

Berdasarkan pada deskripsi yang sudah dijabarkan diatas, dapat kita tarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Terjadi peningkatan pada kualitas pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kota Kediri, tahun sebelumnya mendapatkan nilai 79,26 dengan kategori interval konversi B (Baik). Namun, pada tahun 2021 Dinas Perhubungan Kota Kediri mendapatkan nilai 88,86 dan berada pada kategori A (Sangat Baik).
2. Terdapat unsur atau indikator pelayanan mengalami peningkatan dari yang sebelumnya mendapat nilai C (Cukup) menjadi nilai A (Sangat Baik). Unsur tersebut yaitu unsur sarana dan prasarana.
3. Meskipun hampir semua unsur mengalami peningkatan, namun terdapat 1 unsur yang mengalami penurunan yaitu unsur biaya/tarif. Pada tahun sebelumnya, mendapat nilai 3,54 dengan kategori nilai A (Sangat Baik). Namun, pada tahun 2021 mendapat nilai 3,51 dan mendapat kategori nilai B (Baik).

5.9.3 Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan yaitu untuk mengukur kecenderungan atau persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, melalui Survey Kepuasan Masyarakat ini didapatkan beberapa persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Kediri. Adapun persepsi masyarakat yaitu pada unsur waktu penyelesaian, dan juga sarana dan prasarana. Untuk unsur waktu penyelesaian, masyarakat atau pengguna layanan banyak yang mengeluhkan mengenai jam buka pelayanan yang molor. Adapun jam buka pelayanan mulai Uji KIR jam 09.00. Hal tersebut menjadikan perhatian bagi Dinas Perhubungan Kota Kediri agar lebih mempercepat jam buka pelayanan sesuai dengan ketentuan. Selain itu, setelah Uji KIR pengguna layanan juga harus menunggu berkas-berkas. Hal tersebut juga memakan waktu sekitar 2-3jam.

Selanjutnya, persepsi masyarakat terhadap pelayanan yaitu pada unsur sarana dan prasarana. Adapun keluhan mengenai unsur sarana dan prasarana tersebut mengenai sistem yang terkadang mengalami error. Terkadang jam buka pelayanan molor, hal tersebut menjadikan pengguna layanan harus menunggu lama sebelum Uji KIR. Setelah pengguna layanan melakukan Uji KIR juga harus menunggu lama, karena menunggu berkas-berkas.

5.10. Dinas Koperasi dan UMKM

5.12.5. Profil Responden

Responden dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Koperasi dan UMKM Kota Kediri merupakan masyarakat pengguna layanan pada Dinas Koperasi dan UMKM Kota Kediri. Total sampel pada Dinas Koperasi dan UMKM Kota Kediri berjumlah 48 responden. Responden pada Dinas Koperasi dan UMKM Kota Kediri memiliki persentase yang merata. Adapun berikut merupakan persebaran responden :



Gambar 5. 72 Jenis Kelamin Responden Dinas Koperasi dan UMKM

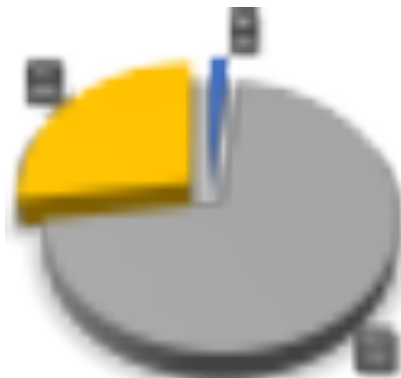
Gambar diatas menunjukkan bahwa persentase responden Dinas Koperasi dan UMKM Kota Kediri merata antara responden berjenis kelamin laki-laki dengan responden yang berjenis kelamin perempuan. Untuk responden dengan jenis kelamin laki-laki memiliki persentase 50% dari jumlah total responden atau berjumlah 24 orang. Persentase yang sama untuk responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu 50% atau 24 orang. Dengan jenis kelamin yang merata maka survey yang telah dilakukan dapat dikatakan valid, karena dengan responden yang merata kita dapat mengetahui informasi atau argumen terkait pelayanan di Dinas Koperasi dan UMKM dari pemikiran responden berdasarkan jenis kelamin.

Jika dilihat dari rentan usianya, sebagian besar responden merupakan masyarakat produktif dan aktif. Berdasarkan gambar diatas dapat dijelaskan bahwa pengguna layanan Dinas Koperasi dan UMKM paling banyak berasal dari rentang usia 11-30 tahun sejumlah 52% (25 orang). Untuk responden dari golongan pengguna layanan pada usia dewasa atau usia 31-50 tahun sebanyak 44% (21 orang). Hal tersebut berbeda sedikit dengan responden yang berusia muda, berbeda 4 orang. Selanjutnya, pengguna layanan pada rentang usia lanjut diatas 50 tahun memiliki persentase paling sedikit yaitu 4% (2 orang). Adapun berikut gambar mengenai usia pengguna layanan Dinas Koperasi dan UMKM :



Gambar 5. 73 Rentang Usia Responden Dinas Koperasi dan UMKM

Selain itu jika dilihat dari jenjang pendidikannya, mayoritas responden juga memiliki tingkat Pendidikan relative bagus. Walaupun lebih dari separuh responden memiliki jenjang Pendidikan SMA. Untuk jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) sekitar 71% atau berjumlah 34 orang. Namun 27% dari total responden memiliki Pendidikan pada jenjang Pendidikan tinggi S1 atau berjumlah 13 orang. Sedangkan responden dengan tingkat Pendidikan sekolah dasar hanya sebesar 2% saja atau 1 orang. Untuk responden yang jenjang pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) tidak ada.



Gambar 5. 74 Jenjang Pendidikan Responden Dinas Koperasi dan UMKM

Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam survei ini sangat reliabel. Semakin tinggi tingkat Pendidikan, maka semakin tinggi pula pemahamannya terhadap pertanyaan yang diajukan. Selain itu, semakin tinggi tingkat Pendidikan juga semakin tinggi juga kemampuan untuk merasakan dan mengekspresikan atau mendeskripsikan hasil pelayanan yang diterimanya.



Gambar 5. 75 Pekerjaan Responden Dinas Koperasi dan UMKM

Berdasarkan gambar diatas, dapat dijelaskan bahwa pekerjaan pengguna layanan paling banyak berasal dari responden dengan pekerjaan wirausaha yaitu lebih dari separuh dengan presentase 69% (33 orang). Sedangkan untuk responden dengan jenis pekerjaan pada kategori lainnya yaitu 27% dari jumlah keseluruhan responden atau berjumlah 13 orang. Selanjutnya, responden yang memiliki jenis pekerjaan sebagai pegawai swasta yaitu 4% (2 orang). Sedangkan pengguna layanan Dinas Koperasi dan UMKM yang berlatar belakang pekerjaan ASN, TNI, dan POLRI tidak ada.

5.12.6. Analisa Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil survey menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah Dinas Koperasi dan UMKM Kota Kediri pada tahun 2021 berada pada kategori **Sangat Baik (A)**. Hal itu dapat dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat yang berada pada nilai 88,31. Nilai tersebut menempatkan pelayanan yang telah diselenggarakan berada pada nilai interval konversi 88,31-100 dengan kategori nilai A atau sangat baik. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh pemerintah Dinas Koperasi dan UMKM Kota Kediri telah memenuhi standar pelayanan minimal dan mampu memuaskan masyarakat dengan sangat baik. Walaupun demikian, nilai tersebut juga mengindikasikan bahwa terdapat beberapa unsur yang perlu untuk ditingkatkan sehingga dapat mewujudkan pelayanan prima. Untuk mengetahui indikator-indikator yang belum maksimal dapat dilihat dari gambar di bawah ini.



Gambar 5. 76 Kualitas Per Unsur Pelayanan Dinas Koperasi dan UMKM

Gambar di atas menunjukkan bahwa dari 9 unsur pelayanan, masih terdapat 4 unsur yang berada pada nilai baik atau masih memerlukan perhatian untuk menyempurnakan kualitas pelayanan. Beberapa unsur tersebut diantaranya: penanganan pengaduan, saran dan masukan, waktu penyelesaian, sistem mekanisme dan prosedur, serta sarana dan prasarana. Dari keempat unsur tersebut, waktu penyelesaian merupakan unsur dengan nilai terendah dan memiliki nilai yang sama dengan nilai 3,27. Unsur tersebut menurun dibanding tahun sebelumnya, unsur waktu penyelesaian mendapat nilai 3,36.

Di samping itu, jika kita lihat kembali Indeks Kepuasan Masyarakat tahun pada sebelumnya, nilai IKM di Dinas Koperasi dan UMKM Kota Kediri mengalami peningkatan. Bahkan nilai tersebut menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik. Pada tahun 2020, nilai IKM Dinas Koperasi dan UMKM Kota Kediri berada pada kategori nilai B atau baik dengan nilai IKM 87,94. Nilai tersebut menempatkan kualitas pelayanan pada nilai interval konversi 76,61-88,30 dengan kategori nilai B (Baik). Berikut perbandingan nilai IKM Dinas Koperasi dan UMKM Kota Kediri :



Gambar 5. 77 Perbandingan Unsur Pelayanan Dinas UMKM dan Koperasi

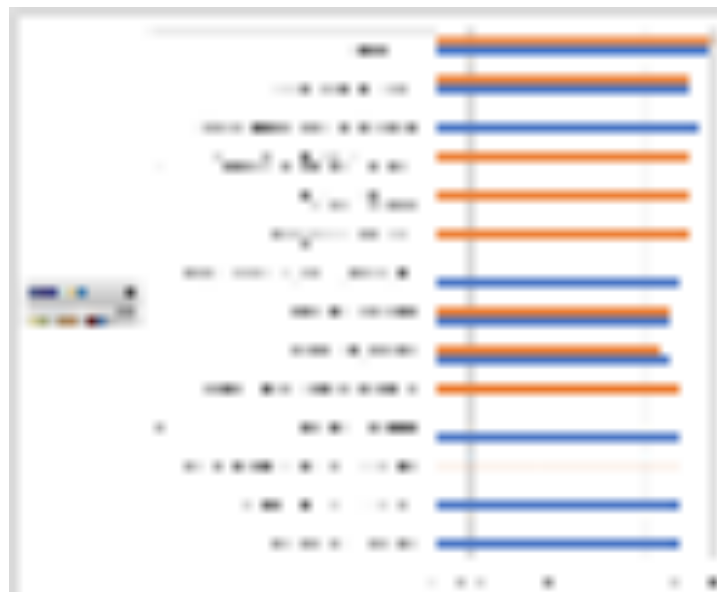
Jika kita melihat lebih detail pencapaian kepuasan pada setiap unsurnya, peningkatan kualitas pelayanan publik diakibatkan oleh peningkatan di sebagian besar unsur pelayanan. Terdapat 5 unsur pelayanan yang mengalami peningkatan kualitas pelayanan, yaitu: kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, produk spesifikasi jenis layanan, persyaratan pelayanan, biaya/tarif. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 5. 78 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan Dinas Koperasi dan UMKM

Berdasarkan pada gambar diatas, dapat kita lihat bahwa memang terdapat unsur yang mengalami peningkatan dan ada pula unsur yang mengalami penurunan. Untuk unsur yang mengalami peningkatan dan berada pada kategori nilai A (Sangat Baik) seperti yang sudah disinggung sebelumnya antara lain: kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, produk spesifikasi jenis layanan, persyaratan pelayanan dan biaya/tarif. Pada kompetensi pelaksana tahun sebelumnya mendapat nilai 3,43 dan berada pada kategori B (Baik). Sedangkan pada tahun 2021, unsur kompetensi pelaksana berada pada kategori nilai A (Sangat Baik) dengan nilai 3,58. Selanjutnya, untuk unsur perilaku pelaksana pada tahun sebelumnya mendapat nilai 3,52 dan untuk tahun ini mendapat nilai 3,59 dan mengalami perubahan kategori nilai dari B (Baik) menjadi A (Sangat Baik). Unsur produk spesifikasi jenis layanan pada tahun sebelumnya mendapatkan nilai 3,45 dan pada tahun 2021 mendapat nilai 3,60. Lalu, untuk persyaratan pelayanan pada tahun 2020 mendapatkan nilai 3,59 menjadi 3,63 keduanya berada pada kategori nilai A (Sangat Baik). Untuk unsur yang berada pada kategori A (Sangat Baik) terakhir yaitu biaya/tarif. Biaya/tarif tahun sebelumnya mendapat nilai 3,96 sedangkan pada tahun ini mendapat nilai 3,97.

Selanjutnya, beberapa unsur berada pada kategori nilai B (Baik). Meskipun terdapat unsur yang mengalami peningkatan nilai namun tidak merubah kategori nilai. Unsur tersebut yaitu unsur sarana dan prasarana. Unsur sarana dan prasarana pada tahun 2020 mendapat nilai 3,35, sedangkan pada tahun 2021 unsur sarana dan prasarana mengalami peningkatan nilai menjadi 3,39. Namun, tetap berada pada kategori nilai B (Baik). Selanjutnya, untuk unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan mengalami penurunan. Pada tahun 2020, unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori nilai A (Sangat Baik) dengan nilai 3,54. Namun, pada tahun 2021 unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori B (Baik) dengan nilai 3,51. Sama halnya dengan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan, unsur sistem, mekanisme dan prosedur juga mengalami penurunan yaitu dari 3,73 menjadi 3,52. Waktu penyelesaian juga mengalami penurunan, adapun pada tahun sebelumnya waktu penyelesaian mendapat nilai 3,36 menjadi 3,27 keduanya berada pada kategori B (Baik). Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 5. 79 Perbandingan Unsur Pelayanan Dinas Koperasi dan UMKM

Berdasarkan pada deskripsi dan gambar diatas, dapat ditarik beberapa kesimpulan antara lain :

1. Telah terjadi peningkatan kualitas pelayanan pada Dinas Koperasi dan UMKM Kota Kediri. Peningkatan tersebut dari nilai IKM 87,94 menjadi 88,31. Dari sebelumnya berada pada kategori B (Baik) menjadi A (Sangat Baik).

2. Beberapa unsur yang mendapat nilai A (Sangat Baik) :
 - a. Kompetensi Pelaksana;
 - b. Produk Spesifikasi Jenis Layanan;
 - c. Perilaku Pelaksana;
 - d. Persyaratan Pelayanan; dan
 - e. Biaya/Tarif
3. Terdapat beberapa unsur yang mengalami penurunan yaitu : unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan; sistem, mekanisme, dan prosedur, serta waktu penyelesaian.
4. Sarana dan Prasarana harus ditingkatkan lagi, karena pada tahun 2020 unsur tersebut mendapat nilai terendah dan 2021 unsur sarana dan prasarana menjadi unsur dengan nilai terendah kedua setelah waktu penyelesaian.

5.12.7. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan

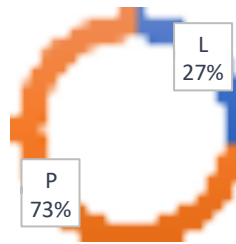
Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan yaitu untuk mengukur kecenderungan atau persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, melalui Survey Kepuasan Masyarakat ini didapatkan beberapa persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Koperasi dan UMKM Kota Kediri. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Koperasi dan UMKM Kota Kediri yaitu mengeluhkan mengenai sarana dan prasarana. Terkait unsur sarana dan prasarana tersebut mengenai tempat parkir di Dinas Koperasi dan UMKM Kota Kediri cenderung panas dan kurang tertata rapi. Selain mengenai tempat parkir, terdapat sarana dan prasarana yang dikeluhkan masyarakat yaitu kamar mandi atau toilet yang bisa dikatakan kurang bersih. Berikut persepsi masyarakat terhadap pelayanan Tempat parkir cenderung panas, kurang tertata rapi. Untuk kamar mandi atau toilet bisa dikatakan kurang bersih sehingga perlu ada perbaikan

5.11. Dinas Sosial

5.11.1. Profil Responden

Responden dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Kota Kediri merupakan pengguna layanan yang berkunjung ke Dinas Sosial Kota Kediri. beberapa pelayanan yang diterima oleh responden diantaranya: PKH, BPNT, KIP,

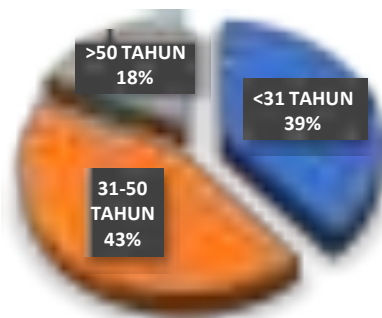
Santunan Kematian, BST dll. Total sampel pada Dinas Sosial sejumlah 377 orang. Data tersebut dapat disajikan pada gambar dibawah ini:



Gambar 5. 80 Jenis Kelamin Responden Dinas Sosial

Berdasarkan gambar diatas dapat dijelaskan bahwa persebaran responden berdasarkan jenis kelamin sangat didominasi oleh perempuan. walaupun demikian persentase keduanya tidak jauh berbeda. Pengguna layanan Dinas Sosial paling banyak berasal dari kaum perempuan sejumlah 59% (221 orang), sedangkan pada kaum laki-laki sejumlah 41% (156 orang). Total sampel pada Dinas Sosial berjumlah 377 orang.

Adapun hal yang berbeda dapat terlihat pada jumlah responden berdasarkan usia. Penggunaan layanan terbanyak pada Dinas Sosial adalah masyarakat pada rentang usia dewasa yaitu rentan usia 31-50 tahun. Adapun gambaran datanya dapat dilihat dibawah ini:

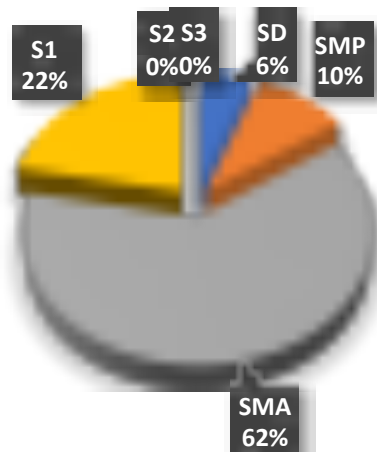


Gambar 5. 81 Rentang Usia Responden

Berdasarkan gambar diatas dapat dijelaskan bahwa responden dari Dinas Sosial hampir separuh berada pada rentang usia 31-50 tahun sejumlah 55% (205 orang), hal itu berarti bahwa sebagian besar responden dalam survei ini merupakan masyarakat dari kategori dewasa. Sedangkan responden dari golongan pengguna layanan pada usia kurang dari 11- 31 tahun sebanyak 22% (84 orang). Pengguna layanan pada usia lanjut yaitu diatas 50 tahun sejumlah 23% (88 orang).

Jika dilihat berdasarkan usianya, dapat disimpulkan bahwa responden dalam survei ini didominasi oleh kaum dewasa dengan rentang usia antara 31-50 tahun. Kemudian urutan kedua dipenuhi oleh responden dengan rentang usia kurang dari 31 tahun. Dapat dikatakan bahwa responden dalam survei ini reliabel. Hal ini dikarenakan hanya sebagian kecil responden dari golongan tua yakni lebih dari 50 tahun. sebagian besar responden merupakan usia remaja dan dewasa yang secara umum mampu untuk merasakan dan menjelaskan kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, keberadaan responden pada usia tersebut juga mengurangi terjadinya miskomunikasi dalam penerimaan maupun pengisian kuesioner survei.

Dengan rentang usia tersebut, tidak mengherankan jika sebagian besar responden memiliki jenjang pendidikan usia Sekolah Menengah. Bahkan beberapa responden juga rentang pendidikan di perguruan tinggi. Hanya sebagian kecil saja responden yang memiliki jenjang pendidikan sekolah dasar. Responden yang memiliki jenjang pendidikan sekolah dasar lebih didominasi oleh masyarakat pada golongan usia lanjut yaitu lebih dari 50 tahun.

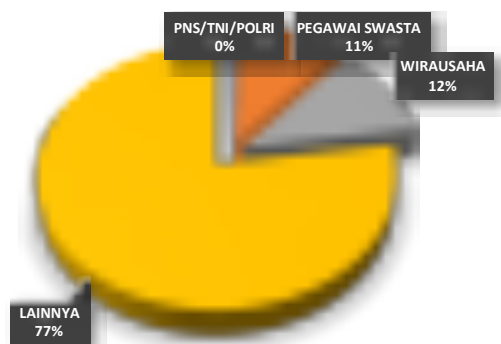


Gambar 5. 82 Jenjang Pendidikan Responden Dinas Sosial

Berdasarkan gambar diatas, dapat dijelaskan bahwa pengguna layanan Dinas Sosial paling banyak berasal dari pengguna layanan pada jenjang pendidikan ditingkat SMA atau sederajat. Jumlah responden terbanyak berasal dari jenjang pendidikan SMA sebanyak 68% (255 orang). Responden pada jenjang pendidikan SMP menduduki urutan kedua yakni sebanyak 18% (68 orang). Pada urutan ketiga, pengguna layanan dari jenjang pendidikan Sarjana (S1) sebanyak 4% (14 orang). Sedangkan pengguna layanan pada golongan jenjang pendidikan sekolah dasar hanya sebanyak 11% (40 orang). Jika dilihat dari jenjang pendidikannya, juga menunjukkan bahwa responden yang melakukan pengisian dapat mewakili interpretasi masyarakat

terhadap pelayanan publik. Hal itu karena hanya sebagian kecil saja 11% saja yang memiliki jenjang pendidikan sekolah dasar. Sebagian besar responden memiliki jenjang pendidikan minimal sekolah menengah yang pada umumnya memiliki pemahaman mengenai dokumen survey relatif bagus. Selain itu, keberadaan responden juga mendorong validitas data karena mereka sudah mampu menggambarkan dan merasakan kualitas pelayanan publik yang telah mereka dapatkan.

Sedangkan berdasarkan pada jenis pekerjaannya, responden dengan pekerjaan lainnya diluar pegawai swasta dan PNS masih mendominasi. Hampir separuh responden memiliki pekerjaan pada kategori tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 5. 83 Pekerjaan Responden Dinas Sosial

Berdasarkan gambar diatas dapat dijelaskan bahwa pekerjaan pengguna layanan paling banyak berasal dari kategori “lainnya” sebanyak 64% (241 orang). Kategori selanjutnya yang menduduki posisi kedua yaitu kategori wirausaha yaitu sebanyak 22% (85 orang). Jumlah responden yang memiliki pekerjaan wirausaha berbeda tidak jauh jumlahnya dengan kategori pegawai swasta yaitu sebanyak 13% (51 orang). Sedangkan , bahwa tidak ada responden yang berfrosesi PNS, ASN maupun TNI Polri.

5.11.2. Analisa Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil survey menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Dinas Sosial pada 2021 berada pada kategori **Baik (B)**. Hal itu dapat dilihat dari indeks kepuasan masyarakat yang berada pada nilai 80,01. Nilai tersebut menempatkan pelayanan yang telah diselenggarakan berada pada

nilai interval konversi 76,61-88,30 dengan kategori nilai B atau baik. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan publik yang telah diselenggarakan Dinas Sosial telah memenuhi standar minimal dan mampu memuaskan masyarakat dengan baik. Walaupun demikian, nilai tersebut juga mengindikasikan bahwa masih perlu melakukan perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan khususnya pada beberapa unsur pelayanan. Terdapat beberapa unsur yang perlu ditingkatkan lagi sehingga dapat mewujudkan pelayanan prima. Untuk mengetahui indikator-indikator yang belum maksimal dapat dilihat dari gambar dibawah ini:

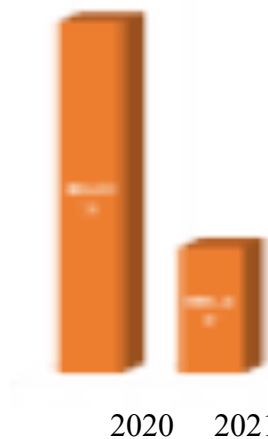


Gambar 5. 84 Kualitas Per Unsur Pelayanan Dinas Sosial

Penjelasan sebelumnya menunjukkan bahwa terjadi perubahan preferensi terhadap pelayanan di Dinas Sosial. Terjadi penurunan secara signifikan terhadap 6 unsur. Gambar diatas menunjukkan bahwa dari 9 unsur pelayanan, masih terdapat 7 unsur yang berada pada nilai baik atau memerlukan perbaikan untuk menyempurnakan kualitas pelayanan. Beberapa unsur tersebut diantaranya: Kompetensi pelayanan, Penanganan Penanganan Saran dan Masukan, Perilaku Pelaksana, Persyaratan Pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Layanan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, serta Waktu Penyelesaian. Dari 9 unsur tersebut hanya ada 1 unsur yang mendapatkan nilai A (Sangat Baik), serta 1 unsur lagi yang mendapatkan nilai C (Cukup) yaitu unsur sarana dan prasarana merupakan unsur dengan nilai terendah yakni 3,04.

Walaupun demikian, jika dilihat dari indeks kepuasan masyarakat pada tahun sebelumnya, nilai IKM pada Dinas Sosial mengalami penurunan. Namun penurunan tersebut, juga mempengaruhi kategori nilai yang masih berada pada kategori baik. Pada tahun 2020, nilai IKM Dinas Sosial berada pada kategori nilai B dengan nilai

IKM mencapai angka 84,01. Nilai tersebut menempatkan kualitas pelayanan pada nilai interval konversi 76,61-88,30. Pada tahun 2021 ini Dinas Sosial mengalami penurunan yakni mendapatkan nilai 80,17 dengan kategori nilai B (baik). Adapun perbedaan dari kedua tahun tersebut dapat dilihat berdasarkan gambar berikut ini:



Gambar 5. 85 Perkembangan IKM Dinas Sosial

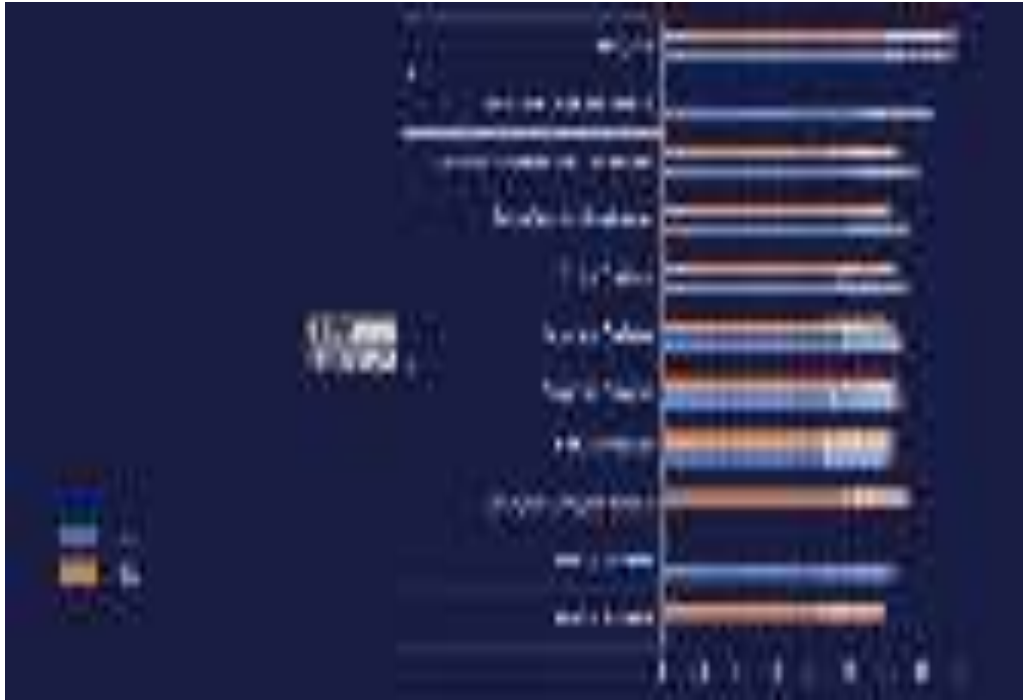
Penjelasan sebelumnya menunjukkan bahwa terjadi perubahan preferensi terhadap pelayanan di Dinas Sosial. Terjadi penurunan secara signifikan terhadap 6 unsur.



Gambar 5. 86 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan Dinas Sosial

Namun jika dilihat dari gambar diatas, dari segi persyaratan pelayanan di Dinas Sosial perlu mendapatkan perhatian lebih untuk dilakukan upaya peningkatan. Hal tersebut dapat dilihat dari penurunan yang terjadi pada 6 unsur. Unsur tersebut mengalami penurunan secara drastis, walaupun secara umum masih dalam kategori B

(baik) dan 1 unsur mendapatkan nilai Cukup (C). Sebagai gambaran penanganan masalah pada produk spesifikasi jenis layanan yang telah diselesaikan dengan baik. Bahkan penanganan tersebut dapat membawa kualitas sebelumnya yang sebelumnya kurang baik menjadi baik. Peningkatan tersebut juga terlihat pada unsur penanganan pengaduan saran dan masukan. Pada tahun 2020, unsur sarana dan prasarana mendapatkan nilai yang kurang baik.



Gambar 5. 87 Perbandingan Unsur Pelayanan Dinas Sosial

Berdasarkan deskripsi diatas, dapat ditarik beberapa kesimpulan penting yaitu sebagai berikut:

1. Telah terjadi penurunan kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Sosial
2. Unsur Sarana dan Prasarana menjadi unsur dengan nilai terendah yaitu Cukup (C) dan memerlukan perbaikan untuk kedepannya.

