LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Periode TRIWULAN IV [2024]

DINAS KESEHATAN

KOTA SEMARANG

TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI		**ii**
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**
3.1	Jumlah Responden SKM	7
3.2	Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
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**
	Hasil Pengolahan Data	13
	Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	16

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 11 (sebelas) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, transparansi layanan serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kesehatan Kota Semarang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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 yang telah diberikan oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang.

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 Kota Semarang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kesehatan Kota Semarang adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Aplikasi ASIKMAS yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 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. Kesebelas unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kesehatan Kota Semarang 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).

10. **Transparansi Layanan** : Transparansi layanan adalah prinsip yang menjamin bahwa informasi terkait penyelenggaraan layanan publik dapat diakses dengan mudah, terbuka, dan dipahami oleh semua pihak yang membutuhkan.

11. **Integritas Sikap Petugas** : Integritas adalah bertindak konsisten sesuai dengan nilai-nilai dan kebijakan organisasi serta kode etik profesi, walaupun dalam keadaan yang sulit untuk melakukannya.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan yaitu di AMBULAN KEGAWATDARURATAN. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui aplikasi ASIKMAS. 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 Triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Oktober 2024	8
2.	Pengumpulan Data	November - Desember 2024	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024	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 Kota Semarang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam kurun waktu tiga bulan adalah sebanyak 4.680 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 354 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 354 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	116	33%
		PEREMPUAN	237	67%
2	PENDIDIKAN	SD	30	8.47
		SMP	49	13.84
		SMA	243	68.64
		SLTP	0	0%
		SLTA	0	0%
		Diploma	0	0%
		S1	31	8.76
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	5	1.41%
		TNI / Polri	0	0%
		SWASTA	284	80.23%
		WIRAUSAHA	50	14.12%
		LAINNYA	15	4.24%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN GEMATI	354	100%

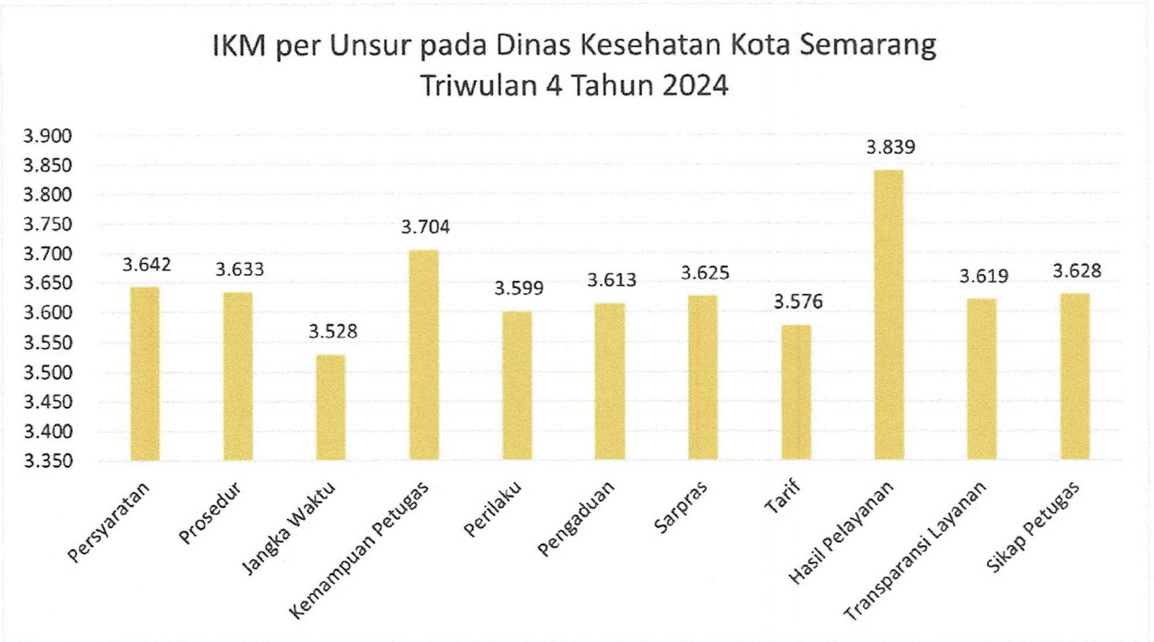
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan										
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**	**U10**	**U11**
IKM per unsur	3.642	3.633	3.528	3.704	3.599	3.613	3.625	3.576	3.839	3.619	3.628
Kategori	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**
IKM Unit Layanan	**91.00 (A atau Sangat Baik)**										

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.528. Selanjutnya sarana prasarana mendapatkan nilai 3.576 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan termasuk tiga unsur terendah.

2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan pengguna layanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.839.

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 :

- "Lamanya saat menunggu pelayanan"
- "Panas, kurang pendingin ruangan/ kipas angin"
- "Jadwal dokter yang kadang tidak sesuai"

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

1. > **Permasalahan**:
   - Kekurangan jumlah staf dibandingkan dengan jumlah pelanggan yang dilayani.
   - Keterampilan atau kompetensi staf kurang memadai dalam menangani kebutuhan pelanggan dengan cepat dan efisien.
   - Kurangnya motivasi atau produktivitas staf yang berdampak pada kecepatan kerja.

   > **Dampak**:
   - Pelayanan menjadi lambat, dan pelanggan harus menunggu lebih lama untuk dilayani.

2. > **Permasalahan**:
   - Tidak tersedianya pendingin ruangan (AC) atau kipas angin di area pelayanan.
   - Fasilitas yang ada tidak berfungsi optimal, misalnya AC rusak atau kipas angin tidak mencakup seluruh area.
   - Ruangan terlalu sempit untuk menampung jumlah pelanggan yang ada, sehingga suhu menjadi tidak nyaman.

> **Dampak**:
- Pelanggan merasa tidak nyaman selama menunggu pelayanan.
- Suasana panas dapat memengaruhi suasana hati pelanggan, yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan.

3. > **Permasalahan**:
- Dokter datang terlambat dari jadwal yang ditentukan atau tidak hadir tanpa pemberitahuan sebelumnya.
- Perubahan jadwal yang mendadak tanpa pemberitahuan kepada pasien.
- Jadwal dokter yang terlalu padat sehingga pasien yang dijadwalkan belakangan mengalami keterlambatan pelayanan.

> **Dampak**:
- Waktu tunggu pasien menjadi lebih lama, menyebabkan ketidaknyamanan.
- Mengganggu kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan.

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 Internal antar bidang. 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	**Kecepatan Waktu**	Meningkatkan efisiensi proses pelayanan				√	**Bidang Yankes**
2	**Sarana Prasarana**	Melakukan audit menyeluruh terhadap kondisi sarana dan prasarana Puskesmas untuk mengidentifikasi kebutuhan				√	**Bidang Yankes**

		perbaikan atau pengadaan baru.					
3	**Kesesuaian Produk Pelayanan**	Mengembangkan dan memperbarui prosedur operasional standar (SOP) untuk berbagai layanan di Puskesmas agar sesuai dengan standar nasional atau internasional.				√	**Bidang Yankes**

4.2 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 Kota Semarang dapat dilihat melalui grafik berikut :

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada Dinas Kesehatan Kota Semarang.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Oktober hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kota Semarang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91.00. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Kesehatan Kota Semarang menunjukkan konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kecepatan Waktu, Sarana Prasarana, serta Kesesuaian Produk Pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Aduan, Kewajaran Biaya/tarif, Kesesuaian Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,839.

Semarang, 13 Desember 2024
Kepala Dinas Kesehatan

PEMERINTAH KOTA SEMARANG DINAS KESEHATAN

Dr. dr. Mochamad Abdul Hakam, Sp.PD., FINASIM
NIP. 19791114 200501 1 009

LAMPIRAN

Pertanyaan Survey

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan Puskesmas dengan jenis pelayanannya? *

- ◯ Tidak sesuai
- ◯ Kurang sesuai
- ◯ Sesuai
- ◯ Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Puskesmas ini? *

- ◯ Tidak mudah
- ◯ Kurang mudah
- ◯ Mudah
- ◯ Sangat mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Puskesmas? *

- ◯ Tidak cepat
- ◯ Kurang cepat
- ◯ Cepat
- ◯ Sangat cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di Puskesmas? *

- ◯ 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 Puskesmas dalam memberikan pelayanan? *

- ◯ Tidak kompeten
- ◯ Kurang kompeten
- ◯ Kompeten
- ◯ Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? *

- ◯ Tidak sopan dan ramah.
- ◯ Kurang sopan dan ramah.
- ◯ Sopan dan ramah.
- ◯ Sangat Sopan dan ramah.

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana prasarana di Puskesmas? *

- ◯ Buruk
- ◯ Cukup
- ◯ Baik
- ◯ Sangat baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan Puskesmas? *

- ◯ Tidak ada
- ◯ Ada tetapi tidak berfungsi
- ◯ Berfungsi tetapi tidak maksimal
- ◯ Dikelola dengan baik

10. Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi layanan yang diberikan? (Misalnya fasilitas tracking system, informasi alur pelayanan, dll)

- ◯ Buruk
- ◯ Cukup
- ◯ Baik
- ◯ Sangat baik

11. Bagaimana pendapat Saudara tentang sikap petugas dalam pelayanan terkait integritas (Memiliki potensi dan kemampuan yang memancarkan kewibawaan dan kejujuran)?

- ◯ Tidak berintegritas
- ◯ Kurang berintegritas
- ◯ Berintegritas
- ◯ Sangat berintegritas

Kritik / Pesan / Kesan *

Your answer

Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto pelaksanaan SKM)