

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



UPT PUSKESMAS PASRUJAMBE
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA
PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
TAHUN 2024 – SEMESTER I

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang maha Esa atas segala rahmad, taufik serta hidayahnya sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada UPT Puskesmas Pasrujambe Kabupaten Lumajang semester I tahun 2023 ini.

Laporan Survey Kepuasan Masyarakat dibuat untuk mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, khususnya pelayanan kesehatan. Dengan Survey Kepuasan Masyarakat ini ini diharapkan adanya masukan dari masyarakat berupa penilaian objektif atas kinerja UPT Puskesmas Pasrujambe selama menjalankan tugas dan fungsinya sebagai Unit Penyelenggara Teknis di bidang kesehatan penilaian masyarakat ini akan diolah yang kemudian dijadikan acuan dalam menyusun program di masa mendatang.

Penyusunan Survey Kepuasan masyarakat ini berpedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kami sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada masyarakat Lumajang yang sudah bekerja sama dengan baik dalam pengisian kuesioner sehingga Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2024 ini bisa terselesaikan dengan baik, semoga respon dan tanggapan masyarakat yang tercermin dalam survey kepuasan masyarakat ini dapat meningkatkan kinerja pelayanan public pada UPT Puskesmas Pasrujambe.

DAFTAR ISI

LAPORAN.....	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	1
KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI.....	3
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 Metode Analisis SKM.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	8
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	9
BAB III.....	11
HASIL PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS DATA.....	11
3.1 Data Kuesioner.....	11
3.2 Analisis IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	13
3.3 Gambaran Nilai IKM.....	16
3.4 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	17
3.5 Tren Nilai SKM Selama 5 Tahun Terakhir.....	17
BAB IV.....	19
RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM.....	19
4.1 Rencana Tindak Lanjut.....	19
4.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (Tahun 2023).....	20
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	1
Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM.....	1

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. Keterlibatan 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 pada UPT Puskesmas Pasrujambe sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kabupaten Lumajang, 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

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. 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 kesehatan yang telah diberikan oleh UPT Puskesmas Pasrujambe Kabupaten Lumajang.

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. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan publik 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. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada unit penyelenggara pelayanan publik;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang dalam upaya peningkatan kinerja unit penyelenggara pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat pada UPT Puskesmas Pasrujambe Kabupaten Lumajang dilaksanakan secara terpusat oleh Bagian Organisasi, artinya seluruh tahapan penyelenggaraan SKM yang meliputi : (a) penyusunan instrumen survei, (b) penentuan besaran dan teknik pengambilan sampel, (c) menentukan responden, (d) pelaksanaan survei, (e) mengolah hasil survei dan (f) menyajikan dan melaporkan hasil survei seluruhnya dilaksanakan oleh Bagian Organisasi. Sementara peran Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UP3) adalah : (a) menyediakan data pengguna layanan, dan (b) menindaklanjuti prioritas / saran perbaikan berdasarkan hasil pelaksanaan survei.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara elektronik (*google form*) 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 dengan tambahan 2 unsur pelayanan sebagaimana Pedoman MCP KPK tahun 2024. Kesebelas unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM UPT Puskesmas Pasrujambe Kabupaten Lumajang yaitu :

- a. **Unsur 1 – Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. **Unsur 2 – Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. **Unsur 3 – Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

- d. **Unsur 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.
- e. **Unsur 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.
- f. **Unsur 6 – Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- g. **Unsur 7 – Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. **Unsur 8 – Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. **Unsur 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).
- j. **Unsur 10 – Transparansi pelayanan** : Transparansi pelayanan adalah sebuah keterbukaan penyediaan informasi yang jelas tentang standar pelayanan dan kemudahan akses informasi pelayanan.
- k. **Unsur 11 – Integritas petugas pelayanan** : Integritas petugas pelayanan merupakan sebuah perilaku yang menunjukkan konsistensi atas sikap kejujuran atau yang menunjukkan kebenaran dari tindakan yang dilakukan oleh petugas pelayanan.

2.3 Metode Analisis SKM

- a. pengukurannya menggunakan skala Likert dengan skala 1 s.d 4. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset

berupa survei. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia

- b. analisis data menggunakan Importance Performance Analysis dari Martilla dan James. Analisis dimaksud merupakan model multi attribute untuk mengukur kinerja kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja kepuasan yang diterima oleh pengguna layanan. Tujuannya adalah mendiagnosis dalam rangka memudahkan identifikasi hal-hal apa yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki.
- c. olah data menggunakan SPSS versi 26, dimana terdapat 2 variabel yang digunakan yaitu variabel performansi / kinerja dan variabel harapan.
- d. jumlah pertanyaan pada kuesioner ada 22 pertanyaan. 11 pertanyaan untuk mengetahui persepsi harapan responden, dan 11 pertanyaan untuk mengetahui persepsi responden atas performansi / kinerja UP3. 11 unsur di setiap variabel, yaitu persyaratan; sistem, mekanisme & prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk layanan; kompetensi pelaksana pemberi layanan; perilaku pelaksana pemberi layanan; penanganan pengaduan; sarana dan prasarana; transparansi pelayanan dan integritas petugas pelayanan. Adapun daftar pertanyaan pada kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Daftar Pertanyaan kuesioner SKM

NO	PERFORMANSI/ KINERJA	HARAPAN
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh UP3?	Menurut Saudara seberapa penting KEMUDAHAN PERSYARATAN PELAYANAN saat memberikan pelayanan kepada Saudara?
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh UP3?	Menurut Saudara seberapa penting PROSEDUR PELAYANAN (ringkas dan tidak berbelit-belit) yang diterapkan oleh UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?

NO	PERFORMANSI/ KINERJA	HARAPAN
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu pelayanan di UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?	Menurut Saudara, seberapa penting KECEPATAN PELAYANAN yang diberikan oleh petugas UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif yang ditetapkan oleh UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?	Menurut Saudara, seberapa penting besaran BIAYA/TARIF PELAYANAN (murah/gratis) yang ditetapkan terhadap pelayanan yang diberikan?
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan di UP3 dengan hasil yang diberikan saat memberikan pelayanan kepada Saudara?	Menurut Saudara, seberapa penting KESESUAIAN PRODUK PELAYANAN yang diberikan kepada Saudara, antara yang dicantumkan dengan hasil yang Saudara terima?
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas di UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?	Menurut Saudara, seberapa penting KOMPETENSI PETUGAS PELAYANAN (Keterampilan dan Pengetahuan) saat memberikan pelayanan kepada Saudara?
7	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas di UP3 (kesopanan dan keramahan) saat memberikan pelayanan kepada Saudara?	Menurut Saudara, seberapa penting SIKAP DAN PERILAKU PETUGAS PELAYANAN (Sopan, Respek, Ramah dan Perhatian) saat memberikan pelayanan kepada Saudara?
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas prasarana dan	Menurut Saudara, seberapa penting FASILITAS PRASARANA

NO	PERFORMANSI/ KINERJA	HARAPAN
	sarana yang ada di UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?	DAN SARANA (Dalam kondisi baik dan lengkap diperlukan saat memberikan pelayanan kepada Saudara?
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan bagi pengguna layanan di UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?	Menurut Saudara, seberapa penting KEBERADAAN PELAYANAN PENGADUAN di UP3?
10	Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi pelayanan (keterbukaan informasi dan kemudahan akses informasi pelayanan) yang dijalankan di UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?	Menurut Saudara, seberapa penting KETERBUKAAN INFORMASI DAN KEMUDAHAN AKSES INFORMASI PELAYANAN di UP3?
11	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku integritas petugas pelayanan di UP3 saat memberikan layanan kepada Saudara?	Menurut Saudara, seberapa penting SIKAP ATAU PERILAKU INTEGRITAS BAGI PETUGAS PELAYANAN di UP3?

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu tiap 1 (satu) semester dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Pengambilan data responden	16 – 21 Mei 2024	5 hari
2.	Pengiriman kuesioner ke responden	16 – 30 Mei 2024	14 hari
3.	Pengolahan Data	1 – 28 Juni 2024	28 hari
4.	Penyampaian hasil SKM	10 Juli 2024	1 hari

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada UPT Puskesmas Pasrujambe Kabupaten Lumajang yakni sebanyak 200 orang setelah dilakukan penyaringan data populasi yang tersedia. 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 97 orang.

