



# LAPORAN SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KABUPATEN PESISIR SELATAN



**SEKRETARIAT DAERAH  
KABUPATEN PESISIR SELATAN  
TAHUN 2021**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, bahwa Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2021 ini telah kami selesaikan.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara disamping abdi masyarakat. Dalam kenyataan yang ditemui saat ini, masih banyak diterima terjadinya keluhan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah. Hal ini disebabkan, peningkatan dan perbaikan pelayanan publik, hanya dilihat dari sisi penyelenggara pelayanan, belum dipadukannya dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Survey ini mengacu kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 mulai diselenggarakan pada Juli 2021. Objek yang kami ambil dalam survey ini yaitu 3 ( tiga) Perangkat Daerah antara lain pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, RSUD Pratama Tapan dan RSUD DR.M.Zein Painan di Kabupaten Pesisir Selatan

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini, agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di Kabupaten Pesisir Selatan.

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Tim Penyusun serta semua pihak yang ikut membantu kelancaran penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada 3 Perangkat Daerah ( Unit Kerja / Satker ). Dan semoga Laporan ini bermanfaat guna perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan dan kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit-Unit Penyelenggara Pelayanan dilingkungan Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan.

Painan, November 2021

BUPATI PESISIR SELATAN,



Drs. RUSMA JUL ANWAR, M.Pd

## DAFTAR ISI

	Hal	
Kata Pengantar	i	
Daftar Isi	iii	
BAB I	PENDAHULUAN	1
1.1	Latar Belakang.	1
1.2	Dasar Hukum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat	4
1.3	Maksud dan Tujuan	6
1.4	Sasaran	7
1.5	Manfaat	7
BAB II	PROFIL UNIT SURVEY PELAYANAN KABUPATEN PESISIR SELATAN	9
2.1	Profil Kabupaten Pesisir Selatan	9
2.2	Kondisi Geografis	19
BAB III	METODE DALAM PELAKSANAAN SURVEY DAN PENYUSUNAN LAPORAN	23
3.1	Metode Survey	23
3.2	Penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, RSUD Tapan dan RSUD DR.M.Zein Painan Kabupaten Pesisir Selatan	25
BAB IV	HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	35
4.1	Data dan Jumlah Responden	35
4.2	Data responden berdasarkan Jenis Kelamin	36
4.3	Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat	37
4.4	Pembahasan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu , RSUD Prataman Tapan dan RSUD DR. M. Zein Painan di Kabupaten Pesisir Selatan	45
BAB V	PENUTUP	53
5.1	Kesimpulan	53
5.2	Rekomendasi	54

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pemerintah Daerah sebagai *service provider* dan *service arranger* memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Unit Organisasi/Perangkat Daerah. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (birokrasi-Pemerintah Daerah) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang

terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur. Terlebih lagi bagi aparatur kecamatan dan kelurahan pada khususnya yang merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*publicservice*).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan.

Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan feed back/umpan balik atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan kepadamasyarakat guna perbaikan/peningkatan kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Program ini diselenggarakan untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya

Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*).

Melalui Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik.

Seperti yang tertera di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri atas 10 (sepuluh) unsur yang harus ada dalam Unsur SKM diantaranya : (1) Kejelasan Persyaratan, (2) Persyaratan Pelayanan, (3) Sistem, Mekanisme dan Prosedur, (4) waktu Pelayanan, (5) Biaya/Tarif Layanan, (6) Sarana dan Prasarana Pelayanan, (7) Perilaku Pelaksana, (8) Kompetisi Pelaksana, (9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (10) Hasil Produk Layanan,

Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SurveiKepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan

pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Untuk mewujudkan visi Kabupaten Pesisir Selatan dan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan maka Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan melalui Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Pesisir Selatan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat bagi Perangkat Daerah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat pada tahun 2021 yang memfokuskan pada 3 Perangkat Daerah ( Unit Kerja/Satker ).

Untuk mendapatkan data dan informasi tentang kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik, Pemerintah Daerah Kabupaten Pesisir Selatan melalui Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Pesisir Selatan, melakukan kegiatan survey IKM dan sekaligus sebagai evaluasi yang diperlukan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah.

## **1.2 Dasar Hukum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat**

Dasar hukum yang menjadi dasar penyusunan laporan hasil pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah ;
2. Undang-Undang Nomor : 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi

- Sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Negara RI Nomor 3952).
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat.
  5. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.
  6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.
  7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
  8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/237/M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
  9. Surat Edaran Nomor : 4/M.PAN-RB/03/2012 Tentang Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
  10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
  11. Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 27 Tahun 2017 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2016-2021.

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

### **1.3.1 Maksud**

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan dengan maksud adalah untuk mengetahui penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan pada 3 Perangkat Daerah ( Unit Kerja /Satker ) diKabupaten Pesisir Selatan.

### **1.3.2 Tujuan**

Tujuan pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Terukurnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang ada pada 3 Perangkat Daerah ( Unit Kerja/ Satker )di Kabupaten Pesisir Selatan.
2. Untuk mengetahui perkembangan kinerja pelayanan pada 3 Perangkat Daerah ( Unit Kerja/ Satker ) di Kabupaten Pesisir Selatan secara periodik.
3. Hasil pengukuran dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
4. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator makro Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Pesisir Selatan.
5. Sebagai ukuran dasar dalam menilai pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

#### **1.4 Sasaran**

Sasaran pelaksanaan survey indeks kepuasan masyarakat adalah :

1. Tingkat pencapaian kinerja pelayanan pada 3 Perangkat Daerah ( Unit Kerja/ Satker ) di Kabupaten Pesisir Selatan dalam memberikan pelayanan kependudukan kepada masyarakat.
2. Penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.
4. Diperolehnya Nilai Kepuasan Masyarakat pada 3 Perangkat Daerah ( Unit Kerja/ Satker ) di Kabupaten Pesisir Selatan dalam interval waktu berikutnya.

#### **1.5 Manfaat**

Laporan hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan secara periodik, maka akan diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada 3 Perangkat Daerah ( Unit Kerja/ Satker ) di Kabupaten Pesisir Selatan.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh 3 Perangkat Daerah ( Unit Kerja/ Satker ) di Kabupaten Pesisir Selatan.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada 3 Perangkat Daerah ( Unit Kerja/ Satker ) di Kabupaten Pesisir Selatan.

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja pelayanan pada 3 Perangkat Daerah ( Unit Kerja/ Satker ) di Kabupaten Pesisir Selatan.

## **BAB II**

### **PROFIL UNIT SURVEY PELAYANAN KABUPATEN PESISIR SELATAN**

#### **2.1 Profil Kabupaten Pesisir Selatan**

##### **2.1.1 Profil RSUD DR.M.Zein Painan**

###### **1. Struktur Organisasi**

Susunan Organisasi RSUD terdiri atas:

- a. Direktur
- b. Bagian Tata Usaha, membawahi 2 (dua) sub bagian sebagai berikut:
  1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
  2. Sub bagian perencanaan, keuangan dan pelaporan.
- c. Bidang Penunjang Medis, membawahi 2 (dua) seksi sebagai berikut :
  1. Seksi Penunjang Teknis.
  2. Seksi Peralatan.
- d. Bidang Pelayanan Medis, membawahi 2 (dua) seksi sebagai berikut :
  1. Seksi Pelayanan.
  2. Seksi Keperawatan.
- e. Bidang Keuangan dan Akuntansi, membawahi 2 (dua) seksi sebagai berikut :
  1. Seksi Pengelolaan Keuangan.
  2. Seksi Pembukuan dan Akuntansi.
- f. Komite Medis.
- g. Satuan Pengawas Internal.

## **2. Tugas Pokok dan Fungsi**

### 1. Tugas

Direktur mempunyai tugas merumuskan, menyelenggarakan, membina dan mengevaluasi urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas desentralisasi dan tugas pembantuan pada RSUD sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### 2. fungsi

- a. perumusan kebijakan teknis lingkup RSUD.
- b. penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah dan pelayanan umum bidang kesehatan.
- c. pembinaan pelaksanaan tugas dan evaluasi bidang penunjang medis, pelayanan medis serta bidang keuangan dan akuntansi.
- d. penyelenggaraan administrasi kesekretariatan.
- e. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan.

## **3. Sumber Daya Aparatur Negara ( ASN )**

Adapun potensi ASN di RSUD DR. M. Zein Painan dapat dilihat berdasarkan Baazeeting tahun 2021 **sebanyak 325 orang**, dengan rincian sebagai berikut :

### 1. Berdasarkan Jabatan

1. Jabatan Struktural : 13 orang
2. Jabatan Fungsional Tertentu : 291 orang
3. Jabatan Fungsional Umum/ Staf : 21 orang

## 2. Berdasarkan Pendidikan

1. S2/ Spesialis : 12 orang
2. S1 : 83 orang
3. DIII/SMA : 221 orang
4. SMP/SD : 9 orang

## 3. Berdasarkan Golongan :

1. Golongan I : 6 orang
2. Golongan II : 29 orang
3. Golongan III : 237 orang
4. Golongan IV : 53 orang

## **4. Jenis Pelayanan**

Berdasarkan tugas pokok RSUD DR. M.Zein Painan diantaranya melakukan kegiatan pelayanan pada masyarakat. Adapun jenis-jenis pelayanan sebagai berikut:

1. Instalasi Rawat Jalan
  - a. Pelayanan Dokter Spesialis Kebidanan dan Kandungan
  - b. Pelayanan Dokter Spesialis Anak
  - c. Pelayanan Dokter Spesialis Penyakit Dalam
  - d. Pelayanan Dokter Spesialis Bedah
  - e. Pelayanan Dokter Spesialis Mata
  - f. Pelayanan Dokter Spesialis Paru
  - g. Pelayanan Dokter Spesialis Neurology
  - h. Pelayanan Dokter Spesialis THT
  - i. Pelayanan Dokter Spesialis Jantung
  - j. Pelayanan Dokter Spesialis Jiwa
  - k. Pelayanan Dokter Spesialis Bedah Syaraf

1. Pelayanan Gigi
  - m. Pelayanan Kir Kesehatan
  - n. Pelayanan Geriatrik
  
2. Instalasi Rawat Inap
  - a. Ruangan Kebidanan dan Kandungan
  - b. Ruang Anak
  - c. Ruang Perinatology
  - d. Ruang Bedah, THT, Mata
  - e. Ruang Penyakit Dalam
  - f. Ruang Paru
  - g. Ruang Neurology
  - h. Ruang kelas Mande Rubiah (isolasi Covid-19)
  - i. Ruang VIP
  - j. Ruang ICU
  - k. Ruang NICU
3. Instalasi Gawat Darurat (IGD)
4. Instalasi Hemodialisa
5. Instalasi Rehabilitasi Medis
6. Instalasi Rekam Medis
7. Instalasi Farmasi
8. Instalasi Gizi
9. Laboratorium
10. Patologi Klinik
11. Patologi Anatomi
12. Radiologi
13. Kamar Operasi
14. Instalasi PSRS (Pemeliharaan Sarana Rumah Sakit)

15. Instalasi PLRS (Penyehatan Lingkungan Rumah Sakit)
16. CSSD
17. Instalasi Gas Medis
18. UTDRS (unit Tranfusi Darah Rumah Sakit)
19. Instalasi PKRS (Promosi Kesehatan Rumah Sakit)
20. Instalasi Pemulasaran Jenazah)

## **2.1.2 Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

### **1. Struktur Organisasi**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 143 Tahun 2021 mempunyai struktur organisasi sebagai berikut :

- a. Kepala Dinas.
- b. Sekretariat membawahi 2 (dua) Sub Bagian sebagai berikut:
  1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
  2. Sub Bagian Perencanaan, Keuangan dan Pelaporan.
- c. Bidang Penanaman Modal, membawahi 3 (tiga) Seksi sebagai berikut:
  1. Seksi Fasilitasi Penanaman Modal.
  2. Seksi Pengendalian Penanaman Modal.
  3. Seksi Advokasi.
- d. Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, membawahi 3 (tiga) Seksi sebagai berikut :
  1. Seksi Perizinan dan Non Perizinan.
  2. Seksi Pengawasan dan Pengaduan.
  3. Seksi Pelaporan Perizinan.

- e. Bidang Promosi dan Kerjasama Investasi membawahi 3 (tiga) Seksi, sebagai berikut :
  - 1. Seksi Promosi.
  - 2. Seksi Kerjasama Investasi.
  - 3. Seksi Data dan Informasi.
- f. UPTD.
- g. Jabatan Fungsional.

## **2. Tugas Pokok dan Fungsi**

Ada pun Tugas Dinas Penanaman Modan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan dan tugas pembantuan bidang Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu .

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Perumusan kebijakan teknis Bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- b. Pelaksanaan kebijakan teknis Bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya.
- d. Pelaksanaan Administrasi dinas.
- e. Pembinaan, pengawasan dan pengendalian penyusunan rencana strategi dinas sesuai dengan rencana pembangunan jangka panjang menengah daerah.
- f. Perumusan kebijakan, penyelenggaraan, pemantauan dan evaluasi, pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia serta penanaman modal, pelayanan

- perizinan terpadu satu pintu, promosi dan kerjasama investasi.
- g. pelaksanaan kebijakan, penyelenggaraan, pemantauan dan evaluasi serta penanaman modal, pelayanan perizinan terpadu satu pintu, promosi dan kerjasama investasi.
  - h. pembinaan, pengawasan dan pengendalian urusan kesekretariatan, kepegawaian dan rumah tangga Dinas.
  - i. pembinaan, pengawasan, pengendalian dan koordinasi kegiatan bidang teknis meliputi bidang penanaman modal, pelayanan perizinan terpadu satu pintu, promosi dan kerjasama investasi pembinaan pengawasan dan pengendalian penggunaan anggaran Dinas.
  - j. pembinaan, pengawasan dan pengendalian Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.
  - k. pembinaan, pengawasan dan pengendalian produk hukum sesuai dengan bidang tugasnya
  - l. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

### **3. Sumber Daya Aparatur Negara ( ASN )**

Adapun potensi ASN di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat dilihat berdasarkan Baazeeting tahun 2021 **sebanyak 23 orang**, dengan rincian sebagai berikut :

- 1. Berdasarkan Jabatan
  - a. Jabatan Struktural : 16 orang
  - b. Jabatan Fungsional Tertentu : 0
  - c. Jabatan Fungsional Umum/ Staf : 7 orang

## 2. Berdasarkan Pendidikan

1. SD/SLTP : 0 orang
2. SMA/D.III : 3 orang
3. S1 : 14 orang
4. S2 : 6 orang

## 3. Berdasarkan Golongan :

1. Golongan I : 0 orang
2. Golongan II : 1 orang
3. Golongan III : 15 orang
4. Golongan IV : 7 orang

## 4. Jenis Pelayanan

Berdasarkan tugas pokok Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu diantaranya melakukan kegiatan pelayanan pada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan pada Dinas dimaksud merupakan pelayanan satu pintu dari beberapa layanan perangkat daerah yang secara teknis merupakan tugas pokok dan fungsinya. Jumlah layanan keseluruhan dimaksud sebanyak **120 layanan** yang terdiri dari :

1. Dinas PUPR : 13 jenis pelayanan
2. Dinnas Perkimtan dan LH : 5 jenis pelayanan
3. Dinas Perdagangan dan Tenaga Kerja : 29 jenis pelayanan
4. Dinas Perhubungan : 3 jenis pelayanan
5. Dinas Kominfo : 4 jenis pelayanan
6. Dinas Pertanian : 19 jenis pelayanan
7. Dinas Pariwisata dan Olah raga : 11 jenis pelayanan
8. Dinas Kesehatan : 36 jenis pelayanan
9. Dinas Pendidikan : 4 jenis pelayanan
10. DPMPTSP : 7 jenis pelayanan

### **1.3. Profil RSUD Tapan**

#### **1. Struktur Organisasi**

Susunan Organisasi RSUD terdiri atas:

- a. Direktur
- b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha
- c. Kepala Seksi Pelayanan Medis dan Keperawatan
- d. Kepala Seksi Penunjang Medis
- e. Kelompok Jabatan Fungsional

#### **2. Tugas Pokok dan Fungsi**

1. RSUD Tapan berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kpala Dinas.
2. Pelaksanaan RSUD Tapan dipimpin oleh seorang Direktur dan dibantu oleh Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Kepala Seksi Pelayanan Medis dan keperawatan, dan Kepala Seksi Penunjang Medis serta kelompok tenaga fungsional.

#### **3. Sumber Daya Aparatur Negara ( ASN )**

Adapun potensi ASN di RSUD Tapan dapat dilihat berdasarkan Baazeeting tahun 2021 **sebanyak 43 orang**, dengn rincian sebagai berikut :

1. Berdasarkan Jabatan
  1. Jabatan Struktural : 4 orang
  2. Jabatan Fungsional Tertentu :6
  3. Jabatan Fungsional Umum/ Staf :33

2. Berdasarkan Pendidikan

1. S2 : 0 orang
2. S1 : 33 orang
3. D.III : 9 orang
4. SMA : 1 orang
5. SMP/SD : 0 orang

3. Berdasarkan Golongan :

1. Golongan I : 0 orang
2. Golongan II : 6 orang
3. Golongan III : 36 orang
4. Golongan IV : 1 orang

**4. Jenis-jenis pelayanan di RSUD Tapan**

Jenis pelayanan di RSUD Tapan meliputi :

1. Pelayanan gawat darurat;
2. Pelayanan rawat jalan;
3. Pelayanan rawat inap;
4. Pelayanan Kamar Operasi;
5. Pelayanan Persalinan dan Perinatologi;
6. Pelayanan Radiologi;
7. Pelayanan Laboratorium;
8. Pelayanan Farmasi;
9. Pelayanan Gizi;
10. Pelayanan Rekam Medik;
11. Pelayanan Penyehatan Lingkungan Rumah Sakit;
12. Pelayanan Administrasi Manajemen;
13. Pelayanan Ambulance/Kereta Jenazah;

14. Pelayanan Laundry;
15. Pelayanan Pencegahan Pengendalian Infeksi;
16. Pelayanan Pemeliharaan Sarana Rumah Sakit;
17. Pelayanan Keamanan;
18. Pelayanan Promosi Kesehatan Rumah Sakit; dan

## **2.2 Kondisi Geografis**

Kabupaten ini memiliki luas wilayah ± 5.749, 89 Km<sup>2</sup> atau 13,70 persen dari luas total wilayah Provinsi Sumatera Barat, yang terletak antara 0°-59'-2° 28,6' Lintang Selatan dan 100°19'-101°18' Bujur Timur yang memanjang dari Utara ke Selatan dengan panjang garis pantai 234 Km.

Posisi geografis daerah ini, sebelah Utara berbatasan dengan Kota Padang, sebelah Selatan dengan Kabupaten Muko - Muko (Provinsi Bengkulu), sebelah Timur dengan Kabupaten Solok, Solok Selatan dan Kerinci (Provinsi Jambi) dan sebelah Barat dengan Samudera Indonesia. Dengan letak tersebut menjadikan Kabupaten Pesisir Selatan sebagai gerbang masuk wilayah Selatan Provinsi Sumatera Barat yang perlu didukung oleh prasarana, baik transportasi darat dan laut yang memadai, seperti jalan nasional Padang Bengkulu dan pelabuhan Panasahan Carocok Painan.

Secara administrative Kabupaten Pesisir Selatan terdiri dari 15 wilayah Kecamatan dan 182 Nagari (setaradesa/kelurahan).

**Gambar 1.1**  
**Peta Wilayah KabupatenPesisir Selatan**



### **Penduduk**

Jumlah penduduk Kabupaten Pesisir Selatan tahun 2021 berjumlah 515.549 orang yang terdiri dari 259.231 orang laki-laki dan 256.318 orang perempuan. Secara rinci jumlah penduduk Kabupaten Pesisir Selatan per Kecamatan dapat dilihat dari table berikut ini.

