



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT

PUSKESMAS PUSPO
Triwulan II

TAHUN
2022

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan Hidayah-Nya, akhirnya laporan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat Kabupaten Pasuruan triwulan II tahun 2022 ini dapat terselesaikan. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Puskesmas Puspo yang selanjutnya sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik dalam artian pelayanan yang lebih efektif, efisien dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Penyusunan Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan amanat dari Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik serta wajib mempublikasikan hasil survei kepuasan masyarakat sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Akhir kata, kami sampaikan terima kasih atas dukungan dan bantuan berbagai pihak dalam penyusunan laporan ini.

Pasuruan, 30 Juni 2022

Penyusun,


Sodikin, Amd. Kep

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan	2
1.3. Sasaran.....	2
1.4. Metode	2
BAB II HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
2.1. Gambaran Umum Survei	4
2.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	4
2.2.1. Jenis Layanan.....	4
2.2.2. Data Responden.....	5
2.2.3. Analisis Karakteristik Pelayanan Publik.....	5
2.2.4. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	10
2.2.5. Rencana Aksi.....	11
BAB III PENUTUP.....	12

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 massa dan jaringan sosial sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Survei 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 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 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 RB 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 objektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik.

Melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dapat diketahui tingkat kekurangan dan kelemahan kualitas pelayanan yang selanjutnya sebagai bahan pertimbangan penyusunan kebijakan untuk perbaikan pelayanan waktu mendatang, serta sebagai tolok ukur kualitas pelayanan publik di UOBF Puskesmas Puspo.

Oleh karena itu maka Puskesmas Puspo sebagai penyelenggara pelayanan publik melaksanakan survei kepuasan masyarakat sebagai upaya untuk memperbaiki pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pasuruan.

1.2. TUJUAN

Pengukuran survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk :

1. Mendapatkan suatu gambaran penilaian masyarakat yang lebih objektif terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan selama ini.
2. Mendapatkan *feed back* / umpan balik atas kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan / peningkatan kualitas pelayanan secara berkesinambungan.
3. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik dalam artian pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

1.3. SASARAN

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 bahwa sasaran pelaksanaan survei kepuasan masyarakat antara lain :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.4. METODE

1. Mengembangkan Kuisisioner

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan secara elektronik melalui aplikasi bukutamu.pasuruankab.go.id yang dikembangkan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

2. Menetapkan Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan pelaksanaan tugas dan fungsi pada UOBF Puskesmas Puspo. Jumlah responden ditentukan sesuai dengan tabel *Krejcie and Morgan* yang terdapat pada Lampiran II Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

3. Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Tim Pelaksana survei kepuasan masyarakat dibentuk untuk mempermudah proses pelaksanaan dan pelaporan survei kepuasan masyarakat. Pengarah tim adalah kepala UOBF Puskesmas Puspo dan pelaksana survei kepuasan masyarakat diketuai dr. Arif Rahman

4. Rencana Kerja

Kegiatan ini dilaksanakan secara berkala setiap triwulan oleh UOBF Puskesmas Puspo sebagai penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan. Pengguna yang telah menerima layanan dapat mengakses aplikasi survei kepuasan masyarakat secara elektronik pada aplikasi bukutamu.pasuruankab.go.id dan selanjutnya menyusun laporan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat.

BAB II

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Gambaran Umum Survei

Pemberian pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana penyelenggara pelayanan publik telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Perkembangan kehidupan masyarakat yang sangat dinamis seiring dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, membuat masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di UOBF Puskemas Puspo

2.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

1.2.1. Jenis Layanan

Pada kegiatan survei kepuasan masyarakat triwulan II tahun 2022 dalam mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan UOBF Puskesmas Puspo Adapun jenis pelayanan yang dilakukan survei antara lain :

1. Pelayanan Umum
2. Pelayanan KIA/KB
3. Pelayanan MTBS/MTBM
4. Pelayanan Laboratorium
5. Pelayanan Farmasi
6. Pelayanan Unit Tindakan
7. Pelayanan Imunisasi
8. Pelayanan Gizi

1.2.2. Data Responden

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di UOBF Puskesmas Puspo Kabupaten Pasuruan sebanyak 381 responden survei diperoleh gambaran responden sebagai berikut :

1. Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSENTASE
1	Laki-laki	61	64%
2	Perempuan	34	36%

2. Pendidikan Terakhir

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PROSENTASE
1	SD	59	62%
2	SLTP	18	18%
3	SLTA	14	14%
4	D1, D2, D3	0	0%
5	S1	4	4%
6	S2	0	0%

1.2.3. Analisis Karakteristik Pelayanan Publik UOBF Puskesmas Puspo

Analisis hasil survei kepuasan masyarakat menggambarkan kondisi pelayanan pada UOBF Puskesmas Puspo yang dijabarkan pada masing-masing variabel pelayanan publik sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Hasil survei primer menunjukkan bahwa sebanyak 95 responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan publik UOBF Puskesmas Puspo sesuai dengan jenis pelayanan. Sebanyak 33% responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan publik sangat sesuai dengan jenis pelayanan, sebanyak 62% responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan publik sesuai dengan jenis layanan, sebanyak 0% responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan publik kurang sesuai dengan jenis

layanan dan sebanyak 0% responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan publik tidak sesuai dengan jenis layanan.

