

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kami ucapkan kehadiran ALLAH SWT, karena dengan Rahmat dan Hidayahnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen dan Rumah Sakit Umum Dr. Fauziah Bireuen Tahun 2019 dapat diselesaikan.

Laporan ini diharapkan menjadi momentum dalam memperbaiki kualitas Pelayanan Publik di semua lini pemberi layanan yang ada di Kabupaten Bireuen.

Besar harapan kami, laporan ini dapat digunakan sebagai bahan untuk memberikan umpan balik dan dasar dalam pengambilan kebijakan guna mengurangi kesenjangan pelayanan di berbagai bidang.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Bireuen, November 2019

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Dasar Hukum .....	2
C. Maksud, Tujuan dan Sasaran .....	2
D. Ruang Lingkup .....	3
E. Waktu Pelaksanaan .....	3
<b>BAB II METODE PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b>	<b>5</b>
A. Pengumpulan Data .....	5
B. Pengolahan Data .....	7
<b>BAB III HASIL SURVEI</b>	<b>10</b>
A. Data Responden.....	10
B. Indeks Kepuasan Masyarakat .....	12
C. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan .....	13
<b>BAB IV Kesimpulan dan Saran</b>	<b>16</b>
A. Kesimpulan .....	16
B. Saran.....	16
<b>BAB V PENUTUP</b>	<b>17</b>

## DAFTAR TABEL

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD dr. Fauziah Bireuen Tahun 2019 .....	4
<b>Tabel 1.2</b> Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen Tahun 2019 .....	4
<b>Tabel 2.1</b> Target Sebaran Responden.....	8
<b>Tabel 2.2</b> Nilai Persepsi,Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	9
<b>Tabel 3.1</b> Umur Responden .....	10
<b>Tabel 3.2</b> Jenis Kelamin Responden .....	10
<b>Tabel 3.3</b> Tingkat Pendidikan Responden .....	11
<b>Tabel 3.4</b> Pekerjaan Responden.....	11
<b>Tabel 3.5</b> Gambaran Umum Profil Responden.....	11
<b>Tabel 3.6</b> IKM per Unit Pelayanan .....	13
<b>Tabel 3.7</b> SKM per Unsur Pelayanan RSUD dr Fauziah Bireuen.....	14
<b>Tabel 3.6</b> SKM per Unsur Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen .....	16

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pemerintah Daerah sebagai pelaksana pelayanan publik memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan yang disediakan. Salah satu upaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh perangkat daerah.

Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mengamatkan kepada seluruh instansi pemerintahan, baik tingkat pusat maupun tingkat daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran penilaian kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik guna untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Untuk mewujudkan visi pembangunan Kabupaten Bireuen "*Terwujudnya Pembangunan Kabupaten Bireuen Yang Adil, Makmur, Aman, Damai Dan Sejahtera Berlandaskan Syari'at Islam*" dan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan maka Pemerintah Kabupaten Bireuen melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Fauziah Kabupaten Bireuen melakukan survei Kepuasan Masyarakat bagi Perangkat Daerah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat pada Tahun 2019.

## **B. Dasar Hukum**

Adapun dasar penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **C. MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN**

### **1. Maksud**

Adapun maksud pelaksanaan kegiatan ini adalah Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Fauziah Kabupaten Bireuen.

### **2. Tujuan**

Adapun Tujuan pelaksanaan kegiatan ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengukur kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Fauziah Kabupaten Bireuen;
- b. Melakukan pemetaan kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing-masing bidang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Rumah Sakit Umum Dr. Fauziah Kabupaten Bireuen;
- c. Mengidentifikasi harapan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Rumah Sakit Umum Dr. Fauziah Kabupaten Bireuen;
- d. Mengevaluasi kelemahan dan kekurangan pelayanan pada masing-masing bidang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Rumah Sakit Umum Dr. Fauziah Kabupaten Bireuen;
- e. Sebagai ukuran dalam menentukan penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada periode berikutnya.

