



**LAPORAN SURVEI INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT (IKM) PELAYANAN
REKOMENDASI JAMINAN KESEHATAN
DAERAH/JAMKESDA DAN AKTIFASI KARTU
INDONESIA SEHAT/KIS DI BIDANG
PEMBERDAYAAN, PERLINDUNGAN DAN
JAMINAN SOSIAL DINAS SOSIAL
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA
BERENCANA KABUPATEN PURWOREJO
TAHUN 2023**

**DINAS SOSIAL PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
KABUPATEN PURWOREJO
TAHUN 2023**

PENGANTAR

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang merupakan salah satu tuntutan dalam mewujudkan Reformasi Birokrasi di lingkungan instansi pemerintah, Pemerintah Kabupaten Purworejo secara rutin melakukan survei untuk melihat aspek kepuasan masyarakat terutama mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh Perangkat Daerah. Hal ini sejalan dengan amanat yang tertera pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif untuk membandingkan antara harapan masyarakat dan kondisi pelayanan Perangkat Daerah dengan mengacu pada pendapat masyarakat. Pelaksanaan survei IKM ini dilaksanakan secara berkala setahun dua kali dan kali ini diselenggarakan pada Pelayanan Rekomendasi Jaminan Kesehatan Daerah/Jamkesda dan Aktifasi Kartu Sehat Indonesia Sehat/KIS di Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Jaminan Sosial, Dinas Sosial Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Kabupaten Purworejo.

Berbagai temuan dan usulan solusi dalam survei ini dapat dijadikan acuan bagi perbaikan kualitas pelayanan publik Perangkat Daerah. Dengan demikian diharapkan kualitas penyelenggaraan Pelayanan Rekomendasi Jaminan Kesehatan Daerah/Jamkesda dan Aktifasi Kartu Sehat Indonesia Sehat/KIS, menjadi semakin baik sesuai harapan publik.

Mengetahui :

Kepala Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk
dan Keluarga Berencana Kab. Purworejo



ANIRAT JAINUDIN, SIP, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19691202 199101 1 001

DAFTAR ISI

PENGANTAR.....	2
BAB I (PENDAHULUAN)	3
I.1.Latar Belakang	3
I.2.Tujuan dan Sarana	3
I.3.Dasar Hukum	3
I.4.Pelaksanaan Survey	3
BAB II (METODE PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	3
II.1. Metode Pengumpulan Data	3
II.2. Populasi dan Sampel	3
II.3. Perangkat Pengolahan	3
II.4. Kategori Hasil Pengolahan IKM	3
BAB III (HASIL SURVEY)	3
III.1. Deskripsi Umum Objek Penelitian	3
III.2.a. Analisis Statistik Deskriptif pada Dinsosdaldukkb Kabupaten Purworejo	3
III.2.b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinsosdaldukkb Kabupaten Purworejo	3
III.2.c. Deskripsi Jawaban Responden pada Dinsosdaldukkb Kabupaten Purworejo	3
III.2.d.Pembahasan pada Dinsosdaldukkb Kabupaten Purworejo	3
III.3.Rekapitulasi Saran Responden	3
BAB IV (PENUTUP)	3
IV.1. Tindak Lanjut Kekurangan	3
IV.2. Saran/Rekomendasi	3
IV.3. Kesimpulan	3

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Pemerintahan yang baik (*good governance*) senantiasa menyertakan partisipasi masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah selaku unsur pelaksana (*executive*). Partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan dalam menilai (*evaluation*) atau umpan balik (*feedback*) terhadap semua bentuk implementasi kebijakan-kebijakan pelayanan publik yang diambil.

Fungsi utama pemerintah yaitu pelayanan kepada masyarakat. Sudah sewajarnya pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui berbagai bentuk evaluasi. Salah satu ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dalam rangka evaluasi kepuasan penerima layanan publik serta akuntabilitas, Pemerintah telah mengeluarkan kebijakan pendayagunaan aparatur Negara bidang pelayanan publik melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara : KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menggantikan aturan sebelumnya, yaitu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Kebijakan tersebut dibuat dalam merespon keluhan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang ada di semua unit pelayanan milik pemerintah. Pelayanan publik oleh aparatur negara dewasa ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur negara. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Sejalan dengan perkembangan ini, Pemerintah Kabupaten Purworejo telah secara rutin menyelenggarakan Survei IKM terhadap beberapa unit kerja yang membidangi pelayanan umum. Pada kesempatan ini untuk pelaksanaan survei IKM dilaksanakan pada Bidang Pemberdayaan, Perlindungan dan Jaminan Sosial, DINSOSDALDUKKB dalam kegiatan Pelayanan Rekomendasi Jaminan Kesehatan Daerah/Jamkesda dan Aktifasi Kartu Sehat Indonesia Sehat/KIS.

