

**LAPORAN HASIL
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
INOVASI SI PULAN PUNDI**



**UPTD. PUSKESMAS BATUMANDI
TAHUN 2022**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Inovasi Si Pulan Pundi UPTD. Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan,

Komitmen Puskesmas Batumandi dalam melayani masyarakat sangat tinggi. Hal ini tercermin dari konsistennya puskesmas dalam menilai dan melakukan pengukuran kinerja unit pelayanan secara periodik.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan UPTD. Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan adalah untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang telah dilakukan oleh Unit Pelayanan Teknis Puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dari pengukuran ini diharapkan dapat memperbaiki kekurangan yang dimiliki dan mempertahankan pelayanan yang sudah baik.

Pada periode tahun 2022, dilakukan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inovasi Si Pulan Pundi pada UPTD. Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara detail terbaas didalam laporan ini. Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah disusun, diharapkan dapat memberikan manfaat untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan Publik.

UPTD. Puskesmas Batumandi
Kepala

Hj. Nurul Bahriah, AM.KG
NIP. 19720804 199202 2 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1-1
1.2. Dasar Hukum	1-2
1.3. Tujuan dan Sasaran	1-2
1.4. Ruang Lingkup	1-3

BAB 2 PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

2.1. Pelaksanaan	2-1
2.2. Teknik Survei	2-1

BAB 3 HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Hasil SKM UPTD. Puskesmas Batumandi	3-1
3.2. Pembahasan SKM UPTD. Puskesmas Batumandi	3-3

BAB 4 KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. Kesimpulan	4-1
4.2. Rekomendasi	4-2

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. 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 kelurahan dan kecamatan pada khususnya yang note bene merupakan jajaran terdepan instansi 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 Pemerintah Kabupaten Balangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (stakeholder) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah “SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT”.

1.2. Dasar Hukum

Pada tahun 2017 dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik menggantikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Publik Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, di dalamnya diatur tentang kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Dimana salah satu kegiatan yang harus ada adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Fungsi utama puskesmas adalah pemberi layanan kesehatan masyarakat dan perorangan tingkat pertama sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan dibutuhkan dan diharapkan.

Dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan di lingkungan UPTD. Puskesmas Batu Mandi Kabupaten Balangan dalam memberikan pelayanan Publik kepada masyarakat untuk mewujudkan visi dan misinya, maka Pemerintah Kabupaten Balangan melaksanakan pengukuran “Kepuasan Masyarakat”. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk mendapatkan feed back/ umpan balik atas kinerja/ kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/ peningkatan kinerja/ kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

1.3. TUJUAN DAN SASARAN

Tujuan dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di

UPTD. Puskesmas Batumandi Pemerintah Kabupaten Balangan selama periode semester 2 tahun 2022.

Sasaran dalam rangka melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik, adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam Menyelenggarakan pelayanan publik.

1.4. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat mencakup entitas yang tertera pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, Tetang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi :

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 Penyelesaian 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, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana.

Perilaku Pelaksana adalah 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). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

BAB II

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

2.1. PELAKSANAAN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut :

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

2.2. TEKNIK SURVEI

A. Survei

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
3. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

B. Metode Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap misal 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan pencatatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 2.1
Interval Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM):

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	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 Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5334 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

C. Perangkat Pengolahan

Pengolahan data dilakukan dengan perangkat sistem komputerisasi dilakukan dengan program computer sistem database.

D. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukan kedalam database masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

E. Hasil

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam pelaksanaan pelayanan publik, dimaksudkan untuk:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan oleh perangkat daerah yang melakukan pelayanan langsung di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Balangan diolah dan dianalisa lebih lanjut sehingga diperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat.

Pada bulan Desember 2022 dilakukan survei Kepuasan Masyarakat Inovasi Si Pulan Pundi pada UPTD. Puskesmas Batumandi mendapat respon positif dari masyarakat yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan. Berikut pembahasan mengenai Pelayanan pada UPTD. Puskesmas Batumandi.

3.1. HASIL SKM UPT PUSKESMAS BATUMANDI

Untuk kegiatan Penyusunan/Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2022 pada Unit Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Balangan dilaksanakan pada UPTD. Puskesmas Batumandi yang merupakan Perangkat Daerah/UPTD pemberi layanan kesehatan masyarakat tingkat pertama di Kecamatan Batumandi.

