

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

**SECARA MANDIRI**

**PUSKESMAS PARE**

**KABUPATEN TEMANGGUNG**

**TAHUN 2020**





PEMERINTAH KABUPATEN TEMANGGUNG

## SEKRETARIAT DAERAH

# Jalan Ahmad Yani Nomor 32 Temanggung 56216 Telepon (0293) 491004 Faximili (0293) 491040

Surat Elektronik : [info@temanggungkab.go.id](mailto:info@temanggungkab.go.id) Laman : [www.temanggungkab.go.id](http://www.temanggungkab.go.id)

KATA PENGANTAR

## Pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Untuk itu kualitas pelayanan publik di semua Perangkat Daerah adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan.

Masih banyaknya pengaduan dan keluhan atau pernyataan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik menunjukan bahwa pelayanan yang diselenggarakan oleh sektor publik sampai saat ini masih sangat memprihatinkan.

Banyak hal yang mempengaruhi rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah, mulai dari “rendahnya komitmen penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih baik” hingga “masih buruknya sikap dan perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat”.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan untuk memperoleh gambaran tentang penilaian dan persepsi masyarakat atas pelayanan publik pada Puskesmas Pare Kabupaten Temanggung.

Selanjutnya kami sampaikan terima kasih dan apresiasi terhadap anggota tim dalam kedudukannya sebagai *surveyor.*

Akhirnya, hasil kegiatan SKM yang telah disusun dalam bentuk laporan ini diharapkan menjadi referensi dan bahan masukan bagi kami untuk melakukan perbaikan.

## Temanggung, November 2020

KEPALA PUSKESMAS PARE

KABUPATEN TEMANGGUNG

drg. Dewi Ratna Prihartiningsih

NIP. 19780213 200501 2 007

DAFTAR ISI

Kata Pengantar ii

Daftar Isi iii

Daftar Gambar iv

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Maksud dan Tujuan 3

1.3. Keluaran Yang Dihasilkan 4

1.4. Dasar Hukum 4

1.5. Ruang lingkup Kegiatan 4

BAB II KERANGKA DASAR TEORI 5

2.1. Kerangka Pemikiran 5

2.2. Pemahaman Terhadap Pelayanan Publik 6

2.3. Pemahaman Terhadap Standar Pelayanan 8

2.4. Pemahaman Terhadap Survey Kepuasan Masyarakat 8

2.5. Definisi Variabel Pengukuran Kepuasan Masyarakat 8

BAB III METODOLOGI 10

3.1. Tahapan Persiapan 10

3.2. Tahapan Pelaksanaan 12

3.3. Tahapan Pengelolaan dan Analisis Data 13

BAB IV HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT 16

4. 1 Pelayanan Pasien Pendaftaran Umum / BPJS 16

BAB V KESIMPULAN 19

5.1 Kesimpulan 19

5.2. Saran-saran 20

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 Ruang Lingkup Pelayanan Publik …………………………………. 7

**BAB  I  
PENDAHULUAN**

## Latar Belakang

Reformasi birokrasi pada hakikatnya merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (*business prosess*) dan sumber daya manusia aparatur.

Sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 - 2025, bahwa kondisi yang diinginkan dari program reformasi birokrasi ini adalah:

1. Tahun 2011, seluruh Kementerian dan Lembaga (K/L) serta Pemerintah Daerah ditargetkan memiliki komitmen dalam melaksanakan proses reformasi birokrasi;
2. Tahun 2014, diharapkan sudah berhasil mencapai penguatan dalam beberapa hal berikut:
3. penyelenggaraan pemerintahan yang baik, bersih, bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme;
4. kualitas pelayanan publik;
5. kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi;
6. profesionalisme SDM.
7. Pada tahun 2019, diharapkan dapat diwujudkan:
8. kualitas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, bersih, dan bebas korupsi, kolusi, serta nepotisme.
9. pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat.
10. Pada tahun 2025, diharapkan telah terwujud tata pemerintahan yang baik dengan birokrasi pemerintah yang profesional, berintegritas tinggi, dan menjadi pelayan masyarakat dan abdi negara.

