
LAPORAN SKM MUTAR

UPTD PUSKESMAS PIRSUS

TAHUN

2022



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan Laporan SKM MUTAR Tahun 2022 pada UPTD Puskesmas Pirsus Kabupaten Balangan.

Laporan ini disusun dalam rangka pelaksanaan survei Kepuasan Masyarakat MUTAR yang telah dilakukan pada Tahun 2022.

Banyak pihak yang telah membantu terlaksananya penyusunan Laporan Hasil Survei IKM MUTAR Tahun 2022 ini mulai dari pelaksanaan survei sampai dengan penyusunan laporan ini. Untuk itu, penyusun mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Kepala Dinas Kesehatan, PPKB Kabupaten Balangan.
2. Bapak/Ibu Plt. Kepala UPTD Puskesmas Pirsus beserta staf.
3. Bapak Kepala Desa Wilayah UPTD Puskesmas Pirsus beserta aparat.
4. Masyarakat pengguna layanan UPTD Puskesmas Pirsus.
5. Semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat kami harapkan demi perbaikan dan peningkatan kualitas laporan. Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama bermanfaat dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan MUTAR pada UPTD Puskesmas Pirsus.

Sumber Rejeki, 31 Desember 2022

Mengetahui,
Plt. Kepala UPTD Puskesmas Pirsus

DIRGO PRASOJO, S. Kep, Ns
NIP.19871203 200904 1 001

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur UPTD Puskesmas Pirsus pada khususnya yang *note bene* merupakan jajaran terdepan pemberi pelayanan publik (*public service*).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) 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 kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja aparatur di UPTD Puskesmas Pirsus dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (stakeholder) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah “SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT MUTAR”.

B. Dasar Hukum

1. Permenpan No.14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pelayanan Survei Kesehatan Masyarakat
2. Permenkes RI No. 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

C. Tujuan

Survei penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur UPTD Puskesmas Pirsus dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

D. Sasaran

Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat yaitu luar gedung. Luar Gedung yaitu masyarakat yang ada diwilayah UPTD Puskesmas Pirsus, khususnya pada posyandu remaja di wilayah kerja UPTD Puskesmas Pirsus

E. Ruang Lingkup

Kegiatan survei penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas di wilayah UPTD Puskesmas Pirsus sebanyak 23 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur UPTD Puskesmas Pirsus kepada pelanggannya.

BAB II

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. Pelaksanaan

Kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini dimulai pada tanggal 01 Juli 2022, dimulai dengan Pembentukan Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat yaitu berupa “Keputusan Kepala UPTD Puskesmas tentang Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).” sebagai salah satu dasar hukum pelaksanaan kegiatan survei dimaksud. Susunan tim penyusun SKM sebagai pada tabel 1, sedangkan surat keputusan selengkapnya tercantum dalam Lampiran 2.

B. Teknik Pengumpulan Data

1. Pembentukan Tim Penyusunan SKM

Tabel 1. Susunan Tim Penyusun SKM

NO	NAMA	JABATAN
1	Renny Hendriani, A.Md.Kep	Ketua
2	Apt. Rakhmat Fauzi, S. Farm	Anggota
3	M. Jhony Arianto, A. Md. Kg	Anggota
4	Sri Mahriati, Amd. Keb	Anggota
5	Aspiana, A.Md. Keb	Anggota

2. Penyiapan Bahan

a) Kuesioner

Dalam survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) MUTAR digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir (Lampiran 1).

b) Bagian dari kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.
- Bagian I : Identitas pencatat berisi data pencatat.
- Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima

pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c) Bentuk Jawaban Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi namberik (angka) sebagai berikut :

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- a) Jumlah Responden Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner SKM ditetapkan sebanyak 23 responden.
- b) Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data di wilayah UPTD Puskesmas Pirsus Kabupaten Balangan.

- c) Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan selama 6 bulan dari bulan Juli s/d Desember tahun 2022.

C. Metode Pengolahan Data

a) Metode Pengolahan Data

Metode Pengolahan Data Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat IKM nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut

Bobot nilai rata – rata tertimbang =	$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$	$= \frac{1}{9} = 0,11$
--------------------------------------	---	------------------------

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,11) dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Nilai Unsur yang Dlisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Hasil Penilaian} \times 25$$

Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (IN)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

- b) Perangkat Pengolahan Pengolahan data IKM bisa dilakukan dengan cara :
- 1) Secara manual
 - 2) Menggunakan aplikasi Microsoft Excel
- c) Pelaporan
- 1) Indeks per Unsur Pelayanan

Jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11. Untuk memudahkan interpretasi, nilai IKM di konversikan dengan nilai dasar 25.

- 2) Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dimulai terhadap unsur yang mempunyai nilai paling rendah.

