

BAB I

Pendahuluan

A. Latar Belakang

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

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan untuk mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

B. Maksud

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

- a. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
- b. Memetakan kinerja pelayanan Puskesmas Klareyan yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna layanan;
- c. Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Puskesmas Klareyan.

C. Tujuan

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- a. Terukurnya Kepuasan Masyarakat Puskesmas Klareyan di Semester I Tahun 2022;
- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Klareyan;
- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Puskesmas Klareyan;
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan Puskesmas Klareyan;
- e. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Puskesmas Klareyan;
- f. Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

D. Prinsip

Survei kepuasan masyarakat ini dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. **Transparan**
Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat luas.
2. **Partisipatif**
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat luas dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel**
Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan**
Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. **Keadilan**
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. **Netralitas**
Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

E. Manfaat

Survei kepuasan masyarakat memiliki manfaat yaitu:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik di Puskesmas Klareyan ;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara 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 di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan publik.

BAB I

Analisis dan Pembahasan

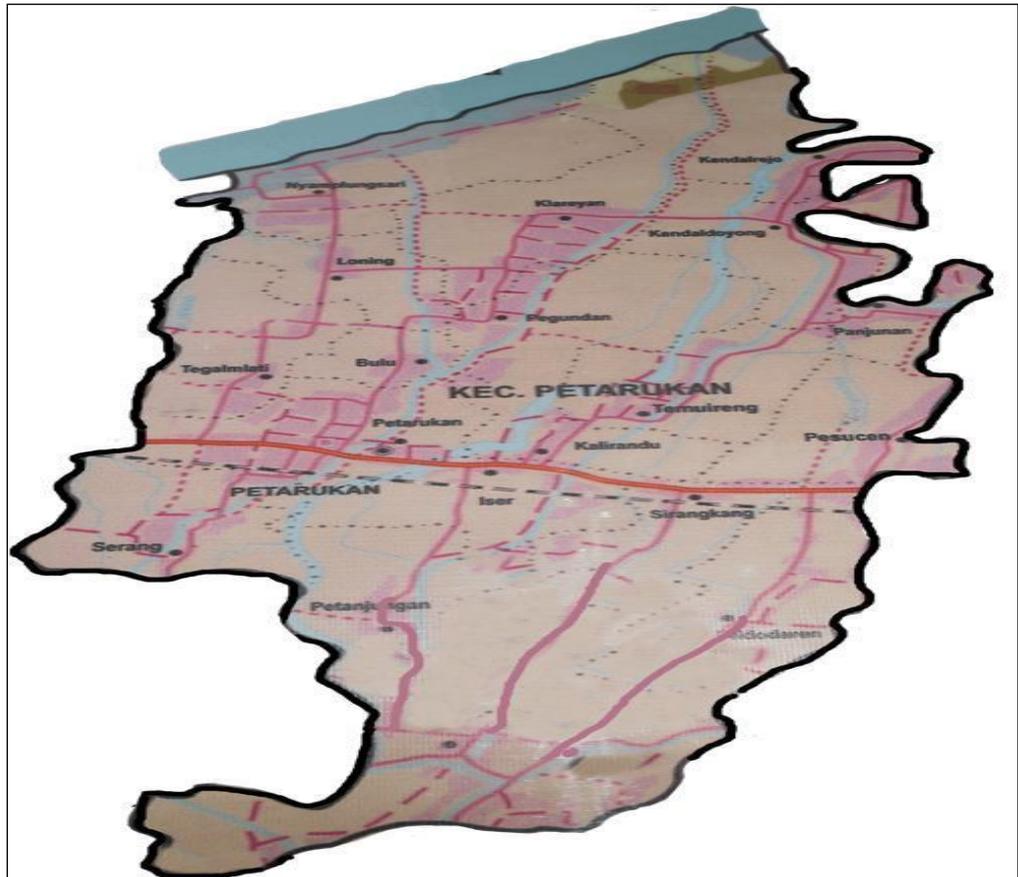
A. Profil Unit Pelayanan

Puskesmas Klareyan terletak di Desa Klareyan dengan Alamat Jalan Raya Karang Dempel No. 69 Kode Pos 52362. Kecamatan Petarukan Kabupaten Pemalang Jenis Penyelenggaraan Puskesmas Non Rawat Inap karakteristik wilayah kawasan pedesaan (Sesuai SK Bupati No.440/ 442/ Tahun 2018)

Wilayah kerja Puskesmas Klareyan meliputi 8 Desa yaitu Panjunan, Temuireng, Pegundan, Loning, Nyamplungsari, Klareyan, kendaldoyong dan Kendalrejo dengan luas 37,70 Km².

