

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT SEMESTER II
PUSKESMAS LOSARI
KAB. PEMALANG TAHUN 2022**



Alamat : Jl Raya Losari- Ampelgading
Email : puskesmaslosari@gmail.com
Website : pkmosari.pemalangkab.go.id/

KATA PENGANTAR

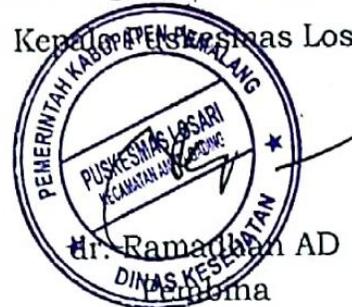
Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Losari Kabupaten Pemalang Tahun 2022 telah selesai disusun sesuai dengan amanat Peraturan Bupati Pemalang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terdapat dalam laporan ini merupakan cerminan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Losari. Hasil dan Saran Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi bahan dalam penyusunan rencana perbaikan kualitas kinerja pelayanan secara berkelanjutan sebagai bentuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan Puskesmas Losari.

Semoga hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Pemalang, 31 Desember 2022

Kepala Puskesmas Losari



NIP. 19660824 200604 1 005

DAFTAR ISI

Judul	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi.....	iii
BAB I	
Pendahuluan.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud	1
C. Tujuan.....	1
D. Prinsip.....	2
E. Manfaat	3
BAB II	
Analisis dan Pembahasan.....	4
A. Profil Unit Pelayanan.....	4
B. Metode Pelaksanaan	5
1. Perencanaan.....	5
2. Tim Pelaksana Survei	5
3. Lokasi	5
4. Waktu Pelaksanaan.....	5
5. Teknik Survei	5
6. Responden	5
7. Bentuk Jawaban	6
8. Pengolahan dan Analisis Data	6
9. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM	7
10. Proses Kontrol Kualitas	7
11. Penyusunan Laporan.....	7
C. Analisis dan Pembahasan	8
1. Karakteristik Responden	8
2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan	10
3. Saran Perbaikan dari Masyarakat.....	10
BAB IV	
Penutup	11
A. Kesimpulan.....	11
B. Saran.....	12
C. Rencana Tindak Lanjut.....	12

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 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. 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 dengan 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 Losari yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna layanan;
- c. Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Puskesmas Losari.

C. Tujuan

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- a. Terukurnya Kepuasan Masyarakat Puskesmas Losari Tahun 2022;
- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Losari;
- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Puskesmas Losari;
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan Puskesmas Losari;

- e. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Puskesmas Losari;
- 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.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat 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;
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 Pematang Jaya;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan publik.

BAB II GAMBARAN UMUM

A. Profil Unit Pelayanan

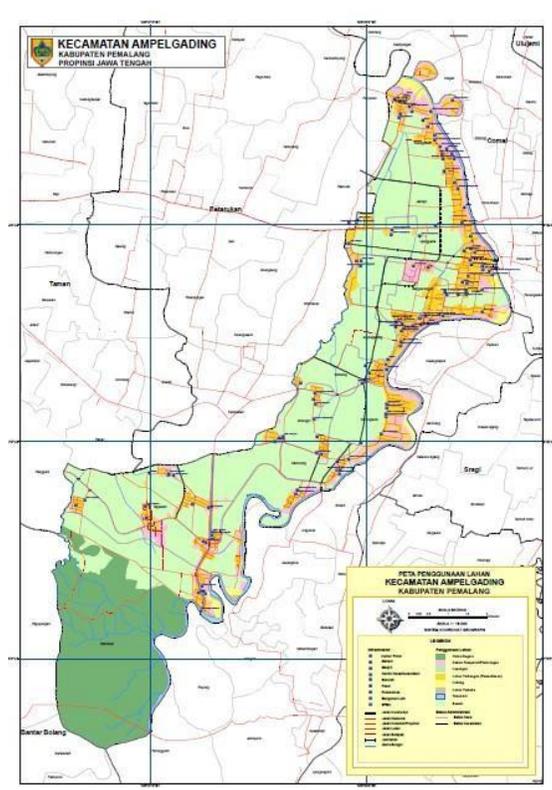
Puskesmas Losari terletak di Jalan Raya Losari – Ampelgading Kecamatan Ampelgading Kabupaten Pemalang 52364. Dengan wilayah kerja di seluruh wilayah Kecamatan Ampelgading dengan luas 121,4 Km² yang mencakup 16 desa, antara lain : Desa Sokawati, Desa Tegalsari Timur, Desa Tegalsari Barat, Desa Kemuning, Desa Wonogiri, Desa Karangtalok, Desa Blimbing, Desa Ampelgading, Desa Karangtengah, Desa Banglarangan, Desa Losari, Desa Ujunggede, Desa Cibiyuk, Desa Jatirejo, Desa Kebagusan dan Desa Sidokare.

