



**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS UPT RUMAH SAKIT
KHUSUS MATA) PROVINSI SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains
Universitas Pembangunan Panca Budi Medan

Oleh :

ANGGIE NURPAHMILA
1415100179

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN
2021**



**FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN**

PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : ANGGIE NURPAHMILA
NPM : 1415100179
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI
JENJANG : STRATA 1
JUDULSKRIPSI : ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS UPT RUMAH SAKIT
MATA) PROVINSI SUMATERA UTARA

Medan, 22 September 2021

KETUA PROGRAM STUDI

(Dr. Oktarini Khamilah Siregar, SE., M.Si)

DEKAN



(Dr. Onny Medaline, S.H., M.Kn)

PEMBIMBING I

(Dr. Rahima Purba, S.E., M.Si., Ak., CA)

PEMBIMBING II

(Bagus Handoko, S.E., M.Si)



**FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN**

SKRIPSI DITERIMA DAN DI SETUJUI OLEH
PANITIA UJIAN SARJANA LENGKAP FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI MEDAN

PERSETUJUAN UJIAN

NAMA : ANGGIE NURPAHMILA
NPM : 1415100179
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI
JENJANG : SI (STRATA SATU)
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS UPT RUMAH
SAKIT MATA) PROVINSI SUMATERA UTARA

Medan, 22 September 2021

KETUA

(Heriyati Chrisna, S.E., M.Si)

ANGGOTA - 1

(Dr. Rahima br Purba, S.E., M.Si., Ak., CA)

ANGGOTA - II

(Bagus Handoko, S.E., M.Si)

ANGGOTA - III

(Puja Rizky Ramadhan, S.E., M.Si)

ANGGOTA - IV

(Suwarno, S.E., MM)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ANGGIE NURPAHMILA
Tempat / Tanggal Lahir : Medan / 10-11-1995
NPM : 1415100179
Fakultas : Sosial Sains
Program Studi : Akuntansi
Alamat : Jl.Binjai km.11,5 No.159

Dengan ini mengajukan permohonan untuk mengikuti ujian sarjana lengkap pada Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi.

Sehubungan dengan hal ini tersebut, maka saya tidak akan lagi ujian perbaikan nilai dimasa yang akan datang.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, 16 Februari 2022

Yang membuat pernyataan



ANGGIE NURPAHMILA



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

FAKULTAS SOSIAL SAINS

Fakultas Ekonomi UNPAB, Jl. Jend. Gatot Subroto Km, 4,5 Medan Fax. 061-8458077 PO.BOX : 1099 MEDAN

PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI MANAJEMEN	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI AKUNTANSI	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN	(TERAKREDITASI)

PERMOHONAN JUDUL TESIS / SKRIPSI / TUGAS AKHIR*

Yang beranda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap	: ANGGIE NURPAHMILA
Tempat/Tgl. Lahir	: Medan / 10 November 1995
Nomor Pokok Mahasiswa	: 1415100179
Program Studi	: Akuntansi
Konsentrasi	: Akuntansi Sektor Publik
Jumlah Kredit yang telah dicapai	: 148 SKS, IPK 3.31
Nomor Hp	: 08126454226
Pengajuan ini mengajukan judul sesuai bidang ilmu sebagai berikut	:

No.	Judul
1.	Analisis Kepuasan Masyarakat dalam Meningkatkan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus UPT Rumah Sakit Khusus Mata)

Isian : Diisi Oleh Dosen Jika Ada Perubahan Judul

Yang Tidak Perlu



Rektor I,

(Cahyo Pramono, S.E., M.M.)

Medan, 17 Februari 2022

Pemohon,

(Anggie Nurpahmila)

Tanggal :

Disahkan oleh :
Dekan

(Dr. Onny Medalina, SH., M.Kn)

Tanggal :

Disetujui oleh :
Dosen Pembimbing I :

(Dr Rahima br. Purba, SE., M.Si., Ak., CA.)

Tanggal :

Disetujui oleh :
Ka. Prodi Akuntansi

(Dr Oktarini Khamilah Sifegar, SE., M.Si)

Tanggal :

Disetujui oleh :
Dosen Pembimbing II :

(Bagus Handoko, SE., M.Si.)

No. Dokumen: FM-UPBM-18-02

Revisi: 0

Tgl. Eff: 22 Oktober 2018



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
FAKULTAS SOSIAL SAINS

Jln. Jend. Gatot Subroto Km.4,5 Telp.(061) 30106060 PO.BOX.1099 Medan.
Email : admin_fe@unpab.pancabudi.org <http://www.pancabudi.ac.id>

BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL/SKRIPSI

UNIV / PTS : UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
Fakultas : Sosial Sains
Dosen Pembimbing II : Bagus Handoko, SE.,M.Si
Nama Mahasiswa : Anggie NurPahmila
Jurusan / Program Studi : Akuntansi
No. Stambuk / NPM : 1415100179
Jenjang Pendidikan : Strata I
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Mata UPT Rumah Sakit Mata) Provinsi Sumatera Utara

Tanggal	Pembahasan Materi	Paraf	Keterangan
06/08-2021	- Perbaiki Supel depan - Perbaiki Abstrak - Perbaiki Kata Pengantar - Perbaiki Daftar Isi - Perbaiki Daftar Tabel - Perbaiki Daftar Gambar - Perbaiki Daftar Pustaka - Semakan dengan pedoman	R t h h h h h h	
14/08-2021	Acc. Sidang Meja Hijau	h	

Medan, 2021
Diketahui / Disetujui Oleh :
Ka.Prodi Akutansi



(Dr. Rahima Purba, SE, M.Si, Ak., CA.)

Dosen Pembimbing II

(Bagus Handoko, SE, M.Si)



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
FAKULTAS SOSIAL SAINS

Jln. Jend. Gatot Subroto Km.4,5 Telp.(061) 30106060 PO.BOX.1099 Medan.
Email : admin_fe@unpab.pancabudi.org <http://www.pancabudi.ac.id>

BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL/SKRIPSI

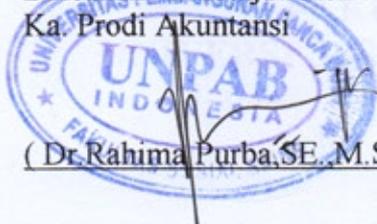
UNIV / PTS : UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
Fakultas : Sosial Sains
Dosen Pembimbing II : Bagus Handoko, SE., M.Si
Nama Mahasiswa : Anggie NurPahmila
Jurusan / Program Studi : Akuntansi
No. Stambuk / NPM : 1415100179
Jenjang Pendidikan : Strata I
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus UPT Rumah Sakit Mata) Provinsi Sumatera Utara

Tanggal	Pembahasan Materi	Paraf	Keterangan
17/03-2021	- Perbaiki Hal sampul depan - Perbaiki Kata Pengantar - Perbaiki Daftar Isi - Perbaiki Tabel 3.1. Jadwal Proses Penelitian - Perbaiki Daftar Tabel dan Gambar - Perbaiki Daftar Pustaka - Perbaiki penulisan nomor halaman. Sesuaikan dengan pedoman		
27/03-2021	- Acc. Seminar proposal		

Medan, Maret 2021

Diketahui / Disetujui Oleh :

Ka. Prodi Akuntansi



(Dr. Rahima Purba, SE., M.Si., Ak., CA.)

Dosen Pembimbing II

(Bagus Handoko, SE., M.Si.)

Ace Sidy
-2021



**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS UPT RUMAH SAKIT
KHUSUS MATA) PROVINSI SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains
Universitas Pembangunan Panca Budi Medan

Oleh :

ANGGIE NURPAHMILA
1415100179

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN
2021**

Acc. Sidang Meja Hijau
14/08-20



**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS UPT
RUMAH SAKIT KHUSUS MATA)
PROVINSI SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains
Universitas Pembangunan Panca Budi Medan

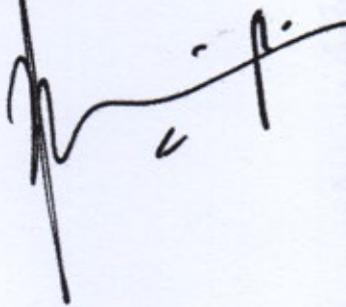
Oleh:

ANGGIE NURPAHMILA
1415100179

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN
2021**

Acc jilid lux

03/01 - 2022



**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS UPT
RUMAH SAKIT KHUSUS MATA)
PROVINSI SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains
Universitas Pembangunan Panca Budi Medan

Oleh :

ANGGIE NURPAHMILA
1415100179

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN
2021**



Acc. Jitid lxx
16/02

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS UPT RUMAH SAKIT
KHUSUS MATA) PROVINSI SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains
Universitas Pembangunan Panca Budi Medan

Oleh :

ANGGIE NURPAHMILA
1415100179

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN
2021**

SURAT KETERANGAN PLAGIAT CHECKER

Dengan ini saya Ka.LPMU UNPAB menerangkan bahwa saurat ini adalah bukti pengesahan dari LPMU sebagai pengesah proses plagiat checker Tugas Akhir/ Skripsi/Tesis selama masa pandemi *Covid-19* sesuai dengan edaran rektor Nomor : 7594/13/R/2020 Tentang Pemberitahuan Perpanjangan PBM Online.

Demikian disampaikan.

NB: Segala penyalahgunaan/pelanggaran atas surat ini akan di proses sesuai ketentuan yang berlaku UNPAB.



No. Dokumen : PM-UJMA-06-02	Revisi : 00	Tgl Eff : 23 Jan 2019
-----------------------------	-------------	-----------------------

[blanket_cover]

Plagiarism Detector v. 1857 - Originality Report 8/14/2021 5:00:00 PM

Analyzed document: **angie nur pahnla_1415100179_akuntansi.docx** Licensed to: Universitas Pembangunan Panca Budi_Licensed02

Comparison Preset: **Rewrite** Detected language:

Check type: **Internet Check**



Detailed document body analysis:

Relation chart:





YAYASAN PROF. DR. H. KADIRUN YAHYA
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
Jl. Jend. Gatot Subroto KM. 4,5 Medan Sunggal, Kota Medan Kode Pos 20122

**SURAT BEBAS PUSTAKA
NOMOR: 265/PERP/BP/2021**

Perpustakaan Universitas Pembangunan Panca Budi menerangkan bahwa berdasarkan data pengguna perpustakaan nama saudara/i:

Nama : ANGGIE NURPAHMILA
No. Induk : 1415100179
Tingkat/Semester : Akhir
Jurusan : SOSIAL SAINS
Fakultas/Prodi : Akuntansi

sejak tanggal 04 Agustus 2021, dinyatakan tidak memiliki tanggungan dan atau pinjaman buku dan tidak lagi terdaftar sebagai anggota Perpustakaan Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

Medan, 04 Agustus 2021
Diketahui oleh,
Kepala Perpustakaan



Rahmed Budi Utomo, ST.,M.Kom

Dokumen : FM-PERPUS-06-01
Jumlah : 01
Efektif : 04 Juni 2015

Hal : Permohonan Meja Hijau

Medan, 15 Agustus 2021
Kepada Yth : Bapak/Ibu Dekan
Fakultas SOSIAL SAINS
UNPAB Medan
Di -
Tempat

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ANGGIE NURPAHMILA
Tempat/Tgl. Lahir : MEDAN / 10 november 1995
Nama Orang Tua : Suparlan
N. P. M : 1415100179
Fakultas : SOSIAL SAINS
Program Studi : Akuntansi
No. HP : 08126454226
Alamat : jl.binjai km.11,5

Datang bermohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat diterima mengikuti Ujian Meja Hijau dengan judul Analisis Kepuasan Masyarakat dalam Meningkatkan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus UPT Rumah Sakit Khusus Mata), Selanjutnya saya menyatakan :

1. Melampirkan KKM yang telah disahkan oleh Ka. Prodi dan Dekan
2. Tidak akan menuntut ujian perbaikan nilai mata kuliah untuk perbaikan indek prestasi (IP), dan mohon diterbitkan ijazahnya setelah lulus ujian meja hijau.
3. Telah tercap keterangan bebas pustaka
4. Terlampir surat keterangan bebas laboratorium
5. Terlampir pas photo untuk ijazah ukuran 4x6 = 5 lembar dan 3x4 = 5 lembar Hitam Putih
6. Terlampir foto copy STTB SLTA dilegalisir 1 (satu) lembar dan bagi mahasiswa yang lanjutan D3 ke S1 lampirkan ijazah dan transkripnya sebanyak 1 lembar.
7. Terlampir pelunasan kwintasi pembayaran uang kuliah berjalan dan wisuda sebanyak 1 lembar
8. Skripsi sudah dijilid lux 2 examplar (1 untuk perpustakaan, 1 untuk mahasiswa) dan jilid kertas jeruk 5 examplar untuk penguji (bentuk dan warna penjiilidan diserahkan berdasarkan ketentuan fakultas yang berlaku) dan lembar persetujuan sudah di tandatangani dosen pembimbing, prodi dan dekan
9. Soft Copy Skripsi disimpan di CD sebanyak 2 disc (Sesuai dengan Judul Skripsinya)
10. Terlampir surat keterangan BKKOL (pada saat pengambilan ijazah)
11. Setelah menyelesaikan persyaratan point-point diatas berkas di masukan kedalam MAP
12. Bersedia melunaskan biaya-biaya uang dibebankan untuk memproses pelaksanaan ujian dimaksud, dengan perincian sbb :

1. [102] Ujian Meja Hijau	: Rp.	1,000,000
2. [170] Administrasi Wisuda	: Rp.	1,750,000
Total Biaya	: Rp.	2,750,000

Ukuran Toga :

XL

Diketahui/Disetujui oleh :



Dr. Onny Medaline, SH., M.Kn
Dekan Fakultas SOSIAL SAINS

Hormat saya



ANGGIE NURPAHMILA
1415100179

Catatan :

- 1. Surat permohonan ini sah dan berlaku bila ;
 - a. Telah dicap Bukti Pelunasan dari UPT Perpustakaan UNPAB Medan.
 - b. Melampirkan Bukti Pembayaran Uang Kuliah aktif semester berjalan
- 2. Dibuat Rangkap 3 (tiga), untuk - Fakultas - untuk BPAA (asli) - Mhs.ybs.