Batas-batas wilayah kerja Puskesmas Klareyan meliputi :

- Sebelah barat berbatasan dengan wilayah Kerja Puskesmas Kabunan Kec.Taman
- Sebelah timur berbatasan dengan wilayah Kerja Puskesmas Comal Kec. Comal
- Sebelah selatan berbatasan dengan wilayah Kerja Puskesmas Petarukan
- Sebelah utara berbatasan dengan Laut Utara Jawa.



B. Metode Pelaksanaan

1. Perencanaan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik di unit pelayanan lingkup Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya pada Semester I tahun 2022 ini dilaksanakan melalui beberapa tahap kegiatan, yaitu:

- a. Pembentukan Tim Pelaksana Survei;
- b. Penyusunan Instrumen Survei;
- c. Penentuan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel;
- d. Penentuan Responden;
- e. Pelaksanaan Survei;
- f. Pengolahan Hasil Survei;
- g. Penyajian Laporan Hasil Survei;

2. Tim Pelaksana Survei

Tim pelaksana SKM Puskesmas Klareyan terdiri dari:

- 1) Pengarah.
- 2) Pelaksana, terdiri dari:
 - a) Ketua.
 - b) Anggota sekaligus sebagai surveior.
- 3) Sekretariat.

3. Lokasi

Lokasi pelaksanaan SKM berada pada tempat layanan Puskesmas Klareyan baik di dalam gedung maupun di luar gedung Puskesmas.

Didalam gedung survei dilaksanakan kepada pengunjung Puskesmas Klareyan yang berobat atau berkunjung ke Puskesmas Klareyan, sedangkan di luar gedung survei dilaksanakan pada pengunjung di pelayanan vaksinasi covid 19 baik masyarakat umum maupun anak sekolah .

4. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada periode semester I dari Januari sampai Juni Tahun 2022.

5. Teknik Survei

Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas Klareyan semester I di tahun 2022. Tim pelaksana survei menggunakan teknik pengisian kuesioner dengan membagikan langsung kuesioner pada para pengunjung dan mendatangi langsung lokasi survei dan membagikan kuesioner kepada pengunjung unit layanan publik.

6. Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) terdiri dari 75 responden yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah

masing-masing layanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan berdasarkan tabel morgan dan krejcie.

7. Bentuk Jawaban

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. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

- a. Diberi nilai 1 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c. Diberi nilai 3 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d. Diberi nilai 4 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

8. Pengolahan dan Analisis Data

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan. Dokumen tersebut menyajikan informasi tentang perkembangan unit pelayanan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111111$$

Interpretasi nilai SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

9. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

10. Proses Kontrol Kualitas

Monitoring kelengkapan pengisian kuesioner dan Cek kelengkapan kuesioner dilakukan dengan :

1. Cek fisik kelengkapan jawaban dalam kuesioner, dilakukan oleh surveyor pada saat wawancara berakhir.
2. Input data isian kuesioner dilakukan setiap hari sekaligus memastikan bahwa kuesioner telah terisi dengan lengkap.

11. Penyusunan Laporan

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang, sehingga terstandardisasi. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

