



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG UPT PUSKESMAS TUNJUNG

JL. TUNJUNG RANDUAGUNG NO - TELP (0334) 323824
RANDUAGUNG 67354



Laporan Hasil SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)

TAHUN 2022

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT pelaksanaan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 telah diselesaikan. Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Tahun 2022.

Disusunnya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai PERMENPAN RB RI Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan merupakan salah satu alat yang bisa digunakan oleh unit pelayanan publik untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh unit tersebut. Yang dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di lingkungan UPT Puskesmas Tunjung Kabupaten Lumajang, selain itu Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini, agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di UPT Puskesmas Tunjung Kabupaten Lumajang.

Dengan ini kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terlaksana dengan lancar.

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Tahun 2022 Semester Satu ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Lumajang, 30 Desember 2022
KEPALA UPT PUSKESMAS TUNJUNG



SISWANTO, S.Kep.,Ns.
NIP. 19741128 199503 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Maksud dan Tujuan	4
1.4 Target Dan Sasaran	5
1.5 Ruang Lingkup	5
BAB 2 GAMBARAN UMUM	6
2.1 Profil Responden	6
2.2 Pengertian	6
2.3 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	7
2.4 Metodologi Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat	8
2.4.1 Langkah-Langkah Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	9
2.4.2 Penetapan Responden, Lokasi, dan Waktu Pengumpulan Data	9
2.4.3 Penyusunan Jadwal	10
2.4.4 Pelaksanaan Pengumpulan Data	10
2.4.5 Laporan Hasil Penyusunan Indeks	11
BAB 3 HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	12
3.1 Gambaran Umum Survei	12
3.2 Hasil Survei IKM	12
3.2.1 Hasil Analisis Data IKM	13
3.2.2 Hasil Analisis Data Per Semester	15
BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN	17
4.1 Kesimpulan	17
4.2 Saran	17
LAMPIRAN	18

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka mengimplementasikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang menggantikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dipandang belum mengatur hal teknis pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, mengingat semakin meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah, merupakan konsekuensi dari perubahan *mindset* masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah-masyarakat-dunia usaha (*tripilar* dalam konsepsi *government*). Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean government*).

Pemerintah Daerah sebagai *service provider* dan *service arranger* memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat.

Namun demikian, keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Unit Organisasi/Perangkat Daerah. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan.

publik yaitu, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (birokrasi-Pemerintah Daerah) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

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 dan Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 9 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi Pemerintah Pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Untuk mewujudkan visi Kabupaten Lumajang dan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan, UPT Puskesmas Tunjung Kabupaten Lumajang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat yang memberikan pelayanan kepada masyarakat pada tahun 2022.

1.2 Dasar Hukum

Pelaksanaan Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Tahun Anggaran 2022 yang dilaksanakan di UPT Puskesmas Tunjung Kabupaten Lumajang merupakan salah satu upaya untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kepada

masyarakat. Sebagai dasar hukum yang melandasi pelaksanaan survei dimaksud yaitu:

- 1) Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
- 2) Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5679);
- 3) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,
- 4) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- 6) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
- 7) Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
- 8) Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 1 Tahun 2019 tentang RPJMD Kabupaten Lumajang Tahun 2018 – 2023;
- 9) Peraturan Bupati Lumajang Nomor 67 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Lumajang Nomor 74 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kesehatan;
- 10) Keputusan Bupati Lumajang Nomor 226 Tahun 2020 tentang Penerapan Badan Layanan Umum pada Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

- Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dasar Puskesmas Tunjung Kabupaten Lumajang pada Tahun 2022 sebanyak 2 kali, sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
- Memperbaiki kinerja Unit Pelayanan Publik di Puskesmas Tunjung Kabupaten Lumajang yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik di Puskesmas Tunjung Kabupaten Lumajang menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik;
- Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Puskesmas Tunjung Kabupaten Lumajang.