Dari pelaksanaan penilaian SKM pada Unit Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Balangan diperoleh hasil nilai rata-rata 82,06 dengan mutu pelayanan B dan Kinerja Pelayanan Baik dari rekapitulasi hasil survei di Perangkat Daerah / UPTD yang melaksanakan SKM Tahun 2022 termuat dalam rekapitulasi hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), sebagai berikut :

LEVEL INSTANSI : Kabupaten

WILAYAH : Balangan

TAHUN : 2022

JUMLAH TOTAL : 5908

NILAI RATA-RATA : 82,06

KESIMPULAN : Baik

Tabel. 3.1

**REKAPITULASI HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) UNIT PELAYANAN PUBLIK
INOVASI SI PULAN PUNDI DI UPT PUSKESMAS BATUMANDI KABUPATEN BALANGAN TAHUN 2022**

NO.	UNIT KERJA	NILAI SKM	KINERJA UNIT PELAYANAN	UNSUR PENILAIAN			DASAR HUKUM
				NILAI TERENDAH	NILAI TERTINGGI	NAMA UNSUR	
1.	Puskesmas Batu Mandi	82,06	Baik	3,15	3,69	Terendah : Waktu Pelayanan Tertinggi : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	PERMENPAN No. 14 Tahun 2017

3.2. PEMBAHASAN SKM UPT PUSKESMAS BATUAMANDI

Dasar penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Permenpan No. 14 Tahun 2017, dari pelaksanaan penilaian SKM pada Unit Pelayanan Publik di UPTD. Puskesmas Batuamandi diperoleh hasil nilai 82,06 dengan mutu pelayanan B dan Kinerja Pelayanan Baik, dengan jumlah responden sebanyak 198 orang, adapun pengelolaan hasil survei Inovasi Si Pulau Pundi di Puskesmas Batuamandi yang dilaksanakan SKM Tahun 2022, sebagai berikut :

Tabel. 3.2
Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	Σ NILAI/UNSUR	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	646	3,26
U2	Prosedur	644	3,25
U3	Waktu pelayanan	624	3,15
U4	Biaya/tarif	669	3,38
U5	Produk layanan	630	3,18
U6	Kompetensi pelaksana	657	3,32
U7	Perilaku pelaksana	669	3,38
U8	Sarana Prasarana	639	3,23
U9	Penanganan Pengaduan	730	3,69

Nilai terendah adalah 624 dari unsur waktu pelayanan, adapun nilai tertinggi adalah 730 dari unsur penanganan pengaduan. Untuk nilai terendah yaitu waktu pelayanan telah dievaluasi dan akan dibahas pada lokmin bulanan UPTD. Puskesmas Batuamandi, bagaimana tindak lanjut dan rencana kedepan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. KESIMPULAN

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) pada Inovasi Si Pulan Pundi di UPTD. Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan Puskesmas Batumandi sebesar **82,06** dan berada pada kategori **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, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

4.2. REKOMENDASI

Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui sistem LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) yang saat ini dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Balangan.

Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan meningkat. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas, keramahan, sopan santun melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja dalam rangka memberikan pelayanan yang prima.

Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan dan kecepatan pelayanan kepada pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah :

- Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas,
- Memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.

Selain itu faktor timbulnya berbagai masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan survey IKM dapat bermacam-macam. Namun berdasarkan pengamatan dan evaluasi yang diperoleh, penyebab yang dianggap paling dominan terhadap timbulnya masalah tersebut antara lain disebabkan oleh masyarakat (responden) kurang respek/tidak bersungguh-sungguh dalam memberikan pendapatnya (tidak obyektif).

Hal ini penyebabnya adalah:

- kurangnya pemahaman responden akan pentingnya hasil survey IKM.
- kurangnya kepercayaan responden (masyarakat) terhadap upaya perubahan paradigma PNS.

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut maka alternatif pemecahan permasalahannya yaitu :

1. Perlunya diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya survey 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 konsistensi para penyelenggara pelayanan publik di semua sektor untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya, ketrampilan, kenyamanan, keamanan, dan kelengkapan sarana prasarana pendukung dan mau serta mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel.
3. Perlunya peningkatan SDM aparatur melalui seminar-seminar, pelatihan, dan diklat teknis tentang pelayanan publik dalam upaya mendukung pelaksanaan survey IKM.

Untuk Penyelenggara pelayanan, perlu memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk meningkatkan prestasinya di masa yang akan datang serta untuk Pemerintah Kabupaten Balangan mempertimbangkan untuk memberikan reward/penghargaan kepada unit pelayanan yang sudah melaksanakan pelayanan dengan sangat baik.