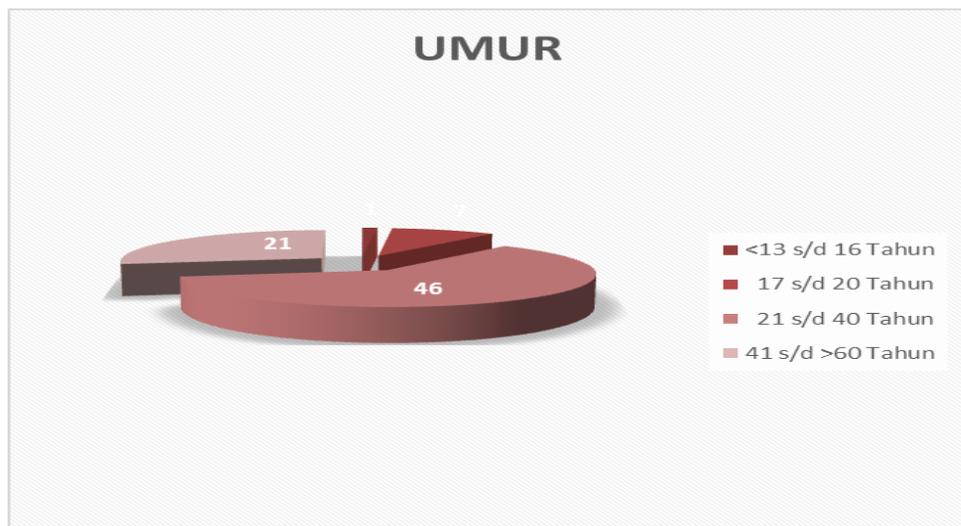
C. Analisis dan Pembahasan

Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Klareyan semester I tahun 2022 ini adalah pengguna layanan di Puskesmas Klareyan baik dalam gedung maupun pelayan di luar gedung, dalam kurun waktu bulan Januari sampai Juni 2022. Diperoleh 75 responden dari 17 layanan di Puskesmas Klareyan. Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

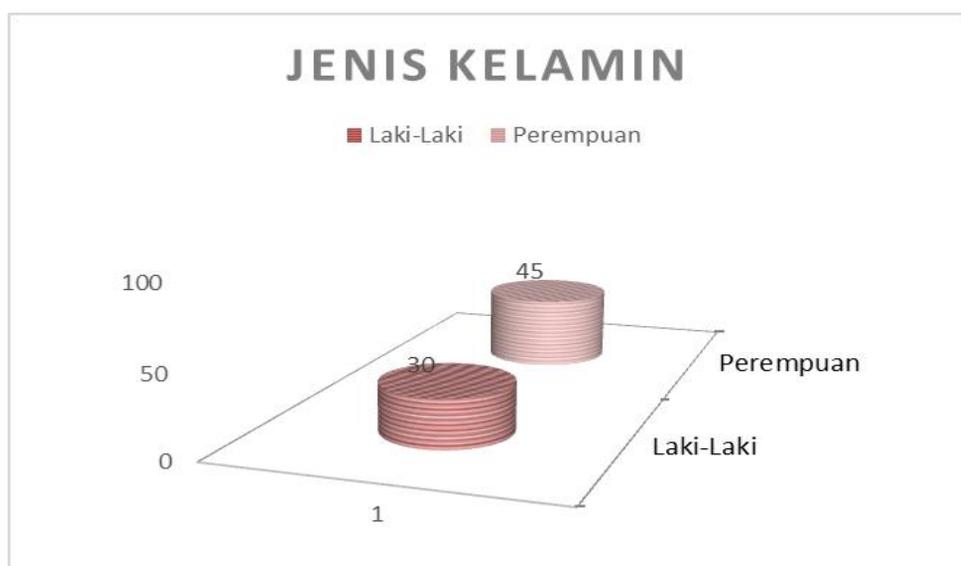
1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penyusunan SKM Pelayanan Puskesmas Klareyan semester I tahun 2022 dapat disampaikan sebagai berikut:

