

Tabel 3.1.3 Kelompok Unsur Berdasarkan 9 Ruang Lingkup Di Dinas Kesehatan Kota Padang Panjang

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total	Rata-Rata Per Unsur	Nilai rata-rata Per Kelompok Unsur	Nilai IKM Konversi
1	Persyaratan layanan				
1.1	Pemenuhan persyaratan pelayanan	400	4.000	4.000	0.444
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan				
2.1	Kemudahan alur prosedur pelayanan	400	4.000	4.000	0.444
2.2	Mekanisme pelayanan	400	4.000		
3	Waktu Penyelesaian Layanan				
3.1	Waktu penyelesaian pelayanan	390	3.900	3.915	0.435
3.2	Ketepatan waktu jadwal pelayanan	393	3.930		
4	Biaya/Tarif				
4.1	Kesesuaian biaya pelayanan dengan biaya yang telah ditetapkan	400	4.000	4.000	0.444
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan				
5.1	Kesesuaian hasil layanan yang didapat dengan yang telah ditetapkan	393	3.930	3.930	0.436
6	Kompetensi Pelaksana				
6.1	Kemampuan dan keterampilan petugas dalam melayani	391	3.910	3.740	0.415
6.2	Kemampuan komunikasi petugas layanan	357	3.570		
7	Perilaku Pelaksana				
7.1	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	350	3.500	3.750	0.416
7.2	Kedisiplinan petugas selama proses pelayanan berlangsung	400	4.000		
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan				
8.1	Tata cara pengaduan layanan	300	3.000	3.000	0.333
9	Sarana dan Prasarana				
9.1	Kelengkapan sarana pelayanan (misal: komputer, printer, lemari dokumen, dll)	398	3.980	3.725	0.413
9.2	Kelengkapan sarana pendukung pelayanan (misal: kursi ruang tunggu, tempat sampah, dll)	355	3.550		
9.3	Kelengkapan prasarana pelayanan (Bangunan kantor: ruang tunggu, ruang layanan, kantor, tempat parkir, dll)	359	3.590		
9.4	Kelengkapan prasarana pendukung pelayanan (misal: tempat parkir, toilet, mushala, dll)	358	3.580		
9.5	Fasilitas layanan informasi	391	3.910		
9.6	Ketersediaan sarana kebersihan lingkungan layanan	374	3.740		
	TOTAL	6809	68.090	34.060	3.781
	Nilai IKM Unit Layanan			94.52	
	Mutu			A	
	Kinerja Pelayanan			Sangat Baik	

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2023

Selanjutnya, 18 unsur tersebut jika dikelompokkan dalam kelompok 9 ruang lingkup pada tabel 3.1.4 sebagai berikut :

Tabel 3.1.4 Perhitungan Nilai SKM Di Dinas Kesehatan Kota Padang Panjang

No	Kelompok Unsur	Nilai Rata-Rata	Nilai IKM Konversi
1	Persyaratan layanan		
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan	4.000	0.444
3	Waktu Penyelesaian Layanan	4.000	0.444
4	Biaya/Tarif	3.915	0.435
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	4.000	0.444
6	Kompetensi Pelaksana	3.930	0.436
7	Perilaku Pelaksana	3.740	0.415
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.750	0.416
9	Sarana dan Prasarana	3.000	0.333
	Total	34.060	3.781
	Nilai IKM Unit Layanan	94.52	
	Mutu	A	
	Kinerja Pelayanan	Sangat Baik	

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2023

Berdasarkan paparan perolehan nilai per unsur pelayanan yang telah dikelompokkan kedalam 9 unsur pokok sebagaimana yang ditampilkan pada beberapa tabel diatas, setelah dilakukan perhitungan dan konversi nilai dengan rumus yang telah ditetapkan, telah diperoleh nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Kesehatan adalah:

A. Nilai SKM setelah dikonversi = $3,781 \times 25 = 94,52$

B. Mutu Pelayanan = A

C. Kinerja Unit Pelayanan = Sangat Baik