

KATA PENGANTAR

Kebijakan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh jajaran puskesmas khususnya pada pelayanan di UPTD Puskesmas Wanareja 1.

Dalam upaya melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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.

Kami berharap hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat meningkatkan Mutu Pelayanan khususnya di UPTD Puskesmas Wanareja 1 dan bermanfaat bagi masyarakat pengguna layanan.

Wanareja, 28 Juni 2019

Kepala UPTD Puskesmas Wanareja 1

Dr. Teguh Wibowo
NIP.19691126 200212 1 002

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal 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 public adalah melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Mengingat unit pelayanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei yang seragam sebagaimana diatur dalam pedoman ini.

B. Tujuan

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan Publik.

C. Sasaran

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

D. Prinsip

Dalam melaksanakan survey kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. **Transparan**

Hasil survey kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. **Partisipatif**

Dalam melaksanakan survey Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survey 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. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi Metode survey, pelaksanaan dan teknik survey, langkah-langkah pengolahan data, pemantauan, evaluasi dan mekanisme pelaporan hasil penilaian Indeks SKM, analisa hasil survey dan rencana tindak lanjut.

F. Unsur SKM meliputi:

1. **Persyaratan**

Adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.

2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian
Adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ Tarif
Adalah 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
Adalah 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
Adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana
Adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. 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 (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

G. Manfaat

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsure dalam penyelenggara pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan public secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan public pada lingkup pemerintah Pusat dan Daerah.
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

GAMBARAN UMUM / PROFIL PELAYANAN

A. Tugas Pokok dan Fungsi Instansi

Sesuai dengan peraturan Bupati Cilacap Nomor 39 Tahun 2011 Pasal 64 Dinas Kesehatan mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan dan tugas pembantuan dibidang kesehatan. Pasal 65 Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam Pasal 64, Dinas Kesehatan menyelenggarakan fungsi :

- a. perumusan kebijakan teknis dibidang kesehatan;
- b. penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang kesehatan;
- c. pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang kesehatan;
- d. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan.perumusan kebijakan teknis dibidang kesehatan;

B. Ruang Lingkup Pelayanan

Wilayah kerja UPT Puskesmas Wanareja I berbatasan dengan batas-batas sebagai berikut:

- Sebelah Barat : Kecamatan Dayeuhluhur
- Sebelah Utara : Kabupaten Brebes
- Sebelah Timur : Kecamatan Majenang
- Sebelah Selatan : Puskesmas Wanareja II dan Kecamatan Langensari Jabar

Kondisi umum bentang alam dari 11 (sebelas) desa terdiri dari perbukitan datar (Adimulya, Wanareja, Madura), perbukitan sedang (Madusari, Majingklak, Malabar, Limbangan), perbukitan kasar (Tambaksari, Palugon, Jambu, Cigintung). Semua desa sudah dapat dilalui mobil maupun sepeda motor.

Jumlah desa di Kecamatan Wanareja sebanyak 16 desa. Di Kecamatan Wanareja terdapat 2 (dua) puskesmas yang terdiri dari Puskesmas Wanareja I dengan wilayah kerja sebanyak 11 desa meliputi desa Adimulya, Wanareja, Madura, Madusari, Tambaksari, Majingklak, Malabar, Limbangan, Cigintung, Palugon dan Jambu.

Desa dan Luas Wilayah

- DesaWanareja : 953,269 Ha
- DesaAdimulya : 1.096,172 Ha
- Desa Madura : 1.330,510 Ha
- DesaMadusari : 1.275,400 Ha
- DesaTambaksari : 1.017,230 Ha
- DesaPalugon : 981,800 Ha
- DesaJambu : 1.739,798 Ha
- DesaCigintung : 808,365 Ha
- DesaLimbangan : 2.277,137 Ha
- Desa Malabar : 1.568,936 Ha
- DesaMajingklak : 1.738,498 Ha

Jumlah Sarana Pelayanan Kesehatan

1. JumlahPustu : 3 buah
 - Pustu Ciopat
 - Pustu Tambaksari
 - Pustu Palugon
2. Jumlah PKD : 11 Buah
3. Jumlah Posyandu : 99 Buah
4. Jumlah Klinik Swasta : 3 buah
5. Jumlah Kendaraan : 4 buah
 - Ambulance : 2 buah
 - Roda dua : 3 buah

Jumlah Ketenagaan

1. Dokter umum/Ka.UPT : 1 orang (PNS)
2. Ka Subag TU : 1 orang(PNS)
3. Dokter Umum : 2 orang (PNS)
4. Dokter gigi : 1 orang (PNS)
5. Bidan : 22 orang (PNS) 4 orang magang
6. Perawat gigi : 1 orang magang,
7. Perawat : 6 orang (PNS), 2 orang (Wiyata Bakti),
10 orang (Magang)
8. Laborat : 2 orang (PNS)
9. Apoteker : 1 orang (PNS)

- 10. Rekam Medis : 1 orang (Magang)
- 11. Gizi : 1 orang (Magang)
- 12. PL : 2 orang (PNS), 1 orang (Magang)
- 13. Pengadministrasi : 2 orang (PNS), 1 orang (Wiyata Bakti),
1 orang (Magang)
- 14. Pengemudi : 1 orang (PNS)
- 15. Kebersihan : 5 orang

C. Visi Pelayanan

"Terwujudnya masyarakat sehat, mandiri dan merata".

D. Misi Pelayanan

Misi Pelayanan :

1. Memberikan pelayanan yang bermutu, merata dan terjangkau
2. Memberdayakan masyarakat untuk hidup sehat.
3. Meningkatkan komitmen semua pihak dalam pembangunan kesehatan.

E. Motto Pelayanan

" Bersama Masyarakat menuju Sehat "

F. Semboyan

" SmeSH "

" Sigap Melayani Sepenuh Hati "

G. Tata Nilai

" **SEHATI** "

- SIGAP : Penuh semangat dan meyakinkan dalam memberikan pelayanan.
- EMPATI : Dapat merasakan masalah yang ada pada pasien.
- HUMANIS : Menyelesaikan masalah secara manusiawi
- AKUNTABEL: Semua yang dilakukan dapat dipahami dan dipertanggungjawabkan
- TERAMPIL : Cepat dan tanggap dalam melaksanakan tugas.
- INOVATIF : Selalu mengembangkan diri untuk lebih maju.

BAB III

LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SKM

A. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik semester 1 tahun 2019 dilaksanakan mulai 2 Januari sampai dengan tanggal 21 Juni 2019 di semua unit pelayanan di UPTD Puskesmas Wanareja 1 melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;

B. Metodologi dan Pengolahan Data

Survei dilakukan dengan menggunakan teknik survei antara lain:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri;

C. Jumlah Responden

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik bahwa untuk memudahkan pengambilan sampel tanpa menghitung dapat melihat tabel sampel Morgan dan Krejcie. Berdasarkan tabel tersebut jumlah populasi di UPT Puskesmas Wanareja I sebanyak 23.000 maka sampel yang diambil sebanyak 377 responden.

Tabel.1. DATA JUMLAH RESPONDEN

| NO | UNIT PELAYANAN | SAMPEL/RESPONDEN |
|--------|------------------|------------------|
| 1 | Pendaftaran | 32 |
| 2 | Pemeriksaan Umum | 25 |
| 3 | KB | 20 |
| 4 | Laboratorium | 20 |
| 5 | KIA | 10 |
| 6 | Poli Gigi | 25 |
| 7 | Ruang TB | 15 |
| 8 | Ruang Obat | 30 |
| 9 | VK | 20 |
| 10 | IGD | 10 |
| 11 | Rawat Inap | 20 |
| 12 | PKD | 130 |
| 13 | PUSTU | 20 |
| JUMLAH | | 377 |

Setelah selesai jadwal pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat kuesioner yang masuk dikelompokkan sesuai jenis pelayanan untuk menentukan nilai unsur pelayanan.

Nilai dari masing-masing unit pelayanan kemudian digabung untuk menentukan nilai unsur pelayanan di UPTD Puskesmas Wanareja I.