I.2. Tujuan dan Sasaran

a. Tujuan

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

b. Sasaran

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

I.3. Dasar Hukum

1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
3. Keputusan MenPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Peraturan Daerah Kabupaten Purworejo Nomor 18 tahun 2017 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Purworejo tahun Anggaran 2018 (Lembaran Daerah Kabupaten Purworejo Tahun 2017 Nomor 18);
8. Peraturan Bupati Purworejo Nomor 46 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Purworejo.
9. Keputusan Bupati Purworejo Nomor 160.18/441/2018 Tentang Pembentukan Tim Pelaksana dan Teknis Survey Kepuasan Masyarakat Kabupaten Purworejo Tahun 2018.

I.4. Pelaksanaan Survei

a. Waktu

Survei dilaksanakan pada tanggal 01 September s/d 27 November 2023

b. Tempat /Lokasi Survei

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan terhadap 100 responden Penerima Manfaat Pelayanan Rekomendasi Jaminan Kesehatan Daerah/Jamkesda dan Aktifasi Kartu Sehat Indonesia Sehat/KIS dari 16 kecamatan di Kabupaten Purworejo yang meminta Rekomendasi Jamkesda dan Aktifasi KIS di Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana.

c. Pelaksana Survey Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Surat Perintah Tugas Sekretaris Daerah Kabupaten Purworejo, Tim Survei I7ndeks Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan DINSOSDALDUKKB Kabupaten Purworejo dan sampel di bawah koordinasinya dilaksanakan oleh Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Purworejo Tahun 2023 dengan susunan sebagai berikut :

Susunan Tim Penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kegiatan Pelayanan Rekomendasi Jaminan Kesehatan Daerah/Jamkesda dan Aktifasi Kartu Indonesia Sehat/KIS di Bidang Pemberdayaan, Perlindungan dan Jaminan Sosial, Dinas Social, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Purworejo Semester II, Tahun anggaran 2023

NO.	NAMA	UNIT KERJA	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	FRIN ERMA NURHAYATI, SPd, MSi	KASUBBAG UMUM DAN KEPEGAWAIAN DINSOSDALDUKKB KABUPATEN PURWOREJO	ANALIS DATA/ PENGELOLA DATA SKM

BAB II

METODE PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

II.1. Metode Pengumpulan Data

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang dipandu dengan wawancara terpimpin. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden. Kuesioner berupa pertanyaan tertutup dengan menggunakan skala Likert 1-4 (sangat buruk, buruk, baik, sangat baik).

Kuesioner tersebut disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang digunakan untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan, meliputi :

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
2. Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan Pelayanan
8. Maklumat Pelayanan
Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Selain data primer yang bersifat kuantitatif, penelitian ini juga menggunakan data sekunder untuk menggali data kualitatif. Data sekunder diperoleh dari wawancara langsung dan pengamatan fisik lapangan pada kegiatan Pelayanan Rekomendasi Jaminan Kesehatan Daerah/JAMKESDA dan Aktifasi Kartu Indonesia sehat/KIS di Bidang Pemberdayaan, Perlindungan dan Jaminan social Dinas social, Pengendalian penduduk dan Keluarga berencana Kabupaten Purworejo.

Selain itu, beberapa data dan informasi yang memiliki kaitan dengan topik juga diajukan sebagai data dukung tambahan.

II.2. Populasi dan Sampel

Populasi diartikan sebagai kumpulan dari unit-unit elementer atau kumpulan dari ukuran-ukuran tentang sesuatu yang ingin digeneralisasi. Populasi dalam suatu penelitian merupakan kumpulan individu atau obyek yang merupakan sifat-sifat umum. Arikunto (2010:173) menjelaskan bahwa “populasi adalah keseluruhan subjek penelitian.” Sedangkan menurut Sugiyono (2010 : 80) populasi adalah “wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.”

Populasi dalam penelitian ini adalah para pemohon rekomendasi jaminan kesehatan daerah/Jamkesda dan aktifasi kartu indonesia sehat/KIS jumlah koresponden 100 orang.

Penarikan atau pembuatan sampel dari populasi dilakukan untuk mewakili populasi dalam menemukan kesimpulan penelitian sebagai suatu yang berlaku bagi populasi. Arikunto (2010: 174) mengatakan bahwa “sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.” Selanjutnya menurut Sugiyono (2010: 81), sampel adalah “bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.”

Dalam proses penentuan sampel terdapat 2 (dua) metode dasar penarikan sampel, yaitu metode sampling probabilitas (*probability sampling*) dan metode sampling non probabilitas (*non probability sampling*). Pada metode probabilitas, penarikan sampel merupakan

perwakilan dari tiap unit atau elemen populasi tanpa pertimbangan-pertimbangan tertentu. Teknik ini sering disebut sebagai *simple random sampling*. Pada metode non probabilitas sampling, penentuan sampel didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan tertentu. Hal ini dilakukan untuk memenuhi kriteria tertentu yang disesuaikan dengan kebutuhan dan tujuan penelitian. Metode ini disebut sebagai *judgement sampling*.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu *non probability sampling*. Penggunaan metode *judgement sampling* ini untuk mendapatkan responden yang sesuai dengan kriteria tertentu yang tidak bisa dicapai dengan metode *simple random sampling*.

Selain menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengedepankan angka sebagai data dukung skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), penelitian ini juga menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali potret keadaan secara lebih komprehensif. Metode kualitatif ini dimaksudkan untuk memahami makna di balik data yang tampak. Gejala sosial sering tidak bisa dipahami berdasarkan apa yang diucapkan dan dilakukan orang. Setiap ucapan dan tindakan orang sering mempunyai makna tertentu. (Sugiyono, 2011).

II.3. Perangkat Pengolahan

Data entry dan penghitungan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dilakukan dengan program Microsoft Excel dan software pengolahan kata Microsoft Word.

II.4. Kategorisasi Hasil Pengukuran IKM

Kategorisasi Hasil Pengukuran IKM dalam survei ini adalah sebagai berikut:

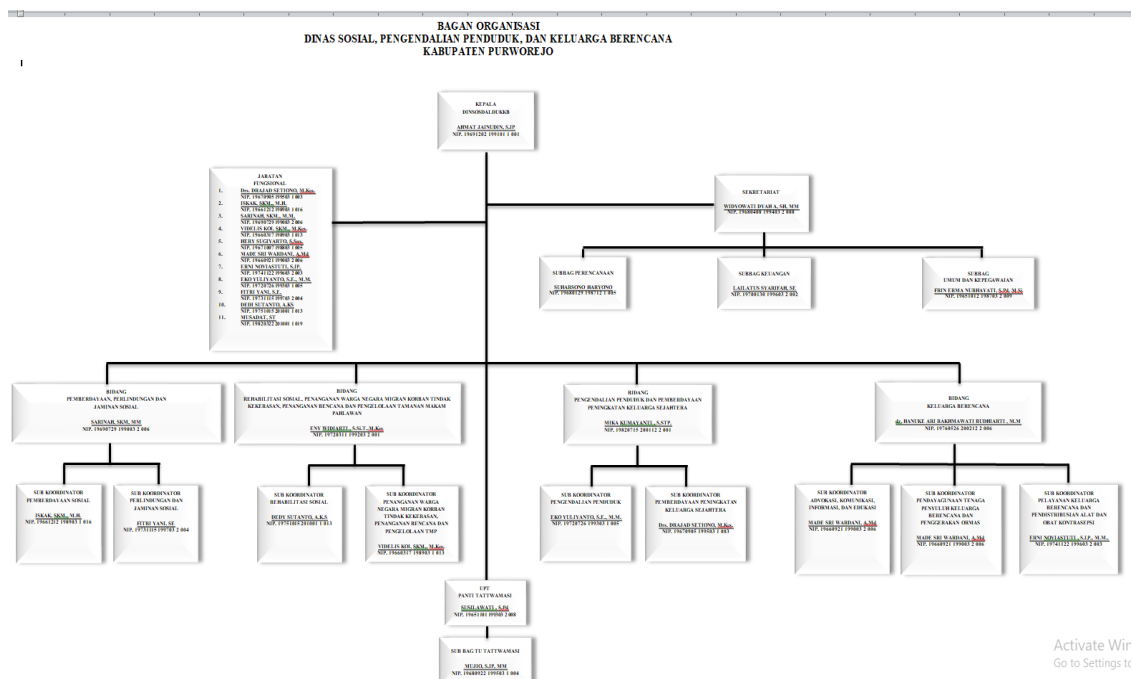
NILAI TOTAL IKM	KATEGORI	KINERJA PELAYANAN
25,00 – 64,99	D	Sangat Buruk
65,00 – 76,60	C	Buruk
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III

HASIL SURVEI

III.1. Deskripsi Umum Objek Penelitian

Secara kelembagaan, Dinas Sosial, Pengendalian penduduk, dan Keluarga Berencana, Kabupaten Purworejo memiliki Tugas Pokok, Fungsi dan Kedudukan yang diatur dengan Keputusan Bupati Purworejo Nomor 87 Tahun 2021, tentang Penjabaran Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Kabupaten Purworejo.



Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang sosial, bidang pengendalian penduduk dan keluarga berencana sesuai dengan kewenangan daerah.

Bidang Pemberdayaan, Perlindungan dan Jaminan Sosial mempunyai tugas menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis, melaksanakan koordinasi, membina dan mengendalikan, tugas Bidang Pemberdayaan, Perlindungan dan Jaminan social.

Dalam melaksanakan tugas tersebut Bidang Bidang Pemberdayaan Perlindungan dan Jaminnan social menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyiapan perumusan kebijakan teknis, koordinasi, pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas bidang pemberdayaan social.

- b. Penyiapan perumusan kebijakan teknis, koordinasi, pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas bidang perlindungan dan jaminan social.
- c. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala DINSOSDALDUKKB sesuai tugas dan fungsi.

III.2. a. Analisis Statistik Deskriptif pada Pelayanan Rekomendasi Jaminan Kesehatan Daerah/JAMKESDA dan Aktivasi Kartu Indonesia sehat/KIS di Bidang Pemberdayaan, Perlindungan dan Jaminan social Dinas social Pengendalian penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Purworejo.

Dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pelayanan Rekomendasi Jaminan Kesehatan Daerah/JAMKESDA dan Aktivasi Kartu Indonesia sehat/KIS di Bidang Pemberdayaan, Perlindungan dan Jaminan social Dinas social, Pengendalian penduduk dan Keluarga berencana Kabupaten Purworejo, Karakteristik Responden secara umum dapat diklasifikasi menurut umur, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan sebagai berikut:

1) Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Karakteristik responden yang menjadi subyek dalam penelitian ini menurut umur dibagi berdasarkan nilai mean yaitu berusia 40 tahun. Hal ini dapat ditunjukkan dalam tabel berikut :

Tabel 3.1
Karakteristik responden berdasarkan umur

Interval Umur responden (Tahun)	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
< 20	0	0,00
20 - 30	14	14,00
31 – 40	26	26,00
41 – 50	41	41,00
>50	19	19,00
Total	100	100,00

Berdasarkan Tabel 3.1, dapat diketahui bahwa jumlah terbesar responden berdasarkan usia adalah usia 41-50 tahun yaitu sebanyak 41 responden atau 41 % dan yang paling sedikit adalah usia 20-30 tahun yaitu sejumlah 14 responden atau 14 %. Secara umum usia 20-30 sebagian besar merupakan warga usia kehamilan muda, sedangkan usia 41-50 kebanyakan merupakan warga yang sudah berusia lansia.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

- 2). Karakteristik responden pada penelitian ini menurut jenis kelamin dapat diketahui berdasarkan tabel sebagai berikut :

Tabel 3.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin responden	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
Laki - laki	58	58,00
Perempuan	42	42,00
Total	100	100,00

Berdasarkan tabel 3.2 menunjukkan dari responden yang Pelayanan Rekomendasi Jaminan Kesehatan Daerah/JAMKESDA dan Aktifasi Kartu Indonesia sehat/KIS dapat digambarkan bahwa jenis kelamin perempuan mendominasi sebanyak 58 orang (58,00%)

- 3). Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik responden pada penelitian ini menurut tingkat pendidikan dapat diketahui berdasarkan tabel sebagai berikut :

Tabel 3.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan responden	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
SD	0	0,00
SMP	14	14,00
SLTA / SMA	84	84,00
D3	0	0
S1	2	2,0
S2	0	0,0
Total	100	100,00

Berdasarkan tabel 3.3 menunjukkan bahwa responden terbanyak dengan tingkat pendidikan SLTA, yaitu sebanyak 84 orang (84,00%), dan paling sedikit dengan tingkat pendidikan SD,D3 dan S2 yaitu dengan total 0 orang (0,0%).

b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Rekomendasi Jaminan Kesehatan Daerah/JAMKESDA dan Aktifasi Kartu Indonesia sehat/KIS di Bidang Pemberdayaan, Perlindungan dan Jaminan social Dinas social, Pengendalian penduduk dan Keluarga berencana Kabupaten Purworejo.

Berdasarkan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilaksanakan pada Bidang Pemberdayaan, Perlindungan dan Jaminan sosial, Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, pada Pelayanan Rekomendasi Jaminan Kesehatan Daerah/JAMKESDA dan Aktifasi Kartu Indonesia sehat/KIS , secara umum capaian kinerja pelayanannya masuk dalam kategori “ **sangat baik** “ dengan nilai interval konversi IKM **90,49**.

c. Deskripsi Jawaban Responden pada Pelayanan Rekomendasi Jaminan Kesehatan Daerah/JAMKESDA dan Aktifasi Kartu Indonesia sehat/KIS di Bidang Pemberdayaan, Perlindungan dan Jaminan social Dinas social, Pengendalian penduduk dan Keluarga berencana Kabupaten Purworejo.

Berikut ini merupakan rincian hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan nilai rata-rata unsur pelayanan hasil pengisian kuesioner yang dilakukan oleh responden pada, Pelayanan Rekomendasi Jaminan Kesehatan Daerah/JAMKESDA dan Aktifasi Kartu Indonesia sehat/KIS di Bidang Pemberdayaan, Perlindungan dan Jaminan social Dinas social, Pengendalian penduduk dan Keluarga berencana Kabupaten Purworejo adalah sebagai berikut :

Tabel 3.4

Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Rekomendasi Jaminan Kesehatan Daerah/JAMKESDA dan Aktifasi Kartu Indonesia sehat/KIS di Bidang Pemberdayaan, Perlindungan dan Jaminan

social Dinas social, Pengendalian penduduk dan Keluarga berencana Kabupaten Purworejo.

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)
1	Persyaratan	3,36	0.3730
2	Prosedur	3,40	0.3774
3	Waktu Pelayanan	3,90	0.4329
4	Biaya/Tarif	3,99	0.4429
5	Hasil Pelayanan	3,53	0.3918
6	Kompetensi Pelaksana	3,70	0.4107
7	Perilaku Pelaksana	3,84	0.4262
8	Maklumat Pelayanan	2,99	0.3319
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,90	0.4329
RERATA IKM UNIT PELAYANAN		3,62	90,49

Dari tabel 3.4 diatas dapat diketahui nilai rata-rata unsur persyaratan adalah 3,36; nilai rata-rata unsur prosedur adalah 3,40; nilai rata-rata unsur waktu pelayanan adalah 3,90; nilai rata-rata unsur biaya/tarif adalah 3,99; nilai rata-rata unsur hasil pelayanan adalah 3,53; nilai rata-rata kompetensi pelaksana adalah 3,70; nilai rata-rata unsur perilaku pelaksana adalah 3,84; nilai rata-rata unsur maklumat pelayanan adalah 2,99; serta nilai rata-rata penanganan pengaduan dan saran adalah 3,90. Dari keseluruhan nilai di atas kemudian diambil rata-rata dan diketahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam kegiatan Pelayanan Rekomendasi Jaminan Kesehatan Daerah/JAMKESDA dan Aktifasi Kartu Indonesia sehat/KIS di Bidang Pemberdayaan, Perlindungan dan Jaminan social Dinas social, Pengendalian

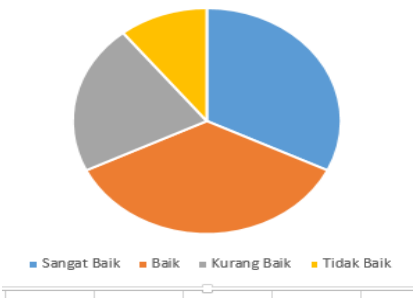
penduduk dan Keluarga berencana Kabupaten Purworejo *adalah 90,49.*

d. Pembahasan pada Kegiatan Pelayanan Rekomendasi Jaminan Kesehatan Daerah/JAMKESDA dan Aktifasi Karti Indonesia Sehat/KIS di Bidang Pemberdayaan, Perlindungan dan Jaminan social, Dinas social, Pengendalian penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Purworejo.

Dari seluruh item pertanyaan pada kuesioner penilaian terhadap unsur Pelayanan pada Pelayanan Rekomendasi Jaminan Kesehatan Daerah/JAMKESDA dan Aktifasi Kartu Indonesia sehat/KIS di Bidang Pemberdayaan, Perlindungan dan Jaminan social Dinas social, Pengendalian penduduk dan Keluarga berencana Kabupaten Purworejo, dihasilkan beberapa catatan sebagai berikut : unsur *Waktu* mendapatkan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,99 serta unsur *Maklumat Pelayanan* mendapatkan nilai rata-rata terendah sebesar 2,99.

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Nilai rerata unsur pelayanan pada kegiatan Pelayanan Rekomendasi Jaminan Kesehatan Daerah/JAMKESDA dan Aktifasi Kartu Indonesia sehat/KIS di Bidang Pemberdayaan, Perlindungan dan Jaminan social Dinas social, Pengendalian penduduk dan Keluarga berencana Kabupaten Purworejo sebesar 3,36 Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja *Baik*.

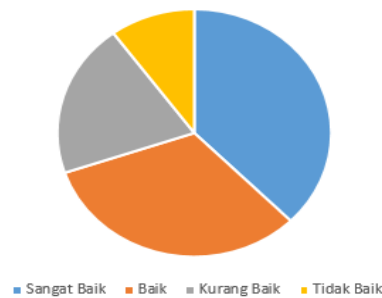
Gambar 3.1. Grafik Persyaratan



Beberapa komentar dari responden mendukung hal ini, seperti:
*“Untuk memperoleh Rekomendasi Jaminan Kesehatan Daerah/JAMKESDA dan Aktifasi Kartu Indonesia sehat/KIS
 “Tidak ada kesulitan”*

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Nilai rerata unsur Prosedur di Pelayanan Rekomendasi Jaminan Kesehatan Daerah/JAMKESDA dan Aktifasi Kartu Indonesia sehat/KIS di Bidang Pemberdayaan, Perlindungan dan Jaminan social Dinas social, Pengendalian penduduk dan Keluarga berencana Kabupaten Purworejo.sebesar 3,40. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja *Baik*.

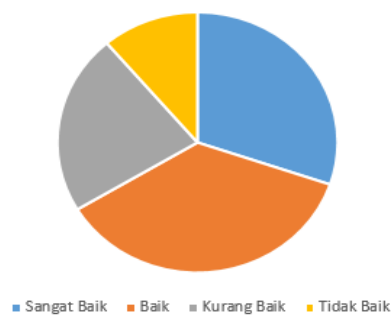
Gambar 3.2. Grafik Prosedur



Kejelasan dan kepuasan pengguna layanan terwakili dalam beberapa komentar berikut:
Untuk memperoleh Rekomendasi Jaminan Kesehatan Daerah/JAMKESDA dan Aktifasi Kartu Indonesia sehat/KIS harus urus ke desa dan kecamatan.

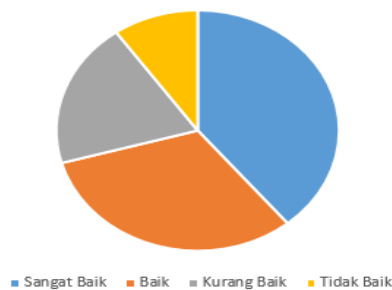
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Nilai rerata unsur Waktu Pelayanan pada Pelayanan Rekomendasi Jaminan Kesehatan Daerah/JAMKESDA dan Aktifasi Kartu Indonesia sehat/KIS di Bidang Pemberdayaan, Perlindungan dan Jaminan social Dinas social, Pengendalian penduduk dan Keluarga berencana Kabupaten Purworejo.sebesar 3,90. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja *Sangat Baik*.

Gambar 3.3. Grafik Waktu Pelayanan



Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Nilai rerata unsur Biaya/Tarif pada Pelayanan Rekomendasi Jaminan Kesehatan Daerah/JAMKESDA dan Aktivasi Kartu Indonesia sehat/KIS di Bidang Pemberdayaan, Perlindungan dan Jaminan social Dinas social, Pengendalian penduduk dan Keluarga berencana Kabupaten Purworejo, sebesar 3,99. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja *Sangat Baik*.

Grafik 3.4. Grafik Biaya/Tarif



Secara umum sudah disosialisasikan dengan baik bahwa Pelayanan Rekomendasi Jaminan Kesehatan Daerah/JAMKESDA dan Aktivasi Kartu Indonesia sehat/KIS di Bidang Pemberdayaan, Perlindungan dan Jaminan social Dinas social, Pengendalian

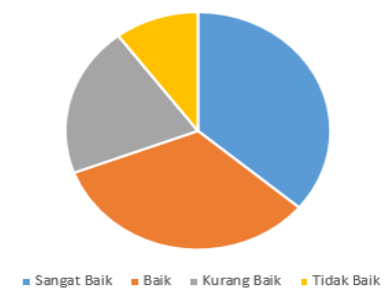
penduduk dan Keluarga berencana Kabupaten Purworejo gratis/tidak dipungut biaya sama sekali. Semua responden memberikan catatan bahwa pelayanan ini gratis, tidak dipungut biaya dan tidak ada klaim responden yang pernah ditarik biaya.

“Gratis.”

“Tidak ada biaya, Alhamdulillah bisa Rekomendasi Jaminan Kesehatan Daerah/JAMKESDA dan Aktifasi Kartu Indonesia sehat/KIS tanpa tarikan apapun”

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Nilai rerata unsur Produk Pelayanan pada Pelayanan Rekomendasi Jaminan Kesehatan Daerah/JAMKESDA dan Aktifasi Kartu Indonesia sehat/KIS di Bidang Pemberdayaan, Perlindungan dan Jaminan social Dinas social, Pengendalian penduduk dan Keluarga berencana Kabupaten Purworejo, sebesar 3,53. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja *Sangat Baik*.

Gambar 3.5. Grafik Hasil Layanan



Produk layanan yang dihasilkan selama ini sudah sesuai standar. Beberapa responden sudah merasa Hasil Payanan sesuai dengan keinginan mereka.

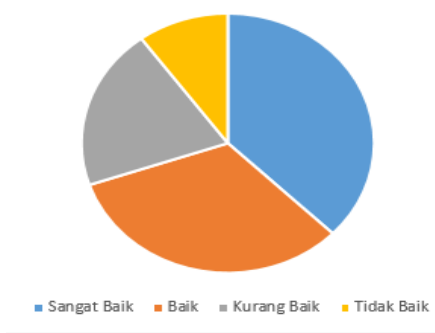
“Bermutu, tidak ada keluhan”,

“Pelayananya memenuhi standar Mutu”

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Nilai rerata unsur Kompetensi Pelaksana pada Pelayanan Rekomendasi Jaminan Kesehatan Daerah/JAMKESDA dan Aktifasi Kartu Indonesia sehat/KIS di Bidang Pemberdayaan, Perlindungan dan Jaminan social Dinas

social, Pengendalian penduduk dan Keluarga berencana Kabupaten Purworejo sebesar 3,70. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja *Sangat Baik*.

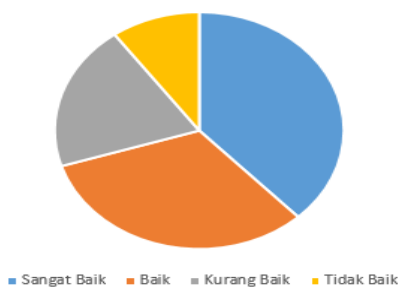
Gambar 3.6. Grafik Kompetensi Pelaksana



Secara umum responden menilai bahwa kompetensi petugas pelayanan sudah baik.
“Petugasnya sudah professional, pelayanannya baik seperti yang kami harapkan”,
“Sudah baik, perlu terus ditingkatkan, agar semakin baik.”

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan Pelayanan. Nilai rerata unsur Perilaku Pelaksana pada Pelayanan Rekomendasi Jaminan Kesehatan Daerah/JAMKESDA dan Aktifasi Kartu Indonesia sehat/KIS di Bidang Pemberdayaan, Perlindungan dan Jaminan social Dinas social, Pengendalian penduduk dan Keluarga berencana Kabupaten Purworejo sebesar 3,84. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja *Sangat Baik*.

Gambar 3.7. Grafik Perilaku Pelaksana



Pola komunikasi petugas pelayanan selama ini bisa diterima dengan baik oleh pengguna layanan. Keterangan yang diberikan mudah difahami.

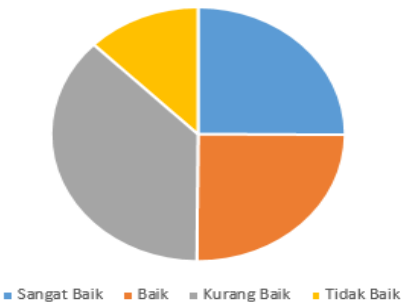
“Ramah dan sabar dalam memberikan pelayanan.”

“Sangat melayani”,

“Memberikan pelayanan dengan sangat baik”.

Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Nilai rerata unsur Maklumat Pelayanan pada Pelayanan Rekomendasi Jaminan Kesehatan Daerah/JAMKESDA dan Aktifasi Kartu Indonesia sehat/KIS di Bidang Pemberdayaan, Perlindungan dan Jaminan social Dinas social, Pengendalian penduduk dan Keluarga berencana Kabupaten Purworejo sebesar 2,99. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja *Kurang Baik*.

Gambar 3.8. Grafik Maklumat Pelayanan



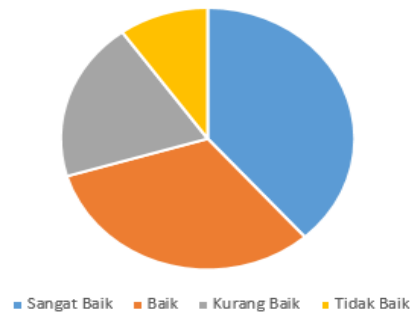
Hal ini diperkuat oleh beberapa catatan dari responden sebagai berikut:

“Informasi mengenai syarat-syarat tolong untuk diperbesar”,

“Pelayanan sudah baik saran kritik kurang terespon “

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Nilai rerata unsur Pengaduan pada Pelayanan Rekomendasi Jaminan Kesehatan Daerah/JAMKESDA dan Aktifasi Kartu Indonesia sehat/KIS di Bidang Pemberdayaan, Perlindungan dan Jaminan social Dinas social, Pengendalian penduduk dan Keluarga berencana Kabupaten Purworejo sebesar 3,90. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja *Sangat Baik*.