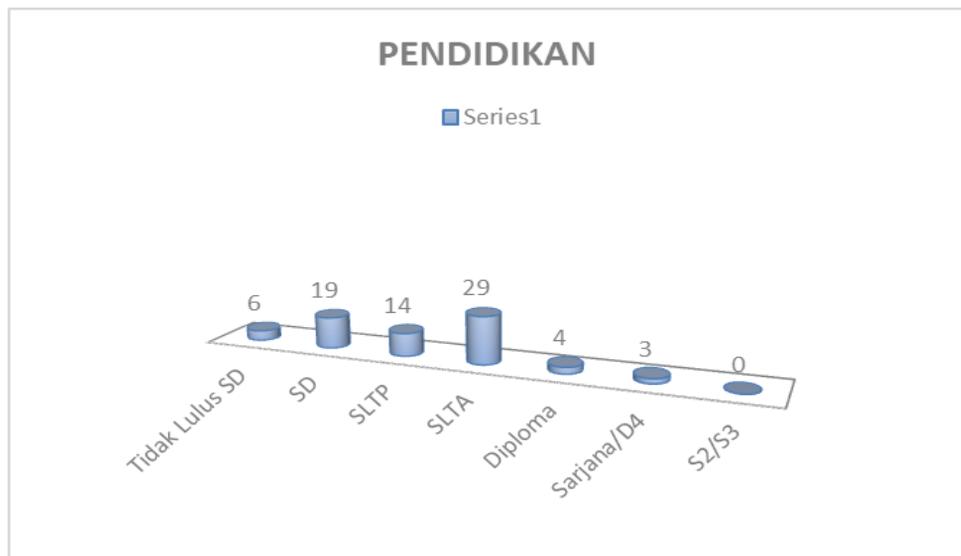
a. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Klareyan berdasarkan umur.



b. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Klareyan berdasarkan jenis kelamin.



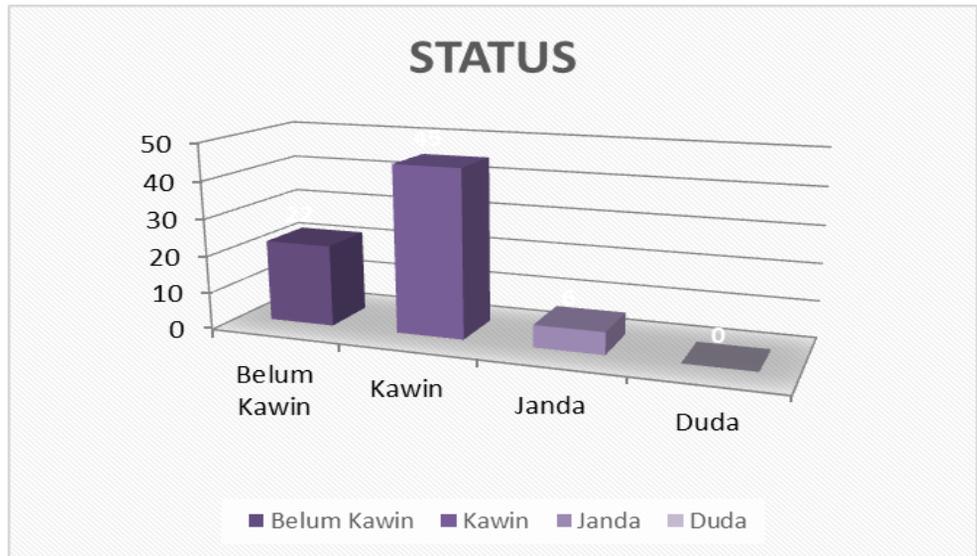
- c. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Klareyan berdasarkan Pendidikan.



- d. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Klareyan berdasarkan Pekerjaan.

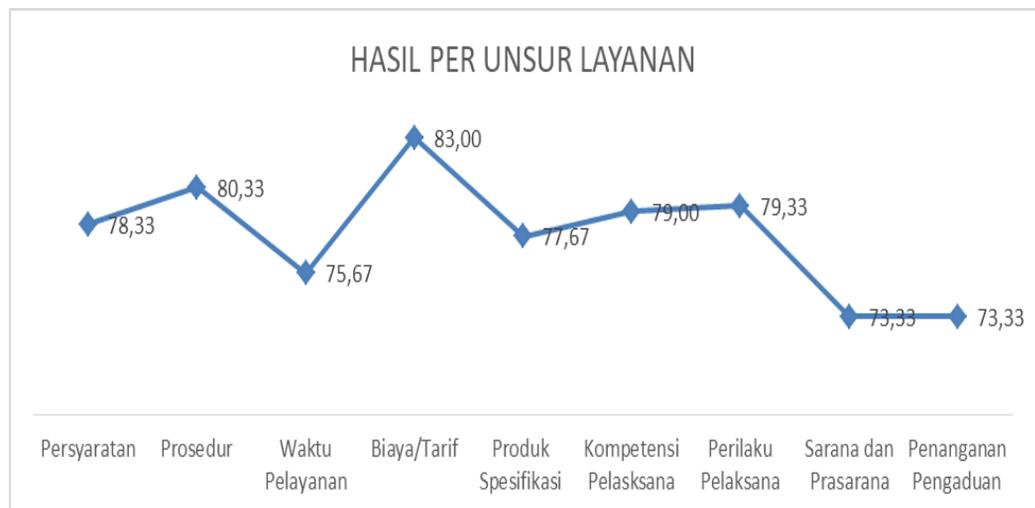


- e. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Klareyan berdasarkan Status.



