LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2022



PUSKESMAS BUNGURAN SELATAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS BUNGURAN SELATAN PERIODE 2022
BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Evaluasi perlu dilakukan guna mengetahui sejauh mana kewajiban yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan telah dipahami dan diketahui oleh masyarakat.

Unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, upaya penyempurnaan pelayanan publik harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Keluhan masyarakat akan memberikan dampak buruk terhadap mutu pelayanan jika tidak ditangani dan ditindaklanjuti. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Survei kepuasan masyarakat telah dilakukan di Puskesmas Bunguran Selatan periode 2022. Dengan adanya survei kepuasan pelanggan diketahui keluhan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Bunguran Selatan. Survei ini juga sebagai evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerja Puskesmas Bunguran Selatan sehingga tercapainya pelayanan publik yang berkualitas.

B. Tujuan

1. Tujuan Umum

   Tujuan dilaksanakan survei kepuasan pelanggan yaitu untuk mengetahui gambaran indeks kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh Puskesmas Bunguran Selatan dan dapat dijadikan sebagai pedoman dalam membuat perencanaan Puskesmas Bunguran Selatan.

2. **Tujuan Khusus**

   a. Mengetahui tingkat survei kepuasan masyarakat yang dicapai oleh Puskesmas Bunguran Selatan.
   b. Mengidentifikasi masalah keluhan dan saran pelanggan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Bunguran Selatan.
   c. Menindaklanjuti masalah ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Bunguran Selatan.
   d. Merencanakan kegiatan yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Bunguran Selatan.

C. Ruang Lingkup Kegiatan

Sasaran survei kepuasan masyarakat adalah masyarakat Kecamatan Bunguran Selatan yang memanfaatkan pelayanan kesehatan yaitu Puskesmas unguran Selatan dengan mengacu kepada Sembilan (9) indikator pelayanan public berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

D. Manfaat

Manfaat pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Puskesmas Bunguran Selatan, yaitu:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas Bunguran Selatan.
2. Diketahui tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Bunguran Selatan.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan dalam upaya perbaikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Bunguran Selatan.
4. Diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah Kecamatan Bunguran Selatan.

BAB II
GAMBARAN UMUM

A. Instrument Kuesioner

Survei kepuasan masyarakat (SKM) tahun 2022 yang dilaksanakan oleh Puskesmas Bunguran Selatan dengan mengacu kepada sembilan (9) indikator pelayanan publik berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan

   Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

   Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

   Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya / tariff

   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

   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

   Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku pelaksana

   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.

B. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di dalam gedung puskesmas ketika pasien berobat ke puskesmas dan di luar gedung puskesmas ketika terdapat kegiatan di masyarakat, seperti posbindu, posyandu balita dan posyandu lansia. Waktu pelaksanaan yaitu dari Januari-Desember 2022.

C. Penetapan Populasi dan Sampel

Populasi adalah semua pasien yang berobat ke puskesmas (dalam gedung) dan pasien yang mengikuti kegiatan di luar gedung puskesmas selama tahun 2021 sebesar 9.989 pasien (Data SP2TP Puskesmas Bunguran Selatan tahun 2021). Sampel survei ditentukan dengan melihat tabel sampel *Morgan* dan *Krejce* yang terdapat di lampiran II Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Dengan populasi sebesar 9.989 maka jumlah sampel yang diperoleh yaitu 368 sampel.

D. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara secara langsung dengan panduan kuesioner yang terdapat di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari 9 unsur pertanyaan. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu setiap pasien yang ditemui dan bersedia mengisi kuesioner.

E. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan di akhir 2022 menggunakan komputer dengan program excel dan SPSS serta disajikan dalam bentuk tabel dan grafik. Setiap unsur terdapat pilihan jawaban tidak sesuai, kurang sesuai, sesuai dan sangat sesuai. Tidak sesuai diberi nilai 1, kurang sesuai diberi nilai 2, sesuai diberi nilai 3, dan sangat sesuai diberi nilai 4.

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

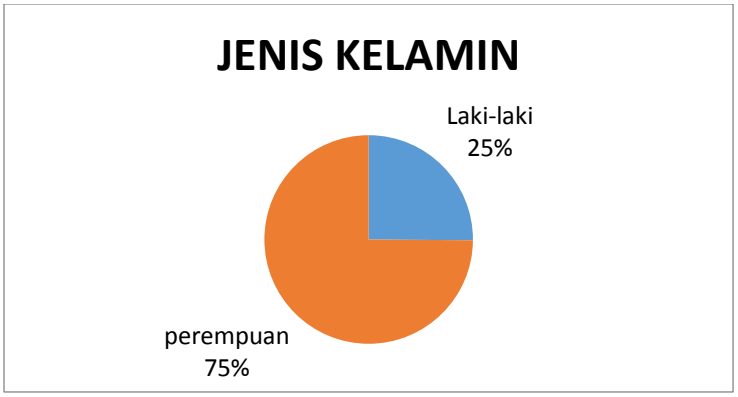
A. Profil Unit Pelayanan

- Nama Unit Pelayanan : Puskesmas Bunguran Selatan
- Jenis-jenis Pelayanan yang diberikan :
  1. Ruang Pemeriksaan Umum
  2. Ruang Kesehatan Gigi dan mulut
  3. Ruang Kesehatan IBU/KB
  4. Ruang Imunisasi
  5. Ruang Kesehatan Anak
  6. Ruang Gawat Darurat
  7. Ruang Laboratorium
  8. Ruang Farmasi
  9. Pendaftaran

B. Gambaran Umum Responden

Gambaran Umum responden menjelaskan hasil survei, yang meliputi :

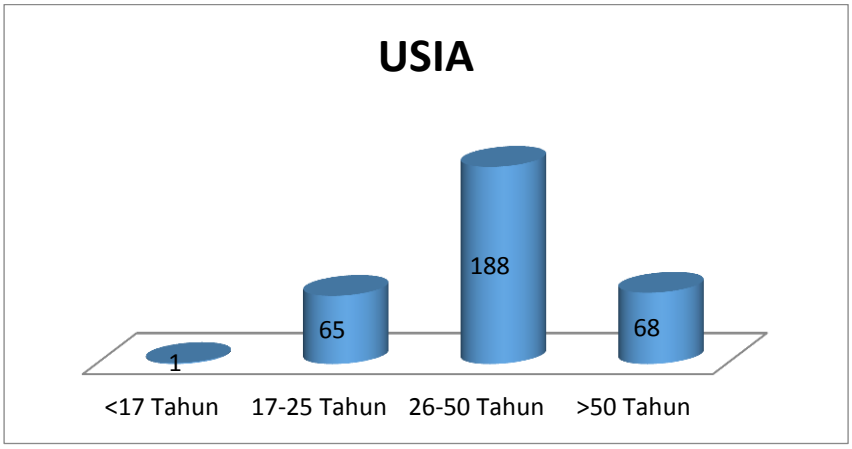
- Jumlah responden : 322 Orang
- Berdasarkan Jenis Kelamin :



a) Laki-Laki : 82 Orang

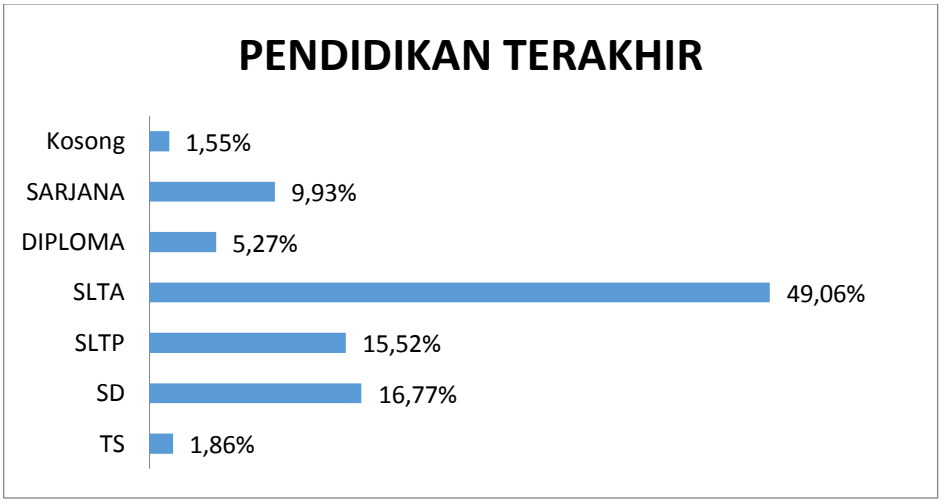
b) Perempuan : 240 Orang

- Berdasarkan Usia :



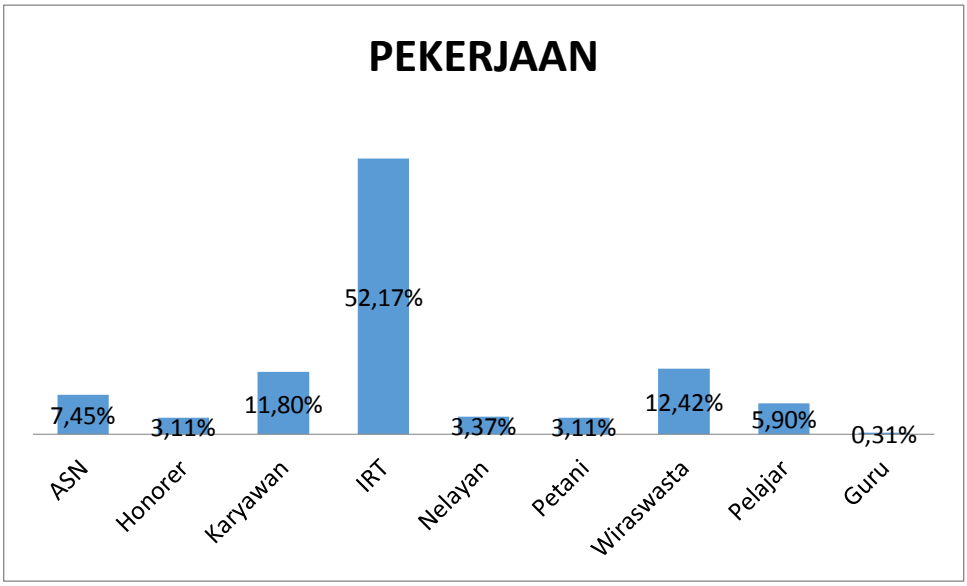
<17 Tahun : 1 Orang
17-25 Tahun : 65 Orang
26-50 Tahun : 188 Orang
>50 Tahun : 68 Orang

- Berdasarkan Pendidikan :



Kosong : 5 Orang
Tidak Sekolah : 6 Orang
SD : 54 Orang
SLTP : 50 Orang
SLTA : 158 Orang
DIPLOMA : 17 Orang
SARJANA : 32 Orang

- Berdasarkan Pekerjaan :



ASN	: 24 Orang
Honorer	: 10 Orang
Karyawan	: 38 Orang
Ibu rumah Tangga (IRT)	: 168 Orang
Nelayan	: 12 Orang
Petani	: 10 Orang
Wiraswasta	: 40 Orang
Pelajar	: 19 Orang
Guru	: 1 Orang

C. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

Tabel 1. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bunguran Selatan Tahun 2022

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur	Kinerja Unsur Pelayanan	Bobot Tertimbang	Nilai Index Per Unsur Pelayanan
1	Prosedur Pelayanan	3,25	BAIK	0,11	0,3575
2	Persyaratan Pelayanan	3,31	BAIK	0,11	0,3641
3	Waktu Penyelesaian/Kecepatan Pelaksana	3,20	BAIK	0,11	0,352
4	Biaya/Tarif	3,93	SANGAT BAIK	0,11	0,4323
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,36	BAIK	0,11	0,3696
6	Kompetensi Pelaksana	3,35	BAIK	0,11	0,3685
7	Perilaku Pelaksana	3,37	BAIK	0,11	0,3707
8	Fasilitas Sarana dan Prasarana	3,21	BAIK	0,11	0,3531
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,42	BAIK	0,11	0,3762
	Jumlah Nilai Index	**3,344**			
	Nilai IKM	**83,6**			
	Mutu Pelayanan	**B**			
	Kinerja Unit Pelayanan	**BAIK**			

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 9 unsur pelayanan yang dinilai di Puskesmas Bunguran selatan pada Tahun 2022, Nilai kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Bunguran Selatan sebesar 83,6 dan masuk dalam kategori mutu pelayanan baik.

Dilihat dari unsur pelayanan yang disurvei, maka unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah unsur pelayanan no 4 yaitu Biaya/ Tarif dengan nilai rata-rata 3,93. Hal ini menunjukkan bahwa biaya/tarif untuk berobat di Puskesmas Bunguran selatan sangat baik. Sedangkan unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah adalah unsur no 3 yaitu Waktu Pelaksanaan Pelayanan dengan nilai rata-rata 3,20 dan no 8 yaitu Fasilitas sarana dan Prasaranana dengan nilai rata-rata 3,21 dan kategori Baik. Petugas sudah sangat memaksimalkan dalam waktu pelaksanaan pelayanan untuk memberikan kepuasan pelayanan terhadap masyarakat, sedangkan untuk saranan dan prasaranan pada akhir tahun 2022 sudah ada penambahan sarpras seperti kursi tunggu pasien, tempat sampah sehingga pasien memberikan rasa nyaman terhadap pasien yang berkunjung.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

1. Hasil Dari survey terhadap pelayanan Puskesmas Bunguran Selatan adalah **BAIK,** dengan nilai Indeks kepuasan masyarakat adalah 83,6
2. Unsur Pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah unsur no 4 yaitu Biaya/Tarif dengan nilai Rata-Rata 3,93.
3. Unsur Pelayanan yang memperoleh nilai terendah adalah unsur no 3 yaitu Waktu Pelaksanaan Pelayanan.

B. REKOMENDASI

1. Unsur-unsur pelayanan yang memperoleh nilai tinggi harus mempertahankan dan lebih ditingkatkan lagi.
2. Unsur pelayanan yang memperoleh nilai rendah harus diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan.