



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA
DINAS KESEHATAN KOTA PONTIANAK DAN UPT
DILINGKUNGAN
DINAS KESEHATAN KOTA PONTIANAK SEMESTER II TAHUN
2023**

**DINAS KESEHATAN KOTA PONTIANAK
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 Saigon 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 Saigon 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 disebarkan 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 Saigon 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 himbauan 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	Novemver 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 Saigon berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada UPT Puskesmas Saigon dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 22.717 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 282 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 Saigon Kota Pontianak,
yaitu sebesar 27.717

n = Jumlah Sampel awal (282).

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 282 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

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

No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	100	35,46%
		PEREMPUAN	182	64,53%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	21	7,44%
		SLTP	22	7,80%
		SLTA	159	56,38%
		D1-D3	28	9,92%
		D4-SI	49	17,37%
		S2 KEATAS	3	1,06%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	15	5,31%
		PEGAWAI SWASTA	51	18,08%
		WIRASWASTA	32	11,34%
		PELAJAR/MAHASISWA	23	8,15%
		LAINNYA	161	57,09%
4	STATUS KUNJUNGAN	KUNJUNGAN BARU	86	30,49%
		KUNJUNGAN LAMA	196	69,50%

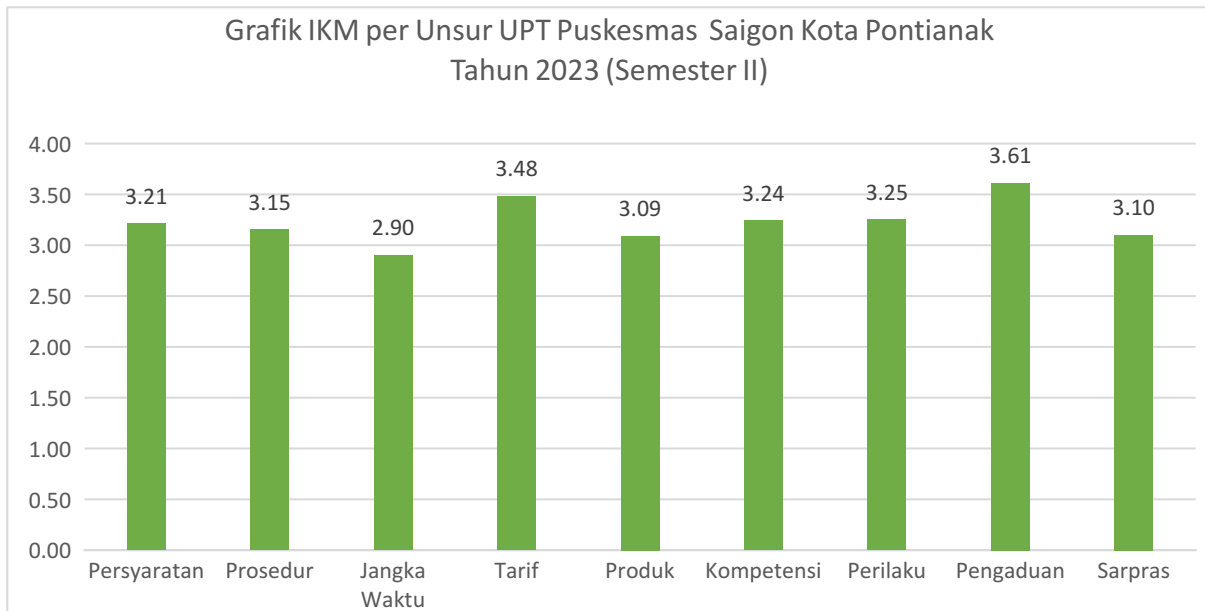
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

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

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,2 1	3,1 5	2,9 0	3,4 8	3,0 9	3,2 4	3,2 5	3,6 1	3,10
Kategori	B	B	C	B	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	79,81 (B atau Baik)								

Grafik 1
Grafik IKM per Unsur UPT Puskesmas Saigon 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 2,90. Selanjutnya Kesesuaian produk layanan yang mendapatkan nilai 3,09 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga dengan Kualitas sarana dan prasarana termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,10.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi pertama yaitu 3,61. Kemudian kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan mendapatkan nilai tertinggi kedua dengan nilai 3,48 dan Kemampuan petugas dalam pelayanan mendapatkan nilai tertinggi ketiga dengan nilai 3,24.

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. Lebih cepat lagi melayani terutama anak kecil yang sedang demam tinggi dan rewel.
2. Biaya pendaftaran gratis, waktu menunggu jangan terlalu lama, parkir di puskesmas harusnya gratis, dengan pasien harus lakukan 5 S (senyum, salam, sapa, sopan, santun)
3. Tingkatkan keramahan petugas, petugas medis perlu ditambah
4. Dipercepat pelayanan di poli gigi
5. Fasilitas cek laboratorium yang kosong disediakan kembali dan alat laboratoriumnya semoga segera membaik agar tidak perlu ke rumah sakit
6. Waktu menunggu di ruang pendaftaran harap dipercepat dan di tempat antrian pengambilan obat juga agak dipercepat
7. Pelayanan imunisasi mohon agak dipercepat
8. Lebih fast respon untuk via WA pendaftaran imunisasi kemudian untuk kuota perhari selalu diinformasikan agar mudah update informasi kuota dapat dicontoh seperti di poli kandungan.