### **3. Sasaran**

Adapun sasaran pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Tercapainya hasil survei kepuasan masyarakat sebagai bahan acuan dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik;
2. Tersedianya hasil survei Kepuasan Masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Rumah Sakit Umum Dr. Fauziah Kabupaten Bireuen;
3. Diperolehnya Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Rumah Sakit Umum Dr. Fauziah Kabupaten Bireuen tahun 2019.

### **D. RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup kegiatan survei kepuasan masyarakat mencakup kategori yang tertera pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik yang meliputi:

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/ Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

### **E. Waktu Pelaksanaan**

Survei kepuasan masyarakat di RSUD dr. Fauziah Bireuen dilaksanakan setahun sekali. Rincian pelaksanaan survei kepuasan masyarakat disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 1.1**  
**Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**  
**di RSUD dr. Fauziah Bireuen Tahun 2019**

No	Kegiatan	Bulan Pelaksanaan		
		Agustus	September	Oktober
1	Persiapan Survei	√		
2	Pelaksanaan Survei		√	
3	Pengolahan Data dan Penyusunan Laporan			√

**Tabel 1.2**  
**Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan**  
**dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen Tahun 2019**

No	Kegiatan	Bulan Pelaksanaan		
		September	Oktober	November
1	Persiapan Survei	√		
2	Pelaksanaan Survei		√	
3	Pengolahan Data dan Penyusunan Laporan			√

## **BAB II**

### **METODE PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

#### **A. Pengumpulan Data**

Pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan dengan penyebaran kuesioner kepada sejumlah responden yang dipilih secara acak. Kuesioner disusun berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 14/KEP/M.PAN/2/2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang digunakan untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan, yang meliputi:

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu Pelayanan, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/ Tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Sarana dan Prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).



Adapun bentuk pertanyaan dalam kuesioner tersebut sebagai berikut :

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di unit ini?
  - a. Tidak sesuai
  - b. Kurang sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat sesuai
2. Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur di unit ini?
  - a. Tidak mudah
  - b. Kurang mudah
  - c. Mudah
  - d. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat saudara tentang waktu pelayanan di unit ini?
  - a. Tidak cepat
  - b. Kurang cepat
  - c. Cepat
  - d. Sangat cepat
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya di unit ini?
  - a. Tidak wajar
  - b. Kurang wajar
  - c. Wajar
  - d. Sangat wajar
5. Bagaimana pendapat saudara tentang pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan di unit ini?
  - a. Tidak sesuai
  - b. Kurang sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat sesuai
6. Bagaimana pendapat saudara kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di unit ini?
  - a. Tidak mampu
  - b. Kurang mampu
  - c. Mampu
  - d. Sangat mampu
7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas di unit ini?
  - a. Tidak ramah dan sopan
  - b. Kurang ramah dan sopan
  - c. Ramah dan sopan
  - d. Sangat ramah dan sopan
8. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan di unit ini?
  - a. Tidak memuaskan
  - b. Kurang memuaskan
  - c. memuaskan
  - d. Sangat memuaskan
9. Bagaimana pendapat saudara tentang sarana dan prasarana di unit ini?
  - a. Tidak puas
  - b. Kurang puas
  - c. Puas
  - d. Sangat puas

Selain pertanyaan-pertanyaan tersebut kuesioner juga berisi pertanyaan tentang identitas responden serta pertanyaan yang bersifat terbuka bagi responden yang mempunyai usul/ saran terhadap perbaikan kualitas pelayanan.

## **B. Pengolahan Data**

Survei kepuasan masyarakat ini menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan *Skala Likert*. Responden adalah masyarakat atau pasien yang datang untuk mendapatkan layanan ke RSUD dr. Fauziah Bireuen dan masyarakat yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen saat survei kepuasan masyarakat dilakukan. Teknik survei yang dipakai adalah kuesioner dengan wawancara tatap muka dan responden mengisi sendiri kuesioner. Kuesioner terlampir pada Lampiran 1.