Tabel 1.1 Persentase Pendapat Responden UOBF Puskesmas Puspo Tentang Variabel Persyaratan Triwulan II Tahun 2022

No	Persyaratan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Kurang Sesuai	0	0%
3	Sesuai	64	67%
4	Sangat Sesuai	31	33%

Sumber: bukutamu.pasuruankab.go.id

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Prosedur berguna untuk mempermudah pemohon untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Berdasarkan hasil survei pada UOBF Puskesmas Puspo didapatkan bahwa responden yang menilai prosedur sangat mudah sebanyak 45%, responden menilai mudah sebanyak 54%, responden menilai kurang mudah sebanyak 0% dan responden menilai kurang mudah sebanyak 1%.

Tabel 1.2 Persentase Pendapat Responden UOBF Puskesmas Puspo Tentang Variabel Sistem, Mekanisme dan Prosedur Triwulan II Tahun 2022

No	Prosedur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak mudah	1	1%
2	Kurang mudah	0	0%
3	Mudah	51	54%
4	Sangat mudah	43	45%

3. Waktu Penyelesaian

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan yang ada di UOBF Puskesmas Puspo Berdasarkan hasil survei primer, didapatkan bahwa responden yang menilai jangka

waktu pelayanan sangat cepat sebanyak 49 %, responden menilai cepat sebanyak 51%, responden menilai kurang cepat sebanyak 0% dan responden menilai tidak cepat sebanyak 0%

Tabel 1.3 Persentase Pendapat Responden UOBF Puskesmas Puspo Tentang Variabel Waktu Triwulan II Tahun 2022

No	Waktu	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Cepat	0	0%
2	Kurang Cepat	0	0%
3	Cepat	48	51%
4	Sangat Cepat	47	49%

4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi pelayanan adalah hasil pelayanan publik yang diberikan oleh UOBF Puskesmas Puspo Berdasarkan hasil survei produk spesifikasi pelayanan pada UOBF Puskesmas Puspo didapatkan hasil bahwa sebanyak 49% responden yang merupakan pengguna layanan menjawab produk spesifikasi pelayanan sangat sesuai, sebanyak 49% responden yang merupakan pemohon menjawab produk spesifikasi pelayanan sesuai, sebanyak 1% responden yang merupakan pemohon menjawab produk spesifikasi pelayanan kurang sesuai, dan sebanyak 0% responden yang merupakan pemohon menjawab produk spesifikasi pelayanan tidak sesuai.

Tabel 1.4 Persentase Pendapat Responden UOBF Puskesmas Puspo Tentang Variabel Produk Spesifikasi Pelayanan Triwulan II Tahun 2022

No	Produk Spesifikasi Pelayanan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Kurang Sesuai	1	1%
3	Sesuai	47	49%
4	Sangat Sesuai	47	49%

5. Biaya / Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya telah ditetapkan berdasarkan peraturan yang berlaku. Berdasarkan survei primer

didapatkan hasil bahwa sebanyak 52% responden yang merupakan pemohon menjawab biaya pelayanan sesuai, sebanyak 48% responden menjawab biaya pelayanan kurang sesuai, sebanyak 0% responden menjawab biaya pelayanan kadang sesuai, dan sebanyak 0% responden yang menjawab biaya pelayanan tidak sesuai.

Tabel 1.5 Persentase Pendapat Responden UOBF Puskesmas Puspo Tentang Variabel Biaya/Tarif Triwulan II Tahun 2022

No	Biaya/Tarif	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak sesuai	0	0%
2	Kadang sesuai	0	0%
3	Kurang sesuai	46	48%
4	Sesuai	49	52%

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana pada UOBF Puskesmas Puspo meliputi pengetahuan, keterampilan, keahlian dan pengalaman petugas penyelenggara pelayanan. Berdasarkan survei primer didapatkan hasil bahwa sebanyak 49% responden pengguna layanan menjawab kompetensi pelaksana sangat kompeten, sebanyak 49% responden menjawab kompetensi pelaksana kompeten, sebanyak 0% responden menjawab kompetensi pelaksana kurang kompeten, dan sebanyak 1% responden yang menjawab kompetensi pelaksana tidak kompeten.

Tabel 1.6 Persentase Pendapat Responden UOBF Puskesmas Puspo Tentang Variabel Kompetensi Pelaksana Triwulan II Tahun 2022

No	Kompetensi Pelaksana	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Kompeten	1	1%
2	Kurang Kompeten	0	0%
3	Kompeten	47	49%
4	Sangat Kompeten	47	49%

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana dapat ditinjau dari kesopanan dan keramahan petugas pelaksana dalam memberikan jasa pelayanan kepada para pengguna jasa. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa sebanyak 55% responden menilai perilaku pelaksana sangat

sopan dan ramah, sebanyak 45% responden menilai perilaku pelaksana sopan dan ramah, sebanyak 0% responden menilai perilaku pelaksana kurang sopan dan ramah, dan sebanyak 0% responden menilai perilaku pelaksana tidak sopan dan ramah.