Tabel 3. Krejcie and Morgan

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

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS DATA

3.1 Data Kuesioner

Berdasarkan hasil olah data yang dilakukan oleh Bagian Organisasi atas SKM pada Semester I tahun 2024 pada UPT Puskesmas Pasrujambe Kabupaten Lumajang diperoleh hasil sebagai berikut :

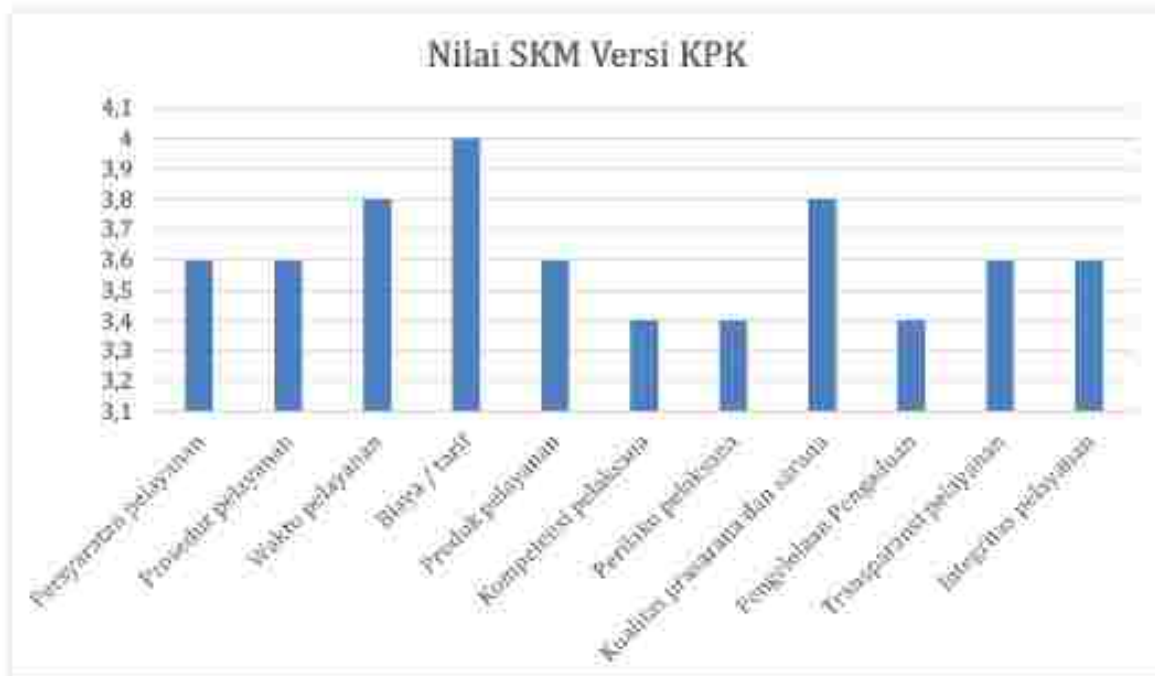
Tabel 4. Nilai SKM Per Unsur Versi KPK

UNSUR PELAYANA N	VARIABEL INDEKS	
	Kinerja	Harapan
Unsur 1	3,00	3,60
Unsur 2	3,20	3,60
Unsur 3	2,80	3,80
Unsur 4	3,80	4,00
Unsur 5	3,20	3,60
Unsur 6	3,00	3,40
Unsur 7	3,40	3,40
Unsur 8	2,80	3,80
Unsur 9	3,40	3,40
Unsur 10	3,20	3,60
Unsur 11	3,20	3,60
NRR	3,18	3,62
KONVERSI	79,55	90,45
MUTU	B (Baik)	A (Sangat Baik)

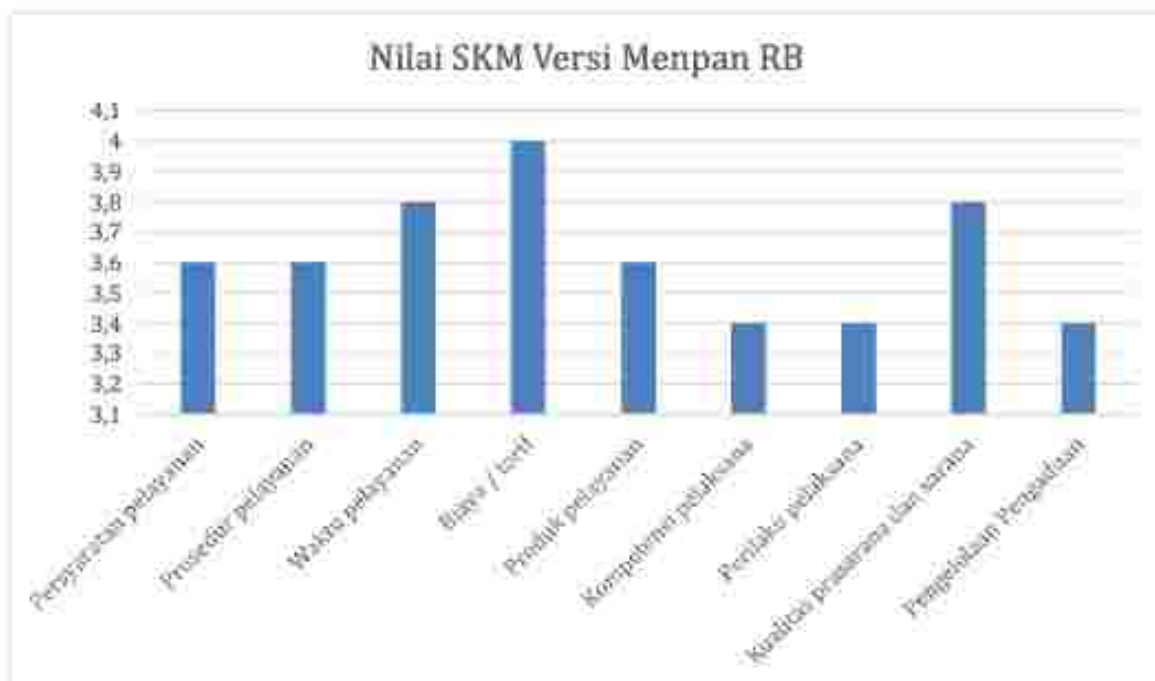
Tabel 5. Nilai SKM Per Unsur Versi Menpan RB

UNSUR PELAYANAN	VARIABEL INDEKS	
	Kinerja	Harapan
Unsur 1	3,00	3,60
Unsur 2	3,20	3,60
Unsur 3	2,80	3,80
Unsur 4	3,80	4,00
Unsur 5	3,20	3,60
Unsur 6	3,00	3,40
Unsur 7	3,40	3,40
Unsur 8	2,80	3,80
Unsur 9	3,40	3,40
NRR	3,18	3,62
KONVERSI	79,44	90,45
MUTU	B (Baik)	A (Sangat Baik)

Grafik 1. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan Versi KPK



Grafik 2. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan Versi Mekan RB

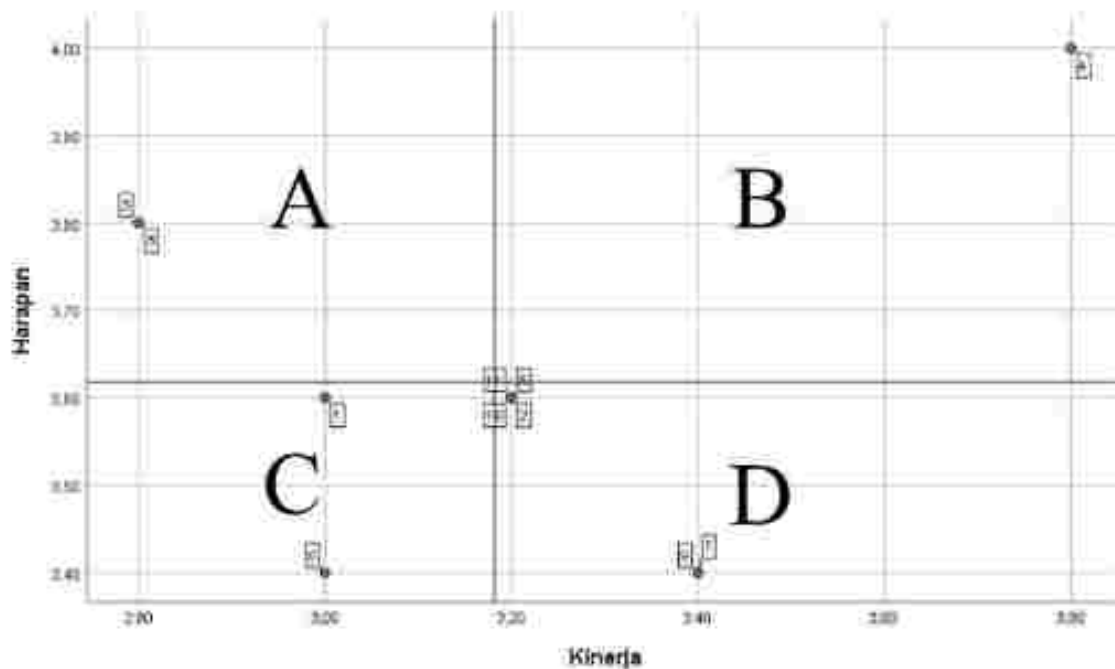


3.2 Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*)

Berdasarkan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) yang dilakukan oleh Bagian Organisasi atas SKM Semester I tahun 2024 pada UPT

Pukesmas Pasrujambe Kabupaten Lumajang diperoleh hasil sebagai berikut:

Grafik 3. Diagram IPA hasil SKM (versi KPK)