Gambar 3.9. Grafik Penanganan Pengaduan



*Tersimpul dari komentar pengguna layanan berikut ;
“Aktif, segera ditindaklanjuti bila ada keluhan.”*

III.3. Rekapitulasi Saran Responden

Dari hasil keseluruhan survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Bidang Pemberdayaan, Jaminan dan Perlindungan Sosial Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, dalam kegiatan Pelayanan Rekomendasi Jaminan Kesehatan Daerah/JAMKESDA dan Aktifasi Kartu Indonesia sehat/KIS teridentifikasi beragam saran dan rekomendasi dari responden untuk membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat juga kami lampirkan sebagai berikut :

1. Agar personil pelayanan untuk ditambahkan lagi;
2. Pelayanan gratis untuk memperoleh kesehatan harus gratis tanpa biaya.
3. Untuk syarat –syarat untuk Pelayanan Rekomendasi Jaminan Kesehatan Daerah/JAMKESDA dan Aktifasi Kartu Indonesia sehat/KIS mendapatkan bisa lebih disosialisasikan setiap periode frekuensinya ditambahkan;
4. Disamping lewat desa-desa sosialisasi tentang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, dalam kegiatan Pelayanan Rekomendasi Jaminan Kesehatan Daerah/JAMKESDA dan Aktifasi Kartu Indonesia sehat/KIS ditambahkan lewat online.
5. Masih terdapat petugas yang kurang informative dalam memberikan pelayanan, untuk dapat menjadi perhatian;
6. Waktu pelayanan durasi untuk dipercepat dan sebisa mungkin dengan durasi yang lebih singkat lagi.

BAB IV
PENUTUP

IV.1. Tindak Lanjut Kekurangan

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat di semester II ini dengan tema Pelayanan Rekomendasi Jaminan Kesehatan Daerah/JAMKESDA dan Aktifasi Kartu Indonesia sehat/KIS tertuang langkah tindak lanjut penanganan kekurangan Survei Kepuasan Masyarakat di semester I untuk kategori Waktu Pelayanan, di dalam Standar Pelayanan terdapat poin bahwa pelayanan dengan durasi 15 menit sampai surat rekomendasi tersebut terbit akan tetapi dalam pelaksanaan melebihi durasi tersebut bahkan tidak cukup 15 menit sampai 20 menit selesai.

Untuk itu Kepala Dinas Sosial Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kabupaten Purworejo menyusun kebijakan dengan meralat Standar Pelayanan dengan poin durasi 15 menit menjadi 30 menit. Selanjutnya Kepala Dinas Sosial Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana melakukan pembinaan kepada SDM yang menangani dan terlibat langsung dengan koresponden langsung pemerlu Rekomendasi Jaminan Kesehatan Daerah/JAMKESDA dan Aktifasi Kartu Indonesia sehat/KIS.

IV.2. Kesimpulan

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) sudah selayaknya dilakukan secara terus menerus, secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)
1	Persyaratan	3,36	0.3730
2	Prosedur	3,40	0.3774
3	Waktu Pelayanan	3,90	0.4329
4	Biaya/ Tarif	3,99	0.4429
5	Hasil Pelayanan	3,53	0.3918
6	Kompetensi Pelaksana	3,70	0.4107
7	Perilaku Pelaksana	3,84	0.4262
8	Maklumat Pelayanan	2,99	0.3319
9	Penanganan Pengaduan,	3,90	0.4329

	Saran		
RERATA IKM UNIT PELAYANAN		3,60	90,49

Berdasarkan keseluruhan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh instansi pemerintah telah dilaksanakan dengan baik. Jika diambil nilai rerata dari unit pelayanan di atas, maka diperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat dengan predikat “*Sangat Baik*” pada angka 90.49.

Dengan capaian ini, Pelayanan Rekomendasi Jaminan Kesehatan Daerah/JAMKESDA dan Aktivasi Kartu Indonesia sehat/KIS di Bidang Pemberdayaan, Perlindungan dan Jaminan social Dinas social, Pengendalian penduduk dan Keluarga berencana Kabupaten Purworejo.sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan unsur-unsur pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Diharapkan capaian ini tidak membuat terlena, namun justru menjadi tantangan untuk mempertahankan dan senantiasa melakukan perbaikan di segala unsur pelayanan.

IV.3. Saran/Rekomendasi

Dalam rangka penguatan dan peningkatan pelayanan, walaupun berdasarkan tanggapan responden sudah memiliki nilai mutu pelayanan kategori A dengan kinerja pelayanan “Sangat Baik” serta dalam mengoptimalkan unsur-unsur pelayanan , maka perlu diperhatikan dan diperbaiki beberapa hal sebagai berikut:

1. Agar personil pelayanan untuk ditambahkan lagi;
2. Pelayanan gratis untuk memperoleh kesehatan harus gratis tanpa biaya.
3. Untuk maklumat bisa lebih disosialisasikan setiap periode frekuensinya ditambahkan;
4. Disamping lewat desa-desa sosialisasi tentang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, dalam kegiatan Pelayanan Rekomendasi Jaminan Kesehatan Daerah/JAMKESDA dan Aktivasi Kartu Indonesia sehat/KIS ditambahkan lewat online.
5. Masih terdapat petugas yang kurang informative dalam memberikan pelayanan, untuk dapat menjadi perhatian;

Demikian Saran dan rekomendasi, semoga bisa melahirkan pelayanan public yang semakin baik, professional dan menjadi rujukan.