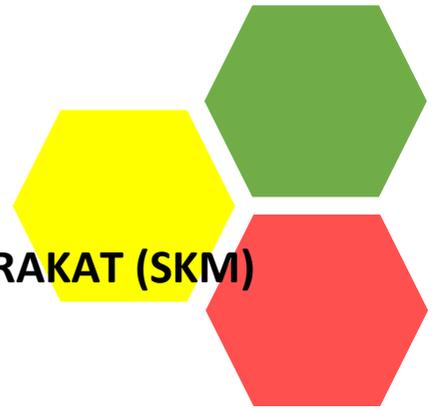


LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE II TAHUN 2023



UNIT LAYANAN PUSKESMAS JATIBARU
KOTA BIMA
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
KATA PENGANTAR	ii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud Dan Tujuan	2
BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksanaan SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	6
3.2.1. Nilai Unsur Pelayanan	8
3.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per unit Layanan	12
BAB IV. ANALISIS HASIL SKM	13
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	13
4.2 Rencana Tindak Lanjut	14
4.3 Tren Nilai SKM	15
BAB V	
KESIMPULAN	17
LAMPIRAN	18
1. Kuesioner	
2. Tabulasi Data	
3. Foto Pelaksanaan SKM	

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT pelaksanaan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 Periode I telah diselesaikan.

Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini disusun dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai Permenpan RB RI no 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Laporan ini merupakan salah satu alat yang bisa digunakan oleh unit pelayanan publik untuk mengevaluasi kinerja pelayanan. Dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di lingkungan Puskesmas Jatibaru. Selain itu analisis indeks kepuasan masyarakat dan rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di Puskesmas Jatibaru.

Dengan ini kami mengucapkan terimakasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak sehingga pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terlaksana dengan lancar. Semoga laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan publik tahun 2023 Periode II ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Kota Bima, 30 November 2023
Kepala Puskesmas Jatibaru



Thoriqatilhaq, ST
NIP. 19700810 199003 1 012

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 mengikutsertakan 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 Puskesmas Jatibaru 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 ini 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 prima 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 Puskesmas Jatibaru Kota Bima.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. 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 Puskesmas Jatibaru Kota Bima dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Layanan Puskesmas Jatibaru Kota Bima adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 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-9 unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Unit Layanan Puskesmas Jatibaru Kota Bima yaitu :

- a. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. 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.
- e. 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.
- f. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- g. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

- h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. 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 layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu satu tahun dua kali. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 22 hari dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	3-4 November 2023	2 hari
2.	Pengumpulan Data	6 - 22 November 2023	15 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	23-27 November 2023	4 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	28-30 November 2023	3 hari

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Unit Layanan Puskesmas Jatibaru Kota Bima berdasarkan periode survei sebelumnya. Populasi dalam SKM 6 bulan terakhir adalah jumlah kunjungan lebih dari 38000 kunjungan. Sesuai dengan Sampel Morgan dan Krejcie, maka sampel pada survei tahun 2023 minimal 380 responden. Kuesioner disebar pada responden di unit pelayanan baik di

dalam maupun di luar gedung Puskesmas Jatibaru. Bulan November 2023 dibagi 400 kuesioner, dari 400 kuesioner yang dibagi, semuanya berhasil dikumpulkan ditabulasi, diolah dan dianalisa.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 400 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