SURAT PERYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anggie NurPahmila
N.P.M : 1415100179
Tempat/Tgl.Lahir : 10 November 1995
No HP : 0859-2587-9596
Nama Orang Tua : Suparlan/Saliyem
Fakultas : SOSIAL SAINS
Program Studi : Akuntansi
Judul : Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus UPT Rumah Sakit Khusus Mata) Provinsi Sumatera Utara.

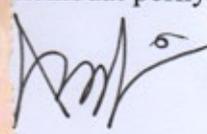
Dengan surat ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa data yang tertera di atas adalah sudah benar sesuai dengan ijazah pada pendidikan ijazah terakhir yang saya jalani. Maka dengan ini saya tidak akan melakukan penuntutan kepada UNPAB. Apabila ada kesalahan data ijazah saya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan dibuat dalam keadaan sadar. Jika terjadi kesalahan, maka saya bersedia bertanggung jawab atas kelalaian saya.

Medan , 22 September 2021

Saya membuat pernyataan




Anggie NurPahmila
1415100179

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat dalam Meningkatkan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus UPT Rumah Sakit Khusus Mata”. Penelitian terhadap akuntabilitas ini dilakukan menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data IKM sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Hasil penelitian yang telah dilakukan pada UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan pada tahun 2020 secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan 14 unsur pelayanan yang diteliti, kesopanan dan keramahan petugas merupakan unsur dengan nilai indeks tertinggi dengan nilai IKM sebesar 76.00 dan berada pada tingkat baik. Sedangkan unsur dengan nilai indeks terendah yaitu unsur kemampuan petugas dan kepastian biaya pelayanan dengan nilai IKM sebesar 70,00 dan berada pada tingkat kurang baik.

Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik

ABSTRACT

This research is entitled "Analysis of Community Satisfaction in Improving the Quality of Public Service Delivery (Case Study of UPT Special Eye Hospital Medan). This research on accountability was carried out using qualitative research methods. Data collection techniques in this study were in the form of observation, interviews, and documentation. The data used are primary and secondary data. This study uses data analysis techniques for SMIs in accordance with KEPMENPAN Number 25 of 2004 concerning General Guidelines for the Preparation of the Community Satisfaction Index of Government Service Units. The results of research that have been carried out at UPT Special Eye Hospital Medan in 2020 as a whole include in the good category. Based on the 14 service elements studied, politeness and friendliness of the officers is the element with the highest index value with an IKM value of 76.00 and is at a good level. While the element with the lowest index value is the element of officer ability and certainty service costs with an IKM value of 70.00 and is at a less good level.

Keywords: Cummunity Satisfaction, Public Service

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat kesehatan, berkah dan hidayah-Nya. Sehingga saya sebagai penulis dapat mengajukan skripsi dan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat dalam menyelesaikan kuliah. Adapun judul yang penulis ajukan adalah sebagai berikut : **“Analisis Kepuasan Masyarakat dalam Meningkatkan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus UPT Rumah Sakit Khusus Mata” Provinsi Sumatera Utara.** Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Program Studi Akuntansi, Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi.

Dalam menyelesaikan penelitian ini, penulis banyak mengalami kesulitan, akan tetapi berkat bimbingan dan arahan berbagai pihak, maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-sebesarnya kepada :

1. Bapak Dr. H. Muhammad Isa Indrawan, S.E., MM selaku Rektor Universitas Pembangunan Panca Budi.
2. Ibu Dr. Onny Medaline, S.H., M.Kn selaku Dekan Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi.
3. Ibu Rahima Br Purba, S.E., M.Si, Ak., CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi dan sebagai Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan saran bimbingan dan pengarahan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Bagus Handoko S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan dan

pengarahan kepada penulis selama penyelesaian skripsi ini.

5. Ibu Dr. Oktarini Khamilah Siregar, SE., M.Si selaku Pelaksana Harian Ketua Prodi Akuntansi yang telah memberikan arahan selama sidang meja hijau.
6. Terima kasih kepada UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan yang telah memberikan tempat, waktu dan informasi data yang di perlukan penulis.
7. Teman-teman seperjuangan kelas karyawan Akuntansi yang telah memberikan keceriaan dan semangat kepada penulis selama penulis menempuh studi di Universitas Pembangunan Panca Budi.
8. Kepada keluarga saya terutama Bapak serta kakak dan abang saya yang telah memberikan do'a, dukungan dan semangat selama perkuliahan hingga selesai.
9. Ibu dr. Rehulina Ginting, M.Kes selaku Kepala UPT Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara.
10. Ibu Endang Diana Fitri, SKM, selaku Kepala Sub. Bag. Tata Usaha UPT Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara dan staf.
11. Seluruh staf pengajar dan pegawai Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
12. Teman – teman seperjuangan kelas karyawan Akuntansi yang telah memberikan keceriaan dan semangat kepada penulis selama penulis menempuh studi di Universitas Pembangunan Panca Budi.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi para pembaca dan bagi peneliti.

Medan, 22 September 2021
Penulis

Anggie NurPahmila

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	2
1.3. Pembatasan Masalah	3
1.4. Rumusan Masalah	4
1.5. Tujuan Penelitian.....	6
1.6. Manfaat Penelitian.....	6
1.7. Keaslian Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	9
2.1.1 Jenis-jenis Pelayanan Publik	10
2.1.2 Karakteristik Pelayanan	11
2.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan	13
2.2. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.1 Manfaat Kualitas Pelayanan	17
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	18
2.3. Indeks Kepuasan Masyarakat	20
2.3.1 Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat.....	20
2.3.2 Maksud dan Tujuan Indek Kepuasan Masyarakat	21
2.3.3 Manfaat Indek Kepuasan Masyarakat	22
2.3.4 Unsur-unsur Penilaian Dalam Indeks Kepuasan Masyarakat	23
2.3.5 Langkah-langkah Penyusunan Indek Kepuasan Masyarakat	25
2.4. Penelitian Terdahulu	31

2.5. Kerangka Konseptual	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1. Desain Penelitian	34
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	34
3.3. Populasi, Penelitian	34
3.4. Defenisi Operasional	35
3.5. Teknik Pengumpulan Data	36
3.6. Instrumen Penelitian	38
3.7. Uji Coba Instrumen Penelitian	39
3.8. Teknik Analisis Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1. Hasil Penelitian	44
4.1.1 Profil Singkat	44
4.1.2 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	57
4.2. Pembahasan	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	83
5.1. Kesimpulan	83
5.2. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	89

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	29
Tabel 3.1 Skedul Proses Penelitian	36
Tabel 3.2 Definisi Overasionalisasi Variabel	37
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Observasi di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan	38
Tabel 3.4 Kisi-kisi Instrumen Angket Penelitian	39
Tabel 3.5 Skala Bobot Penilaian	40
Tabel 3.6 Interpretasi Nilai Reliabilitas Instrumen	41
Tabel 3.7 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM	43
Tabel 4.1 Jumlah Tenaga Kesehatan/Non Kesehatan UPT RSKM Provinsi Sumatera Utara	45
Tabel 4.2 Kategorisasi Mutu Pelayanan	60
Tabel 4.3 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Perunsur Pelayanan	60

DAFTAR TABEL

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi UPT Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara.....	52
Gambar 4.2 Struktur Kerja Bagian Keuangan	53

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era reformasi dan informasi global pelayanan publik oleh Aparatur Pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Kewajiban pemerintah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik untuk melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan demokratis merupakan amanat konstitusional Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Untuk memberikan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan, seiring dengan harapan publik yang menuntut dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik, sehingga upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu ditetapkan standar dari penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggara, biaya pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro

jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan dan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Sistem pelayanan kesehatan sebuah rumah sakit mencerminkan mutu pelayanan berjalan di dalamnya. Oleh sebab itu mutu pelayanan kesehatan harus disesuaikan dengan standard profesi melalui pemanfaatan seluruh sumber daya yang ada dengan efektif, demi tercapainya kebutuhan pasien dan derajat kesehatan yang optimal (Bustami, 2011). Mutu pelayanan merujuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan pada rumah sakit dengan tata cara penyelenggaraanya sesuai dengan kode etik profesi serta standar yang telah di tetapkan sehingga hasil akhir yang diperoleh dapat memuaskan pasien sebagai pemakai jasa pelayanan kesehatan (Azwar, 1996). Pelayanan kesehatan dinilai memiliki mutu yang baik tidak hanya berdasarkan indikator mutu pada pelayanan medis saja melainkan juga pada pelayanan rekam medis (Kemenkes RI, 2008).

Tersedianya fasilitas pelayanan kesehatan yang layak sesuai dengan Amandemen UUD 1945 Pasal 34 ayat (3) merupakan tanggung jawab negara. Pemerintah menertibkan Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur tentang penyediaan fasilitas pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah dan terjangkau oleh seluruh masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas adalah merupakan hasil dari proses pelayanan kepada masyarakat dan pengelolaan administrasi keuangan yang baik serta sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan disebutkan bahwa:

“Merupakan derajat kesehatan masyarakat adalah upaya untuk meningkatkan keadaan kesehatan yang lebih baik dari sebelumnya. Derajat kesehatan yang setinggi-tingginya mungkin dapat dicapai pada suatu saat sesuai dengan kondisi dan situasi serta kemampuan yang nyata dari setiap orang atau masyarakat. Upaya kesehatan harus selalu diusahakan peningkatannya secara terus menerus agar masyarakat yang sehat sebagai investasi dalam pembangunan dapat hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Hak atas kesehatan yang diaksud dalam pasal ini adalah hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya”.

Pelayanan kesehatan terhadap segenap warga negara adalah menjadi tanggung jawab pemerintah seperti yang diamanatkan dalam undang-undang. Namun tidak dapat dipungkiri bila pelayanan kesehatan khususnya dari sector publik masih banyak kendala dan hambatan terutama dalam hal kualitas pelayanan. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dari sector publik masih cukup rendah hal ini dibuktikan dari beberapa penelitian empiris terhadap kualitas pelayanan di birokrasi pemerintahan daerah.

Menurut Mote (2008) buruknya kinerja pelayanan publik antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transaaransi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut hasil penelitian Mote menunjukkan bahwa: Dari 14 indikator pelayanan yang diteliti terdapat 3 indikator dengan kategori tidak baik yaitu: kemampuan petugas pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan lingkungan. Selain itu 11 indikator berkategori baik dalam hal

pelayanan dimana indicator tersebut adalah: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya dan kepastian jadwal pelayanan.

Kesadaran akan hak masyarakat tidak lepas dari pendidikan politik yang terjadi selama ini, selama ini masyarakat cenderung pasrah dan menerima apa adanya terhadap apa yang mereka dapatkan dari pelayanan aparatur pemerintah. Hal ini lebih diakibatkan karena aparatur pelayanan publik yang kurang berorientasi pada kepuasan masyarakat, pelayanan hanya bersifat sekedar melayani tanpa disertai rasa peduli dan empati terhadap pengguna layanan. Di era keterbukaan seperti ini menuntut aparatur pemerintah sebagai pelayan publik harus lebih peduli terhadap hak-hak sipil khususnya dalam pelayanan publik dan khususnya bagi pelayanan di bidang kesehatan.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah khususnya pelayanan kesehatan kepada masyarakat oleh petugas merupakan fungsi aparat negara sebagai pelayanan masyarakat. Karena itu, kedudukan petugas kesehatan dalam pelayanan kesehatan (*health service*) sangat penting karena akan sangat menentukan sejauhmana komitmen pemerintah dalam memberikan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) harus selalu dilakukan secara berkala. Artinya pada setiap periode waktu tertentu harus dilakukan penelitian atau perhitungan dan analisis terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan. Akan tetapi, sampai saat ini pengukuran atau analisis Indeks Kepuasan Masyarakat yang

dilakukan UPT Rumah Sakit Khusus Mata belum dilakukan secara berkala. Kepuasan masyarakat yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan UPT Rumah Sakit Khusus Mata menjadi hal menarik untuk dikaji, karena bermaksud untuk mengetahui lebih mendalam mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata.

Berdasarkan penjabaran di atas, maka akan dilakukan penelitian dengan judul Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, ada beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kurangnya fasilitas pelayanan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan yang menghambat kelancaran kegiatan pelayanan.
2. Tingkat keamanan dan kenyamanan masyarakat selama proses pelayanan masih rendah.
3. Asumsi masyarakat terhadap waktu pelayanan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata masih lambat.
4. UPT Rumah Sakit Khusus Mata belum melakukan analisa tingkat kepuasan masyarakat (IKM) kepada pelanggan secara berkala.
5. Kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat (IKM) di UPT Rumah Sakit Khusus Mata belum diketahui.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, perlu dibatasi cakupan permasalahan yang lebih sempit. Permasalahan dalam penelitian ini difokuskan pada kualitas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata diukur berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat belum diketahui.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan di atas, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: “Bagaimana pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat?”

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut: Mengetahui pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi semua pihak. Adapun manfaat penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

- a) Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi dalam menambah pengetahuan dan bahan acuan bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang.
- b) Hasil penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kajian administrasi, terutama mengenai kajian pelayanan publik.

2. Manfaat praktis

a) Bagi Universitas Panca Budi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan koleksi sehingga memberikan wawasan dan pengetahuan yang lebih luas tentang studi kajian administrasi yang ada dalam kehidupan masyarakat.

b) Bagi UPT Rumah Sakit Khusus Mata

Hasil penelitian ini dapat menjadi gambaran nyata dan menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah dalam membuat kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik yang ada di Kabupaten Magelang, khususnya di UPT Rumah Sakit Khusus Mata.

c) Bagi masyarakat umum

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman masyarakat pada umumnya agar lebih peka terhadap masalah-masalah yang timbul dalam hal pelayanan publik, sehingga masyarakat juga berperan aktif dalam pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

1.7 Keaslian Penelitian

Menurut Perwirasari (2016), Keaslian penelitian ini berdasarkan pada beberapa penelitian terdahulu yang mempunyai karakteristik yang relatif sama dalam hal tema, meskipun berbeda dalam hal kriteria subjek, jumlah dan posisi variabel penelitian atau metode analisis yang digunakan. Penelitian yang akan dilakukan mengenai Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik

(Studi Kasus UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan). Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tempat penelitian berada di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan
2. Waktu penelitian dari bulan Maret 2021 sampai Agustus 2021
3. Populasi yang dipilih adalah seluruh masyarakat yang menjadi pelanggan publik di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan.
4. Jumlah pertanyaan yang disajikan dalam kuesioner sebanyak 20 butir pertanyaan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya. Menurut Kotler (Lijan Poltak Sinambela, 2011: 4-5), pelayanan adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Masih menurut Lijan Poltak Sinambela (2011: 5), istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Berdasarkan pengertian pelayanan dan publik di atas, pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu. Pelayanan publik menurut Sinambela (Harbani Pasolong, 2010: 199) adalah sebagai “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Definisi pelayanan publik menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang”. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian

pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, “Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan”. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sector strategis lainnya. Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

2.1.1 Jenis-jenis Pelayanan Publik

Peningkatan kualitas pelayanan publik mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik. Jadi kualitas dalam hal ini bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat. KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

- 1) Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan

menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.

- 2) Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
- 3) Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Kesimpulan dari beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat di atas, terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Berdasarkan ketiga jenis tersebut, pelayanan di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang termasuk kedalam kategori pelayanan administratif dan pelayanan jasa.

2.1.2 Karakteristik Pelayanan

Pada dasarnya cukup banyak karakteristik suatu pelayanan dimana karakteristik pelayanan mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan dan penampilan kerja karyawan. Hal ini dapat dilihat pada berbagai perumusan karakteristik yang dibuat oleh para ahli. Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003: 27)

mengidentifikasi lima karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:

1) Bukti langsung (*tangible*)

Tangible adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dari segi visual (berhubungan dengan lingkungan fisik). *Tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek *tangible* ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Aspek *tangible* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2) Keandalan (*reliability*),

Reliability yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. *Reliability* berarti perusahaan menepati apa yang dijanjikan, baik mengenai pengantaran, pemecahan masalah, dan harga. Reliabilitas meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal, memenuhi janjinya secara akurat dan andal, menyampaikan data secara tepat dan mengirimkan tagihan yang akurat.

3) Daya tanggap (*responsiveness*),

Daya tanggap yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Beberapa contohnya adalah ketepatan waktu pelayanan, kecepatan memanggil kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat. Dimensi ini menegaskan perhatian dan kecepatan waktu dalam hubungannya dengan permintaan pelanggan, pelayanan, komplain dari masalah yang terjadi.

4) Jaminan (*assurance*),

Jaminan yang dimaksud adalah perilaku karyawan atau petugas pelayanan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menanggapi setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Jaminan ini mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

5) Empati,

Empati berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Empati dalam pelayanan meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh kantor Kecamatan Mungkid akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dari segi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang diberikan selama proses pelayanan.

2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang

dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2005: 3), Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Menurut Atep Adya Barata (2003: 37), “Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal”. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut:

- 1) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- 2) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Menurut Vincent Gaspersz (2011: 41), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu:

- 1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- 2) Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
- 3) Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.

- 4) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, ketrampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan. Selain itu faktor internal dan eksternal juga menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kepuasan pelanggan atas layanan, kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari pelayanan. Goetsch dan Davis (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003: 4), menyebutkan bahwa kualitas merupakan “Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Konsep kualitas meliputi usaha memenuhi harapan pelanggan, mencakup produk jasa, manusia, proses dan lingkungan. Selain itu kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah, misalnya apa yang dianggap berkualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang.

Sedangkan Vincent Gaspersz (2011: 6) menyebutkan bahwa: Ada dua definisi dari kualitas yaitu definisi konvensional dan strategik. Definisi konvensional dari kualitas menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), kemudahan dalam

penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Sedangkan definisi kualitas dari segi strategik adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*).

Kasmir (2005: 15), mengatakan bahwa “Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah”. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan atau nasabah sudah tahu tempat atau pelayanan secara tidak langsung. Tindakan tersebut dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.

Gronroos (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005: 2) mendefinisikan pelayan sebagai berikut: Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Lovelock dalam Fandy Tjiptono (2004: 59), menyebutkan “Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan”. Selanjutnya Fandy Tjiptono (2004: 121) menyebutkan: Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (*perceived service*). Apabila

perceived service sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa yang bersangkutan dipersepsikan baik atau positif. Sebaliknya jika *perceived service*

lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau tidak baik.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas dan pelayanan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya. Berdasarkan kaitannya dengan kantor kecamatan, pihak kantor kecamatan sebagai penyedia jasa pelayanan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang menyenangkan dan nyaman bagi masyarakat.

2.2.1 Manfaat Kualitas Pelayanan

Seiring dengan berkembangnya era globalisasi, tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik semakin dirasakan penting karena masyarakat semakin kritis terhadap produk jasa yang diperolehnya. Kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat menentukan keberhasilan pemenuhan aspek-aspek pelayanan publik.

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005: 115) menyebutkan bahwa terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan dengan adanya kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.

- 2) Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat *customer-driven*.
- 3) Kualitas dapat mengurangi biaya. Biaya untuk mewujudkan produk berkualitas jauh lebih kecil dibandingkan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaan gagal memenuhi standar kualitas.

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa manfaat dari kualitas pelayanan adalah untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja organisasi yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Tingkat kepuasan seseorang pelanggan dapat dilihat dari nilai produk atau jasa yang diberikan oleh instansi. Nilai tersebut ditentukan oleh berbagai faktor-faktor kualitas pelayanan. Kebutuhan pelanggan terhadap produk atau jasa didasarkan atas beberapa karakteristik. Karakteristik tersebut merupakan harapan pelanggan. Pemenuhan harapan pelanggan adalah tugas instansi dalam memberikan produk berupa pelayanan yang terbaik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu:

- 1) Kesederhanaan (prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan),
- 2) Kejelasan (kejelasan mencakup dalam hal persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab

dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, rincian biaya pelayanan dan tata cara penyelenggaraan),

- 3) Kepastian waktu (pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan)
- 4) Akurasi (produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah),
- 5) Keamanan (proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum),
- 6) Tanggung jawab (pimpinan penyelenggara pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan),
- 7) Kelengkapan sarana prasarana (tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika),
- 8) Kemudahan akses (tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau masyarakat),
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan (pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas),
- 10) Kenyamanan (lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam menilai atau mengukur kualitas jasa dapat menggunakan banyak dimensi pengukuran seperti kinerja, keseragaman produk, kesesuaian, kemampuan dalam melayani,

kehandalan, daya tanggap, kenyamanan, keamanan dan kelengkapan sarana prasarana. Dimensi kualitas pelayanan dapat dijadikan acuan untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan kantor kecamatan dari beberapa aspek yang ada didalamnya. Salah satunya dapat digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima serta bagaimana cara melakukan koreksi terhadap layanan tersebut.

2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat

2.3.1 Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah: Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Lebih lanjut dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan, “Sasaran dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat”. Masih menurut KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, “Indeks kepuasan masyarakat juga ditujukan sebagai penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna”. Selain itu, sasaran lainnya dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data informasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintahan.

2.3.2 Maksud dan Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat

Keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang diberikan. Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai indikator kepuasan masyarakat disusun guna mengetahui seberapa besar kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh instansi. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat menyebutkan bahwa, Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan Pemerintah dalam menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat. Sehingga Indeks Kepuasan Masyarakat yang disusun dapat menunjukkan nilai kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Menurut KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, tujuan dari Indeks Kepuasan

Masyarakat adalah “Untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya”. Sedangkan bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Maksud dan tujuan dari Indeks Kepuasan Masyarakat dapat disimpulkan sebagai tolok ukur keberhasilan pelayanan dan dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan instansi.

2.3.3 Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat yang disusun dari Unit Pelayanan Pemerintahan yang satu dengan yang lainnya disusun agar memberikan manfaat baik bagi masyarakat maupun bagi instansi pemerintah itu sendiri. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dengan tersedianya data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

- 1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- 2) Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodic
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan
- 4) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah

- 5) Memacu persaingan positif, antarunit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan
- 6) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan

Berdasarkan penjabaran tersebut dapat disimpulkan bahwa manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat secara sederhana dapat digunakan sebagai alat untuk mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan di sebuah instansi pemerintah. Berdasarkan tingkat kinerja penyelenggaraan tersebut dapat ditentukan berbagai kebijakan dalam hal pelayanan.

2.3.4 Unsur-Unsur Penilaian dalam Indeks Kepuasan Masyarakat

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Adanya penilaian atas pelayanan publik di instansi pemerintah tidak terlepas dari adanya unsur-unsur penilaian atau standar penilaian yang telah ditetapkan. Unsur penilaian ini dirumuskan atau ditetapkan supaya penilaian yang diberikan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang

harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disebutkan sebagai berikut:

- a) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
- b) Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
- c) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)
- d) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

- i) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- m) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n) Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan penjabaran mengenai unsur-unsur penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat 14 unsur pokok yang digunakan dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

2.3.5 Langkah-Langkah Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara beruntut, yang disesuaikan dengan standar atau unsur-unsur Indeks Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan

Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan langkah-langkah dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1) Persiapan

a) Penetapan Pelaksana

Apabila penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim penyusunan indeks kepuasan masyarakat. Apabila dilaksanakan oleh unit independen yang sudah berpengalaman, perlu dilakukan melalui “Perjanjian kerja sama” dengan unit independen

b) Penyiapan bahan.

Penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- (1) Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.
- (2) Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah. (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).
- (3) Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai

dengan tidak baik. Kategori *tidak baik* diberi nilai persepsi 1, *kurang baik* diberi nilai persepsi 2, *baik* diberi nilai persepsi 3, *sangat baik* diberi nilai persepsi 4.

Langkah selanjutnya dari penyusunan Indeks kepuasan Masyarakat sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah:

c) Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

(1) Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan.

(2) Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan di lokasi masing-masing unit pelayanan (seperti unit pelayanan SIM, STNK, transportasi dan sebagainya) pada saat sibuk; atau di lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu (seperti: telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya) pada saat responden di rumah.

d) Penyusunan Jadwal.

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

(1) Persiapan, 6 hari kerja;

(2) Pelaksanaan pengumpulan data, 6 hari kerja;

(3) Pengolahan data indeks, 6 hari kerja;

(4) Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 hari kerja.

2) Pelaksanaan Pengumpulan Data

a) Pengumpulan data

Guna memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

b) Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut:

- (1) Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- (2) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh unit pelayanan sendiri, atau unit independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota.

3) Pengolahan Data

a) Metode pengolahan data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah}}{\text{jumlah}} = \frac{1}{14} = 0,0071$$

Guna memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{jumlah}}{\text{jumlah}} \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dan memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap. Berikut ini nilai persepsi dan interval IKM yang digunakan dalam penilaian 14 unsur IKM yang ditunjukkan pada tabel 2.1. sebagai berikut:

Tabel 2.1
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	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 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber : KEPMEN PAN Nomor 25 Tahun 2004

b) Perangkat pengolahan

(1) Pengolahan dengan computer

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

(2) Pengolahan secara manual dilakukan dengan cara data Isian kuesioner

dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur

1 (U1) sampai dengan unsur 14 (U14). Langkah selanjutnya adalah

mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan.

(3) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Guna mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

(4) Nilai indeks pelayanan

Guna mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

c) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

4) Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

a) Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071.

b) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Berdasarkan penjabaran dari langkah-langkah penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terdapat 4 tahapan utama yaitu persiapan, persiapan pengumpulan data, pengolahan data dan laporan hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat menggunakan rumus perhitungan yang telah ditetapkan sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks kepuasan Masyarakat.

2.4 Penelitian Terdahulu

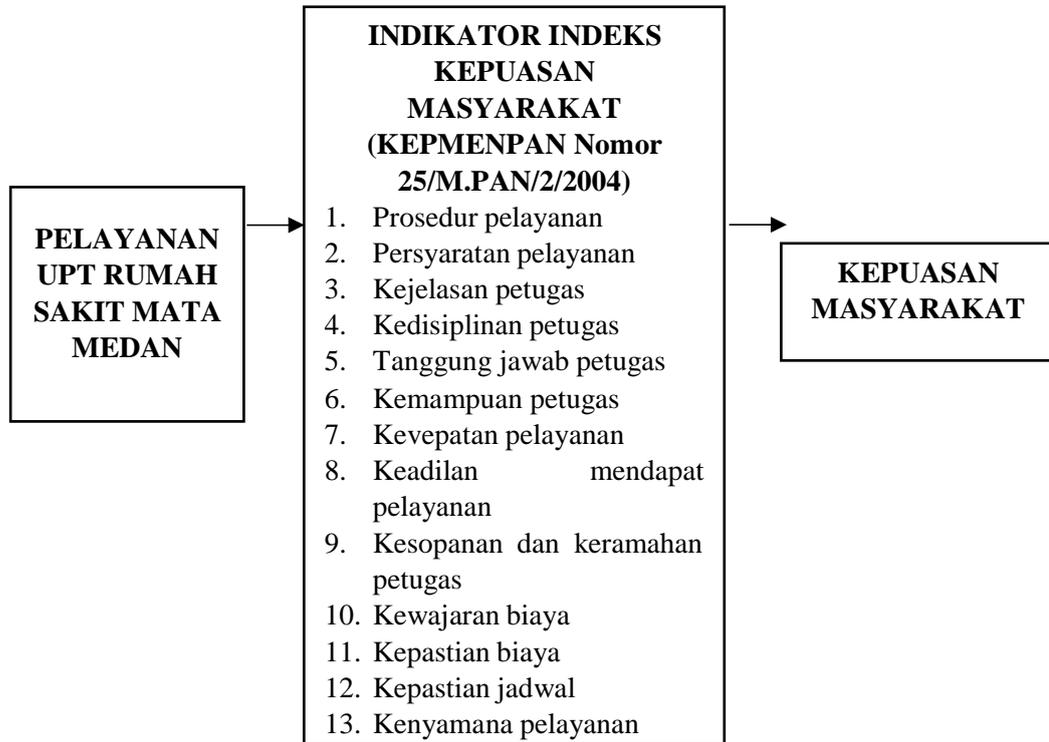
1. Penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Binangun Kulon Progo)” oleh Heni Idawati, Universitas Negeri Yogyakarta, pada tahun 2012. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan PDAM Tirta Binangun Kulon Progo cukup memuaskan dengan tingkat kepuasan

sebesar 1,25. Atribut yang perlu diperbaiki menurut penilaian pelanggan adalah kualitas air yang dihasilkan kurang bersih. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *ex post facto*.

2. Penelitian yang berjudul “Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan di SAMSAT Kabupaten Sragen” oleh Nur Setyaningsih, Universitas Diponegoro Semarang, pada tahun 2008. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SAMSAT Sragen baik, dengan nilai IKM sebesar 71,14, sehingga kinerja pelayanannya dapat dikatakan Baik. Terdapat dua indikator yang kinerjanya kurang memuaskan di SAMSAT Kabupaten Sragen yaitu unsur keadilan mendapat pelayanan dan unsur keamanan pelayanan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif.

2.5 Kerangka Konseptual

Guna meningkatkan kualitas pelayanan, maka perlu diketahui sampai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak UPT Rumah Sakit Mata Medan dengan menggunakan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari 14 kriteria pelayanan. Penentuan unsur tersebut disesuaikan dari KEPMENPAN Nomor 25/M.PAN/2/2004 tentang Prosedur Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Semakin tinggi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di UPT Rumah Sakit Mata Medan maka semakin tinggi pula kualitas kinerjanya dan berlaku juga sebaliknya. Berikut ini gambar 1 merupakan skema dari kerangka pikir penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya:



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini disebut penelitian deskriptif karena peneliti menghasilkan data berupa gambaran dengan kalimat-kalimat mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan. Penelitian ini menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Data yang telah terkumpul dalam bentuk angka-angka kemudian akan dihitung sesuai dengan ketentuan penghitungan IKM. Kesimpulan dari pengertian penelitian deskriptif menggunakan analisis IKM yaitu suatu penelitian yang menggunakan analisis IKM berupa angka yang selanjutnya ditafsirkan kedalam kalimat-kalimat.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan jalan Kapten Sumarsono No1, Kota Medan, Sumatera Utara 20124. Sedangkan waktu penelitian dilakukan pada bulan November hingga April 2021.

Penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober 2020 sampai dengan bulan Juni 2021.

Tabel 3.1
Skedul Proses Penelitian

No.	Jenis Kegiatan	Agustus – Desember 2020			Januari-Februari 2021			Maret-April 2021			Mei-Juni 2021			Juli-Agustus 2021	
1	Riset Awal/Pengajuan Judul														
2	Penyusunan Proposal														
3	Seminar Proposal														
4	Perbaikan/ACC Proposal														
5	Penyusunan Data														
6	Analisis Data														
7	Sidang Meja Hijau														

3.3 Populasi Penelitian

Populasi merupakan sekumpulan objek yang menjadi pusat penelitian yang memiliki informasi yang ingin diketahui. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menjadi pelanggan publik di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan. Besarnya populasi dalam penelitian dan mempertimbangkan faktor-faktor yang menunjang keberhasilan pelaksanaan penelitian maka dalam penelitian ini dilakukan sampling. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik atau ciri-cirinya yaitu masyarakat yang menjadi pelanggan publik UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden) sebagai dasar pengumpulan data. Sampel penelitian

ditargetkan berjumlah 100 responden sesuai dengan jumlah minimal responden dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang dipilih secara tidak sengaja.

3.4 Definisi Operasional

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah memanfaatkan produk atau jasa terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan yang diinginkannya. Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat dapat diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Indeks kepuasan masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan yang diterima oleh masyarakat

Tabel 3.2
Definisi Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi Operasionalisasi Variabel	Indikator Variabel
Indeks Kepuasan Masyarakat	Tujuan dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah Untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Sedangkan bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan (KEPMENPAN No. 25 tahun 2004)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur pelayanan 2. Persyaratan pelayanan 3. Kejelasan petugas 4. Kedisiplinan petugas 5. Tanggung jawab petugas 6. Kemampuan petugas 7. Kecepatan pelayanan 8. Keadilan mendapat pelayanan 9. Kesopanan dan keramahan petugas 10. Kewajaran biaya 11. Kepastian biaya 12. Kepastian jadwal 13. Kenyamanan pelayanan
Pelayanan Publik	Pelayanan Publik adalah Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kesederhanaan 2) Kejelasan 3) Kepastian waktu

	<p>pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang. (KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004)</p>	<p>4) Akurasi 5) Keamanan 6) Tanggung jawab 7) Kelengkapan sarana prasarana 8) Kemudahan akses 9) Kedisiplinan, 10) Kenyamanan</p>
--	---	--

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan sumber data yang diperoleh secara lisan dan tertulis. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi sebagaimana mereka saksikan selama penelitian. Teknik ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara langsung di lokasi penelitian atas gejala-gejala yang ada kaitannya dengan objek yang diteliti, sehingga melalui proses ini penulis berusaha mendapatkan data yang dibutuhkan. Observasi dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui secara langsung tentang keadaan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan, lingkungan, fasilitas serta kegiatan pelayanan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan sehingga peneliti mendapatkan data yang akurat dan relevan dengan tujuan penelitian yang diharapkan.

2. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk memperoleh informasi tentang keadaan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan, seperti informasi mengenai visi misi, tugas pokok, fungsi dan struktur organisasi UPT Rumah Sakit

Khusus Mata Medan serta informasi lainnya yang tercatat dan dalam bentuk lainnya yang berupa catatan, agenda, maupun landasan hukum. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang telah diperoleh melalui observasi dan kuesioner dengan cara meminta data kepada pihak-pihak yang terkait baik berupa arsip atau dokumen.

3. Pengisian Kuesioner atau angket

Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Angket merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti tahu pasti variabel yang ingin diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Pada penelitian ini, kuesioner atau angket digunakan untuk mengambil data tentang tingkat kepuasan masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan. Jenis kuesioner atau angket yang digunakan adalah angket tertutup. Teknik ini dipilih karena memudahkan responden dalam memberikan jawaban dan dapat mempermudah peneliti dalam mengambil data.

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar penelitiannya lebih sistematis sehingga lebih mudah diolah. Instrumen penelitian digunakan oleh peneliti pada saat pengumpulan data sesuai dengan teknik pengumpulan data yang sudah ditentukan. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pedoman observasi

Pedoman observasi berisi pedoman yang telah disiapkan sebelumnya untuk memperoleh data mengenai kondisi fisik UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan dalam menunjang pelaksanaan pelayanan publik. Pedoman observasi digunakan sebagai acuan untuk melakukan pengamatan agar sesuai dengan tujuan penelitian. Kisi-kisi pedoman observasi yang ditunjukkan pada tabel 3.1 di bawah ini:

Tabel 3.3
Kisi-kisi observasi di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan

No.	Indikator	Keterangan
1	Proses Pelayanan	Alur proses pelayanan UPT Rumah Sakit Mata Medan
2	Kelengkapan sarana prasarana	Daftar sarana prasarana UPT Rumah Sakit Mata Medan
3	Keadaan fisik sarana prasarana	Kondisi sarana prasarana serta lingkungan UPT Rumah Sakit Mata Medan

2. Angket

Angket atau kuesioner yang digunakan untuk mengetahui tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan. Angket yang digunakan adalah jenis angket tertutup yang sudah disediakan alternatif jawaban sehingga responden hanya memiliki salah satu jawaban yang tersedia. Berikut ini tabel 3.2 menunjukkan kisi-kisi instrumen untuk angket penelitian:

Tabel 3.4
Kisi-kisi Instrumen Angket Penelitian

Komponen	Indikator	No. Butir	Jumlah
Indeks Kepuasan Pelanggan	1. Prosedur pelayanan	1,2	2
	2. Persyaratan pelayanan	3,4	2
	3. Kejelasan petusan pelayanan	5	1
	4. Kedisiplinan petugas pelayanan	6	1
	5. Tanggung jawab petugas pelayanan	7	1
	6. Kemampuan petugas pelayanan	8	1
	7. Kecepatan pelayanan	9,10	2

	8. Keadilan mendapatkan pelayanan	11	1
	9. Kesopanan dan keramahan petugas	12	1
	10. Kewajaran biaya pelayanan	13,14	2
	11. Kepastian biaya pelayanan	15	1
	12. Kepastian jadwal pelayanan	16	1
	13. Kenyamanan lingkungan	17,18	2
	14. Keamanan pelayanan	19,20	2
Jumlah Butir Soal		20	20

Instrumen penelitian ini menggunakan alat ukur skala bertingkat dengan 4 skala pengukuran atau dengan 4 alternatif jawaban, yaitu SS = Sangat Setuju, S = Setuju, TS = Tidak Setuju, STS = Sangat Tidak Setuju. Berikut ini tabel 4 menunjukkan skala bobot penilaian yang digunakan:

Tabel 3.5
Skala Bobot Penilaian

No.	Kriteria Penilaian	Skor
1	Sangat Setuju	4
2	Setuju	3
3	Tidak Setuju	2
4	Sangat Tidak Setuju	1

3.7 Uji Coba Instrumen Penelitian

Uji coba instrumen penelitian dilaksanakan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan pada tanggal 15 November 2020. Angket atau kuesioner dibagikan kepada 30 responden yang merupakan pelanggan pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan.

1. Uji validitas

Alat ukur instrumen dikatakan valid bila alat tersebut dapat mengukur apa yang mau diukur secara tepat. Uji validitas digunakan untuk mendapatkan tingkat kevalidan/kesahihan instrumen. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan uji validitas *Product Moment Pearson Correlation*, yaitu sebagai berikut:

$$= \frac{\Sigma Y - \Sigma \Sigma Y}{\sqrt{(\Sigma^2 - \Sigma^2(\Sigma Y)^2 - (\Sigma Y)^2)}}$$

Keterangan:

R_{xy} = koefisien korelasi antara X dan Y

N = jumlah subyek

ΣX = jumlah skor butir soal X

ΣY = jumlah skor total

ΣX^2 = jumlah kuadrat skor butir soal X

ΣY^2 = jumlah kuadran skor total

ΣXY = jumlah perkalian X dan Y

(Sugiyono, 2013: 255)

Analisis uji validitas menggunakan *SPSS 20 for Windows*. Valid atau tidaknya suatu butir atau item pertanyaan dapat ditentukan dengan menggunakan kriteria dengan ketentuan pertanyaan dalam angket dikatakan valid apabila r hitung (r_{xy}) lebih besar dari r table (r_{tabel}). Kriteria validitas yang digunakan dengan $N = 32$ pada taraf signifikansi 5% adalah 0,349.

2. Reliabilitas

Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila hasil pengukuran dengan alat tersebut adalah sama jika pengukuran tersebut dilakukan pada orang yang sama pada waktu yang berbeda atau pada kelompok yang berbeda pada waktu yang sama. Skor dalam angket ini adalah 1 sampai 4, maka untuk uji reliabilitasnya digunakan rumus *Cronbach's Alpha* yaitu sebagai berikut:

$$= \left(\frac{\Sigma^2}{(-1)} \right) \left(1 - \frac{\Sigma^2}{1} \right)$$

r_{ii} = reliabilitas instrumen

K = banyaknya butir soal

Σ^2 = jumlah varians butir

12 = varians total

(Sugiyono, 2013: 186)

Hasil perhitungan r_{ii} yang diperoleh kemudian diinterpretasikan dengan tabel pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi seperti tabel 3.5 berikut:

Tabel 3.5
Intepretasi Nilai Reliabilitas Instrumen

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,800 – 1,000	Sangat Tinggi
0,600 – 0,799	Tinggi
0,400 – 0,599	Agak Rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,000 – 0,199	Sangat Rendah

(Sugiyono, 2013: 257)

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *SPSS 20 for Windows*. Nomor item atau pertanyaan dalam angket dikatakan reliable apabila nilai alpha lebih besar dari 0,349.

3.8 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data IKM sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Pengelolaan data penelitian ditempuh dengan cara sebagai berikut:

1. Editing

Setelah angket diisi oleh responden dan dikembalikan kepada penulis, segera penulis meneliti kelengkapan dalam pengisian angket. Apabila ada

kelengkapan atau jawaban angket yang tidak dijawab, penulis menghubungi responden yang bersangkutan untuk disempurnakan jawabannya agar angket tersebut sah. Penulis memilih atau menyortir data atau angket sedemikian rupa sehingga hanya angket yang terisi dengan benar dan sah yang diolah atau digunakan.

2. Tabulasi

Setelah data terkumpul, data tersebut diberikan skor terhadap jawaban 14 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini menggunakan tabel biasa atau *main tabel*, yaitu tabel yang disusun berdasarkan sifat responden tertentu dan tujuan tertentu. Tabel ini sifatnya kolektif dan memuat beberapa jenis informasi.

3. Analisis IKM dan Interpretasi

Berdasarkan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, terdapat 14 unsur atau indikator yang dikaji dalam penghitungan IKM. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{ulh_{oo}}{ulh_{unu}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Guna memperoleh nilai IKM digunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{ol_{leepnu}}{ol_{unu}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{Nilai IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Hasil perhitungan tersebut kemudian dikategorikan sesuai dengan nilai persepsi dan interval nilai IKM seperti pada Tabel 3.6 sebagai berikut :

Tabel 3.6
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM

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 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber : KEPMEN PAN Nomor 25 Tahun 2004

Guna mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071. Hasil dari nilai indeks komposit (gabungan) tersebut merupakan nilai IKM dari UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan.

4. Penarikan kesimpulan.

Langkah terakhir dalam teknik analisis data adalah menarik kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan. Data yang berupa angka dari hasil angket dijelaskan dalam bentuk kalimat, sehingga diperoleh deskripsi hasil penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1.1. Hasil Penelitian

1.1.1. Profil Singkat

1.1.1.1. Sejarah Singkat Objek Penelitian

UPT Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara adalah salah satu Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara. Beralamat di Jalan Kapten Sumarsono No. 1 Kelurahan Helvetia Timur Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan. UPT Rumah Sakit Khusus Mata banyak mengalami perubahan nama yaitu pada Tahun 1995 atas prakarsa Kanwil Depkes RI Provinsi Sumatera Utara, dan dukungan Pemda serta LSM Helen Keller International (HKI) dibentuklah susunan Balai Kesehatan Mata Masyarakat dengan nama Pra BKMM.

Lalu melalui Surat Kepmenkes No. 442/Menkes/SK/VI/1999 menjadi Balai Kesehatan Mata Masyarakat (BKMM) Provinsi Sumatera Utara menjadi Unit Pelaksana Teknis/UPT Kesehatan Mata Departemen Kesehatan RI yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Ditjen Binkesmas Departemen Kesehatan Republik Indonesia.

UU No. 22 Tahun 1999 ttg Pemerintah Daerah yang diikuti dengan Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 909/Menkes/SK/VIII/2001 tentang Pengalihan Kelembagaan beberapa Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Departemen Kesehatan menjadi perangkat daerah. Setelah adanya Otonomi Daerah UPT BKMM dikembalikan kepada Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara. Ini dapat dilihat dengan keluar PERDA No. 3 Tahun 2001 dan diikuti dengan Peraturan Gubernur Sumatera Utara No. 061-437.K/Tahun 2002 tentang

Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan serta Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bidang Kesehatan Mata Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara dan dipimpin oleh seorang Kepala.

Pada Tahun 2011 UPT Balai Kesehatan Mata Masyarakat (BKMM) berubah nama menjadi UPT Kesehatan Indera Masyarakat berdasarkan Peraturan Gubernur Sumatera Utara No. 37 Tahun 2010. Kemudian saat ini berdasarkan Peraturan Gubernur Sumatera Utara No 38 tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Dinas-Dinas Daerah Provinsi Sumatera Utara maka UPT Kesehatan Indera Masyarakat berubah stuktur organisasinya menjadi UPT Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara. UPT Rumah Sakit Khusus Mata adalah unsur pelaksana tenaga teknis pada dinas kesehatan Provinsi Sumatera Utara yang terdiri dari Unit Pelaksa Teknis, Sub bagian Tata Usaha, Seksi Pelayanan Medik dan Seksi Penunjang Medik. Dan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara diresmikan oleh Gubernur Sumatera Utara Tengku Erry Nurdin pada bulan Juni tahun 2017.

Pada tahun 2019 UPT Rumah Sakit Khusus Mata memiliki pegawai sejumlah 104 Pegawai Negeri Sipil yang terdiri dari :

Table 4.1.
Jumlah Tenaga Kesehatan/Non Kesehatan UPT RSKM Provsu

No	Jenis Ketenagaan	Jumlah
I	Tenaga Kesehatan	
A.	Dokter	
	Dokter Spesialis Mata	3 orang
	Dokter Spesialis THT	3 orang
	Dokter Umum	16 orang
B.	Tenaga Keperawatan	
	S1 Keperawatan	1 Orang
	D3 Keperawatan	35 Orang
C.	Tenaga Kefarmasian	
	S1 Farmasi	1 orang
	D3 Farmasi	8 orang
D.	Kesehatan Masyarakat	
	S2 Kesehatan Masyarakat	2 orang

	S1 Kesehatan Masyarakat	11 orang
E.	Gizi	
	D3 Gizi	1 orang
F.	Laboratorium	
	D3 Analis	2 orang
G.	Refraksi	
	D3 Refraksi Optisi	3 orang
H.	Fisiotrafis	
	D3 Fisio Terapis	2 orang
I.	Tekhnisi medis	
	D3 Teknik Elektromedik	1 orang
J.	Rontgen	
	Rontgen	1 orang
II.	TENAGA NON KESEHATAN	
	S1 Ekonomi	2 orang
	S1 Hukum	1 orang
	SMA	8 orang
	SMP	1 orang
	JUMLAH	104 orang

Untuk mencapai pelayanan yang maksimal UPT Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara berupaya membenahi diri dengan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan mata serta melengkapi sarana dan peralatan medik yang canggih sesuai dengan kemajuan teknologi saat ini. Berikut ini fasilitas yang ada di UPT Rumah Sakit Khusus Mata pada tahun 2019 :

1. Bangunan Utama Lantai 1

a. Ruang Rawat Jalan

1) Klinik Refraksi I dan II

Pemeriksaan ketajaman penglihatan dengan cara “trial and error” maupun dengan menggunakan autorefrakto keratometer yang dilakukan oleh tenaga refraksionis optisien.

2) Klinik Katarak dan Lensa

Pemeriksaan dengan menggunakan slit lamp biomicroscope yang dilengkapi dengan kamera yang dilakukan oleh dokter spesialis mata.

- 3) Klinik Glaukoma
Pemeriksaan menggunakan Tonometer Non Contact dan Tonometer Keller, Perimeter yang dilakukan oleh dokter spesialis Mata
- 4) Ruang Ophthalmology Komunitas dan Pediatric Ophthalmic
Pemeriksaan yang dilakukan untuk mendeteksi gangguan penglihatan, anatomi dan fisiologi mata pada komunitas, untuk pelaksanaan Baksos dan gangguan kesehatan mata bagi anak
- 5) Ruangan Retina
Ruangan yang digunakan untuk melakukan pemeriksaan pada pasien yang mengalami kelainan retina atau kerusakan retina. Pemeriksaan dilengkapi dengan alat OCT yang dilakukan oleh dokter spesialis mata.
- 6) Ruang Diagnostic Mata dan Laser
Ruangan yang digunakan untuk melakukan pemeriksaan menggunakan alat Foto Fundus, USG, YAG Laser, Argon Laser.
- 7) Ruang Pemeriksaan THT
Pemeriksaan untuk pasien dengan gangguan pada THT dengan alat yang digunakan Basic Set For ETN dan dilakukan oleh dokter spesialis THT.
- 8) Ruang Audiologi
Pemeriksaan yang dilakukan adalah untuk mengukur ketajaman pendengaran dan untuk menentukan lokasi kerusakan anatomis

yang menimbulkan gangguan pendengaran, peralatan diruangan ini adalah Bera THT.

b. Ruang Bedah Mata

Kamar Bedah Mata melakukan tindakan bedah katarak, simple medical surgery dan bedah rekonstruksi.

c. Kamar Bedah THT

Melakukan tindakan bedah THT Adapun peralatan pada Kamar Bedah THT ini terdiri dari 1) Operating Microscope 1 Unit, 2) Anestesi c/w Ventilator 1 unit, Meja Operasi 1 unit, 3) Lampu operasi 1 unit, 4) Unidrive Motor System 1 unit, 5) Tabung Oksigen + Regulator 1 Unit, Mastoidectomy set 1 set, 6) Tympanoplasty Set 1 set dan 7) Stapedectomy Set 1 set.

d. Instalasi Gawat Darurat (IGD)

Ruangan IGD dipergunakan untuk memberikan pelayanan penanganan kegawatdaruratan penyakit Mata dan THT.

e. Farmasi Pelayanan Obat

Melayani Obat pasien rawat jalan dan rawat inap sesuai resep dari dokter.

f. Laboratorium

Pemeriksaan Laboratorium yang dilakukan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata adalah pemeriksaan gula darah.

g. Ruang Observasi Pra dan Pasca Operasi (Infeksi dan Imunologi Mata)

Ruang yang digunakan untuk melakukan pemeriksaan keadaan umum pasien sebelum melakukan operasi dan melakukan follow up selesai operasi, serta perawatan pasien yang mengalami infeksi.

h. Ruang Rawat Inap

UPT RSKM memiliki ruang rawat inap dengan 4 kelas yaitu kelas VIP, Kelas 1, Kelas 2, Kelas 3 dan memiliki 25 tempat tidur untuk pasien yang memerlukan rawat inap.

i. Loket pendaftaran

Tempat pasien mendaftar untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mata dan THT

j. Ruang Rekam Medik

Ruang ini adalah tempat penyimpanan semua berkas rekam medik pasien yang pernah mendapatkan pelayanan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara.

k. BPJS Center

Ruangan legalisasi sebagai peserta BPJS dan pencetakan berkas untuk klaim kaca mata di Optik.

l. Laundry

m. Dapur gizi

n. Kantin

2. Bangunan Utama Lantai II

a. Ruang Kepala UPT RSKM

- b. Ruang Kasubbag TU
 - c. Ruang Kasie Pelayanan Medik dan Penunjang Medik
 - d. Ruang Kepegawaian
 - e. Ruang Program dan Evaluasi
 - f. Ruang Keuangan
 - g. Ruang Pertemuan
 - h. Ruang Komite Medik
 - i. Ruang Fotocopy
- C. Fasilitas Penunjang
- a. Ambulan
 - b. Ruang Generator
 - c. IPAL
 - d. Tempat Parkir

Disamping itu juga meningkatkan sumber daya manusia yang kompeten serta sistem manajemen yang profesional yang akhirnya dapat memenuhi harapan masyarakat dan mampu bersaing dengan institusi sejenis lainnya. Sehingga dapat mencapai tujuannya sebagai Rumah Sakit Khusus Mata milik pemerintah yang menjadi Rumah Sakit pilihan pertama masyarakat Provinsi Sumatera Utara umumnya dan masyarakat Kota Medan khususnya. UPT Rumah Sakit Khusus Mata juga mempersiapkan diri sebagai Pusat Rujukan Provinsi Sumatera Utara untuk kesehatan mata.