9. Kursi ruang tunggu disediakan lebih banyak lagi, orang tua yang membawa anak tidak kebagian tempat duduk
10. Pengadaan AC dan kipas angin di ruang tunggu
11. Bisa dibuka pelayanan darurat pada hari libur

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

1. Pasien merasa lama dilayani
2. Pasien merasa bahwa biaya parkir di puskesmas harus gratis
3. Pasien yang tidak memiliki BPJS saigon dikenakan biaya karcis rawat jalan sebesar Rp. 3000 namun pasien berharap tidak dipungut biaya
4. Pasien merasa petugas ada yang tidak ramah, selain itu menyarankan penambahan petugas.
5. Masyarakat merasakan bahwa Puskesmas masih kekurangan petugas sehingga pelayanan menjadi lama dan menumpuk.
6. Pasien merasa ruang tunggu terasa panas sehingga menyarankan untuk pengadaan AC dan kipas angin
7. Hari libur puskesmas tutup namun petugas berharap bisa membuka pelayanan di hari libur

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 Saigon Kota Pontianak Semester II Tahun 2023

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Pengadaan AC dan kipas angin di ruang tunggu	Usulan pembelian kipas angin di anggaran BLUD	2023-2024	- Shinta Austina H., A.Md., AK
2	Kursi ruang tunggu disediakan lebih banyak lagi, orang tua yang membawa anak tidak kebagian	Penyediaan kursi tambahan di ruang loket	Setiap hari	Rahmad Nisan

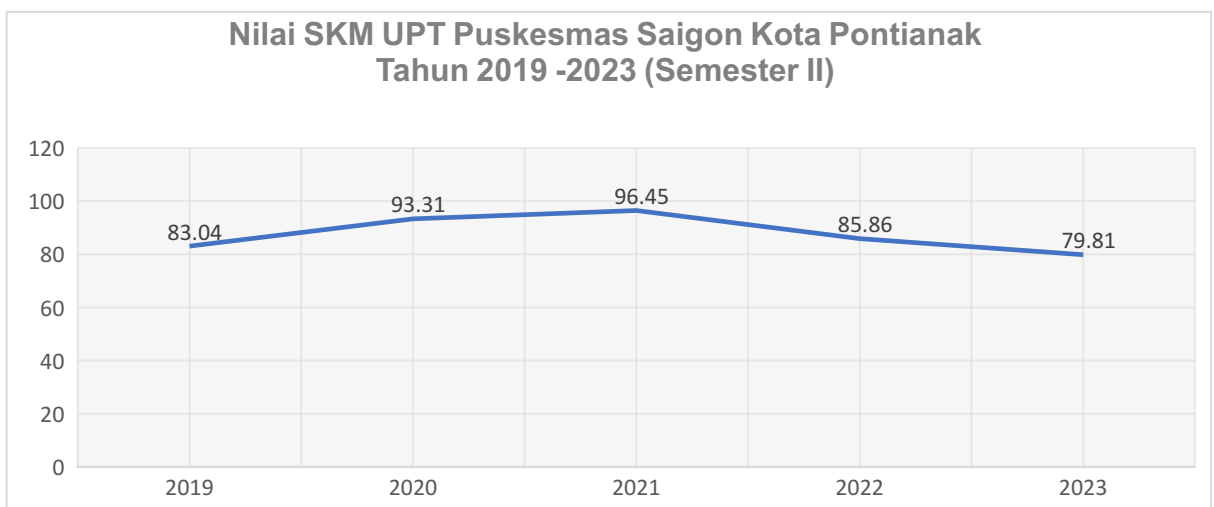
	tempat duduk			
3	Lebih fast respon untuk via WA pendaftaran imunisasi kemudian untuk kuota perhari selalu diinformasikan agar mudah update informasi kuota dapat dicontoh seperti di poli kandungan.	Monitoring dan evaluasi pada Koordinator Imunisasi	Januari 2024	Jumilah, S.K.M. dan Anissa Arivina, A.Md., Kep.
4	Pelayanan imunisasi mohon agak dipercepat	Monitoring dan evaluasi pada Koordinator Imunisasi	Januari 2024	Jumilah, S.K.M. dan Anissa Arivina, A.Md., Kep.
5	Dipercepat pelayanan di poli gigi	Monitoring dan evaluasi di poli gigi	Januari 2024	Jumilah, S.K.M. dan drg. Indri Fibrianti
6	Pasien merasa petugas ada yang tidak ramah, selain itu menyarankan penambahan petugas.	Koordinasi dengan seluruh staff UPT Puskesmas Saigon terkait keramahan petugas Pengusulan kebutuhan pegawai pada aplikasi renbut	Januari 2024 Juli 2024	Aina, S.K.M., S.Tr., Keb., Bdn Jumilah, S.K.M.

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 Saigon Kota Pontianak dapat dilihat melalui grafik berikut :

Grafik 2
Grafik Nilai IKM UPT Puskesmas Saigon 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 Saigon 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 respoden terhadap pertanyaan pada kuisisioner, tanpa adanya penjelasan secara rinci. Hal ini merupakan salah satu penyebab menurunnya hasil pengukuran kinerja pelayanan public 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 Saigon Kota Pontianak secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 79,81, 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, Kemudahan prosedur pelayanan dan Kualitas sarana dan prasarana.
4. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Kemudian kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dan Kemampuan petugas dalam pelayanan

Pontianak, 4 Desember 2023
Kepala UPT Puskesmas Saigon
Kota Pontianak

Aina, S.K.M., S.Tr.Keb., Bdn.
NIP. 19670910 198712 2 005