



Laporan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Semester 1 Tahun 2023

Puskesmas Dulupi

Jln. Siswa, Desa Dulupi

<https://puskesmasdulupi.info/>

pkmdulupi@gmail.com



KATA PENGANTAR

Bismillaahirrohmaanirrohiim

Segala puji bagi Allah SWT, kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Dulupi Kecamatan Dulupi telah selesai dilakukan. Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan bentuk kewajiban Puskesmas Dulupi sebagai unit penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan Puskesmas Dulupi bertujuan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Dulupi. Hasil pengukuran tersebut selanjutnya dibuat laporan dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Selain itu, hasil pengukuran IKM yang tersusun dalam laporan ini dijadikan sebagai acuan dalam peningkatan mutu pelayanan Puskesmas Dulupi yang telah menjadi komitmen pimpinan dan staf Puskesmas Dulupi dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Pimpinan dan staf Puskesmas Dulupi menyampaikan ucapan terima kasih tak terhingga kepada seluruh pengunjung dan responden di Puskesmas Dulupi yang telah berperan aktif dalam memberikan umpan balik dan masukan yang berharga. Semoga hasil survei ini dapat bermanfaat bagi pengguna layanan Puskesmas Dulupi dan pemangku kebijakan dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Terima kasih

Salam Sehati

Kepala Puskesmas Dulupi

RADMIN KAMUMU, SKM

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah daerah dan atau masyarakat. Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyeleggarakam upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat I dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi tingginya di wiliayah kerjanya.

Tingkat kualitas kinerja pelayanan memiliki dampak (*impact*) yang luas, oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan secara tepat, cepat, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang berjalan di Puskesmas.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan juga salah satu sarana puskesmas dalam pengidentifikasian kebutuhan masyarakat di wilayah kerja puskesmas Dulupi sehingga. Kebutuhan masyarakat bisa dipenuhi sehingga Puskesmas Dulupi dapat lebih baik dalam proses peningkatan mutu pelayanan dan pemenuhan kebutuhan di wilayah kerja Puskesmas Dulupi.

Diharapkan dari hasil survei ini akan diketahui data Hasil Kepuasan Masyarakat yang dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong Puskesmas Dulupi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas layanannya.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

1.3 Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu :

1. Mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan guna meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik
2. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan Puskesmas Dulupi sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Puskesmas Dulupi
6. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik Puskesmas Dulupi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Manfaat dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu :

- a. Mengetahui kelemahan dan kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik
- b. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah

dilaksanakan oleh unit pelayanan publik

- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan
- d. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan, masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan public

- **Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, untuk dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari:

- **Persyaratan pelayanan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
- **Sistem, mekanisme dan prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- **Waktu penyelesaian** masalah adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis 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
- **Produk / hasil layanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan

- **Kompetensi pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
- **Perilaku pelaksana** adalah sikap petugas memberikan pelayanan
- **Penanganan pengaduan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
- **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)

• **Hasil Yang Ingin Dicapai**

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Puskesmas Dulupi melalui nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Tahap Persiapan

Tahap persiapan terdiri dari tahap persiapan survei lapangan. Sekaligus mengajukan rancangan kegiatan survei (persiapan survei) yang meliputi :

2.1.1 Instrumen survei

Instrumen yang dipergunakan dalam kegiatan ini adalah kuesioner. Kuesioner terdiri dari beberapa bagian, diantaranya :

a. Identitas Responden

Bagian ini berisi data identitas responden. Data identitas responden meliputi: jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan responden

b. Pendapat Masyarakat

Pada bagian ini ditanyakan pendapat masyarakat yang meliputi kepuasan dan harapan atas 9 unsur pelayanan publik. 9 unsur pelayanan tersebut mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

9 unsur tersebut terdiri dari:

- 1) Persyaratan Pelayanan
- 2) Prosedur Pelayanan
- 3) Waktu Pelayanan
- 4) Biaya/tarif
- 5) Produk / hasil layanan
- 6) Kompetensi Pelaksana
- 7) Perilaku Pelaksana
- 8) Penanganan Pengaduan
- 9) Sarana dan prasarana

2.1.2 Rancangan Sampel Survei

Responden adalah penduduk dan pengguna layanan publik di Puskesmas Dulupi yang pernah melakukan pengurusan atau menjadi pengguna layanan publik di Puskesmas Dulupi dalam 6 bulan kedua.

Batasan 6 bulan kedua perlu dilakukan agar responden masih dapat mengingat kualitas layanan publik dan jika ada permasalahan atas ketidakpuasan layanan publik, tidak melebar ke tahun-tahun yang sudah lewat yang mungkin sudah tidak relevan lagi.