5.11.3. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan

Kegiatan dari Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan adalah mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Oleh karena

itu, melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini di dapatkan beberapa kelemahan yang ada di Unit Pelayanan Publik pada Dinas Sosial yaitu:

1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Prosedurnya mohon lebih dipermudah dan sebaiknya jangan dibikin ribet, Sebaiknya Dinas Sosial menentukan tanggal penyaluran bantuan agar lebih pasti.
2. Waktu Penyelesaian
Sudah 10 Bulan bantuan BPNT tidak keluar mulai bulan 1-11 bulan sudah ke dinsos berkali-kali tapi belum ada tidak ada lanajutan.
3. Produk Spesifikasi Jenis Layanan
Produk Bansos terkadang tidak memuaskan, Sebaiknya pihak Dinsos mengawasi masing-masing E-warung agar produk apa saja yang disalurkan kepada masyarakat sesuai dengan yang dijanjikan oleh Dinas Sosial
4. Kompetensi Pelaksana
Petugas kurang kompeten dalam memberikan pelayanan.
5. Perilaku Pelaksana
Pihak Dinas Sosial harus selektif dalam pemilihan petugas E-warung untuk penyaluran Bansos, Pihak Dinas Sosial harus menyeleksi untuk petugas di setiap E-warung, terkadang Dinsos kurang menyampaikan informasi kepada msyarakat tentang waktu penyaluran bantuan, Terkadang petugas di bagian peayanan ada yang kurang sopan dan kurang ramah, Serta terkadang petugas di bagian peayanan ada yang kurang sopan dan kurang ramah
6. Sarana dan Prasarana
Kamar mandinya kotor, mohon ditigkatkan kebersihannya
7. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
Kotak Saran tidak tersedia, jadi sulit kalau ingin memberikan pengaduan, Tolong untuk Dinas Sosial ketika ada pengaduan mohon ditindaklanjuti dengan cepat, setidaknya ada konfirmasi meskipun belum ada tindakan, jadi kesannya masyarakat tidak menunggu lama dan berharap terlalu lama, Harusnya ada kotak saran untuk mengisi pengaduan warga, Kotak Saran tidak tersedia, jadi sulit kalau ingin memberikan pengaduan, Petugas lamban dalam menanggapi keluhan

5.12. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil)

5.12.1. Profil Responden

Responden dalam kegiatan Survey Kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan pengguna layanan yang berkunjung di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil. Beberapa pelayanan yang diterima oleh responden diantaranya: pembuatan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Cerai, Kartu Keluarga (KK), SKPD. Adapun total sampel pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yakni sejumlah 361 responden. Berikut ini yakni gambar persebaran responden berdasarkan jenis kelamin.



Gambar 5. 88 Jenis Kelamin Responden Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Berdasarkan gambar diatas, dapat dijelaskan bahwa persebaran responden di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil didominasi oleh kaum perempuan yakni sejumlah 64% (230 orang) dari total sampel. Sedangkan responden laki-laki berjumlah 36% (131 orang) dari total sampel.

Hal yang berbeda terlihat pada persebaran responden berdasarkan jenis usia. Pengguna layanan terbanyak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yakni pada rentang usia produktif atau usia kurang dari 31 tahun. Adapun gambaran datanya dapat dilihat melalui gambar berikut ini.



Gambar 5. 89 Rentang Usia Responden Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Berdasarkan gambar diatas dapat dijelaskan bahwa mayoritas pengguna layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yakni pada masyarakat dengan rentang usia produktif atau usia kurang dari 31 tahun yakni sejumlah 61% (31 orang). Sedangkan responden dengan rentang usia dewasa atau usia 31 – 50 tahun yakni sejumlah 36% (131 orang), adapun hanya sebagian kecil saja responden dengan rentang usia lanjut atau usia lebih dari 50 tahun yakni sejumlah 3% (9 orang).

Jika dilihat dari usianya, dapat disimpulkan bahwa responden dalam survei ini reliabel. Hal itu karena hanya sebagian kecil responden saja yang berada pada usia tua. Sebagian besar responden merupakan usia remaja dan dewasa yang secara umum mampu untuk merasakan dan menjelaskan kualitas pelayanan yang telah diberikan. Selain itu, keberadaan responden pada usia tersebut juga mengurangi terjadinya miskomunikasi dalam penerimaan maupun pengisian dokumen survei.

Dengan rentang usia tersebut, tidak mengherankan jika sebagian besar responden memiliki jenjang usia sekolah menengah. Bahkan, beberapa reponden juga memiliki rentang Pendidikan perguruan tinggi. Dalam hal ini, tidak ada responden pada jenjang pendidikan ditingkat Sekolah Dasar. Adapun persebarannya dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

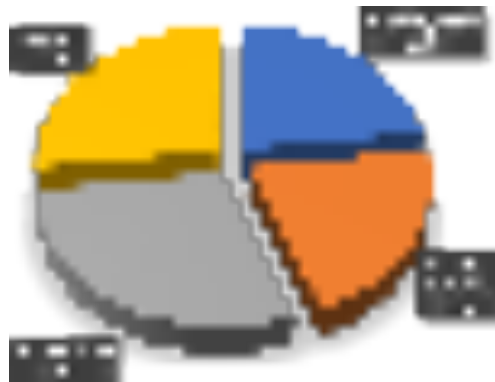


Gambar 5. 90 Jenjang Pendidikan Responden Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Berdasarkan gambar diatas, dapat dijelaskan bahwa pengguna layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mayoritas memiliki pendidikan ditingkat SMA/ sederajat dan Sarjana/S1. Adapun responden dengan jenjang pendidikan ditingkat SMA yakni sejumlah 42% (151 orang). Sedangkan responden yang memiliki jenjang pendidikan ditingkat Sarjana/S1 yakni sejumlah 41% (148 orang), serta yang terakhir yakni masyarakat pada jenjang pendidikan ditingkat SMP yaitu sejumlah 17% (62 orang).

Jika dilihat dari jenjang pendidikannya juga menunjukkan bahwa responden yang melakukan pengisian dapat mewakili interpretasi masyarakat terhadap pelayanan public. Hal itu dikarenakan tidak adanya responden pada jenjang pendidikan ditingkat Sekolah Dasar. Sebagian besar responden memiliki jenjang Pendidikan minimal sekolah menengah yang pada umumnya memiliki pemahaman terhadap dokumen survei relative bagus. Selain itu, keberadaan responden juga mendorong validitas data karena mereka sudah mampu menggambarkan dan merasakan kualitas pelayanan public yang telah mereka dapatkan.

Sedangkan jika dilihat pada jenis pekerjaannya, persebaran responden berdasarkan pekerjaannya dapat dikatakan merata. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat melalui gambar berikut ini.



Gambar 5. 91 Pekerjaan Responden Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Berdasarkan gambar diatas, dapat dijelaskan bahwa jumlah responden yang memiliki pekerjaan pada kategori Wirausaha memiliki jumlah paling banyak yakni sejumlah 29% (104 orang) dari total sampel. Sedangkan responden yang memiliki pekerjaan pada kategori lainnya yakni sejumlah 27% (99 orang). Adapun responden yang memiliki pekerjaan dengan kategori PNS/TNI/POLRI yakni sejumlah 23% (84 orang). Sedangkan responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta yakni sejumlah 21% (74 orang).

5.12.2. Analisa Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil survey menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil pada tahun 2021 berada pada kategori **B (Baik)**. Hal tersebut dapat dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat yang berada pada nilai 83,20. Nilai tersebut menempatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berada pada nilai interval konversi 76,61 – 88,30 dengan kategori nilai B (Baik). Nilai tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah memenuhi standar pelayanan minimal dan mampu memuaskan masyarakat dengan baik.

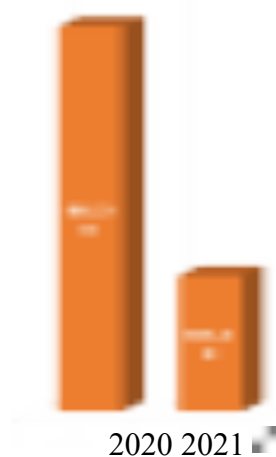
Walaupun demikian, nilai tersebut juga mengindikasikan bahwa masih perlu melakukan perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan, khususnya pada beberapa unsur pelayanan. Terdapat beberapa unsur yang perlu untuk ditingkatkan sehingga dapat mewujudkan pelayanan prima. Untuk mengetahui indicator-indikator yang belum maksimal dapat dilihat dari gambar di bawah ini.



Gambar 5. 92 Kualitas Per Unsur Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

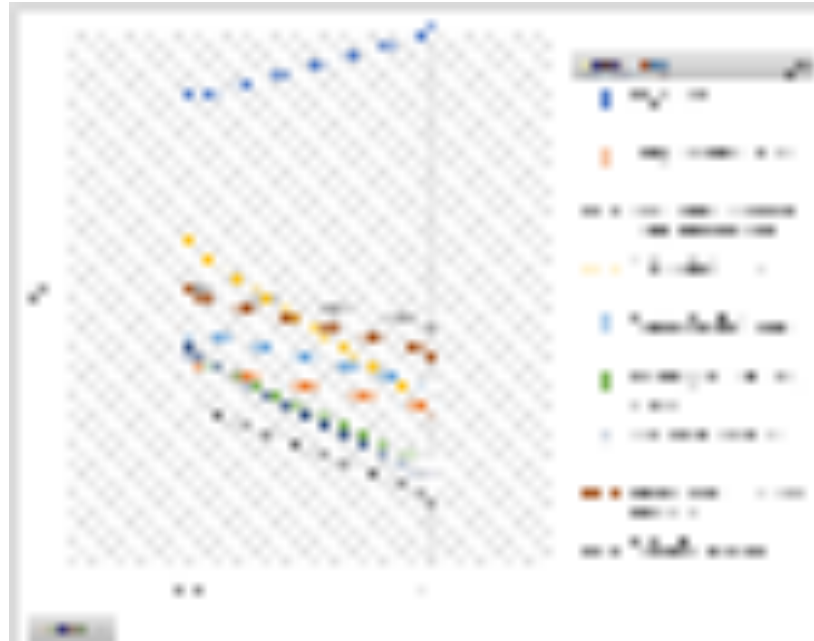
Gambar di atas menunjukkan bahwa dari 9 unsur pelayanan, masih terdapat 7 unsur yang berada pada nilai baik atau masih memerlukan perbaikan untuk menyempurnakan kualitas pelayanan. Beberapa unsur tersebut diantaranya: persyaratan pelayanan, sistem mekanisme prosedur, produk spesifikasi jenis pelayanan, waktu penyelesaian, kompetensi pelaksana, sarana dan prasarana, dan penanganan pengaduan saran dan masukan. Dari ketujuh unsur tersebut, unsur waktu penyelesaian merupakan unsur dengan nilai terendah diantara unsur lainnya.

Walaupun demikian, jika kita lihat pada nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tahun sebelumnya, nilai IKM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengalami penurunan. Namun penurunan tersebut tidak mempengaruhi kategori nilai yang masih berada pada kategori baik. Pada tahun 2020, nilai IKM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berada pada kategori Baik dengan nilai mencapai 86,30. Nilai tersebut berbeda 3,1 poin dengan capaian tahun ini. Nilai tersebut menempatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berada pada nilai interval konversi 76,61-88,30 dengan kategori B /Baik. Adapun perbandingan diantara keduanya, dapat dilihat melalui gambar berikut ini.



Gambar 5. 93 Perkembangan IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

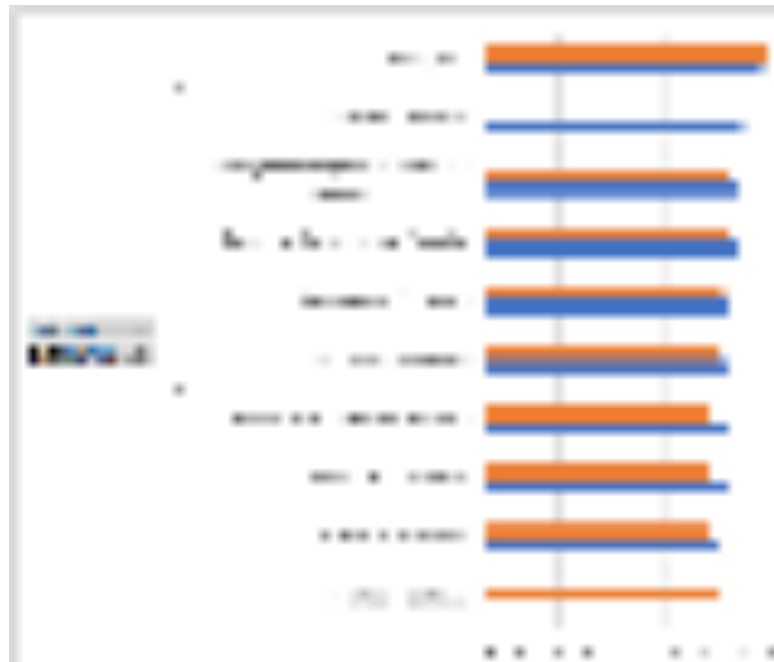
Penjelasan sebelumnya menunjukkan bahwa terjadi perubahan preferensi terhadap pelayanan sekaligus menunjukkan hasil kerja negatif dari pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Terjadi penurunan di hampir sebagian besar unsur pelayanan. Unsur tersebut diantaranya: persyaratan pelayanan sistem mekanisme prosedur, waktu penyelesaian, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, penanganan pengaduan saran dan masukan.



Gambar 5. 94 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Namun, jika dilihat dari gambar di atas, keberadaan sumber daya manusia di Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu mendapatkan perhatian untuk dilakukan upaya peningkatan. Hal itu dapat dilihat dari penurunan yang terjadi pada 2 komponen yaitu: kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana. Adapun penurunan pada kedua unsur tersebut tidak merubah kualitas pelayanan yang masih berada pada kategori B (Baik). Selain itu, perhatian juga perlu ditujukan pada capaian unsur waktu penyelesaian, produk spesifikasi jenis pelayanan, dan sarana dan prasarana. Unsur tersebut juga mengalami penurunan yang cukup drastic walaupun secara umum masih dalam kategori nilai B (Baik).

Walaupun terjadi penurunan di beberapa unsur, namun *credit point* patut diberikan pada penanganan masalah di beberapa unsur – khususnya pada unsur yang pada tahun 2020 mendapatkan sorotan dari masyarakat – yang berjalan dengan sangat baik. Sebagai gambaran penanganan masalah pada unsur biaya/tarif yang telah diselesaikan dengan baik. Bahkan penanganan tersebut telah meningkatkan kualitas pelayanan meskipun tetap berada pada kategori nilai A tetapi capaian angkanya meningkat. Pada tahun 2020 hanya terdapat 1 unsur dengan nilai A , dan 8 unsur dengan nilai B. Sedangkan pada tahun 2021 terdapat 2 unsur yang mendapatkan nilai A, dan 7 unsur dengan nilai B. pada kedua tahun tersebut tidak ada satupun unsur yang mendapatkan nilai C. untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar 5. 95 Perbandingan Unsur Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Berdasarkan deskripsi diatas, dapat ditarik beberapa kesimpulan yakni sebagai berikut:

1. Telah terjadi penurunan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Dinas Pendidikan dan Pencatatan Sipil, walaupun secara umum tidak mempengaruhi kategori nilai kualitas pelayanan.
2. Perbaikan pada 1 unsur, yakni unsur biaya/tarif.
3. Terjadi penurunan pada kedelapan unsur pelayanan diantaranya: persyaratan pelayanan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, penanganan pengaduan saran dan masukan.
- 4.

5.12.3. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan

Kegiatan dari Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan adalah mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini di dapatkan beberapa kelemahan yang ada di Unit Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu: Penggunaan sistem online dirasa masih sulit, sehingga masyarakat sangat bingung dalam mengakses sistem tersebut sehingga pelayanan yang diberikan terkesan lambat dan lama. Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan juga perlu ditingkatkan.

5.13. Dinas Lingkungan Hidup, Kebersihan dan Pertamanan (DLHKP)

5.13.1. Profil Responden

Responden dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Lingkungan Hidup, Kebersihan, dan Pertamanan (DLHKP) merupakan masyarakat pengguna layanan yang berkunjung di setiap TPS (Tempat Pembuangan Sementara) di Kota Kediri. Adapun pelayanan yang telah diterima oleh responden yakni Pembuangan sampah pada setiap TPS di Kota Kediri. Total sampel pada Dinas Lingkungan Hidup, Kebersihan, dan Pertamanan (DLHKP) yakni sejumlah 384 responden. Data tersebut dapat disajikan kedalam gambar dibawah ini.



Gambar 5. 96 Jenis Kelamin Responden DLHKP

Berdasarkan gambar diatas, dapat dijelaskan bahwa persebaran responden berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh kaum laki-laki yakni dengan jumlah 58% (221 orang) dari total sampel. Sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 42% (163 orang) dari total sampel.

Adapun hal yang berbeda terlihat persebaran responden berdasarkan usia. Pengguna layanan terbanyak pada setiap TPS di Kota Kediri adalah masyarakat pada rentang usia dewasa atau usia 31 – 50 tahun. Adapun lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 5. 97 Rentang Usia Responden DLHKP

Berdasarkan gambar diatas, dapat dijelaskan bahwa sebagian responden berasal dari usia dewasa yakni sejumlah 60% (230 orang) dari total sampel. Sedangkan responden pada rentang usia dewasa atau usia kurang dari 31 tahun sejumlah 21% (82 orang) dari total sampel. Kemudian yang terakhir yakni responden pada usia lanjut atau usia lebih dari 50 tahun sejumlah 19% (72 orang).

Jika dilihat berdasarkan usianya, sebagian responden pada survey ini didominasi oleh masyarakat dengan rentang usia produktif dan dewasa yang secara umum mampu untuk menjelaskan dan merasakan pelayanan yang sudah diterima. Serta keberadaan responden pada usia tersebut dapat mengurangi terjadinya miskomunikasi dan penerimaan maupun pengisian dokumen survey.

Dengan usia tersebut, tidak mengherankan jika sebagian besar responden memiliki jenjang pendidikan pada tingkat sekolah menengah. Hal tersebut dapat dilihat melalui gambar dibawah ini.



Gambar 5. 98 Jenjang Pendidikan Responden DLHKP

Adapun dalam survey ini responden dengan jenjang SMA yakni sejumlah 60% (231 orang) dari total sampel. Sedangkan responden dengan jenjang pendidikan ditingkat Sarjana/S1 yakni sejumlah 17% (67 orang). Adapun responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) sejumlah 14% (52 orang) dari total sampel, serta pada jumlah responden dengan tingkat pendidikan sekolah dasar hanya sejumlah 9% (34 orang).

Jika dilihat dari jenjang pendidikannya juga menunjukkan bahwa responden yang melakukan pengisian dapat mewakili interpretasi masyarakat terhadap pelayanan public. Hal itu karena hanya sebagian kecil saja (34 orang) saja yang memiliki jenjang Pendidikan setingkat SD. Sebagian besar responden memiliki jenjang Pendidikan minimal sekolah menengah yang pada umumnya memiliki pemahaman terhadap dokumen survei relative bagus. Selain itu, keberadaan responden juga mendorong validitas data karena mereka sudah mampu menggambarkan dan merasakan kualitas pelayanan public yang telah mereka dapatkan.

Sedangkan jika dilihat pada jenis pekerjaannya, responden dengan kategori pekerjaan lainnya sangat mendominasi. Hal tersebut dapat dilihat melalui gambar berikut ini.



Gambar 5. 99 Pekerjaan Responden DLHKP

Berdasarkan gambar diatas, dapat dijelaskan bahwa jumlah responden dengan kategori pekerjaan lainnya sejumlah 236 orang (62%) dari total sampel. Sedangkan responden dengan kategori wirausaha sejumlah 108 orang (28%) dari total sampel. Adapun jumlah responden dengan kategori pegawai swasta sejumlah 31 orang (31 orang). Adapun responden dengan jenis pekerjaan PNS/TNI/POLRI berjumlah 9 orang (2%) dari total sampel.

5.13.2. Analisa Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil survey menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup, Kebersihan, dan Pertamanan (DLHKP) pada tahun 2021 berada pada kategori nilai **A (Sangat Baik)**. Hal tersebut dapat dilihat pada Indeks Kepuasan Masyarakat yang berada pada nilai 91,46. Nilai tersebut menempatkan kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Lingkungan Hidup, Kebersihan, dan Pertamanan (DLHKP) pada nilai interval konversi 88,31 – 100 dengan kategori A/sangat baik. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh DLHKP telah memenuhi standar pelayanan minimal dan memuaskan masyarakat dengan sangat baik. Walaupun demikian, nilai tersebut juga mengindikasikan bahwa masih perlu melakukan perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan, khususnya pada 1 unsur pelayanan. Terdapat 1 unsur yang harus ditingkatkan lagi guna mencapai pelayanan prima. Untuk mengetahui indikator-indikator yang belum maksimal dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

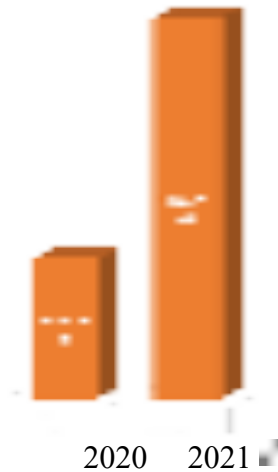


Gambar 5. 100 Kualitas Per Unsur Pelayanan DLHKP

Gambar diatas menunjukkan bahwa dari 9 unsur layanan, masih terdapat 1 unsur yang berada pada nilai B/baik atau masih memerlukan perbaikan untuk menyempurnakan kualitas pelayanan. Unsur tersebut yakni persyaratan pelayanan dengan capaian nilai 3,47. Capaian tersebut sangat mengejutkan karena pada tahun sebelumnya unsur tersebut memiliki nilai terbaik keempat dimana unsur sarana dan prasarana memiliki nilai terendah.

Walaupun demikian, jika dilihat pada Indeks Kepuasan masyarakat pada tahun sebelumnya, nilai IKM pada DLHKP mengalami peningkatan. Pada tahun 2020, nilai IKM di DLHKP berada pada kategori A (sangat baik) dengan nilai IKM 89,91. Nilai tersebut menempatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh DLHKP

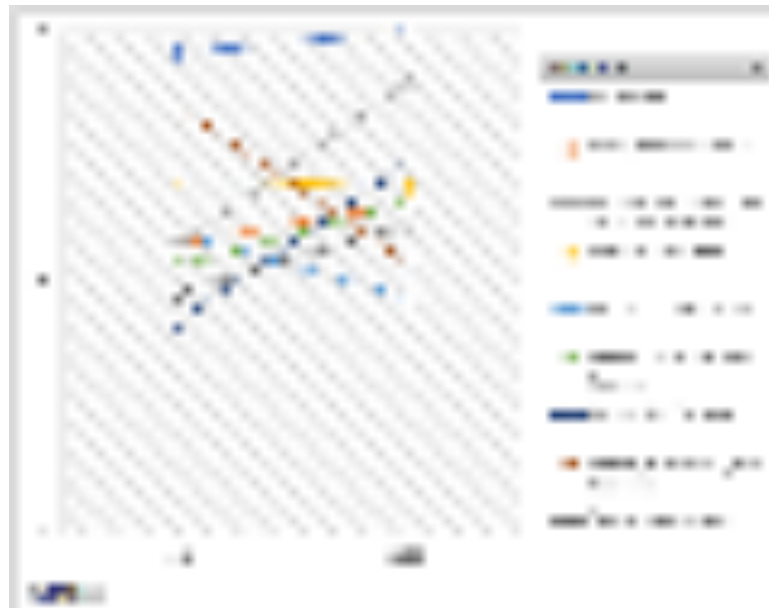
berada pada nilai interval konversi 88,31 – 100 dengan kategori nilai A (sangat baik). Nilai tersebut selisih 1,55 poin dengan capaian tahun sekarang. Adapun lebih jelasnya dapat dilihat melalui gambar diagram perbandingan dibawah ini.



Gambar 5. 101 Perkembangan IKM DLHKP

Penjelasan sebelumnya menunjukkan bahwa terjadi perubahan preferensi terhadap pelayanan sekaligus menunjukkan hasil kerja positif dari pemerintah Dinas Lingkungan Hidup, Kebersihan, dan Pertamanan (DLHKP). Penjelasan sebelumnya menunjukkan bahwa terjadi perubahan preferensi terhadap pelayanan sekaligus menunjukkan hasil kerja positif dari pemerintah DLHKP telah secara umum meningkatkan nilai kepuasan masyarakat pengguna layanan DLHKP. Terjadi penurunan dan peningkatan secara signifikan pada 3 unsur. unsur yang mengalami penurunan signifikan yakni sistem mekanisme prosedur. Sedangkan unsur yang mengalami kenaikan signifikan yakni unsur sarana dan prasarana dan penanganan pengaduan saran dan masukan.

2020
2021

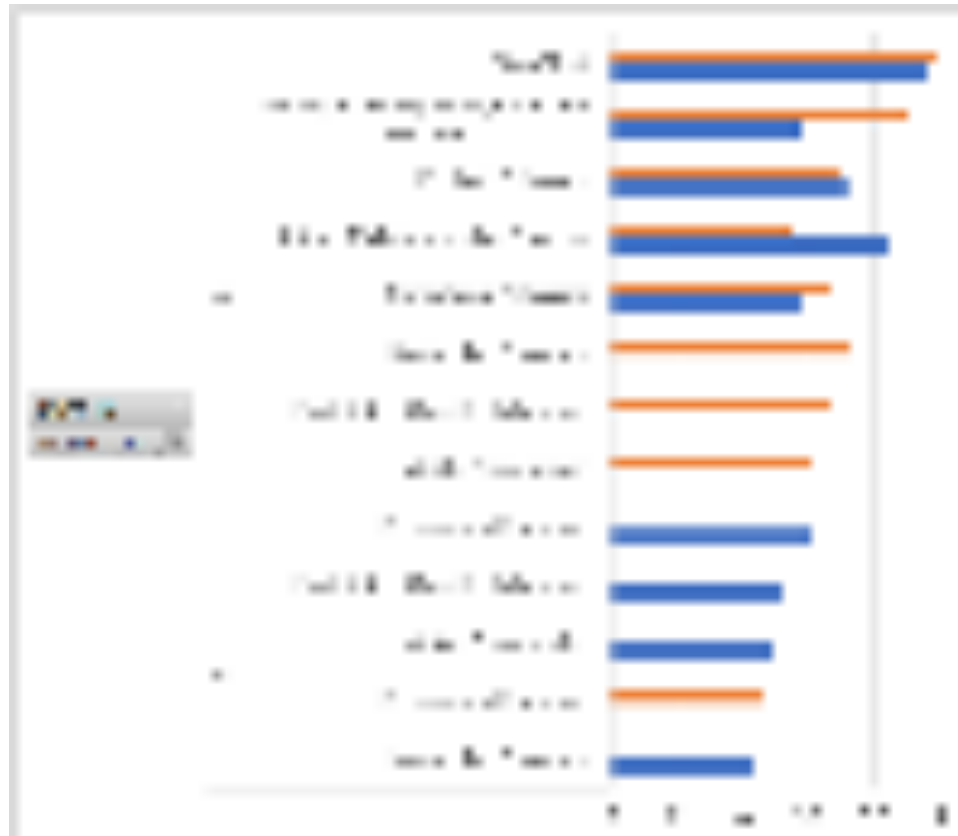


Gambar 5. 102 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan DLHKP

Namun jika dilihat pada gambar diatas, penurunan terjadi pada 3 komponen. Adapun komponen tersebut diantaranya: persyaratan pelayanan, perilaku pelaksana, sistem mekanisme prosedur. Bahkan unsur persyaratan pelayanan menempati nilai terendah dibandingkan dengan unsur lainnya. Selain itu, perhatian juga perlu ditujukan pada capaian unsur system mekanisme dan prosedur. Unsur tersebut juga mengalami penurunan yang cukup drastic walaupun secara umum masih dalam kategori nilai A (sangat baik).

Walaupun terjadi penurunan di beberapa unsur, namun *credit point* patut diberikan pada penanganan masalah di beberapa unsur – khususnya pada unsur yang pada tahun 2020 mendapatkan sorotan dari masyarakat – yang berjalan dengan sangat baik. Sebagai gambaran penanganan masalah pada unsur penanganan pengaduan masukan dan saran yang telah diselesaikan dengan baik. Bahkan komponen tersebut telah meningkatkan kualitas pelayanan, meskipun sebelumnya sudah berada pada kategori A tetapi angka capaiannya meningkat. adapun pada komponen sarana dan prasarana telah mengalami peningkatan dari yang sebelumnya mendapatkan nilai pada kategori B, pada tahun 2021 mendapatkan nilai pada kategori A. Sedangkan pada unsur kompetensi pelaksana juga mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya, yakni pada angka capaiannya walaupun kategori nilainya tetap berada pada kategori nilai A. Pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, pada tahun 2020 mendapatkan kategorinilai B sedangkan pada tahun 2021 mendapatkan nilai pada kategori nilai A. Pada

unsur biaya/tarif juga mengalami peningkatan dan dapat dilihat pada capaian angkanya. adapun unsur waktu penyelesaian, pada tahun sebelumnya mendapatkan nilai pada kategori B, sedangkan pada tahun 2021 mendapatkan nilai pada kategori A. Pada tahun 2020 terdapat 6 unsur yang mendapatkan nilai A dan 3 unsur yang mendapatkan nilai B. Sedangkan pada tahun 2021 terdapat 8 unsur yang mendapatkan nilai A dan 1 unsur mendapatkan nilai B. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat melalui gambar berikut ini.



Gambar 5. 103 Perbandingan Unsur Pelayanan DLHKP

Berdasarkan deskripsi diatas, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Telah terjadi peningkatan nilai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup, Kebersihan, dan Pertamanan (DLHKP). Hal tersebut dapat dilihat pada perubahan nilai capainnya.
2. Perbaikan pada 6 unsur diantaranya: Biaya/tarif, penanganan pengaduan saran dan masukan, produk spesifikasi jenis pelayanan, sarana dan prasarana, waktu penyelesaian , dan kompetensi pelaksana, menjadi kunci peningkatan kualitas pelayanan.

3. Komponen persyaratan pelayanan memiliki nilai terendah diantara unsur lainnya.

5.13.3. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan

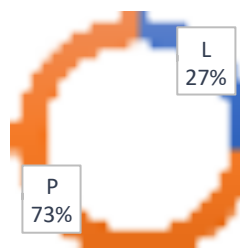
Kegiatan dari Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan adalah mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini di dapatkan beberapa kelemahan yang ada di Unit Pelayanan Publik pada Pemerintah Dinas Lingkungan Hidup, Kebersihan, dan Pertamanan (DLHKP) yaitu:

Pada unsur sarana dan prasarana, keluhan datang dari TPS Mrican. Adapun keluhan masyarakat terkait TPS Mrican yakni tidak adanya penerangan jalan untuk menuju akses pada TPS tersebut, serta tidak ada tanda lokasi tertera. Hal tersebut dianggap sangat meresahkan masyarakat, karena ketika malam banyak sekali masyarakat lain yang membuang sampahnya disekitar TPS, dapat dikatakan masyarakat lain membuang sampah didekat rumah warga sekitar TPS.