Pada intinya, reformasi birokrasi merupakan langkah yang harus dilakukan dalam rangka membentuk birokrasi yang semakin memenuhi tuntutan masyarakat. Hal tersebut merupakan upaya dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik.

Konsep dan prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*) digunakan sebagai parameter penilaian tingkat kemajuan penyelenggaraan pemerintahan. *Good governance*, adalah konsep pengelolaan pemerintahan yang menekankan pada pelibatan unsur pemerintah, masyarakat dan swasta secara proporsional. Siapapun yang berperan dan peran apapun yang dijalankan dalam penyelenggaraan pemerintahan dituntut untuk lebih berorientasi ke pelayanan publik yang berkualitas.

Dalam organisasi pemerintah dan satuan-satuannya, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan titik penting sebagai akhir dari keseluruhan reformasi administrasi pemerintahan di Indonesia.

Banyaknya pengaduan dan keluhan atau pernyataan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik menunjukan bahwa pelayanan yang diselenggarakan oleh sektor publik sampai saat ini masih sangat memprihatinkan. Kinerja pelayanan publik menjadi titik strategis dimana kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dipertaruhkan. Berbagai regulasi dan kebijakan dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan publik telah ditetapkan, antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Negara Pandayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat;
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;

Berbagai metode yang sudah dikenal selama ini, banyak yang digunakan secara tidak maksimal sesuai manfaat dan tujuannya. Misalnya penggunaan pengukuran indeks kepuasan pengguna pelayanan melalui survei kepuasan masyarakat tidak berpengaruh langsung pada perbaikan kualitas pelayanan jika tanpa tindak lanjut, perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini akan diperoleh secara maksimal manakala rekomendasi yang dihasilkan ditindaklanjuti dengan langkah nyata perbaikan sesuai harapan masyarakat yang diperoleh melalui kegiatan survei.

Indeks kepuasan yang diperoleh melalui langkah-langkah perumusan dan penggunaan metodologi ilmiah pun seakan tidak bermanfaat untuk mendongkrak mutu atau kualitas pelayanan apabila tidak disertai dengan tindakan nyata perbaikan. Dalam kaitannya dengan upaya pencapaian target reformasi birokrasi khususnya target “terwujudnya pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat”, salah satu langkah yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Temanggung adalah meningkatkan kualitas pelayanan dengan pendekatan Partisipasi Masyarakat melalui Survei Kepuasan Masyarakat Secara Mandiri.

Langkah tersebut dilakukan dalam rangka menyaring dan menjaring aspirasi masyarakat yang lebih difokuskan pada penyerapan informasi tentang persepsi kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Perangkat Daerah.

Metode ini merupakan serangkaian tindakan sistematis menuju perbaikan pelayanan publik dengan mengelola penilaian atau persepsi negatif masyarakat terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan maupun pengaduan dan saran perbaikan dari masyarakat. Meskipun metode ini dipandang kurang memenuhi kaidah ilmiah secara statistis dan metodologis, namun secara prinsip tidak terlalu salah dan secara cepat dapat memandu para penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik ke tindakan nyata perbaikan pelayanan secara tepat sesuai dengan aspirasi masyarakat selaku pengguna pelayanan.

Survei Kepuasan Masyarakat Secara Mandiri Tahun 2018 ini dilakukan pada unit penyelenggara pelayanan publik dengan fasilitasi Bagian Ortala Setda. Rujukan yang digunakan adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## Maksud dan Tujuan

Maksud kegiatan ini adalah melakukan survei kepada masyarakat yang pernah menerima secara langsung pelayanan publik dari Puskesmas Pare Kabupaten Temanggung.

Sedangkan tujuan kegiatan ini adalah :

1. Untuk mengetahui penilaian dan persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di Puskesmas Pare Kabupaten Temanggung;
2. Untuk mengetahui aspirasi masyarakat sebagai bahan tindak lanjut upaya nyata perbaikan kualitas pelayanan publik.