2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan Puskesmas Klareyan semester I tahun 2022, indeks per unsur pelayanan meliputi:



3. Saran Perbaikan dari Masyarakat

Terdapat saran perbaikan yang disampaikan langsung oleh masyarakat melalui survei kepuasan masyarakat pada Puskesmas Klareyan. Beberapa saran perbaikan tersebut antara lain:

- a. Jika dimungkinkan layanan untuk dipercepat prosesnya disetiap pelayanan

- b. Untuk petugas agar lebih baik, ramah, komunikatif, dan lebih tanggap memberikan pelayanan kepada pasien dengan ikhlas
- c. Untuk petugas agar lebih bisa menjaga kebersihan lingkungan puskesmas.
- d. Sarana dan prasarana dalam ruangan untuk lebih dilengkapi seperti pendingin ruangan.
- e. Fasilitas bermain anak agar lebih tertata dengan baik.
- f. Perlu adanya penambahan mesin antrian agar memudahkan pasien.

**HASIL PENGOLAHAN DATA
KEPUASAN MASYARAKAT**

Berdasarkan analisis kepuasan masyarakat yang telah disampaikan,
maka berikut ini disimpulkan beberapa hal

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	2	3	4
1	Syarat	78,33	Baik
2	Prosedur	80,33	Baik
3	Waktu Pelayanan	75,56	Kurang baik
4	Biaya/Tarif	83,00	Baik
5	Produk Spesifikasi	77,67	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	79,00	Baik
7	Perilaku Pelaksana	79,33	Baik
8	Sarana dan Prasarana	73,33	Kurang baik
9	Penanganan Pengaduan	73,33	Kurang baik
IKM		77,76	Baik

Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja **pelayanan publik Puskesmas Klareyan pada semester I di tahun 2022 masuk pada kategori B (Baik)**. Diantara 9 (Sembilan) layanan publik yang disurvei, 6 layanan memperoleh predikat baik dan 3 layanan memperoleh predikat kurang baik. Meskipun telah memperoleh predikat baik dalam hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, penyelenggara layanan hendaknya tidak cepat berpuas diri dan terus berupaya

Saran :

untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan secara terus menerus.

Unsur-unsur kepuasan masyarakat yang menjadi perhatian pengguna pelayanan agar dapat ditingkatkan adalah :

- a. Waktu pelayanan
- b. Sarana dan Prasarana
- c. Penangan pengaduan

Rencana tindak lanjut :

- a. Perlu adanya sosialisasi tentang waktu pelayanan, dipasang jadwal dan waktu pelayanan
- b. Sarana dan prasarana dalam ruangan untuk lebih dilengkapi seperti pendingin ruangan dan kursi tunggu di ruang tunggu bagi pelanggan.
- c. Rapat tim evaluasi tentang pengaduan dan rencana tindak lanjut di pasang di papan pengumuman

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1.	Pengaduan	Rapat tim evaluasi tentang pengaduan dan rencana tindak lanjutnya	Tri Wulan II Pada Tahun 2022	Petugas pengaduan, dan Promosi Kesehatan
2.	Sarana Prasarana	Mengadakan pengadaan untuk sarana dan prasarana	Tri Wulan II Pada Tahun 2022	Pejabat Pengadaan
3.	Waktu	Sosialisasi waktu pelayanan di Puskesmas Klareyan	Tri Wulan II Pada Tahun 2022	Petugas Pelayanan, dan Promosi Kesehatan

Mengetahui :
Kepala Puskesmas Klareyan

dr. Wendy Nuryanti
NIP. 19800123 200604 2 010