



LAPORAN

**PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
UOBF PUSKESMAS NONGKOJAJAR**

KABUPATEN PASURUAN

TAHUN 2022

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. 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.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi suatu agenda yang harus segera diterapkan oleh semua instansi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya mengukur kinerja dan kualitas pelayanan publik secara terus-menerus dan berkelanjutan. Dalam bagian pengantar keputusan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, MENPAN menyatakan : *Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan.* Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Kementerian PAN menetapkan kebijakan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap unit pelayanan instansi pemerintah. Instrumen IKM ini juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan Publik

1.2. TUJUAN

Pengukuran survey kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan sebagai Unit Pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka penetapan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Adapun tujuannya :

- Terwujudnya pengawasan dan partisipasi masyarakat yang efektif
- Terwujudnya keterpaduan informasi pelayanan publik
- Tercegah terjadinya penyalagunaan kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik

1.3. METODE

1. Mengembangkan Kuisisioner

Survey kepuasan masyarakat diawali dengan mengembangkan metode survey yang akan dilaksanakan, apabila menggunakan kuisisioner, maka harus dikembangkan kuisisioner sesuai dengan tugas pokok dan fungsi instansi penyelenggara pelayanan.

Kuisisioner merupakan daftar pertanyaan yang akan digunakan oleh periset untuk memperoleh data dari sumbernya secara langsung melalui proses komunikasi atau dengan mengajukan pertanyaan.

Adapaun kuisisioner yang disusun :

- Tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan
 - Tentang kemudahan prosedur pelayanan di tiap-tiap unit
 - Tentang kecepatan waktu dalam pelayanan
 - Tentang Kesesuaian biaya dengan aturan tarif layanan
 - Tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
 - Tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam layanan
 - Perilaku petugas dalam layanan
-

- Kwalitas sarana dan prasarana
- Tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

2. Menetapkan Jumlah Responden

Jumlah pelanggan 381 orang

Berdasarkan tabel Karcjie and Morgan jumlah sample adalah 381 orang

3. Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat

Tim Pelaksana survey kepuasan masyarakat dibentuk untuk mempermudah proses pelaksanaan dan pelaporan survey kepuasan masyarakat. Penanggungjawab tim adalah Kepala organisasi perangkat daerah/unit kerja dan pelaksana survey kepuasan masyarakat terdiri dari....

4. Rencana Kerja

Pekerjaan penyusunan SKM direncanakan untuk dilaksanakan tahapan pekerjaan, yang di dalamnya terdiri dari kegiatan yang dibagi ke dalam tahapan sebagai berikut :

No	Kegiatan	Minggu				
		1	2	3	4	5

BAB II

ANALISA DATA

2.1. METODE PERHITUNGAN

Analisa Data dilakukan dengan perhitungan indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan pedoman dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berdasarkan pengembangan kuisisioner yang telah dilakukan, maka bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Contoh: Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelitbelit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Nilai IKM / Survey Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat

terhadap x unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{x} = 1/x$$

Untuk memperoleh nilai IKM / Survey Kepuasan Masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut : Nilai x 25

TABEL INTERVAL NILAI SKM

NILAI PERSEPS I	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANA N	KINERJA UNIT PELAYANA N
1	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	65,00– 76,60	C	Kurang Baik
3	76,61 – 88,30	B	Baik
4	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

2.2. HASIL PERHITUNGAN

2.2.1. Data Responden

A. Jenis Kelamin

Dari pelaksanaan survey kepuasan masyarakat di Puskesmas Nongkojajar, dipaparkan jenis kelamin responden sebagai berikut :

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSENTASE
1	laki-laki	157	46%
2	Perempuan	224	54%

B. Pendidikan Terakhir

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PROSENTASE
1	SD	231	55%
2	SLTP	80	24%
3	SLTA	70	16%
4	D1, D2, D3	13	3%
5	S1	7	2%
6	S2	0	0%
7	S3	0	0%

C. Pekerjaan

NO	PEKERJAAN	JUMLAH	PROSENTASE
1	PNS / TNI / POLRI	45	12%
2	PEGAWAI SWASTA	77	20%
3	WIRASWASTA	70	18%
4	PELAJAR / MAHASISWA	75	17%
5	LAINNYA	124	33%

2.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

No. Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1	Persyaratan pelayanan	75.70
2	sistem, mekanisme dan prosedur	74.87
3	Waktu Penyelesaian	74.42
4	Biaya/Tarif	93.22
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	80,71
6	Kompetensi pelaksana	82.35
7	Perilaku pelaksana	76.53
8	Sarana dan prasarana	76.09
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	78.52
	NILAI KEPUASAN MASYARAKAT	78,69

Analisis hasil survey adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan tabel diatas, nilai IKM (nama Perangkat daerah) adalah sembilan kategori.
 1. Nilai tertinggi pada unsur pelayana kopetensi pelaksana, hal yang mendorong tingginya capaian unsur pelayanan U4 adalah 93.22
 2. Nilai terendah pada unsur pelayanan U3 = 74,42, U2 = 74.87, U9 = 75.70, kendala yang menyebabkan rendahnya unsur pelayanan.

2.2.3. Rencana Aksi Perbaikan Nilai Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis survey kepuasan masyarakat, unsur pelayanan berikut memerlukan rencana aksi untuk perbaikan nilai unsur pelayanan antara lain :

NO	Unsur Pelayanan	Rencana Aksi Perbaikan	Waktu Pelaksanaan
1.	Waktu Penyelesaian	Mengurangi aktifitas yang tidak perlu yg dilakukan oleh petugas sesuai dengan SOP pelayanan	-
2	Sistem, Mekanisme Prosedur	Pemperjelas dan Mempermudah Alur pelayanan dan system pelayanan yang ada di instansi	-
3	Persyaratan Pelayanan	Akan lebih mengikuti standard operasional prosedur dan juga memudahkan persyaratan selama pelayanan	-

BAB III PENUTUP

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat atau lebih lazim disebut SKM telah dilakukan sebagai upaya untuk melakukan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

Pelaksanaan kegiatan program Survey Kepuasan Masyarakat sudah diselesaikan. Diharapkan program pengukuran kegiatan dijadikan acuan dalam meningkatkan pelayanan publik pada instansi UOBF Puskesmas Nongkojajar, berdasarkan data dari masyarakat ini sehingga program perbaikan pelayanan menjadi tepat sasaran dan berguna untuk masyarakat.

Pasuruan, 31 Juli 2022

Kepala UOBF Puskesmas Nongkojajar



dr. Ragi Widodo Budi Nugroho
NIP. 19790122 201001 1 005