Kondisi geografis berupa dataran rendah dengan ketinggian 13 meter dari permukaan laut dan suhu 23 – 31°C yang merupakan tanah persawahan, tegalan dan pekarangan sehingga mudah dijangkau dengan kendaraan mobil atau motor sampai kedesa.

Batas-batas wilayah kerja Puskesmas Losari meliputi:

- Sebelah barat berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Petarukan
- Sebelah timur berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Comal
- Sebelah selatan berbatasan dengan wilayah Kecamatan Bantarbolang
- Sebelah utara berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Mojo

Berikut Gambaran Peta Wilayah Kecamatan Ampelgading :



B. Metode Pelaksanaan

1. Perencanaan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik di unit pelayanan lingkup Pemerintah Kabupaten Pemalang pada 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 Losari terdiri dari:

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

3. Lokasi

Lokasi pelaksanaan SKM berada pada tempat layanan Puskesmas Losari.

4. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada bulan Mei 2022

5. Teknik Survei

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

6. Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) 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 :

SKM Unit Pelayanan X 25

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 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya, 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.

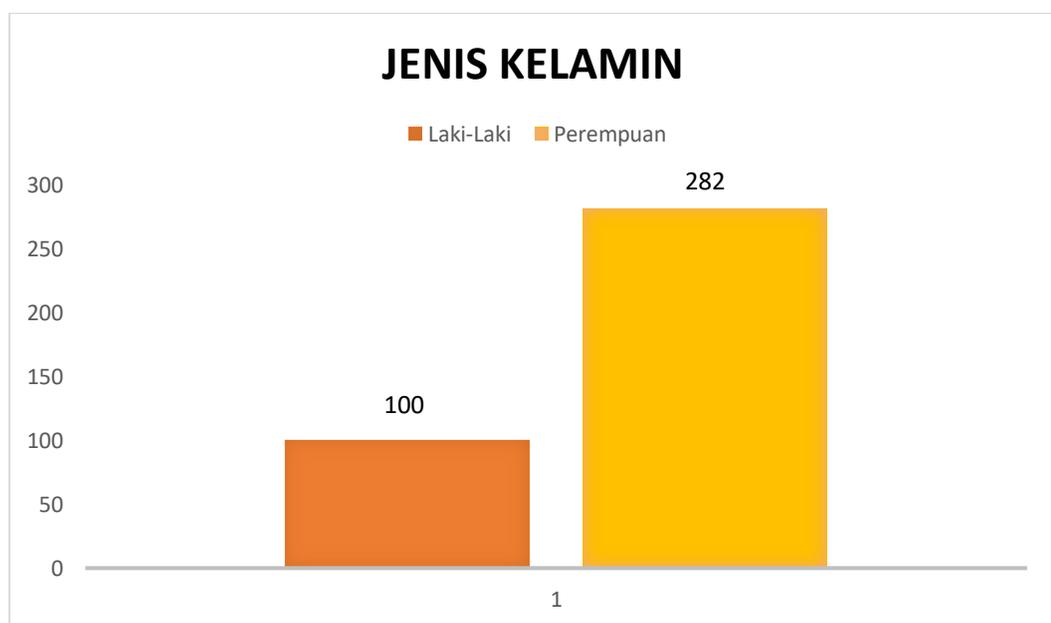
C. Analisis dan Pembahasan

Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Losari tahun 2022 ini adalah pengguna layanan di Puskesmas Losari dalam 1 tahun terakhir. Diperoleh 382 responden dari 9 layanan di Puskesmas Losari. Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

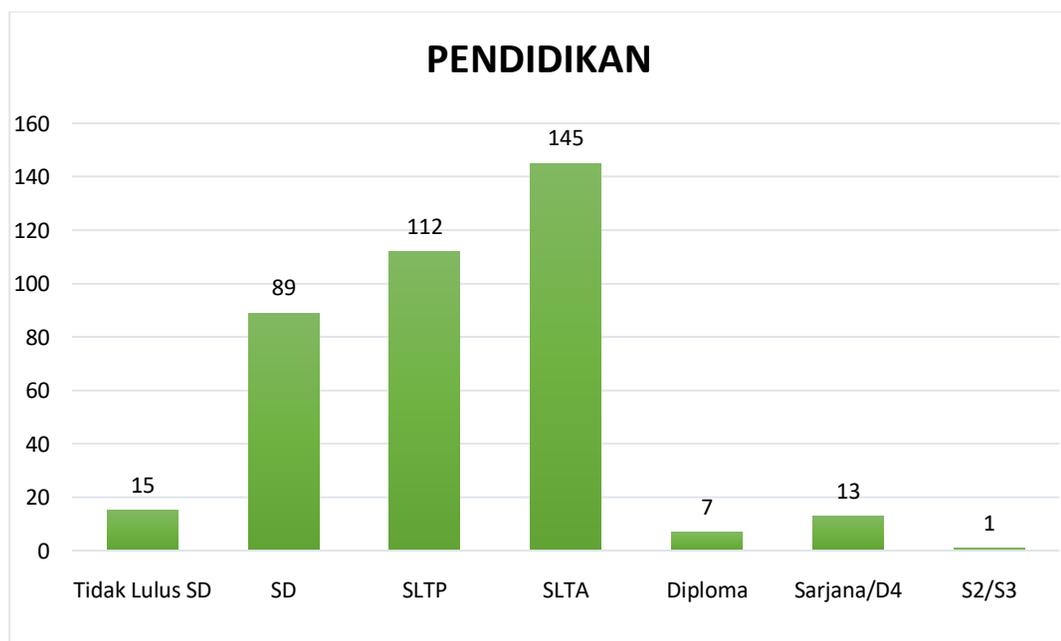
1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penyusunan SKM Pelayanan Puskesmas Losari dapat disampaikan sebagai berikut:

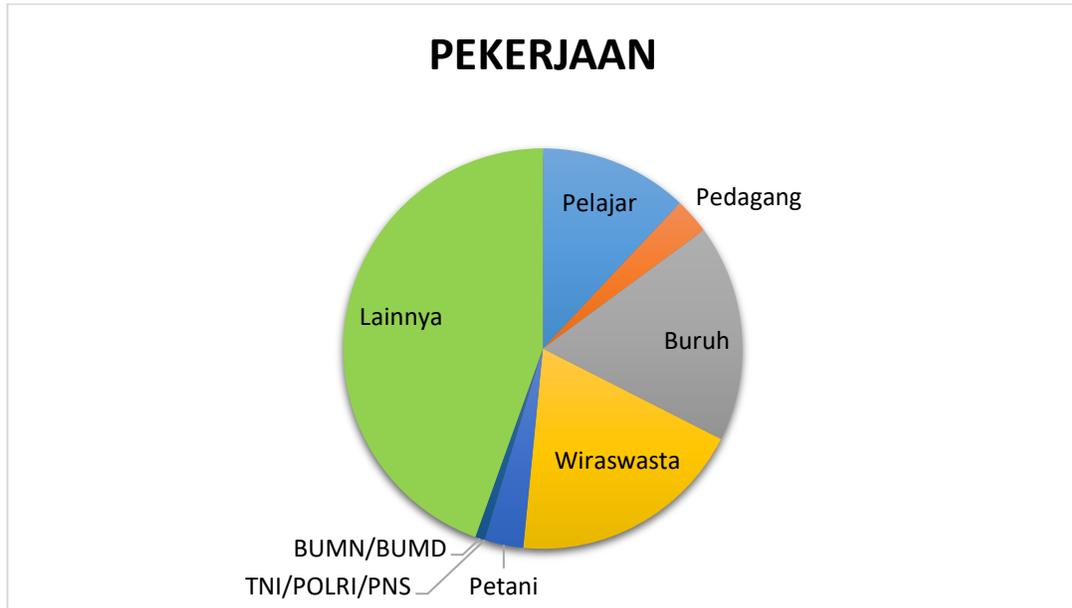
a. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Losari berdasarkan jenis kelamin.



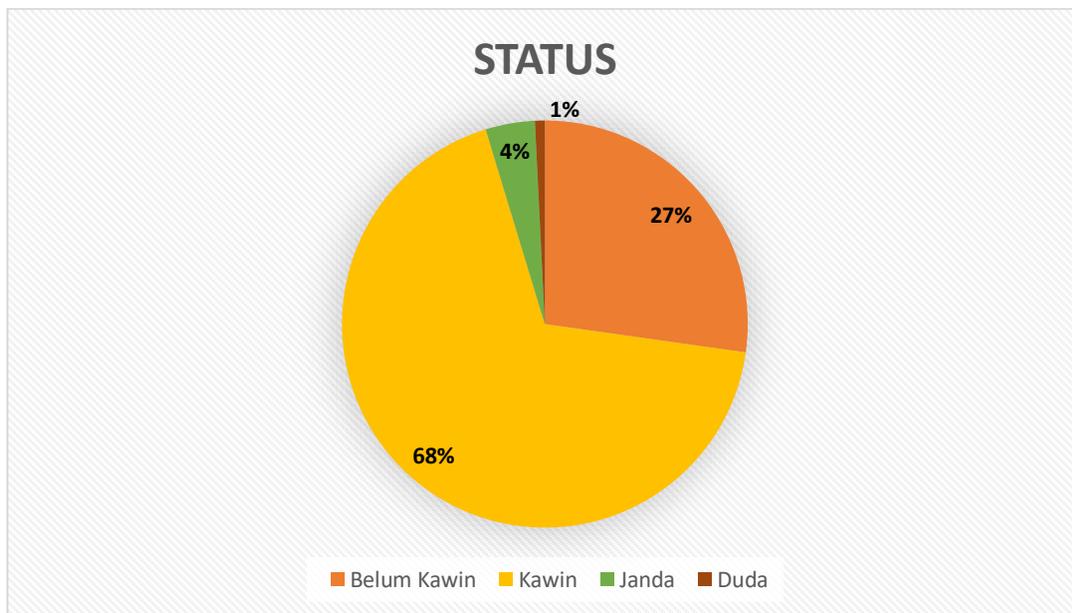
b. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Losari berdasarkan Pendidikan.



c. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Losari berdasarkan Pekerjaan.

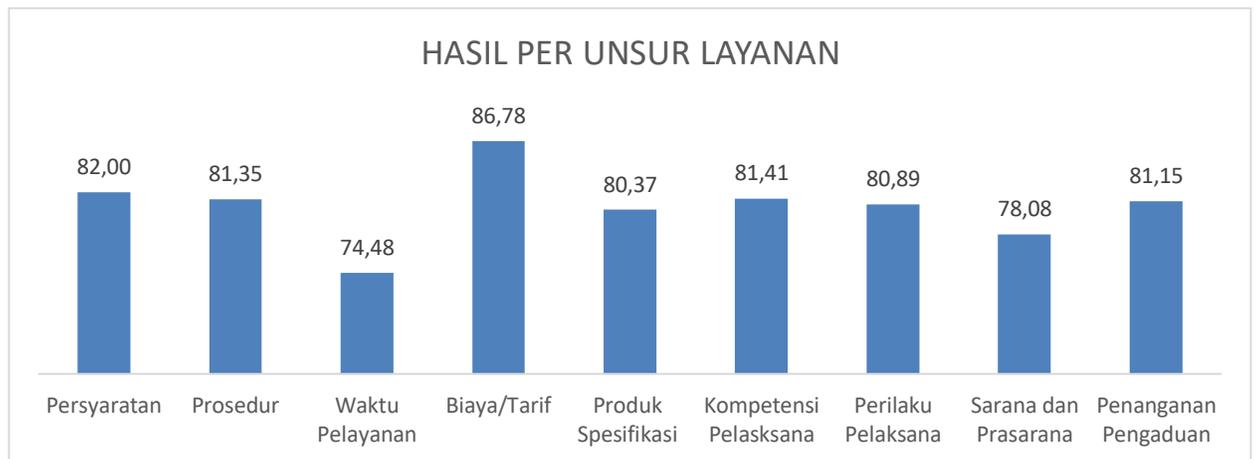


d. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Losari berdasarkan Status Perkawinan



2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan Puskesmas Losari 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 Losari. Beberapa saran perbaikan tersebut antara lain:

- a. Diharapkan disemua unit pelayanan dipercepat prosesnya;
- b. Sarana dan prasarana tempat cuci tangan untuk diperbaiki;
- c. Kotak saran agar ditempatkan ditempat yang lebih strategis, agar dapat lebih terlihat dan mudah diakses oleh pengunjung.

BAB III PENUTUP

A. Kesimpulan

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

1. Rangkuman hasil pengukuran kepuasan masyarakat dan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Pematang Jaya :

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	2	3	4
1	Syarat	82.00	Baik
2	Prosedur	81.50	Baik
3	Waktu Pelayanan	74.48	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	86.78	Baik
5	Produk Spesifikasi	80.37	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	81.41	Baik
7	Perilaku Pelaksana	80.89	Baik
8	Sarana dan Prasarana	78.08	Baik
9	Penanganan Pengaduan	81.15	Baik
IKM		80.64	Baik

2. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja **pelayanan publik Puskesmas Losari masuk pada kategori B (Baik)**. Diantara 9 (Sembilan) layanan publik yang disurvei, 8 layanan memperoleh predikat Baik, dan 1 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 untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.
3. Unsur-unsur kepuasan masyarakat yang menjadi perhatian pengguna pelayanan agar dapat ditingkatkan adalah :
 - a. Waktu penyelesaian pelayanan

B. Saran

- a. Diharapkan disemua unit pelayanan dipercepat prosesnya;
- b. Tempat cuci tangan agar di perbaiki;
- c. Kotak saran agar ditempatkan ditempat yang lebih strategis, agar dapat lebih terlihat dan mudah diakses oleh pengunjung.

C. Rencana Tindak Lanjut

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1.	Waktu Pelayanan	Rapat Review Waktu Pelayanan	1 Bulan Sekali	Admen Puskesmas
2.	Sarana dan Prasarana	Rapat review sarpras	3 bulan sekali	PJ Sarpras