C. Laporan Hasil Pengukuran

Kuesioner hasil pendapat responden diolah untuk menentukan nilai unsur pelayanan dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 2. DATA HASIL SKM UNIT PELAYANAN DAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT

| NO | JENIS PELAYANAN | SKM UNIT PELAYANAN | TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT |
|----|------------------|--------------------|-----------------------------|
| 1 | Pendaftaran | 79,85 | Puas |
| 2 | Pemeriksaan Umum | 79,83 | Puas |
| 3 | KB | 79,80 | Puas |
| 4 | Laboratorium | 79,80 | Puas |
| 5 | KIA | 79,69 | Puas |
| 6 | Poli Gigi | 79,74 | Puas |
| 7 | Ruang TB | 79,77 | Puas |
| 8 | Ruang Obat | 79,84 | Puas |
| 9 | VK | 79,80 | Puas |
| 10 | IGD | 79,69 | Puas |
| 11 | Rawat Inap | 79,80 | Puas |
| 12 | PKD | 79,80 | Puas |
| 13 | PUSTU | 79,81 | Puas |

-Dari tabel diatas diketahui bahwa Pelayanan di UPTD Puskesmas Wanareja I Tiga belas jenis pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat Puas.

BAB IV

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh nilai rata-rata unsur pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 3. DATA NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN

| NO | UNSUR PELAYANAN | NILAI UNSUR PELAYANAN |
|----|---|-----------------------|
| 1 | Persyaratan Pelayanan | 3,995 |
| 2 | Prosedur Pelayanan | 3,997 |
| 3 | Waktu pelayanan | 3,984 |
| 4 | Biaya / Tarif | 4,000 |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,997 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3,997 |
| 7 | Sikap Pelaksana | 3,997 |
| 8 | Kualitas sarana dan prasarana | 3,997 |
| 9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,995 |

Nilai Indeks Unit Pelayanan di UPTD Puskesmas Wanareja 1 sebagai berikut :

- a. Nilai SKM Unit Pelayanan mencapai = **79,83**
- b. Tingkat Kepuasan Masyarakat = **B (Puas)**

Dari hasil perhitungan nilai per unsur pelayanan dapat ditemukan bahwa :

Unsur pelayanan yang tertinggi yaitu Biaya/ Tarif pelayanan = **4,000**

Unsur pelayanan terendah yaitu :

Unsur Waktu pelayanan= **3,984**

Kuesioner yang masuk dapat kami kelompokkan menurut umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan.

- Jumlah responden dikelompokkan menurut umur sebagai berikut :

Tabel 4. DATA RESPONDEN MENURUT UMUR

| UMUR JENIS YAN | <17 | 17 - 25 | 25-45 | >45 |
|-------------------|-----|---------|-------|-----|
| Pendaftaran | 6 | 7 | 11 | 8 |
| Pemeriksaan Umum | 3 | 6 | 6 | 10 |
| KB | 0 | 14 | 6 | 0 |
| Laboratorium | 0 | 5 | 8 | 7 |
| KIA | 0 | 4 | 4 | 2 |
| Poli Gigi | 2 | 4 | 16 | 3 |
| Ruang TB | 0 | 1 | 6 | 8 |
| Ruang Obat | 4 | 12 | 5 | 9 |
| VK | 0 | 7 | 12 | 1 |
| IGD | 2 | 4 | 3 | 1 |
| Rawat Inap | 0 | 9 | 8 | 3 |
| PKD | 7 | 44 | 41 | 38 |
| PUSTU | 1 | 11 | 4 | 4 |
| JUMLAH | 25 | 128 | 130 | 94 |

Dari tabel diatas jumlah responden terbanyak usia 25- 45 tahun .

- Jumlah responden menurut Jenis Kelamin sebagai berikut :

Tabel 5. DATA RESPONDEN MENURUT JENIS KELAMIN

| JENIS KELAMIN JENIS YAN | LAKI-LAKI | PEREMPUAN |
|----------------------------|-----------|-----------|
| Pendaftaran | 11 | 21 |
| Pemeriksaan Umum | 12 | 13 |
| KB | 2 | 18 |
| Laboratorium | 7 | 13 |
| KIA | 4 | 6 |
| Poli Gigi | 11 | 14 |
| Ruang TB | 4 | 11 |
| Ruang Obat | 9 | 21 |
| VK | 2 | 18 |
| IGD | 4 | 6 |
| Rawat Inap | 8 | 12 |
| PKD | 19 | 111 |
| PUSTU | 9 | 11 |
| JUMLAH | 102 | 275 |

Dari tabel diatas jumlah responden terbanyak adalah perempuan.

