

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



UPT PUSKESMAS MLANDINGAN
KABUPATEN SITUBONDO
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. 1	
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. 2	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	16

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Untuk itu dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, kami membuat pedoman untuk melaksanakan survei kepuasan pelanggan bagi UPT Puskesmas Mlandingan.

Sebelumnya *Survei Kepuasan Masyarakat* diatur dalam peraturan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya maka diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

Ruang lingkup survei kepuasan pelanggan ini didasarkan pada UU Pelayanan Publik yakni persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran serta masukan, dan sarana dan prasarana.

Survei kepuasan pelanggan harus dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik dengan jangka waktu minimal 1 tahun sekali. Hasil survei tersebut kemudian dipublikasikan kepada masyarakat melalui media massa, *website*, dan media sosial baik dalam bentuk skoring/angka absolut, atau dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk).

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Pelanggan kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Pelanggan dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

Berdasarkan hal tersebut, **UPT Puskesmas Mlandingan** melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik;
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;

1.3 Maksud dan Tujuan

Pengukuran Survei Kepuasan Pelanggan di Unit Kesehatan di UPT Puskesmas Mlandingan dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan UPT Puskesmas Mlandingan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna;
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Mlandingan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada UPT Puskesmas Mlandingan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Mlandingan adalah :

Penanggung Jawab	: Arinah Filzah, A.Md.AK
Ketua Tim	: Ayu Liani, A.Md.TG
Sekretaris	: Rizki Ferdiansyah
Anggota	: Mike Nur Fadilah, S.Psi Eny Silviana Wijayanti, SKM

2.2 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 PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM UPT Puskesmas Mlandingan 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 pada waktu jam layanan sedang sibuk. 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.

2.4 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	Mei & Agustus 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Juni & Oktober 2023	60

3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei & September 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli & November 2023	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada UPT Puskesmas Mlandingan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada UPT Puskesmas Mlandingan dalam kurun waktu 6 bulan terakhir adalah sebanyak 1.520 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 360 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 360 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	177	49.2%
		PEREMPUAN	183	50.8%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	88	24,4%
		SLTP	120	33,3%
		SLTA	152	42.2%
		DIII	0	0%
		SI	0	0%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PETANI	87	24.2%
		IRT	89	24.7%
		SWASTA	50	13.9%
		WIRASWASTA	134	37.2%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	100	100%
		LAYANAN B	0	0%

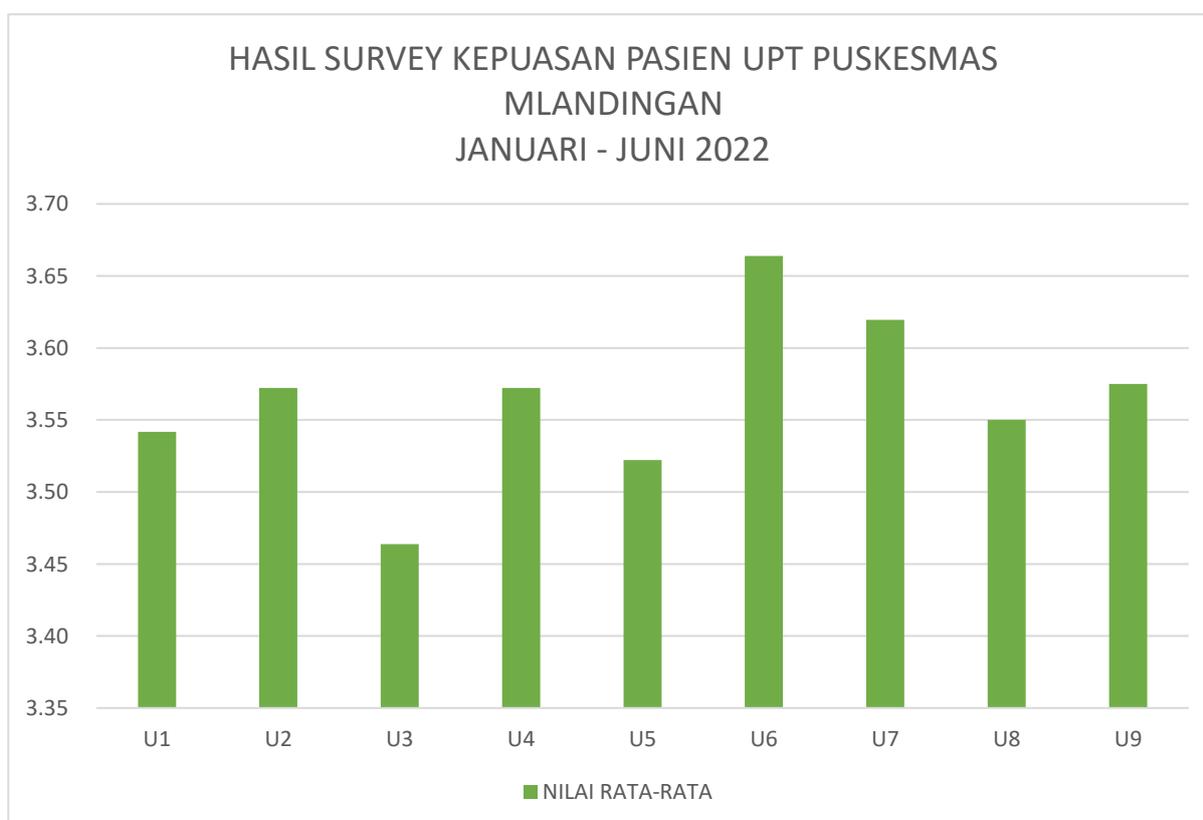
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,54	3,57	3,46	3,57	3,52	3,66	3,62	3,55	3,58
Kategori	A	A	B	A	B	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	88,22 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