Tujuan

Tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Tunjung Kabupaten Lumajang Tahun 2022. Sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Pemetaan kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing- masing Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Puskesmas Tunjung Kabupaten Lumajang;

Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

1.4 Target dan Sasaran

Target/sasaran yang ingin dicapai dalam kegiatan ini, adalah

1. Mendorong Partisipasi Masyarakat sebagai Pengguna Layanan dalam menilai Kinerja Penyelenggara Pelayanan;
2. Mendorong Penyelenggara Pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong Penyelenggara Pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan ini, meliputi :

1. Metode Survei
2. Pelaksanaan dan Teknik Survei
3. Langkah-langkah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
4. Pemantauan
5. Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat
6. Analisa hasil Survei dan Rencana tindak lanjut
7. Lokasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di UPT Puskesmas Tunjung Kabupaten Lumajang

BAB 2

GAMBARAN UMUM

2.1 Profil Responden

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap responden dengan profil berdasarkan umur, pendidikan dan pekerjaan. Responden berdasarkan umur dikelompokkan menjadi responden usia 40 tahun ke bawah, usia antara 41 tahun sampai dengan 60 tahun dan usia di atas 60 tahun. Responden berdasarkan Pendidikan dapat dikelompokkan menjadi Tingkat SD, SLTP, SLTA, Diploma, S1 dan S2. Responden berdasarkan pekerjaan dapat dikelompokkan yaitu PNS, TNI, Polri, petani, nelayan dan swasta.

2.2 Pengertian

Beberapa pengertian yang berkaitan dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini yaitu sebagai berikut:

1. **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya;
2. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan per Undang- undangan;
3. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan per Undang-undangan.
4. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

5. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
6. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan hasil survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
7. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

2.3 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. yang menetapkan unsur survei kepuasan masyarakat sesuai dengan peraturan tersebut meliputi:

1. **Persyaratan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu pelayanan**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **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**, 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**, adalah kemampuan yang harus dimiliki pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **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.

2.4 Metodologi Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

2.4.1 Langkah-langkah Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

a. Persiapan

- Penetapan Pelaksanaan baik oleh sendiri maupun oleh unit independen
- Penyiapan Bahan yaitu kuesioner dan kelengkapan peralatan
- Penetapan Responden lokasi dan waktu pelaksanaan di antaranya penetapan jumlah responden, teknik penentuan besaran sampel dan populasi dengan menggunakan *table Morgan and Krejcie* serta menentukan lokasi dan mengumpulkan data
- Penyusunan jadwal di antaranya penyusunan rencana pelaksanaan survei

b. Pelaksanaan pengumpulan data

- Menyusun kuesioner yang jumlah unsur maupun instrumen pertanyaan yang akan di survei disesuaikan dengan jenis layanannya dan menentukan jumlah responden sesuai tabel populasi
- Pengisian kuesioner dilakukan oleh petugas unit pelayanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.
- Pengujian kualitas dan stabilitas data

2.4.2 Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Namun kenyataan di lapangan masih banyak penerima layanan yang tidak bersedia untuk dijadikan responden.

Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih sesuai dengan ketentuan yang sudah ada pada *table sample Morgan and Krejcie*.

Tabel 2. 1 Morgan and Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	173	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

2.4.3 Penyusunan Jadwal

Penyusunan survei kepuasan masyarakat di Puskesmas Tunjung Kabupaten Lumajang diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan perincian sebagai berikut:

- a. Persiapan, 5 hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 10 hari kerja;
- c. Pengolahan data survei, 10 hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 10 hari kerja.

2.4.4 Pelaksanaan Pengumpulan Data

a. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, maka perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan sesuai dengan kuisioner.

b. Pengisian kuesioner

Kegiatan survei dilakukan oleh unit pelayanan publik. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan atau dilakukan wawancara secara langsung oleh petugas survei IKM UPT Puskesmas Tunjung Kabupaten Lumajang.

2.4.5 Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan survei kepuasan masyarakat akan disusun sesuai dengan unit pelayanan publik yang melakukan survei, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

a. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan survei kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan dibagi dengan jumlah unit pelayanan merupakan nilai rata-rata indeks pelayanan di Puskesmas Tunjung.

b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

BAB 3

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Gambaran Umum Survei

Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana Dinas telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tugas dan fungsinya. Perkembangan kehidupan masyarakat yang sangat dinamis seiring dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah.

Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Kesadaran akan hak-hak sipil yang terjadi di masyarakat tidak lepas dari pendidikan politik yang terjadi selama ini.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan dilakukan oleh UPT Puskesmas Tunjung Kabupaten Lumajang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, sebagaimana hasil SKM yang didapat dari pelaksanaan survei selama Tahun 2022.

