LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DINAS KESEHATAN

KABUPATEN BANTUL

TAHUN 2021

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ..... **i**
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 5
BAB III **7**
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM **7**
3.1 Jumlah Responden SKM 7
3.2 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**
LAMPIRAN **13**
1. Kuesioner 13
2. Hasil Pengolahan Data 13
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 14
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM .....

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 Bantul sebagai salah satu penyedia layanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB 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 dan perijinan yang telah diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul.

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 Bantul dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebarkan secara online melalui 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 Bantul 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. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. 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 9 (sembilan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2021	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-September 2021	160
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2021	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2021	15

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

Bantul berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2020, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1400 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 302 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, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 302 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

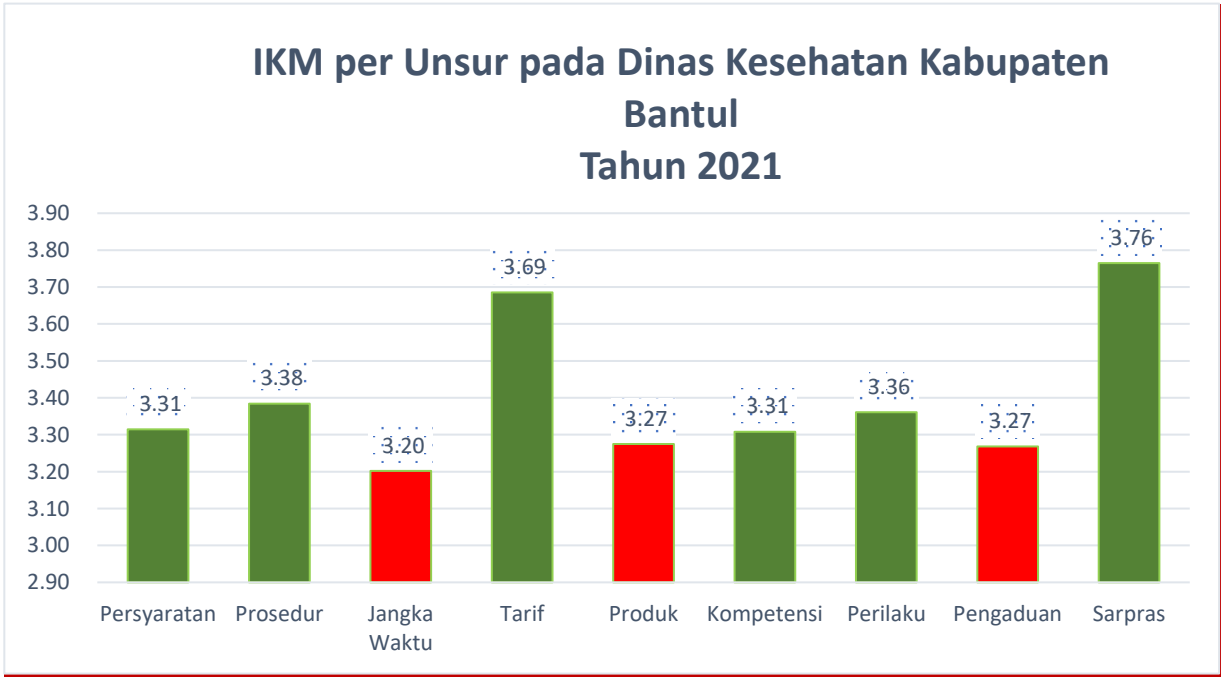
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	80	26,49%
		PEREMPUAN	222	73,51%
2	PENDIDIKAN	SD	0	0
		SLTP	1	0,49%
		SLTA	37	70,87%
		DIII	146	30,07%
		S1	96	31,79%
		S-2	21	10,19%
		S-3	1	0,49
3	PEKERJAAN	PNS	69	%
		TNI/POLRI	0	0%
		SWASTA	3	0,46%
		WIRAUSAHA	25	8,28%
		LAINNYA	208	68,87%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN JAMPERSAL	43	14,24%
		LAYANAN PEMERIKSAAN DAN PENGAWASAN KUALITAS AIR	67	22,19%
		LAYANAN PERIJINAN	58	19,21%
		LAYANAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN DAN MITRA EKSTERNAL	46	15,24%

		LAYANAN STUDI PENDAHULUAN DAN PENELITIAN	88	29,14%

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	3,315	3,384	3,202	3,685	3,275	3,308	3,361	3,268	3,765
Kategori	**B**	**B**	**B**	**SB**	**B**	**B**	**B**	**B**	**SB**
IKM Unit Layanan	**84,90 (BAIK)**								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Jangka waktu penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 3,20 Selanjutnya Penanganan pengaduan , saran dan masukan yang mendapatkan nilai 3,26 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga produk spesifikasi jenis layanan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu sarana dan prasarana mendapatkan nilai tertinggi 3,76 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif mendapatkan nilai 3,68 adalah nilai tertinggi kedua , untuk nilai tertinggi ketiga yaitu prosedur dengan nilai 3,38

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

1. Memberikan tata cara alur bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian
2. Efesiensi waktu dan ketepatan tanggapan terhadap keluhan.
3. Mempercepat Proses perolehan informasi layanan dinas kesehatan.
4. Penambahan data kesehatan mengenai WUS dan pelayanan prakonsepsi

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

- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.
- Kurangnya sosialisasi tentang persyaratan dalam pengurusan permintaan data sehingga masyarakat kurang faham tentang prosedur dan persyaratan dalam pengurusan permintaan data.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

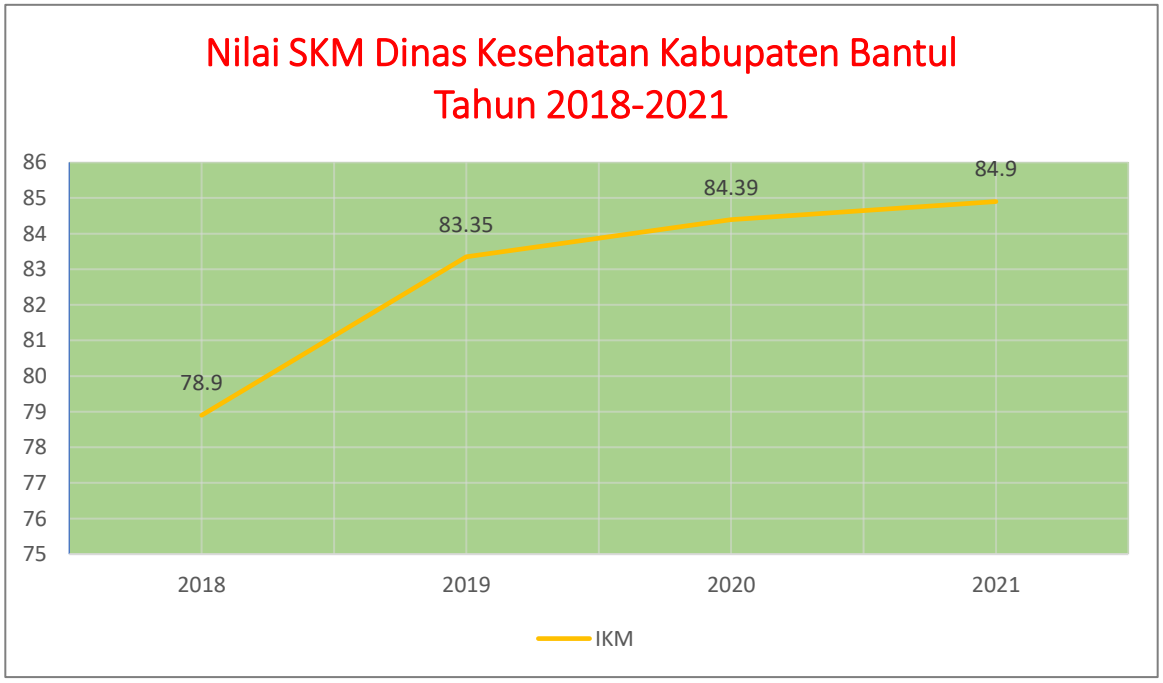
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat koordinasi rencana tindak lanjut hasil evaluasi survei kepuasan masyarakat. 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	**Jangka waktu Penyelesaian**	Memberikan pelatihan khusus terkait *service excellent*		√			**Bagian Umum**
2	**Penanganan pengaduan saran dan masukan**	Optimalisasi kanal pengaduan baik online maupun offline	√	√	√	√	**Bagian Umum**
3	**Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**	Memberikan pelatihan khusus terkait *service excellent dan pengembangan inovasi pelayanan*		√			**Bagian Umum**

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 Bantul dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2021 pada Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga September 2021, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul , secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang “Baik” dengan nilai SKM 84,90. Untuk kinerja Dinas Kesehatan mengalami peningkatan setiap tahun.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Jangka waktu penyelesaian, Penanganan pengaduan saran dan masukan, Produk spesifikasi jenis layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu sarana dan prasarana, biaya tarif dan prosedur

