

# **LAPORAN HASIL SURVEI**

**KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
PELAYANAN PUBLIK BLUD UPT  
PUSKESMAS RAWAT INAP KOTA KARANG**



**BLUD UPT PUSKESMAS RAWAT INAP KOTA KARANG  
DINAS KESEHATAN KOTA BANDAR LAMPUNG  
PEMERINTAHAN KOTA BANDAR LAMPUNG  
PERIODE DESEMBER 202**

## PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah atas dasar limpahan rahmat karunia-Nya sehingga penyusunan laporan penilaian indeks kepuasan masyarakat ini diselesaikan dengan baik.

Laporan kepuasan pelanggan ini disusun sebagai pertanggung jawaban dalam melaksanakan penilaian indeks kepuasn masyarakat ( IKM) yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja puskesmas. Hasil dari penilaian indeks kepuasan masyarakat (IKM) ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di BLUD UPT PUSKESMAS RAWAT INAP KOTA KARANG.

Pengambilan data dengan kuisisioner dilaksanakan di pelayanan dengan memberikan kuisisioner kepada pelanggan eksternal yang datang di puskesmas 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 masyarakat dipuskesmas khususnya dan management pelayanan kesehatan umumnya.

Bandar Lampung, 1 Desember 2022  
Mengetahui,

Pimpinan BLUD  
UPT Puskesmas  
Rawat Inap Kota Karang



dr.Aida Melisa, M.Kes  
NIP.197006112002122002

Wakil Manajemen Mutu

Ns.DewiSartina,S.Kep  
NIP.198111222009022003

# **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 di Puskesmas Rawat Inap Kota Karang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota bandar 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

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 dilakukan secara mandiri pada Puskesmas Rawat Inap Kota Karang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Puskesmas Rawat Inap Kota Karang adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022.

#### 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 di Puskesmas Rawat Inap Kota Karang 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 Kerja	Hari
1.	Persiapan	Januari 2021	8	
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2021	60	
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2021	10	
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2021	15	

### BAB III

#### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

Berdasarkan tabel diatas dapat dianalisis bahwa penilaian kinerja termasuk dalam mutu pelayanan kategori B (78,6) dengan penilaian **BAIK**.

Tabel 3 rencana Tindak Lanjut Saran Pelanggan

No unsur	Unsur Pelayanan	Saran Pelanggan	Rencana Tindak Lanjut
1	Persyaratan pelayanan		
2	Prosedur pelayanan		
3	Kecepatan Pelayanan		
4	Biaya/tarif pelayanan		Melakukan evaluasi terhadap semua petugas pelayanan
5	Produk Layanan		
6	Kompetensi petugas pelayanan		
7	Kesopanan dan keramahan petugas	Pelayanan Kurang cepat	Mengevaluasi respon time pelayanan
8	Kualitas sarana dan prasarana		
9	Pengaduan pengguna layanan		

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa penilaian kinerja perunsur kesemuanya masuk dalam kategori BAIK.

Dari hasil pengukuran kepuasan pelanggan, ternyata hasil unsur persyaratan pelayanan masih paling rendah. Hal tersebut mungkin disebabkan adanya :

1. Komitmen semua petugas untuk memberi pelayanan secara cepat dan tepat harus lebih ditingkatkan lagi
2. Banyaknya pasien yang berkunjung dengan berbagai macam permasalahannya perlu koordinasi sesama petugas pelayanan
3. Pengunjung membutuhkan kenyamanan dan keamanan dalam pelayanan

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Pengambilan data untuk penilaian mutu dan kinerja pelayanan di Puskesmas tahun 2021 dilaksanakan pada bulan September 2021. Jumlah responden keseluruhan telah ditentukan sebanyak 150 orang berdasarkan ketentuan dalam permenpam. Hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 150 orang 78,6 % untuk IKM. Hasil tersebut telah memenuhi standar target minimal nilai IKM yang ditetapkan sebesar >62,51%. Keseluruhan termasuk dalam kategori B penilaian kinerja BAIK.

#### B. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, BLUD UPT Puskesmas Rawat Inap Kota Karang harus meningkatkan beberapa unsur pelayanan dengan cara mempersiapkan rencana tindak lanjut berupa peningkatan kualitas petugas serta sarana dan prasarana.

1. Setiap karyawan harus menguasai dasar setiap alur pelayanan pemeriksaan maupun alur koordinasi sebagai agent dalam pelayanan pengunjung.
2. Komitmen semua petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat harus ditingkatkan lagi
3. Kenyamanan Lingkungan agar lebih diperhatikan
4. Berusaha mempertahankan penilaian yang sudah baik dan berusaha meningkatkan pelayanan menjadi >81,26 % (sangat baik), agar dapat memuaskan pelanggan eksternasi Puskesmas.