

LAPORAN SKM

SURVEI KEPUASAN

MASYARAKAT



Tahun 2023



UPT Puskesmas Mojogedang II

Alamat : Jambangan Pereng Mojogedang Karanganyar

Kode Pos 57752 Telp. 0271 6881085,

Email: op_puskesmas2mjgd@yahoo.com,

Website: <http://puskesmojogedang2.karanganyarkab.go.id>

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ii

BAB I PENDAHULUAN

 1.1 Latar Belakang 1

 1.2 Dasar Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat 2

 1.3 Maksud dan Tujuan 2

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

 2.1 Metode pelaksanaan SKM 4

 2.2 Metode Pengumpulan Data 4

 2.3 Lokasi pengumpulan data 4

 2.4 Waktu pelaksanaan SKM 5

 2.5 Penentuan jumlah responden 5

BAB III PENGOLAHAN DATA SKM

 3.1 Jumlah Responden SKM 6

 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat 7

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

 4.1 Analisis permasalahan/kelemahan dan kelebihan unsur layanan 9

 4.2 Rencana Tindak Lanjut 9

 4.3 Tren Nilai SKM 12

BAB V Kesimpulan 13

Lampiran

 1. SK TIM Penyusun Hasil SKM

 2. Kuesioner

 3. Hasil Pengolahan Data

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Latar Belakang Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan melalui 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 mengamankan 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 UPT. Puskesmas Mojogedang II sebagai salah satu penyedia layanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Karanganyar Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PAN RB 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.

B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. 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 UPT. Puskesmas Mojogedang II.

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

A. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada UPT. Puskesmas Mojogedang II dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

B. 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 PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM UPT. Puskesmas Mojogedang II yaitu :

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/tarif
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Sarana dan prasaranan
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

C. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di UPT Puskesmas Mojogedang II pada waktu jam layanan. 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.

D. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	10
2.	Pengumpulan Data	Februari – Juni 2023	180
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Agustus 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2023	10

E. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada UPT. Puskesmas Mojogedang II berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada UPT. Puskesmas Mojogedang II dalam kurun waktu 11 Bulan adalah sebanyak 1035 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 400 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Jumlah Responden SKM

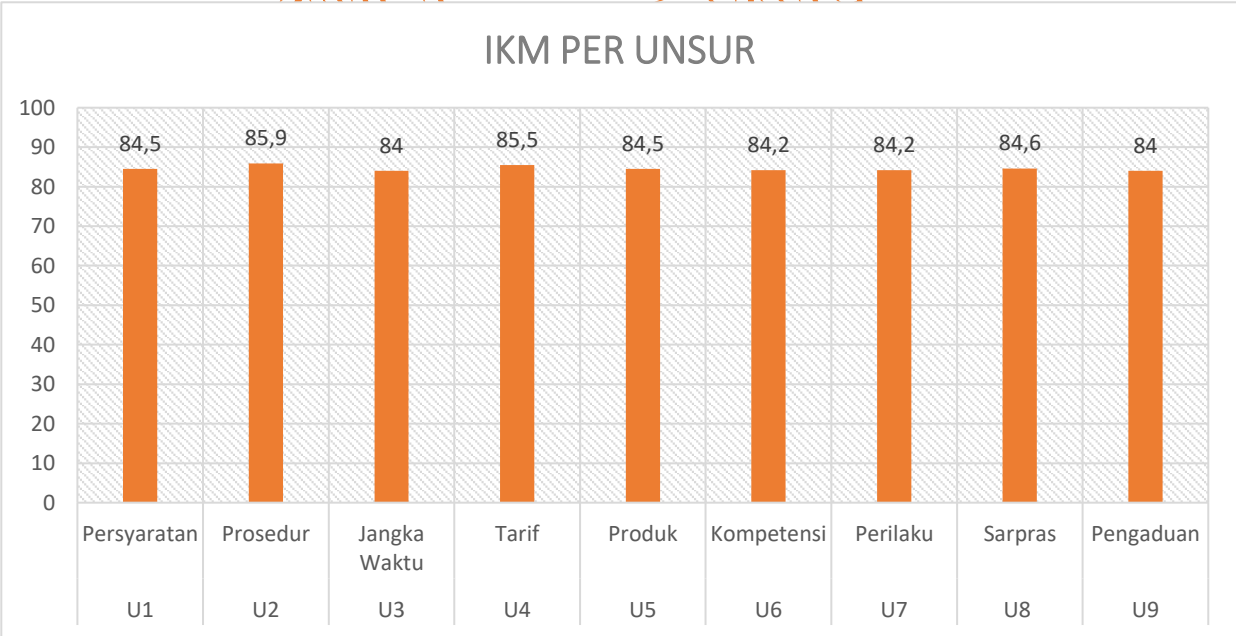
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 400 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki-Laki	140	32%
		Perempuan	295	68 %
2	PENDIDIKAN	SD Ke Bawah	0	0%
		SLTP	55	13%
		SLTA	208	48%
		DIII	74	17%
		S1	98	23%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	84	19%
		TNI	25	6 %
		Swasta	156	36%
		Wirausaha	125	29%
		Lainnya	45	10%
4	JENIS LAYANAN	Layanan A		
		Layanan B		
		Lainnya		
	JUMLAH		400	100%

B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

URAIAN	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1 Persyaratan	U2 Prosedur	U3 Jangka Waktu	U4 Tarif	U5 Produk	U6 Kompetensi	U7 Perilaku	U8 Sarpras	U9 Pengaduan
IKM per unsur	84,5	85,9	84,0	85,5	84,5	84,2	84,2	84,6	84.0
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	84.52 (B Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Pengaduan mendapatkan nilai terendah yaitu 84%.
2. Sedangkan Nilai Tertinggi terdapat di Prosedur yaitu 85,9%..

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 :

1. Ruang Pendaftaran yang kurang luas sehingga pasien masih berjubel.
2. Pemisahan Antara Pendaftaran Bayi Imunisasi dengan Pasien Sakit

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

1. Puskesmas mengusulkan Re-Lokasi Puskesmas.

B. 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.

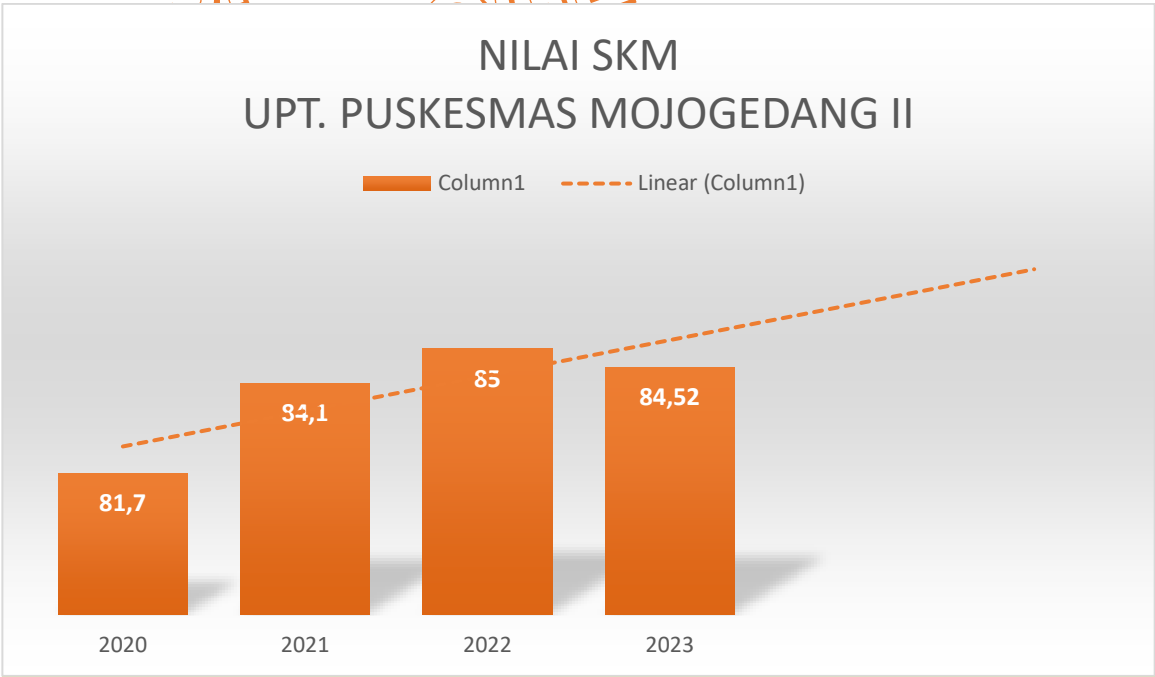
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Penanganan terhadap pengaduan dan saran	Mereview dan mensosialisasikan SOP tentang penanganan terhadap pengaduan dan saran dari masyarakat yang didapatkan dari kotak saran, website, email, whatsapp, koin, dan aduan secara tertulis/lesan dari pengguna layanan.	V	V	V		Bagian Humas
		Menindaklanjuti adanya pengaduan dari masyarakat sesuai SOP yang berlaku dan diinformasikan kepada masyarakat secepat-cepatnya (kurang dari 24 jam).				V	
2	Persyaratan Pelayanan	Mensosialisasikan kepada masyarakat pengguna layanan tentang persyaratan yang harus dibawa saat ingin mendapatkan layanan di Puskesmas dan bahkan dishare dimedia social (facebook, wa, lg, website, ditempel diruangan pelayanan pendaftaran).	V	V			
		Membuat Tim Mutu untuk menangani pengaduan			V		Tim Mutu
3	Kecepatan Pelayanan	Meningkatkan kemampuan petugas pemberi pelayanan dengan cara mengadakan/ mengikut-sertakan				V	Seluruh Staff

		petugas ke program-program pelatihan SDM, <i>inhouse training</i> , seminar, dll.					
--	--	---	--	--	--	--	--

C. 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 UPT. Puskesmas Mojogedang II dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2022 pada UPT. Puskesmas Mojogedang II. Dan terjadi penurunan di Semester I tahun 2023 ini.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu semester mulai Bulan Januari sampai dengan bulan November, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di UPT Puskesmas Mojogedang II secara umum mencerminkan kualitas yang baik dengan nilai SKM 84,5, meskipun demikian nilai SKM UPT Puskesmas Mojogedang II mengalami konsistensi peningkatan kinerja pelayanan publik dari tahun 2020 sampai tahun 2023 Semester I.
2. Unsur pelayanan yang termasuk terendah akan menjadi prioritas perbaikan, yaitu pelayanan pengaduan.

SKM PUSKESMAS
MOJOGEDANG II

Karanganyar,

Kepala UPT Puskesmas Mojogedang II



Sri Mulyani, S.S.T.M.H

NIP. 19740702 199302 2 001

LAMPIRAN

1. SK TIM SKM



PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS MOJOGEDANG II

Alamat : Jambangan Pereng Mojogedang Karanganyar 57752
Telp. 085100834173, email : op_ puskesmas2mjgd@yahoo.com



KEPUTUSAN

KEPALA UPT PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT MOJOGEDANG II

Nomor : 449/08/346.1/IX/2021

TENTANG

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

KEPALA UPT PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT MOJOGEDANG II

- Menimbang : a. Bahwa UPT Puskesmas adalah unit pelaksana teknis untuk menunjang kesehatan Operasional Dinas dalam bidang pelayanan masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Karanganyar yang mempunyai fungsi Pelayanan kesehatan strata pertama, pemberdayaan masyarakat di bidang kesehatan dan penggerak pembangunan berwawasan kesehatan;
- b. Bahwa untuk melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud puskesmas mempunyai rincian tugas baik melaksanakan upaya kesehatan perorangan maupun upaya kesehatan dimasyarakat;
- c. Bahwa untuk maksud tersebut dianggap perlu Penetapan Identifikasi kebutuhan dan Harapan Masyarakat;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan;
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2012 Tentang Sistem Kesehatan Nasional ;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat Puskesmas;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktek Mandiri Dokter, dan Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi ;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survey kepuasan masyarakat;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

Kesatu : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS MOJOGEDANG II TENTANG SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT.