Strategi ini tentunya akan menghadapi tantangan yang lebih berat dimasa mendatang, khususnya dalam masa Era Globalisasi. Rumah Sakit semakin dituntut untuk dapat memberikan pelayanan Prima "*Service Excellence*"

Profesional untuk memenuhi tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan mata yang paripurna.

1.1.1.2. Visi dan Misi

1. Visi

Adapun Visi dari UPT Rumah Sakit Khusus Mata adalah:

“Menyelenggarakan pelayanan kesehatan mata yang bermartabat”

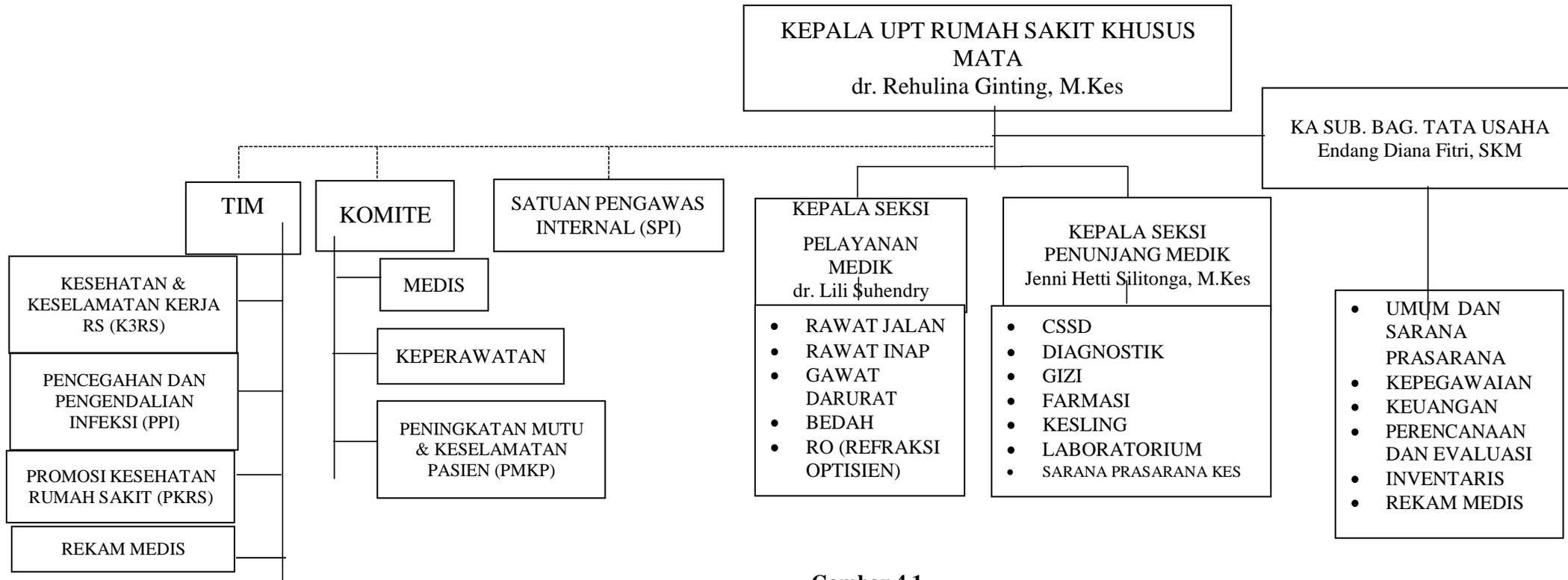
2. Misi

Adapun Misi dari UPT Rumah Sakit Khusus Mata adalah:

1. Mewujudkan pelayanan yang beriman dan bertakwa
2. Mewujudkan pelayanan yang bertaraf, bermutu dan berorientasi.
3. Mewujudkan pelayanan dengan penuh rasa kemanusiaan, ketulusan, beradab dan berbudaya.
4. Mewujudkan tenaga SDM yang berkarakter, cerdas, kolaboratif, berdaya saing dan mandiri.
5. Mewujudkan lingkungan yang bersih dan indah. Terpelihara dan terjaga ekologinya.

1.1.1.3. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas

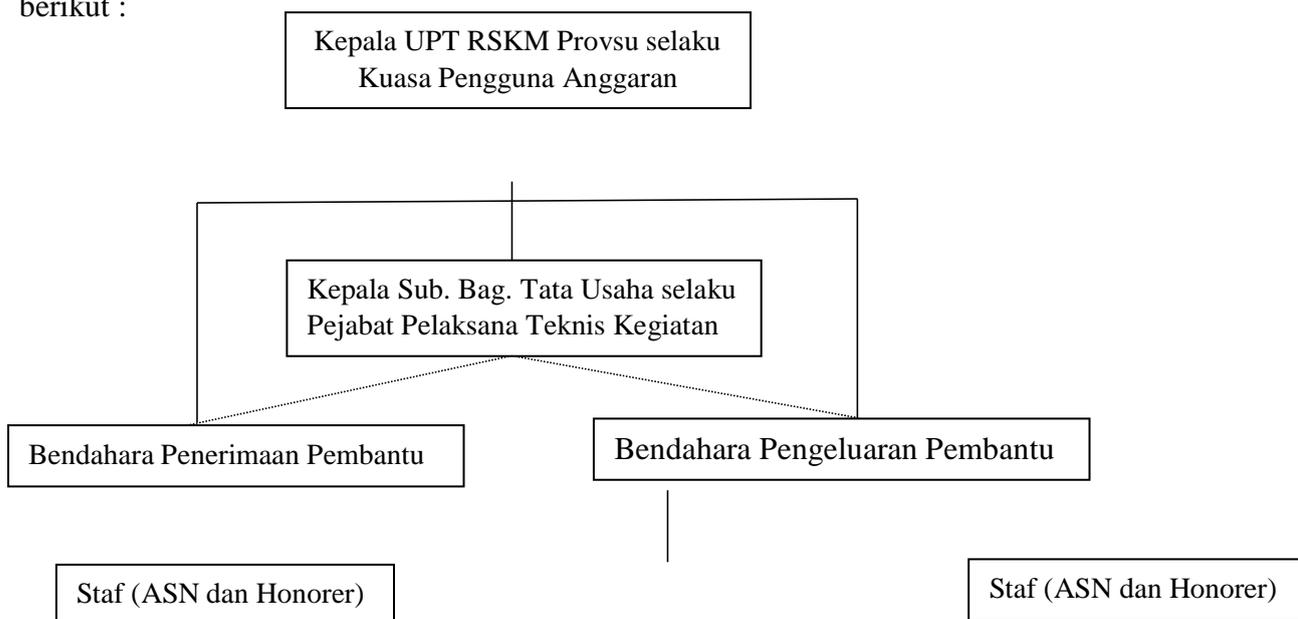
Berdasarkan peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 44 Tahun 2018 tentang Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara pada Bagian Ketujuh Pasal 13 ditetapkan tugas, fungsi, uraian dan Tata Kerja UPT Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara, struktur organisasi dapat di jabarkan sebagai berikut :



Gambar 4.1.
Struktur Organisasi UPT Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara

Gambar diatas menunjukkan struktur organisasi UPT Rumah Sakit Khusus Mata secara umum, dimana Kepala UPT Rumah Sakit Khusus Mata membawahi tiga bagian yaitu Sub. Bagian Tata Usaha, Seksi Pelayanan Medik dan Seksi Penunjang Medik. dan secara tidak langsung membawahi Tim Akreditasi Rumah Sakit Khusus Mata. Untuk seluruh program dan kegiatan Kepala UPT Rumah Sakit Khusus Mata bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara.

Untuk secara khusus pada bagian Keuangan dapat dilihat bahwa Kepala UPT Rumah Sakit Khusus Mata selaku Kuasa Pengguna Anggaran membawahi Kepala Sub. Bagian Tata Usaha selaku Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan (PPTK) dan membawahi Bagian Keuangan. Bagian Keuangan UPT Rumah Sakit Khusus Mata terdiri dari Bendahara Pengeluaran Pembantu, Bendahara Penerimaan Pembantu dan staf yang terdiri dari Aparatur Sipil Negara dan tenaga honorer. Dapat dilihat dan digambarkan sebagai berikut :



Gambar 4.2.
Struktur kerja bagian keuangan

Dari struktur kerja pada bagian keuangan dapat dijelaskan uraian kerja masing-masing bagian :

1. Kuasa Pengguna Anggaran

UPT Rumah Sakit Khusus Mata dipimpin oleh Ibu dr. Rehulina Ginting, M.Kes, selaku Kuasa Pengguna Anggaran. Pengangkatan Kuasa Pengguna Anggaran pada setiap tahun anggaran baru dan berlaku selama satu tahun anggaran berjalan. Surat Keputusan pengangkatan dikeluarkan oleh Gubernur Provinsi Sumatera Utara. Tugas dan wewenang Kuasa Pengguna Anggaran adalah sebagai berikut :

- a. Menyusun DPA (Dokumen Pelaksanaan Anggaran : Dokumen pelaksanaan anggaran yang digunakan sebagai acuan Pengguna Anggaran dalam melaksanakan kegiatan pemerintahan sebagai Pelaksanaan APBD);
- b. Menetapkan PPK (Pejabat Pembuat Komitmen);
- c. KPA dapat merangkap sebagai PPK;
- d. Menyusun system pengawasan dan pengendalian agar proses penyelesaian tagihan atas beban APBD dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

2. Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan

Pada Permendagri No. 13 Tahun 2006, pada pasal 12 point (5) disebutkan tugas PPTK sebagai berikut :

- a. Mengendalikan pelaksanaan kegiatan;

- b. Melaporkan perkembangan pelaksanaan kegiatan; dan
- c. Menyiapkan dokumen anggaran atas beban pengeluaran pelaksanaan kegiatan.

Pada point (3) disebutkan PPTK bertanggung jawab atas pelaksanaan tugasnya kepada pengguna anggaran/pengguna barang.

3. Bendahara Pengeluaran Pembantu

Bendahara Pengeluaran pada Satuan Kerja Perangkat Daerah dibedakan menjadi dua yakni Bendahara Pengeluaran yang ada di SKPD dan Bendahara Pengeluaran Pembantu (BPP) yang ada di Unit Pelaksana Teknis (UPT).

Surat Keputusan (SK) penunjukan Bendahara Pengeluaran dan Bendahara Pengeluaran Pembantu di keluarkan oleh Gubernur Provinsi Sumatera Utara melalui usulan dari Dinas Kesehatan Provinsi. Tugas dan wewenang bendahara Pengeluaran Pembantu adalah sebagai berikut :

- a. Mengajukan permintaan pembayaran menggunakan Surat Permintaan Pembayaran Tambahan Uang (SPP-TU) dan Surat Permintaan Pembayaran Langsung (SPP-LS).
- b. Menerima dan menyimpan pelimpahan uang persediaan dari bendahara pengeluaran.
- c. Menerima dan menyimpan tambah uang dari bendahara umum daerah.
- d. Melaksanakan pembayaran atas pelimpahan uang persediaan dan tambah uang yang dikelolanya.

- e. Menolak perintah bayar dari kuasa pengguna anggaran yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- f. Meneliti kelengkapan dokumen pembayaran.
- g. Memungut dan menyetorkan pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- h. Membuat laporan pertanggungjawaban secara administratif kepada kuasa pengguna anggaran dan laporan pertanggungjawaban secara fungsional kepada bendahara pengeluaran secara periodik.

4. Bendahara Penerimaan Pembantu

Bendahara penerimaan adalah pejabat yang ditunjuk untuk menerima, menyimpan, menyetorkan, menatausahakan, dan mempertanggungjawabkan uang pendapatan daerah dalam rangka pelaksanaan anggaran pendapatan dan belanja daerah pada satuan kerja perangkat daerah.

Bendahara penerimaan ditetapkan oleh kepala daerah untuk melaksanakan tugas kebendaharaan dalam rangka pelaksanaan anggaran pendapatan pada satuan satuan kerja perangkat daerah atas usul pejabat pengelola keuangan daerah selaku bendahara umum daerah.

Tugas dan wewenang bendahara penerimaan adalah:

- a. menerima, menyimpan, menyetor ke rekening kas umum daerah.
- b. Menatausahakan dan mempertanggungjawabkan pendapatan daerah yang diterimanya.

Kepala satuan kerja perangkat daerah selaku pengguna anggaran yang melimpahkan kewenangannya kepada kuasa pengguna anggaran, maka kepala daerah dapat menetapkan bendahara penerimaan pembantu, yang tugas dan wewenangnya sesuai dengan lingkup penugasan yang ditetapkan yang ditetapkan kepala daerah.

Untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan pendapatan daerah, kepala satuan kerja perangkat daerah dapat menetapkan pegawai yang bertugas membantu bendahara penerimaan yang mempunyai tugas dan wewenang sesuai dengan lingkup penugasan yang ditetapkan kepala satuan kerja perangkat daerah.

4.1.2 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan mengacu pada data pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat per-unsur pelayanan (data pada lampiran 6) adalah sebagai berikut:

- 1) Menghitung Jumlah Nilai Perunsur Layanan
 - a) Prosedur pelayanan (U1) = 301.5
 - b) Persyaratan pelayanan (U2) = 293
 - c) Kejelasan petugas pelayanan (U3) = 285
 - d) Kedisiplinan petugas pelayanan (U4) = 299
 - e) Tanggungjawab petugas pelayanan (U5) = 301
 - f) Kemampuan petugas pelayanan (U6) = 276
 - g) Kecepatan pelayanan pelayanan (U7) = 290.5
 - h) Keadilan mendapatkan pelayanan (U8) = 302
 - i) Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan (U9) = 304

- j) Kewajaran biaya pelayanan (U10) = 300
- k) Kepastian biaya pelayanan (U11) = 280
- l) Kepastian jadwal pelayanan (U12) = 300
- m) Kenyamanan lingkungan (U13) = 294
- n) Keamanan lingkungan (U14) = 298.5

2) **Menghitung nilai rata-rata per-unsur:**

$\text{Nilai Rata-rata Perunsur (NRR)} = \frac{ulh\ l}{ulh\ pel}$

- NRR U1 = 301.5 : 100 = 3,02;
- NRR U2 = 293 : 100 = 2,93;
- NRR U3 = 285 : 100 = 2,85;
- NRR U4 = 299 : 100 = 3.00;
- NRR U5 = 301 : 100 = 3.00;
- NRR U6 = 276 : 100 = 2.80;
- NRR U7 = 290.5 : 100 = 2,91;
- NRR U8 = 302 : 100 = 3.02;
- NRR U9 = 304 : 100 = 3,04;
- NRR U10 = 300 : 100 = 3.00;
- NRR U11 = 280 : 100 = 2.80;
- NRR U12 = 300 : 100 = 3.00;
- NRR U13 = 294 : 100 = 2,94;
- NRR U14 = 298.5 : 100 = 2,99.

$$\boxed{\text{NRR tertimbang} = \text{NRR per-unsur} \times 0,071}$$

3) Menghitung Nilai Rata-Rata (NRR) tertimbang:

$$\text{NRR tertimbang U1} = 3,02 \times 0,071 = 0,21$$

$$\text{NRR tertimbang U2} = 2,93 \times 0,071 = 0,21$$

$$\text{NRR tertimbang U3} = 2,90 \times 0,071 = 0,21$$

$$\text{NRR tertimbang U4} = 3,00 \times 0,071 = 0,21$$

$$\text{NRR tertimbang U5} = 3,00 \times 0,071 = 0,21$$

$$\text{NRR tertimbang U6} = 2,80 \times 0,071 = 0,20$$

$$\text{NRR tertimbang U7} = 2,91 \times 0,071 = 0,21$$

$$\text{NRR tertimbang U8} = 3,02 \times 0,071 = 0,21$$

$$\text{NRR tertimbang U9} = 3,04 \times 0,071 = 0,21$$

$$\text{NRR tertimbang U10} = 3,00 \times 0,071 = 0,21$$

$$\text{NRR tertimbang U11} = 2,80 \times 0,071 = 0,20$$

$$\text{NRR tertimbang U12} = 3,00 \times 0,071 = 0,21$$

$$\text{NRR tertimbang U13} = 2,94 \times 0,071 = 0,21$$

$$\text{NRR tertimbang U14} = 2,99 \times 0,071 = 0,21$$

$$\begin{aligned} \Sigma \text{ NRR tertimbang} &= 0,21 + 0,21 + 0,21 + 0,21 + 0,21 + 0,20 + 0,21 \\ &\quad + 0,21 + 0,22 + 0,21 + 0,20 + 0,21 + 0,21 + 0,21 \\ &= 2,93 \end{aligned}$$

4) Menghitung Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara rentang nilai 25-100, maka hasil penilaian nilai rata-rata tertimbang (Σ NRR tertimbang) di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \Sigma \text{ NRR tertimbang} \times 25$$

$$\text{Nilai Konversi IKM} = 2,93 \times 25 = 73.25$$

Selanjutnya, hasil nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan, disesuaikan dengan kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks yang ditunjukkan pada tabel 4.2. sebagai berikut :

Tabel 4.2
Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Sumber: KEPMENPAN Nomor *KEP/25/M.PAN/2/2004*

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan pada tabel 4.2 di atas, maka UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan memperoleh hasil Konversi IKM sebesar 73. Kinerja unit pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid berada dalam mutu pelayanan “B” dengan kategori “BAIK”.

Apabila dilihat dari masing-masing unsur Indeks Kepuasan Masyarakat, yang mengacu pada kategorisasi mutu pelayanan pada tabel 4.2, nilai IKM dari setiap unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.3 di bawah ini:

Tabel 4.3
Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Perunsur Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Prosedur Pelayanan	3.02	75.50	B	Baik

2	Persyaratan Pelayanan	2.93	73.25	B	Baik
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	2.90	72.50	B	Baik
4	Kedisiplinan Petugas	3.00	75.00	B	Baik
5	Tanggungjawab Petugas	3.00	75.00	B	Baik
6	Kemampuan Petugas	2.80	70.00	B	Baik
7	Kecepatan Pelayanan	2.91	72.75	B	Baik
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3.02	75.50	B	Baik
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.04	76.00	B	Baik
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3.01	75.25	B	Baik
11	Kepastian Biaya Pelayanan	2.80	70.00	B	Baik
12	Kepastian Jadwal	3.00	75.00	B	Baik
13	Kenyamanan Lingkungan	2.94	73.50	B	Baik
14	Keamanan Pelayanan	2.99	74.75	B	Baik

Sumber: Data primer diolah

Nilai IKM dari unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Berikut ini hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari masing-masing unsur:

1. Prosedur Pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan

Indikator prosedur pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan disediakan 2 butir pernyataan yaitu nomor 1 sampai dengan nomor 2. Hasil perhitungan IKM untuk unsur prosedur pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur prosedur pelayanan (U1) = 301.5

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per-unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\
 &= \frac{301.5}{100} \\
 &= 3,02
 \end{aligned}$$

Nilai IKM unsur prosedur pelayanan = NRR x 25

$$= 3,02 \times 25$$

$$= 75,50$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.2, prosedur pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

2. Persyaratan Pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan

Indikator persyaratan pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata terdapat pada butir soal nomor 3 dan 4. Hasil perhitungan IKM untuk unsur persyaratan pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur prosedur pelayanan (U2) = 293

$$\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per-unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$$

$$= \frac{293}{100}$$

$$= 2.93$$

Nilai IKM unsur prosedur pelayanan = NRR x 25

$$= 2.93 \times 25$$

$$= 73.25$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.2, persyaratan pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pada tingkat “baik”.

3. Kejelasan Petugas Pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan

Indikator kejelasan petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata terdapat pada butir soal nomor 5. Hasil perhitungan IKM untuk unsur kejelasan petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur prosedur pelayanan (U2) = 285

Nilai rata-rata perunsur (NRR) = $\frac{\text{Jumlah Nilai Per-unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$

$$= \frac{285}{100}$$

$$= 2.85$$

Nilai IKM unsur prosedur pelayanan = NRR x 25

$$= 2.85 \times 25$$

$$= 71.25$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.2, kejelasan

petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan

Pada indikator kedisiplinan petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan terdapat pada butir soal nomor 6. Hasil perhitungan IKM untuk unsur kedisiplinan petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur prosedur pelayanan (U4) = 299

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per-unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{299}{100} \\ &= 3.00 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur prosedur pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3.00 \times 25 \\ &= 75.00 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.2, kedisiplinan petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan memiliki

mutu pelayanan pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

5. Tanggungjawab Petugas Pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan

Indikator tanggung jawab petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata terdapat pada butir soal nomor 7. Hasil perhitungan IKM untuk unsur tanggungjawab petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur prosedur pelayanan (U5) = 301

Nilai rata-rata perunsur (NRR) = $\frac{\text{Jumlah Nilai Per-unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$

$$= \frac{301}{100}$$

$$= 3.01$$

Nilai IKM unsur prosedur pelayanan = NRR x 25

$$= 3.01 \times 25$$

$$= 75.25$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.2, tanggungjawab petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

6. Kemampuan Petugas Pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan

Indikator kemampuan petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan terdapat pada butir soal nomor 8. Hasil perhitungan IKM unsur kemampuan petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan sesuai ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

$$\text{Jumlah nilai unsur prosedur pelayanan (U6)} = 276$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per-unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{276}{100} \\ &= 2.80 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur prosedur pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 2.80 \times 25 \\ &= 70.00 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.2, kemampuan petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

7. Kecepatan Petugas Pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan

Pada indikator kecepatan pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid terdapat pada butir soal nomor 9 dan 10. Hasil perhitungan IKM untuk unsur kecepatan pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur prosedur pelayanan (U7) = 290.5

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per-unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{290.5}{100} \\ &= 2.91 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur prosedur pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 2.91 \times 25 \\ &= 72.75 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.2, kecepatan pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan

Pada indikator keadilan mendapatkan pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan terdapat pada butir soal nomor 11. Hasil perhitungan IKM untuk unsur keadilan mendapatkan pelayanan UPT

Rumah Sakit Khusus Mata Medan sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur prosedur pelayanan (U7) = 302

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per-unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{302}{100} \\ &= 3.02 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur prosedur pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3.02 \times 25 \\ &= 75.50 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.2, keadilan mendapatkan pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

9. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan

Pada indikator kesopanan dan keramahan petugas UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan terdapat pada butir soal nomor 12. Hasil perhitungan IKM unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur prosedur pelayanan (U9) = 304

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per-unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{304}{100} \\ &= 3.04 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur prosedur pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3.04 \times 25 \\ &= 76.00 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.2, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

10. Kewajaran Biaya Pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan

Pada indikator kewajaran biaya pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan terdapat pada butir soal nomor 13 dan 14. Hasil perhitungan IKM unsur kewajaran biaya pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan sesuai dengan ketentuan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

$$\text{Jumlah nilai unsur prosedur pelayanan (U10)} = 301$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per-unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{301}{100} \\ &= 3.01 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur prosedur pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3.01 \times 25 \\ &= 75.25 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.2, kewajaran biaya pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan memiliki mutu pelayanan pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

11. Kepastian Biaya Pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan

Pada indikator kepastian biaya pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan terdapat pada butir soal nomor 15. Hasil perhitungan IKM unsur kepastian biaya pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan sesuai dengan ketentuan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

$$\text{Jumlah nilai unsur prosedur pelayanan (U11)} = 280$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per-unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{280}{100} \end{aligned}$$

$$= 2.80$$

Nilai IKM unsur prosedur pelayanan = NRR x 25

$$= 2.80 \times 25$$

$$= 70.00$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 42, kepastian biaya pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

12. Kepastian Jadwal Pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan

Pada indikator kepastian jadwal pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan terdapat pada butir soal nomor 16. Hasil perhitungan IKM untuk unsur kepastian jadwal pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan sesuai dengan ketentuan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur prosedur pelayanan (U12) = 300

Nilai rata-rata perunsur (NRR) = $\frac{\text{Jumlah Nilai Per-unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$

$$= \frac{300}{100}$$

$$= 3.00$$

Nilai IKM unsur prosedur pelayanan = NRR x 25

$$= 3.00 \times 25$$

$$= 75.00$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.2, kepastian jadwal pelayanan Kantor UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

13. Kenyamanan Lingkungan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan

Pada indikator kenyamanan lingkungan Kantor Kecamatan Mungkid terdapat pada butir soal nomor 17 dan 18. Hasil perhitungan IKM unsur kenyamanan lingkungan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

$$\text{Jumlah nilai unsur prosedur pelayanan (U13)} = 294$$

$$\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per-unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$$

$$= \frac{294}{100}$$

$$= 2.94$$

$$\text{Nilai IKM unsur prosedur pelayanan} = \text{NRR} \times 25$$

$$= 2.94 \times 25$$

$$= 73.50$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan

KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.2, kenyamanan lingkungan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

14. Keamanan Lingkungan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan

Pada indikator keamanan pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan terdapat pada butir soal nomor 19 dan 20. Hasil perhitungan IKM unsur keamanan pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum.

