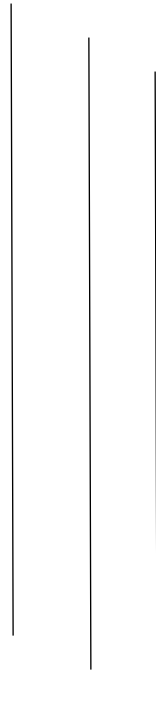


LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS KESEHATAN KOTA BANDAR LAMPUNG
PUSKESMAS RAWAT INAP WAY KANDIS
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	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM	10
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner	12
2. Hasil Pengolahan Data	12

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 Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung Khususnya Di Puskesmas Rawat Inap Way Kandis sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Bandar Lampung, 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 kesehatan yang telah diberikan oleh Puskesmas Rawat Inap Way Kandis

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 Rawat Inap Way Kandis dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Rawat Inap Way Kandis adalah tim manajemen mutu pelayanan di Puskesmas.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna pelayanan kesehatan. 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 Puskesmas Rawat Inap Way Kandis 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 setiap unit pelayanan di Puskesmas Rawat Inap Way Kandis. 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 2 kali pertahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2022	8
2.	Pengumpulan Data	April dan Agustus 2022	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2022	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2022	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh pasien yang menerima pelayanan pada Puskesmas rawat inap way kandis berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan bulan sebelumnya, maka populasi penerima layanan pada Puskesmas Rawat Inap Way Kandis dalam kurun waktu satu bulan adalah sebanyak 3500 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 periode SKM adalah 346 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 341 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	83	23%
		PEREMPUAN	263	77%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	29	9%
		SLTA	133	39%
		DIII	122	35%
		SI	45	12%
		S2	18	4%
3	PEKERJAAN	PNS	19	5%
		TNI	0	0%
		PEGAWAI SWASTA	43	13%
		WIRAUSAHA	38	11%
		LAINNYA	247	71%
4	JENIS LAYANAN	BPJS	252	73%
		UMUM	69	20%
		KKKTP	31	7%

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		3,324	3,23	3,02	3,44	3,153	3,25	3,35	3,23	3,37
Kategori		B	B	B	A	B	B	A	B	A
IKM	Unit Layanan	80,77 (Baik)								

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Biaya/tarif pelayanan, perilaku pelaksana dan sarana prasarana termasuk tiga unsur tertinggi dengan nilai >3,25 kategori A.
2. Sedangkan enam unsur lainnya dengan nilai diantara 2,51-3,25, sehingga diperoleh kategori B

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 :

- “Mungkin karena ramai jadi terlalu lama menunggu antri ditangani, kedepannya semoga pelayanan bisa lebih cepat dan maksimal”.
- “Jika ada yang ingin rujukan jangan dipersulit”.
- “Tambah loket untuk pelayanan BPJS, ruang tunggu”.
- “Untuk layanan jangan terlalu lama (antrean)”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Penambahan ruang tunggu mungkin belum dapat terealisasi mengingat lahan yang sempit dan ruang tunggu sudah tersedia dihalaman depan, namun masih banyak pasien yang tidak mau menunggu diluar.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

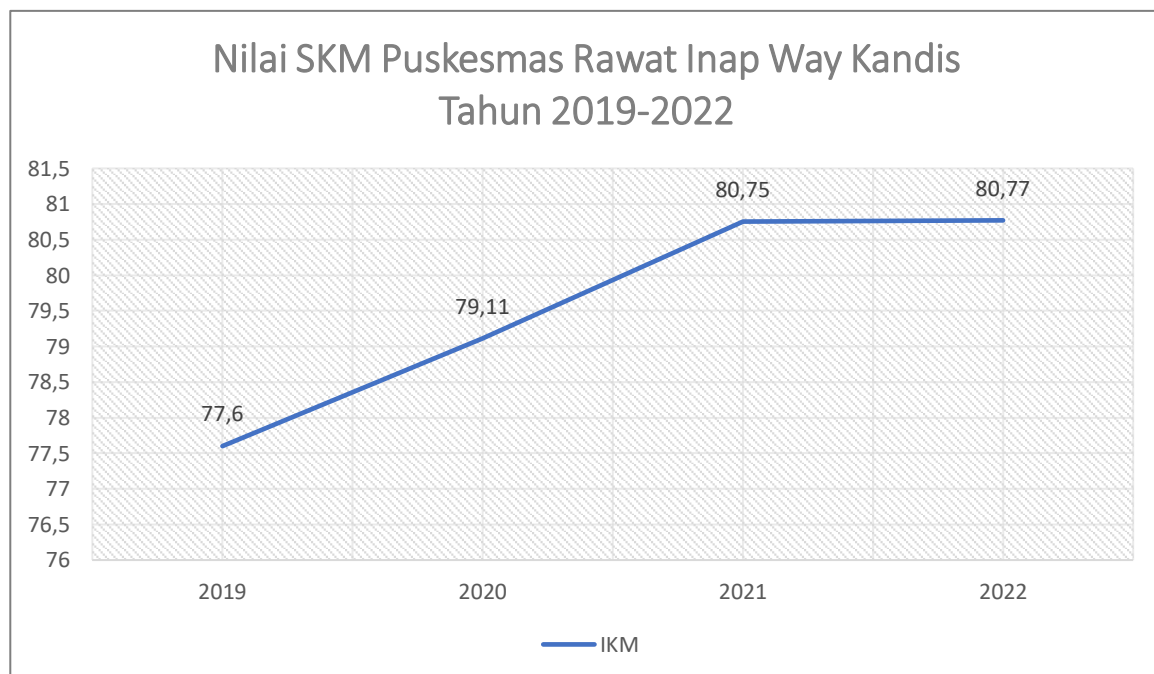
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini

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. 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).

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 Rawat Inap Way Kandis dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022 pada Puskesmas Rawat Inap Way Kandis.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas rawat inap Way Kandis, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 80,77. Meskipun demikian, nilai SKM di Puskesmas rawat inap Way Kandis terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022.
- Biaya/tarif pelayanan, perilaku pelaksana dan sarana prasarana termasuk tiga unsur tertinggi dengan nilai >3,25 kategori A.
- Sedangkan enam unsur lainnya dengan nilai antara 2,51-3,25, sehingga diperoleh kategori B

Kota Bandar Lampung, 07 Oktober 2022

Kepala UPT Puskesmas Way Kandis



dr. Rhomy Leokrishna
NIP : 19800809 200604 1 012

LAMPIRAN

1. Kuesioner



PEMERINTAH KOTA BANDAR LAMPUNG
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS RAWAT INAP WAY KANDIS
Jl. Pulau Damar No. 90 Kel. Perumnas Way Kandis
Kota Bandar Lampung 35141

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)			Ket.
(Isilah data ini dengan benar dan jangan menyalahgunakan data yang diberikan)			
Nama Responden		
Umur Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	
Pendidikan terakhir	1. SD 2. SLTP 3. SLTA	4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke Atas	
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Buruh/Karyawan 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Tidak Menentukan 5. Lainnya	
Jenis Rumah Yang Didiami (Rumah Umum, BPJS, KK KTF)		

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Isilah data ini dengan benar dan jangan menyalahgunakan data yang diberikan)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan pelayanan pelayanan kesehatan dalam aspek pelayanan?	P ¹⁾	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan/ kemampuan pelayanan-pelayanan-	P ¹⁾
a. Tidak baik	1	a. Tidak baik	1
b. Kurang baik	2	b. Kurang baik	2
c. Baik	3	c. Sangat baik	3
d. Sangat baik	4	d. Sangat baik	4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan pelayanan-pelayanan di unit IGD?		7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku pelayanan-pelayanan terkait kemampuan dan kemampuan	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak mudah dan baik	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang mudah dan baik	2
c. Mudah	3	c. Sepan dan baik	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat mudah dan baik	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan waktu dalam memberikan pelayanan?		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas upaya dan pelayanan	
a. Tidak cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat cepat	4	d. Sangat baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan biaya/ tarif dalam pelayanan?		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan pelayanan-pelayanan	
a. Sangat mahal	1	a. Tidak ada	1
b. Cukup mahal	2	b. Ada, tapi tidak terjangkau	2
c. Murah	3	c. Tidak ada/pelayanan-pelayanan	3
d. Tidak ada	4	d. Tidak ada/pelayanan-pelayanan	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan prosedur pelayanan-pelayanan yang terdapat dalam pelayanan-pelayanan dengan hasil yang diberikan?		Kritik dan Saran:	
a. Tidak baik	1		
b. Kurang baik	2		
c. Baik	3		
d. Sangat baik	4		

¹⁾ (Keterangan : P = Nilai pendapat masyarakat/ responden (dilai oleh pengisi)

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN															
UPT PUSKESMAS RAWAT INAP WAY KANDIS															
BULAN SEPTEMBER 2022															
UNIT PELAYANAN : UPT Puskesmas Rawat Inap Way Kandis															
ALAMAT : Jl. Pulau damar no.90 perumnas way kandis															
Telepon / Fax :															
Pelaksanaan :															
NO. RESP	jenis kelamin	usia	pendidikan terakhir	pekerjaan	Jenis layanan yg diterima	NILAI UNSUR PENILAIAN									keluhan/saran perbaikan
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
343	L	37	DIPLOMA	PNS	BPJS	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
344	P	46	DIPLOMA	LAINNYA	BPJS	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
345	P	22	SMA	MAHASISWA	BPJS	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
346	P	39	S1	LAINNYA	BPJS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Σ Nilai/Unsur						1150	1118	1046	1191	1091	1125	1159	1117	1166	
NRR / Unsur						3,324	3,23	3,02	3,44	3,153	3,251	3,35	3,23	3,37	
NRR trtmbg/ unsur						0,366	0,36	0,33	0,38	0,347	0,358	0,368	0,36	0,371	
SKM UNIT PELAYANAN														80,77529	

Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik