

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 Dinas Kesehatan Kota Pontianak beserta UPT di lingkungannya sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Barat, 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 Dinas Kesehatan Kota Pontianak beserta UPT di lingkungannya. 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 2024 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 lokasi unit pelayanan kesehatan di lingkungan Dinas Kesehatan 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 2024 ini memerlukan waktu selama 4 (empat) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	September 2024	7
2.	Pengumpulan Data	Oktober 2024	30
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	30
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pengunjung) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kesehatan beserta seluruh UPT berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kesehatan beserta seluruh UPT dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 567.002 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). Selanjutnya jumlah sampel secara Proporsional dapat di distribusikan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Rumus : } \frac{\text{Jumlah Kunjungan masing-masing unit Tahun 2023} \times n}{N}$$

Diketahui :

N = Jumlah total kunjungan 26 UPT dan Dinas Kesehatan Kota

Pontianak, yaitu sebesar 567.002

n = Jumlah Sampel awal (5.200).

Adapun hasil pendistribusian sampel untuk masing-masing unit pelayanan dari rumus tersebut diatas adalah sebagai berikut :

Tabel 1
Distribusi Sampel dari Masing-Masing Unit Pelayanan pada
UPT di Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Pontianak
Semester II Tahun 2024

No	Nama Instansi/Unit Pelayanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel
1.	UPT Puskesmas Kampung Bali	32.752	300
2.	UPT Puskesmas Alianyang	28.623	263
3.	UPT Puskesmas Karya Mulya	29.508	271
4.	UPT Puskesmas Pal 3	27.708	254
5.	UPTT Puskesmas Perumnas I	28.919	265
6.	UPt Puskesmas Pal 5	16.291	149
7.	UPt Puskesmas Perumnas 2	35.178	323
8.	UPt Puskesmas Kom Yos	25.884	237
9.	UPT Puskesmas Saigon	28.169	258
10.	UPt Puskesmas Banjar Serasan	16.880	155
11.	UPT Puskesmas Tambelan sampit	13.307	122
12.	UPT Puskesmas Tanjung Hulu	20.048	184
13.	UPT Puskesmas Kampung Dalam	29.759	273
14.	UPT Puskesmas Parit Mayor	20.048	184
15.	UPT Puskesmas Gang Sehat	28.169	258
16.	UPT Purnama	21.166	194
17.	UPT Puskesmas Siantan Hilir	25.702	236
18.	UPT Puskesmas Siantan Tengah	16.145	148
19.	UPT Puskesmas Siantan Hulu	16.067	147
20.	UPT Puskesmas Telaga Biru	18.098	166
21.	UPT Puskesmas Khatulistiwa	20.438	187
22.	UPT Puskesmas Kampung Bangka	18.700	171
23.	UPT Puskesmas Paris 2	17.134	157
24.	UPT Lab Kesehatan	2.330	21
25.	UPT Balai Kesehatan Mata Masyarakat	14.617	134
26.	UPT RSUD Pontianak Utara	15.219	140
27.	Dinas Kesehatan Kota	143	1
	Jumlah Sasaran	567.002	5.200

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 5.200 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2
Tabel Karakteristik Responden SKM
Dinas Kesehatan Kota Pontianak Semester II Tahun 2024

No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	1720	33,08%
		PEREMPUAN	3480	66,92%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	541	10,40%
		SLTP	598	11,50%
		SLTA	2743	52,75%
		D1-D3	588	11,31%
		D4-SI	687	13,21%
		S2 KEATAS	43	0,83%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	324	6,23%
		PEGAWAI SWASTA	1028	19,77%
		WIRASWASTA	365	7,02%
		PELAJAR/MAHASISWA	507	9,75%
		LAINNYA	2976	57,23%
4	STATUS KUNJUNGAN	KUNJUNGAN BARU	1722	33,12%
		KUNJUNGAN LAMA	3478	66,88%

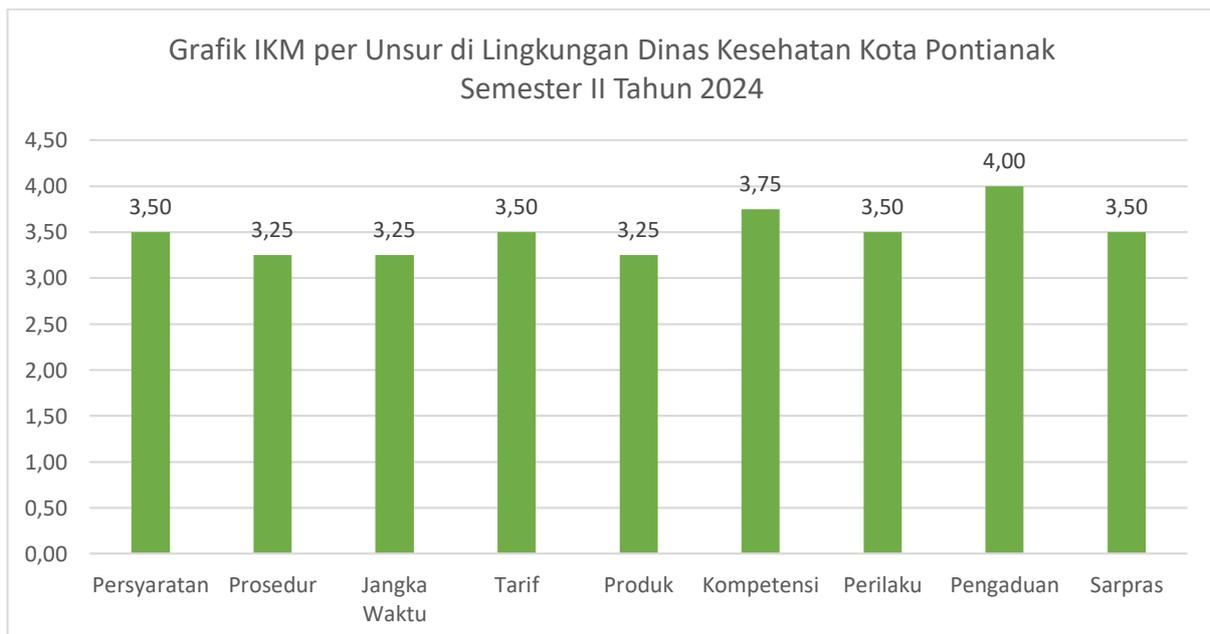
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 3
Tabel Nilai IKM Dinas Kesehatan Kota Pontianak
Semester II Tahun 2024

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,50	3,25	3,25	3,50	3,25	3,75	3,50	4,00	3,50
Kategori	B	B	B	B	B	A	B	A	B
IKM Unit Layanan	86,63 (B atau Baik)								

Grafik 1
Grafik IKM per Unsur Pelayanan Dinas Kesehatan Kota Pontianak
Semester II Tahun 2024



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 Sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan nilai terendah yaitu 3,25. Selanjutnya Waktu penyelesaian yang mendapatkan nilai 3,25 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga dengan Produk spesifikasi jenis layanan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,25.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi pertama yaitu 4,00. Kemudian Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi kedua dengan nilai 3,75 dan Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi ketiga dengan nilai 3,50.

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. Renovasi/perluas bangunan gedung, ruang tunggu dan lahan parkir Puskesmas.
2. Perbaikan/penambahan sarana dan prasarana Puskesmas, seperti penambahan fasilitas pelayanan laboratorium, penambahan fasilitas ruang gigi, penambahan playground/tempat bermain anak.
3. Perlu penambahan kursi ruang tunggu dan pendingin ruangan (AC/kipas angin).
4. Memperjelas alur pelayanan/arah ruangan atau membuka 1 (satu) meja pelayanan untuk memberikan penjelasan alur/arah pelayanan bagi pasien yang membutuhkan
5. Percepat pelayanan khususnya di loket pendaftaran dan apotik.
6. Pergunakan mesin antrian pasien atau membuka layanan pendaftaran online/digital.
7. Mendahulukan pelayanan atau membuka loket khusus bagi bayi/balita dan lansia.

8. Membuka layanan sore hari atau layanan 24 jam dan layanan persalinan.
9. Membuka layanan pemeriksaan mata di Puskesmas.
10. Perlu penambahan petugas pelayanan dan memulai pelayanan tepat waktu sesuai jam kerja agar antrian tidak menumpuk.
11. Meningkatkan pelayanan secara terus menerus, serta memberikan pelayanan dengan sopan, senyum dan ramah.

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

1. Terdapat beberapa gedung Puskesmas yang sudah tidak layak dan mengkhawatirkan, ruang tunggu dan lahan parkir yang sempit sehingga perlu relokasi puskesmas/perluasan/perbaikan gedung.
2. Sarana dan prasarana masih dirasakan kurang memadai oleh masyarakat karena masih ada puskesmas yang kurang maksimal dalam memberikan pelayanan di laboratorium, poli gigi, serta belum memiliki playground/tempat bermain anak.
3. Masih banyak Puskesmas kekurangan kursi ruang tunggu dan pendingin ruangan sehingga pada saat kunjungan sedang ramai banyak pasien yang berdiri dan ruangan bertambah panas.
4. Masyarakat masih ada yang bingung ketika datang ke puskesmas karena merasa alur pelayanan/arah ruangan yang tidak jelas, serta tidak ada petugas khusus yang dapat memberikan penjelasan/mengarahkan ketika datang ke puskesmas.
5. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat/lama oleh masyarakat terutama loket pendaftaran dan apotik.
6. Untuk pelayanan di loket pendaftaran, diharapkan semua puskesmas menggunakan mesin antrian, serta perlu adanya inovasi pendaftaran secara online atau digital agar masyarakat lebih mudah dalam melakukan pendaftaran.
7. Masyarakat merasakan bahwa Puskesmas masih kekurangan petugas dan masih ada petugas yang tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan sehingga pelayanan menjadi lama dan menumpuk.

8. Masyarakat berharap puskesmas dapat memberikan pelayanan yang lebih lengkap, misalnya pelayanan sore hari atau 24 jam dan mampu memberikan layanan persalinan.
9. Petugas puskesmas diharapkan senantiasa memberikan pelayanan sopan, senyum dan ramah, tanpa membeda – bedakan antara yang satu dengan yang lainnya.

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 4
Tabel Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Pontianak Semester II Tahun 2024

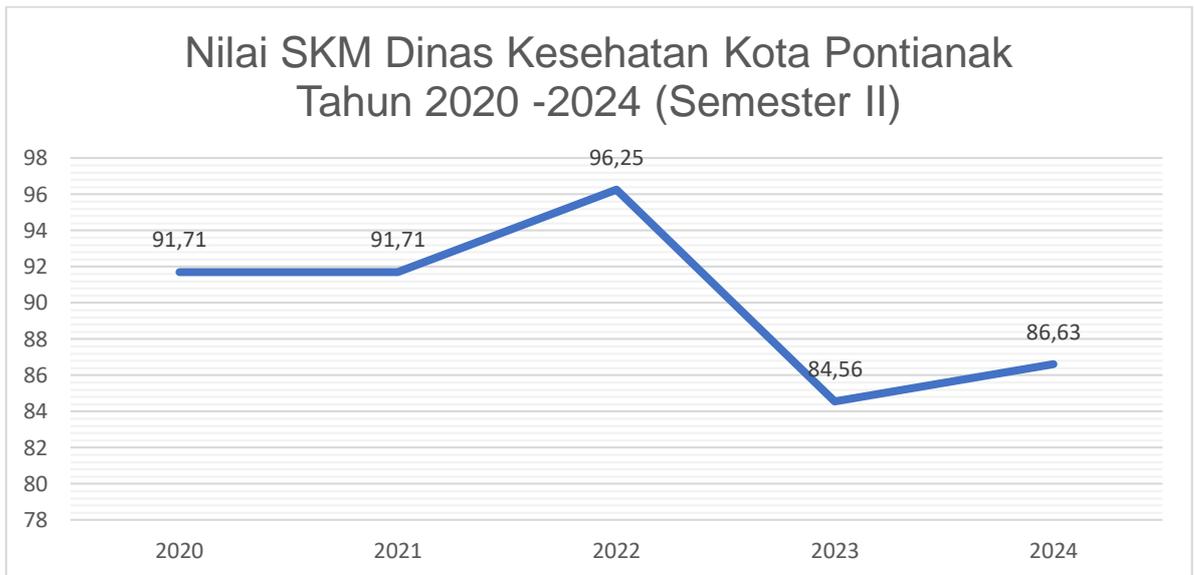
No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Sistem mekanisme dan prosedur	- Sosialisasi Standar Pelayanan melalui papan pengumuman, lembar balik di setiap ruangan, informasi pada layar TV, Website dan media sosial	Sepanjang Tahun	- UPT Puskesmas -Dinas Kesehatan (Bidang Binkesmas/ Promkes, Bidang Yankesfar)
2.	Waktu Penyelesaian	- Mengoptimalkan mesin antrian pasien - Meningkatkan fungsi perangkat computer dan jaringan internet agar lebih cepat dalam mengentry pendaftaran - Menambah petugas pelayanan yang diperbantukan di loket pendaftaran pada saat ramai kunjungan	Setiap hari/ Setiap apel pagi	UPT di Lingkungan Dinas Kesehatan

		- Meningkatkan kepatuhan petugas terhadap jam kerja/jam pelayanan		
		- Monitoring dan evaluasi pelayanan	- Setiap bulan - Triwulan	- Kepala UPT - Bidang Yankesfar - Subbag Umpar
3.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	- Sosialisasi Jenis Pelayanan dan Standar Pelayanan dengan memasang banner jenis pelayanan, memasang Standar Pelayanan di setiap ruangan, memasang lembar balik di meja informasi/meja pengaduan, serta sosialisasi melalui layar TV, website dan media sosial	Sepanjang tahun	- UPT Puskesmas - Dinas Kesehatan (Bidang Binkesmas/ Promkes, Bidang Yankesfar)

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 Dinas Kesehatan Kota Pontianak dapat dilihat melalui grafik berikut :

Grafik 2
Grafik Nilai IKM Dinas Kesehatan Kota Pontianak
Tahun 2020 – 2024 (Semester II)



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 (Semester II) pada Dinas Kesehatan Kota Pontianak

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode pada Semester II tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Survey Kepuasan Masyarakat pada Semester II tahun 2024 dilaksanakan secara online seperti tahun 2023. Survey dilaksanakan dengan menyebarkan kuisioner melalui google form yang diisi langsung oleh responden yang berkunjung ke Puskesmas dan diisi sesuai pemahaman responden terhadap pertanyaan pada kuisioner, tanpa adanya penjelasan secara rinci. Hal ini merupakan salah satu penyebab menurunnya hasil pengukuran kinerja pelayanan publik dibandingkan tahun-tahun sebelumnya yaitu sebelum tahun 2023, dimana pada tahun-tahun tersebut Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dengan menggunakan jasa surveyor independent dengan menyebarkan kuisioner secara langsung kepada responden dan surveyor berhadapan langsung dengan responden sehingga surveyor dapat memberikan pemahaman akan makna dari pertanyaan setiap kuisioner.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kota Pontianak secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,63, meskipun masih menunjukkan adanya penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga Semester II Tahun 2024.
3. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sistem mekanisme dan prosedur, Waktu penyelesaian dan Produk spesifikasi jenis layanan.
4. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, saran dan masukan, Kompetensi Pelaksana dan Perilaku Pelaksana .

Pontianak, 3 Desember 2024
Kepala Dinas Kesehatan
Kota Pontianak



dr. Saptiko, M.Med.,PH
Pembina Utama Muda / IV c
NIP 19661113 199603 1 003