Variabel kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdiri atas 9 unsur sesuai dengan Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Populasi yang digunakan adalah jumlah pasien RSUD dr. Fauziah Bireuen bulan Agustus 2019 sebanyak 12.812 orang yang mendapat layanan di unit pelayanan: Instalasi Gawat Darurat, Rawat Jalan, Rawat Inap, Radiologi, Laboratorium, Fisioterapi, Farmasi, Ruang Bersalin dan Perinatologi. Pemilihan unit pelayanan ini sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) RSUD dr. Fauziah Bireuen. Sampel/responden adalah pasien atau keluarga pasien. Jumlah sampel/responden diambil menggunakan metode *random sampling* menggunakan tabel *Morgan dan Krejcie*.

Sedangkan Populasi yang digunakan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah jumlah Warga masyarakat yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen sebanyak 140 orang yang mendapat layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bireuen. Sampel/responden adalah 103 orang. Jumlah sampel/responden diambil menggunakan metode *random sampling* menggunakan tabel *Morgan dan Krejcie*.

Menurut tabel Morgan dan Krejcie total target responden berdasarkan jumlah pasien di unit pelayanan bulan Agustus 2019 adalah 1989 responden. Target sebaran responden untuk masing-masing unit pelayanan dapat dilihat pada Tabel 2.1

**Tabel 2.1**  
**Target Sebaran Responden**

Unit Pelayanan	Populasi	Sampel
Instalasi Gawat Darurat	784	260
Rawat Jalan	5265	361
Rawat Inap	1126	291
Radiologi	1443	306
Laboratorium	814	265
Farmasi	3151	346
Fisioterapi	200	132
Ruang Bersalin dan Perinatologi	29	28
<b>Total</b>	<b>12812</b>	<b>1989</b>

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di RSUD dr. Fauziah Bireuen, responden diminta menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap pertanyaan dalam kuesioner survei kepuasan masyarakat. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik sampai dengan tidak baik. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai persepsi 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Selanjutnya dilakukan pengolahan data dengan cara memberikan nilai pada lampiran survei kepuasan masyarakat ini. Setelah dilakukan penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selanjutnya dilakukan pengkategorian sebagai berikut:

**Tabel 2.2**  
**Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval</b>	<b>Nilai Interval Konversi</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit</b>
1	1,000-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,5997-3,0644	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0645-3,5323	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

### **BAB III**

#### **HASIL SURVEI**

##### **A. Data Responden**

Profil responden dalam survei ini meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan jenis layanan yang diterima.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen Tahun 2019 yang menjadi sasaran survei (responden) adalah masyarakat umum yang mendapatkan pelayanan dengan total populasi sejumlah 140 dengan sampel yang diuji sebanyak total 103 orang, dengan ciri-ciri responden sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Umur Responden**

<b>No</b>	<b>Responden</b>	<b>20-30</b>	<b>31-40</b>	<b>41-50</b>	<b>&gt;51</b>	<b>18 Thn</b>	<b>Tidak Isi</b>	<b>JLH</b>
1	Masyarakat	44	25	12	1	1	20	103
Jumlah		44	25	12	1	1	20	103

Berdasarkan pada tabel 3.1 jumlah terbesar responden berdasarkan usia adalah usia 20 sampai dengan usia 30 tahun yaitu sebanyak 44 responden. Usia 41 tahun sampai dengan 50 tahun yaitu sebesar 12 responden. Sedangkan usia 51 Tahun keatas sejumlah 1 Responden dan usia 18 Tahun 1 Responden.

**Tabel 3.2**  
**Jenis Kelamin Responden**

<b>No</b>	<b>Responden</b>	<b>Laki-laki</b>	<b>Perempuan</b>	<b>Tidak diisi</b>	<b>Jumlah</b>
1	Masyarakat	42	61	0	103
Jumlah		42	61	0	103

Berdasarkan tabel 3.2 dapat dilihat bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki adalah responden terkecil yaitu 42 Responden, jenis kelamin perempuan 61 Responden sedangkan yang tidak mengisi jenis kelamin sejumlah 0 responden.

Untuk melihat data karakteristik demografi subyek penelitian maka dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.3**  
**Tingkat Pendidikan Responden**

No	Responden	SD	SMP	SMA	S1	Tdk diisi	JML
1	Masyarakat	5	15	40	5	38	103
	Jumlah	5	15	40	5	38	103

Berdasarkan pada tabel 3 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menurut tingkat pendidikannya adalah SMA yaitu sejumlah 40 responden dan paling sedikit dibawah SD yaitu sejumlah 5 responden dan S1 yaitu 2 responden . Sedangkan yang tidak mengisi tingkat pendidikan sebanyak 38 responden.

**Tabel 3.4**  
**Pekerjaan Responden**

No	Responden	PNS/ Polri/ TNI	Swasta	Pelajar/ mhs	Lainnya	Tdk diisi	Jml
1	Masyarakat	14	0	0	36	53	103
	Jumlah	14	0	0	36	53	103

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa jumlah terbesar responden pekerjaannya adalah pekerjaan Lainnya yaitu sebesar 36 responden, paling sedikit pekerjaan PNS/Polri/TNI yaitu 14 responden. Sedangkan yang tidak mengisi pekerjaan sejumlah 53 responden.

Sedangkan Profil responden pada RSUD dr. Fauziah Bireuen dapat dilihat dari tabel 3.5 berikut :

**Tabel. 3.5**  
**Gambaran Umum Profil Responden**

Informasi Responden	n	%
1	2	3
<b>Umur</b>		
0-20 tahun	252	12,66
21-40 tahun	647	32,53
41-60 tahun	700	35,19
61-80 tahun	344	17,29
> 80 tahun	46	2,31

	1	2	3
<b>Jenis kelamin</b>			
Laki-laki		948	47,66
Perempuan		1041	52,33
<b>Pendidikan</b>			
SD		439	22,07
SMP		482	24,23
SMA		699	35,14
S1		128	6,43
S2		4	0,20
S3		0	0
<b>Pekerjaan</b>			
PNS		298	14,98
POLRI/TNI		24	1,20
Swasta		284	14,27
Wirausaha		389	19,56
Lainnya		994	49,97
<b>Jenis Pelayanan Yang Diterima</b>			
Instalasi Gawat Darurat		260	
Rawat Jalan		361	
Rawat Inap		291	
Radiologi		306	
Laboratorium		265	
Farmasi		346	
Fisioterapi		132	
Ruang Bersalin dan Perinatologi		28	

Tabel 3.5 memperlihatkan mayoritas responden berada pada kelompok umur 41-60 tahun sebanyak 700 orang (35,19%). Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 1041 orang (52,33%). Pendidikan terakhir sebagian besar responden adalah SMA sebanyak 699 orang (35,14%). Responden dengan pekerjaan lainnya mendominasi sebanyak 994 orang atau (49,97%).

## **B. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diukur dari 9 unsur pelayanan sesuai dengan Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017. Responden dibagi sesuai masing-masing unit pelayanan didasarkan pada jumlah pasien bulan Agustus 2019. Berdasarkan hasil penghitungan IKM di RSUD dr. Fauziah Bireuen mendapatkan hasil 84,52 yang berarti kinerja unit pelayanan **Baik**.

**Tabel 3.6**  
**IKM per Unit Pelayanan**

<b>Unit Pelayanan</b>	<b>IKM</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
Instalasi Gawat Darurat	83,91	B	Baik
Rawat Jalan	81,23	B	Baik
Rawat Inap	85,88	B	Baik
Radiologi	86,92	B	Baik
Laboratorium	81,94	B	Baik
Farmasi	86,33	B	Baik
Fisioterapi	88,06	B	Baik
Ruang Bersalin dan Perinatologi	81,86	B	Baik
<b>Rata-rata IKM</b>	<b>84,52</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Tabel 3.6 menyajikan nilai IKM per unit pelayanan yang menunjukkan dari 8 unit pelayanan yang disurvei semuanya memiliki kinerja unit pelayanan baik dengan nilai IKM lebih dari 76,60.

### **C. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit pelayanan RSUD dr. Fauziah Bireuen diperoleh dari survei terhadap 1989 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparatur RSUD dr. Fauziah Bireuen.

Responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 unsur pelayanan dan hasil pengisian kuesioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Berdasarkan data yang dihimpun maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada tabel 3.7



**Tabel 3.7**  
**SKM per Unsur Pelayanan Pada RSUD dr. Fauziah Bireuen**

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	NRR/Unsur	NRR TTBG/Unsur
U1	Persyaratan	3,30	0,36
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,35	0,37
U3	Waktu Penyelesaian	3,32	0,36
U4	Biaya	3,93	0,44
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,22	0,36
U6	Kompetensi Pelaksana	3,19	0,35
U7	Perilaku Pelaksana	3,27	0,36
U8	Sarana dan Prasarana	3,18	0,35
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,67	0,41
<b>Jumlah Rata-rata Tertimbang</b>			<b>3,36</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>			<b>84,52</b>

Dari tabel 3.7 di atas terlihat bahwa nilai terendah ada pada U5 atau unsur produk spesifikasi jenis pelayanan. Hal ini memperlihatkan bahwa hasil pelayanan yang diberikan dan diterima belum sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini dikarenakan adanya perubahan peraturan dan belum sempat disosialisasikan kepada masyarakat pengguna layanan. Sedangkan yang menjadi unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah U4 atau unsur biaya. Hal tersebut dikarenakan responden melakukan pembayaran menggunakan jaminan kesehatan (BPJS). Sehubungan dengan itu mereka tidak perlu mengeluarkan biaya pada saat berobat baik untuk biaya pemeriksaan dokter, rawat inap maupun mendapatkan obat.

**Tabel 3.8**  
**SKM per Unsur Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan**  
**Sipil Kabupaten Bireuen.**

<b>Kode Unsur</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>NRR/Unsur</b>	<b>NRR TTBG/Unsur</b>
U1	Persyaratan	2,76	0,31
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2,79	0,31
U3	Waktu Penyelesaian	2,69	0,30
U4	Biaya	3,50	0,39
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,94	0,33
U6	Kompetensi Pelaksana	3,02	0,34
U7	Perilaku Pelaksana	2,91	0,32
U8	Sarana dan Prasarana	3,20	0,36
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,12	0,35
Jumlah Rata-rata Tertimbang			2,99
IKM Unit Pelayanan			74,71

Dari tabel 3.8 di atas terlihat bahwa nilai terendah ada pada U3 atau unsur Waktu Penyelesaian jenis pelayanan. Hal ini memperlihatkan bahwa Waktu pelayanan yang diberikan dan diterima belum sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini dikarenakan adanya perubahan peraturan dan belum sempat disosialisasikan kepada masyarakat pengguna layanan. Sedangkan yang menjadi unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah U4 atau unsur biaya.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis kepuasan masyarakat Kabupaten Bireuen 2019, maka dapat disimpulkan beberapa hal :

1. Hasil dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat disimpulkan bahwa pelayanan kepada masyarakat oleh instansi pemerintah telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil survey semuanya berpredikat "BAIK" dengan nilai RSUD dr FAUZIAH Bireuen 3,22 dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen 2,69.

Namun demikian, terdapat beberapa unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan yaitu:

1. Sarana dan Prasarana
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan
3. Persyaratan dan
4. Waktu Penyelesaian

#### **B. Saran**

Sehubungan dengan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilaksanakan dapat disampaikan saran – saran sebagai berikut :

1. Bahwa perlu dilakukan penataan ulang Papan Informasi dan alat peraga pelayanan agar dapat diakses secara mudah dan praktis oleh masyarakat;
2. Bahwa perlu dibuat sarana informasi elektronik melalui sosial media maupun media lainnya;
3. Bahwa perlu dibentuk rapat – rapat progresif guna perbaikan dan inovasi pelayanan;
4. Sarana dan prasarana pelayanan perlu ditingkatkan baik kualitas maupun kuantitasnya seperti sound system, komputer, ruang tunggu, tempat parkir, dan sebagainya, sesuai dengan standar pelayanan yang dibutuhkan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Demikianlah, laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unit pelayanan publik di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen dan RSUD dr FAUZIAH Bireuen yang dapat kami sampaikan, kami mengharapkan laporan ini dapat bermanfaat terutama dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan Pemerintah Kabupaten Bireuen kepada masyarakat.