5.14. Dinas Penanaman Modal, dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP)

5.14.1. Profil Responden

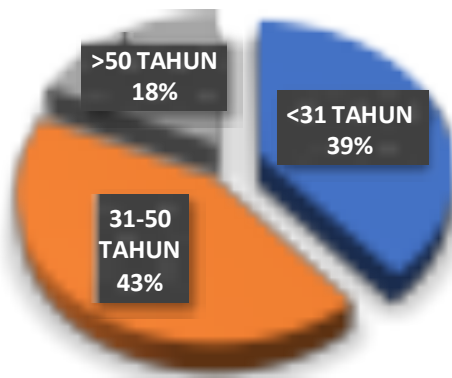
Responden dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat di DPMPTSP merupakan pengguna layanan yang berkunjung pada DPMPTSP. Total sampel pada DPMPTSP berjumlah 210 responden. Adapun pelayanan yang diterima oleh responden diantaranya sebagai berikut: Surat Izin Usaha, OSS, Perpanjangan CV, NIP, SIUP, Pajak Reklame, Surat ijin praktek usaha, IMB, perizinan apotik, surat ijin BPOM, SPPL, dll. Adapun sebaran respondennya dapat dilihat nelalui gambar berikut ini.



Gambar 5. 104 Jenis Kelamin Responden DPMPTSP

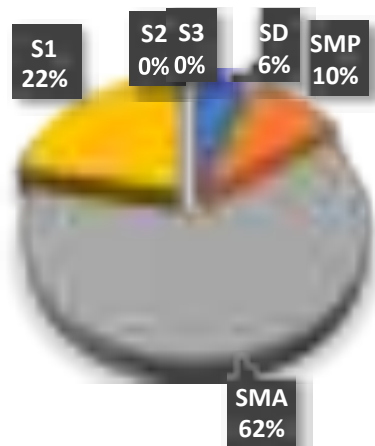
Berdasarkan gambar diatas, dapat dijelaskan bahwa persebaran responden berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh kaum perempuan. Dari total 162 responden, persentase jumlah responden perempuan sejumlah 54% (114 orang). Sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 46% (96 orang).

Adapun jika dilihat dari rentang usianya, sebagian responden merupakan masyarakat produktif/aktif. Berdasarkan gambar diatas, pengguna layanan di DPMPTSP paling banyak berasal dari responden dengan golongan usia produktif atau usia 31-50 tahun dengan jumlah persentase sejumlah 53% (111 orang) dari total 210 responden. Sedangkan pada urutan kedua, pengguna layanan di Kelurahan Ngronggo dengan golongan usia muda atau usia 11-30 tahun sejumlah 43% (91 orang). Adapun responden dengan usia lanjut atau usia lebih dari 50 tahun hanya sejumlah 4% (8 orang).



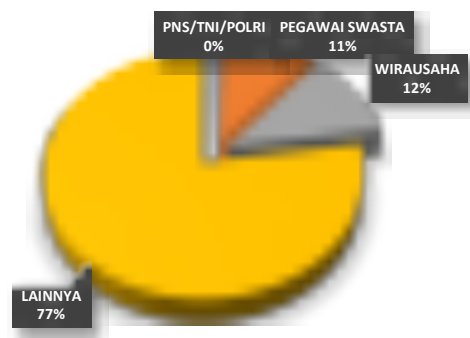
Gambar 5. 105 Rentang Usia Responden DPMPTSP

Selain itu, jika dilihat dari jenjang pendidikannya, mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan di jenjang Sekolah Menengah Atas (SMA). Walaupun lebih dari separuh responden yang memiliki latar belakang pendidikan SMA yaitu sejumlah 52% (109 orang), namun 44% (92 orang) dari jumlah 210 responden memiliki latar belakang pendidikan di perguruan tinggi yakni tingkat Sarjana/ S1. Adapun 4% (8 orang) dari total 162 responden tersebut memiliki latar belakang pendidikan magister/S2. Sedangkan persentase jumlah responden dengan jenjang pendidikan SMP/Sederajat hanya sebanyak 0,4% (1 orang). Kemudian yang terakhir, untuk responden yang berpendidikan sekolah dasar (SD) tidak ada.



Gambar 5. 106 Jenjang Pendidikan Responden DPMPTSP

Hal ini dapat menunjukkan bahwa responden dalam survei ini reliabel. Hal tersebut dikarenakan tidak aja masyarakat yang memiliki pendidikan dijenjang sekolah dasar. Semakin tinggi pendidikan, maka semakin tinggi pula pemahamannya terhadap pertanyaan-pertanyaan pada dokumen survei.



Gambar 5. 107 Pekerjaan Responden DPMPTSP

Berdasarkan gambar diatas, dapat dijelaskan bahwa pekerjaan pengguna layanan paling banyak berasal dari kategori Pegawai Swasta. Kategori ini sangat mendominasi diantara jenis pekerjaan Pegawai Swasta yakni sejumlah 47% (99orang). Sedangkan responden yang memiliki pekerjaan sebagai wirausaha sejumlah 30% (63 orang). Kemudian jumlah persentase responden yang memiliki profesisebagai lainnya yakni sejumlah 17% (36 orang). Adapun responden yang berprofesi sebagai PNS/TNI/POLRI hanya sebagian kecil saja yakni sejumlah 6% (12 orang).

5.14.2. Analisa Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil survey menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah DPMPTSP pada tahun 2021 berada pada kategori **Baik (B)**. Hal itu dapat dilihat pada Indeks Kepuasan Masyarakat yang berada pada

nilai 81,76. Nilai tersebut menempatkan pelayanan yang telah diselenggarakan oleh DPMPTSP berada pada nilai interval konversi 76,61-88,30 dengan kategori nilai B atau Baik. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh DPMPTSP memenuhi standar pelayanan minimal atau mampu memuaskan masyarakat dengan baik. Kendati demikian, nilai tersebut juga mengindikasikan bahwa terdapat beberapa unsur yang perlu untuk diperbaiki dan ditingkatkan guna mencapai pelayanan prima. Untuk mengetahui indikator-indikator yang belum maksimal dapat dilihat melalui gambar berikut ini.

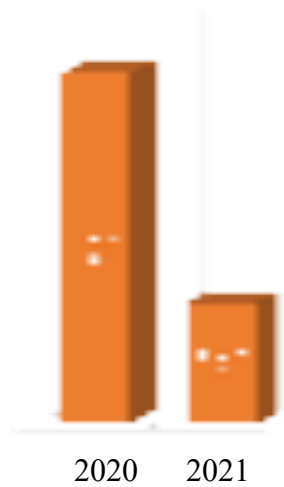


Gambar 5. 108 Kualitas Per Unsur Pelayanan DPMPTSP

Berdasarkan gambar diatas dapat dijelaskan bahwa dari 9 unsur pelayanan hanya 1 unsur saja yang mendapatkan nilai pada kategori A atau sangat baik. Terdapat 8 unsur diantaranya mendapatkan nilai dengan kategori B atau baik yaitu: persyaratan pelayanan, sistem mekanisme prosedur, waktu penyelesaian, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, dan sarana dan prasarana, penanganan pengaduan saran dan masukan.

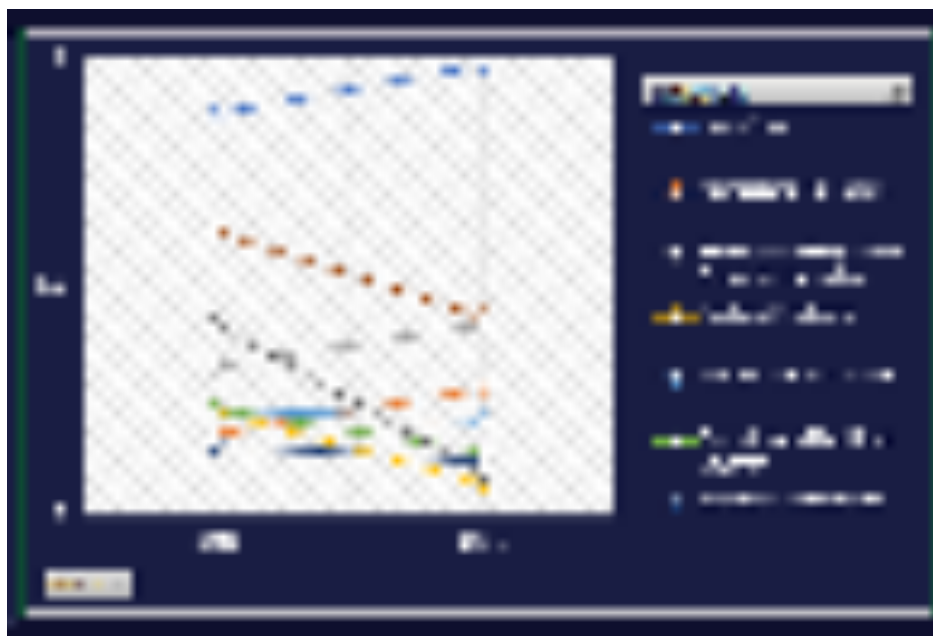
Disamping itu, jika kita lihat kembali indeks kepuasan masyarakat pada tahun sebelumnya, nilai IKM di DPMPTSP mengalami penurunan. Bahkan nilai tersebut menunjukkan penurunan pada nilai pada kepuasan terhadap pelayanan publik. Pada tahun 2020, nilai IKM DPMPTSP berada pada kategori B atau baik dengan nilai IKM 83,20. Nilai tersebut menempatkan kualitas nilai pada interval konversi 76,61 – 88,30

dengan kategori baik atau B. Adapun perbandingan di antara keduanya dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar 5. 109 Perbandingan Unsur Pelayanan DPMPTSP

Jika kita melihat lebih detail pencapaian kepuasan pada setiap unsurnya, kualitas pelayanan publik diakibatkan oleh turunnya unsur-unsur pelayanan. Terdapat 4 unsur yang mengalami penurunan kualitas yaitu diantaranya: Perilaku Pelaksana, sistem mekanisme prosedur, Waktu Pelaksana, Produk spesifikasi jenis layanan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat melalui gambar berikut ini.



Gambar 5. 110 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan DPMPTSP

Walaupun demikian, penurunan keempat kategori tersebut tidak mempengaruhi penurunan kategori nilai di masing-masing unsur. Perubahan masing-masing unsur dapat dilihat melalui gambar berikut ini.



Gambar 5. 111 Perbandingan Unsur Pelayanan DPMPTSP

Dari beberapa deskripsi diatas, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Terjadi penurunan kualitas pelayanan publik di DPMPTSP.
2. Terdapat 4 unsur yang mengalami penurunan secara signifikan yaitu, Perilaku Pelaksana, sistem mekanisme prosedur, Waktu Pelaksana, Produk spesifikasi jenis layanan.
3. Walaupun terjadi penurunan kualitas, namun IKM DPMPTSP tetap berada pada kategori nilai Baik (B).

5.14.3. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan

Kegiatan dari Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan adalah mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini i dapatkan beberapa kelemahan yang ada di Unit Pelayanan Publik pada DPMPTSP yaitu:

1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
sosialisasi bagian pelayanan harus lebih ditingkatkan
2. Waktu Penyelesaian

Lebih ditingkatkan kecepatan pelayanannya, agar dipermudah, harus ada standard pelayanan terutama terkait waktu penyelesaian

3. Perilaku Pelaksana

lebih ditingkatkan respon pegawainya, Pegawainya kurang ramah, petugas pelayanan agar selalu tersenyum dalam melayani

5.15. UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah (Labkesda)

5.15.1. Profil Responden

Responden dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah (Labkesda) Kota Kediri merupakan masyarakat pengguna layanan pada UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah (Labkesda) Kota Kediri. Total sampel pada UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah (Labkesda) Kota Kediri berjumlah 10 responden. Pelayanan yang pernah diterima oleh pengguna layanan atau responden yaitu Uji Air dan Uji PCR. Adapun jumlah responden berjenis laki-laki lebih banyak daripada responden perempuan, meskipun hanya berbeda tipis saja. Berikut persebaran responden pada UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah (Labkesda) Kota Kediri :



Gambar 5. 112 Jenis Kelamin Responden Laboratorium Kesehatan Daerah

Berdasarkan gambar diatas, dapat kita lihat bahwasanya persebaran responden dapat dikatakan merata. Meskipun persentase jumlah responden laki-laki lebih banyak dibandingkan jumlah responden perempuan. Jumlah responden laki-laki yaitu 6 orang atau dengan persentase 60% dari jumlah keseluruhan responden. Sedangkan jumlah responden perempuan berjumlah 4 orang atau dengan presentase 40%.

Jika dilihat berdasarkan usia responden, responden pada UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah (Labkesda) Kota Kediri didominasi oleh usia dewasa dengan rentang usia 31-50 tahun. Untuk usia muda dan usia lanjut atau tua memiliki persentase

yang sama. Adapun berikut data mengenai usia responden dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 5. 113 Rentang Usia Responden Laboratorium Kesehatan Daerah

Gambar diatas menunjukkan bahwa mayoritas usia pengguna layanan yaitu pada usia dewasa atau rentang 31-50 tahun. Adapun persentase usia dewasa atau rentang 31-50 tahun yaitu 80% dari jumlah keseluruhan pengguna layanan atau berjumlah 8 orang. Selanjutnya, untuk rentang usia muda dan usia tua memiliki persentase yang sama. Usia muda atau rentang 11-30 tahun memiliki persentase 10% atau 1 orang. Sama halnya dengan usia muda, usia lanjut atau usia tua dengan rentang lebih dari 51 tahun berjumlah 1 orang (10%).



Gambar 5. 114 Jenjang Pendidikan Responden Laboratorium Kesehatan Daerah

Adapun jika dilihat berdasarkan jenjang pendidikannya, mayoritas responden memiliki pendidikan relatif baik. Jenjang pendidikan responden paling banyak yaitu pada Perguruan Tinggi S1. Persentase jenjang pendidikan yaitu 60% atau berjumlah 6 orang. Selanjutnya, untuk jenjang pendidikan paling banyak kedua yaitu jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) dengan jumlah 3 orang atau memiliki persentase 30% dari total responden. Untuk jenjang pendidikan responden paling sedikit yaitu Sekolah Menengah Pertama (SMP) dengan persentase 10% atau hanya 1

orang saja. Responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Dasar (SD) tidak ada sama sekali.



Gambar 5. 115 Pekerjaan Responden Laboratorium Kesehatan Daerah

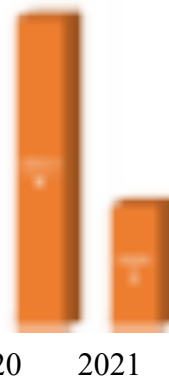
Berdasarkan gambar diatas, dapat dijelaskan bahwa pekerjaan pengguna layanan paling banyak berasal dari responden yang bekerja pada perusahaan swasta atau dapat dikatakan pegawai swasta yaitu separuh dari total responden dengan presentase 50% (5 orang). Sedangkan untuk responden dengan jenis pekerjaan wirausaha yaitu 40% dari jumlah keseluruhan responden atau berjumlah 4 orang. Selanjutnya, responden yang memiliki jenis pekerjaan berkategori lainnya yaitu 10% (1 orang). Sedangkan pengguna layanan UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah (Labkesda) Kota Kediri yang berlatar belakang pekerjaan ASN, TNI, dan POLRI tidak ada.

5.15.2. Analisa Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil survey menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah (Labkesda) Kota Kediri pada tahun 2021 berada pada kategori **Baik (B)**. Hal itu dapat dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat yang berada pada nilai 77,18. Nilai tersebut menempatkan pelayanan yang telah diselenggarakan berada pada nilai interval konversi 76,61-88,30 dengan kategori nilai B atau Baik. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh pemerintah UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah (Labkesda) Kota Kediri telah memenuhi standar pelayanan minimal dan mampu memuaskan masyarakat dengan baik.

Jika kita lihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat tahun pada sebelumnya, nilai IKM di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah (Labkesda) Kota Kediri mengalami penurunan. Penurunan tersebut tidak mempengaruhi kategori nilai masih pada kategori B (Baik). Pada tahun 2020, nilai IKM UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah (Labkesda) Kota Kediri berada pada kategori nilai B dengan nilai IKM 84,90.

Sedangkan pada tahun 2021, nilai IKM UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah (Labkesda) Kota Kediri mengalami penurunan dengan nilai 77,18. Nilai tersebut menempatkan kualitas pelayanan pada nilai interval konversi 76,61-88,30 dengan kategori nilai B (Baik). Adapun perbandingan di antara keduanya dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 5. 116 Perkembangan IKM Laboratorium Kesehatan Daerah

Berdasarkan pada gambar diatas, dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan pada UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah (Labkesda) Kota Kediri dapat dikatakan mengalami penurunan secara signifikan. Namun, penurunan tersebut tidak menjadikan perubahan pada kategori nilai masih tetap pada kategori nilai B (Baik). Penurunan tersebut dipengaruhi pula oleh penurunan per unsur pelayanan. Berikut untuk lebih detailnya, dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

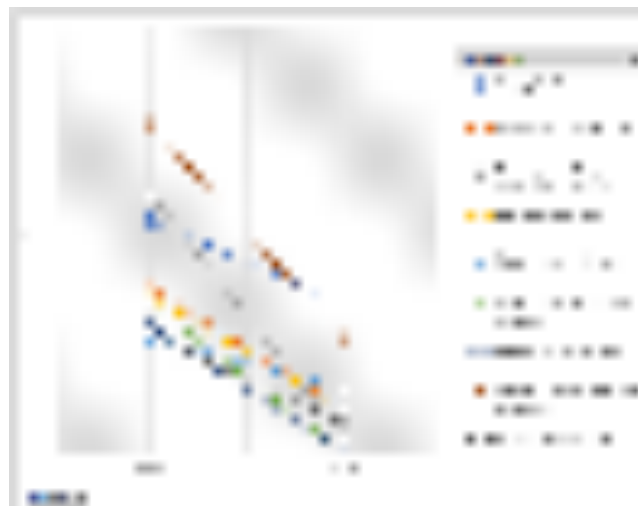


Gambar 5. 117 Kualitas Per Unsur Pelayanan Laboratorium Kesehatan Daerah

Berdasarkan gambar diatas dapat kita lihat, bahwa dari 9 unsur terdapat 3 unsur yang mendapat nilai C dan 6 unsur mendapatkan nilai B. Untuk nilai A tidak ada sama sekali pada unsur pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah

(Labkesda) Kota Kediri. Menariknya, hampir semua unsur pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah (Labkesda) Kota Kediri mengalami penurunan. Penurunan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah (Labkesda) Kota Kediri perlu ditingkatkan dan memerlukan perhatian yang lebih.

Adapun unsur pelayanan yang mendapatkan nilai C (Kurang Baik) yaitu produk spesifikasi jenis layanan, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan, saran dan masukan. Menariknya, penanganan pengaduan, saran dan masukan mengalami penurunan yang signifikan dan begitu pesat. Seyogyanya, pada tahun 2020 unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan kategori nilai A (Sangat Baik). Namun, pada tahun 2021 unsur pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori C (Kurang Baik) dengan nilai 3,03. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 5. 118 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan Laboratorium Kesehatan Daerah

Berdasarkan gambar diatas, dapat kita lihat dengan jelas bahwa semua unsur pelayanan mengalami penurunan. Seperti yang sudah disinggung sebelumnya, bahwa unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan mengalami penurunan secara signifikan. Selain unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan juga terdapat unsur pelayanan yang mendapat nilai C (Kurang Baik) yaitu unsur produk spesifikasi jenis layanan. Pada tahun sebelumnya unsur produk spesifikasi jenis layanan, mendapat nilai 3,34 dan berada pada kategori B (Baik). Sedangkan pada tahun 2021, unsur produk spesifikasi jenis layanan mendapat 3,0 dengan kategori nilai C (Kurang Baik). Sarana dan prasarana juga mendapatkan kategori nilai C (Kurang Baik) dengan nilai 3,0. Sedangkan pada tahun

sebelumnya, sarana dan prasarana mendapat nilai 3,29 dan berada pada kategori nilai B (Baik).

Untuk indikator atau unsur pelayanan yang mendapatkan nilai B (Baik) antara lain: sistem, mekanisme dan prosedur; biaya/tarif; waktu penyelesaian; persyaratan pelayanan; perilaku pelaksana; dan kompetensi pelaksana. Sistem, mekanisme, dan prosedur pada tahun 2020 mendapatkan kategori nilai A (Sangat Baik) dengan nilai 3,77. Sedangkan pada tahun 2021 unsur pelayanan sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan nilai 3,26 dan berada pada kategori B (Baik). Selanjutnya, untuk biaya/tarif mengalami penurunan nilai dari 3,54 dengan kategori nilai A (Sangat Baik) menjadi 3,35 dan berada pada kategori nilai B (Baik).

Selanjutnya, unsur pelayanan waktu penyelesaian pada tahun 2020 berada pada kategori B (Baik) dengan nilai 3,27. Sedangkan pada tahun 2021 tetap berada pada kategori B (Baik) namun mengalami penurunan nilai menjadi 3,06. Untuk unsur pelayanan yang berada pada kategori B (Baik) lainnya yaitu persyaratan pelayanan. Persyaratan pelayanan pada tahun sebelumnya mendapatkan nilai 3,26 sedangkan pada tahun 2021 mendapatkan nilai 3,15 keduanya berada pada kategori nilai B (Baik). Selanjutnya, untuk perilaku pelaksana dan kompetensi pelaksana juga mengalami penurunan. Perilaku pelaksana pada tahun sebelumnya, mendapat nilai 3,36 sedangkan pada tahun 2021 mendapat nilai 3,1. Untuk kompetensi pelaksana, pada tahun sebelumnya mendapatkan nilai 3,38 sedangkan pada tahun 2021 mendapat nilai 3,1 keduanya berada pada kategori B (Baik). Adapun untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 5. 119 Perbandingan Unsur Pelayanan Laboratorium Kesehatan Daerah

Berdasarkan pada deskripsi yang sudah dijabarkan diatas, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Terjadi penurunan secara signifikan pada kualitas pelayanan publik diUPTD Laboratorium Kesehatan Daerah (Labkesda) Kota Kediri. Pada tahun sebelumnya, nilai IKM mendapatkan nilai 84,90 dan berada pada kategori B (Baik). Sedangkan pada tahun 2021, nilai IKM UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah (Labkesda) Kota Kediri yaitu 77,18.
2. Terjadi penurunan secara signifikan pada beberapa unsur. Unsur yang mendapatkan nilai C (Kurang Baik) antara lain :
 - a. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
 - b. Sarana dan prasarana;dan
 - c. Produk spesifikasi jenis layanan.

5.15.3. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan yaitu untuk mengukur kecenderungan atau persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, melalui Survey Kepuasan Masyarakat ini didapatkan beberapa persepsi masyarakat terhadap pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah (Labkesda) Kota Kediri. Adapun keluhan masyarakat lebih menyoroti pada unsur sistem, mekanisme, dan prosedur beserta biaya/tarif dan sarana prasarana. Persepsi masyarakat mengenai unsur sistem, mekanisme, dan prosedur yaitu mengenai adanya ketidaksesuaian pelayanan dengan standart pelayanan maupun ketentuan pelayanan. Selanjutnya, terdapat masyarakat yang mengeluhkan mengenai biaya/tarif. Menurut pengguna layanan, untuk biaya/tarif pada UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah (Labkesda) Kota Kediri cenderung agak mahal. Selanjutnya, untuk keluhanmasyarakat mengenai sarana dan prasarana mengenai ruang tunggu yang cenderung sangat terbatas dan juga toilet atau kamar mandi dapat dikatakan kurang bersih. Berikut persepsi masyarakat terhadap pelayanan :

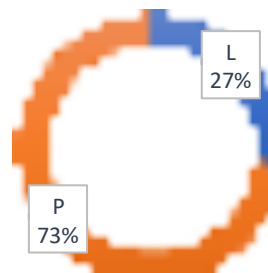
1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur : Terdapat ketidaksesuaian dengan standart pelayanan ataupun ketentuan pelayanan.
2. Biaya : Terlalu mahal
3. Sarana dan prasarana : -Ruang tunggu cenderung terbatas dan -Kamar mandi atau toilet kurang bersih.

Oleh karena itu, perlu ada tindak lanjut dari Laboratorium Kesehatan Daerah untuk bisa meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di tahun yang akan datang

5.16. UPTD Puskesmas Wilayah Utara

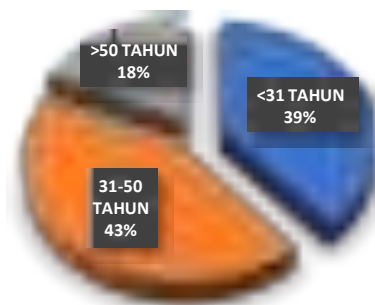
5.16.1. Profil Responden

Responden dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Wilayah Utara merupakan masyarakat pengguna layanan di Puskesmas Wilayah Utara Total sampel pada Puskesmas Wilayah Utara sejumlah 32 responden. Sebagian besar masyarakat yang menjadi responden dalam survei ini mendapatkan pelayanan diantaranya: Pendaftaran, Poli umum, Poli lansia, Poli gigi, Poli gizi, Laboratorium, Poli KIA, Farmasi, dll.



Gambar 5. 120 Jenis Kelamin Responden Puskesmas Wilayah Utara

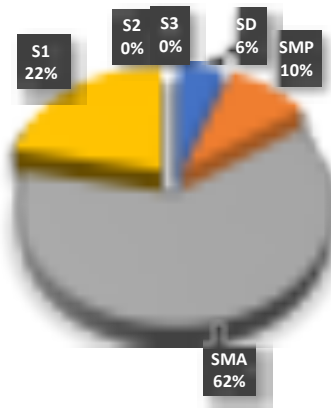
Berdasarkan gambar diatas, dapat disimpulkan bahwa persebaran responden berdasarkan jenis kelamin yang menerima layanan di Puskesmas Wilayah Utara bahwa responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu 68 orang (74%). Sedangkan responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 24 orang (26%)



Gambar 5. 121 Rentang Usia Responden Puskesmas Wilayah Utara

Berdasarkan rentan usia, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden pengguna layanan di Puskesmas Wilayah Utara merupakan masyarakat dengan

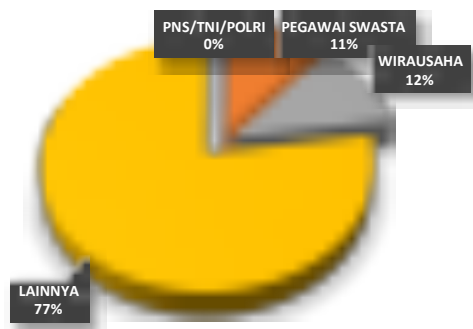
rentang usia dewasa atau usia 31-50 tahun yakni sejumlah 48% (44 orang). Sedangkan masyarakat dengan rentang usia produktif atau usia kurang dari 31 tahun sejumlah 42% (39 orang). Adapun responden dengan usia lanjut yakni hanya sejumlah 10% (9 orang).



Gambar 5. 122 Jenjang Pendidikan Responden Puskesmas Wilayah Utara

Adapun jika dilihat dari jenjang pendidikannya, sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan ditingkat Sekolah Menengah Atas (SMA) sejumlah 49% dari total responden yakni berjumlah 45 orang. Walaupun lebih dari separuh responden memiliki jenjang Pendidikan SMA, namun sejumlah 32% (29 orang) memiliki pendidikan ditingkat perguruan tinggi yakni Sarjana/S1. Adapun sejumlah 16% (15 orang) memiliki latar belakang pendidikan ditingkat SMP. Sedangkan hanya sebagian kecil saja responden yang memiliki jenjang pendidikan ditingkat Sekolah Dasar yakni sejumlah 3% (3 orang).

Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam surevei ini memiliki latar belakang pendidikan yang relatif bagus. Semakin tinggi tingkat pendidikan, maka semakin tinggi pula tingkat kemampuan dan pemahaman mereka terhadap dokumen survei atau kuesioner survey.



Gambar 5. 123 Pekerjaan Responden Puskesmas Wilayah Utara

Berdasarkan jenis pekerjaannya, dapat disimpulkan bahwa separuh lebih responden memiliki pekerjaan dengan kategori lainnya yakni sebanyak 43% (40 orang). Sedangkan 22% (20 orang) memiliki pekerjaan dengan kategori wirausaha. Adapun 25% (23 orang) memiliki pekerjaan dengan kategori pegawai swasta. Dan responden yang berkerja sebagai Aparatur Negara yaitu 9 orang (10%).

5.16.2. Analisa Tingkat Kepuasan Masyarakat

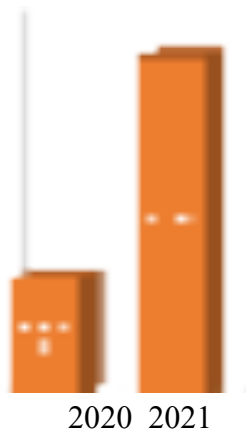
Hasil survey menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Puskesmas Wilayah Utara pada tahun 2021 berada pada kategori **A (Sangat Baik)**. Hal tersebut dapat dilihat pada nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang berada pada nilai 91,005. Nilai tersebut menempatkan pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh Puskesmas wilayah utara berada pada nilai interval konversi 88,31 – 100 dengan kategori nilai **Sangat Baik (A)**. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan publik pada Puskesmas Wilayah Utara telah memenuhi Standar Pelayanan Minimal dan mampu memuaskan masyarakat dengan sangat baik. Walaupun demikian, nilai tersebut mngindikasikan bahwa terdapat beberapa unsur yang masih harus ditingkatkan lagi guna mencapai pelayanan prima. Adapun untuk mengetahui indikator-indikator yang belum maksimal dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 5. 124 Kualitas Per Unsur Pelayanan Puskesmas Wilayah Utara

Gambar diatas menunjukkan bahwa dari 9 unsur pelayanan, masih terdapat 1 unsur pada nilai baik atau masih membutuhkan perhatian untuk ditingkatkan kembali. unsur tersebut diantaranya: Sarana dan Prasarana. Dari unsur tersebut memiliki nilai terendah yakni 3,44.

