



# Pemerintah Kota Malang Puskesmas Rampal Celaket

## LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER 1 TAHUN 2024



## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT atas Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga Laporan Survey Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Rampal Celaket Dinas Kesehatan Kota Malang dapat diselesaikan dengan baik. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini penting, selain untuk menjalankan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, juga sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Puskesmas Rampal Celaket sebagai unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, memiliki kewajiban memberikan pelayanan yang terbaik untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayah kerja. Peran aktif pengguna layanan diperlukan dalam rangka kontrol pemberian pelayanan. Kualitas pelayanan internal yang baik akan menentukan kepuasan pegawai, selanjutnya pegawai akan memberikan pelayanan eksternal dengan baik, kemudian pelanggan akan memperoleh kepuasan. Menyadari pentingnya hal itu, maka pada periode tahun 2024 ini dilakukan survey kepuasan masyarakat dalam hal ini seluruh pengguna layanan puskesmas.

Tim Penyusun sangat berterima kasih kepada seluruh pihak atas partisipasinya dalam memberikan informasi kebutuhan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Rampal Celaket Dinas Kesehatan Kota Malang. Tim Penyusun selaku pelaksana mengharapkan saran dan kritik sebagai masukan untuk kesempurnaan laporan ini.

Malang, 10 Agustus 2024

Kepala Puskesmas Rampal Celaket



**dr MOH.ALI SAHIB**

Pembina

NIP. 19830610 201101 1 003

**DAFTAR ISI**

Kata Pengantar .....	1
Daftar Isi .....	2
Daftar Tabel.....	3
Daftar Lampiran .....	4
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>5</b>
1.1 Latar Belakang .....	5
1.2 Dasar Hukum .....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat .....	6
1.4 Ruang Lingkup .....	6
1.5 Hasil yang ingin dicapai.....	6
<b>BAB II METODOLOGI PENGUKURAN</b>	
2.1 Tahap Persiapan .....	7
2.1.1 Instrumen Survey .....	7
2.1.2 Rancangan Sampel Survei .....	8
2.2 Tahap Pelaksanaan.....	8
2.2.1 Pengumpulan Data.....	8
2.2.2 Pengisian Kuesioner .....	8
<b>BAB III HASIL PENGUKURAN</b>	
Hasil Pengukuran .....	9
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT PERBAIKAN</b>	
4.1 Kesimpulan .....	10
4.2 Rekomendasi .....	10
<b>LAMPIRAN LAMPIRAN.....</b>	<b>.....</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Rekapitulasi Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Untuk itu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, pemerintah menetapkan kebijakan untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat bagi instansi penyelenggara pelayanan publik. Badan Kepegawaian Daerah sesuai amanat Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah merupakan perangkat daerah yang memiliki tugas dan fungsi dalam Penegakan Peraturan Daerah, Penyelenggaraan Ketentraman dan Ketertiban Masyarakat serta Perlindungan Masyarakat. Maka, sudah jelas disebutkan bahwa Badan Kepegawaian Daerah bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam ketiga bidang di atas.

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran bahwa paradigma pelayanan publik telah berubah adalah adanya keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan riset atau penelitian tentang kinerja layanan publik di lingkungannya. Sebelumnya Survei Kepuasan Masyarakat diatur dalam peraturan Kepmenpan KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah namun dikarenakan belum mengacu kepada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan perlu adanya keselarasan dengan Standar Pelayanan maka diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tahun 2017 terbit Permenpan No.14 untuk menyempurnakan pedoman survey agar semakin komprehensif. Berdasarkan Permenpan No. 14 Tahun 2017, Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan

publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

## **1.2 Dasar Hukum**

1. Undang – Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat;
5. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidan Kesehatan.

## **1.3 Tujuan dan Manfaat**

### **1.3.1 Tujuan**

Untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan Badan Kepegawaian Daerah kepada masyarakat.

### **1.3.2 Manfaat**

Manfaat dari penyusunan laporan Survey Kepuasan Masyarakat, yaitu:

1. Mengetahui kelemahan dan kekuatan dari masing masing unit penyelenggara pelayanan publik;
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan;
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan, masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

## **1.4 Ruang Lingkup**

Pengukuran tingkat kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Puskesmas Janti Dinas Kesehatan Kota Malang dengan Metode survey mengacu kepada PERMENPAN NO 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey

Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dengan tahapan kegiatan sebagai berikut:

1. Penelitian Awal;
2. Teknik Sampling;
3. Pengumpulan data;
4. Teknik Analisa data;
5. Pelaporan Hasil.

### **1.5 Hasil Yang Ingin Dicapai**

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Puskesmas Janti Dinas Kesehatan Kota Malang melalui nilai survey Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

## BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

### 2.1 Tahap Persiapan

Pada dasarnya pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. SKM merupakan salah satu alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu layanan. Tahap persiapan terdiri dari tahap persiapan survey lapangan sekaligus mengajukan rancangan kegiatan survey (persiapan survey) yang meliputi instrumen survey dan rancangan motif survey.

