

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
TRIWULAN II (APRIL-JUNI)



DINAS KESEHATAN
KABUPATEN MUSI BANYUASIN
TAHUN 2023

LAPORAN.....	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) APRIL - JUNI.....	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. Pada (Triwulan) II dengan rincian sebagai berikut:

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

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

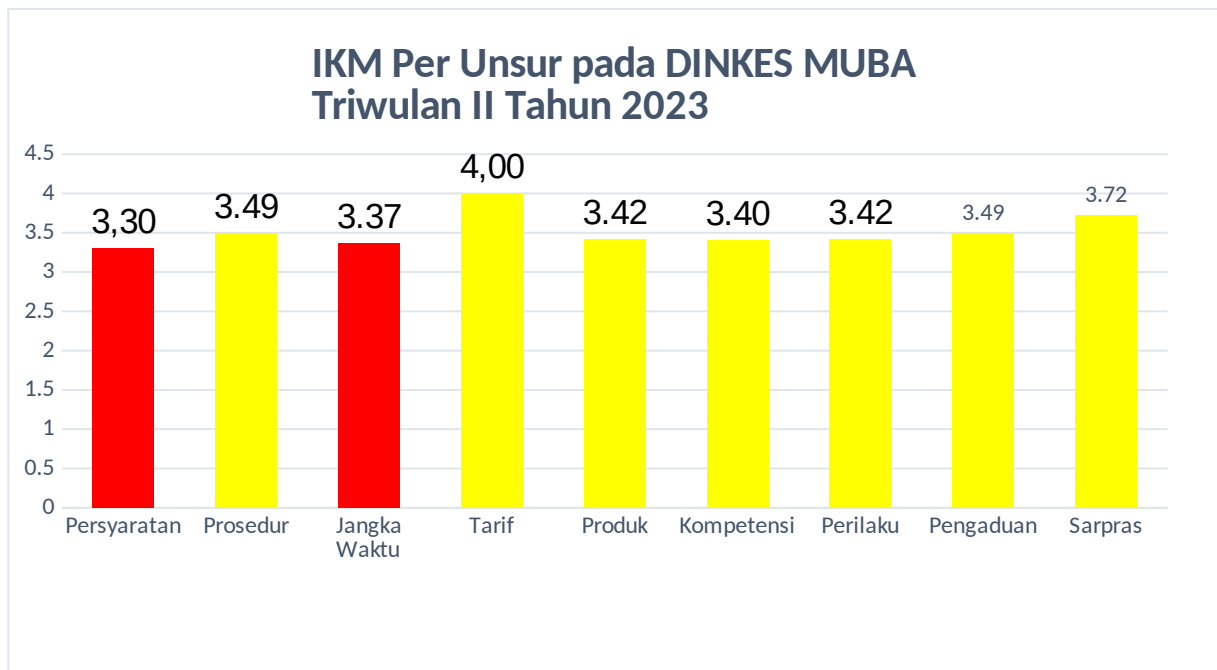
Berdasarkan hasil pengumpulan data SKM Triwulan II, maka jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 43 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH
1	JENIS KELAMIN	LAKI	35
		PEREMPUAN	8
2	PENDIDIKAN	SD	4
		SMP	8
		SMA	16
		D3	5
		SI	10
		S2	0
3	PEKERJAAN	PNS	3
		TNI	0
		SWASTA	6
		WIRUSAHA	4
		LAINNYA	30
4	JENIS LAYANAN	Kesehatan Masyarakat	1
		SDK	0
		Pelayanan Kesehatan	40
		P2P	0
		Sekretariat	2

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
IKM Per Unsur		3,30	3,49	3,37	4,00	3,42	3,40	3,42	3,49	3,72
IKM Unit Layanan		87,70								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan dan jangka waktu mendapatkan nilai terendah yaitu 3,30 dan 3,37.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4,00 dan Sarana Prasarana mendapatkan nilai 3,72.

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 :

- **“Setelah arahan dari BPJS dan akhirnya saya sangat mengerti setelah penjelasa dari pegawai Dinas Kesehatan. Mohon dibantu prses BPJS nya. Terimakasih”**
- **“Saat pelayanan kondisi terlalu ribut tidak kondusif menyebabkan tidak fokus saat konsultasi”**
- **“Semoga pelayanan ditingkatkan lagi. Kami dari jauh jadi sangat terbantu”**

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

- Persyaratan sudah petugas jelaskan pada setiap pengguna layanan, bahkan sejauh ini sudah ada perbaikan dengan di share-nya Standar Pelayanan dari Produk Layanan yang paling banyak digunakan oleh masyarakat di Media Sosial Kami. Tapi mungkin metode tersebut masih belum efektif karena literasi media pada masyarakat kita masih bias. Dan kami merasa sangat terbantu oleh masyarakat yang sudah pernah melakukan pelayanan di Dinas Kesehatan dan menyebarkannya melalui WOM (Word of Mouth) sehingga kami merasa sangat terbantu, sejauh ini pengguna layanan sudah dengan sigap melengkapi persyaratan.
- Jangka Waktu masih menjadi PR bagi kami, dan akan terus kami upayakan untuk melakukan evaluasi secara bertahap dan berkelanjutan. Semoga kedepannya akan selalu ada ruang untuk selalu berbenah diri menjadi lebih baik.

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.

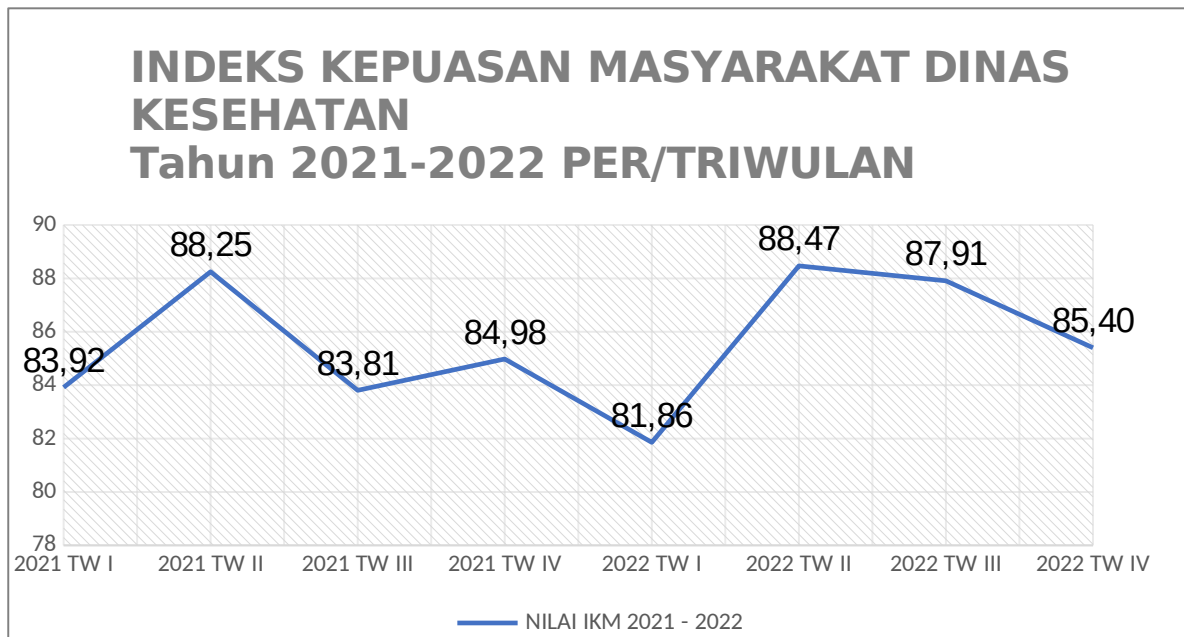
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan evaluasi Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan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