PEMBAHASAN

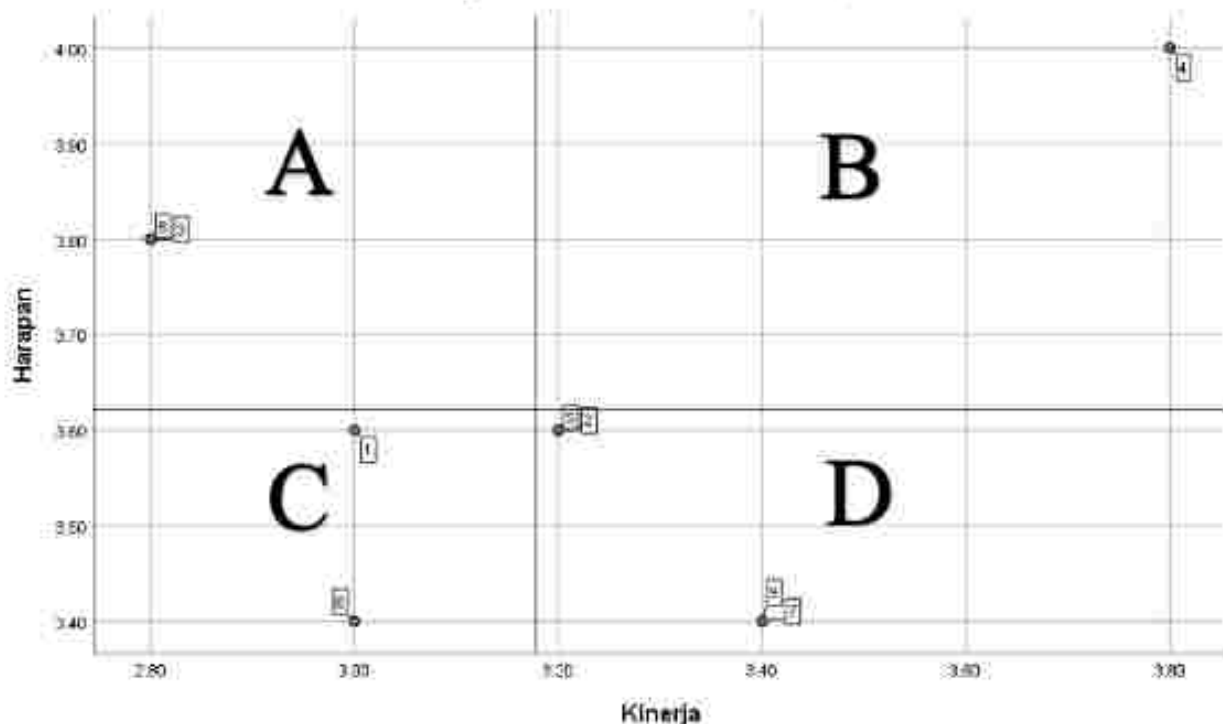
A. Berdasarkan diagram kartesius diata, maka dapat disimpulkan:

1. Pada kuadran A terdapat 2 (dua) unsur pelayanan, yaitu 3 (waktu pelayanan) dan 8 (kualitas prasarana dan sarana). Artinya adalah bahwa 2 (dua) unsur pelayanan tersebut dianggap sangat penting oleh pengguna layanan, namun demikian Pukesmas Pasrujambe belum dapat memberikan kualitas pelayanan tersebut secara baik dan optimal sesuai yang diharapkan oleh pengguna layanan. Oleh karena itu, Pukesmas Pasrujambe perlu memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan pada unsur-unsur pelayanan tersebut.
2. Pada kuadran B terdapat 1 (satu) unsur pelayanan, yaitu 4 (biaya / tarif). Artinya adalah bahwa unsur pelayanan tersebut dinilai penting oleh pengguna layanan, dan Pukesmas Pasrujambe telah memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik. Oleh karena itu, Pukesmas Pasrujambe agar tetap mempertahankan kualitas layanan yang telah diberikan kepada pengguna layanan pada unsur pelayanan tersebut.
3. Pada kuadran C terdapat 2 (dua) unsur pelayanan, yaitu 1 (persyaratan pelayanan) dan 2 (prosedur pelayanan). Artinya, meskipun pengguna layanan menganggap bahwa 2 (dua) unsur pelayanan tersebut kurang penting, ternyata Pukesmas

Pasrujambe juga belum dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik. Oleh karena itu, Pukesmas Pasrujambe tetap perlu melakukan perbaikan terhadap unsur tersebut pada prioritas perbaikan berikutnya.

4. Pada kuadran D terdapat 6 (enam) unsur pelayanan, yaitu 2 (prosedur pelayanan), 5 (produk pelayanan), 7 (perilaku pelaksana), 9 (pengelolaan pengaduan), 10 (transparansi pelayanan) dan 11 (integritas petugas pelayanan). Artinya, meskipun unsur pelayanan tersebut dianggap kurang penting bagi pengguna layanan, namun secara kinerja Pukesmas Pasrujambe dapat memberikan pelayanan yang sangat tinggi pada unsur pelayanan tersebut, sehingga Pukesmas Pasrujambe tetap dapat mempertahankan kinerja pada unsur pelayanan ini.

Grafik 4. Diagram IPA hasil SKM (versi KPK)



PEMBAHASAN :

A. Berdasarkan diagram kartesius diatas, maka dapat disimpulkan :

1. Pada kuadran A terdapat 2 (dua) unsur pelayanan, yaitu 3 (waktu pelayanan) dan 8 (kualitas prasarana dan sarana). Artinya adalah bahwa 2 (dua) unsur pelayanan tersebut dianggap sangat penting oleh pengguna layanan, namun demikian Pusat Kesehatan Masyarakat Pasrujambe belum dapat memberikan kualitas pelayanan tersebut secara baik dan optimal sesuai yang diharapkan oleh pengguna layanan. Oleh karena itu, Pusat Kesehatan Masyarakat Pasrujambe perlu memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan pada unsur-unsur pelayanan tersebut.

2. Pada kuadran B terdapat 1 (satu) unsur pelayanan, yaitu 4 (biaya / tarif). Artinya adalah bahwa unsur pelayanan tersebut dinilai penting oleh pengguna layanan, dan Pusat Kesehatan Masyarakat Pasrujambe telah memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik. Oleh karena itu, Pusat Kesehatan Masyarakat Pasrujambe agar tetap mempertahankan kualitas layanan yang telah diberikan kepada pengguna layanan pada unsur pelayanan tersebut.
3. Pada kuadran C terdapat 2 (dua) unsur pelayanan, yaitu 1 (persyaratan pelayanan) dan 6 (kompetensi pelaksana). Artinya, meskipun pengguna layanan menganggap bahwa 3 (tiga) unsur pelayanan tersebut kurang penting, ternyata Pusat Kesehatan Masyarakat Pasrujambe juga belum dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik. Oleh karena itu, Pusat Kesehatan Masyarakat Pasrujambe tetap perlu melakukan perbaikan terhadap unsur tersebut pada prioritas perbaikan berikutnya.
4. Pada kuadran D terdapat 2 (dua) unsur pelayanan, yaitu 2 (prosedur pelayanan), 5 (produk pelayanan), 7 (perilaku pelaksana) dan 9 (pengelolaan pengaduan). Artinya, meskipun unsur pelayanan tersebut dianggap kurang penting bagi pengguna layanan, namun secara kinerja Pusat Kesehatan Masyarakat Pasrujambe dapat memberikan pelayanan yang sangat tinggi pada unsur pelayanan tersebut, sehingga Pusat Kesehatan Masyarakat Pasrujambe tetap dapat mempertahankan kinerja pada unsur pelayanan ini.

3.3 Gambaran Nilai IKM

Sebagaimana tabel hasil olah data SKM Semester I tahun 2024 diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden atas pelayanan UPT Puskesmas Pasrujambe Kabupaten Lumajang versi KPK, yaitu:

- a. Nilai interval konversi : 79,55
- b. Mutu pelayanan : B
- c. Kinerja unit pelayanan : Baik

Sedangkan sebagaimana tabel hasil olah data SKM Semester I tahun 2024 diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden atas pelayanan UPT Puskesmas Pasrujambe Kabupaten Lumajang versi Menpan, yaitu:

- d. Nilai interval konversi : 79,44
- e. Mutu pelayanan : B
- f. Kinerja unit pelayanan : Kurang Baik

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut di atas dapat dikategorikan B (Baik) dengan nilai rata-rata akumulatif adalah 3,18 namun demikian jika hal tersebut dibandingkan dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat, maka kinerja nilai IKM dapat dikatakan **sesuai** dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

3.4 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

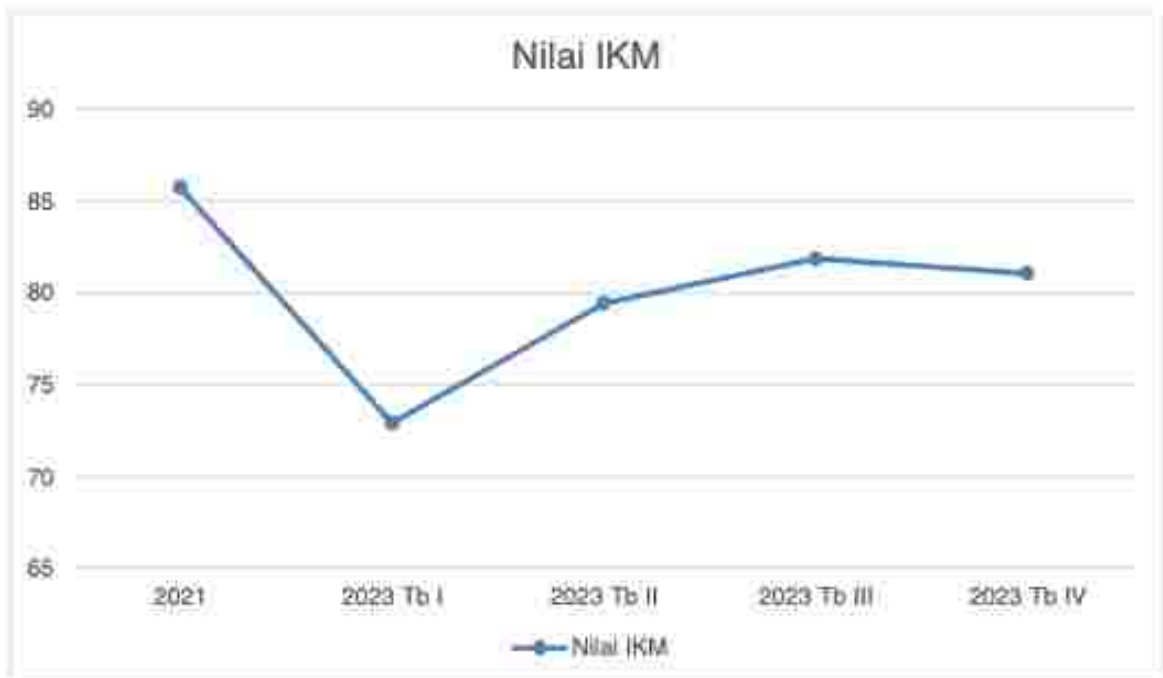
Berdasarkan hasil pengolahan data berdasarkan unsur Menpan dan KPK, dapat diketahui bahwa :

