

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**(SKM)**  
**TRIWULAN I (JANUARI-MARET)**



|||

**DINAS KESEHATAN**  
**KABUPATEN MUSI BANYUASIN**  
**TAHUN 2023**

LAPORAN.....	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) JANUARI - MARET.....	1
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
1.1 Jumlah Responden SKM.....	7
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV.....	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V.....	12
KESIMPULAN.....	12

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Musi Banyuasin sebagai salah satu penyedia layanan publik Kabupaten Musi Banyuasin, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PAN RB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Musi Banyuasin.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit 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 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

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kesehatan Kabupaten Musi Banyuasin dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kesehatan Kabupaten Musi Banyuasin adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kesehatan Kabupaten Musi Banyuasin yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : 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** : 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** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah 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 (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan oleh petugas loket yang nantinya diserahkan kepada Bidang yang bertanggung jawab mengolah Survei Kepuasan Masyarakat. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 bulan (Triwulan) dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	5
2.	Pengumpulan Data	Januari - Maret 2023	65
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2023	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2023	5

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Musi Banyuasin berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Musi Banyuasin dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 270 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 159 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368



## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

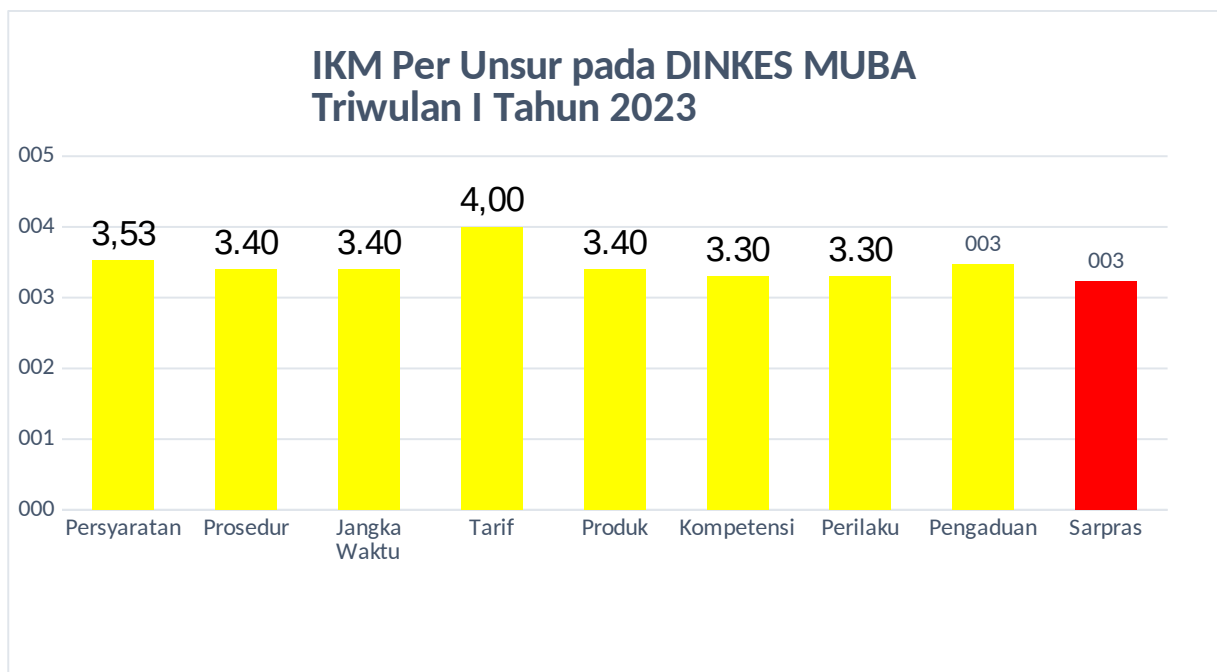
Berdasarkan hasil pengumpulan data SKM Triwulan I, maka jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 30 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH
1	JENIS KELAMIN	LAKI	24
		PEREMPUAN	6
2	PENDIDIKAN	SD	2
		SMP	1
		SMA	19
		D3	1
		SI	6
		S2	1
3	PEKERJAAN	PNS	4
		TNI	0
		SWASTA	8
		WIRUSAHA	3
		LAINNYA	15
4	JENIS LAYANAN	Kesehatan Masyarakat	0
		SDK	0
		Pelayanan Kesehatan	30
		P2P	0

## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan Excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM Per Unsur</b>		3,53	3,40	3,40	4,00	3,40	3,30	3,30	3,47	3,23
<b>IKM Unit Layanan</b>		86,12								



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,23.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4,00 dan Persyaratan Pelayanan mendapatkan nilai 3,53.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa saran dan masukan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- **“Pelayanan sudah baik, keadaan ruangan cukup dingin ”**
- **“Kurang pengharum ruangan, tolong ditambah”**
- **Kondisi ruangan kurang kondusif karena banyak orang, semoga kedepan satpamnya bisa mengaturnya agar lebih nyaman”**

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Sarana dan Prasarana sudah disediakan sebaik mungkin, akan menjadi perbaikan bagi kami untuk selalu mensosialisasikan kepada para pengguna layanan agar penggunaan sarana dan prasarana menjadi lebih efektif dan efisien sesuai dengan kegunaannya.

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

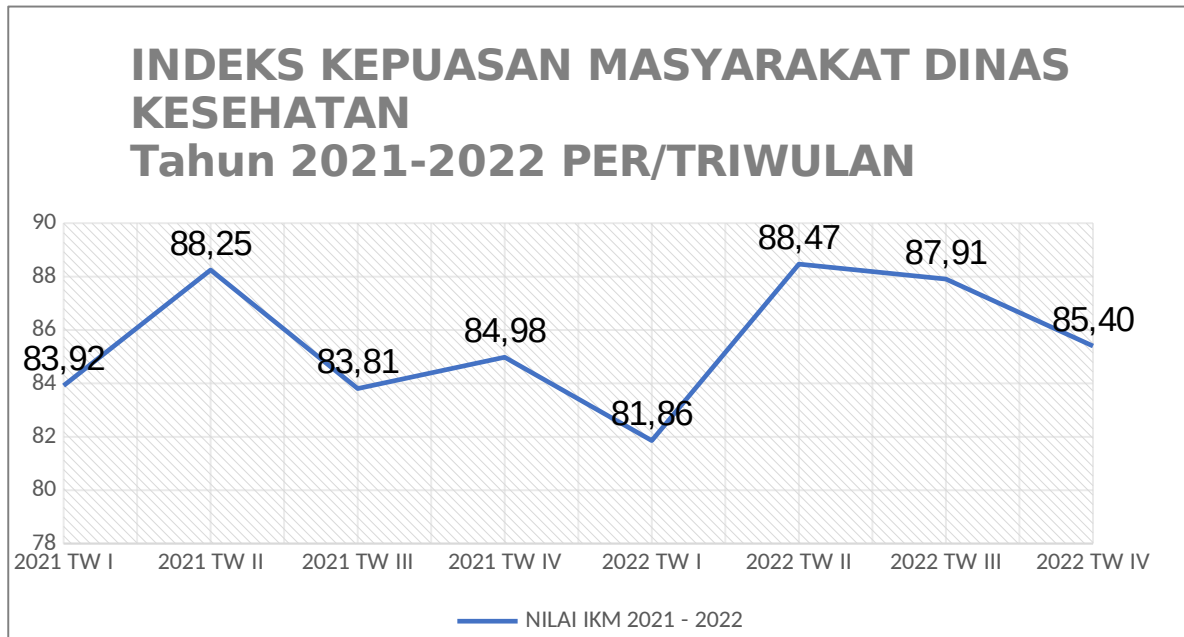
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan evaluasi Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana Prasarana	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap sarana dan prasarana yang dinilai sudah ada namun masih berfungsi kurang maksimal. Serta memberikan arahan kepada petugas layanan / <i>frontliner</i> untuk aktif menggunakan sarana dan prasarana saat sedang melakukan pelayanan.		√			Bidang Sekretariat

## 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk

melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Musi Banyuasin dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa perkembangan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang ada di Dinas Kesehatan secara umum dari tahun 2021- 2022 mengalami peningkatan dan penurunan. Pada tahun 2021 Triwulan I nilai IKM sebesar 83,92, kemudian mengalami peningkatan yang signifikan pada triwulan II yakni menjadi 88,25. Namun, pada triwulan III nilai IKM kembali turun di angka 83,81, pada triwulan IV nilai IKM perlahan lahan naik kembali menjadi 84,98. Sama halnya seperti tahun 2021, pada tahun 2022 kenaikan dan penurunan pada nilai IKM juga terjadi. Pada triwulan I tahun 2022, nilai IKM berada pada angka 81,86. Pada triwulan ke II naik menjadi 88,47, sementara itu pada triwulan III, nilai IKM kembali mengalami penurunan sedikit menjadi 87,91, dan terakhir pada triwulan ke IV, nilai IKM kembali menurun menjadi 85,40.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Maret 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Musi Banyuasin, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang “**BAIK**” dengan nilai SKM 86,12. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Kesehatan menunjukkan penurunan sedikit dari angka IKM sebelumnya. Penurunan angka IKM sering terjadi seiring berapa banyak jumlah pengakses layanan dan seberapa peduli mereka terhadap pelayanan yang diberikan demi meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan sebelumnya.
- Unsur pelayanan yang termasuk kedalam unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana prasarana yang dinilai sudah ada namun berfungsi kurang maksimal.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif, dan Persyaratan Pelayanan.

**KEPALA DINAS KESEHATAN  
KABUPATEN MUSI BANYUASIN,**



**dr. H. AZMI DARIUSMANSYAH**  
Pembina Utama Muda  
NIP 197209282005021003

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER  
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN PERIODE  
JANUARI - MARET 2022**

Unit Pelayanan : **Dinas Kesehatan Kab. Muba**  
 Alamat : Jl.Kol.Wahid Udin No.230 Lk.VII Kel. Serasan  
 Jaya Kec. Sekayu 30711  
 Telp : ( 0714) 321047

1 Off 2

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	4	3	4	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	4	4	3	3	4	3
4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3
6	4	3	3	4	3	3	3	3	3
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	4	4	3	4	4	3
12	3	3	4	4	3	3	3	4	3
13	4	3	4	4	3	4	3	4	3
14	3	3	4	4	3	3	3	4	3
15	4	4	4	4	3	3	3	3	3
16	3	4	4	4	3	3	3	3	3
17	3	3	4	4	3	3	3	3	3
18	4	3	3	4	3	3	3	4	3
19	4	4	4	4	3	3	3	3	3
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3
22	4	3	3	4	3	3	3	3	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	3	4	4	4	4	4	3	4
25	3	3	3	4	4	4	4	4	3
26	4	4	3	4	4	3	4	4	3
27	4	4	3	4	4	4	3	3	3
28	4	3	4	4	3	4	4	3	3
29	3	4	4	4	4	4	4	4	3
30	4	4	3	4	4	3	3	4	3

Σ Nilai / Unsur	106	102	102	120	102	99	99	104	97	
NRR/ Unsur	3,53	3,40	3,40	4,00	3,40	3,30	3,30	3,47	3,23	
NRR Tertbg / Unsur	0,39	0,38	0,38	0,44	0,38	0,37	0,37	0,38	0,36	<b>3,445</b>
IKM Unit Pelayanan :										<b>86,12</b>

No	UNSUR PELAYANAN	RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,53
U2	Prosedur Pelayanan	3,40
U3	Waktu Pelayanan	3,40
U4	Biaya /Tarif	4,00
U5	Produk Pelayanan	3,40
U6	Kompetensi Pelaksana	3,30
U7	Perilaku Pelaksana	3,30
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	3,47
U9	Sarana Prasarana	3,23

**IKM UNIT PELAYANAN : 86,12 (Baik)**

Mutu Pelayanan :

- A. (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B. (Baik) : 76,61 - 88,30
- C. (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D. (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Ditetapkan di : Sekayu  
pada tanggal : 6 April 2023

**KEPALA DINAS KESEHATAN  
KABUPATEN MUSI BANYUASIN,**



**dr. H. AZMI DARIUSMANSYAH**  
Pembina Utama Muda  
NIP 197209282005021003