## Keluaran Yang Dihasilkan

Keluaran yang diharapkan dari kegiatan ini adalah:

1. Informasi tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Pare Kabupaten Temanggung yang disurvei;
2. Masukan yang disampaikan masyarakat, yang mencakup:
3. Keluhan-keluhan yang dialami masyarakat selama menerima pelayanan dari Puskesmas Pare Kabupaten Temanggung.
4. Saran-saran untuk perbaikan mutu atau kualitas pelayanan berikutnya.

## Dasar Hukum

Adapun dasar hukum Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Penddayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

## Ruang Lingkup Kegiatan

Survei Kepuasan Masyarakat secara Mandiri Tahun 2019 ini dilakukan terhadap 1 (satu) jenis pelayanan tertentu sebagai sampel pada unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Temanggung.

**BAB II  
KERANGKA DASAR TEORI**

Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik, adalah penilaian masyarakat terhadap kondisi yang dirasakan atas pelayanan yang telah diberikan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik. Untuk mendapatkan informasi tentang penilaian masyarakat tersebut perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat bertujuan untuk:

1. Mengetahui penilaian dan persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di Puskesmas Pare Kabupaten Temanggung;
2. Untuk mengetahui aspirasi masyarakat sebagai bahan tindak lanjut upaya nyata perbaikan kualitas pelayanan publik.

Secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam setahun, penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan pengukuran kepuasan masyarakat baik yang dilaksanakan secara mandiri ataupun diserahkan kepada pihak ketiga. Data hasil pengukuran tersebut selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat itu sendiri.

## Kerangka Pemikiran

Sejak dimunculkannya pemikiran tentang pengembangan sistem manajemen mutu, maka organisasi-organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan tak terkecuali instansi pemerintah juga mempunyai pemikiran untuk memperbaiki manajemen mutunya.

Di sektor swasta, kerasnya persaingan memaksa penyelenggara melakukan segala daya dan upaya untuk merebut pasar. Berbagai kemudahan ditawarkan kepada pelanggan, yang pada perkembangannya tidak hanya kemudahan namun ketepatan, kecepatan, kenyamanan serta biaya murah menjadi sesuatu pemikiran yang wajib dan tidak bisa diabaikan.

Guna menangkap harapan serta keinginan pelanggan, upaya yang dilakukan penyelenggara pelayanan antara lain dengan menyebarkan kuesioner atau daftar pertanyaan baik secara langsung dengan wawancara berhadap-hadapan (*face to face interview*) maupun melalui media teknologi informatika. Selain itu, pengelolaan pengaduan juga menjadi media untuk mengolah harapan dan keinginan pelanggan.

Dengan ditetapkannya kebijakan reformasi birokrasi sebagaimana tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025, dimana salah satu target capaian yang diinginkan adalah “pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat” maka pemikiran untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintah wajib ditindaklanjuti dan dilaksanakan.

Untuk melaksanakan pemikiran tersebut, berbagai kebijakan telah ditetapkan yang pada intinya lebih menitikberatkan peranserta langsung masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kebijakan tersebut antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Negara Pandayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Penddayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

## Pemahaman Terhadap Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun Penyelenggara Pelayanan Publik terdiri dari:

1. Setiap institusi penyelenggara Negara, yaitu seluruh instansi pemerintah baik pusat maupun daerah;
2. Korporasi, baik milik pemerintah maupun swasta termasuk didalamnya korporasi publik yaitu BUMN atau BUMD;
3. Lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik seperti KPU, KPK, KPI, KY, Lembaga Penyiaran Publik (RRI dan TVRI), dan lain-lain; dan
4. Badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, seperti sekolah dan rumah sakit swasta.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif pada sektor pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Gambar 1

Ruang Lingkup Pelayanan Publik

## 2.3. Pemahaman Terhadap Standar Pelayanan

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

* 1. Transparan

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

* 1. Partisipatif

Dalam melaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

* 1. 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.

* 1. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

* 1. 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.

* 1. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

## Pemahaman Terhadap Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat, adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Beradasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup survei yang menjadi variabel pengukuran meliputi 9 faktor atau aspek yaitu : persyaratan, sistem,mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduanmaklumat pelayanan, dan penanganan pengaduan, saran dan masukan, sarana dan pasarana.

## Definisi Variabel Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Penjelasan dari 9 variabel Pengukuran Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

1. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

1. 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.

1. 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.

1. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

1. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

1. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

1. 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)

**BAB III**

**METODOLOGI**

## Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan kegiatan, antara lain:

## **Tahapan Persiapan**

Pada tahapan ini, kegiatan yang dilakukan adalah:

1. Bagian Organisasi dan Tatalaksana membentuk Tim Pelaksana Kegiatan yang terdiri dari Tim Teknis Kabupaten dan Tim Teknis Perangkat Daerah;
2. Bagian Organisasi dan Tatalaksana menyiapkan instrumen survei yang terdiri dari:
3. Daftar pertanyaan atau kuesioner sebagai alat bantu:

* Kuesioner berisi 9 pertanyaan inti sesuai dengan jumlah variabel faktor/aspek pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu:
* Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

* Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

* Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

* 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.

* 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.

* Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

* Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

* Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

* 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)

* Bentuk jawaban atas kuesioner terdiri dari 4 pernyataan yang dikategorikan: tidak baik, kurang baik, baik, dan sangat baik;
* Dari 4 (empat) pernyataan jawaban kuesioner diberikan penilaian 1,2,3 dan 4;

1. Formulir pengolahan data:

* Formulir pengolahan data;
* Formulir sebaran responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan responden.

1. Unit Penyelenggara Pelayanan menetapkan jenis pelayanan untuk dijadikan pengukuran, dan selanjutnya menyiapkan register permohonan pelayanan untuk mengetahui jumlah populasi penerima layanan guna penetapan jumlah responden;
2. Unit Penyelenggara Pelayanan menetapkan jumlah responden berdasarkan populasi penerima layanan, dan selanjutnya menentukan lokasi dan waktu pengambilan data responden.
3. Unit Penyelenggara Pelayanan menyusun jadwal pelaksanaan survei dan disepakati bersama Tim Teknis Kabupaten untuk penyusunan laporan tingkat kabupaten.
   1. **Tahapan Pelaksanaan**

Tahapan selanjutnya adalah pelaksanaan survei, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Penentuan sampel dan responden

Dalam survei kepuasan masyarakat ini, obyek pengukuran adalah pelayanan Pendaftaran pada Puskesmas Pare Kabupaten Temanggung.

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu dilaksanakan pemetaan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) setiap jenis pelayanan dalam wilayah cakupan pelayanan selama masa survei.

Masa survei adalah kurun waktu sejak survei terakhir dilaksanakan sampai dengan survei berikutnya dilakukan. Selanjutnya responden dipilih secara acak, jumlah minimal responden untuk setiap jenis pelayanan ditetapkan sebagai berikut:

Tabel 1. Tabel Sample Morgan dan Krejcie



1. Pengumpulan data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) atau menggunakan kuesioner terstruktur. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif tentang persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dalam Survei Kepuasan Masyarakat, tim yang telah dibentuk atau petugas pencacah melakukan pengambilan dan pengumpulan data dengan teknik sebagai berikut:

1. Penyampaian kuesioner/daftar pertanyaan

Kuesioner/daftar pertanyaan kepada masyarakat.

1. Pengisian kuesioner

Pengisian jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner:

* Diisi langsung oleh penerima layanan;
* Diisi penerima layanan dengan bantuan petugas survei melalui wawancara dengan penerima layanan.

1. Penyampaian/pengumpulan jawaban:

Jawaban atas kuesioner disampaikan:

* Langsung pada saat pelayanan;
* Petugas survei mengambil jawaban di alamat penerima layanan sesuai waktu yang disepakati.

## Tahapan Pengolahan dan Analisis Data

Hasil survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang penilaian, harapan, dan keinginan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan atas kebutuhannya.

Tentu saja informasi tersebut sangat berguna bagi pengambil kebijakan dalam upaya memenuhi kebutuhan publik/masyarakat serta dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat maka data yang telah terkumpul kemudian diolah dan dianalisis.

1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap *n* unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Bobot nilai rata-rata tertimbang | = | Jumlah Bobot | = | 1 | = | N |
| Jumlah unsur | X |

N = bobot nilai per unsur

Contoh jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Bobot nilai rata-rata tertimbang | = | Jumlah Bobot | = | 1 | = | 0,11 |
| Jumlah unsur | 9 |

1. Untuk memperoleh SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| SKM | = | Total dari Nilai Persepsi Per Unsur | X | Nilai Penimbang |
| Total Unsur Yang Terisi |

1. Untuk memudahkan intrepretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai 25, dengan rumus sebagai berikut :

SKM Unit Pelayanan X 25

1. Dari hasil perhitungan SKM dapat membandingkan dengan tabel di bawah ini, angka perhitungan IKM masuk dalam kategori yang mana.

Tabel 2

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM,

Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayan

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nilai Persepsi | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
| 1 | 1, 00 – 2, 5996 | 25 – 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 |

*Sumber PermenPAN & RB nomor 14 Tahun 2017*

1. Perangkat pengolahan data.

Untuk mengolah data hasil survei diperlukan formulir pengolahan data. Langkah pengisian formulir pengolahan data adalah sebagai berikut:

1. Data isian kuesioner dimasukkan ke dalam formulir pengolahan data sesuai dengan masing-masing variabel ruang lingkup survei (unsur pelayanan);
2. Jumlahkan seluruh data jawaban responden pada tiap unsur pelayanan;
3. Hitung rata-rata nilai setiap unsur;
4. Setelah seluruh variabel ruang lingkup suvei (unsur pelayanan) diketahui nilai rata-ratanya, jumlahkan seluruh nilai tersebut;
5. Selanjutnya hitung total rata-rata nilai;
6. Dari hasil pengolahan data tersebut diatas, dapat diketahui berapa nilai rata-rata persepsi kepuasan masyarakat terhadap jenis pelayanan terkait.
7. Pengujian kualitas data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan.

Informasi ini digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

**BAB IV   
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

* 1. **Pelayanan Pasien Puskesmas Pare**
     1. Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur atau disurvei adalah Pendaftaran pasien umum / BPJS.

* + 1. Jumlah Responden

Dari populasi penerima layanan Pendaftaran pasien umum / BPJS bulan Agustus sampai dengan Oktober 2020 sejumlah 4.101, maka ditetapkan responden sebanyak 350 responden.

* + 1. Karakteristik Responden

Dalam survei kepuasan masyarakat atas pelayanan pasien pendaftaran menggunakan sampel sebanyak 350 orang yang sedang/pasca menggunakan pelayanan tersebut.

* + 1. Jumlah Responden

Dari populasi penerima layanan sejumlah 4.101 orang, maka ditetapkan responden sebanyak 350 responden.

* + 1. Karakteristik Responden

Dalam survei kepuasan masyarakat atas pelayanan pasien poli umum menggunakan sampel sebanyak 350 orang yang telah menggunakan pelayanan tersebut.

**Grafik 1**

Lokasi/waktu pengambilan data

* + 1. Deskripsi Hasil Survei

Puskesmas Pare Dinas Kesehatan Kabupaten Temanggung dibentuk melalui Peraturan Daerah Kabupaten Temanggung Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Temanggung.