1. Adapun tiga unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah menurut versi KPK dan versi Menpan RB yaitu : kualitas sarana dan prasarana (2,80), waktu pelayanan (2,80) dan persyaratan pelayanan (3,00).
2. Sedangkan tiga unsur pelayanan dengan nilai tertinggi menurut versi KPK dan versi Menpan RB yaitu: biaya (3,80), perilaku pelaksana (3,40) dan transparansi pelayanan (3,40).

3.5 Tren Nilai SKM Selama 5 Tahun Terakhir

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 UPT Puskesmas Pasrujambe Kabupaten Lumajang dapat dilihat melalui grafik berikut:

Grafik 5. Tren nilai SKM TAHUN 2019-2023



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa mengalami fluktuatif terkait kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2023 pada UPT Puskesmas Pasrujambe Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.

BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM

4.1 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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 Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 4 Juli 2024. 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:

Tabel 6. Tindak Lanjut SKM Semester 1 Tahun 2024

No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu				Penanggung Jawab	Keterangan
			TW I (bulan)	TW II (bulan)	TW III (bulan)	TW IV (bulan)		
1	Waktu pelayanan	Dilaksanakan sosialisasi Antrean Online menggunakan aplikasi JKN Mobile kepada pasien			√ Juli		PIC BPJS Puskesmas	
2	Kualitas prasarana dan sarana	Pengusulan perbaikan sarana dan prasarana yang rusak			√ Juli		PJ sarana Prasarana	
3	Persyaratan pelayanan	Memasang poster tentang persyaratan yang harus dibawa untuk mendapatkan pelayanan			√ Agustus		PJ Promkes	

No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu				Penanggung Jawab	Keterangan
			TW I (bulan)	TW II (bulan)	TW III (bulan)	TW IV (bulan)		
4	Prosedur Pelayanan	Melakukan penyusunan perencanaan pengadaan prasarana dan sarana			√ Juli		PJ Promkes	

4.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (Tahun 2023)

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka (unit penyelenggara pelayanan) perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun pada periode sebelumnya, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

Tabel 7. Realisasi Tindak Lanjut SKM Periode 2023

No	Prioritas Perbaikan atau Saran Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Aktivitas/ kegiatan yang telah dilaksanakan)	Bukti Dukung (Dokumentasi Kegiatan)	Kendala/ Tantangan/ Hambatan	Keterangan
Semester 1						
1	Waktu Pelayanan	Petugas melaksanakan pelayanan sesuai SOP untuk menjamin keselamatan pasien.	Dilaksanakan audit internal oleh Tim Mutu untuk menjamin pelayanan sesuai dengan SOP		-	Sudah ditindaklanjuti pada Juni 2023

No	Prioritas Perbaikan atau Saran Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Aktivitas/ kegiatan yang telah dilaksanakan)	Bukti Dukung (Dokumentasi Kegiatan)	Kendala/ Tantangan/ Hambatan	Keterangan
2	Kualitas Sarana dan Prasarana	Pengusulan perbaikan kamar mandi yang rusak. Memasang buku ceklist pembersihan kamar mandi yang diisi setiap hari oleh petugas	Telah dilaksanakan perbaikan kamar mandi pasien rawat jalan oleh Washfit dan lembar checklist kebersihan kamar mandi		Perbaikan dilakukan di kamar mandi rawat jalan sedangkan rawat inap masih belum	Sudah ditindaklanjuti pada Juni 2023
Semester 2						
3	Persyaratan Pelayanan	Memasang poster tentang persyaratan pelayanan	Telah dipasang poster tentang persyaratan pelayanan		Terkadang pasien tidak membaca poster persyaratan pelayanan	Sudah ditindaklanjuti pada November 2023
4	Prosedur Pelayanan	Pemasangan prosedur/alur pelayanan pada tempat-tempat yang strategis	Terdapat prosedur/alur pelayanan yang telah dipasang pada tempat-tempat yang strategis		-	Sudah ditindaklanjuti pada Bulan Juli 2023

Berdasarkan data diatas maka dapat diketahui bahwa rencana tindak lanjut sebanyak 90%. Namun masih terdapat beberapa kendala, yaitu perbaikan kamar mandi hanya dapat dilakukan di rawat jalan sedangkan perbaikan kamar mandi di rawat inap untuk pengusulan tahun depan.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di UPT Puskesmas Pasrujambe Kabupaten Lumajang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 79,44 (versi KPK) dan 79,55 (versi Menpan RB) Meskipun demikian, nilai SKM UPT Puskesmas Pasrujambe Kabupaten Lumajang menunjukkan kecenderungan mengalami kenaikan dan penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 (semester 1).
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan sekaligus menjadi prioritas perbaikan kualitas yaitu sarana dan prasarana, waktu pelayanan dan persyaratan pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai yang tinggi atau baik dan patut untuk dipertahankan yaitu biaya, perilaku pelaksana dan transparansi pelayanan.
- UPT Puskesmas Pasrujambe Kabupaten Lumajang juga telah menindak lanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 90%.
- Selanjutnya guna peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang UPT Puskesmas Pasrujambe berkomitmen untuk selalu melakukan perbaikan secara konsisten dan berkelanjutan.

Lumajang, 7 Agustus 2024

Kepala UPT Puskesmas Pasrujambe



Dr. Siska Yuni Fitria

NIP.19850616 201101 2 015

LAMPIRAN

Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
DINAS KESEHATAN
PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
UPT PUSKESMAS PASRUJAMBE

Jl. Rengas No. 23 Pasrujambe, 67362
Telp. (0334) 8191009, E-mail: puskesmas.pasrujambe@gmail.com

Pasrujambe, 15 Agustus 2024

Nomor : 005/1171/427.52-24/2024
Sifat : Penting
Lampiran : -
Perihal : Surat Undangan

Yth. Komunitas Masyarakat
Peduli Kesehatan (KMPK)
Semeru Kecamatan Pasrujambe
di

TEMPAT

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan diaksanakannya Forum Konsultasi Publik Sektor Pelayanan Kesehatan pada Semester 1 Tahun 2024 di Kecamatan Pasrujambe, maka UPT Puskesmas Pasrujambe bermaksud mengundang Bapak/Ibu Ponggerak Komunitas Masyarakat Peduli Kesehatan (KMPK) Semeru Kecamatan Pasrujambe pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 20 Agustus 2024
Waktu : 08.00 WIB - Selesai
Tempat : Aula Kecamatan Pasrujambe
Acara : Forum Konsultasi Publik Sektor Pelayanan Kesehatan

Demikian undangan ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kehadirannya, kami sampaikan terima kasih.

Kepala UPT Puskesmas Pasrujambe



SISKA YONI FITRIA
NIP. 19850616 201101 2 015



**PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
DINAS KESEHATAN
PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
UPT PUSKESMAS PASRUJAMBE**

Jl. Rangka No. 23 Pasrujambe, 67362
Telp. (0334) 6191009, E-mail: puskesmas.pasrujambe@gmail.com

**BERITA ACARA
HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)
SEKTOR PELAYANAN KESEHATAN
KECAMATAN PASRUJAMBE KABUPATEN LUMAJANG**

NOMOR: 445/1172/427.52.24/2024

Pada hari ini, Selasa, 20 Agustus 2024, telah diselenggarakan Forum Konsultasi Publik Sektor Pelayanan Kesehatan pada Semester 1 Tahun 2024 oleh UPT Puskesmas Pasrujambe. Hasil diskusi dan keputusan bersama menyafakan sebagai berikut:

No	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1	Waktu Pelayanan Rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap waktu pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Pasrujambe	Agar Pasien dan/atau Keluarga Pasien mendapatkan informasi terkait: 1) Antrian online dengan memanfaatkan pendaftaran pelayanan kesehatan menggunakan Aplikasi Mobile JKN 2) Standar Pelayanan (SP) di setiap unit pelayanan kesehatan yang mencantumkan unsur waktu pelayanan	2 Minggu
2	Kualitas Sarana dan Prasarana Rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas sarana dan prasarana pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Pasrujambe	Agar UPT Puskesmas Pasrujambe melakukan perbaikan atau pengadaan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan agar sesuai dengan Standar Pelayanan (SP)	1 Bulan
3	Persyaratan Pelayanan Rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap persyaratan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Pasrujambe	Agar Pasien dan/atau Keluarga Pasien mendapatkan informasi terkait persyaratan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Pasrujambe	1 Minggu
4	Prosedur Pelayanan Rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap prosedur pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Pasrujambe	Agar Pasien dan/atau Keluarga Pasien mendapatkan informasi terkait prosedur pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Pasrujambe	1 Minggu

Kepala UPT Puskesmas Pasrujambe dan Koordinator Unit Pelayanan Terkait menerima hasil identifikasi masalah, usulan rekomendasi perbaikan, dan jangka waktu penyelesaian. Selanjutnya, berkomitmen menindaklanjuti usulan rekomendasi perbaikan sesuai jangka waktu penyelesaian sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di UPT Puskesmas Pasrujambe.

