BAB III
HASIL PENGUKURAN

Pada periode pengukuran 2 Januari sampai dengan 7 Juni 2020, Dinas Kesehatan Kota Malang telah melaksanakan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat, Pengukuran kepuasan masyarakat tersebut dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Dari keseluruhan kuesioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut, Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 1

Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK MEMUASKAN
2,60-3,064	65,00-76,00	C	KURANG MEMUASKAN
3,064-3,532	76,61-88,31	B	MEMUASKAN
3,532-4,00	88,31-100	A	SANGAT MEMUASKAN

Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuesioner tersebut adalah sebagai berikut :

a, Jumlah responden : Total responden yang telah mengisi kuesioner dan mengembalikannya adalah 2750

b, Nilai interval Konversi SKM : 91,15

c, Kategorisasi Mutu Pelayanan : A
Dengan kategori SANGAT MEMUASKAN

Nilai indeks unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut, Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuesioner tersebut, nilai indeks masing-masing unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 2

Tabel 2

Nilai indeks dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

No	Unsur Pelayanan	Simbol unsur	Nilai Rata-rata per Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	a	3,261053
2	Prosedur Pelayanan	b	3,270526
3	Waktu Pelayanan	c	3,275789
4	Biaya / Tarif	d	3,312632
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	e	3,250000
6	Kompetensi Pelayanan	f	3,287895
7	Perilaku Pelaksana	g	3,350526
8	Penanganan Pengaduan	h	3,255263
9	Sarana dan Prasarana	i	3,294211

Nilai rata – rata dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut, Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKM 3,26-4,00 atau **Sangat Memuaskan** merupakan unsur-unsur yang perlu dipertahankan yaitu :

1. Biaya / Tarif
2. Kompetensi Pelayanan
3. Perilaku Pelaksana
4. Sarana dan Prasarana

Sedangkan unsur-unsur pelayanan yang paling rendah adalah :

1. **Penanganan pengaduan**
2. **Waktu Pelayanan**

Berdasarkan hasil penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terdapat dua unsur kepuasan masyarakat yang perlu ditingkatkan , Unsur Penanganan Pengaduan tergolong rendah dibanding unsur layanan lainnya, Pengguna layanan masih belum tersosialisasikan dengan baik cara mengadukan pelayanan yang mereka terima, Sehingga menyebabkan unsur ini paling rendah tapi masih dalam kategori **MEMUASKAN,** Pengguna Layanan membutuhkan akses kotak saran dan pengaduan yang jelas dan mudah dilihat,

Fakta yang sebenarnya ,di lapangan terdapat kotak saran pengaduan dan akses email,

Unsur waktu pelayanan juga juga mendapatkan nilai terendah kedua setelah penanganan pengaduan akan tetapi masih dalam kategori **MEMUASKAN**,

Dalam rangka mewujudkan komitmen pelayanan publik yang lebih baik, maka survei tentang opini publik dalam hal kepuasan masyarakat atas pelayanan di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Malang dilaksanakan secara berkesinambungan,

Sehubungan dengan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 di lingkup Dinas Kesehatan Kota Malang terdapat beberapa hal yang perlu di evaluasi, diantaranya :

1. Perlunya pemberian pemahaman kepada masyarakat oleh petugas pelayanan publik terkait maksud setiap pertanyaan dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat
2. Masyarakat cenderung memberikan jawaban yang normatif ketika mengisi kuesioner,

BAB IV
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 KESIMPULAN

Berdasarkan analisis kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kesehatan Kota Malang , RSUD dan UPT yang telah disampaikan, maka berikut ini disimpulkan beberapa hal :

1. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Malang dipersepsikan BAIK atau MEMUASKAN oleh pengguna layanan publik, Hal tersebut ditunjukkan oleh hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berkisar diantara 3,250000 sampai dengan 3,350526, **Nilai SKM yang diperoleh** dari 9 unsur pelayanan adalah **91,15**
2. Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata unsur **3,26**, Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Malang MEMUASKAN

4.2 REKOMENDASI

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya meningkatkan kualitas layanan secara konsisten ,
2. Diperlukan upaya kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi mengajukan keluhan dengan adanya operator pelayanan publik,

Plt. KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA MALANG

PEMERINTAH KOTA MALANG DINAS KESEHATAN

SRI WINARNI, SH, MM
Pembina Utama Muda
NIP, 19650414 199210 2 001