Disamping itu, jika kita lihat kembali Indek Kepuasan Masyarakat pada tahun sebelumnya, nilai IKM di Puskesmas Wilayah Utara mengalami peningkatan. Bahkan nilai tersebut menunjukkan peningkatan kualitas pelayanan publik. Pada tahun 2020, nilai IKM Puskesmas Wilayah Utara berada pada kategori Sangat Baik (A) dengan nilai IKM 89,98. Nilai tersebut menempatkan kualitas pelayanan pada nilai interval konversi 88,31-100 dengan kategori nilai A (Sangat Baik). Adapun perbandingan diantara keduanya dapat dilihat pada gambar berikut ini:



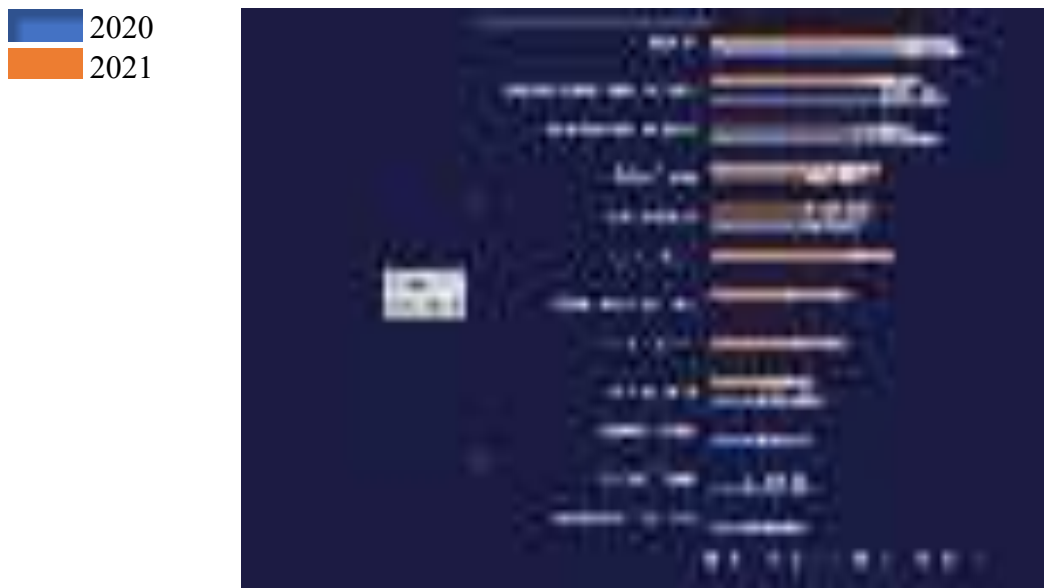
Gambar 5. 125 Perkembangan IKM Puskesmas Wilayah Utara

Jika kita lihat lebih detail pencapaian pada setiap unsurnya, peningkatan kualitas pelayanan publik diakibatkan oleh peningkatan disebagian besar unsur pelayanan. Adapun untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 5. 126 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan Puskesmas Wilayah Utara

Gambar tersebut memberikan informasi bahwa kinerja pemerintah Puskesmas Wilayah Utara sudah sangat baik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan public. Pada tahun 2020, unsur pelayanan menjadi unsur dengan nilai yang cukup tinggi dan pada 2021 unsur tersebut masih mendapatkan nilai lebih tinggi lagi. Bahkan nilainya sangat meningkat jika dibandingkan dengan nilai di tahun sebelumnya. Selain itu, tercatat terdapat unsur yang mengalami peningkatan cukup drastic.. Dari semua unsur pelayanan di Puskesmas Wilayah Utara mengalami kenaikan dan juga ada yang mengalami penurunan. Bisa dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 5. 127 Perbandingan Unsur Pelayanan Puskesmas Wilayah Utara

Berdasarkan deskripsi diatas dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Telah terjadi peningkatan Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Puskesmas Wilayah Utara, meskipun hal itu tidak mempengaruhi nilai yaitu mendapatkan nilai A .
2. Terdapat 1 unsur yang berada pada nilai kategori baik (B yakni unsur sarana dan prasarana, dan unsur lainnya mendapatkan nilai sangat baik (A).

5.16.3. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan yaitu untuk mengukur kecenderungan atau persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, melalui Survey Kepuasan Masyarakat ini didapatkan beberapa

persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Wilayah Utara. Berikut persepsi masyarakat terhadap pelayanan yaitu sarana dan Prasarana. Tempat parkir terlalu sempit, tempat parkir kurang luas, semoga ke depan bisa diperbaiki agar masyarakat nyaman

5.17. UPTD Puskesmas Wilayah Selatan

5.17.1. Profil Responden

Responden dalam survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada UPTD Puskesmas Wilayah Selatan merupakan masyarakat pengguna layanan yang berkunjung di UPTD Puskesmas Wilayah Selatan. Beberapa Pelayanan yang telah diterima oleh responden diantaranya: Balai Pengobatan, Klinik Ibu dan Anak (KIA), Klinik Gigi, Permintaan Surat Sehat, Permintaan Surat Rujukan, Vaksinasi COVID-19. Total sampel pada UPTD Puskesmas Wilayah Selatan sejumlah 285 responden. persebaran data responden dapat disajikan seperti gambar dibawah ini.



Gambar 5. 128 Jenis Kelamin Responden Puskesmas Wilayah Selatan

Berdasarkan gambar diatas dapat dijelaskan bahwa persebaran responden didominasi oleh kaum perempuan dengan jumlah 165 orang (58%) dari total sampel. Sedangkan jumlah responden pada kaum laki-laki sejumlah 120 orang (42%) dari total sampel.

Hal yang berbeda terlihat pada jumlah responden berdasarkan jenis usai, pengguna layanan terbanyak yang berkunjung pada UPTD Puskesmas Wilayah Selatan yakni responden pada golongan usia dewasa atau 31-50 tahun. Adapun gambaran datanya dapat dilihat sebagai berikut.



Gambar 5. 129 Rentang Usia Responden Puskesmas Wilayah Selatan

Berdasarkan gambar diatas, dapat dijelaskan bahwa jumlah responden dengan golongan usia dewasa atau usia 31-50 tahun berjumlah 132 orang (46%) dari total sampel. Sedangkan responden pada golongan usia produktif sejumlah 93 orang (33%) dari total sampel. Adapun jumlah responden pada golongan usia lanjut yakni sejumlah 60 orang (21%) dari total sampel.

Jika dilihat dari golongan usianya, hanya sebagian kecil saja responden yang berada pada golongan usia lanjut atau usia lebih dari 50 tahun. sebagian besar responden berasal dari golongan usia dewasa dan usia produktif yang secara umum mampu untuk merasakan dan menjelaskan kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, keberadaan responden pada usia tersebut juga mengurangi terjadinya miskomunikasi dalam penerimaan maupun pengisian dokumen survei.

Dengan rentang usia tersebut, tidak mengherankan jika sebagian besar responden memiliki jenjang usia sekolah menengah. Bahkan, beberapa reponden juga memiliki rentang Pendidikan perguruan tinggi. Hanya sebagian kecil saja responden yang memiliki jenjang Pendidikan setingkat sekolah dasar, Responden yang memiliki jenjang Pendidikan sekolah dasar lebih didominasi oleh masyarakat pada kategori usia tua (di atas 51 tahun). Adapun persebarannya dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 5. 130 Jenjang Pendidikan Responden Puskesmas Wilayah Selatan

Berdasarkan gambar diatas dapat dijelaskan bahwa pengguna layanan di UPTD Puskesmas Wilayah Selatan berdasarkan jenjang pendidikannya didominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan SMA sejumlah 185 orang (65%) dari total sampel. Sedangkan responden yang berasal dari jenjang perguruan tinggi tingkat Sarjana/S1 sejumlah 54 orang (19%) dari total sampel. Responden dengan tingkat pendidikan SMP sejumlah 32 orang (12%) dari total sampel. Adapun hanya sebagian kecil saja responden dengan jenjang pendidikan sekolah dasar yakni 12 orang (4%). Jika dilihat dari jenjang pendidikannya juga menunjukkan bahwa responden yang melakukan pengisian dapat mewakili interpretasi masyarakat terhadap pelayanan public. Hal itu karena hanya sebagian kecil saja (12 orang) yang memiliki jenjang pendidikan ditingkat sekolah dasar. Sebagian besar responden memiliki jenjang Pendidikan minimal sekolah menengah yang pada umumnya memiliki pemahaman terhadap dokumen survei relative bagus.

Sedangkan jika dilihat dari jenis pekerjaannya, kategori pekerjaan selain pegawai dan wirausaha sangat mendominasi. Separuh lebih responden memiliki pekerjaan tersebut. Adapun persebarannya dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 5. 131 Pekerjaan Responden Puskesmas Wilayah Selatan

Adapun jumlah responden dengan pekerjaan lainnya sejumlah 221 orang(77%) dari total sampel. Sedangkan responden yang berprofesi sebagai pegawai swasta sebanyak 33 orang (12%) dari total sampel. Responden dengan jenis pekerjaan wirausaha sejumlah 28 orang (10%). Adapun hanya sebagian kecil saja, responden yang memiliki jenis pekerjaan PNS/TNI/POLRI yakni sejumlah 3 orang (1%) dari total sampel.

5.17.2. Analisa Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil survey menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah UPTD Puskesmas Wilayah Selatan berada pada kategori nilai **B (Baik)**. Hal tersebut dapat dilihat pada nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang berada pada nilai 83,92. Nilai tersebut menempatkan kualitas pelayanan pada nilai interval konversi 76,61 – 88,30 dengan kategori nilai B/Baik. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah UPTD Puskesmas Wilayah Selatan telah memenuhi standar pelayanan minimal dan mampu memuaskan masyarakat dengan baik. Walaupun demikian, nilai tersebut juga mengindikasikan bahwa masih perlu melakukan perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan, khususnya pada beberapa unsur pelayanan. Terdapat beberapa unsur yang perlu untuk ditingkatkan sehingga dapat mewujudkan pelayanan prima. Untuk mengetahui indicator-indikator yang belum maksimal dapat dilihat dari gambar di bawah ini.



Gambar 5. 132 Kualitas Per Unsur Pelayanan Puskesmas Wilayah Selatan

Gambar diatas menunjukkan bahwa, dari 9 unsur layanan, terdapat 7 unsur dengan nilai B/Baik atau masih memerlukan perbaikan guna menyempurnakan kualitas. Beberapa unsur tersebut diantaranya: persyaratan pelayanan, sistem mekanisme prosedur, waktu penyelesaian, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, saran dan prasarana. Dari ketujuh unsur tersebut, nilai terendah berada pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan yakni dengan nilai 3,20.

Walaupun demikian, jika kita lihat dari indeks kepuasan masyarakat tahun pada sebelumnya, nilai IKM di UPTD Puskesmas Wilayah Selatan mengalami penurunan. Namun, peningkatan tersebut tidak mempengaruhi kategori nilai yang

masih berada pada kategori baik. Pada tahun 2020, nilai IKM pada UPTD Puskesmas Wilayah Selatan berada pada kategori Baik/B dengan nilai 87,37. Selisih nilai keduanya yakni 3,45 poin dengan capaian tahun ini. Nilai tersebut menempatkan kualitas pelayanan pada nilai interval konversi 76,61-80,30 dengan kategori nilai B atau baik. Adapun perbandingan diantara keduanya dapat dilihat melalui gambar berikut.



Gambar 5. 133 Perkembangan IKM Puskesmas Wilayah Selatan

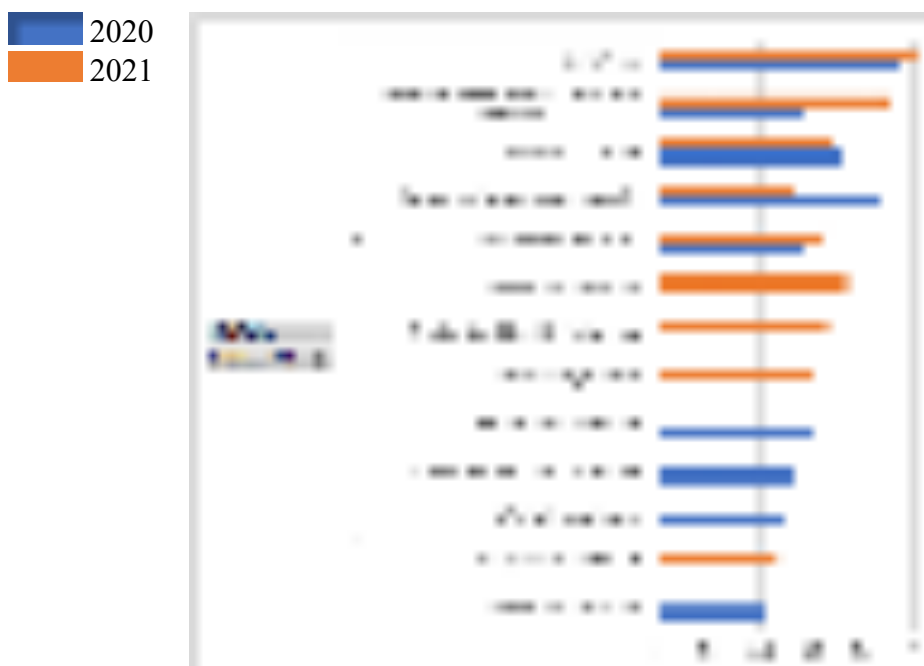
Penjelasan sebelumnya menunjukkan bahwa terjadi perubahan preferensi terhadap pelayanan sekaligus menunjukkan hasil kerja negatif dari Pemerintah UPTD Puskesmas Wilayah Selatan. Terjadi penurunan signifikan pada 3 unsur layanan. Unsur tersebut diantaranya: persyaratan pelayanan, sistem mekanisme prosedur, dan perilaku pelaksana.



Gambar 5. 134 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan Puskesmas Wilayah Selatan

Namun jika dilihat pada gambar diatas, dapat dijelaskan bahwa keberadaan sumber daya manusia di Pemerintah UPTD Puskesmas Wilayah Selatan perlu mendapatkan perhatian untuk dilakukan upaya peningkatan. Hal itu dapat dilihat dari penurunan yang terjadi pada 2 komponen yaitu: kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana. Selain itu, perhatian juga perlu ditujukan pada capaian unsur system mekanisme dan prosedur. Unsur tersebut juga mengalami penurunan yang cukup drastic walaupun secara umum masih dalam kategori nilai B/Baik.

Walaupun terjadi penurunan, tetapi terdapat 2 unsur yang mengalami peningkatan dimana unsur lainnya mengalami penurunan. Unsur tersebut yakni diantaranya: Biaya/Tarif dan Penanganan pengaduan saran dan masukan. Pada tahun 2020 unsur Biaya/Tarif mendapatkan nilai 3,78 dengan kategori nilai A, sedangkan pada tahun 2021 unsur tersebut mendapatkan nilai 3,92 dengan kategori baik. Adapun pada unsur penanganan pengaduan saran dan masukan pada tahun 2020 mendapatkan nilai 3,61 dengan kategori A, sedangkan pada tahun 2021 unsur tersebut mendapatkan nilai 3,79 dengan kategori nilai A. Meskipun kedua peningkatan unsur tersebut berada pada kategori A (sangat baik), tetapi nilai atau angka yang dicapai meningkat. pada tahun 2020 terdapat 4 unsur dengan kategori A dan 5 unsur dengan kategori B. sedangkan pada tahun 2021, hanya terdapat 2 unsur pada kategori A dan 7 unsur lainnya berada pada kategori B. adapun lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar 5. 135 Perbandingan Unsur Pelayanan Puskesmas Wilayah Selatan

Berdasarkan deskripsi diatas, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut ini.

1. Telah terjadi penurunan kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah UPTD Puskesmas Wilayah Selatan, tetapi penurunan tersebut tidak mempengaruhi kategori nilai yakni Baik (B).
2. Perbaikan di 2 unsur pelayanan yakni biaya/tarif dan penanganan pengaduan saran dan masukan.
3. Komponen sumber daya manusia menjadi perhatian untuk dilakukan perbaikan khususnya pada unsur perilaku pelaksanaan dan kompetensi pelaksana.

5.17.3. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan

Kegiatan dari Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan adalah mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini di dapatkan beberapa kelemahan yang ada di Unit Pelayanan Publik pada Pemerintah UPTD Puskesmas Wilayah Selatan yaitu:

Pada unsur waktu pelayanan, terdapat keluhan dari masyarakat pengguna layanan di UPTD Puskesmas Wilayah Selatan yakni mengenai kecepatan waktu pada Klinik Ibu dan Anak (KIA) yang dirasa terlalu lama dalam memberikan pelayanan. Adapun keluhan dari masyarakat tersebut mendapat klarifikasi dari pihak UPTD Puskesmas Wilayah Selatan, yakni lamanya proses pelayanan pada KIA tersebut dikarenakan pada klinik tersebut memang terdapat proses pelayanan yang cukup memakan waktu yang relatif lama, apalagi jika pada hari-hari tertentu terdapat pelayanan seperti imunisasi atau dan lain sebagainya sehingga pelayanan pada KIA memakan waktu yang cukup lama.

Pada unsur perilaku pelaksana, terdapat keluhan dari masyarakat bahwa petugas pada bagian loket pendaftaran terkadang bersikap kurang ramah. Pernyataan dari masyarakat tersebut mendapat klarifikasi dari pihak UPTD Puskesmas Wilayah Selatan, bahwa terkadang terjadi miskomunikasi antara pasien dengan petugas, sehingga petugas sering mengeluarkan suara keras, akan tetapi hal tersebut mungkin membuat salah persepsi.

Adapun pada unsur sarana dan prasarana, juga terdapat keluhan masyarakat mengenai minimnya ketersediaan lahan parkir, perlu diadakannya jasa fotocopy

disekitar ruang pelayanan, dan juga perlu adanya peningkatan pada kebersihan toilet. Adapun pada keluhan mengenai minimnya ketersediaan lahan parkir mendapatkan klarifikasi dari pihak UPTD Puskesmas Wilayah Selatan, yakni dengan seiring berjalannya waktu akan ada pembangunan lagi pada bangunan disebelah puskesmas tersebut untuk menambah ketersediaan lahan parkir.

5.18. UPTD Puskesmas Balowerti

5.18.1. Profil Responden

Responden dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat pada UPTD Puskesmas Balowerti merupakan masyarakat pengguna layanan yang berkunjung pada UPTD Puskesmas Balowerti. Beberapa pelayanan yang telah diterika oleh responden diantaranya: Vaksinasi COVID-19, Poli Gigi, Poli Gizi, Poli TBC, Klinik Ibu dan Anak, Balai Pengobatan Umum. Adapun total sampel pada UPTD Puskesmas Balowerti yaitu 314 responden. Adapun persebaran responden dapat dilihat melalui gambar berikut ini.



Gambar 5. 136 Jenis Kelamin Responden Puskesmas Balowerti

Berdasarkan gambar diatas, dapat dijelaskan bahwa persebaran responden pada UPTD Puskesmas Balowert yakni didominasi oleh kaum perempuan. Adapun jumlah responden dengan jenis kelamin perempuan yakni sejumlah 56% (175 orang) dari total sampel. Sedangkan jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki yakni sejumlah 44% (139 orang).

Jika dilihat berdasarkan usianya, mayoritas responden pada UPTD Puskesmas Balowert yakni berada pada rentang usia dewasa atau usia 31-50 tahun. Adapun lebih jelasnya dapat dilihat melalui gambar berikut ini.



Gambar 5. 137 Rentang Usia Responden Puskesmas Balowerti

Jika dilihat dari usianya, dapat disimpulkan bahwa responden dalam survey ini reliabel. Hal itu karena hanya sebagian kecil responden saja yang berada pada usia tua. Sebagian besar responden merupakan usia remaja dan dewasa yang secara umum mampu untuk merasakan dan menjelaskan kualitas pelayanan yang telah diberikan. Selain itu, keberadaan responden pada usia tersebut juga mengurangi terjadinya kesalahpahaman dalam penerimaan maupun pengisian dokumen survei.

Dengan rentang usia tersebut, tidak mengherankan jika sebagian besar responden memiliki jenjang usia sekolah menengah. Bahkan beberapa responden juga memiliki jenjang pendidikan pada perguruan tinggi. Hanya sebagian kecil saja responden yang memiliki jenjang Pendidikan setingkat sekolah dasar, Responden yang memiliki jenjang Pendidikan sekolah dasar lebih didominasi oleh masyarakat pada kategori usia tua (di atas 51 tahun). Adapun persebarannya dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 5. 138 Jenjang Pendidikan Responden Puskesmas Balowerti

Berdasarkan gambar diatas, dapat dijelaskan bahwa pengguna layanan terbanyak pada UPTD Puskesmas Balowerti yakni pada responden dengan jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) yakni sejumlah 58% (183 orang) dari total

sampel. Sedangkan responden dengan jenjang pendidikan Sarjana/S1 yakni sejumlah 22% (69 orang) dari total sampel. Adapun responden dengan jenjang pendidikan ditingkat Sekolah Menengah Pertama (SMP) yakni sejumlah 16% (50 orang), serta hanya sebagian kecil saja responden yang memiliki jenjang pendidikan Sekolah Dasar yakni sejumlah 4% (12 orang).

Jika dilihat dari jenjang pendidikannya juga menunjukkan bahwa responden yang melakukan pengisian dapat mewakili interpretasi masyarakat terhadap pelayanan publik. Apalagi untuk di UPTD Puskesmas Balowerti responden dengan jenjang pendidikan Sarjana/S1 juga relatif banyak. Hanya sebagian kecil (12 orang) yang memiliki jenjang pendidikan ditingkat Sekolah Dasar. Sebagian besar responden memiliki jenjang Pendidikan minimal sekolah menengah yang pada umumnya memiliki pemahaman terhadap dokumen survei relatif bagus. Selain itu, keberadaan responden juga mendorong validitas data karena mereka sudah mampu menggambarkan dan merasakan kualitas pelayanan publik yang telah mereka dapatkan.

Sedangkan jika dilihat dari jenis pekerjaannya, maka jenis pekerjaan relatif bervariasi. Hal itu dapat dilihat dari dominasi pekerjaan lainnya yang terdiri dari banyak pekerjaan yang mendominasi. Walaupun demikian jumlahnya tidak jauh berbeda dengan mereka yang bekerja sebagai pegawai organisasi swasta. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar 5. 139 Pekerjaan Responden Puskesmas Balowerti

Berdasarkan gambar diatas, dapat dijelaskan bahwa responden dengan kategori lainnya merupakan kategori paling banyak yang dimiliki responden yakni sejumlah 43% (135 orang). Sedangkan responden dengan kategori pekerjaan wirausaha sejumlah 40% (125 orang). Adapun responden dengan kategori pekerjaan pegawai swasta yakni sejumlah 13% (41 orang), serta hanya sebagian kecil saja responden yang memiliki pekerjaan dengan kategori PNS/TNI/POLRI yakni sejumlah 4% (13 orang).

5.18.2. Analisa Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil survey menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh UPTD Puskesmas Balowerti pada tahun 2021 berada pada kategori **A (Sangat Baik)**. Hal tersebut dapat dilihat pada nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang berada pada nilai 93,67. Nilai tersebut menempatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh UPTD Puskesmas Balowerti berada pada nilai interval konversi 88,31-100 dengan kategori A (Sangat Baik). Nilai tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan publik pada UPTD Puskesmas Balowerti telah memenuhi standar pelayanan minimal dan mampu memuaskan masyarakat dengan sangat baik.

Jika dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat pada tahun sebelumnya, nilai IKM pada UPTD Puskesmas Balowerti mengalami peningkatan. Peningkatan tersebut diakibatkan oleh peningkatan pada sebagian besar unsur pelayanan. Pada tahun 2020, nilai IKM UPTD Puskesmas Balowerti berada pada kategori A (Sangat baik) dengan nilai IKM 90,88. Meskipun berada pada kategori yang sama, tetapi angka yang dicapai meningkat. Nilai tersebut selisih 2,79 poin dengan capaian tahun ini yang memperoleh nilai 93,67. Nilai tersebut menempatkan kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh UPTD Puskesmas Balowerti berada pada nilai interval konversi 88,31-100 dengan kategori A (Sangat Baik). Adapun perbandingan diantara keduanya dapat dilihat melalui gambar berikut ini:



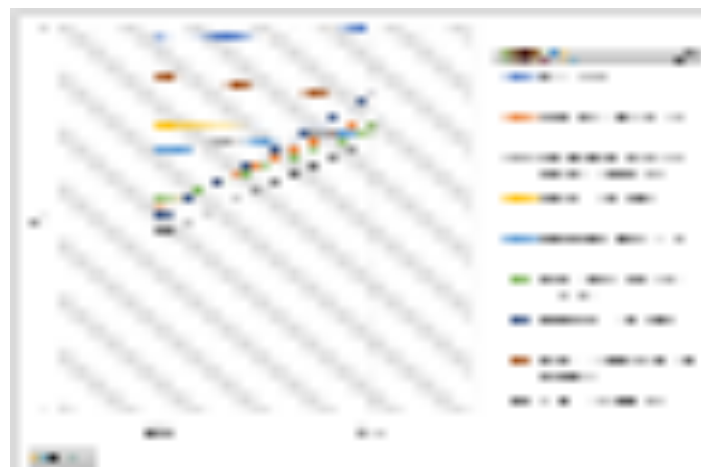
Gambar 5. 140 Perkembangan IKM Puskesmas Balowerti

Walaupun demikian, selain nilai tersebut mengindikasikan kepuasan masyarakat yang baik, namun nilai tersebut juga mengindikasikan bahwa masih perlu melakukan perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan, khususnya pada 1 unsur. Terdapat 1 unsur yang mengalami penurunan nilai yakni unsur sistem mekanisme prosedur. Untuk mengetahui indicator-indikator yang belum maksimal dapat dilihat dari gambar di bawah ini.



Gambar 5. 141 Kualitas Per Unsur Pelayanan Puskesmas Balowerti

Gambar di atas menunjukkan bahwa sebagian besar unsur pelayanan dinilai sangat baik. Dari 9 unsur pelayanan, terdapat 1 unsur yang mengalami penurunan, tetapi tidak mempengaruhi nilai yang masih pada kategori sangat baik/A. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi perubahan preferensi masyarakat terhadap pelayanan public sekaligus menunjukkan hasil kerja positif dari pemerintah UPTD Puskesmas Balowerti. Perubahan tersebut dapat dilihat dari perubahan pada nilai unsur sarana dan prasarana menjadi unsur terendah di tahun 2020.



Gambar 5. 142 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan Puskesmas Balowerti

Pada tahun 2020, unsur sarana dan prasarana berada pada nilai dengan kategori B(Baik), sedangkan pada tahun 2021 unsur tersebut berada pada nilai ketagori A (sangat baik). Sedangkan pada unsur perilaku pelaksana memiliki nilai yang sama pada tahun 2020 dan tahun 2021. Adapun pada sebagian besar unsur lainnya juga mengalami peningkatan yakni pada unsur diantaranya: persyaratan pelayanan, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, peanganan pengaduan saran dan

masukannya. Adapun pada tahun 2020 terdapat 7 unsur dengan nilai A/sangat baik. Sedangkan pada tahun 2021, kesembilan unsur mendapatkan nilai dengan kategori A/sangat baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat melalui gambar berikut ini.



Gambar 5.143 Perbandingan Unsur Pelayanan Puskesmas Balowerti

Berdasarkan pada deskripsi diatas, dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Telah terjadi peningkatan kualitas pelayanan pada UPTD Puskesmas Balowerti, serta secara umum mempengaruhi nilai kualitas pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh UPTD Puskesmas Balowerti.
2. Telah terjadi perbaikan di beberapa unsur pelayanan terutama pada unsur sarana dan prasarana, yang pada tahun sebelumnya mendapatkan nilai pada kategori B/Baik menjadi A/sangat baik pada tahun 2021.
3. Unsur sistem mekanisme prosedur menjadi perhatian untuk dilakukan upaya peningkatan, walaupun masih berada pada kategori A / sangat baik, tetapi capaian angkanya menurun.

5.18.3. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan

Kegiatan dari Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan adalah mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini didapatkan beberapa kelemahan yang ada di Unit Pelayanan Publik pada UPTD Puskesmas Balowerti. Pada komponen sumber daya manusia yakni pada unsur perilaku pelaksana lebih agar lebih

diperhatikan dalam melayani masyarakat. Terdapat keluhan dari beberapa responden terkait dengan perilaku pelaksana yang dinilai minim akan keramahan dan kesopanan.

5.19. UPTD Puskesmas Campurejo

5.19.1. Profil Responden

Responden dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat UPTD Puskesmas Campurejo Kota Kediri merupakan masyarakat pengguna layanan pada UPTD Puskesmas Campurejo. Total sampel pada UPTD Puskesmas Campurejo Kota Kediri berjumlah 354 responden. Adapun beberapa pelayanan yang diterima oleh responden antara lain : Poli Umum, Vaksin, Kesehatan Ibu dan Anak (KIA), Poli Gigi, dan Laboratorium. Untuk responden UPTD Puskesmas Campurejo sangat didominasi oleh responden berjenis kelamin perempuan. Adapun untuk mengetahui lebih jelas mengenai persentase responden dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 5. 144 Jenis Kelamin Responden Puskesmas Campurejo

Berdasarkan pada gambar diatas, dapat kita lihat bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan. Hampir separuh lebih responden perempuan, adapun untuk persentase responden dengan jenis kelamin perempuan yaitu 68% atau 239 orang. Selain itu, untuk responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 115 orang atau 32% dari jumlah responden secara keseluruhan.

Jika dilihat berdasarkan rentang usia, responden di UPTD Puskesmas Campurejo didominasi oleh usia muda dan usia dewasa. Persentase jumlah usia muda dengan rentang usia 11-30 tahun dengan usia dewasa rentang 31-50 tahun sama. Adapun persentase berdasarkan usia responden dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 5.145 Rentang Usia Responden Puskesmas Campurejo

Gambar diatas, menunjukkan bahwa jumlah persentase usia muda dengan usia dewasa sama. Adapun usia muda rentang 11-30 tahun berjumlah 133 orang atau 38% dari jumlah keseluruhan responden. Sedangkan usia dewasa rentang 31-50 tahun memiliki persentase yang sama dengan usia muda, yaitu berjumlah 133 orang atau 38%. Selanjutnya, usia tua atau lanjut dengan rentang lebih dari 51 tahun memiliki persentase 24% atau 88 orang.

Jika dilihat berdasarkan responden dengan usia mayoritas tersebut, maka bisa dikatakan bahwa responden pada UPTD Puskesmas Campurejo usia yang produktif dan aktif. Usia muda dan usia dewasa cenderung mudah mendeskripsikan secara jelas mengenai suatu pelayanan yang diterima. Selain itu, dapat mempermudah dalam pengisian pertanyaan dan juga agar tidak terjadi misscommunication dalam penyampaian pertanyaan ataupun informasi.

Apabila dilihat berdasarkan jenjang pendidikannya, pengguna layanan UPTD Puskesmas Campurejo mayoritas memiliki jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA). Menariknya, jumlah pengguna layanan dengan jenjang perguruan tinggi yaitu S1 memiliki persentase agak banyak. Adapun untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 5.146 Jenjang Pendidikan Responden Puskesmas Campurejo

Berdasarkan pada gambar diatas, dapat kita lihat bahwa lebih dari separuh pengguna layanan memiliki jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA). Adapun persentase jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) yaitu 64% atau berjumlah 228 orang. Responden dengan persentase terbanyak kedua yaitu jenjang pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP). Adapun presentase jenjang pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) yaitu 17% dari jumlah keseluruhan responden atau 60 orang. Selanjutnya, jenjang pendidikan S1 menempati posisi ketiga dengan jumlah 10% atau 37 orang. Untuk jenjang pendidikan Sekolah Dasar (SD) berjumlah 28 orang atau 8% dari jumlah keseluruhan responden. Jenjang pendidikan terakhir yaitu S2/Magister dengan jumlah 1 orang atau 1%.

Selanjutnya, apabila dilihat berdasarkan jenis pelayanan mayoritas pengguna layanan UPTD Puskesmas Campurejo yaitu memiliki pekerjaan pada kategori lainnya. Namun, jenis pekerjaan pengguna layanan UPTD Puskesmas Campurejo dapat dikatakan bervariasi. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada gambar berikut :



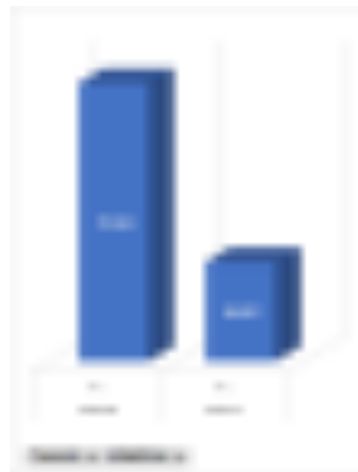
Gambar 5. 147 Pekerjaan Responden Puskesmas Campurejo

Pada gambar diatas dapat dilihat bahwa sangat didominasi oleh pekerjaan dengan kategori lainnya. Lebih dari separuh pengguna layanan UPTD Puskesmas Campurejo mayoritas bekerja pada kategori lainnya. Persentase pekerjaan dengan kategori lainnya yaitu 78% atau berjumlah 245 orang. Selanjutnya, untuk jenis pekerjaan terbanyak kedua yaitu wirausaha. Adapun pengguna layanan yang bekerja pada bidang wirausaha berjumlah 44 orang atau 12% dari total keseluruhan responden. Untuk jenis pekerjaan terbanyak ketiga yaitu responden yang bekerja pada perusahaan swasta atau sebagai pegawai swasta. Adapun, persentase jenis pekerjaan pegawai swasta yaitu 9% atau 33 orang. Terakhir jenis pekerjaan dengan persentase paling sedikit yaitu pengguna layanan yang bekerja pada instansi pemerintah seperti ASN, TNI, dan POLRI. Jumlah pengguna layanan dengan pekerjaan tersebut yaitu 1% atau 2 orang.

5.19.2. Analisa Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil survey menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah UPTD Puskesmas Campurejo Kota Kediri pada tahun 2021 berada pada kategori **Sangat Baik (A)**. Hal itu dapat dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat yang berada pada nilai 90,07. Nilai tersebut menempatkan pelayanan yang telah diselenggarakan berada pada nilai interval konversi 88,31-100 dengan kategori nilai A atau sangat baik. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh pemerintah UPTD Puskesmas Campurejo Kota Kediri telah memenuhi standar pelayanan minimal dan mampu memuaskan masyarakat dengan sangat baik.

Jika kita lihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat tahun pada sebelumnya, nilai IKM di UPTD Puskesmas Campurejo Kota Kediri mengalami penurunan. Penurunan tersebut tidak mempengaruhi kategori nilai. Pada tahun 2020, nilai IKM UPTD Puskesmas Campurejo Kota Kediri berada pada kategori nilai A dengan nilai IKM 97,43. Sedangkan pada tahun 2021, nilai IKM Puskesmas Campurejo mengalami penurunan dengan nilai 90,07. Nilai tersebut menempatkan kualitas pelayanan pada nilai interval konversi 88,31-100 dengan kategori nilai A (Sangat Baik). Adapun perbandingan di antara keduanya dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 5. 148 Perkembangan IKM Puskesmas Campurejo

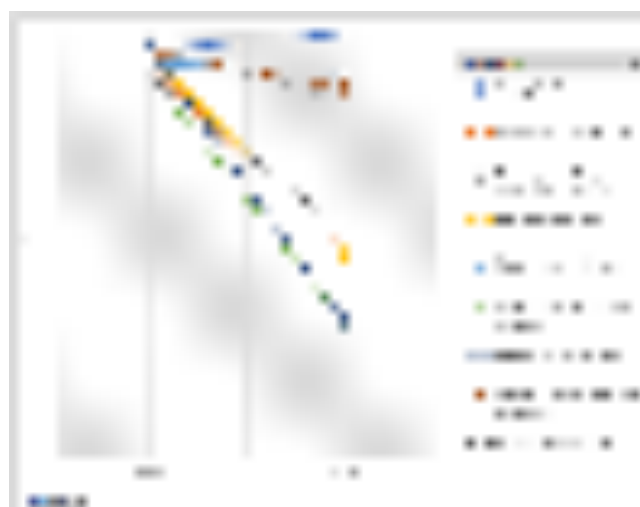
Berdasarkan pada gambar diatas, dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan pada UPTD Puskesmas Campurejo Kota Kediri dapat dikatakan mengalami penurunan yang pesat. Penurunan tersebut tidak mempengaruhi atau menjadikan perubahan pada kategori nilai tetap pada kategori A (Sangat Baik). Penurunan tersebut dipengaruhi

pula oleh peningkatan per unsur pelayanan. Berikut untuk lebih detailnya, dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 5. 149 Kualitas Per Unsur Pelayanan Puskesmas Campurejo

Berdasarkan gambar diatas, dari 9 unsur terdapat 4 unsur pelayanan yang mengalami penurunan dan berada pada kategori nilai B (Baik). Adapun 4 unsur tersebut yaitu sarana dan prasarana, produk spesifikasi jenis layanan, perilaku pelaksana, dan kompetensi pelaksana. Namun, juga terdapat unsur pelayanan yang mengalami penurunan namun masih berada pada kategori A (Sangat Baik). Penurunan nilai per unsur tersebut menjadikan perhatian untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik agar menjadi pelayanan prima. Untuk unsur yang mengalami peningkatan nilai yaitu unsur biaya/tarif. Pada tahun sebelumnya, biaya/tarif mendapatkan nilai 3,96 sedangkan pada tahun 2021 mendapat nilai sempurna yaitu 4. Keduanya masih berada pada kategori nilai A (Sangat Baik). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

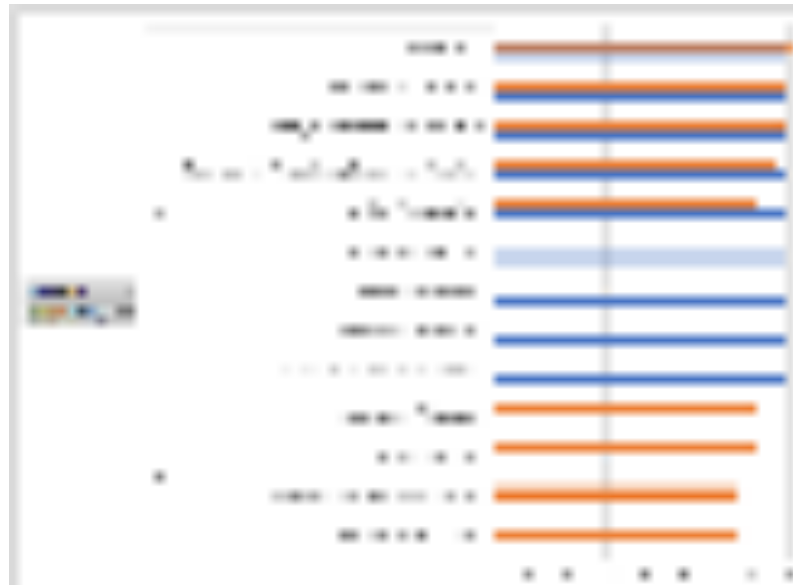


Gambar 5. 150 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan Puskesmas Campurejo

Pada gambar diatas menunjukkan bahwa hampir semua unsur pelayanan di UPTD Puskesmas Campurejo mengalami penurunan, kecuali unsur pelayanan biaya/tarif. Unsur sarana dan prasarana mengalami penurunan yang signifikan atau pesat. Pada tahun 2020, unsur sarana dan prasarana berada pada kategori nilai A (Sangat Baik) dengan nilai 3,95. Namun, penurunann signifikan pada tahun 2021 yang mana unsur sarana dan prasarana berada pada kategori nilai B (Baik) dengan nilai 3,31. Selain unsur sarana dan prasarana, unsur produk spesifikasi jenis layanan juga mengalami penurunan. Pada tahun sebelumnya, unsur produk spesifikasi jenis layanan mendapatkan nilai 3,89. Namun, pada tahun 2021, nilai tersebut menurun menjadi 3,31. Selanjutnya, untuk unsur perilaku pelaksana pada tahun 2020 mendapatkan nilai 3,95 sedangkan pada tahun 2021 mengalami penurunan dan mendapat nilai 3,47. Terakhir, unsur yang pada tahun 2021 berada pada kategori nilai B (Baik) yaitu unsur kompetensi pelaksana. Pada tahun sebelumnya, kompetensi pelaksana mendapatkan nilai 3,91 namun pada tahun 2021 menurun menjadi 3,48.

Adapun unsur yang mengalami penurunan nilai namun tidak mempengaruhi kategori nilai masih tetap berada pada kategori nilai A (Sangat Baik). Unsur pelayanan tersebut antara lain : waktu penyelesaian, penanganan pengaduan, saran dan masukan, sistem, mekanisme dan prosedur, dan persyaratan pelayanan. Untuk unsur waktu penyelesaian, pada tahun sebelumnya mendapatkan nilai 3,89 namun pada tahun 2021 menurun menjadi 3,53 tetapi masih pada kategori nilai A (Sangat Baik). Selanjutnya, untuk unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan pada tahun sebelumnya mendapatkan nilai 3,96 sedangkan pada tahun 2021 mendapat nilai 3,83. Untuk unsur sistem, mekanisme dan prosedur tahun 2020 mendapat nilai 3,95 sedangkan pada tahun 2021 mendapatkan nilai 3,86. Terakhir, persyaratan pelayanan pada tahun sebelumnya mendapatkan nilai 3,95 dan pada tahun 2021 mendapatkan nilai 3,90. Berikut untuk mengetahui mengenai penurunan unsur pelayanan di UPTD Puskesmas Campurejo Kota Kediri :

2020
2021



Berdasarkan deskripsi yang sudah dijabarkan diatas, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Terjadi penurunan kualitas pelayanan publik pada UPTD Puskesmas Campurejo. Pada tahun sebelumnya nilai IKM UPTD Puskesmas Campurejo yaitu 97,43 , sedangkan pada tahun ini menjadi 90,07. Walaupun mengalami penurunan, namun tidak mempengaruhi kategori nilai tetap pada kategori nilai A (Sangat Baik).
2. Hampir semua unsur pelayanan mengalami penurunan nilai per unsur. Kecuali unsur biaya/tarif.
3. Unsur pelayanan yang mengalami penurunan secara signifikan dari kategori nilai A(Sangat Baik) menjadi B (Baik) antara lain : sarana dan prasarana, produk spesifikasi jenis layanan, perilaku pelaksana, dan kompetensi pelaksana.

5.19.3. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan yaitu untuk mengukur kecenderungan atau persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, melalui Survey Kepuasan Masyarakat ini didapatkan beberapa persepsi masyarakat terhadap pelayanan di UPTD Puskesmas Campurejo. Pelayanan yang diberikan oleh UPTD Campurejo perlu adanya peningkatan. Persepsi masyarakat terhadap kurangnya pelayanan di UPTD Puskesmas Campurejo yaitu adanya keluhan mengenai waktu penyelesaian. Keluhan tersebut karena, pelayanan yang diberikan

oleh UPTD Puskesmas Campurejo dirasa cenderung lama. Hal tersebut perlu diperhatikan dan ditingkatkan lagi oleh UPTD Puskesmas Campurejo. Selanjutnya, selain adanya keluhan mengenai waktu penyelesaian keluhan lainnya yaitu persepsi masyarakat terhadap perilaku pelaksana. Menurut persepsi masyarakat, perilaku pelaksana harus lebih ditingkatkan lagi dalam hal keramahan dan kesopanannya dalam memberikan pelayanan. Persepsi masyarakat yang lainnya yaitu mengenai sarana dan prasarana. Pada sarana dan prasarana tersebut, masyarakat mengeluhkan mengenai toilet, tempat parkir, dan tempat duduk yang dibatasi masih kurang. Mengenai toilet tersebut, masyarakat mengeluhkan pada pintu toilet yang rusak. Selain itu, toilet dirasa masih perlu diperbaiki lagi. Untuk tempat parkir sendiri, memang lahan parkir di UPTD Puskesmas Campurejo cenderung sempit.

5.20. UPTD Puskesmas Mrican

5.26.5. Profil Responden

Responden dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat UPTD Puskesmas Mrican merupakan masyarakat yang berkunjung pada UPTD Puskesmas Mrican. Beberapa pelayanan yang telah diterima oleh masyarakat atau responden yakni: Unit Klinik Ibu dan Anak (KIA), unit gigi, unit laborat, permintaan Surat sehat dan surat rujukan. Adapun jumlah sampel pada UPTD Puskesmas Mrican yakni sejumlah 291 responden. Adapun data persebarannya dapat dilihat melalui gambar berikut ini.



Gambar 5. 151 Jenis Kelamin Responden Puskesmas Mrican

Berdasarkan gambar diatas dapat dijelaskan bahwa persebaran responden berdasarkan jenis kelamin sangat didominasi oleh perempuan. Adapun jumlah responden dengan jenis kelamin perempuan sejumlah 75% (218 orang) dari total sampel. Sedangkan jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 25% (73 orang) dari total sampel.

Hal yang berbeda terlihat pada jumlah responden berdasarkan usia. Pengguna layanan terbanyak pada UPTD Puskesmas Mrican yakni masyarakat pada rentang usia produktif atau usia kurang dari 31 tahun. Adapun persebaran datanya dapat dilihat melalui gambar berikut ini.



Gambar 5. 152 Rentang Usia Responden Puskesmas Mrican

Berdasarkan gambar diatas, dapat dijelaskan bahwa pengguna layanan pada UPTD Puskesmas Mrican dapat dikatakan relatif merata berdasarkan persebaran usianya. Adapun jumlah responden dengan rentang usia profukdtif atau usia kurang dari 31 tahun yakni sejumlah 39% (113 orang). Sedangkan responden dengan retang usia dewasa atau usia 31-50 tahun yakni berjumlah 35% (103 orang). Adapun responden dengan kategori usia tua atau usia 50 tahun sejumlah 26% (75 orang).

Jika dilihat dari usianya, dapat disimpulkan bahwa responden dalam survei ini reliabel. Hal itu karena hanya sebagian kecil responden saja yang berada pada usia tua. Sebagian besar responden merupakan usia remaja dan dewasa yang secara umum mampu untuk merasakan dan menjelaskan kualitas pelayanan yang telah diberikan. Selain itu, keberadaan responden pada usia tersebut juga mengurangi terjadinya miskomunikasi dalam penerimaan maupun pengisian dokumen survei.

Dengan rentang usia tersebut, tidak mengherankan jika sebagian besar responden memiliki jenjang usia sekolah menengah. Adapun lebih jelasnya dapat dilihat melalui gambar dibawah ini:



Gambar 5. 153 Jenjang Pendidikan Responden Puskesmas Mrican

Berdasarkan gambar diatas dapat dijelaskan bahwa pengguna layanan di UPTD Puskesmas Mrican paling banyak memiliki jenjang pendidikan ditingkat SMA yakni sejumlah 53% (155 orang). Sedangkan responden yang memiliki jenjang pendidikan SMA sejumlah 20% (60 orang). Kemudian, responden dengan tingkat pendidikan sekolah dasar sejumlah 18% (52 orang). Adapun pada jenjang perguruan tinggi, responden dengan tingkat pendidikan Sarjana/S1 sejumlah 8% (23 orang), serta pada tingkat pendidikan Magister/S2 sejumlah 1% (1 orang).

Jika dilihat berdasarkan jenjang pendidikannya, responden yang memiliki tingkat pendidikan pada jenjang sekolah dasar yakni relatif banyak. Sedangkan jika dilihat dari jenis pekerjaannya, responden dengan pekerjaan selain pegawai dan wirausaha masih mendominasi. Separuh lebih responden memiliki pekerjaan dengan kategori lainnya. hal tersebut lebih jelasnya dapat dilihat melalui gambar dibawah ini.



Gambar 5. 154 Pekerjaan Responden Puskesmas Mrican

Berdasarkan gambar diatas dapat dijelaskan bahwa, jumlah pengguna layanan atau responden yang memiliki pekerjaan dengan kategori lainnya sejumlah 66% (192 orang). Sedangkan responden yang memiliki pekerjaan dengan kategori pegawai

swasta yakni sejumlah 18% (52 orang). Adapun responden yang memiliki pekerjaan dengan kategori wirausaha sejumlah 14% (42 orang), serta jumlah responden dengan pekerjaan kategori PNS/TNI/POLRI sejumlah 2% (5 orang).

5.26.6. Analisa Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil survey menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah UPTD Puskesmas Mrican pada tahun 2021 berada pada kategori **A (Sangat Baik)**. Hal tersebut dapat dilihat pada nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang berada pada nilai 88,40. Nilai tersebut menempatkan kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh UPTD Puskesmas Mrican berada pada nilai interval konversi 88,31-100 dengan kategori nilai A/Sangat baik.

Walaupun demikian, nilai tersebut juga mengindikasikan bahwa masih perlu melakukan perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan, khususnya pada beberapa unsur pelayanan. Terdapat beberapa unsur yang perlu untuk ditingkatkan sehingga dapat mewujudkan pelayanan prima. Untuk mengetahui indicator-indikator yang belum maksimal dapat dilihat dari gambar di bawah ini.



Gambar 5. 155 Kualitas Per Unsur Pelayanan Puskesmas Mrican

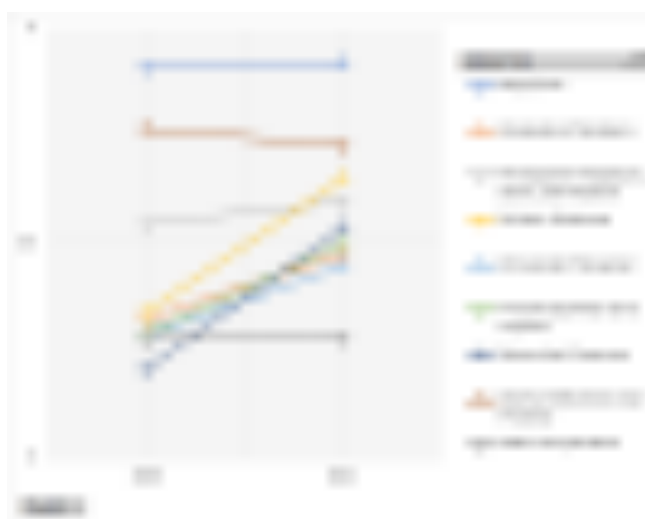
Gambar di atas menunjukkan bahwa dari 9 unsur pelayanan, masih terdapat 4 unsur yang berada pada nilai baik atau masih memerlukan perbaikan untuk menyempurnakan kualitas pelayanan. Beberapa unsur tersebut diantaranya: persyaratan pelayanan, waktu penyelesaian, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana. Walaupun demikian, jika kita lihat dari indeks kepuasan masyarakat tahun pada sebelumnya, nilai IKM di UPTD Puskesmas Mrican mengalami peningkatan. . Namun, peningkatan tersebut sebagian mempengaruhi

kategori nilai yang masih berada pada kategori baik. Pada tahun 2020, nilai IKM pada UPTD Puskesmas Mrican berada pada kategori Baik dengan nilai 85,14. Nilai tersebut berbeda 3,26 poin dengan capaian tahun ini. Nilai tersebut menempatkan kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah UPTD Puskesmas Mrican berada pada kategori nilai interval konversi 76,61-88,30 dengan kategori nilai B (Baik). Adapun perbandingan diantara keduanya dapat dilihat melalui gambar berikut ini.



Gambar 5. 156 Perkembangan IKM Puskesmas Mrican

Penjelasan sebelumnya menunjukkan bahwa terjadi perubahan preferensi terhadap pelayanan sekaligus menunjukkan hasil kerja positif dari pemerintah UPTD Puskesmas Mrican. Upaya perbaikan yang telah dilakukan oleh pemerintah kelurahan telah – secara umum – meningkatkan nilai kepuasan masyarakat UPTD Puskesmas Mrican. Terjadi peningkatan yang sangat signifikan pada unsur, yaitu: sarana dan prasarana, dan unsur perilaku pelaksana.

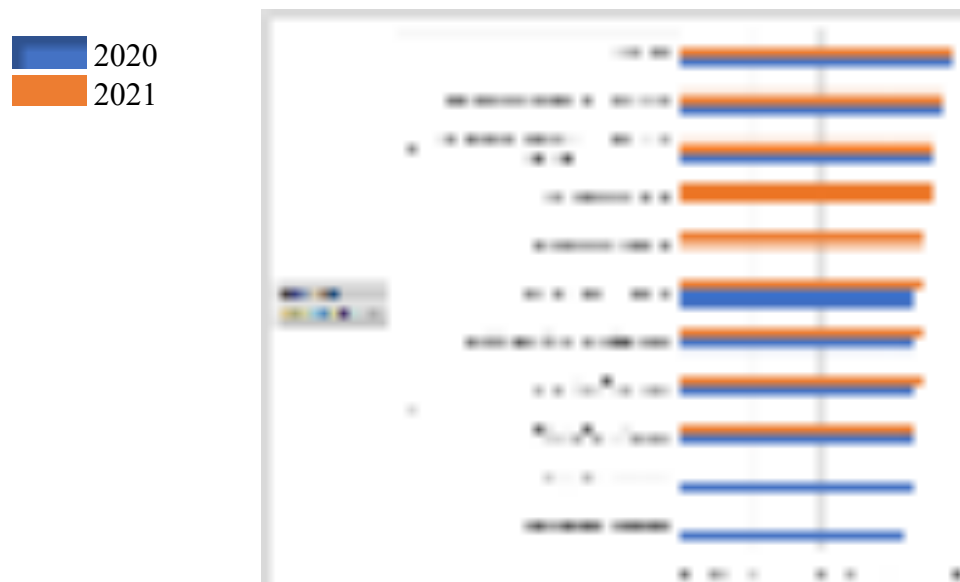


Gambar 5. 157 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan Puskesmas Mrican

Namun jika dilihat pada gambar diatas, terdapat 1 unsur yang mengalami penurunan. Unsur tersebut yakni unsur sistem mekanisme dan prosedur. Walaupun terjadi penurunan di beberapa unsur, namun *credit point* patut diberikan pada penanganan masalah di beberapa unsur – khususnya pada unsur yang pada tahun 2020 mendapatkan sorotan dari masyarakat – yang berjalan dengan sangat baik. Sebagai gambaran yakni perbaikan pada unsur persyaratan pelayanan. Walaupun mengalami peningkatan, tetapi tidak merubah kategori nilai pada unsur tersebut.

Adapun perubahan yang signifikan juga terjadi pada unsur perilaku pelaksana. Pada tahun sebelumnya unsur perilaku pelaksana berada pada kategori B atau baik, pada tahun 2021 berubah menjadi berada pada kategori A (sangat baik). Sedangkan pada unsur sarana dan prasarana juga mengalami peningkatan. Pada tahun 2020, unsur tersebut berada pada kategori nilai B, Baik, sedangkan pada tahun 2021 unsur tersebut berubah dan berada pada kategori nilai unsur A (Sangat Baik). Pada kedua tahun tersebut tidak ditemukan sama sekali unsur dengan nilai C / kurang baik.

Pada tahun 2020, terdapat 3 unsur dengan kategori nilai A , dan terdapat 6 unsur dengan kategori B. Sedangkan Pada tahun 2021 terdapat 5 unsur dengan kategori A, dan terdapat 4 unsur dengan kategori B/baik. Adapun lebih jelasnya dapat dilihat melalui gambar berikut ini.



Gambar 5. 158 Perbandingan Unsur Pelayanan Puskesmas Mrican

Berdasarkan deskripsi di atas, dapat ditarik beberapa kesimpulan yakni sebagai berikut:

1. Telah terjadi peningkatan kualitas pelayanan pada UPTD Puskesmas Mrican, yang sebelumnya mendapatkan kategori nilai B/Baik, menjadi A (sangat baik).
2. Terjadi peningkatan unsur yang signifikan yakni unsur perilaku pelaksana dan sarana dan prasarana.
3. Adapun terdapat penurunan pada 1 unsur pelayanan yakni pada unsur sistem mekanisme dan prosedur, walaupun tidak mempengaruhi nilai kualitas pelayanan yang berada di kategori A.

5.26.7. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan

Kegiatan dari Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan adalah mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini di dapatkan beberapa kelemahan yang ada di Unit Pelayanan Publik pada UPTD Puskesmas Mrican yaitu:

Pada unsur sarana dan prasarana, perlunya untuk menambah kursi di bagian pelayanan. Sedangkan pada unsur perilaku pelaksana,

5.21. UPTD Puskesmas Ngletih

5.21.1. Profil Responden

Responden dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat UPTD Puskesmas Ngletih Kota Kediri merupakan masyarakat pengguna layanan pada UPTD Puskesmas Ngletih. Total sampel pada UPTD Puskesmas Ngletih Kota Kediri berjumlah 181 responden. Adapun beberapa pelayanan yang diterima oleh responden antara lain : Poli Umum, Kesehatan Ibu dan Anak (KIA), dan Poli Gigi. Untuk responden UPTD Puskesmas Ngletih Kota Kediri sangat didominasi oleh responden berjenis kelamin perempuan. Adapun untuk mengetahui lebih jelas mengenai persentase responden dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 5. 159 Jenis Kelamin Responden Puskesmas Ngletih

Berdasarkan pada gambar diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam survey di UPTD Puskemas Ngletih Kota Kediri yaitu responden yang berjenis kelamin perempuan. Adapun jumlah responden dengan jenis kelamin perempuan yaitu separuh lebih dengan persentase 74% dari total keseluruhan responden di UPTD Puskesmas Ngletih Kota Kediri atau berjumlah 134 orang. Selanjutnya, untuk responden dengan jenis kelamin laki-laki yaitu berjumlah 47 orang atau dengan persentase 26% dari jumlah keseluruhan responden.

Sementara itu, jika dilihat berdasarkan rentang usia responden dapat dikatakan relatif merata. Namun, jika dilihat dari persentase responden dengan jumlah terbanyak yaitu pada usia dewasa dengan rentang usia 31-50 tahun. Adapun berikut data mengenai usia responden pada UPTD Puskesmas Ngletih Kota Kediri :



Gambar 5. 160 Rentang Usia Responden Puskesmas Ngletih

Gambar diatas menunjukkan bahwa separuh lebih responden berusia dewasa atau rentang 31-50 tahun. Untuk responden berusia dewasa dengan rentang 31-50 tahun berjumlah 96 orang atau 53% dari jumlah responden keseluruhan. Untuk responden yang banyak kedua yaitu pada usia muda rentang 11-30 tahun. Usia 11-30 tahun memiliki persentase 29% dari total keseluruhan responden atau berjumlah 52

orang. Untuk usia paling sedikit yaitu usia tua atau usia lanjut dengan rentang lebih dari 51 tahun, adapun berjumlah 33 orang atau dengan persentase 18%.

Dengan jumlah responden yang didominasi oleh usia dewasa dapat mempermudah proses pengumpulan data dan informasi. Responden yang berada rentang usia tersebut cenderung memiliki kematangan yang baik dan emosi yang stabil atau bisa mengontrol emosi. Hal tersebut mempermudah dalam melakukan pengumpulan data dan informasi serta menjamin kevalidan data dan informasi.

Sedangkan jika dilihat berdasarkan jenjang pendidikannya, mayoritas responden pada UPTD Puskesmas Ngletih Kota Kediri didominasi oleh jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA). Responden pada kelompok ini mendominasi dengan persentase 53% dari total keseluruhan responden atau berjumlah 104 orang. Hal menarik disini untuk jenjang pendidikan S1, Sekolah Menengah Pertama (SMP), dan Sekolah Dasar (SD) memiliki persentase dengan perbedaan tipis. Adapun jenjang pendidikan responden UPTD Puskesmas Ngletih Kota Kediri dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 5. 161 Jenjang Pendidikan Responden Puskesmas Ngletih

Berdasarkan gambar diatas, dapat dilihat dengan jelas bahwa perbedaan tipis terjadi pada jenjang pendidikan yang sudah dijelaskan sebelumnya. Adapun untuk jenjang pendidikan yang terbanyak kedua yaitu jenjang pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) dengan persentase 15% dari responden yang mengisi pertanyaan pada survey atau berjumlah 27 orang. Untuk jenjang pendidikan S1 memiliki persentase yang berbeda tipis dengan jenjang pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) yaitu dengan persentase 14% atau berjumlah 26 orang. Adapun untuk jenjang pendidikan selanjutnya yaitu jenjang pendidikan Sekolah Dasar (SD) dengan persentase 13% atau berjumlah 23 orang. Jenjang pendidikan yang paling sedikit yaitu S2/Magister dengan persentase 1% atau berjumlah hanya 1 orang.