Masyarakat sebagai Penerima Manfaat dan Pemangku Kepentingan Terkait yang hadir akan melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap proses tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh UPT Puskesmas Pasrujambe sesuai usulan rekomendasi perbaikan dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepakati bersama.

Demikian berita acara ini dibuat dengan sebagaimana mestinya.

Pasrujambe, 20 Agustus 2024.

Mengetahui,
Kepala UPT Puskesmas Pasrujambe

Ketia Tim Mutu



SIRKA YUNI FITRIA
NIP. 19850616 201101 2 015

AYU WULAN HUNTARI
NIP. 19681021 202012 2 005



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
DINAS KESEHATAN
PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
UPT PUSKESMAS PASRUJAMBE

Jl. Rangka No. 23 Pasrujambe. 67362
Telp. (0334) 6191009, E-mail: puskesmas.pasrujambe@gmail.com

DAFTAR HADIR PESERTA
FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)

TANGGAL 20 AGUSTUS 2024

NO	NAMA	JABATAN/ ALAMAT	TANDA TANGAN	JENIS KELAMIN	
				L	P
1	Harimuly A.	Kader KB			✓
2	Amirah.	Ks TP PRC Desa			✓
3	Mendeh	TP. Pkk Desa			✓
4	Murdiyanti	PKKB			✓
5	DATIK SULISTYARINI	PKKB			✓
6	TITIK AIDA	KETTRAK DESA			✓
7	Prasetyani	Kor TP PRC			✓
8	Arwani Khusniah	Kader KB			✓
9	Jurjani Indrayani	Kader KB			✓
10	S. RAHAYU	Ks jambu os			✓
11	RUPUT WOLLA	PP PRC			✓
12	Fitri Kustiani	TP. PRC			✓
13	Ayu Usulan H.	PJ. Bhd Desa			✓
14	Latifa Saadiah	Pmpkr Semeru		✓	

NO	NAMA	JABATAN/ ALAMAT	TANDA TANGAN	JENIS KELAMIN	
				L	P
15	Amalia Ropita	Administrasi			✓
16	Nurmalasari	PKPKM			✓
17	Abman & keluarga	KIM		✓	
18	Endang Nurwanita	pengelola rfan			✓
19	Nova Ayyanini	Penyelata Keagamaan			✓
20	Erfan Nur. F.	Staf. KMP			✓
21	SRI HIDAYATI	TIM UKP			✓
22	Husnul Hidayati	KMPK Semeru			✓
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					

Mengetahui,
Kepala UPT Puskesmas Pasuruan



SISKA YUNI FITRIA
NIP. 19850618 201101 2 015

Pasuruan, 20 AGUSTUS 2024
Ketua Mutu

AYU WILAN HANTARI
NIP. 19881021 202012 2 005



**PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
DINAS KESEHATAN
PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
UPT PUSKESMAS PASRUJAMBE**

Jl. Rangka No. 23 Pasrujambi. 67362
Telp. (0334) 8191009. E-mail: puskesmas.pasrujambi@gmail.com

**DOKUMENTASI
FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)
SEKTOR PELAYANAN KESEHATAN
KECAMATAN PASRUJAMBE KABUPATEN LUMAJANG**



Gambar 1. Pembukaan Forum Konsultasi Publik (FKP) Semester 1 Tahun 2024 oleh Sheila Fajri, S.STP., M.M. selaku Sekretaris Kecamatan Pasrujambi



Gambar 2. Proses Diskusi yang Dipimpin oleh Komunitas Masyarakat Peduli Kesehatan (KMPK) Semeru Kecamatan Pasrujamba



Gambar 3. Pemaparan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Pasrujamba Semester 1 Tahun 2024

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



UPT PUSKESMAS PASRUJAMBE
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA
PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
TAHUN 2024 – SEMESTER II

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang maha Esa atas segala rahmad, taufik serta hidayahnya sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada UPT Puskesmas Pasrujambe Kabupaten Lumajang semester III tahun 2024.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dibuat untuk mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, khususnya pelayanan kesehatan. Dengan Survei Kepuasan Masyarakat ini ini diharapkan adanya masukan dari masyarakat berupa penilaian objektif atas kinerja UPT Puskesmas Pasrujambe selama menjalankan tugas dan fungsinya sebagai Unit Penyelenggara Teknis di bidang kesehatan penilaian masyarakat ini akan diolah yang kemudian dijadikan acuan dalam menyusun program di masa mendatang.

Penyusunan Survei Kepuasan masyarakat ini berpedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kami sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada masyarakat Lumajang yang sudah bekerja sama dengan baik dalam pengisian kuesioner sehingga Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2024 ini bisa terselesaikan dengan baik, semoga respon dan tanggapan masyarakat yang tercermin dalam survei kepuasan masyarakat ini dapat meningkatkan kinerja pelayanan public pada UPT Puskesmas Pasrujambe.

DAFTAR ISI

LAPORAN.....	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	1
KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI.....	3
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.....	1
PENGUMPULAN DATA SKM.....	1
2.1 Pelaksana SKM.....	1
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	1
2.3 Metode Analisis SKM.....	2
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III.....	8
HASIL PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS DATA.....	8
3.1 Data Kuesioner.....	8
3.2 Analisis IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	11
3.3 Gambaran Nilai IKM.....	13
3.4 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	14
3.5 Tren Nilai SKM Selama 5 Tahun Terakhir.....	14
BAB IV.....	16
RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM.....	16
4.1 Rencana Tindak Lanjut.....	16
4.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (Semester I tahun 2024).....	17
BAB V.....	19
KESIMPULAN.....	19

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. Keterlibatan 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 pada UPT Puskesmas Pasrujambe sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kabupaten Lumajang, 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

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. 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 kesehatan yang telah diberikan oleh UPT Puskesmas Pasrujambe Kabupaten Lumajang.

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. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan publik 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. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada unit penyelenggara pelayanan publik;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang dalam upaya peningkatan kinerja unit penyelenggara pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat pada UPT Puskesmas Pasrujambe Kabupaten Lumajang dilaksanakan secara terpusat oleh Bagian Organisasi, artinya seluruh tahapan penyelenggaraan SKM yang meliputi : (a) penyusunan instrumen survei, (b) penentuan besaran dan teknik pengambilan sampel, (c) menentukan responden, (d) pelaksanaan survei, (e) mengolah hasil survei dan (f) menyajikan dan melaporkan hasil survei seluruhnya dilaksanakan oleh Bagian Organisasi. Sementara peran Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UP3) adalah : (a) menyediakan data pengguna layanan, dan (b) menindaklanjuti prioritas / saran perbaikan berdasarkan hasil pelaksanaan survei.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara elektronik (*google form*) 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 dengan tambahan 2 unsur pelayanan sebagaimana Pedoman MCP KPK tahun 2024. Kesebelas unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM UPT Puskesmas Pasrujambe Kabupaten Lumajang yaitu :

- a. **Unsur 1 – Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. **Unsur 2 – Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. **Unsur 3 – Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

- d. **Unsur 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.
- e. **Unsur 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.
- f. **Unsur 6 – Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- g. **Unsur 7 – Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. **Unsur 8 – 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 terseenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
- i. **Unsur 9 – Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- j. **Unsur 10 – Transparansi pelayanan** : Transparansi pelayanan adalah sebuah keterbukaan penyediaan informasi yang jelas tentang standar pelayanan dan kemudahan akses informasi pelayanan.
- k. **Unsur 11 – Integritas petugas pelayanan** : Integritas petugas pelayanan merupakan sebuah perilaku yang menunjukkan konsistensi atas sikap kejujuran atau yang menunjukkan kebenaran dari tindakan yang dilakukan oleh petugas pelayanan.

