

# LAPORAN

## SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Maret 2018



**POKJA PELAYANAN  
PUBLIK**



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan menyangkut keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi instansi pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Tanjungpinang sebagai Unit Pelaksana Teknis Kementerian Kesehatan yang memiliki fungsi pelayanan publik. Setiap saat selalu dituntut untuk melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu dengan melakukan Survey Kepuasan Pelanggan.

Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Tanjungpinang sudah melakukan survey Kepuasan Pelanggan terhadap Pengguna Jasa Layanan Perkapalan dan Pengguna Jasa Layanan Vaksinasi Haji dan Umroh. Adapun itu hasil pengukuran kepuasan pelanggan tersebut bermanfaat untuk:

1. Mengetahui tingkat kinerja pelayanan Kapal dan Vaksinasi;
2. Menilai unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan;
3. Mendorong setiap unit kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanannya;

4. Memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Tanjungpinang

## **B. Dasar hukum**

Dasar hukum dalam Pelaksanaan Pengukuran Kepuasan Pelanggan yaitu :

1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;

## **C. Tujuan**

Tujuan dari kegiatan ini adalah :

1. Mengetahui prosedur Pengukuran Kepuasan Pelanggan;
2. Mengetahui Indeks Kepuasan Pelanggan bulan Maret 2018.
3. Untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

## **D. Sasaran**

- Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

## **E. Manfaat**

Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

- Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Unit Pelaksana Teknis Kementerian Kesehatan

## **BAB II**

# **LANGKAH LANGKAH PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN**

### **A. Persiapan.**

Persiapan dilakukan dengan beberapa langkah, yaitu:

1. Penetapan pelaksana

Membentuk tim penyusun survey kepuasan pelanggan yang terdiri dari :  
Pengarah dan pelaksana.

2. Penyiapan bahan

Dalam menyusun survey kepuasan pelanggan maka digunakan kuesioner untuk alat bantu pengumpulan data kepuasan pelanggan penerima pelayanan.

3. Penyusunan jadwal

Survey kepuasan pelanggan memerlukan waktu 1 bulan. Dengan rincian sebagai berikut.

- Persiapan, 6 hari kerja
- Pelaksanaan pengumpulan data, 6 hari kerja
- Pengolahan data, 6 hari kerja
- Penyusunan dan pelaporan 6 hari kerja

4. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Responden merupakan pelanggan/pasien/pengguna jasa pelayanan di kantor kesehatan pelabuhan kelas II Tanjungpinang. Lokasi survey Kantor Kesehatan Pelabuhan kelas II Tanjungpinang.

### **B. Pelaksanaan Pengumpulan Data**

Pelaksanaan dapat dilakukan dengan menyuruh responden mengisi sendiri dengan memandu jika ada pernyataan yang kurang jelas atau dengan mewawancarai responden langsung dengan berlandaskan pada pernyataan di kuesioner.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari Sangat setuju sampai dengan sangat tidak setuju. Untuk kategori Sangat Tidak Setuju diberikan nilai persepsi 1, Tidak Setuju diberi nilai persepsi 2, Setuju diberi nilai persepsi 3, sangat setuju diberi nilai persepsi 4.

### **C. Pengolahan Data**

Nilai indeks Kepuasan Pelanggan dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan

pelanggan terhadap 5 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut.

$$\text{Bobot nilai Rata Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{5} = 0,2$$

Kemudian menghitung Nilai Rata-Rata (NRR), dengan rumus sebagai berikut

$$\text{Nilai Rata-Rata Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden yang Mengisi}}$$

Setelah itu, menghitung Nilai Rata Rata tertimbang per unsur dengan rumus.

NRR

$$\text{Tertimbang Per Unsur} = \text{NRR Per Unsur} \times 0,2$$

Unsur

Kemudian menentukan nilai Indeks Kepuasan Pelanggan dengan rumus

$$\text{Indeks Kepuasan Pelanggan} = \frac{\text{Jumlah NRR Tertimbang semua Unsur}}{\text{Nilai Dasar}}$$

Selanjutnya untuk memperoleh **Mutu Dan Kinerja Unit Pelayanan** maka bandingkan Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan dengan Tabel berikut.

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 - 100	A	Sangat Baik

#### D. Analisa Data dan Pelaporan

- Melakukan analisa data yang telah didapatkan
- Menentukan Tindak Lanjut
- Membuat Laporan hasil survey Indeks Kepuasan Pelanggan

## **E. Evaluasi**

- Identifikasi kekurangan hasil survey kepuasan pelanggan
- Menentukan perbaikan untuk survey berikutnya

## BAB III

### HASIL PELAKSANAAN

Hasil Survei Kepuasan Pelanggan/Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Tanjungpinang dijabarkan dalam hasil penilaian IKM terhadap pengguna jasa layanan Vaksinasi dengan masing-masing unsur pelayanan bulan Maret tahun 2018.

#### A. Hasil Penilaian IKM Pengguna Jasa Vaksinasi Internasional

Hasil perhitungan nilai persepsi total dari 16 responden yang terjaring dalam Survei Kepuasan Pelanggan/IKM di lingkungan Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Tanjungpinang bulan Maret tahun 2018 menghasilkan nilai IKM **90,3** sebagaimana disajikan pada Tabel 1. Dengan demikian berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan **mutu pelayanan** Vaksinasi Internasional mendapat kategori **A** dan **kinerja unit pelayanan Sangat Baik**.

Tabel. 1

Nilai Pelayanan					
	U1	U2	U3	U4	U5
Jumlah Nilai Per Unsur	60	57	57	58	57
NRR Per Unsur	3,8	3,6	3,6	3,6	3,6
NRR Tertimbang Per Unsur	0,8	0,7	0,7	0,7	0,7
Jumlah NRR Tertimbang Per Unsur	<b>3,613</b>				
Indeks Kepuasan Masyarakat	<b>90,3</b>			<b><u>SANGAT BAIK</u></b>	

Terdapat peningkatan nilai IKM dari bulan sebelumnya. Hal ini menandakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semakin baik, dan masyarakat semakin dapat menerima manfaat dari pelayanan yang diberikan.

#### B. Hasil Penilaian Masing –masing Unsur Pelayanan

Jika dilakukan analisis lebih rinci atas masing-masing unsur Penilaian IKM bulan Maret 2018, maka diperoleh nilai yang beragam. Untuk memperoleh informasi rinci, data nilai rata-rata atau NRR masing-masing unsur U1 sampai dengan U5 dinilai secara mandiri untuk mengukur mutu pelayanan sebagaimana disajikan pada **Tabel 2**.



**Tabel. 2**

<b>Unsur IKM</b>		<b>Nilai</b>
U1	Petugas Pelayanan	3,8
U2	Waktu Pelayanan	3,6
U3	Informasi Pelayanan	3,6
U4	Sistem Pelayanan	3,6
U5	Sarana Prasarana Pelayanan	3,6

Data pada Tabel 2 menginformasikan hasil penilaian IKM per-unsur dari 5 (lima) unsur penilaian Kepuasan Masyarakat semua unsur masuk dalam kategori A dengan jenjang nilai interval 3,26 – 4,00. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua unsur bernilai sangat baik. Selanjutnya maka tiap tiap unsur pelayanan tetap terus diperhatikan dan ditingkatkan kualitasnya agar pelayanan menjadi semakin baik dan prima.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Hasil perhitungan nilai persepsi total dari 16 responden yang terjaring dalam Survei Kepuasan Pelanggan/IKM di lingkungan Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Tanjungpinang bulan Maret tahun 2018 menghasilkan nilai IKM **90,3** disimpulkan bahwa secara keseluruhan **mutu pelayanan** Vaksinasi Internasional mendapat kategori **A** dan kinerja unit pelayanan **Sangat baik**.

Hasil penilaian masing masing unsur masuk dalam kategori A, dengan artian semua unsur yang dinilai dikatakan sangat baik.

#### **B. SARAN**

Adapun Saran untuk kegiatan survey kepuasan Pelanggan Selanjutnya , Yaitu:

1. Unsur-Unsur dalam instrumen pengumpulan data dapat disesuaikan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
2. Pelaksana dapat menjelaskan kepada responden mengenai cara pengisian instrumen pengumpulan data sehingga tujuan pengumpulan data dapat terlaksana dengan baik dan benar

Tanjungpinang, April 2018

Ketua POKJA PELAYANAN PUBLIK

TTD

Dr. Nolita Sesphana T

NIP.197601082006042001

**LAMPIRAN**  
**Hasil Pengolahan Data**

No Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan					Ket	
	U1	U2	U3	U4	U5		
1	3	3	3	3	3		
2	4	3	3	3	3		
3	4	4	4	4	4		
4	4	3	4	4	4		
5	4	3	3	3	3		
6	4	4	4	4	4		
7	3	3	3	3	3		
8	4	4	4	4	4		
9	4	4	4	4	4		
10	4	4	3	4	4		
11	4	4	4	4	3		
12	4	4	4	4	4		
13	4	4	4	4	4		
14	4	4	4	4	4		
15	3	3	3	3	3		
16	3	3	3	3	3		
<b>Jumlah Nilai Per Unsur</b>	<b>60</b>	<b>57</b>	<b>57</b>	<b>58</b>	<b>57</b>		
<b>NRR Per Unsur = Jumlah Nilai Per Unsur/ Jumlah Responden yang Mengisi</b>	<b>3,8</b>	<b>3,6</b>	<b>3,6</b>	<b>3,6</b>	<b>3,6</b>		
<b>NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per Unsur x 0,2</b>	<b>0,8</b>	<b>0,7</b>	<b>0,7</b>	<b>0,7</b>	<b>0,7</b>	<b>3,613</b>	
<b>Indeks Kepuasan Pelanggan</b>						<b>90,3</b>	<b><u>SANGAT</u> <u>BAIK</u></b>