

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



UNIT LAYANAN PUSKESMAS JATIBARU
KOTA BIMA
TAHUN 2023

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 :

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 publik 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 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 :

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 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, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

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	3-5 Mei 2023	3 hari
2.	Pengumpulan Data	8-20 Mei 2023	11 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	22-25 Mei 2023	4 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	26 – 30 Mei 2023	4 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 yaitu 38110 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 Mei 2023 dibagi 400 kuesioner, dari 400 kuesioner yang dibagi, semuanya berhasil dikumpulkan ditabulasi, diolah dan dianalisa.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

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

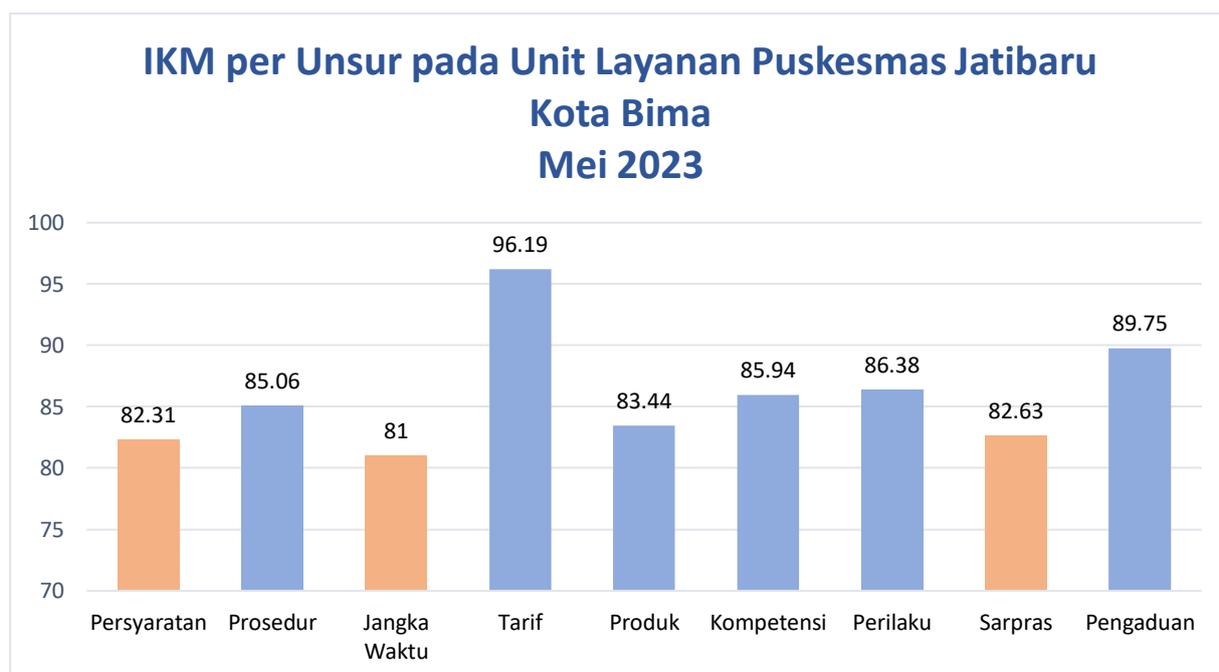
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	96	24%
		PEREMPUAN	304	76%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	28	7%
		SLTP	63	15,8%
		SLTA	253	63,3%
		DIII-SI	55	13,8%
		S2	1	0,3%
3	PEKERJAAN	PNS	18	4,5%
		POLRI	0	0
		Swasta	43	10,8%
		Wirausaha	26	6,5%
		Lainnya	313	78,3%
4	JENIS LAYANAN	Pendaftaran dan Rekam Medis	20	5%
		Poli Gigi	16	4%
		Laboratorium	19	4,8%
		Poli Dewasa	62	15,5%
		Poli Anak	66	16,5%
		Imunisasi	40	10%
		KIA-KB	25	6,3%
		Persalinan	14	3,5%
		Tindakan	15	3,8%

	Apotek	15	3,8%
	Poli TB Kusta	21	5,3%
	Luar Gedung	65	16,3%
	Gizi	22	5,5%

1.2 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	82,31	85,06	81,00	96,19	83,44	85,94	86,38	82,63	89,75
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	85,77 (BAIK)								



1.3 Nilai Unsur Pelayanan

Unsur Persyaratan (U1)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak sesuai	3	.8	.8	.8
	kurang sesuai	3	.8	.8	1.5
	sesuai	268	67.0	67.0	68.5
	sangat sesuai	126	31.5	31.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

Dari Unsur pertama (Unsur Persyaratan) 1,5% atau 6 orang dari 400 responden mengaku bahwa persyaratan masih tidak sesuai dan kurang sesuai. Sebesar 98,5% responden sudah mengakui kesesuaian persyaratan di Puskesmas Jatibaru.