Bantul, November 2021

Kepala Dinas Kesehatan

Kabupaten Bantul

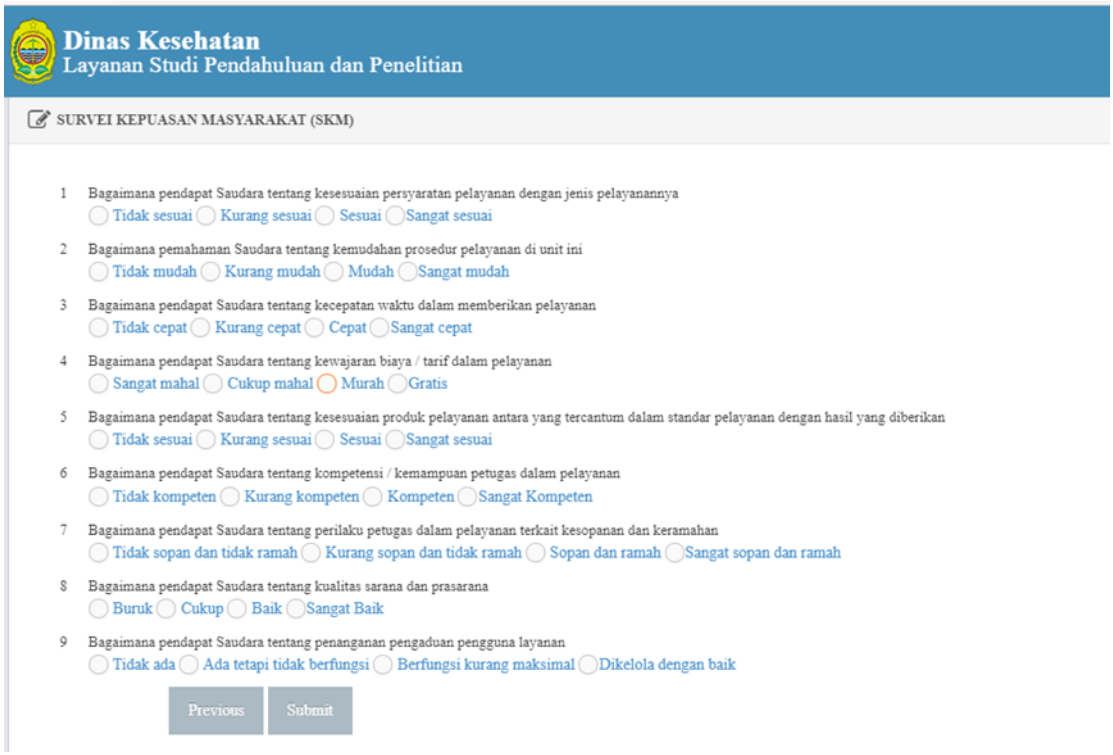
AGUS BUDIRAHARJA, SKM, M.Kes

Pembina Utama Muda, IV/c

NIP. 196808251991031010

LAMPIRAN

1. Kuesioner



Dinas Kesehatan
Layanan Studi Pendahuluan dan Penelitian

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
Tidak sesuai Kurang sesuai Sesuai Sangat sesuai

2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini
Tidak mudah Kurang mudah Mudah Sangat mudah

3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
Tidak cepat Kurang cepat Cepat Sangat cepat

4 Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan
Sangat mahal Cukup mahal Murah Gratis

5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
Tidak sesuai Kurang sesuai Sesuai Sangat sesuai

6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan
Tidak kompeten Kurang kompeten Kompeten Sangat Kompeten

7 Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
Tidak sopan dan tidak ramah Kurang sopan dan tidak ramah Sopan dan ramah Sangat sopan dan ramah

8 Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
Buruk Cukup Baik Sangat Baik

9 Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
Tidak ada Ada tetapi tidak berfungsi Berfungsi kurang maksimal Dikelola dengan baik

Previous Submit

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

OPD : Dinas Kesehatan

ALAMAT :

Tlp/Fax. :

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

Snilai / unsur	1001	1022	967	1113	989	999	1015	987	1137	
NRR / unsur	3,315	3,384	3,202	3,685	3,275	3,308	3,361	3,268	3,765	
NRR Tertbg /Unsur	0,368	0,376	0,356	0,409	0,364	0,368	0,373	0,363	0,418	*) 3,396
IKM Unit pelayanan										**) 84,897

Keterangan :		
U1 s.d. U9	: Unsur-Unsur pelayanan	
NRR	: Nilai rata-rata	
IKM	: Indeks Kepuasan Masyarakat	
*)	: Jumlah NRR IKM tertimbang	
**)	: Jumlah NRR Tertimbang x 25	
NRR Per Unsur	: Jumlah nilai per unsur dibagi	
	Jumlah kuesioner yang terisi	
NRR tertimbang per unsur	: NRR per unsur x 0,11	

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
U1	Persyaratan	3,315	5
U2	Prosedur	3,384	3
U3	Waktu pelayanan	3,202	9
U4	Biaya/tarif	3,685	2
U5	Produk layanan	3,275	7
U6	Kompetensi pelaksana	3,308	6
U7	Perilaku pelaksana	3,361	4
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masu	3,268	8
U9	Sarana dan prasarana	3,765	1

IKM UNIT PELAYANAN : 84,90

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