2.3 Metode Analisis SKM

- a. pengukurannya menggunakan skala Likert dengan skala 1 s.d 4. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset

berupa survei. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia

- b. analisis data menggunakan Importance Performance Analysis dari Martilla dan James. Analisis dimaksud merupakan model multi attribute untuk mengukur kinerja kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja kepuasan yang diterima oleh pengguna layanan. Tujuannya adalah mendiagnosis dalam rangka memudahkan identifikasi hal-hal apa yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki.
- c. olah data menggunakan SPSS versi 26, dimana terdapat 2 variabel yang digunakan yaitu variabel performansi / kinerja dan variable harapan.
- d. jumlah pertanyaan pada kuesioner ada 22 pertanyaan. 11 pertanyaan untuk mengetahui persepsi harapan responden, dan 11 pertanyaan untuk mengetahui persepsi responden atas performansi / kinerja UP3. 11 unsur di setiap variabel, yaitu persyaratan; sistem, mekanisme & prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk layanan; kompetensi pelaksana pemberi layanan; perilaku pelaksana pemberi layanan; penanganan pengaduan; sarana dan prasarana; transparansi pelayanan dan integritas petugas pelayanan. Adapun daftar pertanyaan pada kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Daftar Pertanyaan kuesioner SKM

NO	PERFORMANSI/ KINERJA	HARAPAN
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh UP3?	Menurut Saudara seberapa penting KEMUDAHAN PERSYARATAN PELAYANAN saat memberikan pelayanan kepada Saudara?
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh UP3?	Menurut Saudara seberapa penting PROSEDUR PELAYANAN (ringkas dan tidak berbelit-belit) yang diterapkan oleh UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?

NO	PERFORMANSI/ KINERJA	HARAPAN
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu pelayanan di UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?	Menurut Saudara, seberapa penting KECEPATAN PELAYANAN yang diberikan oleh petugas UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif yang ditetapkan oleh UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?	Menurut Saudara, seberapa penting besaran BIAYA/TARIF PELAYANAN (murah/gratis) yang ditetapkan terhadap pelayanan yang diberikan?
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan di UP3 dengan hasil yang diberikan saat memberikan pelayanan kepada Saudara?	Menurut Saudara, seberapa penting KESESUAIAN PRODUK PELAYANAN yang diberikan kepada Saudara, antara yang dicantumkan dengan hasil yang Saudara terima?
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas di UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?	Menurut Saudara, seberapa penting KOMPETENSI PETUGAS PELAYANAN (Keterampilan dan Pengetahuan) saat memberikan pelayanan kepada Saudara?
7	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas di UP3 (kesopanan dan keramahan) saat memberikan pelayanan kepada Saudara?	Menurut Saudara, seberapa penting SIKAP DAN PERILAKU PETUGAS PELAYANAN (Sopan, Respek, Ramah dan Perhatian) saat memberikan pelayanan kepada Saudara?
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas prasarana dan	Menurut Saudara, seberapa penting FASILITAS PRASARANA DAN

NO	PERFORMANSI/ KINERJA	HARAPAN
	sarana yang ada di UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?	SARANA (Dalam kondisi baik dan lengkap diperlukan saat memberikan pelayanan kepada Saudara?)
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan bagi pengguna layanan di UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?	Menurut Saudara, seberapa penting KEBERADAAN PELAYANAN PENGADUAN di UP3?
10	Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi pelayanan (keterbukaan informasi dan kemudahan akses informasi pelayanan) yang dijalankan di UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?	Menurut Saudara, seberapa penting KETERBUKAAN INFORMASI DAN KEMUDAHAN AKSES INFORMASI PELAYANAN di UP3?
11	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku integritas petugas pelayanan di UP3 saat memberikan layanan kepada Saudara?	Menurut Saudara, seberapa penting SIKAP ATAU PERILAKU INTEGRITAS BAGI PETUGAS PELAYANAN di UP3?

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu tiap 1 (satu) semester dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Pengambilan data responden	25 – 31 Oktober 2024	5 hari
2.	Pengiriman kuesioner ke responden	01 – 14 November 2024	14 hari

3. Pengolahan Data	18 November – 18 Desember 2024	28 hari
4. Penyampaian hasil SKM	24 desember 2024	1 hari

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada UPT Puskesmas Pasrujambe Kabupaten Lumajang yakni sebanyak 200 orang setelah dilakukan penyaringan data populasi yang tersedia. 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 97 orang.

Tabel 3. Krejcie and Morgan

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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS DATA

3.1 Data Kuesioner

Berdasarkan hasil olah data yang dilakukan oleh Bagian Organisasi atas SKM pada Semester II tahun 2024 pada UPT Puskesmas Pasrujambe Kabupaten Lumajang diperoleh hasil sebagai berikut :

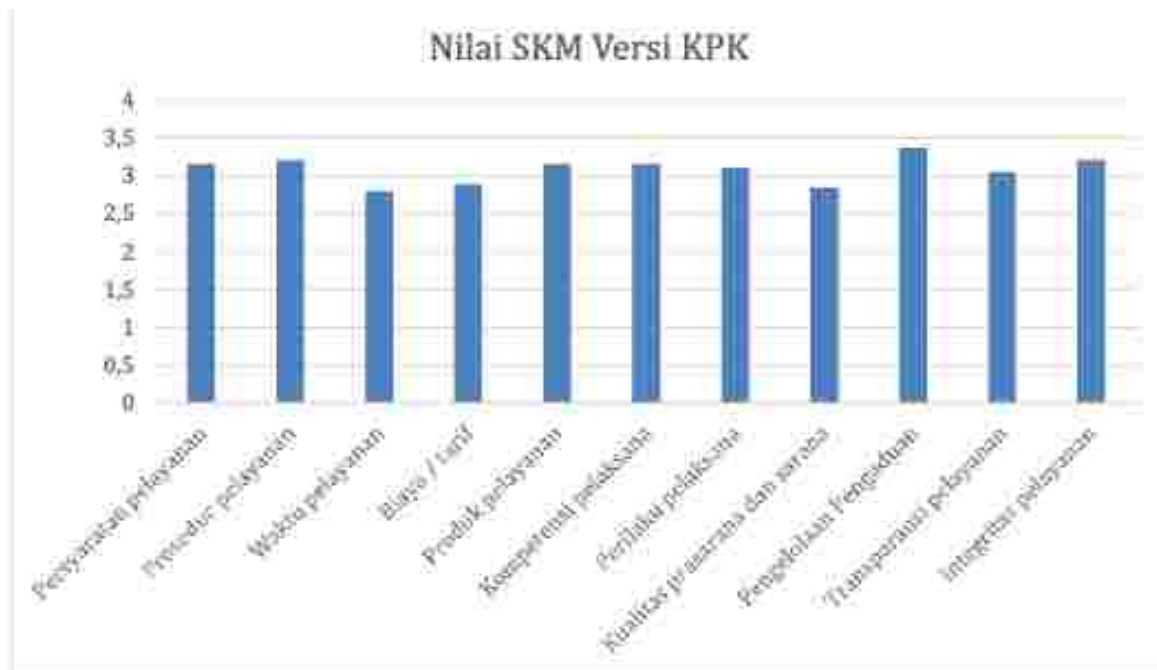
Tabel 4. Nilai SKM Per Unsur Versi KPK

UNSUR PELAYANAN	VARIABEL INDEKS	
	Kinerja	Harapan
Unsur 1	3,16	3,47
Unsur 2	3,21	3,47
Unsur 3	2,79	3,47
Unsur 4	2,89	3,58
Unsur 5	3,16	3,47
Unsur 6	3,16	3,53
Unsur 7	3,11	3,74
Unsur 8	2,84	3,68
Unsur 9	3,37	3,58
Unsur 10	3,05	3,74
Unsur 11	3,21	3,68
NRR	3,09	3,58
KONVERSI	77,15	89,59
MUTU	B (Baik)	A (Sangat Baik)

Tabel 5. Nilai SKM Per Unsur Versi Menpan RB

UNSUR	VARIABEL INDEKS		
	PELAYANAN	Kinerja	Harapan
Unsur 1	3,16	3,47	3,47
Unsur 2	3,21	3,47	3,47
Unsur 3	2,79	3,47	3,47
Unsur 4	2,89	3,58	3,58
Unsur 5	3,16	3,47	3,47
Unsur 6	3,16	3,53	3,53
Unsur 7	3,11	3,74	3,74
Unsur 8	2,81	3,68	3,68
Unsur 9	3,37	3,58	3,58
NRR	3,08	3,56	3,56
KONVERSI	76,90	88,89	88,89
MUTU	B (Baik)	A (Sangat Baik)	A (Sangat Baik)

Grafik 1. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan Versi KPK

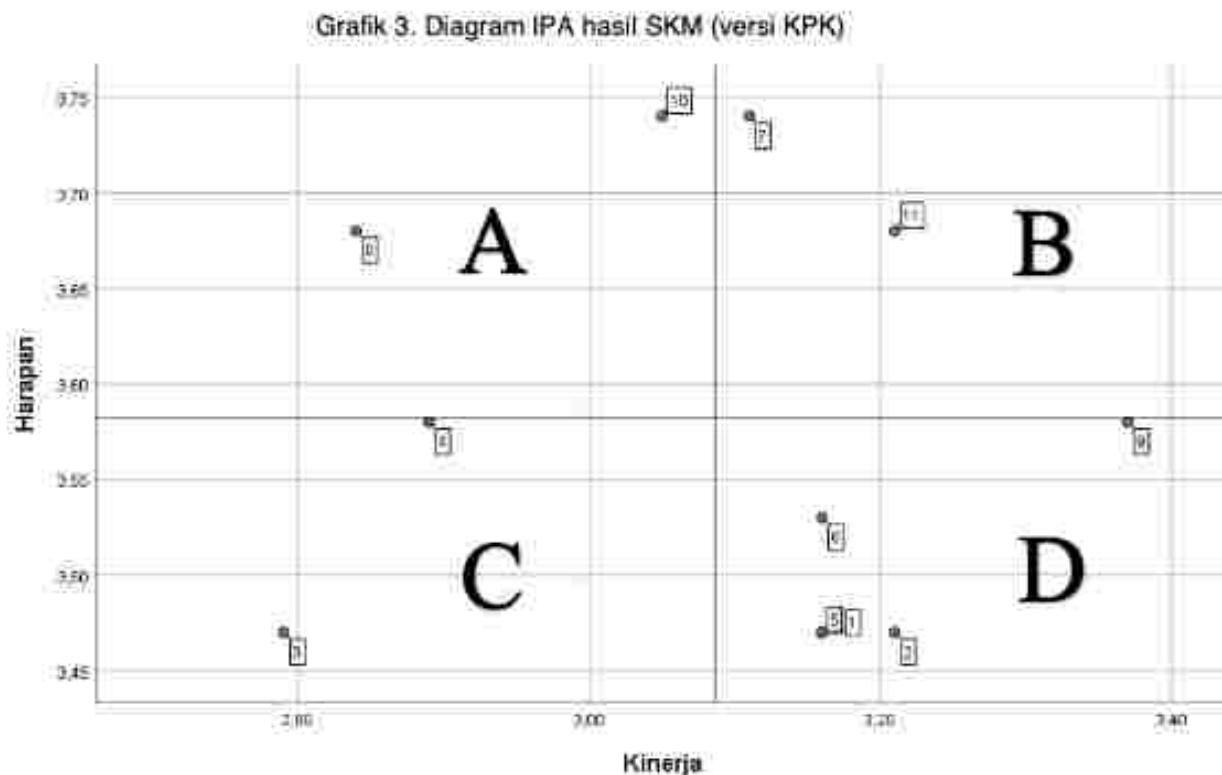


Grafik 2. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan Versi Mekan RB



3.2 Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*)

Berdasarkan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) yang dilakukan oleh Bagian Organisasi atas SKM Semester II tahun 2024 pada UPT Puskesmas Pasrujambe Kabupaten Lumajang diperoleh hasil sebagai berikut:



PEMBAHASAN :

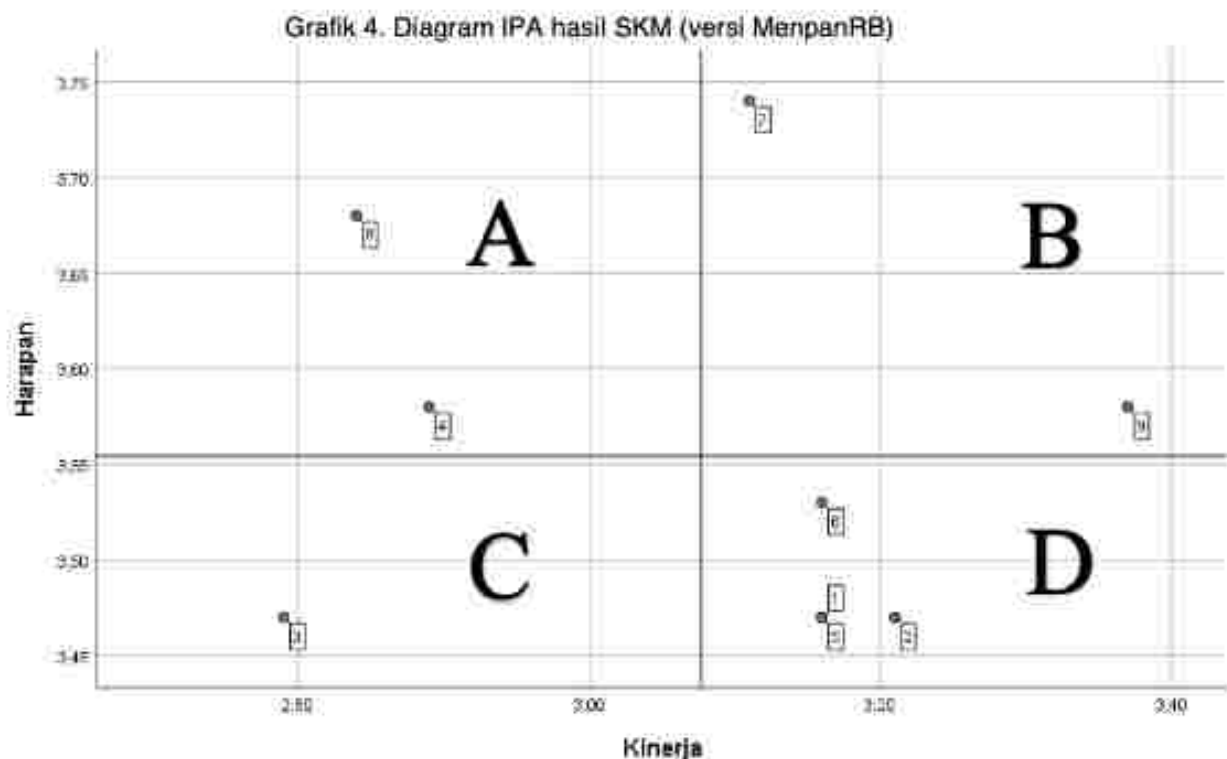
A. Berdasarkan diagram kartesius diatas, maka dapat disimpulkan :

1. Pada kuadran A terdapat 2 (dua) unsur pelayanan, yaitu 8 (kualitas sarana dan parasarana), dan 10 (transparansi pelayanan). Artinya adalah bahwa 2 (dua) unsur pelayanan tersebut dianggap sangat penting oleh pengguna layanan, namun demikian Puskesmas Pasrujambe belum dapat memberikan kualitas pelayanan tersebut secara baik dan optimal sesuai yang diharapkan oleh pengguna layanan. Oleh karena itu, Puskesmas Pasrujambe perlu memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan pada unsur-unsur pelayanan tersebut.
2. Pada kuadran B terdapat 2 (dua) unsur pelayanan, yaitu 7 (perilaku pelaksana) dan 11 (integritas petugas pelayanan). Artinya adalah bahwa 2 (dua) unsur pelayanan tersebut dinilai penting oleh pengguna layanan, dan Puskesmas Pasrujambe telah memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik. Oleh

karena itu, Pukesmas Pasrujambe agar tetap mempertahankan kualitas layanan yang telah diberikan kepada pengguna layanan pada unsur pelayanan tersebut.

3. Pada kuadran C terdapat 2 (dua) unsur pelayanan, yaitu 3 (waktu pelayanan) dan 4 (biaya / tarif). Artinya, meskipun pengguna layanan menganggap bahwa 2 (dua) unsur pelayanan tersebut kurang penting, ternyata Pukesmas Pasrujambe juga belum dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik. Oleh karena itu dan Pukesmas Pasrujambe tetap perlu melakukan perbaikan terhadap unsur tersebut pada prioritas perbaikan berikutnya.

4. Pada kuadran D terdapat 5 (lima) unsur pelayanan, yaitu 1 (persyaratan pelayanan), 2 (prosedur pelayanan), 5 (produk pelayanan), 6 (kompetensi pelaksana) dan 9 (pengelola pengaduan). Artinya, meskipun unsur pelayanan tersebut dianggap kurang penting bagi pengguna layanan, namun secara kinerja Pukesmas Pasrujambe dapat memberikan pelayanan yang sangat tinggi pada unsur pelayanan tersebut, sehingga dan Pukesmas Pasrujambe tetap dapat mempertahankan kinerja pada unsur pelayanan ini.



PEMBAHASAN :

B. Berdasarkan diagram kartesius diatas, maka dapat disimpulkan :

1. Pada kuadran A terdapat 2 (dua) unsur pelayanan, yaitu 4 (biaya / tarif), dan 8 (kualitas sarana dan parasarana). Artinya adalah bahwa 2 (dua) unsur

pelayanan tersebut dianggap sangat penting oleh pengguna layanan, namun demikian Puskesmas Pasrujambe belum dapat memberikan kualitas pelayanan tersebut secara baik dan optimal sesuai yang diharapkan oleh pengguna layanan. Oleh karena itu, Puskesmas Pasrujambe perlu memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan pada unsur-unsur pelayanan tersebut.

2. Pada kuadran B terdapat 2 (dua) unsur pelayanan, yaitu 7 (perilaku pelaksana) dan 9 (pengelola pengaduan). Artinya adalah bahwa 2 (dua) unsur pelayanan tersebut dinilai penting oleh pengguna layanan, dan Puskesmas Pasrujambe telah memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik. Oleh karena itu, Puskesmas Pasrujambe agar tetap mempertahankan kualitas layanan yang telah diberikan kepada pengguna layanan pada unsur pelayanan tersebut.
3. Pada kuadran C terdapat 1 (satu) unsur pelayanan, yaitu 3 (waktu pelayanan) dan Artinya, meskipun pengguna layanan menganggap bahwa 1 (satu) unsur pelayanan tersebut kurang penting, ternyata Puskesmas Pasrujambe juga belum dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik. Oleh karena itu dan Puskesmas Pasrujambe tetap perlu melakukan perbaikan terhadap unsur tersebut pada prioritas perbaikan berikutnya.
4. Pada kuadran D terdapat 4 (empat) unsur pelayanan, yaitu 1 (persyaratan pelayanan), 2 (prosedur pelayanan), 5 (produk pelayanan) dan 6 (kompetensi pelaksana), . Artinya, meskipun unsur pelayanan tersebut dianggap kurang penting bagi pengguna layanan, namun secara kinerja Puskesmas Pasrujambe dapat memberikan pelayanan yang sangat tinggi pada unsur pelayanan tersebut, sehingga dan Puskesmas Pasrujambe tetap dapat mempertahankan kinerja pada unsur pelayanan ini.