Dengan jenjang pendidikan responden yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka kondisi tersebut menunjukkan semakin validnya data atau informasi yang didapat pada survey ini. Hal tersebut dikarenakan jika semakin tinggi tingkat pendidikan maka semakin objektif dan valid terkait informasi yang didapat. Hal tersebut juga mempengaruhi semakin validnya hasil survey pada UPTD Puskesmas Ngletih Kota Kediri.

Sementara itu, jika dilihat dari jenis pekerjaannya responden dalam survey di UPTD Puskesmas Ngletih Kota Kediri mayoritas memiliki pekerjaan pada kategori lainnya. Selain itu, untuk pekerjaan di instansi pemerintah atau sektor publik seperti ASN/TNI/POLRI tidak ada sama sekali. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 5. 162 Pekerjaan Responden Puskesmas Ngletih

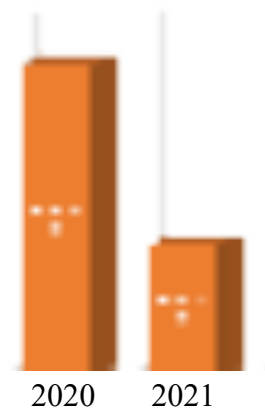
Persentase jumlah responden paling banyak didominasi oleh responden dengan pekerjaan kategori lainnya. Adapun persentase jenis pekerjaan dengan kategori lainnya yaitu lebih dari separuh responden dengan persentase 67% atau berjumlah 122 orang. Selanjutnya, responden dengan jenis pekerjaan wirausaha berada pada urutan kedua dengan persentase 18% dari total keseluruhan responden atau berjumlah 32 orang. Jenis pekerjaan responden yang terakhir yaitu responden yang bekerja pada perusahaan swasta atau pegawai swasta berjumlah 27 orang atau dengan persentase 15%.

5.21.2. Analisa Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil survey menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah UPTD Puskesmas Ngletih Kota Kediri pada tahun 2021 berada pada kategori **Sangat Baik (A)**. Hal itu dapat dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat yang berada pada nilai 88,41. Nilai tersebut menempatkan pelayanan yang telah diselenggarakan berada pada nilai interval konversi 88,31-100 dengan kategori

nilai A atau sangat baik. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh pemerintah UPTD Puskesmas Ngletih Kota Kediri telah memenuhi standar pelayanan minimal dan mampu memuaskan masyarakat dengan sangat baik.

Jika dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat pada tahun sebelumnya, nilai IKM di UPTD Puskesmas Ngletih Kota Kediri mengalami penurunan. Namun, penurunan nilai IKM tersebut tidak mempengaruhi kategori nilai. Pada tahun 2020, nilai IKM UPTD Puskesmas Ngletih Kota Kediri yaitu 89,23 dan berada pada kategori nilai A (Sangat Baik). Nilai tersebut menempatkan pada kategori nilai interval konversi 88,31-100. Sedangkan pada tahun 2021, nilai IKM UPTD Puskesmas Ngletih Kota Kediri masih tetap berada pada kategori nilai A (Sangat Baik). Namun nilai IKM menurun menjadi 88,41, nilai tersebut menempatkan pada kategori nilai interval konversi 88,31-100. Adapun perbandingan nilai IKM UPTD Puskesmas Ngletih Kota Kediri sebagai berikut :



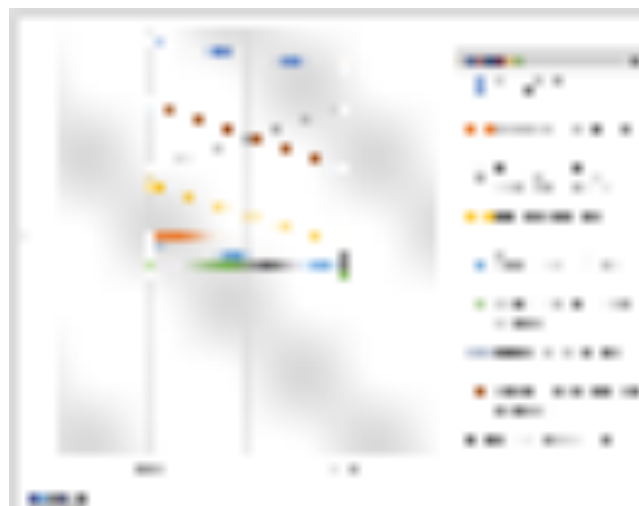
Gambar 5. 163 Perkembangan IKM Puskesmas Ngletih

Jika dilihat dari nilai masing-masing unsur pelayanan, sebagian besar unsur pelayanan mendapatkan nilai pada kategori B (Baik). Dari total 9 unsur terdapat 6 unsur yang mendapatkan kategori nilai B (Baik) dan 3 unsur mendapatkan nilai A (Sangat Baik). Adapun unsur yang mendapatkan nilai A (Sangat Baik) yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan; sistem, mekanisme dan prosedur, serta biaya/tarif. Sementara itu, dari 9 unsur yang dinilai, unsur yang mendapatkan nilai terendah yaitu unsur produk spesifikasi jenis layanan dengan nilai 3,43. Berikut nilai unsur pelayanan dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 5. 164 Kualitas Per Unsur Pelayanan Puskesmas Ngletih

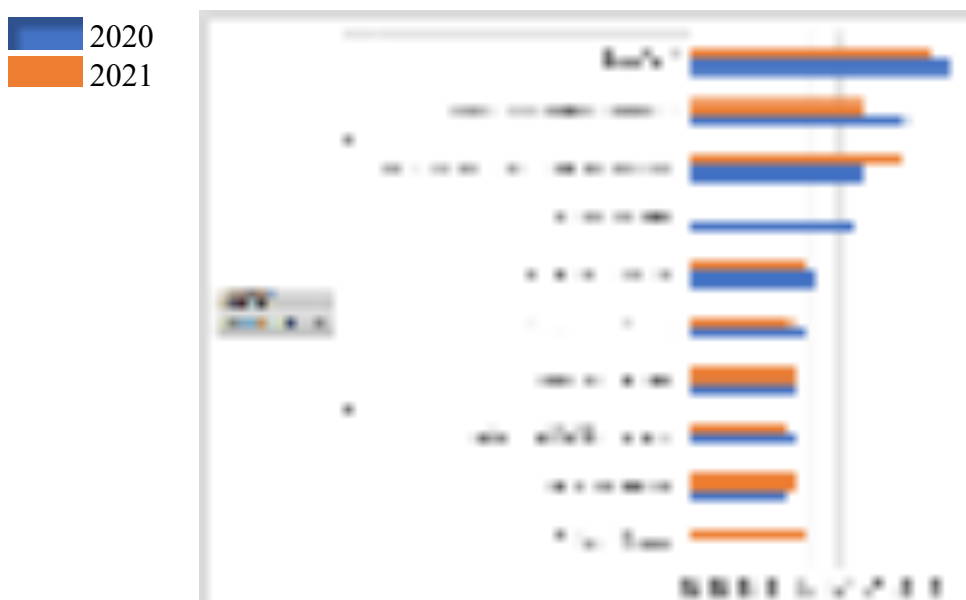
Berdasarkan penjelasan dan gambar diatas, dapat kita lihat bahwa semua unsur pelayanan telah memenuhi standar pelayanan. Hal tersebut dikarenakan tidak ada unsur pelayanan yang mendapat nilai C (Kurang Baik). Hal ini berarti secara keseluruhan pengguna layanan pada UPTD Puskesmas Ngletih Kota Kediri merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Namun, pada gambar diatas menunjukkan bahwa banyak unsur pelayanan yang mendapat kategori nilai B (Baik). Adapun unsur pelayanan yang mendapat kategori nilai B (Baik) yaitu perilaku pelaksana, waktu penyelesaian, produk spesifikasi jenis layanan, sarana dan prasarana, persyaratan pelayanan, dan kompetensi pelaksana. Adapun berikut data terkait penurunan nilai per unsur layanan :



Gambar 5. 165 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan Puskesmas Ngletih

Gambar diatas menunjukkan bahwa terjadi peningkatan dan penurunan pada nilai unsur pelayanan. Jika dilihat bahwa unsur yang mengalami peningkatan secara signifikan yaitu unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan serta waktu

penyelesaian. Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan pada tahun sebelumnya berada pada kategori nilai A (Sangat Baik) dengan nilai 3,63. Sedangkan pada tahun 2021, unsur tersebut tetap berada pada kategori nilai A (Sangat Baik) dengan nilai 3,81. Untuk unsur waktu penyelesaian pada tahun 2020 berada pada kategori nilai B (Baik) dengan nilai 3,42 sedangkan pada tahun 2021 mengalami kenaikan menjadi 3,45 namun masih kategori nilai B (Baik). Penurunan yang signifikan terjadi pada perilaku pelaksana. Pada tahun sebelumnya, unsur perilaku pelaksana berada pada kategori nilai A (Sangat Baik) dengan nilai 3,63. Sedangkan pada tahun 2021, berada pada kategori nilai B (Baik) dengan nilai 3,48. Adapun untuk lebih jelasnya lagi, dapat dilihat pada gambar berikut :



Unsur pelayanan yang berada pada kategori A (Sangat Baik) lainnya selain

Gambar 5. 166 Perbandingan Unsur Pelayanan Puskesmas Ngletih

penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu unsur sistem, mekanisme dan prosedur beserta unsur biaya/tarif. Unsur sistem, mekanisme dan prosedur pada tahun sebelumnya mendapatkan nilai 3,82 namun mengalami penurunan menjadi 3,67 namun masih berada pada kategori nilai A (Sangat Baik). Selanjutnya, pada unsur biaya/tarif sebenarnya mengalami penurunan nilai daripada tahun sebelumnya. Pada tahun 2020, unsur biaya/tarif mendapatkan nilai 3,97 sedangkan pada tahun 2021 mendapatkan nilai 3,90 keduanya masih berada pada kategori nilai A (Sangat Baik).

Berdasarkan data dan deskripsi yang sudah dijabarkan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan antara lain:

1. Terjadi penurunan pada kualitas pelayanan publik di UPTD Puskesmas Ngletih Kota Kediri. Meskipun penurunan nilai IKM tersebut tidak mempengaruhi kategori nilai, masih berada pada kategori A (Sangat Baik).
2. Hampir semua unsur mengalami penurunan. Namun, penurunan secara signifikan pada perilaku pelaksana. Pada tahun 2020, unsur tersebut berada pada kategori nilai A (Sangat Baik), namun pada tahun 2021 berada pada kategori nilai B (Baik).

5.21.3. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan yaitu untuk mengukur kecenderungan atau persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, melalui Survey Kepuasan Masyarakat ini didapatkan beberapa persepsi masyarakat terhadap pelayanan di UPTD Puskesmas Ngletih Kota Kediri. Adapun beberapa persepsi masyarakat terhadap pelayanan, yaitu terkait waktu penyelesaian, perilaku pelaksana serta sarana dan prasarana. Untuk waktu penyelesaian, pengguna layanan mengeluhkan terkait antrian yang lama. Selanjutnya, berkaitan dengan perilaku pelaksana pengguna layanan banyak yang mengeluhkan mengenai keramahan dan kesopanan petugas. Untuk sarana dan prasarana, beberapa mempunyai persepsi terkait kapasitas ruang tunggu dan tempat duduk perlu ditambahkan lagi. Selain itu, tempat bermain untuk anak-anak sebaiknya dikembalikan pada posisi semula. Untuk sarana dan prasarana sebaiknya diperhatikan dan diperbaiki lagi.

5.22. UPTD Puskesmas Pesantren I

5.22.1. Profil Responden

Responden dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat UPTD Puskesmas Pesantren I Kota Kediri merupakan masyarakat pengguna layanan pada UPTD Puskesmas Pesantren I Kota Kediri. Total sampel pada UPTD Puskesmas Pesantren I Kota Kediri berjumlah 322 responden. Adapun beberapa pelayanan yang telah diterima oleh responden antara lain : Poli Umum, Poli Gigi, dan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA). Responden pada UPTD Puskesmas Pesantren I Kota Kediri paling banyak separuh lebih didominasi perempuan. Berikut persentase responden berdasarkan jenis kelamin :



Gambar 5. 167 Jenis Kelamin Responden Puskesmas Pesantren I

Berdasarkan gambar diatas, dapat dijelaskan bahwa persebaran responden berdasarkan jenis kelamin sangat didominasi oleh perempuan. Adapun persentase responden perempuan adalah 61% dari total keseluruhan responden atau berjumlah 120 responden. Selain itu, dengan perbedaan persentase yang cukup signifikan untuk responden laki-laki berjumlah 125 dengan persentase 39%.

Hal yang berbeda terlihat pada jumlah responden berdasarkan usia. Pengguna layanan terbanyak pada UPTD Puskesmas Pesantren I Kota Kediri adalah masyarakat pengguna layanan dengan rentang usia muda yaitu pada usia 11-30 tahun. Adapun untuk lebih jelasnya mengenai usia responden sebagai berikut :



Gambar 5. 168 Rentang Usia Responden Puskesmas Pesantren I

Berdasarkan pada gambar diatas, dapat dijelaskan bahwa responden pada UPTD Puskesmas Pesantren I Kota Kediri separuh lebih berada pada rentang usia 11-30 tahun dengan persentase 58% atau berjumlah 186 orang responden. Hal itu berarti bahwa, sebagian besar responden pada survey ini merupakan masyarakat pada kategori muda atau remaja. Untuk responden dari golongan pengguna layanan pada usia dewasa yaitu pada rentang 31 tahun sebanyak 40 % (130 orang). Pengguna layanan pada rentang usia lanjut atau usia tua diatas 50 tahun hanya 2 % (6 orang).

Jika dilihat dari usianya, dapat disimpulkan bahwa responden dalam survey ini reliabel. Hal itu karena hanya sebagian kecil responden saja yang berada pada usia tua. Sebagian besar responden merupakan usia remaja dan dewasa yang secara umum mampu untuk merasakan dan menjelaskan kualitas pelayanan yang telah diberikan. Selain itu, keberadaan responden pada usia tersebut juga mengurangi terjadinya missskomunikasi dalam penerimaan maupun pengisian dokumen survey.

Dengan rentang usia tersebut, tidak mengherankan jika sebagian besar responden memiliki jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA). Bahkan, beberapa reponden juga memiliki jenjang pendidikan perguruan tinggi yang mana berada pada urutan dua paling banyak responden tersebut. Tidak terdapat responden yang memiliki jenjang Pendidikan setingkat sekolah dasar. Adapun persebarannya dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 5. 169 Jenjang Pendidikan Responden Puskesmas Pesantren I

Berdasarkan gambar diatas dapat dijelaskan bahwa pengguna layanan UPTD Puskesmas Pesantren I Kota Kediri paling banyak berasal dari pengguna layanan dengan jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas atau sederajat. Jumlah responden terbanyak berasal dari Pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) sejumlah 44% (141 orang). Responden dengan pendidikan S1 atau Sarjana menduduki peringkat kedua dengan jumlah 39% (125 orang). Sedangkan untuk saat ini, responden yang memiliki jumlah terbanyak ketiga adalah mereka yang memiliki jenjang Sekolah Menengah Pertama (SMP) dengan jumlah 56 orang atau 17% dari total responden. Terakhir adalah responden dengan Pendidikan Sekolah Dasar (SD) tidak ada sama sekali.

Jika dilihat dari jenjang pendidikannya juga menunjukkan bahwa responden yang melakukan pengisian dapat mewakili interpretasi masyarakat terhadap pelayanan publik. Hal itu karena tidak ada sama sekali responden yang memiliki jenjang Pendidikan setingkat Sekolah Dasar (SD). Sebagian besar responden memiliki jenjang

Pendidikan minimal sekolah menengah yang pada umumnya memiliki pemahaman terhadap dokumen survey relative bagus. Selain itu, jumlah responden dengan jenjang pendidikan Sarjana (S1) relative banyak. Keberadaan responden juga mendorong validitas data karena mereka sudah mampu menggambarkan dan merasakan kualitas pelayanan publik yang telah mereka dapatkan.

Sedangkan jika dilihat dari jenis pekerjaannya, responden dengan pekerjaan berkategori pekerjaan lainnya paling banyak. Hampir separuh responden memiliki pekerjaan pada kategori tersebut. Menariknya, responden yang bekerja pada instansi pemerintah seperti ASN/TNI dan POLRI presentasenya relative banyak. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 5. 170 Pekerjaan Responden Puskesmas Pesantren I

Berdasarkan gambar diatas, dapat dijelaskan bahwa pekerjaan pengguna layanan paling banyak berasal dari kategori lainnya yaitu 31% (99 orang). Kategori pekerjaan sebagai pegawai negeri baik ASN,TNI, dan POLRI ini mendapatkan presentase dengan responden paling banyak kedua sebesar 25 % (79 orang). Jumlah tersebut berbeda sedikit dengan responden yang bekerja dengan kategori jenis pekerjaan wirausaha yang memiliki persentase 24% (77 orang). Terakhir, jenis pekerjaan dengan presentase sedikit yaitu responden yang bekerja di perusahaan swasta atau pegawai swasta. Adapun persentasenya adalah 20% atau berjumlah 67 orang.

5.22.2. Analisa Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil survey menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah UPTD Puskesmas Pesantren I Kota Kediri pada tahun 2021 berada pada kategori **Baik (B)**. Hal itu dapat dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat yang berada pada nilai 82,76. Nilai tersebut menempatkan pelayanan yang

telah diselenggarakan berada pada nilai interval konversi 76,61-88,30 dengan kategori nilai B atau baik. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh pemerintah UPTD Puskesmas Pesantren I Kota Kediri telah memenuhi standar pelayanan minimal dan mampu memuaskan masyarakat dengan baik.

Jika dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat pada tahun sebelumnya, nilai IKM di UPTD Puskesmas Pesantren I Kota Kediri mengalami penurunan. Namun, penurunan nilai IKM tersebut tidak mempengaruhi kategori nilai. Pada tahun 2020, nilai IKM UPTD Puskesmas Pesantren I Kota Kediri yaitu 86,31 dan berada pada kategori nilai B (Baik). Nilai tersebut menempatkan pada kategori nilai interval konversi 76,61-88,30. Sedangkan pada tahun 2021, nilai IKM UPTD Puskesmas Pesantren I Kota Kediri masih tetap berada pada kategori nilai B (Baik). Namun nilai IKM menurun menjadi 82,76, nilai tersebut menempatkan pada kategori nilai interval konversi 76,61-88,30. Adapun perbandingan nilai IKM UPTD Puskesmas Pesantren I Kota Kediri sebagai berikut :



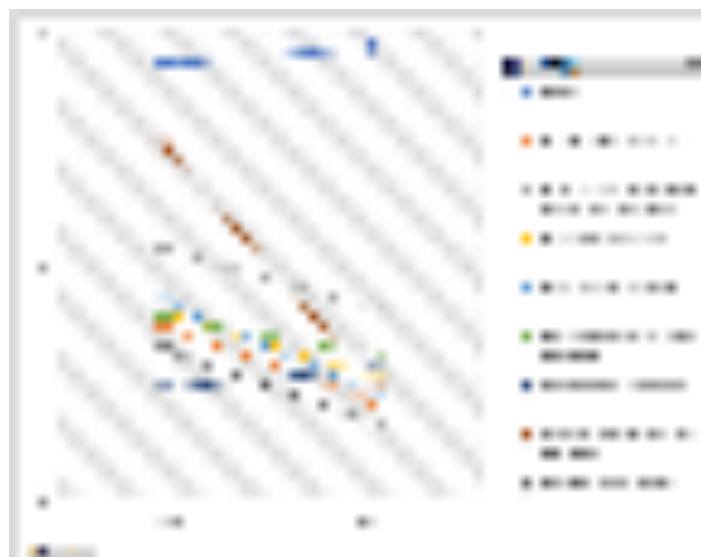
Gambar 5. 171 Perkembangan IKM Puskesmas Pesantren I

Berdasarkan pada gambar diatas, dapat kita lihat bahwa kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Pesantren I Kota Kediri mengalami penurunan. Penurunan tersebut tidak mempengaruhi kategori nilai tetap pada B (Baik). Penurunan tersebut dipengaruhi oleh hampir semua unsur mengalami penurunan. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada gambar dibawah :



Gambar 5. 172 Kualitas Per Unsur Pelayanan Puskesmas Pesantren I

Gambar diatas menunjukkan bahwa hampir unsur pelayanan dinilai baik atau pada kategori nilai B (Baik). Adapun dari 9 unsur pelayanan, hanya 1 unsur pelayanan yang berada pada kategori nilai A (Sangat Baik) yaitu unsur biaya/tarif. Dari 9 unsur, waktu penyelesaian mendapatkan nilai paling rendah yaitu 3,16. Adapun terdapat penurunan secara signifikan yaitu pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dan juga unsur sistem, mekanisme dan prosedur. Berikut untuk lebih jelasnya:

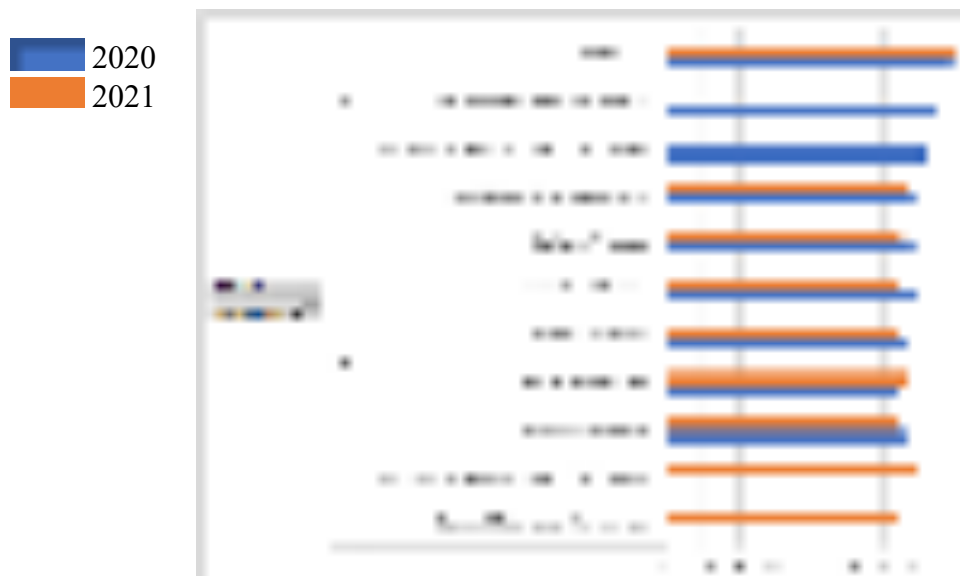


Gambar 5. 173 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan Puskesmas Pesantren I

Berdasarkan pada gambar diatas menunjukkan bahwa terdapat 2 unsur pelayanan yang mengalami peningkatan nilai. Dua unsur tersebut yaitu unsur pelayanan yang mengalami peningkatan nilai. Dua unsur tersebut yaitu unsur biaya/tarif dan unsur sarana prasarana. Untuk unsur biaya/tarif mendapat nilai 3,96 , hal tersebut mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2020 mendapat nilai 3,93

keduanya masih berada pada kategori nilai A (Sangat Baik). Unsur sarana dan prasarana, tahun sebelumnya mendapat nilai 3,23 sedangkan tahun 2021 mendapatkan nilai 3,28. Namun, meskipun mengalami peningkatan tetap berada pada kategori nilai B (Baik). Selanjutnya, hampir semua unsur pelayanan mengalami penurunan pada nilai per unsurnya. Unsur pelayanan yang pertama sekaligus unsur pelayanan yang mengalami penurunan secara signifikan yaitu unsur sistem, mekanisme dan prosedur. Sistem, mekanisme dan prosedur pada tahun sebelumnya, mendapat nilai 3,75 dan berada pada kategori nilai A (Sangat Baik). Namun, pada tahun 2021 unsur sistem, mekanisme, dan prosedur mendapatkan nilai 3,24 dan berada pada kategori nilai B (Baik).

Selanjutnya, unsur yang mengalami penurunan secara signifikan yaitu unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan. Unsur tersebut pada tahun 2020 mendapatkan nilai 3,53 dan berada pada kategori nilai A (Sangat Baik). Sedangkan pada tahun 2021, unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai 3,41 dan berada pada kategori nilai B (Baik). Unsur yang mengalami penurunan lainnya dan berada pada kategori nilai B (Baik) yaitu unsur waktu penyelesaian, tahun sebelumnya unsur tersebut mendapat nilai 3,32 menjadi 3,16. Selanjutnya, unsur kompetensi pelaksana pada tahun 2020 mendapatkan nilai 3,37 sedangkan pada tahun 2021 mendapatkan nilai 3,21 keduanya berada pada kategori B (Baik). Unsur persyaratan pelayanan juga mengalami penurunan yang mana pada tahun 2020 mendapatkan nilai 3,42 sedangkan pada tahun 2021 mendapat nilai 3,23. Selanjutnya, unsur perilaku pelaksana pada tahun 2020 mendapatkan nilai 3,40 menjadi 3,26 pada tahun 2021. Terakhir, unsur produk spesifikasi jenis layanan pada tahun sebelumnya mendapatkan nilai 3,39 sedangkan pada tahun 2021 mengalami penurunan menjadi 3,31. Adapun, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 5. 174 Perbandingan Unsur Pelayanan Puskesmas Pesantren I

Berdasarkan pada data dan deskripsi yang sudah dijelaskan diatas, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Telah terjadi penurunan kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di UPTD Puskesmas Pesantren I Kota Kediri. Walaupun secara umum tidak mempengaruhi kategori nilai B (Baik).
2. Terjadi penurunan unsur pelayanan yang sangat signifikan pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan beserta unsur sistem, mekanisme dan prosedur.
3. Perlu adanya perhatian dan perbaikan pada unsur pelayanan di UPTD Puskesmas Pesantren I Kota Kediri. Agar menjadikan suatu peningkatan kualitas pelayanan publik.

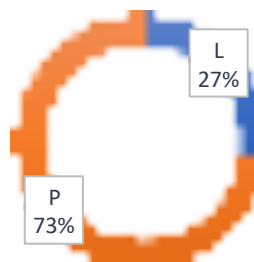
5.22.3. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan yaitu untuk mengukur kecenderungan atau persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, melalui Survey Kepuasan Masyarakat ini didapatkan beberapa persepsi masyarakat terhadap pelayanan di UPTD Puskesmas Pesantren I Kota Kediri. Adapun persepsi masyarakat lebih kepada waktu penyelesaian, yang mana untuk waktu penyelesaian perlu diperbaiki dan diperhatikan lagi. Sehubungan dengan waktu penyelesaian, pada hasil survey yang sudah dijelaskan diatas bahwa waktu penyelesaian mendapatkan nilai terendah dibandingkan unsur yang lainnya.

5.23. UPTD Puskesmas Pesantren II

5.23.1. Profil Responden

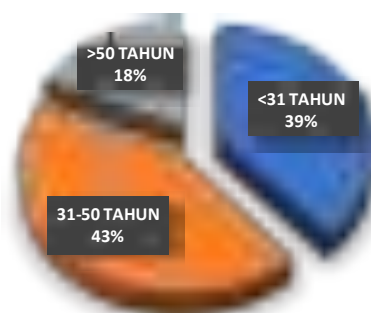
Responden dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Pesantren II merupakan masyarakat pengguna layanan di Puskesmas Pesantren II. Total sampel pada Puskesmas Pesantren II sejumlah 297 responden. Sebagian besar masyarakat yang menjadi responden dalam survei ini mendapatkan pelayanan diantaranya: Pendaftaran, Poli umum, Poli lansia, Poli gigi, Poli gizi, Laboratorium, Poli KIA, Farmasi, dll.



Gambar 5. 175 Jenis Kelamin Responden Puskesmas Pesantren II

Berdasarkan gambar diatas, dapat kita lihat bahwasanya persebaran responden dapat dikatakan merata. Meskipun persentase jumlah responden perempuan lebih banyak dibandingkan jumlah responden laki-laki. Jumlah responden perempuan yaitu 196 orang atau dengan persentase 66% dari jumlah keseluruhan responden. Sedangkan jumlah responden laki-laki berjumlah 101 orang atau dengan presentase 34%.

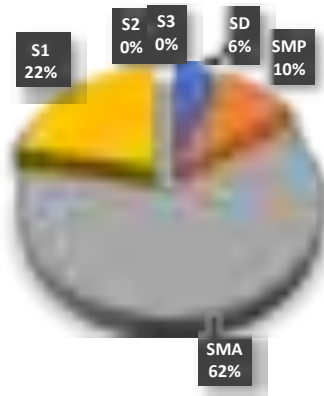
Jika dilihat berdasarkan usia responden, responden pada Puskesmas Pesantren II Kota Kediri didominasi oleh usia dewasa dengan rentang usia 31-50 tahun. Adapun berikut data mengenai responden dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 5. 176 Rentang Usia Responden Puskesmas Pesantren II

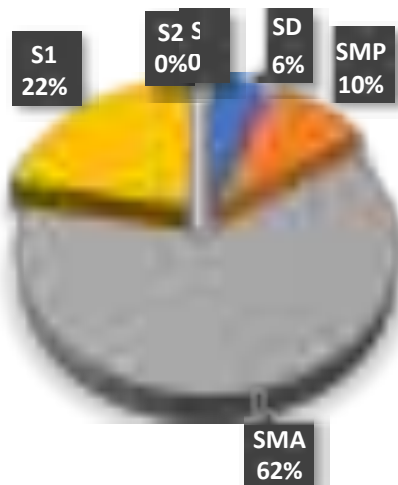
Gambar diatas menunjukkan bahwa mayoritas usia pengguna layanan yaitu pada usia dewasa atau rentang 31-50 tahun. Adapun persentase usia dewasa atau

rentang 31-50 tahun yaitu 45% dari jumlah keseluruhan pengguna layanan atau berjumlah 135 orang. Selanjutnya, untuk rentang usia muda dan usia tua memiliki persentase yang sama. Usia muda atau rentang 11-30 tahun memiliki persentase 41% atau 123 orang. Sedangkan responden dengan usia lanjut atau usia tua dengan rentang lebih dari 51 tahun berjumlah 39 orang (13%).



Gambar 5. 177 Jenjang Pendidikan Responden Puskesmas Pesantren II

Adapun jika dilihat berdasarkan jenjang pendidikannya, mayoritas responden memiliki pendidikan relatif baik. Jenjang pendidikan responden paling banyak yaitu pada Sekolah Menengah Atas (SMA). Persentase jenjang pendidikan SMA yaitu 52% atau berjumlah 155 orang. Selanjutnya, untuk jenjang pendidikan paling banyak kedua yaitu jenjang pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) dengan jumlah 52 orang atau memiliki persentase 18% dari total responden. Untuk jenjang pendidikan responden yang berpendidikan tinggi (S1) yaitu dengan persentase 24% atau hanya 73 orang. Responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Dasar (SD) berjumlah 14 orang (5%), dan yang paling sedikit yaitu responden yang berpendidikan jenjang pasca sarjana (S2) yang berjumlah 3 orang (1%).



Gambar 5. 178 Pekerjaan Responden Puskesmas Pesantren II

Berdasarkan gambar diatas, dapat dijelaskan bahwa pekerjaan pengguna layanan paling banyak berasal dari responden yang bekerja lainnya yaitu separuh dari total responden dengan presentase 46% (136 orang). Sedangkan untuk responden dengan jenis pekerjaan wirausaha yaitu 16% dari jumlah keseluruhan responden atau berjumlah 48 orang. Selanjutnya, responden yang memiliki jenis pekerjaan berkategori pegawai Swasta yaitu 30% (89 orang). Sedangkan pengguna layanan di Puskesmas Pesantren II Kota Kediri yang berlatar belakang pekerjaan ASN, TNI, dan POLRI berjumlah 24 orang (8%).

5.23.2. Analisa Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil survey menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Puskesmas Pesantren II, pada tahun 2021 berada pada kategori nilai **A (Sangat Baik)**. Hal tersebut dapat dilihat pada Indeks Kepuasan Masyarakat yang berada pada nilai 88,41. Nilai tersebut menempatkan kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Pesantren II pada nilai interval konversi 88,31 – 100 dengan kategori A/sangat baik. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Pesantren II telah memenuhi standar pelayanan minimal dan memuaskan masyarakat dengan sangat baik. Walaupun demikian, nilai tersebut juga mengindikasikan bahwa masih perlu melakukan perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan, khususnya pada 5 unsur pelayanan. Terdapat unsur yang harus ditingkatkan lagi guna mencapai pelayanan prima. Untuk mengetahui indikator-indikator yang belum maksimal dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 5. 179 Kualitas Per Unsur Pelayanan Puskesmas Pesantren II

Gambar diatas menunjukkan bahwa dari 9 unsur layanan, masih terdapat 5 unsur yang berada pada nilai B/baik atau masih memerlukan perbaikan untuk menyempurnakan kualitas pelayanan. Unsur tersebut yakni Waktu Penyelesaian, Kompetensi Pelaksana, Sarana dan Prasarana, Persyaratan Pelayanan.

Walapun demikian, jika dilihat pada Indeks Kepuasan masyarakat pada Puskesmas Pesantren II tahun sebelumnya, nilai IKM pada mengalami peningkatan. Pada tahun 2020, nilai IKM di Puskesmas Pesantren II berada pada kategori B (baik) dengan nilai IKM 85,26. Nilai tersebut menempatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Puskesmas Pesantren II berada pada nilai inetrval konversi 76,61-100 dengan kategori nilai B (baik). Nilai tersebut selisih 3,15 poin dengan capaian tahun sekarang. Adapun lebih jelasnya dapat dilihat melalui gambar diagram perbandingan dibawah ini.



Gambar 5. 180 Perkembangan IKM Puskesmas Pesantren II

Penjelasan sebelumnya menunjukkan bahwa terjadi perubahan preferensi terhadap pelayanan sekaligus menunjukkan hasil kerja positif dari pemerintah Puskesmas Pesantren II. Penjelasan sebelumnya menunjukkan bahwa terjadi perubahan preferensi terhadap pelayanan sekaligus menunjukkan hasil kerja positif dari pemerintah Puskesmas Pesantren II telah secara umum meningkatkan nilai kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Pesantren II. Terjadi penurunan dan peningkatan secara signifikan pada 6 unsur. unsur yang mengalami penurunan hanya 2 unsur yakni persyaratan pelayanan dan waktu penyelesaian.

Namun jika dilihat pada gambar diatas, penurunan terjadi pada 2 komponen. Adapun komponen tersebut diantaranya: persyaratan pelayanan dan waktu

penyelesaian. Bahkan unsur waktu penyelesaian menempati nilai terendah dibandingkan dengan unsur lainnya yaitu dengan nilai 3,41. Selain itu, perhatian juga perlu ditujukan pada capaian unsur persyaratan pelayanan. Unsur tersebut juga mengalami penurunan yang cukup drastic walaupun secara umum masih dalam kategori nilai B(baik).

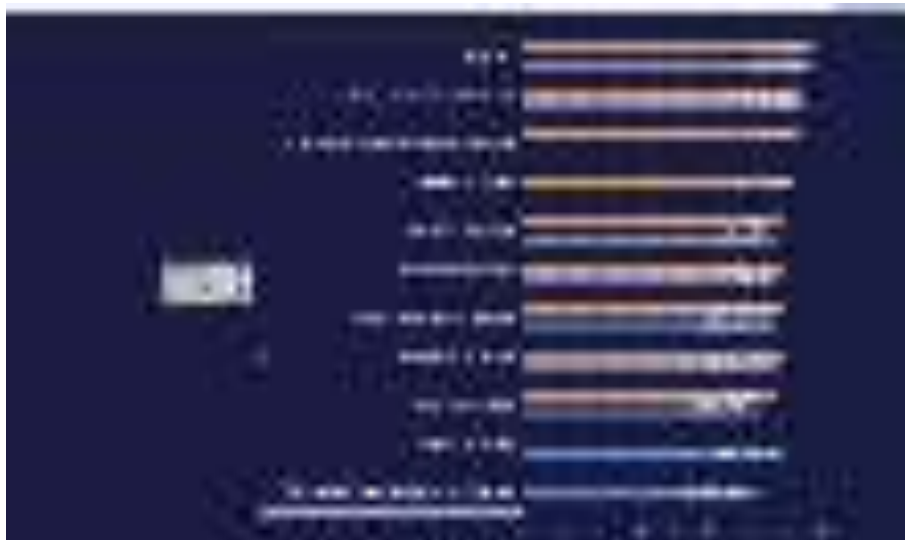
Walaupun terjadi penurunan di beberapa unsur, namun *credit point* patut diberikan pada penanganan masalah di beberapa unsur – khususnya pada unsur yang pada tahun 2020 mendapatkan sorotan dari masyarakat – yang berjalan dengan sangat baik. Sebagai gambaran penanganan masalah pada unsur penanganan pengaduan masukan dan saran, serta perilaku pelaksana yang telah diselesaikan dengan baik. Bahkan komponen tersebut telah meningkatkan kualitas pelayanan, meskipun sebelumnya berada pada kategori B tetapi angka capaiannya meningkat menjadi A. adapun pada komponen sarana dan prasarana telah mengalami peningkatan dari yang sebelumnya mendapatkan nilai pada kategori B, pada tahun 2021 mendapatkan nilai pada kategori B, namun nilainya meningkat. Sedangkan pada unsur kompetensi pelaksana juga mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya, yakni pada angka capaiannya walaupun kategori nilainya tetap berada pada kategori nilai B. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat melalui gambar berikut ini.



Gambar 5. 181 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan Puskesmas Pesantren II

Berdasarkan gambar diatas bisa disimpulkan bahwa unsur kompetensi pelaksana mengalami penurunan yang cukup signifikan dibandingkan dengan unsur lainnya. Oleh karena itu, unit kerja perlu memperhatikan unsur yang mengalami penurunan untuk dapat diperhatikan secara berkelanjutan.

2020
2021



Gambar 5. 182 Perbandingan Unsur Pelayanan Puskesmas Pesantren II

Dari data gambar diatas, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Telah terjadi peningkatan nilai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pada Puskesmas Pesantren II. Hal tersebut dapat dilihat pada perubahan nilai capainnya.
2. Perbaikan pada 2 unsur yakni persyaratan pelayanan dan waktu penyelesaian menjadi kunci peningkatan kualitas pelayanan.
3. Komponen waktu penyelesaian memiliki nilai terendah diantara unsur lainnya.

5.23.3. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan

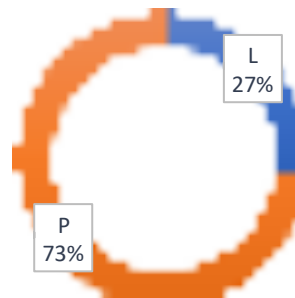
Kegiatan dari Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan adalah mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini di dapatkan beberapa kelemahan yang ada di Unit Pelayanan Publik pada Pemerintah Puskesmas Pesantren II yaitu Sarana dan Prasarana yaitu tempat parkir terlalu sempit yang perlu penataan lebih lanjut terutama saat kunjungan pasien lama. Semoga ke depan bisa diperbaiki agar masyarakat nyaman.

5.24. UPTD Puskesmas Sukorame

5.24.1. Profil Responden

Responden dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Sukorame merupakan masyarakat pengguna layanan di Puskesmas Sukorame Total sampel pada Puskesmas Sukorame sejumlah 317 responden. Sebagian besar

masyarakat yang menjadi yang menjadi responden dalam survei ini mendapatkan pelayanan diantaranya: Pendaftaran, Poli uum, Poli lansia, Poli gigi, Poli gizi, Laboratorium, Poli KIA, Farmasi, dll.



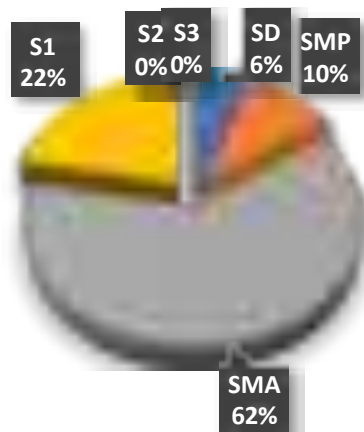
Gambar 5. 183 Jenis Kelamin Responden Puskesmas Sukorame

Berdasarkan gambar diatas, dapat disimpulkan bahwa persebaran responden berdasarkan jenis kelamin yang menerima layanan di Puskesmas Sukorame bahwa responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu 232 orang (73%). Sedangkan responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 85 orang (27%).



Gambar 5. 184 Rentang Usia Responden Puskesmas Sukorame

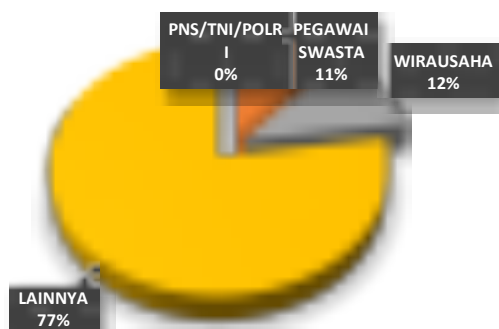
Berdasarkan rentan usia, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden pengguna layanan di Puskesmas Sukorame merupakan masyarakat dengan rentang usia dewasa atau usia 31-50 tahun yakni sejumlah 43% (136 orang). Sedangkan masyarakat dengan rentang usia produktif atau usia kurang dari 31 tahun sejumlah 42% (123 orang). Adapun responden dengan usia lanjut yakni hanya sejumlah 15% (58 orang).



Gambar 5. 185 Jenjang Pendidikan Responden Puskesmas Sukorame

Adapun jika dilihat dari jenjang pendidikannya, sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan ditingkat Sekolah Menengah Atas (SMA) sejumlah 62% dari total responden yakni berjumlah 198 orang. Walaupun lebih dari separuh responden memiliki jenjang pendidikan SMA, namun sejumlah 22% (70 orang) memiliki pendidikan ditingkat perguruan tinggi yakni Sarjana/S1. Adapun sejumlah 10% (31 orang) memiliki latar belakang pendidikan ditingkat SMP. Sedangkan hanya sebagian kecil saja responden yang memiliki jenjang pendidikan ditingkat Sekolah Dasar yakni sejumlah 6% (18 orang).

Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam surevei ini memiliki latar belakang pendidikan yang relatif bagus. Semakin tinggi tingkat pendidikan, maka semakin tinggi pula tingkat kemampuan dan pemahaman mereka terhadap dokumen survei atau kuesioner survey.



Berdasarkan jenis pekerjaannya, dapat disimpulkan bahwa separuh lebih responden memiliki pekerjaan dengan kategori lainnya yakni sebanyak 77% (245 orang). Sedangkan 12% (37 orang) memiliki pekerjaan dengan kategori wirausaha. Adapun 11% (34 orang) memiliki pekerjaan dengan kategori pegawai swasta. Dan responden yang berkerja sebagai Aparatur Negara yaitu 1 orang (0,3%).

5.24.2. Analisa Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil survey menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Puskesmas Sukorame pada tahun 2021 berada pada kategori **A (Sangat Baik)**. Hal tersebut dapat dilihat pada nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang berada pada nilai 92,72. Nilai tersebut menempatkan pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh Puskesmas Sukorame berada pada nilai interval konversi 88,31 – 100 dengan kategori nilai **Sangat Baik (A)**. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan publik pada Puskesmas Sukorame telah memenuhi Standar Pelayanan Minimal dan mampu memuaskan masyarakat dengan sangat baik. Walaupun demikian, nilai tersebut mengindikasikan bahwa terdapat beberapa unsur yang masih harus ditingkatkan lagi guna mencapai pelayanan prima. Adapun untuk mengetahui indikator-indikator yang belum maksimal dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 5. 186 Kualitas Per Unsur Pelayanan Puskesmas Sukorame

Disamping itu, jika kita lihat kembali indeks kepuasan masyarakat pada tahun sebelumnya, nilai IKM di Puskesmas Sukorame mengalami peningkatan. Bahkan nilai tersebut menunjukkan peningkatan pada nilai pada kepuasan terhadap pelayanan publik. Pada tahun 2020, nilai IKM Puskesmas Sukorame berada pada kategori A atau baik dengan nilai IKM 90,02. Nilai tersebut menempatkan kualitas nilai pada interval konversi 88,31 - 100 dengan kategori baik atau A. adapun perbandingan diantara keduanya dapat dilihat pada gambar berikut ini.



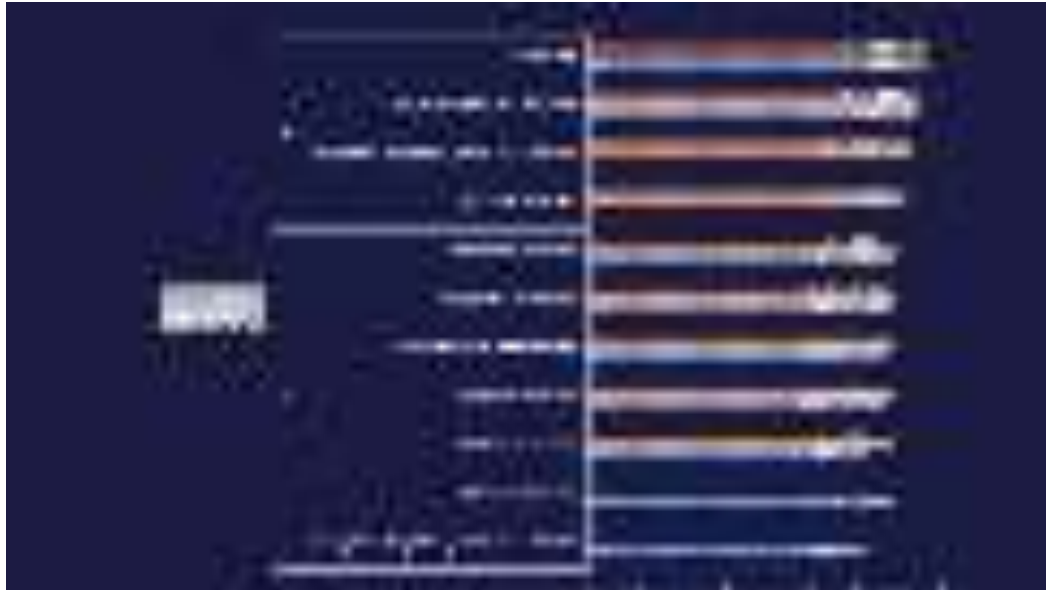
Gambar 5. 187 Perkembangan IKM Puskesmas Pesantren II

Jika kita lihat lebih detail pencapaian pada setiap unsurnya, peningkatan kualitas pelayanan publik diakibatkan oleh peningkatan disebagian besar unsur pelayanan. Adapun untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 5. 188 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan Puskesmas Sukorame

Gambar tersebut memberikan informasi bahwa kinerja pemerintah Puskesmas Sukorame sudah sangat baik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan public. Pada tahun 2020, unsur pelayanan menjadi unsur dengan nilai yang cukup tinggi dan pada 2021 unsur tersebut masih mendapatkan nilai lebih tinggi lagi. Bahkan nilainya sangat meningkat jika dibandingkan dengan nilai di tahun sebelumnya. Selain itu, tercatat terdapat unsur yang mengalami peningkatan cukup drastic.. Dari semua unsur palayanan di Puskesmas Sukorame mengalami kenaikan dan juga ada yang mengalami penurunan. Bisa dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 5. 189 Perbandingan Unsur Pelayanan Puskesmas Sukorame

Berdasarkan deskripsi diatas dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Telah terjadi peningkatan Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Puskesmas Sukorame, meskipun hal itu tidak mempengaruhi nilai yaitu mendapatkan nilai A .
2. Terdapat 1 unsur yang berada pada nilai kategori baik (B yakni unsur produk spesifikasi jenis layanan, dan unsur lainnya mendapatkan nilai sangat baik (A).

5.24.3. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan yaitu untuk mengukur kecenderungan atau persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, melalui Survey Kepuasan Masyarakat ini didapatkan beberapa persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Sukorame . Berikut persepsi masyarakat terhadap pelayanan :

1. Waktu penyelesaian
Pelayanan kurang cepat karena antrean yang banyak, serta kadang masih terjadi keterlambatan pelayanan.
2. Sarana dan prasarana
Ruang tunggu untuk peserta vaksin kurang luas.

5.25. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Gambiran

5.25.1. Profil Responden

Responden dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Gambiran merupakan masyarakat yang berkunjung ke RSUD Gambiran. Beberapa pelayanan yang telah diterima oleh responden yakni diantaranya: Rawat inap, Rawat jalan, Unit Laborat, Klinik Paru-Paru, Klinik Jantung, Klinik Kulit dan Kelamin, klinik gigi, klinik anak, klinik syaraf, swab antigen, vaksinasi COVID-19, Instalasi Rehabilitasi Medik, klinik mata, klinik bedah, klinik penyakit dalam, klinik orthopedi, menebus obat, rontgen. total sampel pada RSUD Gambiran berjumlah 367 responden. Data persebaran responden dapat disajikan kedalam gambar berikut ini.



Gambar 5. 190 Jenis Kelamin Responden RSUD Gambiran

Berdasarkan gambar diatas, dapat dijelaskan bahwa persebaran responden berdasarkan jenis kelamin dapat dikatakan relative merata. pengguna layanan RSUD Gambiran paling banyak didominasi oleh kaum perempuan yakni dengan jumlah persentase 51% (188 orang) dari total sampel. Sedangkan responden laki-laki berjumlah 49% (179 orang) dari total sampel.

Hal yang berbeda terlihat pada persebaran responden berdasarkan jenis usia. Pengguna layanan terbanyak di RSUD Gambiran paling banyak didominasi oleh responden dengan rentang usia dewasa atau usia 31-50 tahun.



Gambar 5. 191 Rentang Usia Responden RSUD Gambiran

Adapun jumlah responden pada usia 31-50 tahun yakni sejumlah 42% (154 orang). Sedangkan responden pada usi produktif atau usia kurang dari 31 tahun yakni sejumlah 28% (102 orang). Adapun responden dengan rentang usia lanjut atau usia lebih dari 50 tahun yakni sejumlah 30% (111 orang).

Jika dilihat dari usianya, persebaran responden di RSUD Gambiran paling banyak berasal dari kaum dewasa yakni dengan rentang usia 31-50 tahun. Dengan rentang usia tersebut, tidak mengherankan jika sebagian besar responden memiliki jenjang usia sekolah menengah. Bahkan, beberapa reponden juga memiliki rentang Pendidikan perguruan tinggi. Hanya sebagian kecil saja responden yang memiliki jenjang Pendidikan setingkat sekolah dasar, Responden yang memiliki jenjang Pendidikan sekolah dasar lebih didominasi oleh masyarakat pada kategori usia tua (di atas 51 tahun). Adapun persebarannya dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 5. 192 Jenjang Pendidikan Responden RSUD Gambiran

Berdasarkan gambar diatas, dapat dijelaskan bahwa pengguna layanan di RSUD Gambiran paling banyak berada pada jenjang pendidikan SMA yakni dengan jumlah 57% (209 orang). Sedangkan responden yang berada pada jenjang pendidikan Sarjana berjumlah 20% (75 orang) dan responden dengan jenjang pendidikan Magister/S2 yakni sejumlah 3% (10 orang) dari total sampel. Adapun responden dengan jenjang pendidikan SMP berjumlah 11% (40 orang). Sedangkan hanya sebagian kecil saja responden yang memiliki jenjang pendidikan ditingkat sekolah dasar yakni dengan jumlah 9% (33 orang).

Jika dilihat dari jenjang pendidikannya juga menunjukkan bahwa responden yang melakukan pengisian dapat mewakili interpretasi masyarakat terhadap pelayanan public. Hal itu karena hanya sebagian kecil saja (33 orang) saja yang memiliki jenjang Pendidikan setingkat SD. Sebagian besar responden memiliki jenjang Pendidikan

minimal sekolah menengah yang pada umumnya memiliki pemahaman terhadap dokumen survei relative bagus. Selain itu, keberadaan responden juga mendorong validitas data karena mereka sudah mampu menggambarkan dan merasakan kualitas pelayanan public yang telah mereka dapatkan.

Sedangkan jika dilihat dari jenis pekerjaannya, responden dengan pekerjaan selain pegawai dan wirausaha masih mendominasi. Hampir sebagian besar responden memiliki pekerjaan pada kategori tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar 5. 193 Pekerjaan Responden RSUD Gambiran

Berdasarkan gambar diatas, dapat dijelaskan bahwa pekerjaan paling banyak yang dimiliki responden yakni pada kategori lainnya sejumlah 70% (256 orang) dari total sampel. Sedangkan responden dengan kategori pekerjaan pegawai swasta sejumlah 13% (46 orang). Responden dengan kategori pekerjaan wirausaha yakni sejumlah 11% (43 orang). sedangkan hanya sebagian kecil saja responden yang berprofesi sebagai PNS/TNI/POLRI yakni sejumlah 6% (22 orang).

5.25.2. Analisa Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil survey menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah RSUD Gambiran pada tahun 2021 berada pada nilai **B (Baik)**. Hal tersebut dapat dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat yang berada pada nilai 80,39. Nilai tersebut menempatkan kualitas pelayanan publik berada apada nilai interval konversi 76,61-88,30 dengan kategori B/Baik. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh RSUD Gambiran telah memenuhi standar pelayanan minimal dan mampu memuaskan masyarakat dengan baik. Walaupun demikian, nilai tersebut juga mengindikasikan bahwa masih perlu melakukan perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan, khususnya pada beberapa unsur pelayanan. Terdapat beberapa unsur yang perlu untuk ditingkatkan sehingga

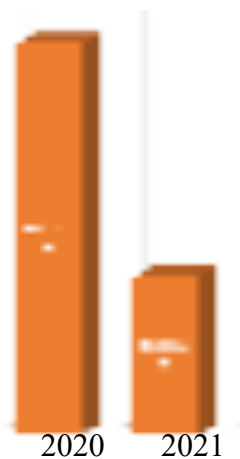
dapat mewujudkan pelayanan prima. Untuk mengetahui indicator-indikator yang belum maksimal dapat dilihat dari gambar di bawah ini.



Gambar 5. 194 Kualitas Per Unsur Pelayanan RSUD Gambiran

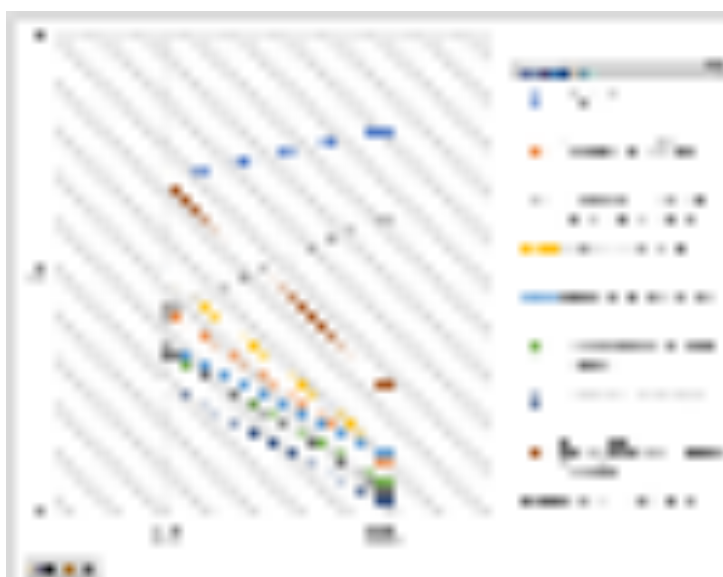
Berdasarkan gambar diatas, dapat dijelaskan bahwa dari 9 unsur pelayanan, terdapat 5 unsur yang berada pada nilai baik (B) dan 2 unsur berada nilai kurang baik (C) atau masih memerlukan untuk menyempurnakan kualitas pelayanan. Kelima unsur yang berada pada nilai baik/B tersebut diantaranya yakni: persyaratan pelayanan, sistem mekanisme prosedur, produk spesifikasi jenis pelayanan, dan perilaku pelaksana. Sedangkan kedua unsur yang berada pada nilai kurang baik/C diantaranya: waktu penyelesaian, sarana dan prasarana. Adapun pada unsur sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah diantara unsur lainnya yaitu 3,02. Sama halnya dengan tahun lalu unsur sarana dan prasarana juga mendapatkan nilai terendah.

Walaupun demikian, jika kita lihat dari indeks kepuasan masyarakat tahun pada sebelumnya, nilai IKM di RSUD Gambiran mengalami penurunan. Penurunan tersebut mempengaruhi nilai yang berada pada kategori Baik. Pada tahun 2020, nilai IKM RSUD Gambiran berada pada kategori Baik dengan nilai 85,37. Nilai tersebut selisih 4,98 poin dengan capaian tahun 2021. Nilai tersebut juga menempatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh RSUD Gambiran berada pada nilai interval konversi 76,61-88,30 dengan kategori baik. Adapun perbandingan diantara keduanya dapat dilihat melalui gambar berikut:



Gambar 5. 195 Perkembangan IKM RSUD Gambiran

Penjelasan sebelumnya menunjukkan bahwa terjadi perubahan preferensi terhadap pelayanan sekaligus menunjukkan hasil kerja negatif dari RSUD Gambiran. Terjadi penurunan yang signifikan di hampir seluruh unsur pelayanan. Beberapa unsur tersebut yakni: persyaratan pelayanan, sistem mekanisme prosedur, waktu penyelesaian, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana.

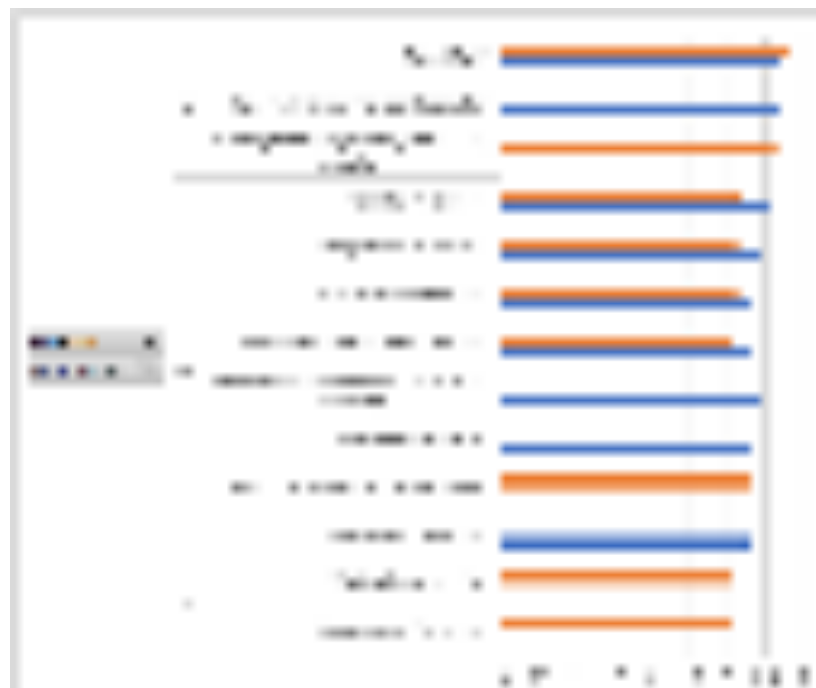


Gambar 5. 196 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan RSUD Gambiran

Namun jika dilihat pada gambar diatas, kualitas sarana dan prasarana menjadi sorotan / perhatian bagi masyarakat. Tidak hanya pada unsur sarana dan prasarana saja, melainkan pada unsur waktu penyelesaian juga menjadi sorotan bagi masyarakat yang berkunjung di RSUD Gambiran. Kedua unsur tersebut perlu mendapatkan treatment untuk dilakukan upaya peningkatan. Kedua unsur tersebut berada pada nilai C (Kurang

baik), dimana unsur lainnya juga mengalami penurunan tetapi masih berada pada kategori B/Baik.