Unsur Prosedur (U2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang mudah	1	.3	.3	.3
	mudah	237	59.3	59.3	59.5
	sangat mudah	162	40.5	40.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

Sebanyak 399 responden atau 99,7% menyatakan bahwa prosedur di puskesmas Jatibaru mudah dan sangat mudah, namun ada satu responden atau 0,3% mengaku bahwa prosedur masih kurang mudah.

Unsur Kecepatan Pelayanan (U3)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang cepat	28	7.0	7.0	7.0
	cepat	248	62.0	62.0	69.0
	sangat cepat	124	31.0	31.0	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

Responden yang menyatakan pelayanan kurang cepat sebanyak 28 orang atau 7%. Responden yang menyatakan pelayanan di Puskesmas Jatibaru cepat atau bahkan sangat cepat sebanyak 372 orang atau 93%.

Unsur Biaya (U4)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	murah	61	15.3	15.3	15.3
	gratis	339	84.8	84.8	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

Semua responden memberi respon positif terhadap unsur biaya pelayanan di Puskesmas Jatibaru, 15,3% menyatakan biaya pelayanan di Puskesmas Jatibaru murah dan 84,8% menyatakan gratis.

Unsur Produk (U5)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang sesuai	6	1.5	1.5	1.5
	sesuai	253	63.3	63.3	64.8
	sangat sesuai	141	35.3	35.3	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

Sebanyak 94 responden atau 98,5% memberikan respon yang positif terhadap produk dari pelayanan di Puskesmas Jatibaru.

Unsur Kompetensi (U6)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang kompeten	1	.3	.3	.3
	kompeten	223	55.8	55.8	56.0
	sangat kompeten	176	44.0	44.0	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

Sebanyak 99% responden menyatakan kompetensi petugas dalam melayani cukup bahkan sangat kompeten.

Unsur Perilaku (U7)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sopan dan ramah	218	54.5	54.5	54.5
	sangat sopan dan ramah	182	45.5	45.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

Semua responden mendapat kesan yang positif terhadap kesopanan dan keramahan petugas saat melayani.

Unsur Sarana dan Prasarana (U8)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	cukup	22	5.5	5.5	5.5
	baik	234	58.5	58.5	64.0
	sangat baik	144	36.0	36.0	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

Responden menyatakan sarana dan prasarana di Puskesmas Jatibaru baik dan sangat baik sebanyak 94,5%, sisanya atau 5,5% merasa sudah cukup. Dari 9 unsur, kepuasan masyarakat terhadap sarana dan prasarana menempati urutan ke 7.

Unsur Pengaduan (U9)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak ada	20	5.0	5.0	5.0
	ada tapi tidak berfungsi	17	4.3	4.3	9.3
	berfungsi kurang maksimal	70	17.5	17.5	26.8
	dikelola dengan baik	293	73.3	73.3	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

Sebanyak 20 responden atau 5% menyatakan bahwa penanganan pengaduan di Puskesmas Jatibaru tidak ada. Responden yang menyatakan penanganan pengaduan sudah dikelola dengan baik sebanyak 293 responden atau 73,3%.

1.4 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unit Layanan

No	Nama Ruangan	IKM	Kategori
1	Pendaftaran dan Rekam Medis	81,45	B
2	Poli Gigi	84,81	B
3	Laboratorium	85,73	B
4	Poli Dewasa	80,88	B
5	Poli Anak	88,93	A
6	Imunisasi	88,25	B
7	KIA-KB	89,80	A
8	Ruang Pasca Persalinan	92,76	A
9	Ruang Tindakan	79,37	B
10	Apotek	77,7	B
11	Poli TB Kusta	85,89	B
12	Luar Gedung	86,92	B
13	Gizi	87,54	B

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur ke-3 Kecepatan waktu mempunyai nilai terendah dari 9 unsur yaitu 81. Selanjutnya unsur Persyaratan 82,31 dan unsur sarana dan prasarana 82,63
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Tarif (96,19), unsur Pengaduan (89,75) dan unsur perilaku (86,38).