3.3 Gambaran Nilai IKM

Sebagaimana tabel hasil olah data SKM Semester II tahun 2024 diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden atas pelayanan UPT Puskesmas Pasrujambe Kabupaten Lumajang versi KPK, yaitu:

- a. Nilai interval konversi : 77.15
- b. Mutu pelayanan : B
- c. Kinerja unit pelayanan : Baik

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut di atas dapat dikategorikan **Baik** dengan nilai akumulatif 3.09 namun demikian jika hal tersebut dibandingkan dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat, maka nilai IKM dapat dinyatakan **belum sesuai**, mengingat nilai kinerja **lebih rendah** dari harapan masyarakat.

Sedangkan sebagaimana tabel hasil olah data SKM Semester II tahun 2024 diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden atas pelayanan UPT Puskesmas Pasrujambe Kabupaten Lumajang versi Menpan, yaitu:

- d. Nilai interval konversi : 76.90
- e. Mutu pelayanan : B
- f. Kinerja unit pelayanan : Baik

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut di atas dapat dikategorikan **Baik** dengan nilai akumulatif 3.08 namun demikian jika hal tersebut dibandingkan dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat, maka nilai IKM dapat dinyatakan **belum sesuai**, mengingat nilai kinerja **lebih rendah** dari harapan masyarakat

3.4 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

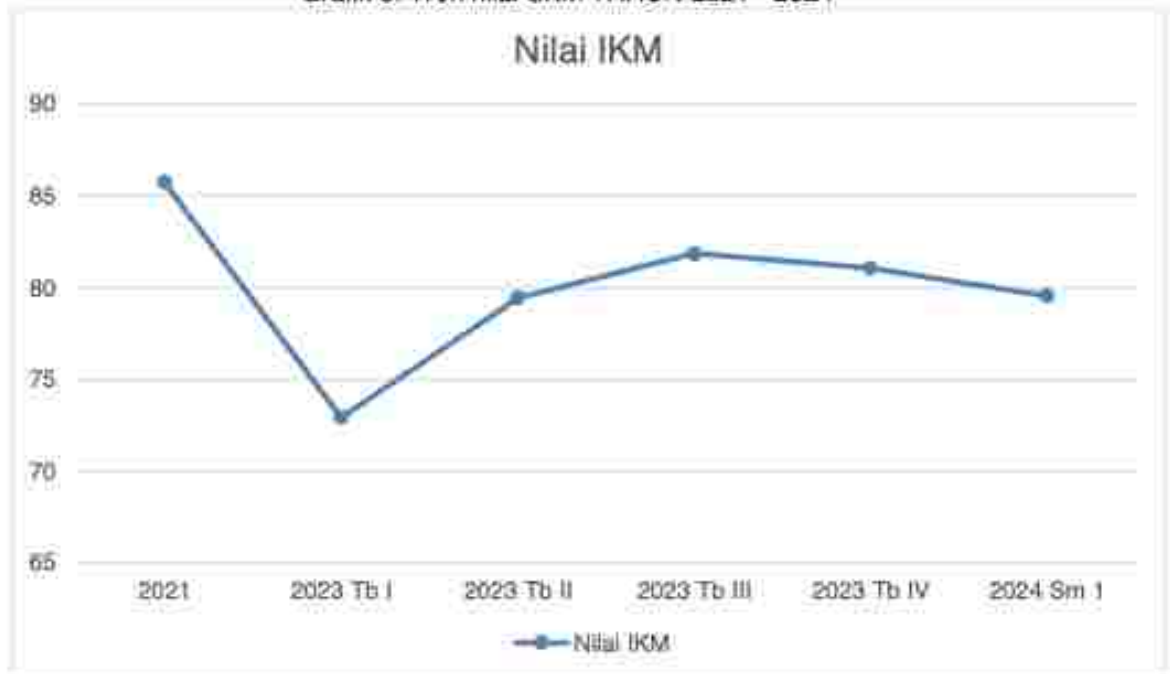
Berdasarkan hasil pengolahan data berdasarkan unsur Menpan dan KPK, dapat diketahui bahwa :

1. Adapun tiga unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu : waktu (2.79), sarana dan prasarana (2.84) dan persyaratan (3.16)
2. Sedangkan tiga unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu: penanganan pengaduan, masukan dan saran (3.37), system, mekanisme, dan prosedur (3.21) dan integritas petugas pelayanan (3.37)

3.5 Tren Nilai SKM Selama 5 Tahun Terakhir

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 UPT Puskesmas Pasrujambe Kabupaten Lumajang dapat dilihat melalui grafik berikut:

Grafik 5. Tren nilai SKM TAHUN 2021 - 2024



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa mengalami fluktuatif terkait kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga Semester 1 2024 pada UPT Puskesmas Pasrujambe Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.

BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM

4.1 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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 Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 9 Desember 2024. 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:

Tabel 6. Tindak Lanjut SKM Semester 2 Tahun 2024

No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu				Penanggung Jawab	Ket
			TW I (bulan)	TW II (bulan)	TW III (bulan)	TW IV (bulan)		
1	Waktu pelayanan	Dilaksanakan sosialisasi Antrean Online menggunakan aplikasi JKN Mobile kepada pasien	√ Januari	√ April	√ Agustus	√ Desember	PIC BPJS Puskesmas	
2	Sarana dan Prasarana	Dilaksanakan pegusulan perbaikan sarana dan prasarana yang belum memenuhi	√ Februari				PJ sarana Prasarana	


No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu				Penanggung Jawab	Ket
			TW I (bulan)	TW II (bulan)	TW III (bulan)	TW IV (bulan)		
3	Persyaratan pelayanan	Dilakukan promosi secara online dan offline tentang persyaratan yang harus dibawa untuk mendapatkan pelayanan	√ Februari				PJ Promkes	

4.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (Semester I tahun 2024)

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka (unit penyelenggara pelayanan) perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun pada periode sebelumnya, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

Tabel 7. Realisasi Tindak Lanjut SKM Periode Semester I Tahun 2024

No	Prioritas Perbaikan atau Saran Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Aktivitas/ kegiatan yang telah dilaksanakan)	Bukti Dukung (Dokumentasi Kegiatan)	Kendala/ Tantangan/ Hambatan	Keterangan
Semester 1						
1	Waktu Pelayanan	Petugas melaksanakan pelayanan sesuai SOP untuk menjamin keselamatan	Dilaksanakan audit internal oleh Tim Mutu untuk menjamin pelayanan sesuai dengan		-	Sudah ditindaklanjuti pada September 2024

No	Prioritas Perbaikan atau Saran Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Aktivitas/ kegiatan yang telah dilaksanakan)	Bukti Dukung (Dokumentasi Kegiatan)	Kendala/ Tantangan/ Hambatan	Keterangan
2	Kualitas Sarana dan Prasarana	<p>pasien.</p> <p>Pengusulan perbaikan kamar mandi yang rusak. Memasang buku ceklist pembersihan kamar mandi yang diisi setiap hari oleh petugas</p>	<p>SOP</p> <p>Telah dilaksanakan perbaikan kamar mandi pasien rawat jalan oleh Washfit dan lembar checlist kebersihan kamar mandi</p>		<p>Perbaikan dilakukan di kamar mandi rawat jalan sedangkan rawat inap masih belum</p>	<p>Sudah ditindaklanjuti pada September 2024</p>
3	Persyaratan pelayanan	<p>Memasang poster tentang persyaratan yang harus dibawa untuk mendapatkan pelayanan</p>	<p>Telah dipasang banner tentang jenis- jenis pelayan</p>		<p>-</p>	<p>Sudah ditindaklanjuti pada September 2024</p>

Berdasarkan data diatas maka dapat diketahui bahwa rencana tindak lanjut sebanyak 100% sudah terlaksana.

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di UPT Puskesmas Pasrujambe Kabupaten Lumajang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM versi KPK 77,15 dan SKM Versi Menpan RB 76,90. Meskipun demikian, nilai SKM UPT Puskesmas Pasrujambe Kabupaten Lumajang menunjukkan kecenderungan mengalami kenaikan dan penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan sekaligus menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan, kualitas prasarana dan sarana, serta persyaratan pelayanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai yang tinggi atau baik dan patut untuk dipertahankan yaitu penanganan pengaduan, masukan dan saran, system, mekanisme, dan prosedur dan integritas petugas pelayanan.
4. UPT Puskesmas Pasrujambe juga telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%
5. Selanjutnya guna peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang UPT Puskesmas Sukodono berkomitmen untuk selalu melakukan perbaikan secara konsisten dan berkelanjutan.

Lumajang, Januari 2025

Mengetahui,

Kepala UPT Puskesmas Pasrujambe

The image shows a circular official stamp of UPT Puskesmas Pasrujambe. The stamp contains the text 'UPT PUSKESMAS PASRUJAMBE' and 'KABUPATEN LUMAJANG'. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink.

Dr. Siska Yuni Fitria

NIP.19850616 201101 2 015