Jumlah nilai unsur prosedur pelayanan (U14) = 298.5

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per-unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{298.5}{100} \\ &= 2.99 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur prosedur pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 2.99 \times 25 \\ &= 74.75 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.2, keamanan pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

4.2 Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan Sumatera Utara. Berdasarkan kepuasan masyarakat yang diukur menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan berada pada tingkat yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 14 (empat belas) unsur IKM sebesar 2,93 dan dengan nilai konversi IKM sebesar 73.25. Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah Kesopanan dan Keramahan Petugas dengan nilai IKM sebesar 3,04 dengan nilai konversi IKM sebesar 76.00. Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM terendah adalah indikator kemampuan petugas dan kepastian biaya pelayanan mendapatkan nilai IKM sebesar 2,80 dan nilai konversi IKM sebesar 70,00.

Berdasarkan data penelitian yang telah dianalisis, maka pada bagian ini akan dibahas hasil penelitian yang meliputi masing-masing indikator Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu: (a) prosedur pelayanan (b) persyaratan pelayanan (c) kejelasan petugas pelayanan (d) kedisiplinan petugas pelayanan (e) tanggung jawab petugas pelayanan (f) kemampuan petugas pelayanan (g) kecepatan pelayanan (h) keadilan mendapatkan pelayanan (i) kesopanan dan keramahan petugas pelayanan (j) kewajaran biaya pelayanan (k) kepastian biaya pelayanan (l) kepastian jadwal pelayanan (m) kenyamanan lingkungan dan (n) keamanan pelayanan. Pembahasan lebih rinci dari masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan

Prosedur pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan dijabarkan

dalam dua pernyataan, yaitu dari segi kemudahan mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan dan kemudahan prosedur pelayanan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan mudah untuk didapatkan. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk prosedur pelayanan sebesar 3,015 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,50.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa prosedur pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan berada pada tingkat baik. Masyarakat mudah mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan dan mudah memahami prosedur atau tahapan alur pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan. Akan tetapi beberapa masyarakat menganggap bahwa informasi mengenai prosedur pelayanan kurang baik. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kemudahan prosedur pelayanan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan. Upaya ini dilakukan agar prosedur pelayanan semakin mudah didapatkan.

2. Persyaratan Pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan

Persyaratan pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan dijabarkan sesuai atau tidaknya syarat yang dibutuhkan dengan pelayanan yang masyarakat inginkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan telah sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk persyaratan pelayanan sebesar 2,93 dengan nilai konversi IKM sebesar 73,25.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan baik. Akan tetapi beberapa masyarakat menganggap persyaratan pelayanan kurang sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kemudahan persyaratan pelayanan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan.

3. Kejelasan Petugas Pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan

Kejelasan petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan dijabarkan dalam pernyataan mengenai keberadaan atau kepastian petugas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kejelasan petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kejelasan petugas pelayanan sebesar 2.85 dengan nilai konversi IKM sebesar 72.50.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kejelasan petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap keberadaan atau kejelasan petugas kurang baik. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan keberadaan petugas pelayanan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan.

4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan

Kedisiplinan petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan dijabarkan dalam pernyataan mengenai kesungguhan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk

kedisiplinan petugas pelayanan sebesar 2,99 dengan nilai konversi IKM sebesar 75.00.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan sudah baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap kedisiplinan petugas masih kurang dalam proses pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kedisiplinan petugas pelayanan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan.

5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan

Tanggung jawab petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan dijabarkan dalam pernyataan mengenai besarnya tanggung jawab dan kejelasan wewenang petugas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk tanggung jawab petugas pelayanan sebesar 3.01 dengan nilai konversi IKM sebesar 75.25.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap petugas kurang bertanggung jawab dalam proses pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan tanggung jawab petugas pelayanan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan selama memberikan pelayanan kepada masyarakat.

6. Kemampuan Petugas Pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan

Kemampuan petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan dijabarkan dalam pernyataan mengenai keahlian petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kejelasan petugas pelayanan sebesar 2.76 dengan nilai konversi IKM sebesar 70.00.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kemampuan petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan baik. Akan tetapi beberapa masyarakat menganggap kemampuan petugas kurang dalam proses pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kemampuan petugas pelayanan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan.

7. Kecepatan Pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan

Kecepatan pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan dijabarkan dalam pernyataan mengenai target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan kecepatan pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid kurang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kecepatan pelayanan sebesar 2,91 dengan nilai konversi IKM sebesar 72.75.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan kurang baik. Indikator kecepatan pelayanan merupakan indikator IKM yang paling rendah dibandingkan dengan indikator lainnya dan berada pada tingkat pelayanan

kurang baik. Berdasarkan uraian tersebut, kecepatan pelayanan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan perlu untuk ditingkatkan.

8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan

Keadilan mendapat pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan dijabarkan dalam pernyataan mengenai pelayanan yang tidak membedakan golongan atau status masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keadilan mendapatkan pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) keadilan mendapatkan pelayanan sebesar 3.02 dengan nilai konversi IKM sebesar 75.50.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa keadilan mendapatkan pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap keadilan dalam mendapatkan pelayanan masih kurang. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan keadilan dalam mendapatkan pelayanan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan.

9. Kesopanan dan keramahan Pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan

Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan dijabarkan dalam pernyataan mengenai sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai

IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sebesar 3,04 dengan nilai konversi IKM sebesar 76,00.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan baik. Akan tetapi, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan.

10. Kewajaran Biaya Pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan

Kewajaran biaya pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan dijabarkan dalam pernyataan mengenai keterjangkauan biaya pelayanan bagi masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kewajaran biaya pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kewajaran biaya pelayanan sebesar 3,01 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,25.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa kewajaran biaya pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap biaya pelayanan tidak baik dan kurang baik. Oleh karena itu, besarnya biaya dalam pelayanan harus selalu disesuaikan dengan jenis pelayanan yang diberikan.

11. Kepastian Biaya Pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan

Kepastian biaya pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan dijabarkan dalam pernyataan mengenai kesesuaian biaya pelayanan dengan biaya pelayanan yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepastian biaya pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM kejelasan petugas pelayanan sebesar 2,80

dengan nilai konversi IKM sebesar 70.00.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kepastian biaya pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan merupakan indikator pelayanan yang paling baik dibandingkan dengan indikator yang lainnya. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM yang tertinggi dibandingkan dengan nilai IKM dari indikator pelayanan yang lainnya. Oleh karena itu, nilai IKM kepastian biaya pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan perlu dipertahankan atau jika dimungkinkan untuk ditingkatkan.

12. Kepastian Jadwal Pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan

Kepastian jadwal pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan dijabarkan dalam pernyataan mengenai kesesuaian waktu pelayanan dengan jadwal pelayanan yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepastian jadwal pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kepastian jadwal pelayanan sebesar 3.00 dengan nilai konversi IKM sebesar 75.00.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa kepastian jadwal pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap waktu pelayanan tidak baik atau kurang baik dengan jadwal pelayanan. Oleh karena itu, perlu meningkatkan kepastian jadwal pelayanan dan menjaga ketepatan jadwal pelayanan bagi masyarakat.

13. Kenyamanan Lingkungan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan

Kenyamanan lingkungan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan dijabarkan dalam pernyataan mengenai kondisi sarana dan prasarana tempat pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan lingkungan

pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kenyamanan lingkungan pelayanan sebesar 2,94 dengan nilai konversi IKM sebesar 73.50.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa kondisi lingkungan pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap kondisi lingkungan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan kurang baik. Oleh karena itu, penataan, kerapian dan kebersihan lingkungan Kantor Kecamatan Mungkid harus selalu dijaga supaya mendukung proses pelayanan.

14. Keamanan Pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan

Keamanan pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan dijabarkan dalam pernyataan mengenai terjaminnya tingkat keamanan di lingkungan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) keamanan pelayanan sebesar 2,99 dengan nilai konversi IKM sebesar 74.75.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa keamanan pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap keamanan pelayanan kurang baik. Oleh karena itu, keamanan masyarakat selama mendapatkan pelayanan perlu terus ditingkatkan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, maka diperoleh angka indeks sebesar 71,83 yang berada pada interval 62,51 – 81,25, sehingga kualitas pelayanan publik berada pada tingkat “B”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan pada tahun 2020 secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik.
2. Berdasarkan 14 unsur pelayanan yang diteliti, kesopanan dan keramahan petugas merupakan unsur dengan nilai indeks tertinggi dengan nilai IKM sebesar 76.00 dan berada pada tingkat baik. Sedangkan unsur dengan nilai indeks terendah yaitu unsur kemampuan petugas dan kepastian biaya pelayanan dengan nilai IKM sebesar 70,00 dan berada pada tingkat kurang baik.
3. Prosedur pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan memiliki nilai IKM sebesar 75,50 dan berada pada tingkat baik.
4. Persyaratan pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan memiliki nilai IKM sebesar 73.25 dan berada pada tingkat Baik.

5. Kejelasan petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan memiliki nilai IKM sebesar 72.50 dan berada pada tingkat Baik.
6. Kedisiplinan petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan memiliki nilai IKM sebesar 75.00 dan berada pada tingkat Baik.
7. Tanggungjawab petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan memiliki nilai IKM sebesar 75.50 dan berada pada tingkat Baik.
8. Kemampuan petugas pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan memiliki nilai IKM sebesar 70.00 dan berada pada tingkat Baik.
9. Keadilan mendapatkan pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan memiliki nilai IKM sebesar 75.50 dan berada pada tingkat Baik.
10. Kesopanan dan keramahan petugas UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan memiliki nilai IKM sebesar 76.00 dan berada pada tingkat Baik.
11. Kewajaran biaya pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan memiliki nilai IKM sebesar 75,25 dan berada pada tingkat Baik.
12. Kepastian jadwal pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan memiliki nilai IKM sebesar 75,00 dan berada pada tingkat Baik.

- 13.
14. Kenyamanan lingkungan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan memiliki nilai IKM sebesar 73.50 dan berada pada tingkat Baik.
15. Keamanan pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan memiliki nilai IKM sebesar 74,75 dan berada pada tingkat Baik.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, maka peneliti mengemukakan saran kepada UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan, yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan tergolong baik. Untuk kedepan maka, pelayanan yang diberikan minimal dipertahankan atau jika mungkin dapat terus ditingkatkan, akan menjadi lebih baik lagi.
2. Unsur kesopanan dan keramahan petugas dengan nilai IKM tertinggi perlu untuk tetap dipertahankan. UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan perlu untuk meningkatkan kesopanan dan keramahan petugas dengan lebih baik lagi.
3. Kemampuan petugas dan kepastian biaya pelayanan merupakan unsur dengan nilai IKM terendah dibandingkan dengan unsur lainnya, oleh karena itu UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan harus berupaya untuk memperbaiki kemampuan petugas yang dimiliki serta memperbaiki kepastian biaya pelayanan di UPT

Rumah Sakit Khusus Mata Medan.

4. UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan perlu untuk menambah jumlah petugas pelayanan agar proses pelayanan semakin baik dan cepat.
5. Jangka waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diupayakan untuk lebih baik dan lebih cepat dibandingkan dengan standar waktu pelayanan yang telah ditentukan.

UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan perlu memberikan informasi pelayanan yang jelas kepada setiap masyarakat. Contohnya menunjukkan papan informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu pelayanan pada setiap jenis pelayanan yang dapat dilihat langsung oleh masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. (2014). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Bambang Presetyo dan Lina Miftahul Jannah. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi. (2013). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. (2013). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Harbani Pasolong. (2013). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lijan Poltak Sinambela, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, M.N. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2013). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2016). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.*
- Vincent, Gaspesz. (2011). *Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industri)*. Bogor: Vinchristo Publication.