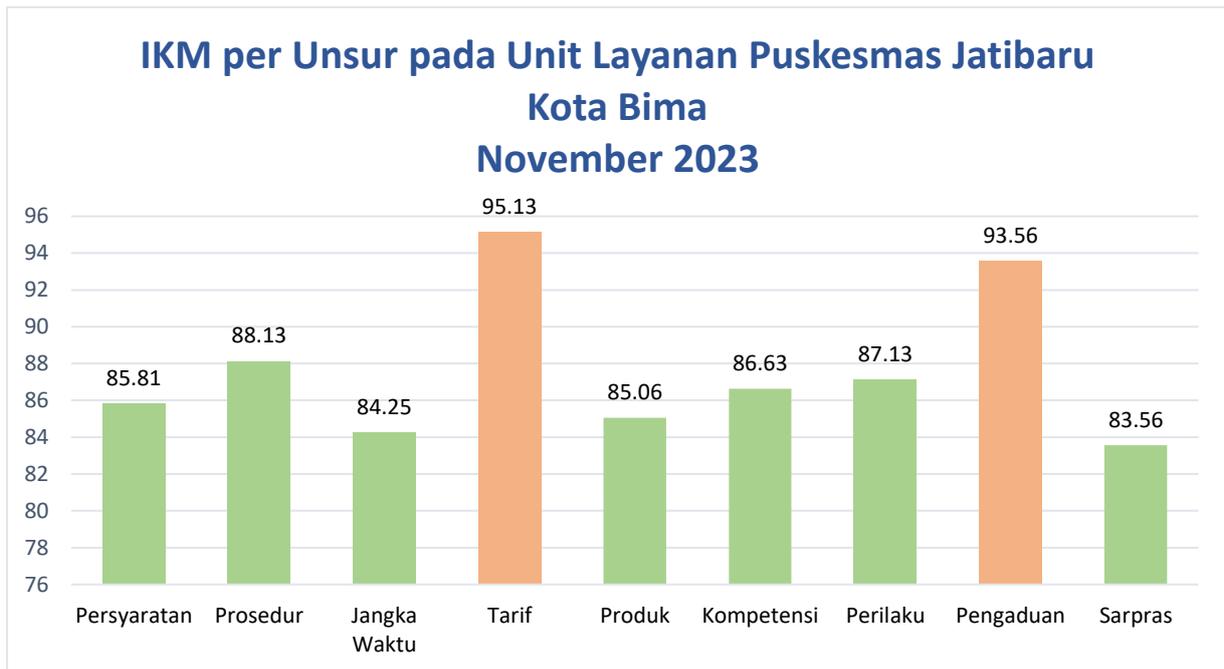
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	85	21,25%
		PEREMPUAN	315	78,75%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	31	7,75%
		SLTP	57	14,25%
		SLTA	250	62,5%
		DIII	9	2,25%
		SI	51	12,75%
		S2	2	0,5%
		S3	0	0
3	PEKERJAAN	PNS	16	4%
		TNI	0	0
		POLRI	1	0,25%
		Swasta	33	8,25%
		Wirausaha	57	14,25%
		Lainnya	293	73,25%
		4	JENIS LAYANAN	Pendaftaran dan Rekam Medis
Poli Gigi	20			5%
Laboratorium	20			5%
Poli Dewasa	50			12,5%
Poli Anak	50			12,5%
Imunisasi	40			10%
KIA-KB	25			6,25%
Pasca Persalinan	7			1,75%

	Tindakan	20	5%
	Apotek	20	5%
	Poli TB Kusta	15	3,75%
	Luar Gedung	63	15,75%
	Gizi	40	10%

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

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

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	85.81	88.13	84.25	95.13	85.06	86.63	87.13	93.56	83.56
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	87,61 (BAIK)								



3.2.1 Nilai Unsur Pelayanan

Unsur Persyaratan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak sesuai	1	,3	,3	,3
	Kurang Sesuai	6	1,5	1,5	1,8
	Sesuai	212	53,0	53,0	54,8
	Sangat Sesuai	181	45,3	45,3	100,0
	Total	400	100,0	100,0	

Dari Unsur pertama (Unsur Persyaratan) 1,8% atau 7 orang dari 400 responden mengaku bahwa persyaratan masih tidak sesuai dan kurang sesuai. Sebesar 98% lebih responden sudah mengakui kesesuaian persyaratan di Puskesmas Jatibaru.

Unsur Prosedur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Mudah	8	2,0	2,0	2,0
	Mudah	174	43,5	43,5	45,5
	Sangat Mudah	218	54,5	54,5	100,0
	Total	400	100,0	100,0	

Sebanyak 399 responden atau 98% menyatakan bahwa prosedur di puskesmas Jatibaru mudah dan sangat mudah, namun ada 8 responden atau 2% mengaku bahwa prosedur masih kurang mudah.

Unsur Waktu Penyelesaian

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Cepat	1	,3	,3	,3
	Kurang Cepat	20	5,0	5,0	5,3
	Cepat	209	52,3	52,3	57,5
	Sangat Cepat	170	42,5	42,5	100,0
	Total	400	100,0	100,0	

Responden yang menyatakan pelayanan tidak cepat dan kurang cepat sebanyak 21 orang atau 5,3%. Responden yang menyatakan pelayanan di Puskesmas Jatibaru cepat dan sangat cepat sebanyak 379 orang atau 94% lebih.

Unsur Biaya/ Tarif

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Murah	78	19,5	19,5	19,5
	Gratis	322	80,5	80,5	100,0
	Total	400	100,0	100,0	

Semua responden memberi respon positif terhadap unsur biaya pelayanan di Puskesmas Jatibaru, 19,5% menyatakan biaya pelayanan di Puskesmas Jatibaru murah dan 80,5% menyatakan gratis.

Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	1	,3	,3	,3
	Kurang Sesuai	9	2,3	2,3	2,5
	Sesuai	218	54,5	54,5	57,0
	Sangat Sesuai	172	43,0	43,0	100,0
	Total	400	100,0	100,0	

Sebanyak 390 responden atau 97,5% memberikan respon yang positif terhadap produk dari pelayanan di Puskesmas Jatibaru.

Unsur Kompetensi Pelaksana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Kompeten	6	1,5	1,5	1,5
	Kompeten	202	50,5	50,5	52,0
	Sangat Kompeten	192	48,0	48,0	100,0
	Total	400	100,0	100,0	

Responden yang menyatakan bahwa kompetensi pelaksana kurang kompeten adalah 6 orang atau 1,5%. Sebanyak 98,5% responden menyatakan kompetensi petugas dalam melayani cukup bahkan sangat kompeten.

Unsur Perilaku Pelaksana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sopan dan Ramah	6	1,5	1,5	1,5
	Sopan dan ramah	194	48,5	48,5	50,0
	Sangat Sopan dan Ramah	200	50,0	50,0	100,0
	Total	400	100,0	100,0	

Perilaku pelaksana dirasa kurang sopan dan ramah sebanyak 6 orang atau 1,5%. Responden mendapat kesan yang positif terhadap kesopanan dan keramahan petugas saat melayani adalah 394 orang atau 98,5%.

Unsur Pengaduan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak ada	4	1,0	1,0	1,0
	Ada, tapi tidak berfungsi	14	3,5	3,5	4,5
	Berfungsi kurang maksimal	63	15,8	15,8	20,3
	Dikelola dengan baik	319	79,8	79,8	100,0
	Total	400	100,0	100,0	

Sebanyak 4 responden atau 1% menyatakan bahwa penanganan pengaduan di Puskesmas Jatibaru tidak ada. Responden yang menyatakan penanganan pengaduan sudah dikelola dengan baik sebanyak 319 responden atau 79,8%.

Unsur Sarana dan Prasarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruk	1	,3	,3	,3
	Cukup	44	11,0	11,0	11,3
	Baik	172	43,0	43,0	54,3
	Sangat Baik	183	45,8	45,8	100,0
	Total	400	100,0	100,0	

Responden menyatakan sarana dan prasarana di Puskesmas Jatibaru baik dan sangat baik sebanyak 88,8%, cukup 44 orang atau 11,3% dan buruk 1 orang atau 0,3%.

3.2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unit Layanan

No	Nama Ruangan	IKM	Kategori
1	Pendaftaran dan Rekam Medis	90,74	A
2	Poli Gigi	89,63	A
3	Laboratorium	87,69	B
4	Poli Dewasa	93,63	A
5	Poli Anak	83,03	B
6	Imunisasi	86,37	B
7	KIA-KB	89,80	B
8	Ruang Pasca Persalinan	91,97	A
9	Ruang Tindakan	88,94	A
10	Apotek	87,41	B
11	Poli TB Kusta	86,77	B
12	Luar Gedung	84,97	B
13	Gizi	85,40	B

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- Unsur ke-9 Sarana Prasarana mempunyai nilai terendah dari 9 unsur yaitu 83,56. Selanjutnya unsur Kecepatan /U3 84,25 dan unsur produk pelayanan/ U5 85,06.
- Unsur Sarana dan Prasarana : Gedung dan area parkir Puskesmas Jatibaru kurang luas. Kursi tunggu masih kurang dan tidak tersedia ruang bermain untuk anak. Peralatan dan perlengkapan pelayanan kesehatan masih perlu dilengkapi.
- Unsur kecepatan : beberapa hal yang berpengaruh terhadap kecepatan pelayanan adalah bervariasinya waktu yang dibutuhkan untuk melakukan pemeriksaan pada setiap pasien. Adanya ketidaksesuaian antara pemeriksaan yang diinginkan oleh pasien, dengan pemeriksaan yang direkomendasikan oleh dokter. Tenaga medis (dokter) sudah menjelaskan indikasi pemeriksaan, namun karena budaya yang terjadi di masyarakat, menyebabkan pasien merasa tidak puas dengan tidak dilakukan pemeriksaan yang diinginkan. Selain itu, terkadang saat terjadi lonjakan pasien, pasien harus menunggu antrian karena pencarian rekam medis juga membutuhkan waktu. Ruang RM sempit juga cukup berpengaruh terhadap mobilitas petugas.
- Produk pelayanan yang tidak sesuai, misalnya seperti saat stok obat atau pemeriksaan laboratorium sedang kosong membuat pasien harus dirujuk ke fasilitas kesehatan lain, sehingga membuat produk pelayanan yang diberikan tidak maksimal.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Tarif/ U4 (95,13), unsur Pengaduan/ U8 (93,56) dan unsur prosedur /U2 (88,13). Tarif pelayanan pada pasien BPJS adalah gratis dan tarif pada pasien umum sesuai dengan Perda Kota Bima. Pada pengaduan, telah ditambahkan kotak saran untuk mempermudah masyarakat menyampaikan sarannya. Sebelumnya kotak saran juga telah tersedia di depan Apotek. Prosedur pelayanan di Puskesmas Jatibaru telah disesuaikan dengan standar perundangan sebagai bentuk peningkatan mutu pelayanan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, sebagian responden mengaku bahwa pelayanan baik, ada pula yang berpendapat bahwa pelayanan kurang cepat.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

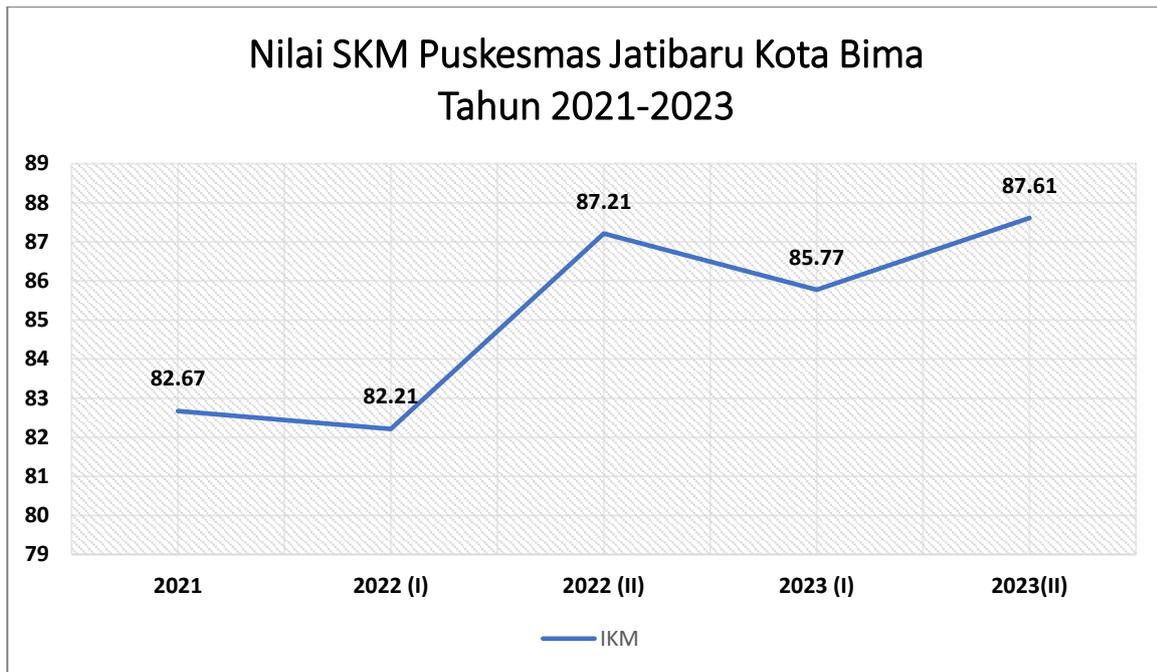
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana Prasarana	Melakukan advokasi ke Dinas Kesehatan Kota Bima untuk peningkatan sarana dan prasarana di Puskesmas Jatibaru.	✓				Nur Arafah, AMd. Kep

2	Waktu Penyelesaian	Koordinasi dengan UKP untuk mengkaji <i>design</i> alur pelayanan.	✓				dr. Nurfathonah Aryana
3	Produk	Koordinasi dengan UKP, Admen dan UKM dalam pemenuhan produk layanan.		✓			dr. Nurfathonah Aryana

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 kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Unit Layanan Puskesmas Jatibaru Kota Bima dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel tersebut, dari tahun 2021 (82,67) mengalami sedikit penurunan di tahun 2022 periode I (82,21) kemudian meningkat tajam pada Survei Kepuasan Masyarakat pada bulan November 2022 menjadi 87,21. Pada survei bulan Mei tahun 2023, nilai kepuasan masyarakat menurun menjadi 85,77. November 2023, nilai SKM meningkat 87,61. Dari kelima survei yang dilakukan, semuanya di atas nilai standar yang ditetapkan oleh permenkes no 14 tahun 2017.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode II dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Unit Layanan Puskesmas Jatibaru Kota Bima, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,61.
- Unsur ke-9 Sarana Prasarana mempunyai nilai terendah dari 9 unsur yaitu 83,56. Selanjutnya unsur Kecepatan /U3 84,25 dan unsur produk pelayanan/ U5 85,06
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Tarif/ U4 (95,13), unsur Pengaduan/ U8 (93,56) dan unsur prosedur /U2 (88,13).

Kota Bima, 30 November 2023
Kepala Puskesmas Jatibaru

Heriqatilhaq, ST
NIP.19700810 199003 1 012

LAMPIRAN



KUESIONER SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
PUSKESMAS JATIBARU KOTA BIMA



Bapak Ibu Pelanggan yang terhormat. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas Jatibaru secara berkelanjutan, maka dengan ini kami mohon kesediaan Bapak Ibu untuk mengisi kusioner berikut ini. Atas kerja samanya kami haturkan terimakasih.

Silahkan memberikan **TANDA SILANG** pada pilihan jawaban dan **mengisi jawaban anda pada tanda titik-titik**

Jenis Kelamin :	1. Laki-laki	2. Perempuan				
Pendidikan :	1. SD	2. SMP	3. SMA	4. D3	5. S1	6. S2 7. S3
Pekerjaan :	1. PNS	2. TNI	3. POLRI	4. Swasta	5. Wirausaha	Lainnya, sebutkan.....
Usia :	17-25 th	26-35 th	36-45 th	46-55 th	56-65 th	>65 th
Ruangan :					Tanggal :

1. Apakah persyaratan pelayanan di sini sesuai dengan jenis pelayanannya? (misal, di loket diminta petugas KTP atau kartu BPJS)
 - (1) Tidak Sesuai
 - (2) Kurang sesuai
 - (3) Sesuai
 - (4) Sangat Sesuai

2. Bagaimana prosedur pelayanan di Puskesmas Jatibaru?
 - (1) Tidak mudah
 - (2) Kurang mudah
 - (3) Mudah
 - (4) Sangat mudah

3. Bagaimana kecepatan pelayanan di Puskesmas Jatibaru?
 - (1) Tidak cepat
 - (2) Kurang cepat
 - (3) Cepat
 - (4) Sangat cepat

4. Bagaimana Tarif Pelayanan di sini?
 - (1) Sangat mahal
 - (2) Cukup mahal
 - (3) Murah
 - (4) Gratis

5. Apakah produk pelayanan yang tercantum sesuai dengan hasil yang diberikan?
 - (1) Tidak Sesuai
 - (2) Kurang sesuai
 - (3) Sesuai
 - (4) Sangat Sesuai

6. Bagaimana kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?
 - (1) Tidak kompeten
 - (2) Kurang kompeten
 - (3) Kompeten
 - (4) Sangat kompeten

7. Menurut Anda bagaimana perilaku petugas kami?
 - (1) Tidak Sopan dan tidak ramah
 - (2) Kurang sopan dan kurang ramah
 - (3) Sopan dan ramah
 - (4) Sangat Sopan dan ramah

8. Menurut Anda, bagaimana penanganan pengaduan bagi pengguna layanan di Puskesmas Jatibaru ?
 - (1) Tidak ada
 - (2) Ada tapi tidak berfungsi
 - (3) Berfungsi kurang maksimal
 - (4) Dikelola dengan baik

9. Bagaimana kualitas sarana dan prasarana kami?
 - (1) Buruk
 - (2) Cukup
 - (3) Baik
 - (4) Sangat baik

**DOKUMENTASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS JATIBARU
NOVEMBER 2023**



