

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER II TAHUN 2023**

**UPT PUSKESMAS KARYA MULIA
TAHUN 2023**

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 UPT Puskesmas Karya Mulia sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Pontianak, 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

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.

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 UPT Puskesmas Karya Mulia. 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 pada tahun 2023 dilakukan secara online oleh Dinas Kesehatan Kota Pontianak dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kesehatan Kota Pontianak adalah tim yang ditunjuk sebagai Pengelola Pelayanan Publik pada setiap UPT yang ada dilingkungan Dinas Kesehatan Kota Pontianak sebagaimana terlampir.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuisisioner google form yang disebarakan kepada pengguna layanan melalui link yang telah disediakan. Kuisisioner 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 kuisisioner SKM Dinas Kesehatan Kota Pontianak 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 UPT Puskesmas Karya Mulia Kota Pontianak. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dengan mengisi google form melalui link yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbuan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 2 (dua) kali dalam setahun atau setiap semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat pada Semester II tahun 2023 ini memerlukan waktu selama 4 (empat) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	September 2023	7
2.	Pengumpulan Data	Oktober 2023	30
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2023	30
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2023	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pengunjung) dari seluruh jenis pelayanan pada UPT Puskesmas Karya Mulia berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada UPT Puskesmas Karya Mulia dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 27.174 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap unit pelayanan, dengan menggunakan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling*. Teknik sampling ini untuk mempresentasikan perwakilan masing-masing kelompok penyusunan populasi agar terwakili secara proporsional (Santjaka, 2011), sehingga diperoleh jumlah sampel/responden sebanyak 277 orang. Jumlah sampel/responden tersebut diperoleh dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Rumus : } \frac{\text{Jumlah Kunjungan masing-masing unit Tahun 2022} \times n}{N}$$

Diketahui :

N = Jumlah total kunjungan UPT Puskesmas Karya Mulia Kota Pontianak, yaitu sebesar 27.174

n = Jumlah Sampel awal (277).

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 277 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1
Tabel Karakteristik Responden SKM
UPT Puskesmas Karya Mulia Kota Pontianak Semester II Tahun 2023

No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	90	32,49%
		PEREMPUAN	187	67,51%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	18	6,50%
		SLTP	25	9,03%
		SLTA	146	52,71%
		D1-D3	31	11,19%
		D4-SI	54	19,49%
		S2 KEATAS	3	1,08%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	27	9,75%
		PEGAWAI SWASTA	56	20,22%
		WIRASWASTA	26	9,39%
		PELAJAR/MAHASISWA	39	14,08%
		LAINNYA	129	46,57%
4	STATUS KUNJUNGAN	KUNJUNGAN BARU	55	41,52%
		KUNJUNGAN LAMA	222	80,14%

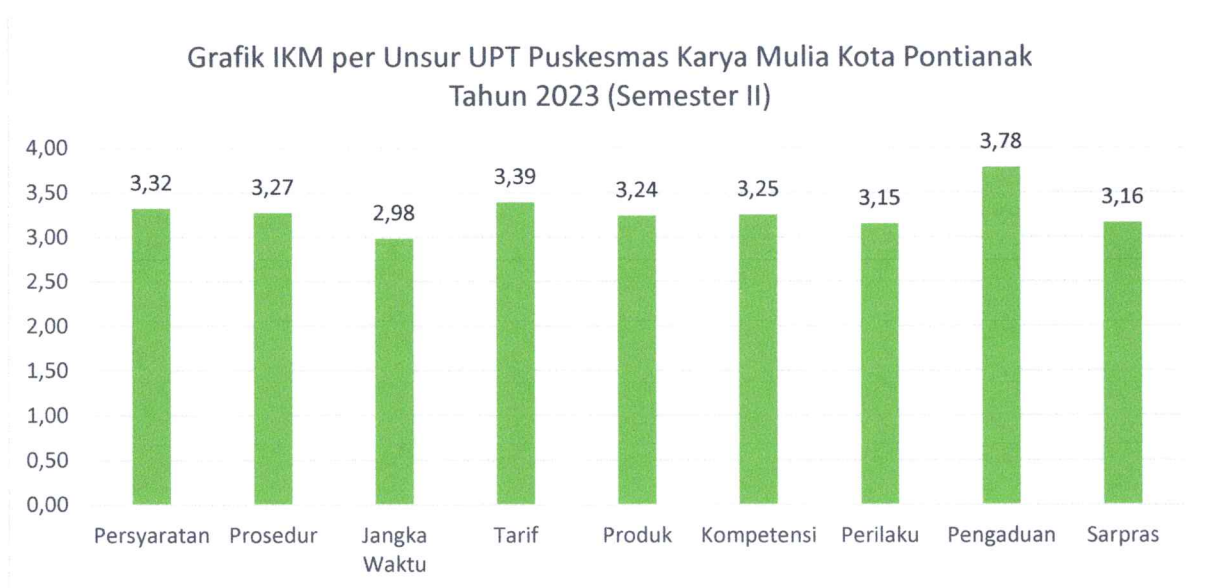
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 2
Tabel Nilai IKM UPT Puskesmas Karya Mulia Kota Pontianak Semester II Tahun 2023