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Penyebaran informasi secara masif lagi lewat sosial media			√		Bidang Sekretariat
2	Jangka Waktu	Evaluasi respon times lebih di perketat lagi mengingat kondisi yang berbeda beda pada pengguna layanan.			√		Setiap Bidang

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 April hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Musi Banyuasin, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang “**BAIK**” dengan nilai SKM 87,70. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Kesehatan menunjukkan kenaikan 1 angka dari angka IKM sebelumnya. Kenaikan angka IKM pada Triwulan II Tahun 2023 menjadi bahan koreksi bagi kami untuk terus meningkatkan mutu pelayanan agar dapat terus meningkatkan nilai IKM pada Triwulan berikutnya. Unsur pelayanan yang termasuk kedalam unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan dan jangka waktu yang dinilai masih butuh perhatian lebih dalam mensosialisasikannya kepada masyarakat.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif, dan Sarana Prasarana. Jika hasil IKM sebelumnya Sarana Prasarana menjadi point terendah, tapi pada hasil IKM Triwulan II meningkat pesat menjadi nilai tertinggi.

Kepala Dinas Kesehatan,



dr. H. Azmi Dariusmasyah
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 197209282005021003

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN
PER UNSUR PELAYANAN PERIODE APRIL - JUNI 2023**

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

No Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	4	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	4	4	4	4	4	3	4	4
8	4	4	4	4	3	3	3	3	3
9	3	4	4	4	3	3	3	3	3
10	3	4	3	4	4	3	3	3	3
11	3	4	3	4	4	3	4	4	3
12	3	4	3	4	4	3	4	4	3
13	3	4	4	4	3	3	3	3	3
14	3	4	4	4	3	3	3	3	3
15	3	4	4	4	4	3	4	4	4
16	3	4	3	4	4	4	4	4	3

17	4	3	3	4	4	4	4	4	3
18	3	4	4	4	3	4	4	4	4
19	3	3	4	4	3	3	4	3	3
20	4	4	3	4	3	3	3	4	3
21	3	4	3	4	4	3	4	4	4
22	4	4	3	4	3	3	3	4	3
23	3	3	3	4	3	4	3	4	4
24	4	4	3	4	3	3	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	4	4	4	3	3	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	4	3	4	3	3	4
30	3	3	4	4	4	4	3	3	4
31	3	3	3	4	3	3	3	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	4	4	4	3	3	4
34	4	3	4	4	3	4	4	4	4
35	4	3	3	4	4	3	3	3	4
36	3	3	3	4	3	4	4	3	4
37	3	3	3	4	4	3	4	4	4
38	4	4	3	4	4	3	3	4	4
39	4	4	3	4	3	3	4	3	4
40	3	3	4	4	3	3	4	3	4
41	3	3	4	4	3	4	3	4	4
42	4	4	4	4	4	4	3	3	4
43	3	3	3	4	3	4	3	4	4

Σ Nilai/ Unsur	142	150	145	172	147	146	147	150	160	
NRR/Unsur	3,30	3,49	3,37	4,00	3,42	3,40	3,42	3,49	3,72	
NRR Tertbg/Unsur	0,37	0,39	0,37	0,44	0,38	0,38	0,38	0,39	0,41	3,508
IKM Unit Pelayanan :										87,70

No	UNSUR PELAYANAN	RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,30
U2	Prosedur Pelayanan	3,49
U3	Waktu Pelayanan	3,37
U4	Biaya /Tarif	4,00
U5	Produk Pelayanan	3,42
U6	Kompetensi Pelaksana	3,40
U7	Perilaku Pelaksana	3,42
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	3,49
U9	Sarana Prasarana	3,72

Kepala Dinas Kesehatan,



dr. H. Azmi Dariusmansyah
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 197209282005021003