3.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,46. Selanjutnya Produk spesifikasi jenis pelayanan yang mendapatkan nilai 3,52 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Sarana dan Prasarana termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Pelaksana/Petugas mendapatkan nilai tertinggi 3,66 dari unsur layanan, dan Perilaku Pelaksana/Petugas mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,62.

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 :

- “Pelayanan pada loket dan poli mohon dipercepat”.
- “Pengadaan kursi tunggu diperbanyak”.

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

- Waktu pelayanan masih dirasakan lambat oleh Masyarakat. Sebenarnya untuk petugas sendiri sudah cukup cepat dalam hal penanganan, namun terkadang beberapa petugas datang terlambat sehingga terjadi penumpukan pasien.
- Sarana dan prasarana masih dirasa kurang memadai oleh Masyarakat. Pengadaan sarana dan prasarana sebenarnya telah diajukan ke Dinas Kesehatan namun memang perlu waktu dalam realisasinya.

3.2 Rencana Tindak Lanjut

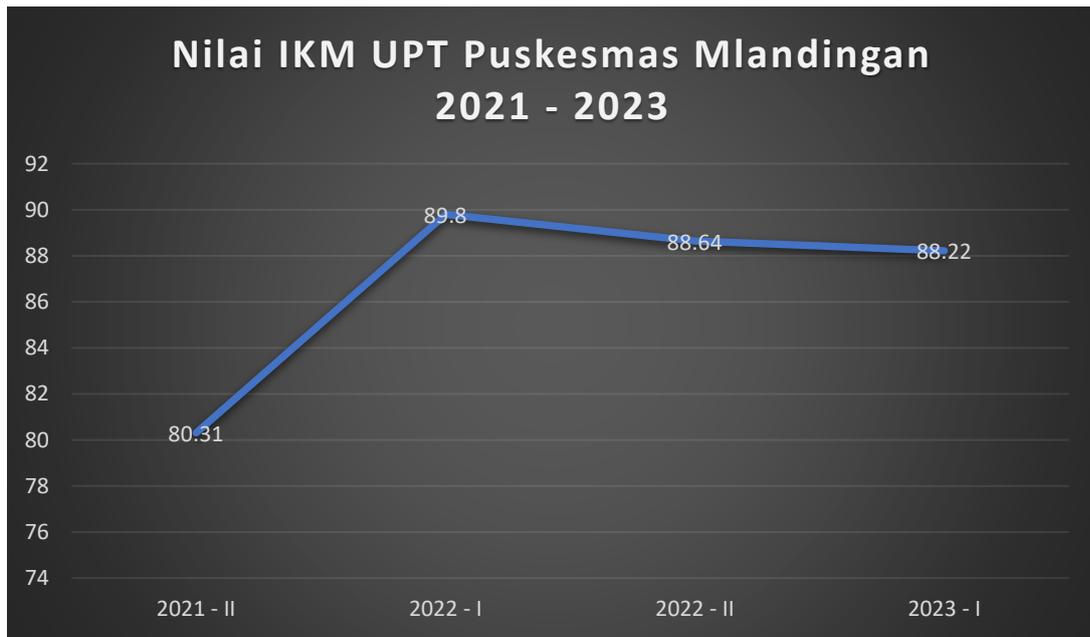
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur 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	Waktu pelayanan	Meningkatkan kedisiplinan petugas	√	√	√	√	...
2	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>			√	√	...
3	Sarana dan Prasarana	Melakukan pengajuan ulang ketika akan dibuka pengajuan pengadaan sarpras kembali				√	...