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,32	3,27	2,98	3,39	3,24	3,25	3,15	3,78	3,16
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	81,24 (B atau Baik)								

Grafik 1
Grafik IKM per Unsur UPT Puskesmas Karya Mulia Kota Pontianak Semester II Tahun 2023



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,09. Selanjutnya Kesesuaian produk layanan yang mendapatkan nilai 3,21 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga dengan Persyaratan pelayanan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,23.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi pertama yaitu 3,66. Kemudian kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan mendapatkan nilai tertinggi kedua dengan nilai 3,33 dan Kualitas Sarana dan prasarana mendapatkan nilai tertinggi ketiga dengan nilai 3,30.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik dari hasil survey 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 tunggu panas, sebaiknya di perbanyak kipas angin atau di beri AC
2. Pelayanan di loket di percepat lagi, atau buatlah pendaftaran online
3. Kursi Ruang tunggu pasien terkadang penuh, kalua bisa di tambah lagi kursi tunggu nya
4. Ruang pemeriksaan sebaik nya di tambah, agar pasien cepat di periksa oleh beberapa dokter
5. Halaman puskesmas sebaiknya di perbanyak lagi tanaman
6. Dokter Umum sebaiknya datang lebih awal
7. Di tambah Ruangan khusus untuk penderita DM dan penambahan perawat khusus untuk penanganan luka DM
8. Di tambah ada kantin
9. Di tambah satpam untuk mempermudah jika pasien bngung dan butuh informasi jika petugas sedang sibuk
10. Pelayanan di KIA agar di percepat
11. Ruang loket kecil, kalua bisa di perbesar lagi

12. Ruang ramah anak permainan edukatif nya di perbanyak lagi dan yang sudah rusak di perbaiki lagi, dan pintu nya di naik kan lagi, karena rawan kepala orang tua terantuk jika mau memasukan anak nya ke ruang ramah anak

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

1. Sarana dan prasarana masih dirasakan kurang memadai oleh masyarakat seperti perlu perluasan ruang tunggu dan penambahan kursi tunggu.
2. Masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas terutama ruang pendaftaran, poli umum, merasakan perlu penambahan pendingin ruangan (AC/kipas angin) karena ruang tunggu terasa panas, terutama jika pasien sedang ramai.
3. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat terutama loket pendaftaran, ruang periksa dan ruang KIA
4. Masyarakat merasakan bahwa Puskesmas masih kekurangan petugas sehingga pelayanan menjadi lama dan menumpuk, serta perlu melakukan evaluasi pelayanan agar diketahui permasalahan dan kekurangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisa permasalahan tersebut diatas, maka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik, telah disusun rencana tindak lanjut perbaikan sebagai berikut :

Tabel 3
Tabel Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat
UPT Puskesmas Karya Mulia Kota Pontianak Semester II Tahun 2023

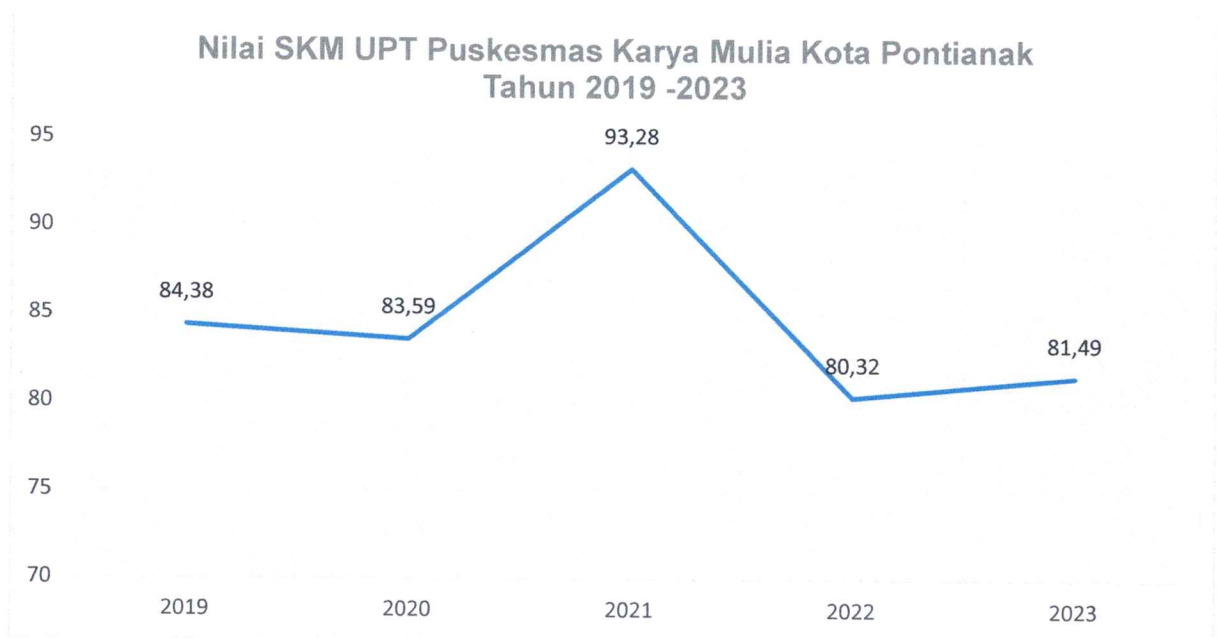
No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Sarana dan Prasarana	- Melakukan inventarisir gedung/ bangunan Puskesmas yang memerlukan pemeliharaan/ renovasi ataupun perluasan	Tahun 2024	PJ sapras

		<ul style="list-style-type: none"> - Menentukan skala prioritas gedung/bangunan Puskesmas yang harus segera di renovasi/perbaiki/perluasan - Menyusun perencanaan dan usulan anggaran renovasi/perbaikan/ perluasan gedung/bangunan Puskesmas 		
2.	Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> - Mengoptimalkan mesin antrian pasien - Meningkatkan fungsi perangkat Komputer dan jaringan internet agar lebih cepat dalam mengentry pendaftaran - Menambah petugas pelayanan yang diperbantukan di loket pendaftaran pada saat ramai kunjungan - Meningkatkan kepatuhan petugas terhadap jam kerja/jam pelayanan 	Setiap hari/ Setiap apel pagi	<ul style="list-style-type: none"> -Kepala UPT Puskesmas karya Mulia - Pj Tekhnis - Bendahar: BLUD
		<ul style="list-style-type: none"> - Monitoring dan evaluasi pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> - Setiap bulan - Triwulan 	<ul style="list-style-type: none"> - Kepala UPT Puskesmas Karya Mt - Ka.Tu
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Uji kompetensi petugas 	Sesuai jadwal pelaksanaan Dinkes/BKPSDM/ Organisasi Profesi	
		<ul style="list-style-type: none"> - Pendidikan dan pelatihan sesuai profesi/tugas pokok dan fungsi - Mengikuti seminar/bimtek 	Sepanjang tahun 2023	

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 UPT Puskesmas Karya Mulia Kota Pontianak dapat dilihat melalui grafik berikut :

Grafik 2
Grafik Nilai IKM UPT Puskesmas Karya Mulia Kota Pontianak
Tahun 2019 - 2023



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2023 pada UPT Puskesmas Karya Mulia Kota Pontianak

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode pada Semester II tahun 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Survey Kepuasan Masyarakat pada Semester II tahun 2023 dilaksanakan secara online seperti tahun 2022. Survey dilaksanakan dengan menyebarkan kuisisioner melalui gogle form yang diisi langsung oleh responden yang berkunjung ke Puskesmas dan diisi sesuai pemahaman responden terhadap pertanyaan pada kuisisioner, tanpa adanya penjelasan secara rinci. Hal ini merupakan salah satu penyebab menurunnya hasil pengukuran kinerja pelayanan publik dibandingkan tahun-tahun sebelumnya yaitu sebelum tahun 2022, dimana pada tahun-tahun tersebut Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dengan menggunakan jasa surveyor independent dengan menyebarkan kuisisioner secara langsung kepada responden dan surveyor berhadapan langsung dengan responden sehingga surveyor dapat memberikan pemahaman akan makna dari pertanyaan setiap kuisisioner.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di UPT Puskesmas Karya Mulia Kota Pontianak secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 81,24 meskipun masih menunjukkan adanya penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga Semester II Tahun 2023.
3. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Kesesuaian produk layanan dan Persyaratan pelayanan
4. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan dan Kualitas Sarana dan prasarana.

Pontianak, 31 Desember 2023
Kepala UPT Puskesmas Karya Mulia
Kota Pontianak



Patricia Ami Dameuli, SKM

NIP : 19751016 200501 2 009