3.2 Hasil Survei IKM

Pada Kegiatan SKM Tahun 2022 dalam mengevaluasi pelayanan publik Tahun 2022, di masing –masing unit pelayanan yang ada di UPT Puskesmas Tunjung Kabupaten Lumajang perlu dilakukan survei.

Adapun Jenis pelayanan publik yang disurvei adalah:

- a. Pelayanan pendaftaran
- b. Pelayanan pemeriksaan umum
- c. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut
- d. Pelayanan kesehatan KIA-KB

- e. Pelayanan Imunisasi
- f. Pelayanan farmasi
- g. Pelayanan gawat darurat
- h. Pelayanan persalinan
- i. Pelayanan rawat inap
- j. Pelayanan laborat

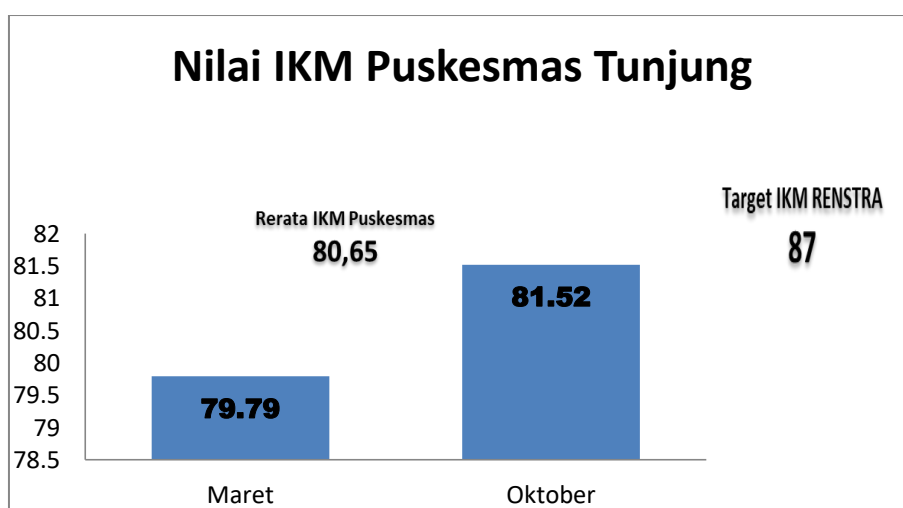
3.2.1 Hasil Analisis Data IKM

Dari jenis pelayanan publik yang disurvei pada masing-masing unit pelayanan di UPT Puskesmas Tunjung Kabupaten Lumajang, mendapatkan skor berbeda-beda. Data tersebut bisa dilihat pada halaman Lampiran.

Tabel 3. 1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I & II

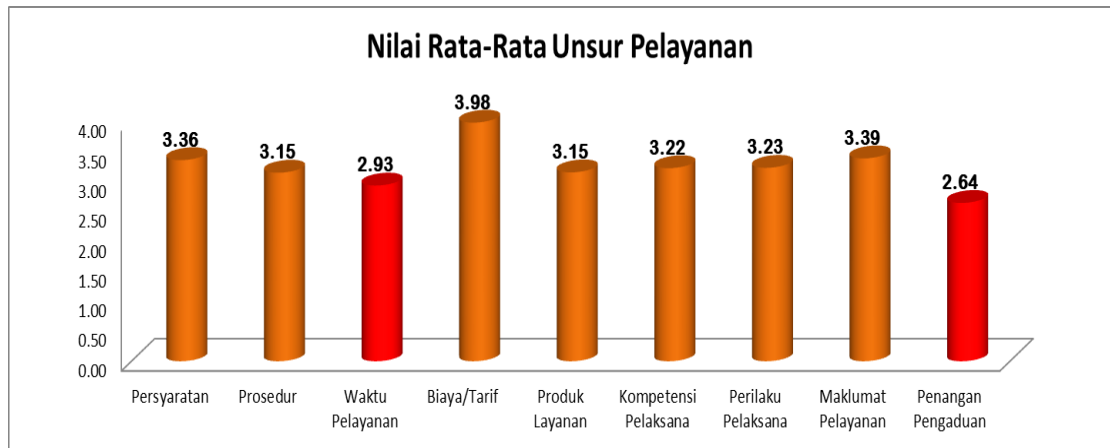
No.	SURVEI BULAN	PENILAIAN SKM	
		IKM	GRADE
1	APRIL	79.79	B
2	OKTOBER	81.52	B
Rata - Rata IKM UPT. Puskesmas Tunjung		80,65	B

