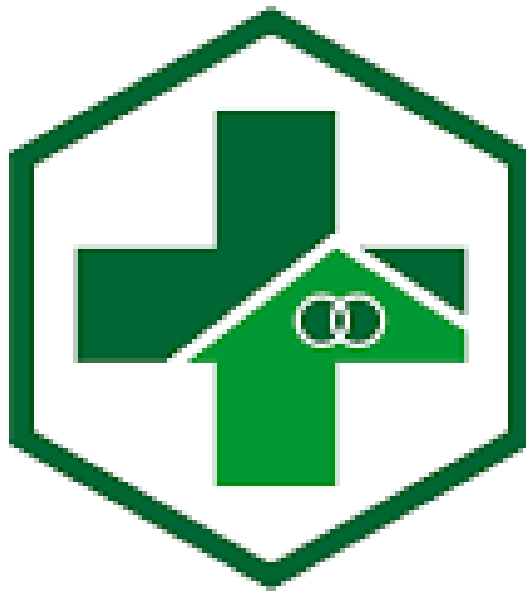


LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



PUSKESMAS GEDONG AIR
SEMESTER 2
TAHUN 2024

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).....	14
BAB IV	15
ANALISIS HASIL SKM	14
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	14
4.2 Rencana Tindak Lanjut	14
4.3 Tren Nilai SKM	14
BAB V	15
KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	16
1. Kuesioner	16
2. Hasil Pengolahan Data.....	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan 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 mengamalkan 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 Puskesmas Gedong Air sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Lampung, 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

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 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 yang telah diberikan oleh Puskesmas Gedong Air.

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;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan 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 dilakukan secara mandiri pada Puskesmas Gedong Air dengan mengarahkan pasien untuk mengisi kuisisioner survey kepuasan melalui barcode yang telah disediakan serta dipandu oleh customer service apabila ada pasien yang tidak paham pada saat pengisian survey kepuasan.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan google form yang disebarakan dalam bentuk scan barcode. Scan barcode tersebut dapat memunculkan link google form survey kepuasan ketika pelanggan mengscan melalui perangkat handphone. 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 Puskesmas Gedong Air 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. **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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

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. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari customer service atau unit pelayanan yang bersangkutan. Pengumpulan data diambil dari masing-masing unit pelayanan meliputi; Pendaftaran, Poli Umum, Poli Gigi, Poli KIA, Poli MTBS, Gizi, Kesling, UGD, Apotek, Laboratorium dan kegiatan lainnya yang diambil secara sampling.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun yang dibagi kedalam 2 semester bulan Januari-Juni dan bulan Juli-Desember. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	6
2.	Pengumpulan Data	Juli-November 2024	120
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, telah ditentukan terlebih dahulu jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Puskesmas Gedong Air berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Puskesmas Gedong Air dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 15.000 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 375 orang.

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	175	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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 375 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI		%
		PEREMPUAN		%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH		%
		SMP		%
		SMA		%
		DIII		%
		SI		%
		S2		%
3	PEKERJAAN	PNS		%
		TNI/POLRI		%
		SWASTA		%
		WIRUSAHA		%
		LAINNYA		%
4	JENIS LAYANAN	PENDAFTARAN	20	5,3%
		BP 1 (PAL)	14	3,73%
		BP 2 (UMUM)	191	50,9%
		BP 3 (LANSIA)	74	19,7%
		KIA	21	5,6%
		MTBS	10	2,66%
		GIGI	31	8,26%

		APOTEK	2	0,53%
		LABORATORIUM	4	1,06%
		UGD	3	0,8%
		KONSELING	5	1,33%
		TOTAL	375	

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 :

1) Hasil survey tiap unit

1. Pendaftaran/RM

No.	Pendapat Tentang Kompetensi	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
1	Kesesuaian persyaratan	0	2	12	6
2	Kemudahan Prosedur	2	0	11	7
3	Kecepatan	1	5	8	6
4	Biaya	0	0	15	5
5	Kesesuaian standar pelayanan dengan hasil	1	1	12	6
6	Kompetensi petugas	1	1	13	5
7	Perilaku petugas	0	2	12	6
8	Sarana dan Prasarana	0	3	13	4
9	Penanganan pengaduan	0	3	1	16

2. Unit poli BP 1 (PAL)

No.	Pendapat Tentang Kompetensi	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
1	Kesesuaian persyaratan	0	0	10	4
2	Kemudahan Prosedur	0	0	12	2
3	Kecepatan	0	0	11	3
4	Biaya	0	0	12	2
5	Kesesuaian	0	2	10	2

	standar pelayanan dengan hasil				
6	Kompetensi petugas	0	0	11	3
7	Perilaku petugas	0	0	11	3
8	Sarana dan Prasarana	0	1	10	3
9	Penanganan pengaduan	0	0	1	13

3. Poli BP 2 (UMUM)

No.	Pendapat Tentang Kompetensi	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
1	Kesesuaian persyaratan		1	127	63
2	Kemudahan Prosedur				
3	Kecepatan				
4	Biaya				
5	Kesesuaian standar pelayanan dengan hasil				
6	Kompetensi petugas				
7	Perilaku petugas				
8	Sarana dan Prasarana				
9	Penanganan pengaduan				

4. Poli BP 3 (LANSIA)

No.	Pendapat Tentang Kompetensi	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
1	Kesesuaian persyaratan	0	0	54	20
2	Kemudahan Prosedur	0	0	58	16
3	Kecepatan	0	0	58	16
4	Biaya	0	0	14	60
5	Kesesuaian standar pelayanan dengan hasil	0	0	14	60
6	Kompetensi petugas	0	0	15	59
7	Perilaku petugas	0	0	24	50
8	Sarana dan	0	0	19	55

	Prasarana				
09	Penanganan pengaduan	0	0	1	73

5. Poli KIA

No.	Pendapat Tentang Kompetensi	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
1	Kesesuaian persyaratan	1	0	14	6
2	Kemudahan Prosedur	1	0	13	7
3	Kecepatan	1	2	11	7
4	Biaya	0	0	12	9
5	Kesesuaian standar pelayanan dengan hasil	1	0	13	7
6	Kompetensi petugas	1	0	10	10
7	Perilaku petugas	1	1	9	10
8	Sarana dan Prasarana	0	3	9	9
9	Penanganan pengaduan	1	2	2	16

6. Unit MTBS/Anak

No.	Pendapat Tentang Kompetensi	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
1	Kesesuaian persyaratan	0	0	8	2
2	Kemudahan Prosedur	0	1	7	3
3	Kecepatan	0	1	8	2
4	Biaya	0	0	7	3
5	Kesesuaian standar pelayanan dengan hasil	0	0	8	2
6	Kompetensi petugas	0	0	7	3
7	Perilaku petugas	0	0	7	3
8	Sarana dan Prasarana	0	0	8	2
9	Penanganan pengaduan	0	0	1	9

7. Unit GIGI

No.	Pendapat Tentang Kompetensi	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
1	Kesesuaian persyaratan	0	0	22	9
2	Kemudahan Prosedur	0	1	20	10
3	Kecepatan	0	1	23	7
4	Biaya	0	0	20	11
5	Kesesuaian standar pelayanan dengan hasil	0	0	20	11
6	Kompetensi petugas	0	0	18	13
7	Perilaku petugas	0	0	17	14
8	Sarana dan Prasarana	0	2	14	15
9	Penanganan pengaduan	0	1	2	28

8. Unit Apotek/Farmasi

No.	Pendapat Tentang Kompetensi	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
1	Kesesuaian persyaratan	0	0	1	1
2	Kemudahan Prosedur	0	0	2	0
3	Kecepatan	0	0	2	0
4	Biaya	0	0	2	0
5	Kesesuaian standar pelayanan dengan hasil	0	0	2	0
6	Kompetensi petugas	0	0	2	0
7	Perilaku petugas	0	0	2	0
8	Sarana dan Prasarana	0	0	1	1
9	Penanganan pengaduan	0	0	0	2

9. Unit Laboratorium

No.	Pendapat Tentang Kompetensi	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
1	Kesesuaian persyaratan	0	0	3	1
2	Kemudahan	1	0	3	0

	Prosedur				
3	Kecepatan	0	0	3	1
4	Biaya	0	0	2	2
5	Kesesuaian standar pelayanan dengan hasil	0	0	2	2
6	Kompetensi petugas	0	0	2	2
7	Perilaku petugas	0	0	2	2
8	Sarana dan Prasarana	0	1	1	2
9	Penanganan pengaduan	0	0	0	4

10. Unit UGD

No.	Pendapat Tentang Kompetensi	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
1	Kesesuaian persyaratan	0	0	2	1
2	Kemudahan Prosedur	1	0	1	1
3	Kecepatan	0	0	2	1
4	Biaya	0	0	2	1
5	Kesesuaian standar pelayanan dengan hasil	0	0	2	1
6	Kompetensi petugas	0	0	2	1
7	Perilaku petugas	0	0	2	1
8	Sarana dan Prasarana	0	0	2	1
9	Penanganan pengaduan	0	0	1	2

11. Unit Konseling (Gizi, Promkes, Kesling)

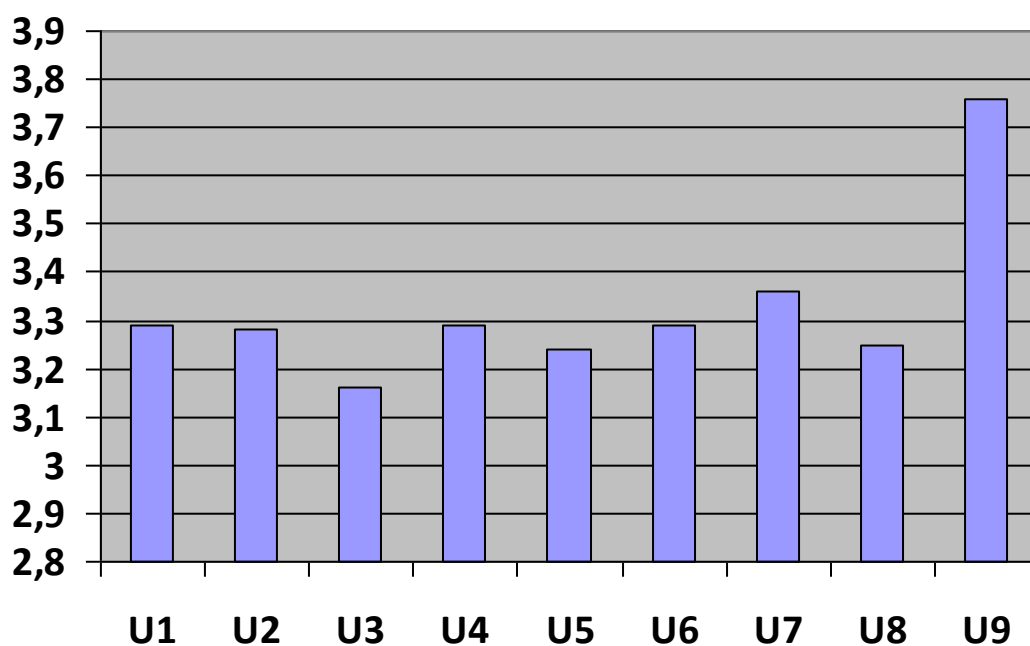
No.	Pendapat Tentang Kompetensi	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
1	Kesesuaian persyaratan	0	0	3	2
2	Kemudahan Prosedur	0	1	2	2
3	Kecepatan	0	1	2	2
4	Biaya	0		3	2
5	Kesesuaian standar pelayanan dengan hasil	0	1	2	2

6	Kompetensi petugas	0	0	2	3
7	Perilaku petugas	0	1	1	3
8	Sarana dan Prasarana	0	1	2	2
9	Penanganan pengaduan	0	0	2	3

2) Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Perunsur Layanan)

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Perunsur	3.29	3.28	3.16	3.29	3.24	3.29	3.36	3.25	3.76
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	A
IKM Layanan	Unit	88,7 (A atau Amat Baik)							

**IKM PER UNSUR
PUSKESMAS GEDONG AIR
SEMESTER 2 TAHUN 2024**



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. “Waktu pelayanan” mendapatkan nilai terendah yaitu 3,16
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu “Penanganan pengaduan” mendapatkan nilai sebesar 3.76
3. 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 :

“Mempercepat waktu pelayanan”

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu semester mulai Juli hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Gedong Air, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 88,7
2. Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu pelayanan
3. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan

Survey kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan

Kota Bandar Lampung, Desember 2024

Kepala Puskesmas Gedong Air

dr. Titin Agustin

NIP 197608172007012008

LAMPIRAN

1. Lampiran Kuesioner



Survey Kepuasan Masyarakat Puskesmas Gedong Air

Survey kepuasan masyarakat Puskesmas Gedong Air merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Puskesmas Gedong Air

[Login ke Google](#) untuk menyimpan progres.
[Pelajari lebih lanjut](#)

** Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi*

Ruangan Pelayanan ? *

☐ PENDAFTARAN/REKAM MEDIK

☐ RUANG PERIKSA 1

☐ RUANG PERIKSA 2 (BP UMUM)

[Minta akses pengeditan](#)

