

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TAHUN 2022



PUSKESMAS TUAN-TUAN
KABUPATEN KETAPANG
TAHUN 2022

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	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	1
1. Kuesioner	1
2. Hasil Pengolahan Data	1

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 Puskesmas Tuan-Tuan Kabupaten Ketapang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan 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 yang telah diberikan oleh Puskesmas Tuan-Tuan Kabupaten Ketapang.

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 Puskesmas Tuan-Tuan, Kabupaten Ketapang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Tuan-Tuan, Kabupaten Ketapang adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 (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. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM 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. **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 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 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 12 bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	
1.	Persiapan	Januari 2022	
2.	Pengumpulan Data	Februari-November 2022	
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2022	
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2022	

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2021, maka populasi penerima layanan pada Puskesmas Tuan-Tuan, Kabupaten Ketapang dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 15.000 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu tahun SKM adalah 375 orang.

TABEL KREJCIK AND MORGAN
Tabel jumlah sampel berdasarkan jumlah populasi

Populasi	Sampel	Populasi	Sampel	Populasi	Sampel
100	100	200	140	300	210
110	110	210	146	310	216
120	120	220	152	320	222
130	130	230	158	330	228
140	140	240	164	340	234
150	150	250	170	350	240
160	160	260	176	360	246
170	170	270	182	370	252
180	180	280	188	380	258
190	180	290	194	390	264
200	190	300	200	400	270
210	200	310	206	410	276
220	210	320	212	420	282
230	220	330	218	430	288
240	230	340	224	440	294
250	240	350	230	450	300
260	250	360	236	460	306
270	260	370	242	470	312
280	270	380	248	480	318
290	280	390	254	490	324
300	290	400	260	500	330
310	300	410	266	510	336
320	310	420	272	520	342
330	320	430	278	530	348
340	330	440	284	540	354
350	340	450	290	550	360
360	350	460	296	560	366
370	360	470	302	570	372
380	370	480	308	580	378
390	380	490	314	590	384
400	390	500	320	600	390
410	400	510	326	610	396
420	410	520	332	620	402
430	420	530	338	630	408
440	430	540	344	640	414
450	440	550	350	650	420
460	450	560	356	660	426
470	460	570	362	670	432
480	470	580	368	680	438
490	480	590	374	690	444
500	490	600	380	700	450
510	500	610	386	710	456
520	510	620	392	720	462
530	520	630	398	730	468
540	530	640	404	740	474
550	540	650	410	750	480
560	550	660	416	760	486
570	560	670	422	770	492
580	570	680	428	780	498
590	580	690	434	790	504
600	590	700	440	800	510
610	600	710	446	810	516
620	610	720	452	820	522
630	620	730	458	830	528
640	630	740	464	840	534
650	640	750	470	850	540
660	650	760	476	860	546
670	660	770	482	870	552
680	670	780	488	880	558
690	680	790	494	890	564
700	690	800	500	900	570
710	700	810	506	910	576
720	710	820	512	920	582
730	720	830	518	930	588
740	730	840	524	940	594
750	740	850	530	950	600
760	750	860	536	960	606
770	760	870	542	970	612
780	770	880	548	980	618
790	780	890	554	990	624
800	790	900	560	1000	630

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	92	23%
		PEREMPUAN	308	77%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	88	22%
		SLTP	104	26%
		SLTA	160	41%
		DIII	24	6%
		SI	20	5%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	4	1%
		TNI	0	0%
		SWASTA	36	9%
		WIRUSAHA	52	13%
		PELAJAR/MAHASISWA	28	7%
		LAINNYA	280	70%

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 :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,189	3,189	3,117	3,288	3,288	3,234	3,261	3,054	3,838
Kategori		B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Layanan	Unit	81,75 (B atau BAIK)								

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kualitas Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,054. Selanjutnya Kecepatan Pelayanan mendapatkan nilai terendah kedua (3,117) . Begitu juga Kesesuaian Persyaratan dan Prosedur Pelayanan termasuk tiga unsur terendah (3,189).
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan (3,838), Kewajaran Biaya (3,288), Kesesuaian Pelayanan (3,288).

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 :

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten dan berkesinambungan.
- b. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Pemerintah Kabupaten Ketapang mendatang lebih baik lagi, dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.
- c. Penambahan sarana dan prasarana (kursi tunggu)
- d. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.
- e. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan dengan menyediakan media yang mudah diakses oleh pelanggan seperti saluran telepon bebas pulsa, sms, email, dan atau kotak saran.

- f. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah: (1) memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas, (2) memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.
- g. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.

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 **Forum Lokakarya Mini Lintas Sektor**. 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	Kualitas Sarana dan prasarana	Penambahan saran (kursi tunggu pasien)		√			Bagian Management
		Penambahan loket layanan prioritas	√				UKP

2	Kecepatan Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap kecepatan pelayanan		√			UKP
3.	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√				UKP
	Kesesuaian Persyaratan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan berobat	√				Management

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 **Puskesmas Tuan-Tuan** dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2022 pada Puskesmas Tuan-Tuan Kabupaten Ketapang

BAB V

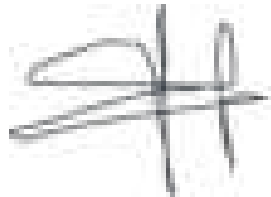
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di **Puskesmas Tuan-Tuan Kabupaten Ketapang** secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik dengan nilai SKM 81,75..**
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kualitas Sarana dan Prasarana, Kecepatan Pelayanan, Prosedur dan Kesesuaian Pelayanan,
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Penanganan Pengaduan, Kewajaran Biaya dan Kesesuaian Pelayanan.**

Ketapang, Januari 2023

Ketua Mutu



drg. Yuli Fatmawati

NIP. 19790728 201101 2 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI PENYAKIT DIABETES MELITUS

I. DATA DEMOGRAFIS RESPONDEN
(Isilah dengan benar dan jujur sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya)

Nama Responden: _____		Jenis Kelamin: <input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan		No. Responden: _____
Umur: _____		Pendidikan: <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA/SMK <input type="checkbox"/> Universitas		
Alamat: _____		Agama: <input type="checkbox"/> Islam <input type="checkbox"/> Kristen <input type="checkbox"/> Katolik <input type="checkbox"/> Hindu <input type="checkbox"/> Budha		No. Responden: _____
Pekerjaan: _____		Status Pernikahan: <input type="checkbox"/> Belum menikah <input type="checkbox"/> Sudah menikah		
Pendidikan: _____		Status Pekerjaan: <input type="checkbox"/> Bekerja <input type="checkbox"/> Tidak bekerja		No. Responden: _____
Pekerjaan: _____		Status Kesehatan: <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Buruk		

II. PENYAKIT DIABETES MELITUS (DM) DAN PENYAKIT LAINNYA
(Isilah dengan benar dan jujur sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya)

1. Tidak ada gejala 2. Gejala ringan 3. Gejala sedang 4. Gejala berat	
1. Tidak ada gejala 2. Gejala ringan 3. Gejala sedang 4. Gejala berat	
1. Tidak ada gejala 2. Gejala ringan 3. Gejala sedang 4. Gejala berat	
1. Tidak ada gejala 2. Gejala ringan 3. Gejala sedang 4. Gejala berat	

III. Gejala diabetes, masalah, dan tanggapan

2. Hasil Olah Data SKM

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Golongan Darah	Golongan Agama	Golongan Pekerjaan	Golongan Pendidikan	Golongan Sosial	Golongan Ekonomi	Golongan Budaya	Golongan Politik	Golongan Hukum	Golongan Kesehatan	Golongan Lingkungan	Golongan Lainnya	Total
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
21																
22																
23																
24																
25																
26																
27																
28																
29																
30																
31																
32																
33																
34																
35																
36																
37																
38																
39																
40																
41																
42																
43																
44																
45																
46																
47																
48																
49																
50																
51																
52																
53																
54																
55																
56																
57																
58																
59																
60																
61																
62																
63																
64																
65																
66																
67																
68																
69																
70																
71																
72																
73																
74																
75																
76																
77																
78																
79																
80																
81																
82																
83																
84																
85																
86																
87																
88																
89																
90																
91																
92																
93																
94																
95																
96																
97																
98																
99																
100																

3. Lampiran rekapnilai SKM Per Triwulan

PERIODE	Bulan	NILAI MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
Triwulan I	Januari – Maret 2022	83,39	BAIK
Triwulan II	April – Juni 2022	81,28	BAIK
Triwulan III	Juli – September 2022	81,45	BAIK
Triwulan IV	Oktober- Desember 2022	84,60	BAIK