Berdasarkan tabel Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilihat bahwa rata-rata IKM UPT Puskesmas Tunjung Tahun 2022 sebesar 80,65 dengan nilai mutu pelayanan B (Baik). Nilai tersebut masih dibawah target IKM Renstra Kabupaten sebesar 87.



Gambar 3. 1 Nilai IKM Tahun 2022

Jika dilihat lebih detail pada grafik diatas nilai IKM bulan maret dan oktober masih dibawah nilai renstra dinas. Nilai rata –rata IKM puskesmas sebesar 80,65. Jika dilihat pada gambar 3.1 diatas bahwa nilai IKM semester 2 lebih tinggi dibandingkan nilai IKM semester 1 yaitu 81,52 (B) atau ada kenaikan sebesar 1,73 di semester 2 tahun 2022.



Gambar 3. 2 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

Jika dilihat nilai rata-rata unsur pelayanan dari hasil survey pada semester 1 dan 2 tahun 2022 dari 9 unsur pelayanan pada grafik diatas, unsur pelayanan dengan nilai rata-rata tertinggi adalah biaya/tarif (3,97) sedangkan unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah Waktu pelayanan (2,93) dan penanganan pengaduan (2,51). Waktu pelayanan memang sering terkendala pada hari tertentu semisal hari senin dan setelah libur panjang lebih 3 hari sehingga pasien rawat jalan membludak. Selain itu terkendala pada pasien baru yang tidak membawa persyaratan pendaftaran seperti KTP sehingga waktu pelayanan loket sedikit lama. Untuk penanganan pengaduan dan alur pengaduan memang belum sepenuhnya tersosialisasi kepada masyarakat karena informasi pengaduan belum terpublikasi secara online dan diketahui semua orang. Sehingga ke depan kami akan membuat dan memasang di area yang mudah diakses oleh pengunjung puskesmas.

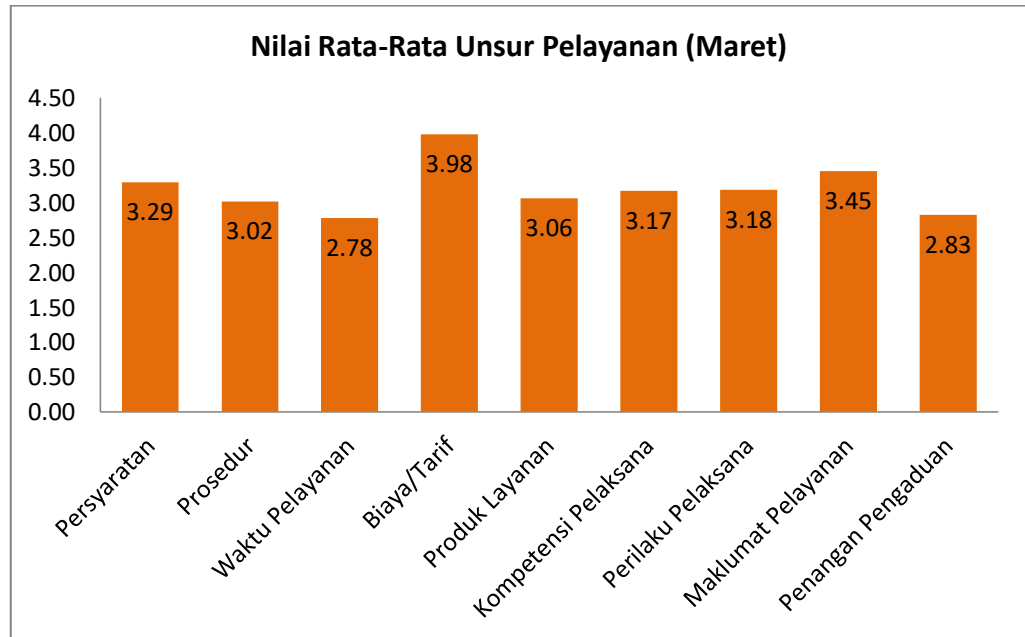
Tabel 3. 2 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