Kedua : Memberlakukan tata cara identifikasi kebutuhan dan harapan masyarakat seperti yang tercantum di dalam SOP Survey Kepuasan Masyarakat;

Ketiga : Surat Keputusan ini berlaku mulai tanggal ditetapkan dengan ketentuan akan dilakukan koreksi apabila ternyata di kemudian hari terdapat perubahan atau kekeliruan.

Ditetapkan di : Mojogedang

Pada tanggal : 08 September 2021

Kepala

UPT PUSKESMAS MOJOGEDANG II

Sri Mulyani, SST, MH

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS
NOMOR : 449/08/346.1/IX/2021
TENTANG : PEMBENTUKAN TIM SURVEY
KEPUASAN MASYARAKAT

TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT UPT PUSKESMAS MOJOGEDANG II

No	Nama	Jabatan
1.	Sri Mulyani, SST, M.H	Penanggung jawab
2.	Eva Dwi Prasetyohati, AMd. RMIK	Ketua
3.	Silviana Elvandari	Sekretaris
4.	Yasit Apriaji, S.Kom	Anggota
5.	Kireina Putri	Anggota

Ditetapkan di : Mojogedang

Pada tanggal : 08 September 2021

Kepala

UPT PUSKESMAS MOJOGEDANG II

Sri Mulyani,SST, MH

2. Kuesinoner



PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR
DINAS KESEHATAN
UPT. PUSKESMAS MOJOGEDANG II

Alamat : Jambangan, Pereng, Kecamatan Mojogedang, Karanganyar 57752
Telp. (0271) 6881085, E-mail : op_puskesmas02mjgd@yahoo.com

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Tanggal Survei : _____

Jam survey : ☐ 08.00-12.00
☐ 13.00-17.00

.PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P

Usia : _____ th

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA

☐ LAINNYA _____ (sebutkan)

Jenis layanan yang diterima : _____ (Poliklinik, Umum, KB, Apotik, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

a. Tidak sesuai

b. Kurang sesuai

c. Sesuai

d. Sangat sesuai

1

2

3

4

2

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

a. Tidak mudah

b. Kurang mudah

c. Mudah

d. Sangat mudah

1

2

3

4

3

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

a. Tidak cepat

b. Kurang cepat

c. Cepat

d. Sangat cepat

1

2

3

4

4

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

a. Sangat mahal

b. Cukup mahal

c. Murah

d. Gratis

1

2

3

4

5

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

a. Tidak sesuai

b. Kurang sesuai

1

2

- | | |
|---|---|
| c. Sesuai | 3 |
| d. Sangat sesuai | 4 |
| 6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. | |
| a. Tidak kompeten | 1 |
| b. Kurang kompeten | 2 |
| c. Kompeten | 3 |
| d. Sangat kompeten | 4 |
| 7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan | |
| a. Tidak sopan dan ramah | 1 |
| b. Kurang sopan dan ramah | 2 |
| c. Sopan dan ramah | 3 |
| d. Sangat sopan dan ramah | 4 |
| 8 Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana | |
| a. Buruk | 1 |
| b. Cukup | 2 |
| c. Baik | 3 |
| d. Sangat baik | 4 |
| 9 Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan | |
| a. Tidak ada | 1 |
| b. Ada tetapi tidak berfungsi | 2 |
| c. Berfungsi kurang maksimal | 3 |
| d. Dikelola dengan baik | 4 |