#### 2.1.1 Instrumen Survey

Instrumen yang dipergunakan dalam kegiatan ini adalah kuesioner yang terdiri atas:

a Identitas Responden

Bagian ini berisi data identitas responden, yang meliputi: nama, kelurahan/ kecamatan, usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan responden.

b Pendapat Masyarakat

Bagian ini ditanyakan pendapat masyarakat yang meliputi kepuasan dan harapan atas 9 (sembilan) unsur, terdiri atas:

1) Persyaratan pelayanan;

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

2) Prosedur pelayanan;

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

3) Waktu pelayanan;

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 ketentuan yang berlaku 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, keterampilan, dan pengalaman.

7) Perilaku pelaksana;

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8) Penanganan Pengaduan;

Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9) Sarana dan prasarana;

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

Benyuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat puas sampai dengan sangat tidak puas:

- Nilai persepsi 1 untuk kategori sangat tidak puas
- Nilai persepsi 2 untuk kategori tidak puas
- Nilai persepsi 3 untuk kategori puas
- Nilai persepsi 4 untuk kategori sangat puas.

### 2.1.2 Rancangan Sampel Survey

Responden adalah pengguna layanan kesehatan di Kota Malang yang pernah melakukan pengurusan dalam 6 (enam) bulan terakhir. Responden Survey Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Janti pada tribulan I Tahun 2024 sejumlah 150 responden.

## 2.2 Tahap Pelaksanaan

### 2.2.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pengguna layanan dengan jumlah responden 150 orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode bulan Januari sampai dengan awal April 2024.

### 2.2.2 Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan dengan mekanisme online dan offline.

### BAB III HASIL PENGUKURAN

Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Tribulan I tahun 2024 yaitu bulan Januari s.d awal April 2024 dengan keseluruhan sampel sebanyak 150.

**Jumlah Responden :** **150**

#### Demografi

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
- Laki-laki	20	13.33
- Perempuan	130	86.67

#### Pendidikan

- SD/ kebawah	2	1.33
- SMP	15	10.00
- SMA	91	60.67
- Perguruan Tinggi	42	28.00

Berdasarkan hasil pengolahan terhadap survey tersebut adalah sebagai berikut :

Kode Unsur	Unsur	Rata-rata	Index
A	Persyaratan pelayanan	3,52	88,00
B	Sistem, mekanisme, prosedur	3,48	86,96
C	Waktu penyelesaian pelayanan	3,52	87,94
D	Biaya/ Tarif	3,54	88,54
E	Produk/ hasil layanan	3,48	87,08
F	Kompetensi pelaksana	3,55	88,83
G	Perilaku pelaksana	3,57	89,33
H	Penanganan pengaduan	3,49	87,33
I	Sarana dan Prasarana	2,82	70,53
<b>Jumlah Unsur Digunakan :</b>		9,00	
<b>Total</b>		<b>3,44</b>	<b>86,06</b>

**Kategori Mutu Pelayanan :**

**B (baik)**

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT PERBAIKAN

#### 4.1 Kesimpulan

Dari pengukuran indeks kepuasan pengguna layanan periode Semester I tahun 2024 pada puskesmas Rampal Celaket diketahui bahwa unsur Perilaku Pelaksana mendapatkan penilaian tertinggi yaitu 3,57, sedangkan unsur Waktu Penyelesaian Sarana Prasarana mendapatkan penilaian terendah yaitu 2,82.

#### 4.2 Tindak Lanjut Perbaikan

- a. Mengevaluasi pelaksanaan pelayanan publik dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan;
- b. Mensosialisasikan prosedur pelayanan kepada pengguna layanan melalui media yang mudah diakses;
- c. Meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan dengan mendorong dan memotivasi petugas pelayanan melalui pendidikan berkelanjutan dan kegiatan pelatihan;
- d. Memberikan informasi dan publikasi kepada publik terkait pelayanan di Puskesmas Janti serta menjamin kemudahan prosedur sehingga waktu pelayanan bisa lebih efektif dan efisien dan mengedepankan profesionalisme;
- e. Menjadikan hasil SKM sebagai acuan periodik agar pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Puskesmas Rampal Celaket menjadi semakin baik.