Bulan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
			Persyaratan	Prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya/Tarif	Produk Layanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Maklumat Pelayanan	Penangan Pengaduan
Maret	79.79	B	3.29	3.02	2.78	3.98	3.06	3.17	3.18	3.45	2.83
Oktober	81.52	B	3.42	3.28	3.09	3.99	3.25	3.28	3.28	3.32	2.46
Nilai Rerata	80.66	B	3.36	3.15	2.93	3.98	3.15	3.22	3.23	3.39	2.64

Pada Tabel Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan, dapat dilihat nilai rata-rata unsur pelayanan dimana unsur dengan nilai rata-rata paling rendah terbanyak pada unsur penanganan pengaduan, sedangkan unsur dengan nilai rata-rata paling tinggi terbanyak pada unsur biaya/tarif.

3.2.2 Hasil Analisis Data Survei Per Semester

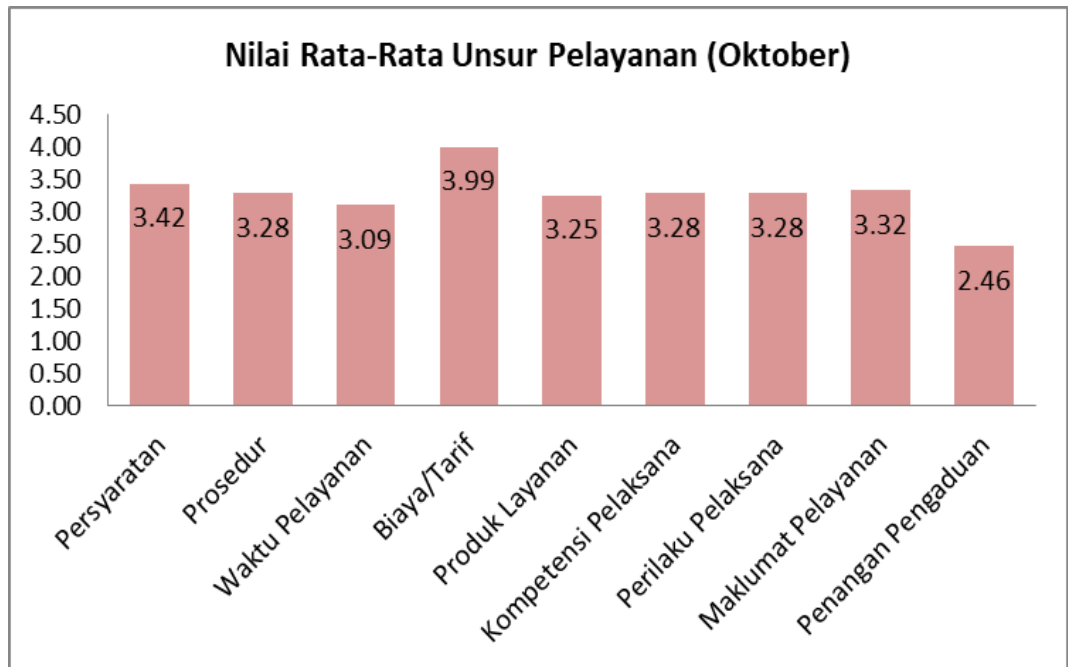
A. Survei Semester 1 Bulan Maret



Gambar 3. 3 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Bulan Maret

Pada bulan Maret, jumlah sampel kuesioner survei indeks kepuasan masyarakat sebanyak 250 dan setelah dilakukan perhitungan diperoleh nilai IKM sebesar 79,79 dengan mutu pelayanan B (baik) turun 0,97% dari nilai IKM bulan februari yaitu 82,03 (B). Penurunan nilai IKM bulan maret disebabkan karena penurunan nilai rata-rata pada hampir semua unsur pelayanan kecuali biaya/tariff dengan penurunan nilai rata-rata unsur terbesar adalah waktu pelayanan (turun 11,66%). Jika dilihat lebih detail pada nilai rata-rata unsur pelayanan bulan maret, unsur dengan nilai rata-rata tertinggi adalah biaya/tarif (3,98) sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah waktu pelayanan (2,78). Berdasarkan nilai tersebut, maka waktu pelayanan kesehatan di puskesmas harus lebih diperhatikan lagi agar kepuasan masyarakat dapat meningkat, selain itu juga perlu dianalisa faktor yang mempengaruhi penurunan nilai unsur waktu pelayanan yang menyebabkan penilaian kepuasan masyarakat pada unsur tersebut turun paling banyak jika dibandingkan bulan sebelumnya.

B. Survei Semester 2 Bulan Oktober



Gambar 3. 4 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Bulan Oktober

Pada bulan oktober, jumlah sampel kuesioner survei indeks kepuasan masyarakat sebanyak 250 dan setelah dilakukan perhitungan diperoleh nilai IKM sebesar 81,52 dengan mutu pelayanan B (baik). Jika dilihat lebih detail pada nilai rata-rata unsur pelayanan bulan januari, unsur dengan nilai rata-rata tertinggi adalah biaya/tarif (3,99) sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah penanganan pengaduan (2,46). Berdasarkan nilai tersebut, maka persyaratan dalam pelayanan administrasi pelayanan kesehatan harus lebih diperhatikan lagi agar kepuasan masyarakat dapat meningkat.

BAB 4

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Gambaran dan analisis hasil capaian Survei Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh perangkat daerah Pelayanan Publik terkait sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Dari uraian pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Survei IKM Tahun 2022 dilaksanakan 2 kali dalam setahun yang berlokasi di UPT Puskesmas Tunjung Kabupaten Lumajang.
2. Dari hasil pelaksanaan survei IKM yang dilaksanakan di masing-masing unit pelayanan yang ada di UPT Puskesmas Tunjung Kabupaten Lumajang, berdasarkan lembar IKM yang telah diterima, terdapat beberapa hasil di antaranya : “PUAS”, “TIDAK PUAS”, “BIASA SAJA” dan “PERLU PERBAIKAN”. Nilai rata-rata hasil Survei IKM yang telah dilaksanakan di Puskesmas Tunjung mendapatkan nilai **80,65** dengan mutu pelayanan “**B**”, sehingga dengan demikian kinerja unit pelayanan pada UPT Puskesmas Tunjung dikatakan “**Baik**”.

4.2 Saran

Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas pada Pelaksanaan Pelayanan Publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain penerima layanan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan. Secara umum dengan persepsi yang “BAIK” dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian dan pelayanan perlu ditingkatkan di semester kedua.



**PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA
UPT PUSKESMAS TUNJUNG**

Jl. Tunjung - Kalipenggung Telp.(0334) 323 824
E-mail : puskesmastunjung@gmail.com
RANDUAGUNG 67354

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN PUSKESMAS TUNJUNG KABUPATEN LUMAJANG

Tanggal Survei :
WIB

Jam Survei : 08.00 – 12.00

13.00 – 17.00 WIB

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P

Usia : Tahun

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI Karyawan Swasta

Lainnya, (sebutkan)

Jenis layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	P*)
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	
a. Tidak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	3
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	
a. Kurang cepat	1
b. Kurang cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat cepat	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan ?	
a. Sangat mahal	1
b. Cukup mahal	2
c. Murah	3
d. Gratis	4

5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

Tanda Tangan Responden

LAMPIRAN 2

NILAI RATA –RATA UNSUR PELAYANAN PERIODE JANUARI - DESEMBER TAHUN 2022

Bulan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
			Persyaratan	Prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya/Tarif	Produk Layanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Maklumat Pelayanan	Penangan Pengaduan
Maret	79.79	B	3.29	3.02	2.78	3.98	3.06	3.17	3.18	3.45	2.83
Oktober	81.52	B	3.42	3.28	3.09	3.99	3.25	3.28	3.28	3.32	2.46
Nilai Rerata	80.66	B	3.36	3.15	2.93	3.98	3.15	3.22	3.23	3.39	2.64

DOKUMENTASI KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



DOKUMENTASI KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