**Tabel 2.1.**  
**Komposisi Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Kecamatan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah	%
1	2	3	4	(3+4)	
1	KOTO XI TARUSAN	27.129	26.869	53.998	10.47%
2	BAYANG	21.619	21.787	43.406	8.42%
3	IV NAGARI BAYANG UTARA	4.197	4.311	8.508	1.89%
4	IV JURAI	26.139	25.921	52.060	11.56%
5	BATANG KAPAS	18.617	18.603	37.220	8.27%
6	SUTERA	29.121	28.554	57.675	12.81%
7	LENGAYANG	31.244	31.027	62.271	13.83%
8	RANAH PESISIR	16.979	17.359	34.338	7.63%
9	LINGGO SARI BANGANTI	25.436	24.947	50.383	11.19%
10	AIR PURA	9.677	9.358	19.035	4.23%
11	PANCUNG SOAL	13.539	13.203	26.742	5.94%
12	RANAH IV HULU TAPAN	8.069	7.787	15.856	3.52%
13	BASA AMPEK BALAI TAPAN	8.046	7.983	16.029	3.56%
14	LUNANG	11.392	10.971	22.363	4.97%
15	SILAUT	8.047	7.638	15.685	3.48%
	<b>JUMLAH</b>	<b>259.251</b>	<b>256.318</b>	<b>515.569</b>	<b>111.78%</b>

*Sumber : Data Base Kependudukan Kabupaten Pesisir Selatan, 2021*

Persebaran penduduk di Kabupaten Pesisir Selatan menurut Kecamatan pada tahun 2021 terbanyak berada di Kecamatan Lengayang yaitu sebanyak 62.271 jiwa atau sebesar 13.083 %. Wilayah dengan jumlah penduduk terbanyak kedua dan ketiga yaitu Kecamatan Sutera dan Koto XI Tarusan sebanyak 57.675 dan 53.998 atau sebesar 12,81% dan 10,47%, disusul oleh Kecamatan IV Jurai pada urutan keempat dengan jumlah penduduk sebanyak 52.060 jiwa atau sebesar 11.56%. Selanjutnya, wilayah dengan jumlah penduduk paling sedikit adalah Kecamatan IV Nagari

Bayang Utara dengan jumlah penduduk 8.508 jiwa atau 1,89% dan Kecamatan Silaut dengan jumlah penduduk sebanyak 15.685 jiwa atau 3,48%. Berikut gambaran sebaran penduduk di Kabupaten Pesisir Selatan tahun 2021.

## **BAB III**

### **Metode Dalam Pelaksanaan dan Penyusunan Laporan**

#### **3.1 Metode Survey.**

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan publik dilakukan pada bidang pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, RSUD Tapan dan RSUD DR.M.Zein Painan di Kabupaten Pesisir Selatan. Hal ini didasarkan atas pertimbangan kemudahan pengumpulan data yang dibutuhkan seperti : ketersediaan responden, kemudahan pengambilan data, penghematan waktu dan tenaga yang dipergunakan, serta kinerja unit pelayanan dan karakteristik masalah yang sangat memungkinkan untuk mendapatkan informasi yang menunjang tercapainya tujuan survey.

Metodologi yang digunakan dalam survey ini mengacu kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 Tahun 2017, yang menetapkan 10 unsur dalam mengukur indeks kepuasan masyarakat atas pelayanan :

(1) Kejelasan Persyaratan, (2) Persyaratan Pelayanan, (3) Sistem, Mekanisme dan Prosedur, (4) Waktu Pelayanan, (5) Biaya/Tarif Pelayanan, (6) Sarana dan Prasarana Pelayanan, (7) Perilaku Pelaksana, (8) Kompetisi Pelaksana, (9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, (10) Hasil Produk Layanan.

##### **1. Kejelasan Persyaratan Pelayanan**

Kejelasan Persyaratan Pelayanan adalah kejelasan informasi mengenai pemenuhan persyaratan pelayanan yang di dapat oleh masyarakat.

2. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan Pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

3. Sistem, Mekanisme dan prosedur

Tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

4. Waktu Pelayanan

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

5. Biaya/Tarif Pelayanan

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan Berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

6. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat mencapai maksud dan tujuan.

Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan.

8. Kompetensi Pelaksana Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan

Tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

10. Hasil Produk Layanan

Hasil produk layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk Pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

**3.2 Penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, RSUD Tapan dan RSUD DR.M.Zein Painandi Kabupaten Pesisir Selatan.**

**3.2.1 Persiapan**

• **Penetapan Pelaksana**

Untuk melaksanakan kegiatan survey ini dibentuk Tim Penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat, yang bertugas mempersiapkan bahan-bahan yang dibutuhkan untuk pengumpulan data dan pengolahan data hasil survey.

• **Penyiapan bahan untuk kegiatan survey**

• Kuesioner

Dalam survey Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir.

• Bagian dari kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

Bagian II : Identitas pencacah berisi data pencacah (bila diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

- **Bentuk Jawaban**

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan nilai persepsi sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik

Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.

- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik

Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.

- Angka 3 adalah nilai persepsi baik

Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.

- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

- **Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.**

- **Jumlah Responden**

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan** yang terdapat pada lampiran Kepmenpan Nomor 14 Tahun 2017 atau dengan menggunakan rumus :

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / (d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

Dimana :

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

- **Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

Lokasi Survey Indeks Kepuasan Masyarakat pada bidang pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, RSUD Pratama Tapan dan RSUD DR.M.Zein Painan di Kabupaten Pesisir Selatan dengan jadwal pelaksanaan kegiatan dirancang sebagai berikut :

Kegiatan	Bulan ke 1				Bulan ke 2				Bulan ke 3				Bulan ke 4			
	M1	M2	M3	M4												
Konsolidasi awal	■	■														
Persiapan Survey			■													
Pembuatan rancangan pengambilan sampel, penentuan responden			■													
Perumusan indikator dan penyusunan kuisioner			■													
Penggandaan kuisioner dan mempersiapkan			■	■												
Persiapan surat tugas					■											
Koordinasi Tim Lapangan					■											
Pelaksanaan Survey Lapangan						■	■	■	■	■	■	■	■			
Pengolahan data hasil survey lapangan														■	■	
Pelaporan															■	■

- **Penyusunan Jadwal**

Jadwal untuk kegiatan penyusunan hasil survey indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 28 (Dua Puluh Delapan) hari kerja dengan rincian sebagai berikut :

- Persiapan, 6 hari kerja.

- Pelaksanaan pengumpulan data, 10 hari kerja.
- Pengolahan data, 6 hari kerja.
- Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 hari kerja.

### **3.2.2 Tahap Pelaksanaan**

#### **1. Pengumpulan data**

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

#### **2. Pengisian Kuisisioner**

Pengisian kuisisioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara, yaitu :

a. Dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan.

Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh :

1) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektifitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

2) Unit independen yang sudah berpengalaman dan mempunyai reputasi dan kredibilitas di bidang penelitian dan survey, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun

Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

- 3) Hasil survey kepuasan masyarakat tersebut harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.
- 4) Hasil survey kepuasa masyarakat wajib diinformasikan kepada publik minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit atau media jejaring sosial.

### 3.2.3 Pengolahan Data

- **Metode Analisi Data**

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan di Kabupaten Pesisir Selatan menggunakan metode yang berpedoman Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 Tahun 2017. Dimana nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 10 unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang ( 0,1 ) dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Nilai persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

**IKM Unit Pelayanan X 25**

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 10 (sepuluh) unsur yang dominan dalam unit pelayanan serta unsur turunan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Akumulasi penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut dapat dilihat pada Table 3.1 dibawah ini :

**Tabel 3.1**  
**Nilai Persepsi, Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	1,00 –2,5996	25,00 –64,99	D	Tidak Baik
2.	2,60–3,064	65,00–76,60	C	Kurang Baik
3.	3,0644–3,532	76,61– 88,30	B	Baik
4.	3,5324– 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

- **Pengolahan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat**

Pengolahan data survey dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu :

1. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

2. Pengolahan secara manual

- a. Data isian kuisioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX)

- b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut :

- 1) Nilai rata-rata per unsur layanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuisioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur layanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Contoh untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang perunsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,1 (apabila 10 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

- 2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.

3) Nilai Indeks pelayanan unit layanan dengan cara menjumlahkan 10 unsur kategori pelayanan dan mengalikan nilai dasar 25.

4) Pengujian kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuisioner, disusun dengan mengkomplikasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecendrungan penerima layanan.

**Tabel. 3.2**  
**Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan**

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Dikalikan 0,0625
1.	Kejelasan Persyaratan		
2	Persyaratan Pelayanan		
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur		
4.	Waktu Pelayanan		
5.	Biaya/Tarif Pelayanan		
6.	Sarana dan prasarana Pelayanan		
7.	Perilaku Pelaksana		
8.	Kompetisi Pelaksana		
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan		
10.	Hasil Produl Layanan		
	Jumlah		

Untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan, sebagaimana Tabel 3.2 diatas.

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(a \times 0,1) + (b \times 0,1) + (c \times 0,1) + (d \times 0,1) + (e \times 0,1) + (f \times 0,1) + (g \times 0,1) + (h \times 0,1) + (i \times 0,1) + (j \times 0,1) = x$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

$$X \times 25 = Y$$

## **BAB IV**

### **Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat**

#### **4.1 Data dan Jumlah Responden.**

Kabupaten Pesisir Selatan memiliki jumlah penduduk yang menuju angka tinggi, oleh karena itu diperlukannya pelayanan prima kepada masyarakat, terutama dalam bidang pelayanan kesehatan. Baik itu di Kecamatan maupun di Kabupaten. Dalam penelitian survey IKM ini, kami mengambil sampel kepada Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, RSUD Tapan dan RSUD DR.M.Zein Painan di Kabupaten Pesisir Selatan.

Responden yang dipilih secara acak dalam survey ini berjumlah 245 orang. Dari pengelompokkan yang diadakan ini, dapat dilihat berbagai kecenderungan responden dalam menyikapi Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, RSUD Tapan dan RSUD DR.M.Zein Painan di Kabupaten Pesisir Selatan. Berdasarkan hasil survey yang dilaksanakan secara acak (*random sampling*) didapatkan berbagai data responden. Untuk lebih detail dapat dilihat pada uraian berikut ini.

**Tabel 4.1**  
**Jumlah Responden Survey IKM Kabupaten Pesisir Selatan**  
**Tahun 2021**

<b>No.</b>	<b>Unit Pelayanan Publik (Perangkat Daerah/ Unit Kerja/ Satker)</b>	<b>Jumlah Responden</b>
1	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu	58
2	RSUD Tapan	50
3	RSUD DR.M. Zein Painan	137
<b>Jumlah</b>		<b>245</b>

#### 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

**Tabel 4.2**  
**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>No</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Prosentase</b>
1.	Laki-Laki	91	37,14
2.	Perempuan	154	62,86
<b>Jumlah</b>		<b>245</b>	<b>100</b>

Kabupaten Pesisir Selatan yang memanjang dari Utara ke Selatan, dimana Painan sebagai ibukota Kabupaten, posisi geografisnya tidak berada ditengah-tengah wilayah. Dari kecamatan paling ujung selatan jarak tempuh yang cukup jauh, maka terlihat dari sebaran responden pada Tabel 4.2 yang didapat secara acak, di dominasi oleh perempuan dengan jumlah 154 (62,86%), sedangkan responden laki-laki sebanyak 91 (37,14%).

Masyarakat yang melakukan Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, RSUD Tapan dan RSUD DR.M.Zein Painan di Kabupaten Pesisir Selatan.

#### **4.3 Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat.**

Berdasarkan hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap 10 unsur atas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh 3 Perangkat Daerah ( Unit Kerja/Satker ) di Kabupaten Pesisir Selatan, berdasarkan nilai persepsi yang diberikan oleh respondenya itu dengan angka 1, 2, 3 dan 4 pada masing-masing unsure sesuai dengan daftar pertanyaan yang adadi kuisioner, dapat dijelaskan sebagaimana terlihat pada Tabel 4.3 dibawah ini.

**Tabel. 4.3**  
**Jumlah Kualitas 10 Unsur Pelayanan**

**REKAPITULASI NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR PELAYANAN**

No.	Perangkat Daerah /Unit Kerja ( Satker )	Unsur Pelayanan										Nilai IKM
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
		Kejelasan Persyaratam	Persyaratan Pelayanan	Sistem, Mekanisme dan prsedur	Waktu Pelayanan	Biaya/Tarif Pelayanan	Sarana dan Prasarana	Perilaku Pelaksana	Kompetisi Pelaksana	Penanganan Pengaduan, Saran, masukan	Hasil Produk Layanan	
1	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu	8,017	8,017	7,802	8,190	9,828	8,103	8,190	8,276	9,784	8,362	84,569
2	RSUD Pratama Tapan	7,661	7,823	7,742	6,935	9,597	6,694	7,177	7,016	6,855	6,290	73,790
3	RSUD DR.M. Zein Painan	9,167	9,167	8,824	8,603	10,391	8,824	9,318	9,338	10,076	8,897	92,605
	<b>Jumlah</b>	<b>24,845</b>	<b>25,007</b>	<b>24,368</b>	<b>23,728</b>	<b>29,816</b>	<b>23,621</b>	<b>24,685</b>	<b>24,630</b>	<b>26,715</b>	<b>23,549</b>	<b>250,964</b>
	<b>Rata-rata</b>	<b>8,281</b>	<b>8,335</b>	<b>8,122</b>	<b>7,909</b>	<b>9,938</b>	<b>7,873</b>	<b>8,228</b>	<b>8,210</b>	<b>8,905</b>	<b>7,849</b>	<b>83,650</b>
<b>NILAI IKM KAB. PESISIR SELATAN</b>											<b>83.650</b>	

Tabel 4.3 menggambarkan akumulasi jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan yang diperoleh dari 245 responden. Dari jumlah nilai masing-masing unsur, akumulasi nilai tertinggi menurut pendapat responden pada unsur **Biaya/Tarif Pelayanan** dengan rata-rata jumlah nilai 9,938, sedangkan nilai terendah pada **Hasil Produk Pelayanan** dengan nilai rata-rata 7,849.

