

**LAPORAN HASIL  
SURVEI KEPUASAN PELANGGAN  
PERIODE II  
BULAN : DESEMBER 2023  
UPT PUSKESMAS BAKUNG**



**PEMERINTAH KOTA BANDAR LAMPUNG  
DINAS KESEHATAN KOTA BANDAR LAMPUNG  
UPT PUSKESMAS BAKUNG  
TAHUN 2023**

## **PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah, atas limpahan dan karunia-Nya sehingga penyusunan laporan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan kepuasan pelanggan ini disusun sebagai pertanggung jawaban dalam melaksanakan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja UPT Puskesmas Bakung. Hasil dari penilaian SKM ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di UPT Puskesmas Bakung.

Pengambilan data kuesioner dilaksanakan di delapan unit pelayanan dengan memberikan kuesioner kepada pelanggan eksternal yang datang di UPT Puskesmas Bakung, sehingga diharapkan dapat mewakili penilaian masyarakat untuk semua unit dalam memberikan pelayanan.

Kami menyadari penyusunan laporan ini masih jauh dari sempurna, untuk itu kritik, saran dan masukan sangat kami harapkan sebagai bahan perbaikan. Semoga dengan tersusunnya laporan ini dapat bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Bakung dan manajemen pelayanan kesehatan pada umumnya.

# DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
BAB I PENDAHULUAN .....	
A. Latar belakang .....	1
B. Tujuan Latar belakang .....	1
C. Manfaat Latar belakang .....	1
D. Sasaran .....	1
E. Waktu pelaksanaan .....	1
BAB II PELAKSANAAN PENILAIAN .....	
A. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
B. Sasaran .....	2
C. Langkah – langkah pelaksanaan .....	3
D. Metode Pengolahan Data .....	3
BAB III HASIL ANALISA DATA .....	
A. Jumlah Responden SKM .....	4
B. Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
BAB IV PENUTUP .....	
A. Kesimpulan .....	24
B. Evaluasi SKM tahap I .....	25
C. Rencana Tindak Lanjut Periode I .....	25
D. Tindak Lanjut periode I .....	25
LAMPIRAN .....	26

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **A. Latar belakang**

Pelayanan kepada masyarakat sangat penting untuk mendapatkan perhatian karena ini berkaitan dengan kinerja aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada siapa saja yang membutuhkan tanpa membeda-bedakan. Masih adanya keluhan pelanggan yang muncul yang ditunjukkan untuk aparatur pemerintah dalam hal ini tenaga kesehatan menunjukkan adanya kekurangan dalam hal melayani pelanggan dalam hal ini masyarakat yang datang ke puskesmas untuk berobat. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Bahwa untuk menilai kinerja aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan kepada penerima pelayanan publik, perlu melakukan survey kepuasan masyarakat yang menghasilkan indeks kepuasan masyarakat. Untuk itu UPT Puskesmas Bakung sebagai pelayanan publik wajib melaksanakan analisa kepuasan pelanggan melalui penilaian survey kepuasan masyarakat. Disamping itu data survey kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

## **B. Tujuan**

Penilaian SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal tersebut diaplikasikan sebagai tujuan dari penilaian SKM di UPT Puskesmas Bakung yaitu untuk mengetahui bagaimana kinerja layanan publik di Puskesmas dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan dan mengetahui harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan dan selanjutnya akan dijadikan pertimbangan dalam penentuan kebijakan.

## **C. Manfaat**

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing – masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Diketahui survey kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pusat kesehatan masyarakat Bakung.

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggaraan pelayanan pada lingkup UPT Puskesmas Bakung dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

D. Sasaran

Pelanggan eksternal yaitu masyarakat yang memanfaatkan pelayanan di unit pelayanan publik yang berada di UPT Puskesmas Bakung.

E. Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan penilaian kepuasan masyarakat dilaksanakan pada bulan Desember 2023.

## **BAB II PELAKSANAAN PENILAIAN**

A. Unsur 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 Penyelenggara Pelayanan Publik, mengacu kepada lampiran kuesioner SKM untuk unit pelayanan publik penyelenggara pelayanan langsung bagi masyarakat dengan dipungut biaya terdapat 9 unsur sebagai dasar pengukuran. Unsur – unsur tersebut adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian 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, keterampilan, 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).

Catatan:

\*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

\*\*\*) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan di survey berbasis website.