3.3 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 Mlandingan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan nilai IKM pada UPT Puskesmas Mlandingan sejak 2021 – 2023.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di UPT Puskesmas Mlandingan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 88,22. Meskipun demikian, nilai SKM UPT Puskesmas Mlandingan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik meskipun mengalami sedikit penurunan dari tahun 2021 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, serta Sarana dan Prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Pelaksana/Petugas, Perilaku Pelaksana/Petugas serta Penanganan Pengaduan, saran dan masukan.

Kota Situbondo, Juni 2023
Kepala UPT Puskesmas Mlandingan

dr. Ni Made Rai Putri Miranti
NIP. 19830228 201001 2 025

LAMPIRAN

1. Kuesioner

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
UPT PUSKESMAS MLANDINGAN
KABUPATEN SITUBONDO**

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia tahun

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA

LAINNYA(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : (misal : Loker, Poli Umum, Gizi, UGD 24 jam dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak sesuai.	1	a. Tidak kompeten	1
b. Kurang sesuai.	2	b. Kurang kompeten	2
c. Sesuai.	3	c. Kompeten	3
d. Sangat sesuai.	4	d. Sangat kompeten	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.		7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak mudah.	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah.	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Mudah.	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah.	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Tidak cepat.	1	a. Buruk.	1
b. Kurang cepat.	2	b. Cukup.	2
c. Cepat.	3	c. Baik	3
d. Sangat cepat.	4	d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Sangat mahal	1	a. Tidak ada.	1
b. Cukup mahal	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Murah	3	c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Gratis	4	d. Dikelola dengan baik.	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.			
a. Tidak sesuai	1		
b. Kurang sesuai	2		
c. Sesuai.	3		
d. Sangat sesuai	4		

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR LAYANAN DATA GABUNG													
NO. RESP	UMUR	JENIS KELAMIN	PROFESI	PENDIDIKAN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	21	P	IRT	SMP	4	4	4	4	4	3	4	4	4
2	34	L	PETANI	SD	3	4	3	3	3	4	4	3	3
3	22	L	PETANI	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	51	P	IRT	SMP	3	4	4	3	3	4	4	3	4
5	25	P	WIRASWASTA	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	37	L	PETANI	SD	3	3	3	3	4	3	3	3	3
7	25	L	WIRASWASTA	SMP	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	70	P	SWASTA	SMP	3	3	4	3	4	3	4	3	3
9	44	P	WIRASWASTA	SMP	4	4	4	4	4	3	3	4	4
10	36	L	SWASTA	SMA	4	3	3	4	4	3	3	4	3
11	42	P	IRT	SMA	4	4	3	4	3	4	4	4	4
12	51	P	IRT	SD	4	4	3	4	4	4	3	4	3
13	46	L	WIRASWASTA	SMA	4	3	4	4	3	4	4	4	3
14	29	L	PETANI	SMP	4	4	3	4	3	4	4	4	4
15	31	L	WIRASWASTA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	42	P	PETANI	SMP	3	4	4	4	4	4	4	3	4
17	32	L	WIRASWASTA	SD	4	4	4	3	3	4	4	4	4
18	43	L	PETANI	SMA	3	3	3	3	4	3	3	3	4
19	40	L	WIRASWASTA	SMP	3	3	4	4	3	4	4	4	3