Dalam Peraturan Bupati Temanggung Nomor 39 Tahun 2019 tentang Tugas Pokok dan Fungsi UPT Dinas Kesehatan dijelaskan bahwa salah satu fungsinya yaitu Penyusunan rencana teknis operasional UPTD Puskesmas di wilayah kerjanya.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Secara Mandiri terhadap pelayanan Pendaftaran pasien umum / BPJS yang dilaksanakan bulan Oktober 2020. Nilai Rata-rata Persepsi per unsur/ruang lingkup survei adalah sebagaimana tabel berikut:

**Tabel 3**

Rata-rata Persepsi per unsur/ruang lingkup SKM

Pelayanan Pendaftaran pasien umum / BPJS

pada Puskesmas Pare Kabupaten Temanggung

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| NO | UNSUR/RUANG LINGKUP | NILAI | KATEGORI |
| 1 | Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya | 3,34 | BAIK |
| 2 | Kemudahan prosedur pelayanan | 3,22 | BAIK |
| 3 | Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan | 3,11 | BAIK |
| 4 | Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan | 3,29 | BAIK |
| 5 | Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan | 3,23 | BAIK |
| 6 | Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan | 3,25 | BAIK |
| 7 | Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan | 3,40 | BAIK |
| 8 | Kualitas sarana dan prasarana | 3,70 | SANGAT BAIK |
| 9 | Penanganan pengaduan pengguna layanan | 3,19 | BAIK |
| NILAI IKM | | 3,30 | BAIK |
| KONVERSI NILAI IKM | | 82,51 | BAIK |

Tabel di atas menggambarkan bahwa:

Nilai rata-rata persepsi dari sejumlah 350 responden terhadap unsur pelayanan/ruang lingkup SKM adalah:

* “Persyaratan” pelayanan adalah 3,34 dengan kategori Baik yang diasumsikan bahwa responden menyatakan “Puas”;
* “Prosedur” pelayanan adalah 3,22 dengan kategori Baik yang diasumsikan bahwa responden menyatakan “Puas”;
* “Waktu” pelayanan adalah 3,11 dengan kategori Baik yang diasumsikan bahwa responden menyatakan “Puas”;
* “Biaya/tarif” pelayanan adalah 3,29 dengan kategori Baik yang diasumsikan bahwa responden menyatakan “Puas”;
* “Produk spesifikasi jenis pelayanan” adalah 3,23 dengan kategori Baik yang diasumsikan bahwa responden menyatakan “Puas”;
* “Kompetensi pelaksana” pelayanan adalah 3,25 dengan kategori Baik yang diasumsikan bahwa responden menyatakan “Puas”;
* “Perilaku pelaksana” pelayanan adalah 3,40 dengan kategori Baik yang diasumsikan bahwa responden menyatakan “Puas”;
* “Sarana dan prasarana” pelayanan adalah 3,70 dengan kategori Sangat Baik yang diasumsikan bahwa responden menyatakan “Puas”;
* “Penanganan pengaduan, saran dan masukan” adalah 3,19 dengan kategori Baik yang diasumsikan bahwa responden menyatakan “Puas”;

Tingkat kepuasan tertinggi pada pelayanan ini adalah unsur “Sarana dan Prasarana”, sedangkan kepuasan terendah ada pada unsur “Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan”.

Total rata-rata persepsi seluruh unsur pelayanan/ruang lingkup SKM adalah sebesar 3,30 dengan kategori “Baik” yang diasumsikan bahwa responden menyatakan “Puas” terhadap pelayanan Pendaftaran pasien umum / BPJS.

4.1.5 Rekomendasi Perbaikan

Dari hasil survei, kiranya rekomendasi yang dapat disampaikan tim berdasarkan nilai IKM adalah sebagai berikut:

1. Waktu pelayanan untuk dipercepat;
2. Informasi prosedur pelayanan agar ditampilkan dengan cara menarik dan mudah dimengerti setiap pelanggan;
3. Kotak saran maupun sistem pengaduan layanan lebih dioptimalkan.
4. Sistem, mekanisme dan prosedur untuk ditingkatkan.

**BAB V   
PENUTUP**

## Kesimpulan

Kegiatan survei kepuasan masyarakat secara mandiri ini dilakukan pada pelayanan Pendaftaran pasien umum maupun bpjs yang ada pada Puskesmas Pare Kabupaten Temanggung.

Meskipun belum dapat menggambarkan keseluruhan kualitas pelayanan, namun setidaknya analisis hasil capaian SKM yang disajikan dalam laporan ini diharapkan menjadi referensi atau masukan bagi Unit Pelayanan dalam upaya memperbaiki kualitas pelayanan.

Hasil SKM ini merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Pare Kabupaten Temanggung sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik.

Persepsi dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan pada Puskesmas Pare secara umum dapat dilihat dari tabel berikut:

TABEL 4. PERSEPSI PENILAIAN MASYARAKAT/PELANGGAN TERHADAP KUALITAS JENIS PELAYANAN PENDAFTARAN

PADA PUSKESMAS PARE

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| NO | JENIS PELAYANAN | NILAI | KATEGORI |
| **1** | **PENDAFTARAN PASIEN UMUM / BPJS** | **82,51** | **BAIK** |

Kesimpulan secara umum yang dapat diambil dari kegiatan SKM secara mandiri ini antara lain:

1. Dari hasil SKM secara mandiri ini, secara umum masyarakat/responden telah memberikan penilaian rata-rata “BAIK” terhadap jenis pelayanan tertentu yang disurvei.
2. Adapun unsur/ruang lingkup dengan nilai terendah yang perlu dicermati guna perbaikan yaitu terkait waktu pelayanan. Meskipun 7 (tujuh) unsur lainnya mendapatkan penilaian rata-rata “baik”, dan 1 (satu) unsur sisanya mendapatkan nilai “sangat baik”. Namun keluhan yang disampaikan masyarakat / responden terkait kemampuan, sikap, dan perilaku pelaksana menjadi sesuatu hal yang harus disikapi Puskesmas Pare Kabupaten Temanggung untuk diperbaiki.

## Saran-saran

Walaupun mendapatkan persepsi rata-rata BAIK dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi untuk perbaikan kualitas pelayanan publik ke depan secara keseluruhan, antara lain:

1. Agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat lebih baik lagi, perlu mencermati kebutuhan dan harapan masyarakat dari unsur pelayanan yang masih mendapat persepsi kepuasan terendah atau dibawah rata-rata;
2. Perlu adanya pelatihan *service excellent* (pelayanan prima) diperuntukan bagi pelaksana layanan, guna merubah sikap dan perilaku pelayanan, serta meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab pelaksana;
3. Perlu mempedomani Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibuat dan Standar Pelayanan Publik (SPP) dalam memberikan pelayanan serta menindaklanjuti dengan Maklumat Pelayanan sebagai bentuk janji/komitmen untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas kepada pengguna layanan;
4. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat pengguna layanan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan.

**Hal-hal yang dapat dilakukan adalah:**

1. Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas, terutama pelatihan yang bersifat teknis pelayanan dengan pemanfaatan IT;
2. Adanya pembinaan dari Kepala Puskesmas Pare Kabupaten Temanggung kepada petugas pelayanan perihal penghargaan waktu layanan dan sikap/perilaku terhadap pengguna layanan.
3. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan Tim Kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh masyarakat pengguna layanan seperti memanfaatkan website resmi Pemerintah Kabupaten Temanggung (www.temanggungkab.go.id), telepon, SMS center, Email, dan /atau penempatan Kotak Saran;
4. Perlunya penambahan sarana dan prasarana yang berkaitan dengan pelayanan publik.
5. Perlu pemikiran untuk mengevaluasi alur/tahap pelayanan, agar waktu pelayanan dapat dipercepat, sehingga pengguna layanan mendapat kepastian waktu penyelesaian layanan.
6. Kegiatan SKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk menjaring dan menangkap aspirasi masyarakat/pelanggan sebagai masukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan demi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, jika mungkin survei dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan pada Puskesmas Pare Kabupaten Temanggung sehingga hasilnya dapat dijadikan pembanding hasil SKM terdahulu secara berkala.