## B. Sasaran

1. Sasaran secara umum  
Masyarakat eksternal pengguna pelayanan di pusat kesehatan masyarakat Bakung. Masyarakat eksternal adalah sebagai pengguna pelayanan pusat kesehatan masyarakat Bakung.
2. Sasaran secara khusus.  
Mengetahui dan mengevaluasi tingkat unit kerja pelayanan puskesmas Bakung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## C. Langkah – langkah pelaksanaan

1. Penyediaan Kuisisioner
  - a. Melakukan pengadaan kuisisioner SKM yang merupakan alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuisisioner yang digandakan disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
  - b. Kuisisioner digandakan sesuai dengan jumlah responden yang dipersyaratkan.
2. Penentuan Lokasi Pengambilan Data.  
Penentuan lokasi pengambilan data berdasarkan pada lokasi pelayanan publik pada masing – masing unit pelayanan yang ada di puskesmas dimulai pada bulan Desember 2023. Lokasi pengambilan data penilaian kepuasan masyarakat di Puskesmas Bakung meliputi 8 unit pelayanan publik yaitu sebagai berikut :
  - a. Ruang Pendaftaran sebanyak 75 responden
  - b. Ruang Pemeriksaan Umum sebanyak 66 responden
  - c. Ruang KIA sebanyak 62 responden

- d. Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut sebanyak 24r
- d. Ruang Laboratorium sebanyak 41 responden
- e. Ruang Tindakan sebanyak 9 responden
- f. Ruang Komunikasi dan Edukasi sebanyak 16 responden
- g. Ruang Farmasi sebanyak 77 responden

### 3. Pengambilan Data

Puskesmas Bakung membagi 370 responden. Pengambilan data dan penilaian SKM didapat dari responden yang merupakan masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari setiap unit pelayanan publik yang ada di puskesmas Bakung.

Adapun tahapan pengambilan data adalah sebagai berikut :

- a. Kuesioner didistribusikan ke masing – masing unit pelayanan untuk diberikan kepada responden yang menggunakan jasa layanan dimasing – masing unit layanan tersebut untuk diisi.
- b. Kuesioner diisi sendiri oleh responden dengan cara memberikan tanda *lingkar* disalah satu dari empat kotak yang terdapat disetiap pertanyaan dalam kuesioner.
- c. Penanggung jawab setiap unit pelayanan bertanggung jawab untuk mencermati ulang terhadap data yang masuk dengan memastikan seluruh unsur terisi lengkap tanpa ada yang terlewatkan.
- d. Kuesioner kembali dikumpulkan oleh masing – masing unit pelayanan untuk kemudian dikumpulkan kepada penanggung jawab penilaian kepuasan masyarakat di UPT Puskesmas Bakung.

### D. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data bertujuan untuk mendapatkan nilai berupa angka dengan hasil akhir merupakan mutu pelayanan dan penilaian kinerja baik tiap UPP maupun UPT. Oleh karena itu, maka untuk mendapatkan mutu pelayanan dan penilaian kinerja dilakukan perhitungan secara bertahap mulai dari penentuan mutu layanan dan penilaian kinerja setiap UPP dalam UPT.

Pengolahan data penilaian kepuasan masyarakat dimulai dengan melakukan penilaian disetiap UPP yang dilanjutkan dengan menggabungkan hasil penilaian kepuasan masyarakat secara total di UPT. Adapun tahapan pengolahan data adalah sebagai berikut :

- 1. Memberikan kode pada masing – masing jawaban pada kuesioner pada masing – masing UPP. Kotak jawaban pertama diberi kode 1, kotak jawaban kedua diberi kode 2, kotak jawaban ketiga diberi kode 3 dan kotak jawaban keempat diberi kode 4.
- 2. Input Data  
Melakukan input data kedalam program excel untuk setiap UPP dengan hasil koding yang telah dilakukan. Tujuannya agar mempermudah perhitungan yang akan menghasilkan jumlah skor dengan nilai rata – rata (NRR) baik secara unsur maupun total setiap UPP.

### 3. Formula Khusus

Data yang didapat dari input data kemudian diaplikasikan kedalam rumus yang telah ditentukan untuk menentukan survei kepuasan masyarakat guna melihat mutu dan penilaian kinerja pelayanan. Setelah input data maka akan ditentukan nilai rata – rata tertimbang (NRR tertimbang) yang merupakan hasil dari nilai rata – rata dikali dengan bobot tertimbang. Total nilai rata – rata tertimbang (NRR Tertimbang) kemudian dikalikan nilai dasar yaitu 25 yang menghasilkan presentase survei kepuasan masyarakat.

### 4. Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat

Penentuan mutu pelayanan dan penilaian kinerja sudah ditetapkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Target nilai kepuasan masyarakat yang ingin dicapai oleh unit pelayanan terpadu Puskesmas Bakung adalah 85 yang termasuk dalam kategori mutu pelayanan B dengan penilaian kinerja yang BAIK.