**Tabel 4.4**  
**Nilai Rata-Rata per Unsur Pelayanan**

REKAPITULASI JUMLAH NILAI PER UNSUR SETELAH DIBAGI DENGAN JUMLAH UNSUR (0,1)

No.	Unit Kerja Pelayanan Publik	Unsur Pelayanan										Jumlah
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
		Kejelasan Persyaratan	Persyaratan Pelayanan	Sistem, Mekanisme dan prsedur	Waktu Pelaya nan	Biaya/ Tarif  Pelaya nan	Sarana dan Prasar ana	Perilak u  Pelaks ana	Kompeti si  Pelaksa na	Penanganan  Pengaduan, Saran, masuk an	Hasil Produk  Layana n	
1	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu	0,321	0,321	0,312	0,328	0,393	0,324	0,328	0,331	0,391	0,334	3,383
2	RSUD Pratama Tapan	0,306	0,313	0,310	0,277	0,384	0,268	0,287	0,281	0,274	0,252	2,952
3	RSUD DR.M. Zein Painan	0,367	0,367	0,353	0,344	0,416	0,353	0,373	0,374	0,403	0,356	3,706
	<b>Jumlah</b>	<b>0,994</b>	<b>1,001</b>	<b>0,975</b>	<b>0,949</b>	<b>1,193</b>	<b>0,945</b>	<b>0,988</b>	<b>0,986</b>	<b>1,068</b>	<b>0,942</b>	<b>10,041</b>
												-
	<b>Rata-rata setelah dibagi jumlah responden</b>	<b>0,331</b>	<b>0,333</b>	<b>0,325</b>	<b>0,316</b>	<b>0,398</b>	<b>0,315</b>	<b>0,329</b>	<b>0,329</b>	<b>0,356</b>	<b>0,314</b>	<b>3,346</b>

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan :

$$(0,331 \times 0,1) + (0,333 \times 0,1) + (0,325 \times 0,1) + (0,316 \times 0,1) + (0,398 \times 0,1) + (0,315 \times 0,1) + (0,329 \times 0,1) + (0,329 \times 0,1) + (0,356 \times 0,1) + (0,314 \times 0,1) = 3,346$$

- a. Nilai SKM setelah dikonversi =  $3,346 \times 25 = 83,650$
- b. Mutu Pelayanan = **B**
- c. Kinerja Unit Pelayanan = **BAIK**

Dari tabel 4.4 diatas terlihat nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan serta jumlah total keseluruhan unsur pelayanan. Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara mengalikan nilai rata-rata unsur per pelayanan dengan bobot nilai tertimbang. Pembobotan dilakukan menurut ketentuan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, dimana bobot nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan sama yaitu masing-masing unsur dibagi jumlah unsur pelayanan yaitu ( $1 : 10 = 0,1$ ).

Nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan setelah dikalikan dengan nilai rata-rata bobot tertimbang, maka hasilnya sebagai terlihat pada Tabel 4.5 berikut :

**Tabel 4.5**  
**Nilai SKM per Unit Pelayanan**  
**REKAPITULASI NILAI IKM PER UNSUR SETELAH DIKALIKAN 25**

No.	Perangkat Daerah/ Unit Kerja ( Satker )	Unsur Pelayanan										Nilai IKM
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
		Kejelasan Persyaratan	Persyaratan Pelayanan	Sistem, Mekanisme dan prsedur	Waktu Pelayan an	Biaya/T arif Pelayan an	Sarana dan Prasarana	Perilaku Pelaksana	Kompetisi Pelaksana	Penangan an Pengadua n, Saran, masukan	Hasil Produk Layanan	
1	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu	8,017	8,017	7,802	8,190	9,828	8,103	8,190	8,276	9,784	8,362	84,569
2	RSUD Pratama Tapan	7,661	7,823	7,742	6,935	9,597	6,694	7,177	7,016	6,855	6,290	73,790
3	RSUD DR.M. Zein Painan	9,167	9,167	8,824	8,603	10,391	8,824	9,318	9,338	10,076	8,897	92,605
	<b>Jumlah</b>	<b>24,845</b>	<b>25,007</b>	<b>24,368</b>	<b>23,728</b>	<b>29,816</b>	<b>23,621</b>	<b>24,685</b>	<b>24,630</b>	<b>26,715</b>	<b>23,549</b>	<b>250,964</b>
	<b>Rata-rata</b>	<b>8,281</b>	<b>8,335</b>	<b>8,122</b>	<b>7,909</b>	<b>9,938</b>	<b>7,873</b>	<b>8,228</b>	<b>8,210</b>	<b>8,905</b>	<b>7,849</b>	<b>83,650</b>

			<b>NILAI IKM KAB. PESISIR SELATAN</b>		<b>83,650</b>
TERBAIK I	RSUD DR.M.Zein	92,605			
TERBAIK II	DPMPSP	84,569	Unsur Tertinggi U5 Biaya tarif pelayanan	9,938	<b>BAIK</b>
TERBAIK III	RSUD Tapan	73,790	Unsur Terendah U10 Hasil Produk layanan	7,849	

Nilai indeks pelayanan setelah dijumlahkan sebagaimana terlihat pada Tabel 4.5 adalah **83,650** Nilai ini dikalikan dengan nilai dasar unit pelayanan yang ditetapkan standarnya 25. Hasil perkalian nilai indeks pelayanan dengan nilai dasar unit pelayanan, akan menghasilkan nilai indeks kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, RSUD Tapan dan RSUD DR.M.Zein Painan di Kabupaten Pesisir Selatan.

**Tabel 4.6 Penilaian kategori Pelayanan**

Kategori pelayanan dibedakan dengan interval sebagai berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
<b>1</b>	<b>1,00 – 2,5996</b>	<b>25,00 – 64,99</b>	<b>D</b>	<b>Tidak Baik</b>
<b>2</b>	<b>2,60 – 3,064</b>	<b>65,00 – 76,60</b>	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
<b>3</b>	<b>3,0644 – 3,532</b>	<b>76,61 – 88,30</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
<b>4</b>	<b>3,5324 – 4,00</b>	<b>88, 31 – 100,00</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

Nilai Indeks Kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan pada Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, RSUD Tapan dan RSUD DR.M.Zein Painan di Kabupaten Pesisir Selatan adalah :

- a. Nilai IKM setelah dikonversi =  $3,346 \times 25 = 83,650$
- b. Mutu Pelayanan = **B**
- c. Kinerja Unit Pelayanan = **BAIK**

#### **4.4 Pembahasan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, RSUD Tapan dan RSUD DR.M.Zein Painan di Kabupaten Pesisir Selatan.**

Kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan pada Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, RSUD Tapan dan RSUD DR.M.Zein Painan di Kabupaten Pesisir

Selatan., sebagaimana pada Tabel 4.5, unsur pelayanan yang mendapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat tertinggi adalah unsur Biaya/ Tarif Pelayanan yaitu 9,938 Sedangkan nilai terendah adalah pada unsur Hasil Produk Layanan dengan skor 7,849. Berikut ditampilkan urutan unsur pelayanan dari skor nilai tertinggi sampai skor nilai terendah, dari hasil tanggapan responden atas pelayanan sebagaimana Tabel 4.7 dibawah ini :

**Tabel. 4.7**

**Urutan Unsur Pelayanan Berdasarkan Nilai Tertinggi**

No	Unsur Pelayanan	Nilai RR Unsur	Dikalikan 25
1	Biaya/Tarif Pelayanan	0,398	<b>9,938</b>
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,356	8,905
3	Persyaratan Pelayanan	0,333	8,335
4	Kejelasan Persyaratan	0,331	8,281
5	Perilaku Pelaksana	0,329	8,228
6	Kompetisi Pelaksana	0,329	8,210
7	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	0,325	8,122
8	Waktu Pelayanan	0,316	7,909
9	Sarana dan Prasarana	0,315	7,873
10	Hasil Produk Layanan	0,314	7,849
Jumlah		3,346	83,650

Dari Tabel 4.7 terlihat bahwa, unsur Biaya/ Tarif Pelayanan dan masukanya itu 0,398 mendapatkan nilai skor tertinggi yaitu 9,938.

Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai skor terendah adalah unsur Hasil Produk pelayananyaitu 0,314 dengan skor 7,849. Kurangnya hasil produk pelayanan unit pelayanan publik pada survey IKM tahun 2021.

Perioritas peningkatan hasil produk pelayanan yaitu dengan melakukan kesesuaian pada hasil produk pelayanan dengan yang tertulis serta kesesuaian petugas pada hasil pruduk pelayanan demi meningkatkan skor terhadap hasil produk penyelesaian pelayanan.

Secara umum nilai skor semua unsur telah mencapai nilai Baik. Sebagaimana diketahui nilai 1 (TIDAK BAIK), nilai 2 (KURANG BAIK), nilai 3 (BAIK) dan nilai 4 (SANGAT BAIK). Bila diambil nilai minimal indeks kepuasan masyarakat dengan standar nilai rata-rata 3 (BAIK), berarti  $3 \times 245$  (jumlah responden), maka nilai skor yang didapat adalah 735.

Dari hasil survey ini masih ada pembenahan yang perlu dilakukan oleh Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, RSUD Tapan dan RSUD DR.M.Zein Painan di Kabupaten Pesisir Selatan. Bila diurut satu persatu dari unsur pelayanan, dapat dilihat sebagaimana tabel berikut ini :

**Tabel 4.8****IKM atas Masing-Masing Unsur Pelayanan**

No	Unsur Pelayanan	Nilai RR perunsur	Nilai rata2 tertimbang
1	Biaya/Tarif Pelayanan	<b>3,980</b>	0,398
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,560	0,356
3	Persyaratan Pelayanan	3,330	0,333
4	Kejelasan Persyaratan	3,310	0,331
5	Perilaku Pelaksana	3,290	0,329
6	Kompetisi Pelaksana	3,290	0,329
7	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,250	0,325
8	Waktu Pelayanan	3,160	0,316
9	Sarana dan Prasarana	3,150	0,315
10	Hasil Produk Layanan	3,140	0,314
Jumlah		33,460	3,346

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan :

$$(3,980 \times 0,1) + (3,560 \times 0,1) + (3,330 \times 0,1) + (3,310 \times 0,1) + (3,290 \times 0,1) + (3,290 \times 0,1) + (3,250 \times 0,1) + (3,160 \times 0,1) + (3,150 \times 0,1) + (3,140 \times 0,1) = 3,346$$

Nilai Indeks Kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan pada Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, RSUD Tapan dan RSUD DR.M.Zein Painan di Kabupaten Pesisir Selatan adalah :

- a. Nilai IKM setelah dikonversi =  $3,346 \times 25 = 83,650$ .
- b. Mutu Pelayanan = **B**

**c. Kinerja Unit Pelayanan = BAIK**

Karena penilaian masyarakat ini masih berada pada nilai kategori B dan BAIK. Untuk itu perlu terus dilakukan perbaikan sebagai berikut :

1. Meningkatkan kedisiplinan petugas dan menjadikan kedisiplinan/kehadiran secara terukur.
2. Ketersediaan layanan pengaduan masyarakat.
3. Tindak lanjut dari keluhan pengaduan/saran masyarakat.
4. Memfasilitasi pengaduan masyarakat melalui form dan kotak pengaduan (diisi tanpa harus memberikan identitas), dan di evaluasi setiap hari.
5. Melakukan penelusuran atas pengaduan yang diterima.
6. Merespon pengaduan secepat mungkin.
7. Prosedur pelayanan di publikasikan (dalam bentuk papan, poster dan brosur).
8. Kejelasan tahapan pelayanan.
9. Kesederhanaan/kemudahan tahapan pelayanan/proses pelayanan.
- 10.Kecepatan pendaftaran pelayanan.
- 11.Diperlukan kemampuan menjelaskan dengan mudah kepada masyarakat tentang tahapan pelayanan dan dibantu dengan adanya poster/brosur. Dalam hal peningkatan kemampuan ini, pelatihan komunikasi dan servise menjadi hal yang dibutuhkan oleh jajaran pelayanan Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, RSUD Tapan dan RSUD DR.M.Zein Painan di Kabupaten Pesisir Selatan.
- 12.Jika diperlukan menata ulang sistem pendaftaran atau menambah loket pelayanan agar mempermudah kecepatan pelayanan dan memperpendek antrian pada loket antrian pelayanan Pelayanan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, RSUD Tapan dan RSUD DR.M.Zein Painan di Kabupaten Pesisir Selatan.

- 13.Sarana dan prasarana penunjang pada Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, RSUD Tapan dan RSUD DR.M.Zein Painan di Kabupaten Pesisir Selatan., seperti ruangan pelayanan yang memadai dan nyaman, ruangan tunggu yang memadai, kafetaria, ruangan shalat dan WC umum.
- 14.Penyediaan Genset sebagai antisipasi bila pasokan listrik dari PLN mengalami gangguan.
- 15.Dibuat dan ditetapkan Standar Pelayanan pada Kecamatan. Standar pelayanan ini setidaknya-tidaknya memuat tentang persyaratan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya dan produk pelayanan.
- 16.Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP), sehingga masyarakat memahami bagaimana proses penyelenggaraan pelayanan kependudukan sampai jangka waktu penyelesaian pelayanan.
- 17.Penambahan tenaga IT dibidang pelayanan dan pengoperasian peralatan pelayanan.
- 18.Peningkatan kemampuan berkomunikasi dengan masyarakat yang dilayani, sehingga menimbulkan empati dari masyarakat yang dilayani.
- 19.Kejelasan petugas dan pembagian tugas dalam pelayanan.
- 20.Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat dari unsur pelayanan yang masih mendapat persepsi kepuasan terendah atau dibawah rata-rata, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat lebih baik lagi.

21. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan *service excellent* (pelayanan prima) khususnya bagi petugas yang melayani masyarakat secara langsung, untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi internal mengenai sikap layanan dan disiplin kerja.
22. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat pengguna layanan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah :
  - a. Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas.
  - b. Memberikan informasi secara komunikatif baik secara langsung maupun melalui media kepada pengguna layanan.
  - c. Memberikan penghargaan (reward) dan sanksi (*punishment*) kepada petugas.
23. Diperlukan penambahan petugas yang melayani masyarakat secara langsung, agar kecepatan pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih baik. Disamping itu juga dapat melakukan pendistribusian petugas secara tepat agar produktifitas untuk masing-masing petugas pelayanan bisa lebih maksimal.
24. Diharapkan setelah mendapatkan Juara Harapan I Kompetisi Pelayanan Prima dan Inovasi Pelayanan Publik tingkat Provinsi Sumatera Barat, Kecamatan Lunang Kabupaten Pesisir Selatan lebih meningkatkan kinerja, agar Inovasi tersebut dapat menjadi acuan oleh Kabupaten/Kota lain.
25. Diperlukan upaya oleh masing-masing unit kerja dilingkungan Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan Tim Kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses

oleh masyarakat pengguna layanan seperti memanfaatkan Sistem Informasi yang menyangkut keseatan pada Kecamatan, telephone, SMS Center, Email, dan/atau penempatan Kotak Saran.

## **BAB V**

### **Penutup**

#### **5.1 Kesimpulan**

1. Mutu Pelayanan Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, RSUD Tapan dan RSUD DR.M.Zein Painan di Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2021 pada kategori B dan kinerja pelayanan kategori BAIK. Namun secara umum nilai indeks kepuasan masyarakat dari hasil survey sudah berada rentang nilai pada kategori BAIK tersebut. Hal ini terlihat dari indeks rata-rata keseluruhan unsur pelayanan yaitu 83,650 yang berada pada interval 76,61 – 88,30.
2. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/Tarif Pelayanan dengan nilai 9,938. Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu unsur Hasil Produk Pelayanan dengan nilai 7,849.
3. Dari semua unsur pelayanan yang dijadikan variabel dalam survey yang dilaksanakan, sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017, rata-rata masih dibawah nilai maksimal pada rentang nilai Mutu Pelayanan kategori B dan Kinerja Pelayanan dengan kategori BAIK. Untuk itu semua unsur pelayanan ini perlu ditingkatkan, sehingga mencapai tingkatan kepuasan yang lebih optimal pada pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, RSUD Tapan dan RSUD DR.M.Zein Painan di Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2021. Pembenahan dan perbaikan dilakukan secara konsisten dan terus menerus, sehingga tercapai tujuan dari penyelenggaraan pelayanan yaitu

pengguna layanan merasa sangat puas. Bila capaian ini didapat, mutu pelayanan berada pada kategori A dan Kinerja Pelayanan dengan kategori SANGAT BAIK, yaitu dengan interval nilai IKM 88,31 – 100.

## **5.2 Rekomendasi**

### **Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, RSUD Tapan dan RSUD DR.M.Zein Painandi Kabupaten Pesisir Selatan :**

1. Meningkatkan kedisiplinan petugas dan menjadikan kedisiplinan/kehadiran secara terukur.
2. Ketersediaan layanan pengaduan keluhan/saran masyarakat.
3. Tindak lanjut dari keluhan pengaduan/saran pasien.
4. Memfasilitasi pengaduan pasien melalui form dan kotak pengaduan (diisi tanpa harus memberikan identitas), dan di evaluasi setiap hari.
5. Melakukan penelusuran atas pengaduan yang diterima.
6. Merespon pengaduan secepat mungkin.
7. Prosedur pelayanan di publikasikan (dalam bentuk papan, poster dan brosur).
8. Kejelasan tahapan pelayanan.
9. Kesederhanaan/kemudahan tahapan pelayanan/proses pelayanan.
10. Kecepatan pendaftaran pelayanan.
11. Diperlukan kemampuan menjelaskan dengan mudah kepada pasien tentang tahapan pelayanan dan dibantu dengan adanya poster/brosur. Dalam hal peningkatan kemampuan ini,

pelatihan komunikasi dan service menjadi hal yang dibutuhkan oleh jajaran pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, RSUD Tapan dan RSUD DR.M.Zein Painan di Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2021.

12. Jika diperlukan menata ulang sistem pendaftaran atau menambah loket pelayanan agar mempermudah kecepatan pelayanan dan memperpendek antrian pendaftaran pelayanan kesehatan.
13. Sarana dan prasarana penunjang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, RSUD Tapan dan RSUD DR.M.Zein Painan di Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2021, seperti ruangan pelayanan yang memadai dan nyaman, ruangan tunggu yang memadai, kafetaria, ruangan shalat dan WC umum.
14. Penyediaan Genset sebagai antisipasi bila pasokan listrik dari PLN mengalami gangguan.
15. Dibuat dan ditetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, RSUD Tapan dan RSUD DR.M.Zein Painan di Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2021 Standar pelayanan ini setidaknya-tidaknya memuat tentang persyaratan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya dan produk pelayanan.
16. Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP), sehingga masyarakat memahami bagaimana proses penyelenggaraan pelayanan kesehatan sampai jangka waktu penyelesaian pelayanan.

17. Penambahan tenaga kesehatan dibidang pelayanan kesehatan dan pengoperasian peralatan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, RSUD Tapan dan RSUD DR.M.Zein Painan di Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2021
18. Peningkatan kemampuan berkomunikasi dengan masyarakat yang dilayani, sehingga menimbulkan empati dari masyarakat yang dilayani.
19. Kejelasan petugas dan pembagian tugas dalam pelayanan.

### 5.3 Rekapitulasi Daftar Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2021

No.	Unit Kerja Pelayanan Publik	Jumlah Responden	Nilai IKM	Kategori
1	2	3	4	5
1	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu	58	84,569	Baik
2	RSUD Tapan	50	73,790	Kurang Baik
3	RSUD DR.M. Zein Painan	137	92,605	Sangat Baik
<b>Jumlah Nilai IKM</b>		<b>245</b>	<b>250,964</b>	

**Rata-rata**

**82**

**83,650**

**Baik**

**Mutu Pelayanan :**

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00  
**B** (Baik) : 76,61 - 88,30  
**C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60  
**D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Nilai rata-rata survey Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Pesisir Selatan dengan sample Unit Pelayanan 3 Perangkat Daerah ( Unit Kerja/Satker )di Kabupaten Pesisir Selatan berada pada interval 76,61 - 88,30 yaitu :

**83,650**

Dengan kinerja unit pelayanan BAIK



Bagian Organisasi  
Sekretariat Daerah  
Kabupaten Pesisir Selatan