Tabel 1.7 Persentase Pendapat Responden UOBF Puskesmas Puspo Tentang Variabel Perilaku Pelaksana Triwulan II Tahun 2022

No	Perilaku Pelaksana	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak sopan dan ramah	0	0%
2	Kurang sopan dan ramah	0	0%
3	Sopan dan ramah	43	45%
4	Sangat sopan dan ramah	52	55%

8. Sarana dan Prasarana.

Sarana dan prasarana UOBF Puskesmas Puspo yang sudah ada dinilai sangat baik oleh 42% responden, dinilai baik oleh 52% responden, dinilai cukup oleh 6% responden dan dinilai buruk oleh 0% responden.

Tabel 1.8 Persentase Pendapat Responden UOBF Puskesmas Puspo Tentang Variabel Sarana dan Prasarana Triwulan II Tahun 2022

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Buruk	0	0%
2	Cukup	6	6%
3	Baik	49	52%
4	Sangat Baik	40	42%

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan dinilai masyarakat telah dikelola dengan baik oleh 58% responden, sebanyak 31% responden menilai bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan berfungsi kurang maksimal, sebanyak 12% responden menilai ada tetapi tidak berfungsi dan sebanyak 0% responden menilai tidak ada.

**Tabel 1.9 Persentase Pendapat Responden UOBF Puskesmas Puspo
Tentang Variabel Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Triwulan II Tahun 2022**

No	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak ada	0	0%
2	Ada tetapi tidak berfungsi	11	12%
3	Berfungsi kurang maksimal	29	31%
4	Dikelola dengan baik	55	58%

1.2.4. Indeks Kepuasan Masyarakat

Dari seluruh jenis pelayanan publik yang disurvei pada UOBF Puskesmas Puspo maka diperoleh data sebagai berikut :

No. Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1.	Persyaratan Pelayanan	83%
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	86%
3.	Waktu Penyelesaian	87%
4.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87%
5.	Biaya / Tarif	88%
6.	Kompetensi Pelaksana	87%
7.	Perilaku Pelaksana	89%
8.	Sarana dan Prasarana	84%
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	87%
	NILAI KEPUASAN MASYARAKAT	86%

Analisis hasil survei kepuasan masyarakat menggambarkan kondisi pelayanan pada UOBF Puskesmas Puspo yang dijabarkan pada masing-masing variabel pelayanan publik sebagai berikut :

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat UOBF Puskesmas Puspo dalam kategori kinerja pelayanan **Baik** dengan nilai sebesar 86% Untuk penilaian per unsur pelayanan, menurut responden unsur Perilaku Pelaksana (U7) dan Biaya / Tarif (U5) mendapatkan nilai persepsi paling tinggi yaitu 89% DAN 88% Sedangkan unsur Persyaratan Pelayanan (U1) mendapat nilai persepsi paling rendah yaitu 83%
2. Nilai unsur Perilaku Pelaksana (U7) memperoleh nilai persepsi paling tinggi yaitu 89% Hal yang mendorong tingginya capaian unsur Perilaku Pelaksana pada UOBF Puskesmas Puspo antara lain
 1. Pegawai bekerja sesuai dengan kompetensi
 2. Sudah terlaksananya pelatihan kapasitas pegawai
 3. Kebijakan pemimpin terhadap reward dan punishment
3. Nilai terendah pada unsur Persyaratan Pelayanan (U1) mendapat nilai persepsi paling rendah yaitu 83% Hal yang menyebabkan nilai capaian unsur Persyaratan Pelayanan menjadi rendah disebabkan oleh
 1. Rendahnya sumber daya masyarakat
 2. Kurangnya pemahaman hak dan kewajiban konsumen

2.2.1. Rencana Aksi Perbaikan Nilai Unsur Pelayanan

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

No	Prioritas Unsur	Uraian Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	Th.....	
1	Persyaratan Pelayanan	Pemasangan papan informasi tentang (alur pelayan, syarat-syarat pelayanan, hak dan kewajiban pasien)		✓				Sodikin
2.		Sosialisasi tentang alur pelayan, syarat-syarat pelayanan, hak dan kewajiban pasien kepada Lintas Sektor			✓			Sodikin

BAB III PENUTUP

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2022 pada UOBF Puskesmas Puspo telah dilaksanakan. Diharapkan kegiatan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat bukan hanya untuk memenuhi kewajiban Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, tetapi juga untuk dapat menggali sumber-sumber informasi yang dapat dipakai sebagai acuan untuk melakukan perbaikan (*continual improvement*) guna peningkatan kualitas pelayanan publik di UOBF Puskesmas Puspo

Pasuruan, 30 Juni 2022

Kepala UOBF Kesehatan Puskesmas Puspo



dr. Arif Rahman

Pangkat : Penata / III d

NIP. 19830108 201001 1 014