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

## BAB III HASIL ANALISA DATA

### A. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 370 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Presentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	148	40%
		Perempuan	222	60%
2.	Pendidikan	SD	19	5.13%
		SMP	143	38.65%
		SMA	199	53.78%

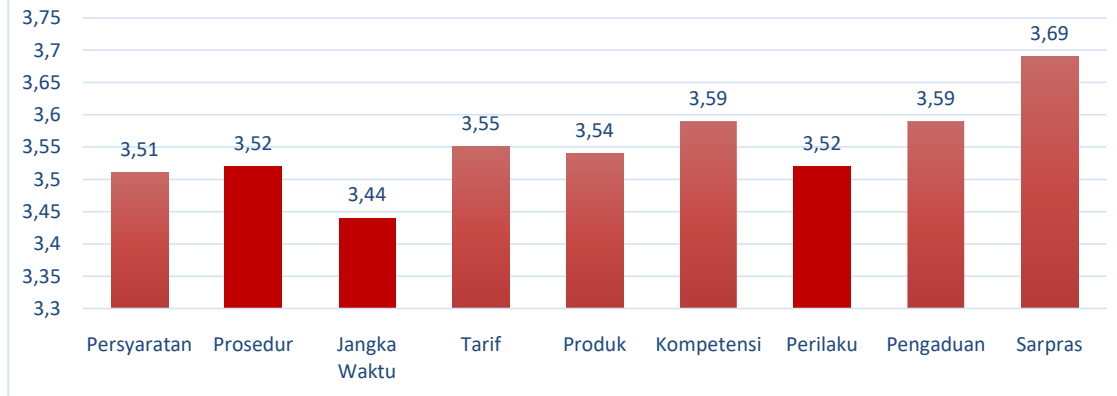
		S1	8	2.17%
		S2	1	0.27%
		S3	0	0
3.	Pekerjaan	PNS	13	3.51%
		TNI	7	1.89%
		POLRI	0	0
		SWASTA	155	41.89%
		WIRUSAHA	82	22.16%
		LAIN LAIN	113	30.55%

### B. Survei Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	<b>3,51</b>	<b>3,52</b>	<b>3,44</b>	<b>3,55</b>	<b>3,54</b>	<b>3,59</b>	<b>3,52</b>	<b>3,59</b>	<b>3,69</b>
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>88,79 (A atau Sangat Baik)</b>								

### SKM Per Unsur Pada Puskesmas Bakung Desember 2023



#### C. Analisis Unsur Layanan

##### LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE I

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Interval SKM	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	3,51	B
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,52	B
3	Waktu Penyelesaian	3,44	B
4	Biaya/Tarif	3,55	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,54	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,59	A
7	Perilaku Pelaksana	3,52	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,59	A
9	Sarana dan Prasarana	3,69	A
	Rerata Unsur Pelayanan		A

#### KETERANGAN

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa penilaian kinerja perunsur pada UPT Puskesmas Bakung seluruh unsur di UPT Puskesmas Bakung termasuk dalam mutu pelayanan kategori A dengan penilaian kinerja SANGAT BAIK.

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 3,44. Namun jika dibandingkan dengan standart masih masuk dalam kategori Baik (B).
2. Sedangkan 2 unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan dengan nilai 3,59 dan unsur Sarana dan Prasarana yaitu 3,69.
3. Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai media aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Adanya keluhan untuk Poli Pemeriksaan Umum tentang keterlambatan pelayanan dokter.

Penyelesaian permasalahan :

- Petugas sudah menegur dokter dan memberikan informasi kepada pasien tersebut.

- Adanya keluhan untuk loket pendaftaran lamanya waktu menunggu di loket

Penyelesaian permasalahan :

- Sudah diberikan edukasi kepada kepada pasien tentang informasi proses pendaftaran, bahwa memang belum giliran untuk dipanggil.

- Adanya keluhan tentang jumlah dokter yang kurang pada hari itu.

Penyelesaian Masalah :

- Sudah diberikan informasi kepada pasien bahwa jadwal dokter sudah diatur kembali.

#### **D. Rencana Tindak Lanjut**

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan secara berkala dengan prioritas unsur yang paling rendah hasilnya.

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 Penyelesaian	Mengadakan komitmen kepada seluruh petugas agar lebih mengefektifkan semua waktu penyelesaian.	√	√	√	√	Kepala Puskesmas
2	Persyaratan	Selalu melakukan sosialisasi tentang persyaratan berobat kepada pasien.	√	√	√	√	Petugas Informasi dan Pendaftaran

#### E. Tren Nilai SKM

Dengan membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. tingkat kepuasan penerima layanan dapat dilihat melalui tabel berikut :

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa adanya peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan pada tahun 2023 di UPT Puskesmas Bakung yaitu pada bulan Juni 2023 dengan nilai 86,87 dan pada bulan Desember 2023 dengan nilai 88,79

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode yaitu bulan Desember 2023 dapat disimpulkan sebagai berikut :

Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Bakung terjadi peningkatan kinerja Penyelenggaraan pelayanan publik dan masuk dalam kategori Sangat Baik ( A ).

Bandar Lampung,      Desember 2023  
**Plt.Kepala UPT Puskesmas Bakung**

drg. Sinta Prabawati  
NIP. 197902122009022001