Walaupun terjadi penurunan di beberapa unsur, namun *credit point* patut diberikan pada penanganan masalah di beberapa unsur – khususnya pada unsur yang pada tahun 2020 mendapatkan sorotan dari masyarakat – yang berjalan dengan sangat baik. Sebagai gambaran penanganan masalah pada unsur biaya/tarif yang telah diselesaikan dengan baik. Bahkan penanganan tersebut telah meningkatkan kualitas pelayanan yang sebelumnya berada pada kategori B/Baik meningkat menjadi A/Sangat baik. Sedangkan peningkatan unsur lainnya yaitu pada unsur penanganan pengaduan saran dan masukan. Meskipun tetap berada pada kategori A, tetapi capaian nilainya meningkat. Pada tahun 2020, hanya terdapat 2 unsur yang berada pada kategori A, sedangkan terdapat 7 unsur pada kategori B. sedangkan pada tahun 2021, juga hanya terdapat 2 unsur yang berada pada kategori A, dan unsur yang berada pada kategori B berjumlah 5 unsur, sedangkan 2 unsur lainnya berada pada kategori C. adapun lebih jelasnya dapat dilihat melalui gambar berikut ini.



Gambar 5. 197 Perbandingan Unsur Pelayanan RSUD Gambiran

Berdasarkan deskripsi diatas, dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Telah terjadi penurunan pada kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh RSUD Gambiran, walaupun tetap berada pada nilai dengan kategori B/Baik, tetapi capaian angkanya menurun.
2. Perbaikan di beberapa unsur pelayanan yakni : Penanganan pengaduan saran dan masukan dan biaya/tarif.
3. Komponen yang menjadi perhatian oleh masyarakat yakni unsur waktu penyelesaian dan sarana dan prasarana, dan unsur tersebut berada pada kategori nilai C/Kurang Baik.

5.25.3. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan

Kegiatan dari Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan adalah mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini didapatkan beberapa kelemahan yang ada di Unit Pelayanan Publik pada RSUD Gambiran yaitu:

Pada unsur sistem, mekanisme, dan prosedur, terdapat keluhan yang datang dari pengunjung. Keluhan tersebut terkait dengan sistem pembayaran administrasi yang masih sulit. Sehingga responden menyarankan agar sistem pada pembayaran administrasi dibuat lebih simpel lagi dan memudahkan masyarakat.

Adapun pada unsur waktu penyelesaian, terdapat beberapa keluhan yang datang dari masyarakat. Adapun keluhan tersebut diantaranya adalah kurangnya tenaga kerja pada bagian IGD atau dengan kata lain minim tenaga kerja, sehingga dalam menangani pasien relatif lama. Sedangkan keluhan juga datang dari klinik paru, faktor kedisiplinan pada tenaga kerja medis perlu diperhatikan lagi. Adapun pada bagian farmasi dinilai juga terlalu lama dalam melayani masyarakat, sehingga masyarakat merasa sangat dirugikan waktunya. Adapun pada unsur ini harus lebih ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya.

Pada unsur kompetensi pelaksana, keluhan tertuju pada tenaga medis. Adapun beberapa keluhan dari masyarakat terkait kompetensi tenaga medis perlu diperhatikan, hal ini akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan apalagi dalam bidang pelayanan kesehatan. Adapun keluhan yang pernah dirasakan pasien yakni, beberapa tenaga medis terkadang salah menyuntik, sehingga pasien merasa kesakitan.

Sedangkan pada unsur perilaku pelaksana, terdapat beberapa keluhan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Adapun perilaku dari pelaksana juga akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan, hal tersebut sama halnya dengan unsur

pelaksana yang sudah dijelaskan diatas. Adapun pada tenaga medis, tingkat keramahan dan kesopanan dalam melayani pasien harus diperhatikan lagi. Peningkatan tingkat keramahan dan kesopanan tersebut sebaiknya lebih diperhatikan lagi mulai dari tenaga medis baik non medis, sehingga hal tersebut dapat memberikan rasa nyaman dan kepuasan pada masyarakat.

Adapun pada unsur sarana dan prasarana juga perlu diperhatikan lagi, ketersediaan fasilitas di RSUD Gambiran secara umum masih belum berfungsi secara maksimal. Adapun fasilitas tersebut merupakan keperluan penting bagi masyarakat. Terdapat fasilitas yang kurang berfungsi maksimal pada RSUD Gambiran yakni: ketersediaan lahan parkir yang terbatas bagi pasien (masyarakat), beberapa fasilitas yang terdapat pada ruang rawat inap juga terkadang tidak berfungsi secara maksimal. Hal ini membuat masyarakat tidak nyaman terhadap keberadaan fasilitas yang minim.

Adapun terkait dengan kurang berfungsinya fasilitas secara maksimal tersebut mendapatkan klarifikasi dari pihak RSUD Gambiran. Pihak RSUD Gambiran memberikan tanggapan yang membenarkan adanya keluhan tersebut pada beberapa pasien, dan untuk kedepannya akan lebih ditingkatkan lagi kualitas sarana dan prasaranya.

5.26. Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP)

5.26.1. Profil Responden

Responden dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol-PP) Kota Kediri merupakan masyarakat pengguna layanan pada Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol-PP). Total sampel pada Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol-PP) Kota Kediri berjumlah 144 responden. Untuk pelayanan yang diterima responden yaitu Ketentraman dan Ketertiban Umum. Persebaran responden pada Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol-PP) dapat dikatakan relatif merata, meskipun secara persentase lebih banyak responden berjenis kelamin perempuan. Berikut persebaran responden pada Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol-PP) Kota Kediri:



Gambar 5. 198 Jenis Kelamin Responden Satpol PP

Berdasarkan gambar diatas, dapat kita lihat bahwa perbedaan presentase responden tersebut berbeda tipis. Untuk responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 75 orang atau dengan presentase 52%. Berbeda sedikit dengan responden perempuan, maka jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki yaitu 69 orang atau dengan presentase 48%..

Namun, berdasarkan usia responden mayoritas responden pada Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol-PP) Kota Kediri usia dewasa dan usia muda. Untuk usia responden paling banyak yaitu usia dewasa dengan rentang 31-50 tahun. Namun, hal tersebut berbeda tipis dengan usia muda dengan rentang 11-30 tahun. Berikut persentase persebaran responden dilihat dari usianya :



Gambar 5. 199 Rentang Usia Responden Satpol PP

Gambar diatas terlihat bahwa hanya berbeda sedikit antara persentase usia dewasa dengan usia muda. Untuk responden dengan usia paling banyak yaitu usia dengan rentang 31-50 tahun. Persentase usia tersebut yaitu hampir separuh dari total responden Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol-PP) Kota Kediri. Jumlah responden dengan usia dewasa (31-50 tahun) yakni 49% atau berjumlah 71 orang. Responden dengan usia yang jumlahnya paling banyak kedua yaitu usia muda dengan rentang 11-30 tahun berjumlah 57 orang atau dengan persentase 40%. Rentang usia yang terakhir

yaitu lebih dari 51 tahun, responden dengan usia tersebut berjumlah 16 orang atau dengan persentase 11%.

Ditinjau dari usia responden, maka dapat dikatakan bahwa data dan informasi yang didapat terkait kualitas pelayanan di Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol-PP) Kota Kediri reliable. Dengan mayoritas responden yang berada pada usia muda dan usia dewasa, dapat mempermudah dalam pengumpulan informasi terkait pelayanan tersebut. Rentang usia tersebut cenderung mudah mengingat dan mendeskripsikan suatu pelayanan yang telah diterima. Sekaligus usia tersebut mempunyai kestabilan emosi yang cukup baik.

Selanjutnya, jika dilihat berdasarkan pendidikan responden Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol-PP) Kota Kediri didominasi oleh jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA). Namun, responden di Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol-PP) Kota Kediri tidak ada yang memiliki jenjang pendidikan perguruan tinggi, baik S1, S2 ataupun S3. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar dibawah :

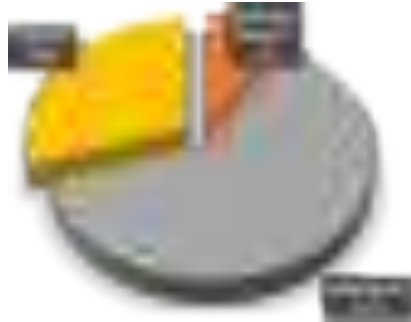


Gambar 5. 200 Jenjang Pendidikan Responden Satpol PP

Pada gambar diatas, menunjukkan bahwa jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) sangat mendominasi. Persentase jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) yaitu 67% atau berjumlah 96 orang. Selanjutnya, untuk jenjang pendidikan paling banyak kedua yaitu Sekolah Menengah Pertama (SMP) dengan jumlah 41 orang atau dengan persentase 28%. Terakhir, jenjang pendidikan paling sedikit yaitu Sekolah Dasar (SD) berjumlah 5% dari total responden atau hanya 7 orang.

Jika dilihat berdasarkan jenis pekerjaan, maka mayoritas pekerjaan responden Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol-PP) Kota Kediri yaitu bekerja sebagai wirausaha. Untuk kategori pekerjaan lainnya berada pada urutan kedua jenis pekerjaan responden Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol-PP) Kota Kediri. Untuk lebih jelasnya mengenai

persentase jenis pekerjaan responden Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol-PP) Kota Kediri dapat dilihat sebagai berikut :



Gambar 5. 201 Pekerjaan Responden Satpol PP

Persentase diatas menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol-PP) Kota Kediri memiliki pekerjaan sebagai wirausaha. Untuk persentase pekerjaan wirausaha tersebut yaitu 61% dari total responden atau berjumlah 88 orang. Selanjutnya, untuk pekerjaan dengan persentase banyak urutan kedua yaitu pekerjaan dengan kategori lainnya. Pekerjaan dengan kategori lainnya tersebut memiliki persentase 30% atau berjumlah 43 orang. Selanjutnya, untuk responden yang bekerja di perusahaan swasta atau sebagai pegawai swasta yaitu 9% atau berjumlah 13 orang. Untuk responden yang bekerja di instansi pemerintah baik ASN, TNI/POLRI nihil atau tidak ada.

5.26.2. Analisa Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil survey menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol-PP) Kota Kediri pada tahun 2021 berada pada kategori **Baik (B)**. Meskipun tidak mempengaruhi nilai interval konversi namun Indeks Kepuasan Masyarakat Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol-PP) Kota Kediri mengalami peningkatan dengan nilai 87,95. Nilai tersebut menempatkan pelayanan yang telah diselenggarakan berada pada nilai interval konversi 76,61-88,30 dengan kategori nilai B atau baik. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh pemerintah Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol-PP) Kota Kediri telah memenuhi standar pelayanan minimal dan mampu memuaskan masyarakat dengan baik.

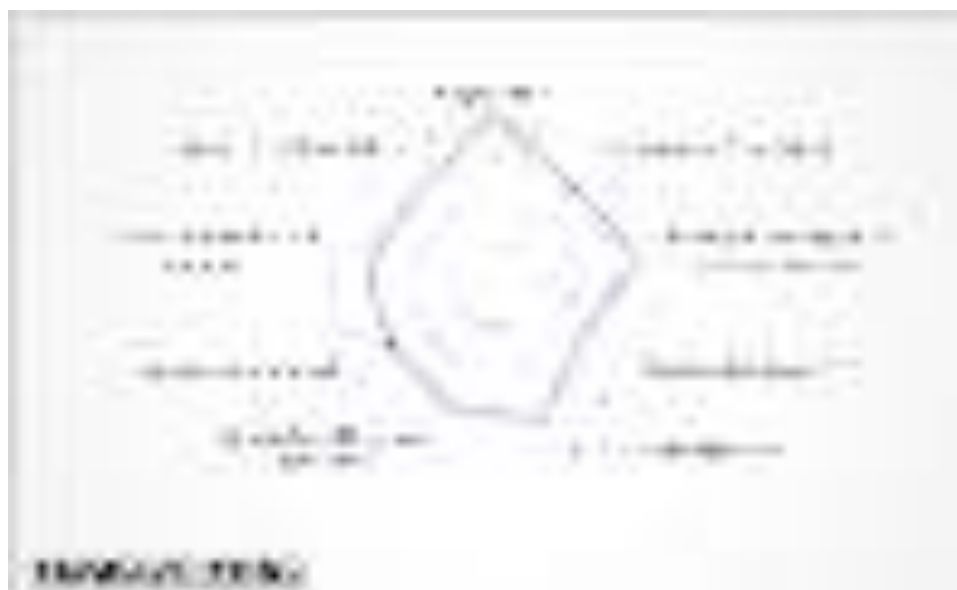
Jika ditinjau dari nilai IKM Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol-PP) Kota Kediri pada tahun 2020, pada tahun ini mengalami peningkatan. Adapun nilai IKM Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol-PP) Kota Kediri pada tahun 2020 yaitu 82,18 dan

berada pada nilai interval konversi 76,61-88,30. Nilai tersebut menempatkan pada kategori B (Baik). Peningkatan nilai IKM pada tahun 2021 yaitu sekitar 5,77 poin. Adapun nilai IKM pada Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol-PP) Kota Kediri adalah 87,95. Nilai IKM pada tahun 2021 berada pada nilai interval konversi 76,61-88,30 dan masih berada pada kategori nilai B (Baik). Perbandingan nilai IKM tahun 2020 dengan tahun 2021 yakni sebagai berikut :



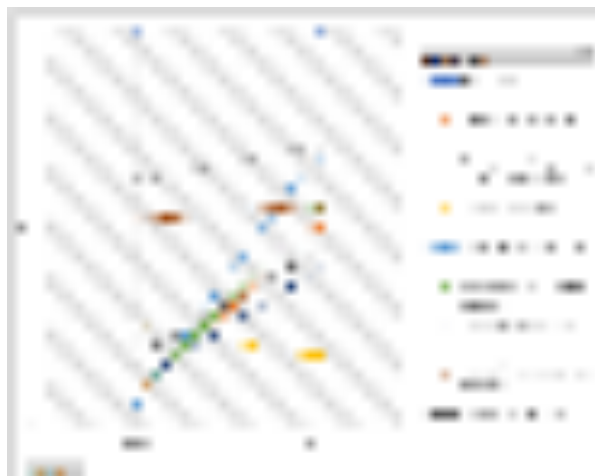
Gambar 5. 202 Perkembangan IKM Satpol PP

Berdasarkan pada gambar diatas, menunjukkan bahwa peningkatan terjadi secara signifikan. Meskipun nilai IKM mengalami peningkatan namun tidak merubah kategori nilai tetap berada pada kategori nilai B (Baik). Peningkatan nilai IKM tersebut kemungkinan karena terjadi peningkatan pada nilai indikator atau unsur pelayanan. Dari 9 unsur, terdapat 3 unsur yang mengalami perubahan secara signifikan dari kategori nilai B (Baik) menjadi kategori nilai A (Sangat Baik). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 5. 203 Kualitas Per Unsur Pelayanan Satpol PP

Pada gambar diatas menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa unsur yang perlu diperhatikan. Indikator atau unsur yang mendapatkan nilai terendah yaitu unsur perilaku pelaksana. Perilaku pelaksana harus ditingkatkan guna meningkatkan kualitas pelayanan di Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol-PP) Kota Kediri. Perilaku pelaksana mengalami penurunan yang mana pada sebelumnya mendapatkan nilai 3,25 dan pada tahun ini menjadi 3,17 dan keduanya berada pada kategori B (Baik). Dari 9 unsur pelayanan yang masih berada pada nilai B (Baik) yaitu 4 unsur. Selanjutnya, untuk unsur pelayanan yang mendapatkan nilai dengan kategori A (Sangat Baik) yaitu 5 unsur. Untuk lebih detailnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

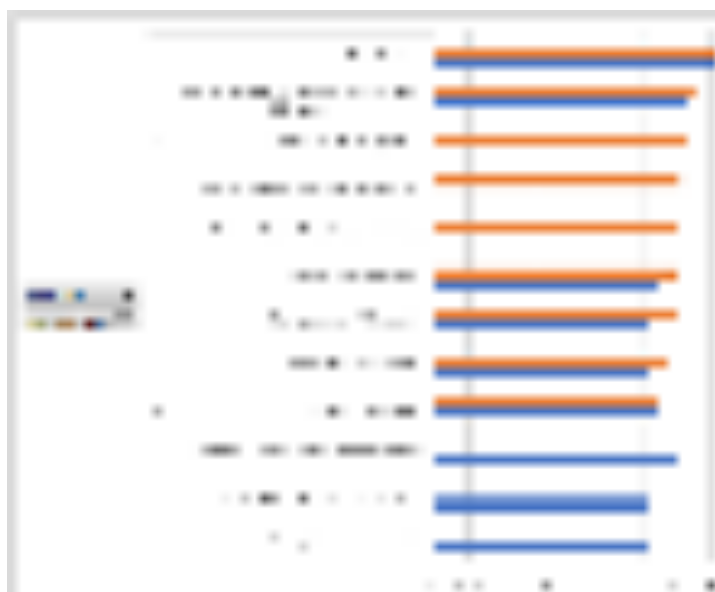


Gambar 5. 204 Pergeseran Indikator Per Unsur Pelayanan Satpol PP

Pada gambar diatas menunjukkan bahwa hampir semua unsur pelayanan mengalami peningkatan kecuali unsur perilaku pelaksana. Meskipun beberapa unsur mengalami peningkatan namun tetap berada pada kategori nilai B (Baik), namun juga terdapat beberapa yang mengalami peningkatan dan mengalami perubahan kategori nilai dari kategori B (Baik) menjadi kategori nilai A (Sangat Baik). Adapun unsur pelayanan yang mengalami peningkatan nilai namun masih berada pada kategori B (Baik) yaitu sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, dan waktu penyelesaian. Pada tahun 2020, unsur sarana dan prasarana mendapat nilai 3,10 dan berada pada kategori B (Baik). Pada tahun 2021, mengalami peningkatan pada nilai unsur menjadi 3,38 dan tetap berada pada kategori B (Baik). Selanjutnya, unsur kompetensi pelaksana pada tahun sebelumnya mendapat nilai 3,08 dan pada tahun 2021 mendapat nilai 3,49 dan berada pada kategori B (Baik). Unsur waktu penyelesaian juga mengalami peningkatan nilai namun tidak mempengaruhi nilai kategori. Pada tahun sebelumnya, waktu penyelesaian mendapat nilai 3,17 dan pada tahun 2021 mendapat nilai 3,43.

Seperti yang sudah disinggung sedikit pada penjelasan sebelumnya, bahwa terdapat unsur pelayanan yang mengalami peningkatan dan juga mengalami perubahan kategori nilai. Adapun unsur pelayanan tersebut antara lain : produk spesifikasi jenis layanan, sistem, mekanisme, dan prosedur, dan persyaratan pelayanan. Untuk unsur produk spesifikasi jenis layanan pada tahun sebelumnya mendapat 3,07 dengan kategori nilai B (Baik). Sedangkan, pada tahun 2021 unsur produk spesifikasi jenis layanan mendapatkan nilai 3,54 dan berada pada kategori nilai A (Sangat Baik). Sistem, mekanisme, dan prosedur juga mengalami peningkatan meskipun tidak secara signifikan dari yang sebelumnya mendapat nilai 3,51 menjadi 3,55. Meskipun hanya berbeda 0,4 poin namun nilai tersebut menjadikan unsur sistem, mekanisme, dan prosedur berada pada kategori nilai A (Sangat Baik). Selanjutnya, unsur yang mengalami peningkatan yang dapat dikatakan pesat atau secara signifikan yaitu unsur persyaratan pelayanan. Pada tahun 2020, unsur persyaratan pelayanan mendapat nilai 3,06 dan berada pada kategori B (Baik). Peningkatan terjadi pada tahun 2021, persyaratan pelayanan mendapatkan nilai 3,68 dan menjadikan unsur persyaratan pelayanan tersebut berada pada kategori A (Sangat Baik).

Untuk unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dan biaya/tarif tetap berada pada kategori nilai A (Sangat Baik). Pada tahun sebelumnya, unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan mendapat nilai 3,61 dan tahun 2021 mendapat nilai 3,70 keduanya berada pada kategori nilai A (Sangat Baik). Sedangkan biaya/tarif tidak mengalami perubahan dan tetap mendapat nilai sempurna yaitu 4. Berikut untuk lebih jelasnya dapat dilihat gambar dibawah ini :



Gambar 5. 205 Perbandingan Unsur Pelayanan Satpol PP

Berdasarkan deskripsi yang sudah dijabarkan diatas, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Terjadi peningkatan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol-PP) Kota Kediri dari 82,18 menjadi 87,95. Peningkatan nilai IKM tersebut tidak mempengaruhi kategori nilai tetap berada pada kategori B (Baik).
2. Terjadi hampir semua unsur pelayanan mengalami peningkatan. Beberapa unsur mengalami perubahan pada kategori nilai dari B (Baik) menjadi A (Sangat Baik). Unsur pelayanan tersebut yaitu produk spesifikasi jenis layanan, sistem, mekanisme dan prosedur, dan persyaratan pelayanan.
3. Namun terdapat unsur pelayanan yang mengalami penurunan nilai, yaitu unsur perilaku pelaksana. Perlunya perhatian untuk unsur perilaku pelaksana agar mengalami peningkatan kualitas pelayanan.

5.26.3. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan yaitu untuk mengukur kecenderungan atau persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, melalui Survey Kepuasan Masyarakat ini didapatkan beberapa persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol-PP) Kota Kediri. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan yaitu terdapat pada unsur perilaku pelaksana. Masyarakat mengeluhkan mengenai perilaku pelaksana yang terkadang tidak ramah dan sopan. Hal itu dikarenakan masih terdapat pelaksana yang membentak pengguna layanan tersebut. Adapun harapan masyarakat atau pengguna layanan, pelaksana agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan terlebih pada perilaku pelaksana harus lebih diperhatikan lagi. Berikut persepsi masyarakat terhadap pelayanan terhadap Perilaku pelaksana : Pengguna layanan atau responden rata-rata mengeluhkan perilaku pelaksana yang terkadang tidak ramah. Harapan masyarakat semoga dapat ditingkatkan mengenai perilaku pelaksana.

BAB VI. PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Survey Kepuasan Masyarakat merupakan survey yang harus dilakukan oleh seluruh Unit Pelayanan Publik baik di tingkat pusat maupun daerah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat. Hasil survey ini diwujudkan dalam bentuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM merepresentasikan kualitas/mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan kinerja unit pelayanan publik dalam memberikan pelayanan. Semakin tinggi nilainya maka kualitas/mutu pelayanan semakin baik yang juga berarti kinerja unit pelayanan publik juga semakin baik. Namun sebaliknya, semakin kecil nilai IKMnya maka semakin jelek kualitas/mutu pelayanan dan semakin jelek kinerja unit pelayanan publik.

Survey ini dilakukan di 26 perangkat daerah dengan total sampel mencapai 6.110 responden yang telah mendapatkan pelayanan dari unit pelayanan public di kelurahan. Jumlah sampel dihitung berdasarkan populasi pengguna layanan selama 1 tahun terakhir yaitu di tahun 2020.

Tabel 6. 1 Hasil IKM Perangkat Daerah Tahun 2021

No	Unit Kerja	NIK	Mutu
1	BPPKAD	3,5321	B
2	Dinas Kesehatan	3,2868	B
3	Dinas Pendidikan	3,5407	A
4	Dinas Perhubungan	3,5544	A
5	DPMPTSP	3,2705	B
6	Puskemas Mrican	3,5359	A
7	Puskesmas Sukorame	3,7087	A
8	Satpol PP	3,5181	B
9	Puskesmas Balowerti	3,7468	A
10	Puskesmas Campurejo	3,6027	A
11	BPBD	3,5984	A
12	Dispendukcapil	3,3282	B
13	Dinas Koperasi UMKM TK	3,5322	B
14	Dinas Sosial	3,2070	B

15	RSUD Gambiran	3,2156	B
16	LABKESDA	3,0873	B
17	PKM KOWILSEL	3,3569	B
18	PKM KOWILUT	3,6422	A
19	PKM NGLETIH	3,5362	A
20	PKM Pesantren I	3,3106	B
21	PKM Pesantren II	3,5363	A
22	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	3,3236	B
23	DLHKP	3,6584	A
24	KECAMATAN PESANTREN	3,6541	A
25	KECAMATAN KOTA	3,2890	B
26	KECAMATAN MOJOROTO	3,4629	B

Hasil survey menunjukkan bahwa nilai IKM unit pelayanan publik ditingkat kelurahan relative baik. Dari 26 perangkat daerah yang dinilai, terdapat 12 perangkat daerah kelurahan yang memiliki nilai A atau Sangat Baik dan sisanya mendapatkan nilai B atau baik sebanyak 14 unit kerja. Hal ini juga dipertegas dengan tidak adanya perangkat yang memiliki nilai C. Hal itu berarti bahwa masyarakat sudah puas dengan pelayanan yang ada di tingkat kelurahan. Pelayanan publik yang diberikan telah memenuhi standart minimal harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diperoleh. Berdasarkan hasil penjumlahan nilai IKM dari kelurahan seluruh Kota Kediri maka nilai IKM Kota Kediri secara keseluruhan adalah dengan nilai indek (NI) sebesar **3,51** dan nilai indek konversi nya adalah sebesar **87,75**.

6.2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil kajian survei kepuasan masyarakat yang dilakukan pada tahun 2021, maka tim survei kegiatan masyarakat Universitas Brawijaya memberikan rekomendasi kepada Pemerintah Kota Kediri sebagai berikut:

1. **Penerapan Kolaboratif Governance dan Dynamic Governance dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.** Hal ini sangat penting dalam rangka meningkatkan Kerjasama antar perangkat daerah di Kota Kediri dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat agar dapat mendapatkan kepuasan dari masyarakat
2. **Penyelenggaraan Akreditasi/Sertifikasi Pelayanan Publik (ISO).** Sertifikasi pelayanan publik berdasarkan standar akreditasi internasional sangat penting dalam memberikan standar baku dalam pemberian pelayanan publik di Kota

Kediri. Oleh karena itu, penerapan ISO disetiap unit pelayanan publik di Kota Kediri diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan

3. **Pemanfaatan media social di tingkat grassroot (ex: *Whatapps* RT/RW; *Tiktok*; *Instagram*) untuk media sosialisasi kepada masyarakat.** Dengan jaman yang serba modern dan berbasis teknologi informasi, maka Pemerintah Kota Kediri juga perlu menyesuaikan diri dengan perubahan tersebut dengan beradaptasi menggunakan saluran komunikasi yang semakin maju dan berkembang di masyarakat sehingga dapat memenuhi segala kebutuhan informasi yang diinginkan oleh masyarakat. Namun demikian kesiapan sumber daya manusia dan perangkat yang mendukung sangat penting untuk dipersiapkan dengan lebih baik.
4. **Implementasi standar operasional prosedur.** Penerapan standar operasional prosedur di semua unit pelayanan publik sangat mendukung pemberian prosedur pelayanan sesuai dengan ketentuan yang diberikan. Payung hukum sangat dibutuhkan dalam implementasi standar operasional prosedur di masing-masing unit kerja di Pemerintah Kota Kediri
5. **Pendidikan dan pelatihan.** Pendidikan dan pelatihan sangat dibutuhkan dalam menunjang kompetensi sumber daya manusia di masing-masing unit pelayanan publik. Pendidikan dan pelatihan terkait pelayanan prima sangat penting dalam memberikan pengetahuan dan ketrampilan bagaimana memberika pelayanan yang memuaskan pelanggan/masyarakat
6. **Reward & Punishment.** Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan masing-masing unit pelayanan maka system *reward dan punishment* akan memberikan dorongan semangat untuk memperbaiki kelemahan atau kekurangan yang ada pada masing-masing unit pelayanan publik sehingga dapat memaksimalkan hasil IKM yang diperoleh. Namun demikian, *punishment* perlu diberikan kepada unit pelayanan publik yang tidak melakukan upaya dalam memperbaiki kelemahan di unit kerja nya. Kontrol yang secara berkesinambungan perlu dilakukan dalam upaya mendorong peningkatan kualitas pelayanan di masing-masing unit pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, Sahya. 2019. *Ilmu Administrasi Negara Kajian Konsep, Teori, Dan Fakta Dalam Upaya Menciptakan Good Governance*. Bandung: pustaka setia.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: Penerbit PT. Raja Grafindo Persada.
- Moenir. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: bumi aksara.
- Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: alfabeta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Diakses dari <http://ditjenpp.kemendikham.go.id/arsip/bn/2017/bn708-2017.pdf> pada 01 Juli 2020
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/5311/pp-no-96-tahun-2012> pada 01 Juli 2020
- Ratminto. dan Winarsih, Atik Septi. 2015. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: pustaka pelajar.
- Tangkilisan, Hesar Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009> pada 02 Juli 2020
- Zeithaml, V.A., Parasuraman dan L.L. Berry. 1990. *Delivering Quality Services Balancing Customer Perceptions and Expectation*. New York: the Free Press



(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8) (9) (10) (11) (12) (13) (14) (15) (16) (17) (18) (19) (20) (21) (22) (23) (24) (25) (26) (27) (28) (29) (30) (31) (32) (33) (34) (35) (36) (37) (38) (39) (40) (41) (42) (43) (44) (45) (46) (47) (48) (49) (50) (51) (52) (53) (54) (55) (56) (57) (58) (59) (60) (61) (62) (63) (64) (65) (66) (67) (68) (69) (70) (71) (72) (73) (74) (75) (76) (77) (78) (79) (80) (81) (82) (83) (84) (85) (86) (87) (88) (89) (90) (91) (92) (93) (94) (95) (96) (97) (98) (99) (100)



(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8) (9) (10) (11) (12) (13) (14) (15) (16) (17) (18) (19) (20) (21) (22) (23) (24) (25) (26) (27) (28) (29) (30) (31) (32) (33) (34) (35) (36) (37) (38) (39) (40) (41) (42) (43) (44) (45) (46) (47) (48) (49) (50) (51) (52) (53) (54) (55) (56) (57) (58) (59) (60) (61) (62) (63) (64) (65) (66) (67) (68) (69) (70) (71) (72) (73) (74) (75) (76) (77) (78) (79) (80) (81) (82) (83) (84) (85) (86) (87) (88) (89) (90) (91) (92) (93) (94) (95) (96) (97) (98) (99) (100)