2.2 Tahap Pelaksanaan

2.2.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menjadi pengguna pelayanan di lingkup Puskesmas Dulupi dengan jumlah responden 313 orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode bulan Januari sampai dengan Juni 2023.

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2.2.2 Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara membagikan kuisisioner ke pengunjung / pengguna layanan atau dapat juga dengan menggunakan barcode atau link yang ada di pelayanan maupun sosial media Puskesmas Dulupi

2.2.3 Pengolahan dan Analisa Data

Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Proses dan analisa data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatus Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

2.2.4 Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting Puskesmas Dulupi yang menyajikan informasi dari olahan dan analisa data yang dapat digunakan sebagai dasar penentuan kebijakan strategis berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB III

HASIL PENGUKURAN

Pada periode pengukuran Juli sampai dengan Desember 2022, Puskesmas Dulupi telah melaksanakan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat. Pengukuran kepuasan masyarakat tersebut dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dari keseluruhan kuesioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.00 – 2.5996	25.00 – 64.99	D	TIDAK MEMUASKAN
2.60 – 3.064	65.00 – 76.00	C	KURANG MEMUASKAN
3.064 – 3.532	76.61 – 88.31	B	MEMUASKAN
3.532 – 4.00	88.31 - 100	A	SANGAT MEMUASKAN

Tabel 1. Kategorisasi Mutu Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuesioner tersebut adalah sebagai berikut

:

1. Jenis Kelamin :
 - Laki-laki 152 orang
 - Perempuan 161 orang
2. Pendidikan :
 - SD / dibawahnya 110 orang
 - SMP 92 orang
 - SMA 78 orang
 - Perguruan Tinggi 33 orang
3. Pekerjaan
 - ASN/TNI/POLRI 34 orang
 - Swasta 113 orang
 - Wiraswasta 48 orang
 - Petani 48 orang

- IRT 40 orang
- Lain- lain 30 orang

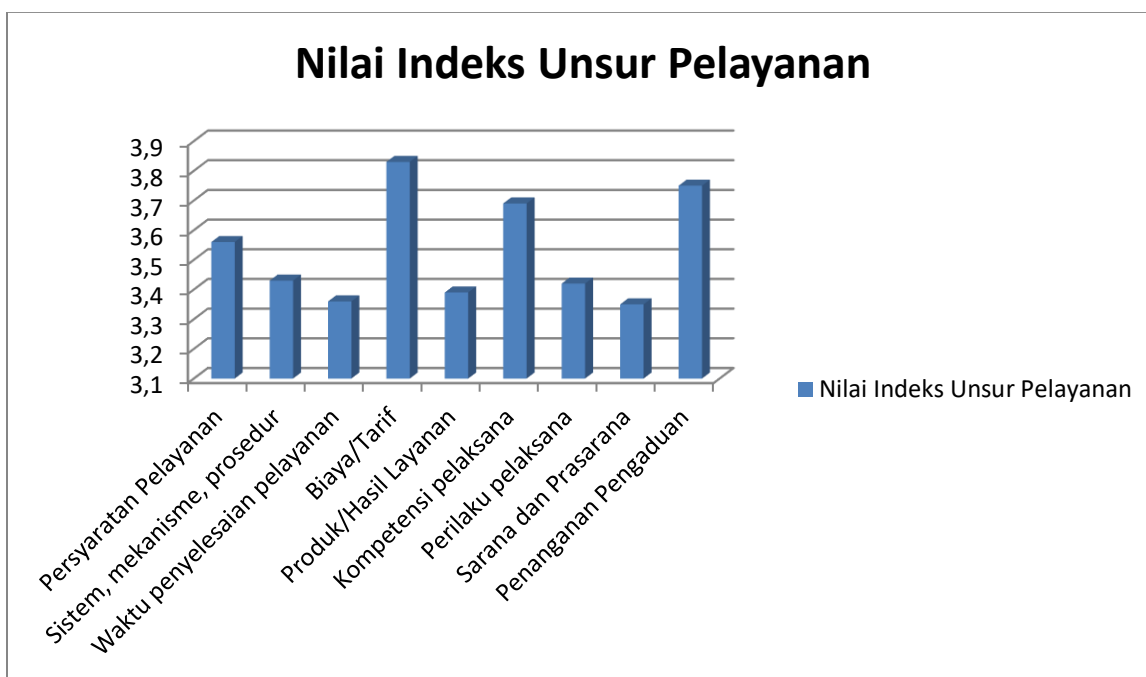
Nilai interval Konversi SKM : 89.02

Kategorisasi Mutu Pelayanan : A dengan kategori **SANGAT BAIK**

Nilai indeks unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuesioner tersebut, nilai indeks masing-masing unsur pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Nilai Sembilan Unsur Pelayanan pada Survei Kepuasan Masyarakat

Kode Unsur	Unsur	Rata-rata
A	Persyaratan pelayanan	3,56
B	Sistem, mekanisme, prosedur	3,43
C	Waktu penyelesaian pelayanan	3,36
D	Biaya/ Tarif	3,83
E	Produk/ hasil layanan	3,39
F	Kompetensi pelaksana	3,69
G	Perilaku pelaksana	3,42
H	Sarana Prasarana	3,35
I	Penanganan Pengaduan	3,75
Jumlah Unsur Digunakan :		9,00
Total		3,56



Grafik1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Puskesmas Dulupi Semester 1 tahun 2023

Dari grafik di atas menunjukkan bahwa yang paling rendah adalah pada kondisi sarana dan prasarana, waktu penyelesaian serta produk/hasil layanan. Dari data tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di unit Puskesmas Dulupi mayoritas puas. Berikut rumus Indeks Kepuasan Masyarakat:

$$\text{Indeks Kepuasan: } \frac{\sum \text{rata-rata}}{\text{jumlah unsur yang digunakan}} : 4 \times 100$$

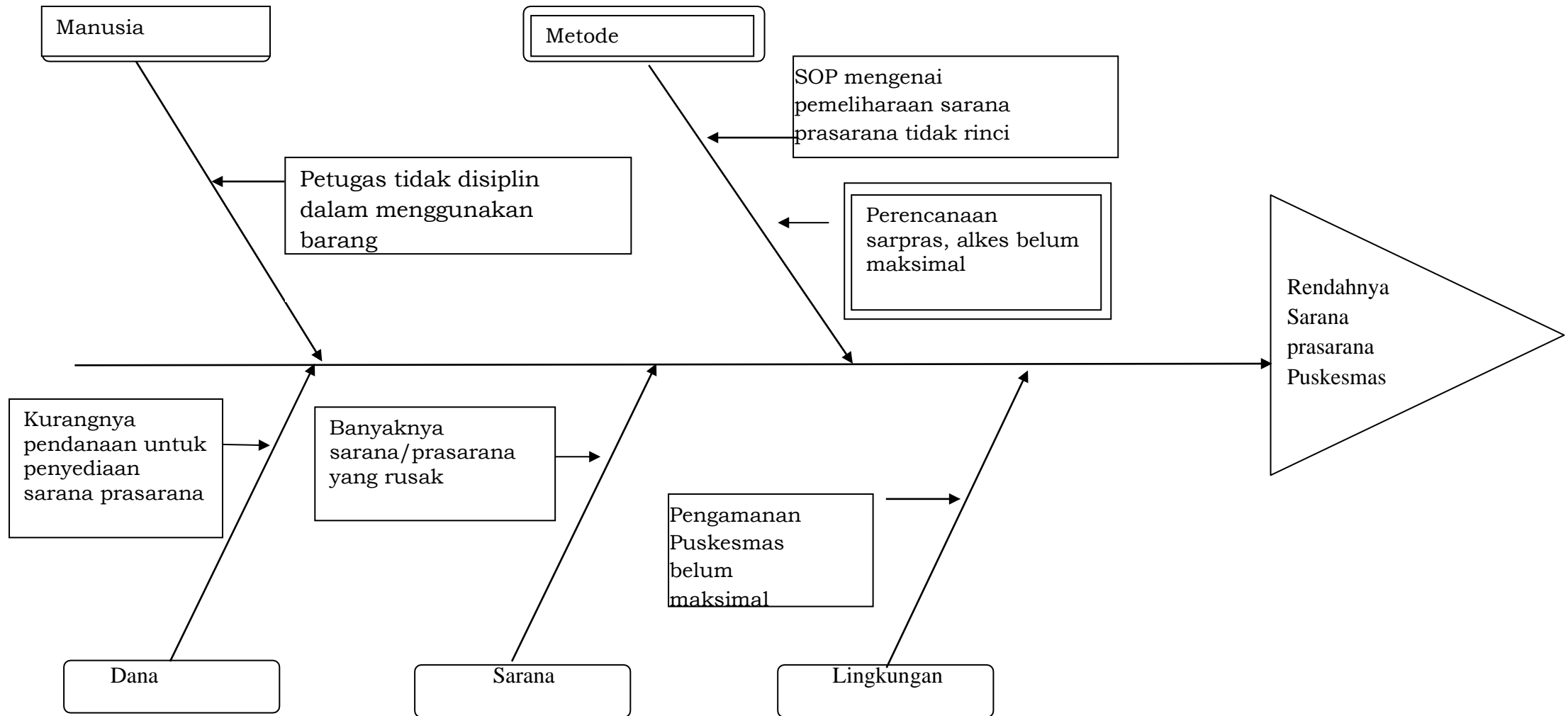
Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 - 2.5996	25.00 - 64.99	D	Tidak baik
2	2.60 - 3.064	65.00 - 76.60	C	Kurang
3	3.0644 - 3.532	76.61 - 88.30	B	Baik
4	3.5324 - 4.00	88.31 - 100.00	A	Sangat baik

Tabel Penilaian Kinerja Unit Pelayanan

Hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat untuk pelayanan Puskesmas Dulupi dengan jumlah **89,02** masuk dalam kriteria “**SANGAT BAIK**”. Hasil tersebut jika dibandingkan dengan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada 2022 adalah **85,50** dengan status trend nya adalah “**NAIK**” dari tahun sebelumnya.

Untuk rencana tindak lanjut, berdasarkan hasil survei yang paling rendah adalah kondisi sarana dan prasarana. Untuk menemukan penyebab masalahnya dilakukan analisis menggunakan metode fishbone.

Analisa data



No.	Masalah/ Hambatan	Analisis Masalah				
		Manusia	Metode	Sarana	Dana	Lingkungan
1.	Sarana prasarana puskesmas masih kurang	Petugas tidak disiplin dalam menggunakan barang	Sop Penggunaan barang belum terinci dengan baik Perencanaan sarana, prasarana, alkes belum maksimal	Banyaknya sarana prasarana yang rusak	Kurangnya pendanaan untuk pengadaan sarpras dan alkes	Pengamanan puskesmas belum maksimal

Pemecahan masalah

No	Masalah	Pemecahan masalah
1	Petugas tidak disiplin dalam menggunakan barang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hukuman kepada petugas yang menghilangkan/merusakkan barang 2. Mengingatkan mengenai kepatuhan petugas terhadap SOP
2	SOP penggunaan barang belum terinci dengan baik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembuatan SOP yang mencakup penggunaan, pemeliharaan, pengawasan sarpras, alkes
3.	Perencanaan sarana, prasarana, alkes belum maksimal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Update ASPAK dilakukan secara berkala

No	Masalah	Pemecahan masalah
4	Banyaknya sarana, prasarana, alkes yang rusak	1. Inventaris sarana, prasarana, alkes yang rusak
5.	Kurangnya pendanaan untuk sarpras, alkes	1. Perencanaan anggaran dimaksimalkan untuk pengadaan/perbaikan sarpras, alkes
6.	Pengamanan puskesmas belum maksimal	1. Penambahan pagar, gerendel pintu

Rencana tindak lanjut

No	Kegiatan	Tujuan	Sasaran	Tempat	Waktu Pelaksanaan	Pelaksana	Biaya	Ket
1	2	3	4	5	9	10	11	12
1	Kesepakatan dengan pimpinan berupa hukuman bagi staf yang menghilangkan/merusak barang	Menumbuhkan rasa tanggungjawab petugas	Petugas Puskesmas	Puskesmas Dulupi	Setiap hari	Kepala Puskesmas, PJ ASPAK		-

2	Mengoptimalkan inputan ASPAK sehingga didapatkan data valid yang dapat digunakan sebagai bahan perencanaan	Mendapatkan data ASPAK yang valid	Manajemen Puskesmas	Puskesmas	Setiap bulan	Pengelola ASPAK		-
---	--	-----------------------------------	---------------------	-----------	--------------	-----------------	--	---

EVALUASI TINDAK LANJUT

NO	RENCANA TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT				KETERANGAN
		Kegiatan	Pelaksana	Tanggal Pelaksanaan	Tempat Pelaksanaan	
1.	Membuat kesepakatan dengan staf Puskesmas	Pembahasan kepala Puskesmas dengan staf	Tim Manajemen Puskesmas	Lokmin Bulanan Juli	Puskesmas	Terlaksana
2.	Mengoptimalkan inputan ASPAK	Inputan ASPAK dilakukan secara berkala	PJ.ASPAK	Setiap Bulan	Puskesmas	Terlaksana

BAB IV PENUTUP

Hasil perhitungan SKM pelayanan untuk puskesmas dengan jumlah 89,02. Hasil dari analisa, rencana tindak lanjut, tindak lanjut dan evaluasi tindak lanjut dari Survei Kepuasan Masyarakat Semester 1 2023 yang dilaporkan diharapkan mampu menjadi dasar peningkatan pelayanan pada Semester 2 Tahun 2023.