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Seiring dengan tuntutan paradigma good governance yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maka kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) perlu dilakukan. Kegiatan utama dalam penyusunan IKM ini adalah survei masyarakat pengguna jasa layanan untuk memperoleh informasi nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan jasa yang telah mereka terima.

Pada bab ini akan dipaparkan hasil survei IKM terhadap 23 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan.

A. Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada survei IKM UPTD Puskesmas Pirsus meliputi karakteristik menurut umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan utama. Data lengkap karakteristik responden tercantum pada Lampiran 3. Pembahasan lebih lanjut tentang karakteristik responden berdasarkan 4 (empat) kategori tersebut adalah sebagai berikut.

Karakteristik Responden :

1. Berdasarkan Umur Umur mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir dan memberikan tanggapan. Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dapat memberikan informasi kelompok umur mana yang dominan sehingga peningkatan program pelayanan dapat diarahkan sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan umur. Dari 23 orang responden yang telah dimintai keterangan terkait IKM ini, karakteristiknya berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

NO	KATEGORI UMUR	ORANG	JUMLAH RESPONDEN %
1	10-19 Tahun	23	100
	TOTAL	23	100

2. Berdasarkan Jenis Kelamin Kajian variabel jenis kelamin pada 23 orang responden sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	KATEGORI JENIS KELAMIN	ORANG	JUMLAH RESPONDEN %
1	Perempuan	23	100
TOTAL		23	100

Responden perempuan dominan sebagai pengguna jasa pada UPTD Puskesmas Pirsus. Hal ini karena sesuai dengan pedoman MUTAR hanya digunakan pada remaja putri.

3. Berdasarkan Pendidikan Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan UPTD Puskesmas Pirsus. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di UPTD Puskesmas Pirsus. Secara lengkap, kelompok responden berdasarkan pendidikan tercantum pada Tabel 5.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

NO	KATEGORI UMUR	ORANG	JUMLAH %
1	SMP	26	20,67
2	SMA	39	47,67
TOTAL		300	100

B. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit pelayanan UPTD Puskesmas Pirsus diperoleh dari survei terhadap 300 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparatur UPTD Puskesmas Pirsus . Survei dilakukan pada bulan Januari sampai Juni tahun 2022.

Responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 unsur pelayanan dan hasil pengisian kuesioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Rekapitulasi nilai tiap unsur pelayanan dari 300 orang responden seperti pada Lampiran 4. Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada Tabel 7 dan seperti pada Gambar 5.

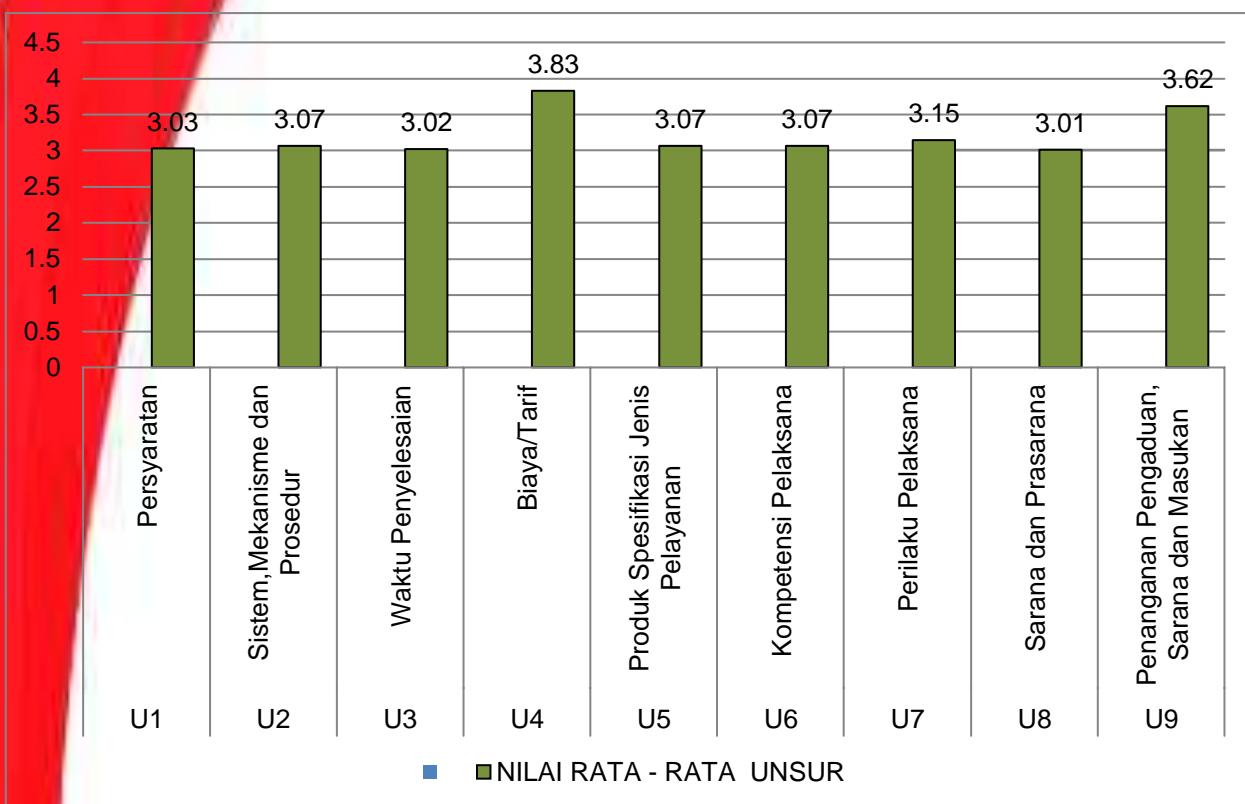
Tabel 7. Nilai rata-rata unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA UNSUR
U1	Persyaratan	3,03
U2	Sistem,Mekanisme dan Prosedur	3,07
U3	Waktu Penyelesaian	3,02
U4*	Biaya/Tarif	3,83
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,07
U6	Kompetensi Pelaksana	3,07
U7	Perilaku Pelaksana	3,15
U8**	Sarana dan Prasarana	3,01
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,62

