

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2021



**PUSKESMAS
DULUPI**

JLN.SISWA DESA DULUPI KEC.DULUPI

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan yang belum sesuai dengan harapan menyebabkan masih adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik khususnya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Dalam hal ini dapat berdampak buruk terhadap citra pemerintah dalam pemberian pelayanan publik. Dalam era reformasi dewasa ini, pemerintah terus berupaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik sehingga citra negatif terhadap pemerintah dapat diperbaiki. Salah satu kebijakan yang diambil pemerintah dalam rangka memperbaiki citra negatif tersebut yaitu dengan mengeluarkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 81 Tahun 1995, yang mengamanatkan untuk memberikan layanan prima sehingga memberikan kepuasan kepada pelanggan. Berkaitan dengan itu diharapkan kepada seluruh jajaran pemerintah yang melakukan pelayanan langsung kepada masyarakat hendaknya memperbaiki setiap sektor pelayanan yang masih dianggap kurang. Kebijakan tersebut dibuat dalam merespons keluhan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang ada di semua unit pelayanan milik pemerintah.

Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik. Pada Pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik disebutkan bahwa Penyelenggara Pelayanan Publik wajib

melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Mengingat fungsi utama pemerintah bidang kesehatan adalah melayani kesehatan masyarakat maka Puskesmas Dulupi perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur negara. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Dasar Hukum survei kepuasan pelanggan berdasarkan :

1. Instruksi Presiden RI No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat
2. Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,
4. Peraturan Pemerintah RI Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
6. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Peraturan Menteri Kesehatan Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

1.2 Tujuan dan Sasaran Pelaksanaan

1.2.1 Tujuan Umum

Tujuan dilaksanakannya survei ini untuk mengetahui gambaran indeks kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh Puskesmas Dulupi dan dapat dijadikan pedoman dalam membuat perencanaan Puskesmas

1.2.2 Tujuan khusus

- Mengetahui tingkat Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dicapai oleh Puskesmas untuk mengidentifikasi masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang telah diberikan.
- Menindaklanjuti masalah ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas
- Merencanakan kegiatan yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas.
- Meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

1.3 Ruang lingkup kegiatan

Sasaran survei kepuasan masyarakat adalah masyarakat Dulupi yang memanfaatkan pelayanan kesehatan puskesmas yang ada dengan mengacu kepada Sembilan indikator pelayanan publik berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.4 Sasaran

Sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu:

- Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasilguna;
- Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan public

1.5 Manfaat Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tentunya diharapkan dapat memberikan manfaat. Adapun manfaat survei dimaksud yaitu :

- Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitupuskesmas;
- Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik (puskesmas) secara periodik;
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- Diketahui tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Puskesmas Dulupi;
- Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Puskesmas dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayananan.

BAB II

GAMBARAN UMUM

Survei kepuasan masyarakat (SKM) Tahun 2021 yang dilaksanakan oleh Puskesmas Dulupi mengacu kepada 9 indikator pelayanan publik berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif

2. Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan

3. Waktu Penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

4. Biaya /tarif

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

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

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman

7. Perilaku pelaksana

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).

9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

2.1 Lokasi dan Waktu Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan pada unit pelayanan kesehatan di Puskesmas Dulupi dari bulan Oktober sampai Desember 2021

2.2 Profil Sampel

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap sampel dengan profil berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan

2.3 Pengertian

Beberapa pengertian yang berkaitan dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini yaitu sebagai berikut :

1. Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outcome

produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang (Philip Kotler).

2. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

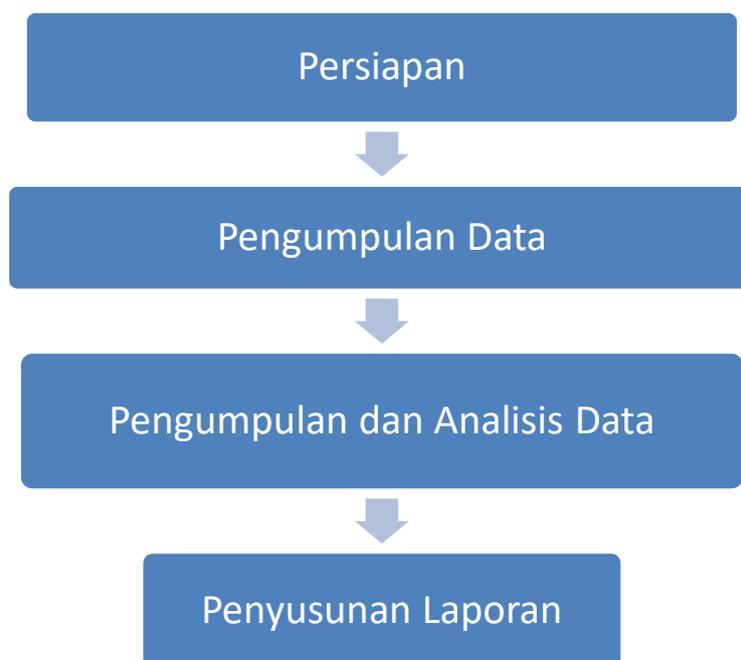
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan

4. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam hal ini Puskesmas Dulupi.

5. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini masyarakat yang menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan Puskesmas Dulupi

6. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variable penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.

2.4 Tahapan Kegiatan Survei



2.5 Penetapan Populasi dan sampel

Populasi SKM adalah pasien yang berobat ke puskesmas berdasarkan kunjungan. Besaran sampel survei ditentukan dengan menggunakan Tabel *Krejcie and Morgan*. Pada saat pelaksanaan sampel dipilih secara acak. Survei dilaksanakan di berbagai jenis pelayanan yang ada di Puskesmas Dulupi.

2.6 Metode Pengumpulan data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data yang langsung diperoleh dari responden melalui wawancara dan mengisi kuisisioner. Pengumpulan data primer di puskesmas dilakukan dengan menggunakan kuisisioner yang terdiri dari 9 kategori sesuai dengan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

2.7 Metode Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program komputer / sistem data base.

BAB III

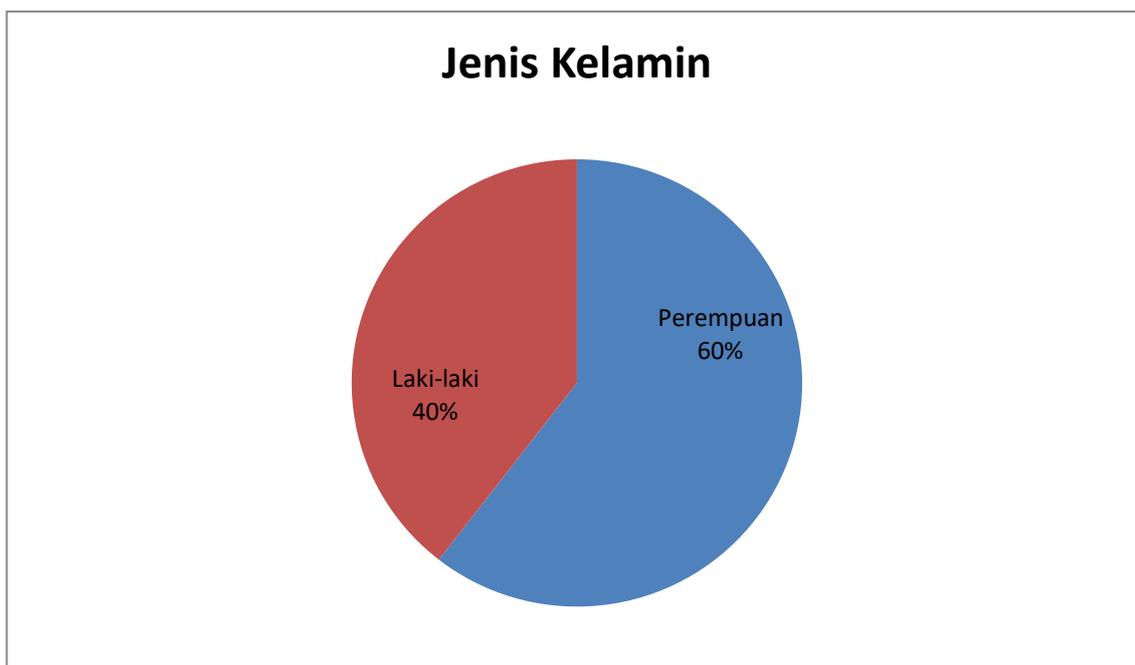
HASIL SURVEI

3.1 Survei Kepuasan Masyarakat

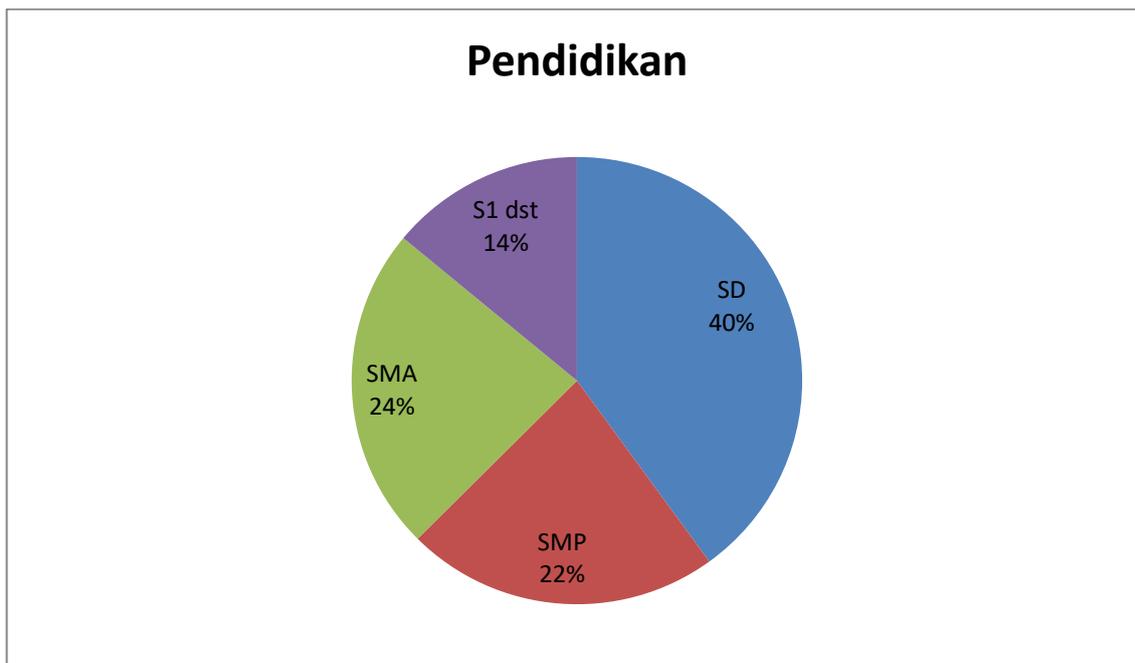
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan kesehatan khususnya puskesmas dalam pelayanan bidang administratif dan pelayanan bidang kesehatan oleh puskesmas.

3.1.1. Gambaran Umum Responden

Dari chart di bawah ini dapat kita lihat bahwa sebagian besar pengunjung puskesmas yang menjadi sampel adalah perempuan sebesar 40%.

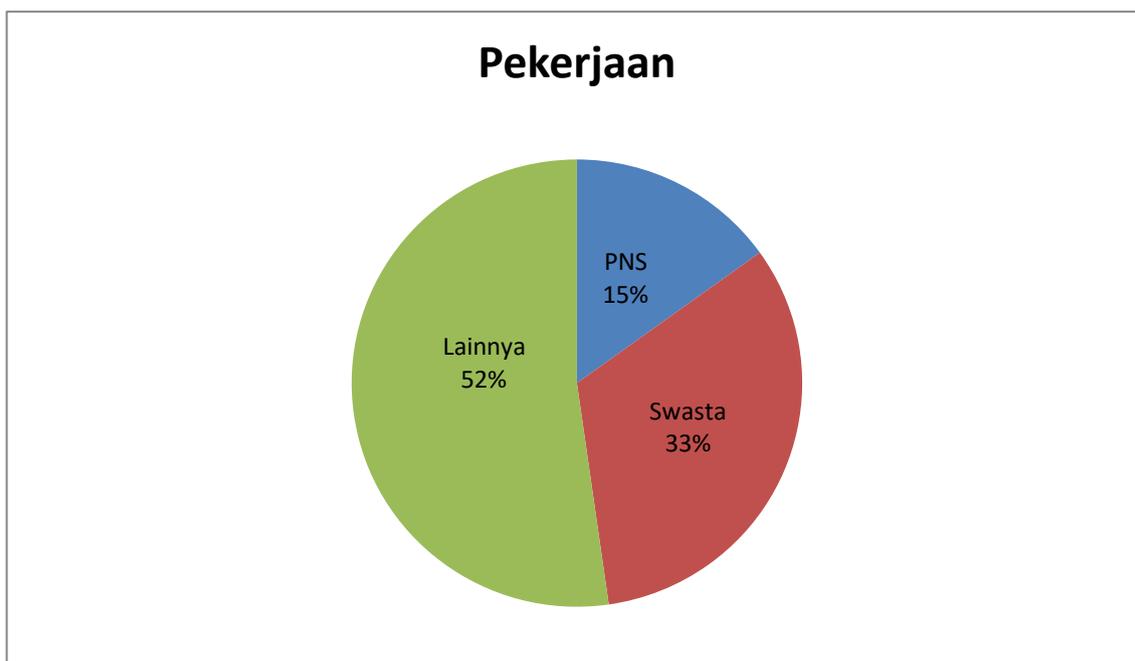


Gambar 3.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 3.2 Responden berdasarkan Pendidikan

Dari chart di atas dapat dilihat lebih dari setengah responden, 40% berpendidikan sekolah dasar.



Gambar 3.3 Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan

Berdasarkan grafik di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden , 52% memiliki pekerjaan lain-lain (Petani, Nelayan)

3.2 Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai akhir dari pengolahan data (sesuai dengan hasil survei) didapatkan bahwa Nilai Pelayanan Puskesmas Dulupi Tahun 2021 ini adalah **80,74** yang dikonversikan menjadi nilai **Baik (B)**.

Hasil Nilai Rata-Rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Sembilan Unsur Penilaian

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3,15
U2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3,20
U3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,14
U4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,54
U5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,16
U6	Bagaimana pendapat Saudara tentang	3,18

	kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	
U7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,16
U8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	3,13
U9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	3,44

3.3 Pembahasan

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisioner dapat dijadikan acuan untuk melihat sistem pelayanan dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem disuatu unit kerja, keluhan masyarakat, hal-hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan. Terdapat dua hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sektor pelayanan publik. Pertama, indikator efisiensi yang dapat dilihat dari mudahnya prosedur pelayanan dipahami oleh masyarakat, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Kedua, indikator suffisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari masyarakat dan pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh masyarakat. Dari survei yang dilakukan pada Tahun 2021 didapatkan nilai IKM yang didapat sebesar 3,15 berada dalam nilai interval IKM 3,064–3,532

Demikian juga nilai persepsi IKM sebesar 80,74 berada dalam nilai interval konversi antara 76,61–88.30. Angka ini menunjukkan bahwa Mutu Pelayanan yang ada di Puskesmas Dulupi mendapatkan nilai B yang berarti Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

Secara rinci dari beberapa pernyataan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat masuk dalam kategori baik diantaranya mengenai

1. Poin yang terendah adalah “Kualitas sarana dan prasarana.” Rendahnya unsur ini kemungkinan karena masih kurangnya sarana dan prasarana yang ada serta ada beberapa layanan yang tidak dapat diberikan karena kerusakan alat sehingga harus dirujuk.

2 Permasalahan tarif dan sarana prasarana menjadi poin yang berada di atas rata-rata. Penonaktifan keanggotaan BPJS berimbas pada status menjadi pelanggan umum akan tetapi sebagian responden berpendapat bahwa tarif layanan yang mereka terima cukup murah.

Melalui layanan prima akan menggambarkan etos/budaya kerja organisasi dan pegawainya. Apapun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tentunya sesuai dengan tatalaksana, prosedur dan kewenangan sehingga penerima layanan dapat menjadi puas terhadap apa yang diterimanya. Untuk itu seluruh pegawai Puskesmas Dulupi perlu memahami dan melaksanakan budaya pelayanan prima yang merupakan suatu sistem pelayanan yang bertujuan untuk menyenangkan dan memuaskan pengguna layanan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN/REKOMENDASI

Kesimpulan

1. Secara keseluruhan nilai IKM terhadap pelayanan Puskesmas Dulupi Tahun 2021 adalah **Baik (80,74)**.
2. Unsur yang penilaiannya rendah adalah kualitas sarana dan prasarana perlu ditingkatkan lagi walaupun telah mendapatkan kualitas pelayanan Baik.

B. Saran

Upaya perbaikan perlu terus dilaksanakan terutama untuk nilai pelayanan yang masih rendah. Survei sebaiknya dilaksanakan secara periodik dalam upaya peningkatan mutu dan kualitas pelayanan kepada masyarakat Dulupi.