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Pelayanan kurang cepat
- Kursi di ruang tunggu kurang
- Ruang tunggu kurang luas
- Peserta/ ibu-ibu di posyandu kurang teratur

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.

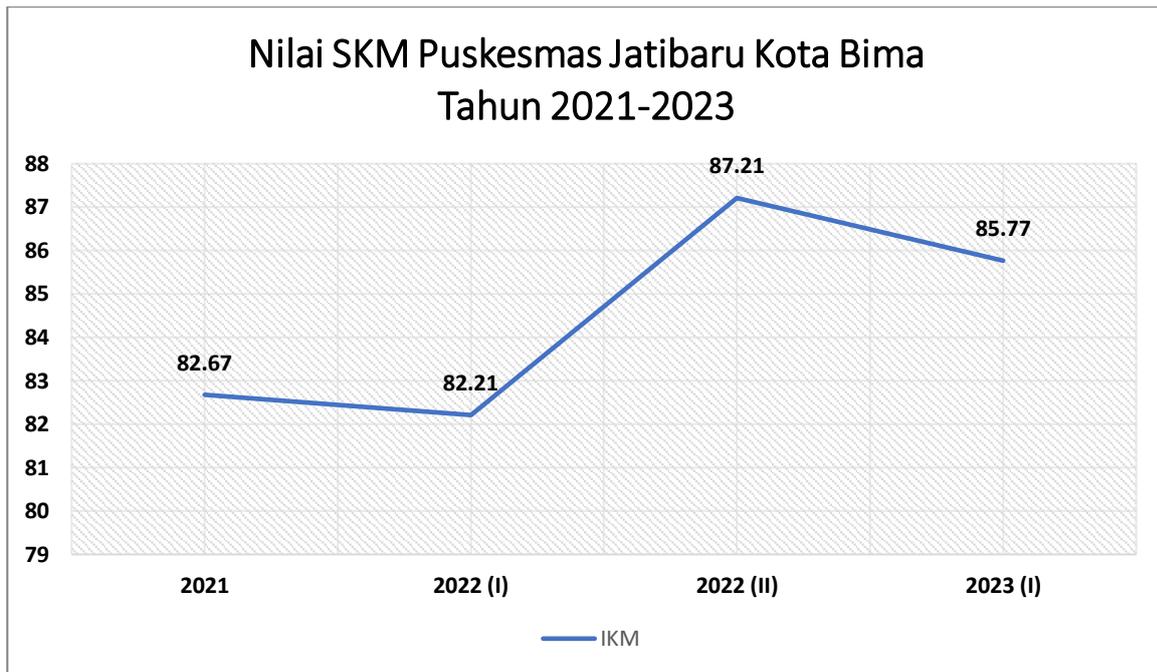
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). 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	Waktu Penyelesaian	Koordinasi dengan UKP untuk mengkaji dan mereview <i>design</i> alur pelayanan dan hal-hal yang menghambat pelayanan.		✓			dr. Nurfathonah Aryana
2	Persyaratan	Pemanfaatan media sosial dan media komunikasi lain seperti saat kunjungan rumah, posyandu, pertemuan lintas sektor, dan lain-lain untuk menyebarkan informasi persyaratan pelayanan		✓			Ida Wahidah, SKM
3	Sarana Prasarana	Melakukan advokasi ke Dinas Kesehatan Kota Bima untuk peningkatan sarana dan prasarana di Puskesmas Jatibaru : Memperluas ruang tunggu			✓		Nur Arafah, AMd. Kep

		Melakukan koordinasi pada bidang Sarana dan Prasarana Puskesmas Jatibaru untuk menambah kursi tunggu.			✓		
4	Pengaduan tentang peserta posyandu yang kurang teratur	Koordinasi dengan lurah dan para kader untuk meningkatkan kualitas pelayanan di posyandu Mengaktifkan kembali sistem 5 langkah			✓ ✓		

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. Dari keempat 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 85,77.
- Unsur ke-3 Kecepatan waktu mempunyai nilai terendah dari 9 unsur yaitu 81. Selanjutnya unsur Persyaratan 82,31 dan unsur sarana dan prasarana 82,63
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Tarif (96,19), unsur Pengaduan (89,75) dan unsur perilaku (86,38).

Kota Bima, 30 Mei 2023
Kepala Puskesmas Jatibaru

Thoriqatilhaq, ST. Kep
NIP.19700810 199003 1 012