Keterangan:

- U1 s/d U9 : Unsur-unsur pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata
- *) : Nilai Tertinggi
- **) : Nilai Terendah

Gambar 5. Nilai Rata-rata Tiap Unsur Pelayanan



Dari Gambar 5 di atas terlihat bahwa nilai terendah ada pada U8 atau unsur sarana dan prasarana. Hal ini memperlihatkan bahwa Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yang ada pada UPTD Puskesmas Pirsus menjadi kelemahan atau kekurangan pada pelayanan kepada masyarakat. Kemungkinan rendahnya penilaian masyarakat pada survei IKM terkait dengan unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan ini dikarenakan tempat/wadah untuk menampung saran dan masukan tersebut tidak ada terlihat oleh masyarakat maupun kurangnya minat masyarakat untuk bertanya.

Sedangkan yang menjadi unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah U4 atau biaya/tarif pelayanan. Hal tersebut memperlihatkan bahwa dari biaya/tarif di UPTD Puskesmas Pirsus sudah sesuai PERDA Nomor 09 Tahun 2019 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan pada Pusat Pelayanan Kesehatan Masyarakat dan banyak masyarakat yang sudah terdaftar BPJS.

C. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat melalui kuesioner yang sudah disebar kepada 23 responden menunjukkan bahwa nilai IKM UPTD Puskesmas Pirsus Semester II Tahun 2022 adalah 79,40.

Tabel 8. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

Dengan nilai IKM (Nilai Interval Konversi IKM) sebesar 79,40 pada Semester II Tahun 2022, apabila kita lihat tabel tersebut di atas maka dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan pada UPTD Puskesmas Pirsus adalah “BAIK”.

BAB IV

ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

A. Analisa Masalah

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan survei IKM dapat bermacam-macam. Namun berdasarkan pengamatan dan evaluasi yang diperoleh, penyebab yang dianggap paling dominan terhadap timbulnya masalah tersebut dapat disajikan uraian sebagai berikut :

Masalah masyarakat (responden) kurang respek/ tidak bersungguh-sungguh dalam memberikan pendapatnya (tidak obyektif). Hal ini penyebabnya adalah:

1. Kurangnya pemahaman responden akan pentingnya hasil survei IKM.
2. Sarana dan prasarana adalah nilai terendah pada unsur pelayanan.

B. Pemecahan Masalah

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut di atas maka alternatif pemecahan permasalahannya adalah sebagai berikut:

1. Perlunya diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima (*public service*) dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.
2. Diperlukannya adanya pembenahan dan kelengkapan terkait sarana dan prasarana yang sesuai dengan PERMENKES RI Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat agar petugas dan pasien atau responden juga merasa aman dan nyaman.
3. Perlunya peningkatan SDM aparatur melalui seminar-seminar, pelatihan, dan diklat teknis tentang pelayanan publik dalam upaya mendukung pelaksanaan survei IKM.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selama ± 6 (Enam) bulan dimulai bulan Januari sampai dengan Juni 2022 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) pada UPTD Puskesmas Pirsus, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Nilai IKM Semester II UPTD Puskesmas Pirsus setelah dikonversikan yaitu 79,40 pada Tahun 2022 berada pada interval 76,61 – 88,33. Ini dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah baik.
2. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (top manager), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat,