

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

UNIT PELAYANAN UPT PUSKESMAS PENANAE
KOTA BIMA
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI..... ii

BAB I..... 1

PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang..... 1

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat..... 2

1.3. Maksud dan Tujuan 2

BAB II..... 4

PENGUMPULAN DATA SKM 4

2.1. Pelaksana SKM 4

2.2. Metode Pengumpulan Data..... 4

2.3. Lokasi Pengumpulan Data 5

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM 5

2.5. Penentuan Jumlah Responden 6

BAB III..... 7

HASIL PENGELOHAN DATA SKM 7

3.1. Jumlah Responden SKM 7

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Pelayanan)..... 7

BAB IV 9

ANALISIS HASIL SKM..... 9

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 9

4.2. Rencana Tindak Lanjut..... 10

4.3. Tren Nilai SKM 11

BAB V..... 12

KESIMPULAN 12

LAMPIRAN 13

1. Kuesioner 13

2. Hasil Pengolahan Data..... 13

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 13

4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM..... 15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikut sertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 Tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Unit Layanan UPT Puskesmas Penanae Kota Bima sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Nusa Tenggara Barat, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus – menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Unit Layanan UPT Puskesmas penanae Kota Bima.

Adapun Sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Unit Layanan UPT Puskesmas Penanae Kota Bima dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Layanan UPT Puskesmas Penanae Kota Bima adalah Tim Pengaduan Pasien yang merupakan bagian dari Tim Mutu UPT Puskesmas Penanae.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (Sembilan) pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Ke responden unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Unit Layanan UPT Puskesmas Penanae Kota Bima yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : 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 surat keputusan Walikota (PERDA).
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, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
8. **Penanganan Pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. **Sarana dan prasarana :** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam pelayanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan didepan loket apotik. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari petugas pelayanan pada unit bersangkutan.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survey dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	25
2.	Pengumpulan Data	Januari s/d Juni 2023	122
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2023	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni s/d Juni 2023	5

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Unit Layanan UPT Puskesmas Penanae Kota Bima berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Unit Layanan UPT Puskesmas Penanae Kota Bima dalam kurun waktu (Januari s/d Mei 2023) adalah sebanyak 11.505 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan sehingga didapatkan sampel dalam satu periode SKM adalah 450 orang.

BAB III

HASIL PENGELOHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 450 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	174	39%
		PEREMPUAN	276	61%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	119	26%
		SLTP	65	14%
		SLTA	180	40%
		DIII	35	8%
		S1	51	12%
		S2	0	0
3	PEKERJAAN	PNS	23	5%
		TNI	5	1%
		SWASTA	133	29%
		WIRSAUSAHA	72	16%
		LAINNYA	217	49%

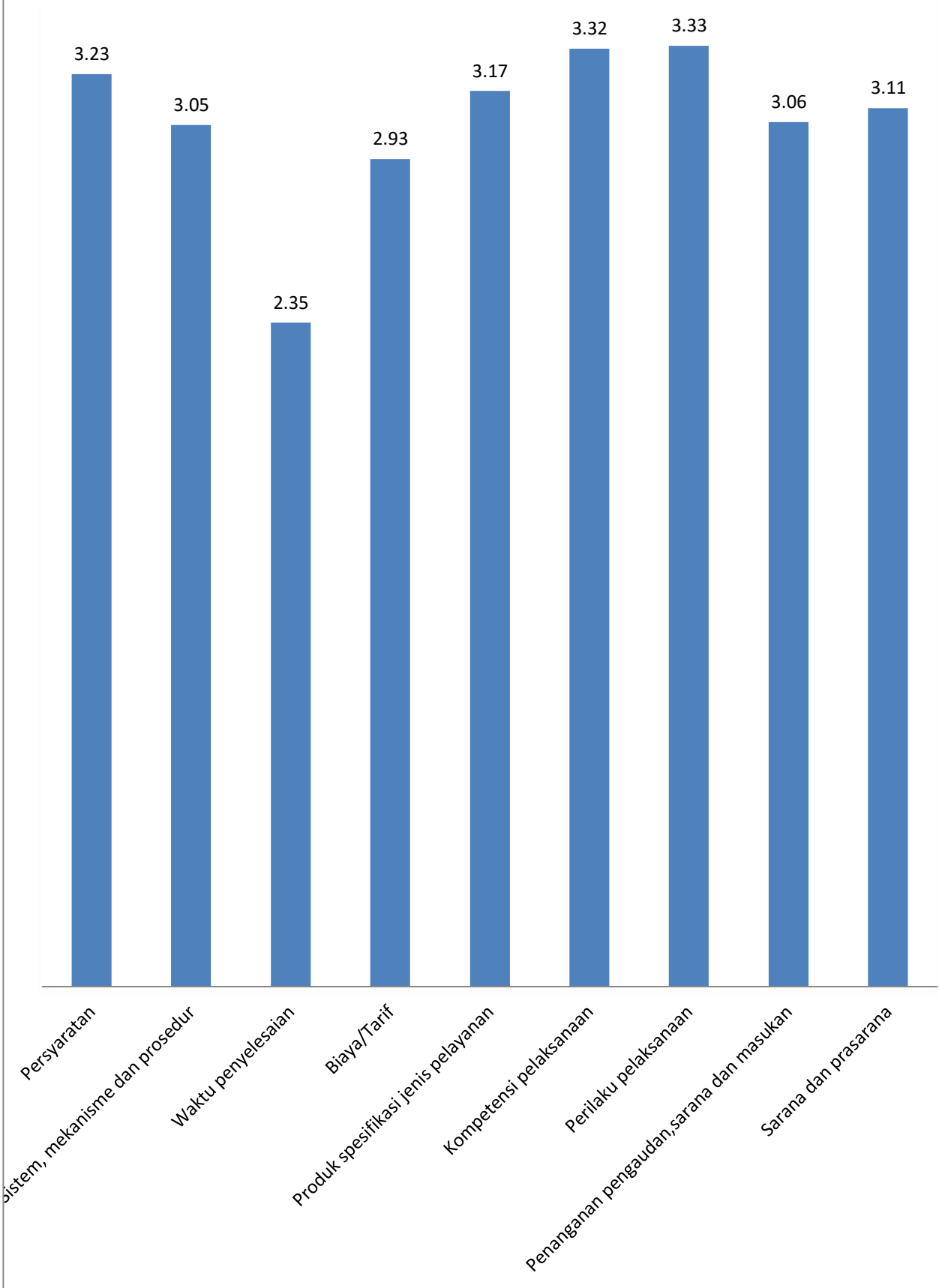
Tabel 1. Karakteristik Responden SKM

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template oleh data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,23	3.05	2,35	2,93	3.17	3.32	3.33	3.06	3,11
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	76,43								

**IKM per Unsur pada unit layanan UPT Puskesmas
Penanae**



BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUTUSAN MASYARAKAT

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sebagian besar Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tiap unsur di Puskesmas Penanae berada dalam kategori B
2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertinggi didapatkan pada unsur Perilaku pelaksana, yaitu berada dalam kategori B (3.33)
3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit layanan berada dalam kategori Baik yaitu dengan nilai 76.43

4.2. Rencana Tindak Lanjut

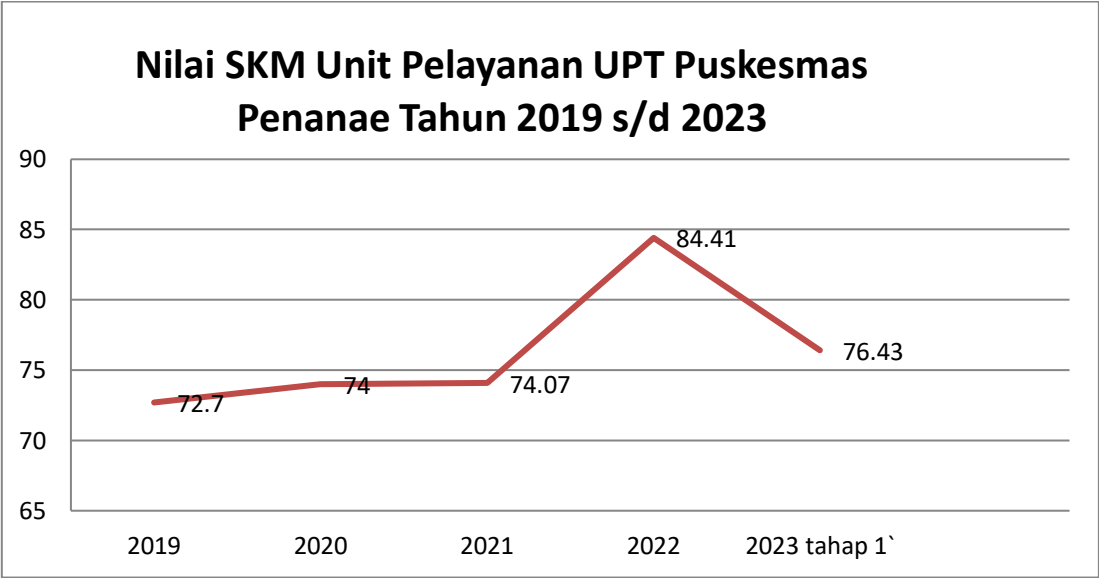
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Berdasarkan hasil analisa yang dipaparkan diatas, 2 unsur yang paling rendah akan diambil sebagai prioritas untuk meningkatkan pelayanan di puskesmas penanae, yaitu:

1. Waktu pelayanan
2. Biaya/Tarif

No	Prioritas unsur	Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			Tw 1	tw 2	Tw 3	Tw 4	
1	Waktu pelayanan	• Disesuaikan dengan keadaan jumlah petugas dan kelengkapan alat dan bahan yang ada diruangan pelayanan tersebut	√	√			PJ Mutu
2	Biaya/Tarif	• Sudah sesuai dengan Perda yang ada	√	√			PJ Mutu

4.3. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecendrungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dan penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Unit Layanan UPT Puskesmas Penanae Kota Bima dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel diatas , dapat disimpulkam bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2019 hingga 2023 pada Unit Layanan UPT Puskesmas Penanae Kota Bima.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Pelaksanaan pelayanan publik di Unit Layanan di UPT. Puskesmas Penanae Kota Bima, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik dengan nilai SKM 76,43. Nilai SKM UPT. Puskesmas Penanae Kota Bima tersebut menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk 2 unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan dan biaya/tarif pada responden.

Kota Bima, 26 Juni 2023

Kepala UPT. Puskesmas Penanae

(Rusdin, SKM)

NIP. 197112261992031007

LAMPIRAN

1. Kuesioner



KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT PELAYANAN KOTA BIMA

<i>Tanggal Survei :</i>	<i>Jenis survei</i>	☐ 08.00-12.00*
		☐ 13.00-17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : Thn

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 - ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WU

☐ Lainnya (.....*) *sebutkan

Jenis Layanan yang diterima :

(Lingkarilah huruf sesuai jawaban anda)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ...
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ...
 - a. Tidak mudah
 - b. Kurang mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ...
 - a. Tidak cepat
 - b. Kurang Cepat
 - c. Cepat
 - d. Sangat cepat
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ...
 - a. Sangat mahal
 - b. Cukup mahal
 - c. Murah
 - d. Gratis
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ...
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
6. Bagaimana pendapat saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ...
 - a. Tidak kompeten
 - b. Kurang kompeten
 - c. Kompeten
 - d. Sangat kompeten
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ...
 - a. Tidak sopan dan ramah
 - b. Kurang sopan dan ramah
 - c. Sopan dan ramah
 - d. Sangat sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ...
 - a. Buruk
 - b. Cukup
 - c. Baik
 - d. Sangat baik
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna pelayanan ...
 - a. Tidak ada
 - b. Ada tapi tidak berfungsi
 - c. Berfungsi kursng maksimal
 - d. Dikelola dengan baik