- Jumlah responden menurut Pendidikan terakhir sebagai berikut :

Tabel 6. DATA RESPONDEN MENURUT PENDIDIKAN

| PENDIDIKAN JENIS YAN | SD KEBWH | SLTP | SLTA | D1 - D4 | S-1 | S2 |
|-------------------------|-------------|------|------|---------|-----|----|
| Pendaftaran | 1 | 11 | 8 | 9 | 3 | 0 |
| Pemeriksaan | 1 | 7 | 11 | 5 | 1 | 0 |
| KB | 0 | 9 | 9 | 2 | 0 | 0 |
| Laboratorium | 0 | 7 | 4 | 8 | 1 | 0 |
| KIA | 0 | 3 | 4 | 3 | 0 | 0 |
| Poli Gigi | 5 | 10 | 6 | 2 | 1 | 0 |
| Ruang TB | 2 | 11 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Ruang Obat | 5 | 13 | 7 | 2 | 3 | 0 |
| VK | 0 | 10 | 7 | 3 | 0 | 0 |
| IGD | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 0 |
| Rawat Inap | 0 | 6 | 7 | 6 | 1 | 0 |
| PKD | 43 | 56 | 29 | 2 | 0 | 0 |
| PUSTU | 9 | 5 | 6 | 0 | 0 | 0 |
| JUMLAH | 67 | 152 | 103 | 43 | 11 | 0 |

Dari tabel diatas jumlah responden terbanyak berpendidikan SLTP.

- Jumlah responden menurut pekerjaan sebagai berikut :

Tabel 7. DATA RESPONDEN MENURUT PEKERJAAN

| PEKERJAAN JENIS YAN | PNS/TNI/POLRI | PEGAWAI SWASTA | WIRASWASTA | PELAJAR / MAHASISWA | LAINNYA |
|------------------------|---------------|-------------------|------------|------------------------|---------|
| Pendaftaran | 1 | 9 | 8 | 6 | 8 |
| Pemeriksaan | 1 | 7 | 11 | 3 | 3 |
| KB | 0 | 1 | 1 | 0 | 18 |
| Laboratorium | 1 | 8 | 4 | 0 | 7 |
| KIA | 1 | 2 | 6 | 0 | 1 |
| Poli Gigi | 0 | 3 | 3 | 2 | 17 |
| Ruang TB | 0 | 2 | 1 | 0 | 12 |
| Ruang Obat | 2 | 4 | 10 | 4 | 10 |
| VK | 0 | 2 | 4 | 0 | 14 |
| IGD | 0 | 1 | 2 | 2 | 5 |
| Rawat Inap | 0 | 4 | 5 | 0 | 11 |
| PKD | 1 | 19 | 13 | 7 | 90 |
| PUSTU | 0 | 3 | 2 | 1 | 14 |
| JUMLAH | 7 | 65 | 70 | 25 | 210 |

Dari tabel diatas jumlah responden terbanyak dengan pekerjaan lainnya (Pensiunan, Petani, Buruh, ibu rumah tangga dan lain-lain)

BAB V

PENUTUP

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik.

A. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Dari temuan diatas dapat disimpulkan bahwa unsur biaya/ tarif pelayanan memiliki nilai tertinggi harus dipertahankan sedangkan unsur yang memiliki nilai terendah yaitu Unsur waktu dalam memberikan pelayanan agar cepat ditanggapi dan ditindaklanjuti

Hasil SKM ini dapat kami rekomendasikan untuk memperbaiki/membenahi :

- Membuat standar waktu pelayanan setiap tindakan.

B.TINDAK LANJUT HASIL SKM

Setelah melihat kondisi yang ada di unit pelayanan UPTD Puskesmas Wanareja I, Kepala Puskesmas selaku pimpinan unit pelayanan mengambil kebijakan sebagai berikut :

1. Menetapkan standar waktu pelayanan disesuaikan dengan jenis pelayanan.
2. Menambah petugas dibagian unit pelayanan.