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR LAYANAN DATA GABUNG													
NO. RESP	UMUR	JENIS KELAMIN	PROFESI	PENDIDIKAN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
346	38	L	PETANI	SMP	4	3	4	4	4	4	4	4	4
347	29	L	PETANI	SD	3	3	3	3	3	3	3	3	3
348	32	P	WIRASWASTA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
349	51	P	IRT	SD	4	4	4	4	4	4	4	4	4
350	40	P	IRT	SMA	3	3	3	3	4	3	3	3	3
351	47	L	WIRASWASTA	SD	3	3	3	3	3	3	3	3	3
352	40	L	PETANI	SMA	3	4	3	4	4	3	4	4	4
353	49	L	PETANI	SD	3	4	3	4	4	4	4	3	4
354	21	P	WIRASWASTA	SMP	3	3	3	3	3	3	3	3	3
355	46	P	IRT	SD	3	3	3	3	4	3	3	3	3
356	21	L	WIRASWASTA	SMA	3	4	3	4	4	4	4	4	4
357	29	P	IRT	SMP	4	3	4	4	3	4	4	4	4
358	30	L	PETANI	SMA	3	3	3	3	4	4	4	3	4
359	41	P	IRT	SD	4	4	3	3	4	4	4	3	4
360	25	L	PETANI	SMA	4	4	4	4	3	4	4	4	4
JML NILAI/ UNSUR					1275	1286	1247	1286	1268	1319	1303	1278	1287
NILAI RATA2 UNSUR					3.541666667	3.572222222	3.463888889	3.572222222	3.522222222	3.663888889	3.619444444	3.55	3.575
NILAI INDEKS IKM					0.389583333	0.392944444	0.381027778	0.392944444	0.387444444	0.403027778	0.39813889	0.3905	0.39325
					88.54	89.31	86.60	89.31	88.06	91.60	90.49	88.75	89.38

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	persentase
U1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.54	354%
U2	Kemudahan prosedur pelayanan di unit terkait	3.57	357%
U3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3.46	346%
U4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3.57	357%
U5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3.52	352%
U6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3.66	366%
U7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3.62	362%
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3.55	355%
U9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3.58	358%

IKM : 88.22

Mutu Pelayanan:

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00

B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00-76,60

D (Tidak Baik) : 25,00-64,99

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode [2022]

UPT PUSKESMAS MLANDINGAN

PEMERINTAH KABUPATEN SITUBONDO

2022

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Untuk itu dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, kami membuat pedoman untuk melaksanakan survei kepuasan pelanggan bagi UPT Puskesmas Mlandingan.

Sebelumnya Survei Kepuasan Masyarakat diatur dalam peraturan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya maka diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja

penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka UPT Puskesmas Mlandingan perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh UPT Puskesmas Mlandingan periode 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2022

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan Pelayanan	92,13	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,99	A
3	Waktu Penyelesaian	90,02	A
4	Biaya/Tarif	89,77	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	89,04	A
6	Kompetensi Pelaksana	89,29	A
7	Perilaku Pelaksana	89,61	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	86,85	B
9	Sarana dan Prasarana	88,15	B

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai

terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana dan Prasarana	Perbaikan pada Alat Kesehatan yang rusak			√		
2	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Tersedia Kotak Pengaduan, Saran dan Masukan				√	
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Sarana dan Prasarana	Sudah	Telah dilakukan perbaikan pada alat Kesehatan khususnya Dental Unit pada Poli Gigi		Biaya
2	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Sudah	Telah tersedia kotak pengaduan, saran dan masukan yang tersebar di beberapa titik puskesmas		Biaya
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Belum			

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. UPT Puskesmas Mlandingan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 66,7%
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, hal ini dikarenakan minimnya biaya sehingga untuk prioritas perbaikan menjadi dua saja.
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent		3 Bulan		

Mlandingan, Oktober 2023
Kepala UPT Puskesmas Mlandingan

dr. Ni Made Rai Putri Miranti
NIP. 19830228 201001 2 025