

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I



BALAI KESEHATAN MASYARAKAT (BALKESMAS)
WILAYAH SEMARANG
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR DIAGRAM	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1. Pelaksana SKM	4
2.2. Metode Pengumpulan Data	4
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5. Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1. Jumlah Responden SKM	7
3.1.1 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	7
3.1.2 Rekapitulasi Responden berdasarkan Usia	8
3.1.3 Rekapitulasi Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan	9
3.1.4 Rekapitulasi Responden berdasarkan Pekerjaan	10
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	10
BAB IV	14
ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	14
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	14
4.2 Rencana Tindak Lanjut	22
BAB V	25
KESIMPULAN	25
LAMPIRAN	26
1. Kuesioner	26
2. Hasil Pengolahan Data	26
FOTO DOKUMENTASI	28

DAFTAR TABEL

Tabel 3.2. 1 Kategori Nilai IKM pada Survei Kepuasan Masyarakat	11
Tabel 3.2. 2 Skor Kepuasan pada Survei Kepuasan Masyarakat Balkesmas Wilayah Semarang Tahun 2024 Semester I	11
Tabel 3.2. 3 Skor Kepentingan pada Survei Kepuasan Masyarakat Balkesmas Wilayah Semarang Tahun 2024 Semester I	12
Tabel 4.1. 1 Hasil Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dan Posisi Kuadran	18

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 3.1. 1 Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di Balkesmas Wilayah Semarang Tahun 2024 Semester I	7
Diagram 3.1. 2 Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia di Balkesmas Wilayah Semarang Tahun 2024 Semester I	8
Diagram 3.1. 3 Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Balkesmas Wilayah Semarang Tahun 2024 Semester I	9
Diagram 3.1. 4 Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pekerjaan di Balkesmas Wilayah Semarang Tahun 2024 Semester I	10
Diagram 3.2. 1 Skor Kepuasan dan Kepentingan pada Survei Kepuasan Masyarakat Balkesmas Wilayah Semarang Tahun 2024 Semester I	13
Diagram 4.1. 1 Hasil Survei Kesesuaian Persyaratan	14
Diagram 4.1. 2 Hasil Survei Kemudahan Prosedur Pelayanan	14
Diagram 4.1. 3 Hasil Survei Waktu Pelayanan	15
Diagram 4.1. 4 Kewajaran Biaya / Tarif	15
Diagram 4.1. 5 Hasil Survei Kesesuaian Produk Pelayanan	16
Diagram 4.1. 6 Hasil Survei Kompetensi & Kemampuan Petugas	16
Diagram 4.1. 7 Hasil Survei Kesopanan & Keramahan Petugas	17
Diagram 4.1. 8 Hasil Survei Penanganan Pengaduan Pelayanan	17
Diagram 4.1. 9 Hasil Survei Sarana Prasarana	18
Diagram 4.1. 10 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	21

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Kuadran Kepuasan Pelanggan Balkesmas Wilayah Semarang Tahun 2024 Semester I	19
---	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang No 17 tahun 2023 tentang Kesehatan dinyatakan ketentuan umum, hak dan kewajiban, tanggung jawab pemerintah pusat dan pemerintah daerah, penyelenggaraan kesehatan, upaya kesehatan, fasilitas pelayanan kesehatan, sumber daya manusia kesehatan, perbekalan kesehatan, ketahanan kefarmasian dan alat kesehatan, teknologi kesehatan, sistem informasi kesehatan, kejadian luar biasa dan wabah, pendanaan kesehatan, koordinasi dan sinkronisasi penguatan sistem kesehatan, partisipasi masyarakat, pembinaan dan pengawasan, penyidikan, ketentuan pidana, ketentuan peralihan dan ketentuan penutup. bahwa setiap kegiatan dalam upaya untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dilaksanakan berdasarkan prinsip non diskriminatif, partisipatif, dan berkelanjutan. Upaya pelayanan kesehatan dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat secara luas yang mencakup upaya promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif secara menyeluruh, berjenjang, terpadu dan berkesinambungan. Selain itu, upaya kesehatan juga perlu mempertimbangkan perkembangan teknologi dan informasi bidang kesehatan seiring dengan fenomena globalisasi berdasarkan paradigma sehat. Bahwa setiap hal yang menyebabkan terjadinya gangguan kesehatan pada masyarakat Indonesia akan menimbulkan kerugian ekonomi yang besar bagi Negara, dan setiap upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat harus juga berarti investasi bagi pembangunan Negara. Bahwa setiap upaya pembangunan harus dilandasi dengan wawasan kesehatan dalam arti pembangunan nasional harus memperhatikan kesehatan masyarakat dan merupakan tanggung jawab semua pihak baik Pemerintah maupun masyarakat.

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang pembagian urusan pemerintahan antara pemerintah, pemerintah daerah provinsi dan pemerintah daerah kabupaten/kota, dinyatakan bahwa kesehatan merupakan urusan wajib yang harus diselenggarakan oleh pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota.

Balai Kesehatan Masyarakat Wilayah Semarang adalah salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah, merupakan fasilitas kesehatan tingkat kedua, yang menerima rujukan dari fasilitas kesehatan pertama (klinik/puskesmas). Balkesmas Wilayah Semarang dalam menjalankan tugas pokok

dan fungsinya selain menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan perorangan (UKP) juga melakukan upaya pelayanan kesehatan masyarakat (UKM) sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan, maka dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang prima, yang berkualitas, dan mudah dijangkau masyarakat. Berdasarkan dengan peraturan Gubernur Jawa Tengah No. 43 Tahun 2021 tentang organisasi dan tata kerja Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah, Dinas Kesehatan mempunyai Unit Pelaksana Teknis (UPT) dijelaskan bahwa tugas pokok Balikesmas adalah melaksanakan tugas teknis operasional dan atau kegiatan teknis Penunjang tertentu Dinas, dibidang kesehatan masyarakat, sedangkan fungsi Balikesmas adalah

Penyusunan rencana teknis operasional di bidang pelayanan dan penunjang pelayanan

1. Koordinasi & pelaksanaan teknis operasional di bidang pelayanan dan penunjang pelayanan
2. Evaluasi dan pelaporan di bidang Pelayanan dan Penunjang Pelayanan
3. Pelaksanaan tugas lain yang di berikan oleh pimpinan terkait tupoksinya.

Berdasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Instansi Pelayanan Publik diamanahkan untuk melaksanakan Survei Kepuasan Pelanggan begitu pula sesuai ketentuan ISO 9001:2015.

Sehubungan hal tersebut diatas, Balikesmas Wilayah Semarang sebagai salah satu instansi Pelayanan Publik yaitu sebagai fasilitas kesehatan, dalam pemantauan mutu pelayanan telah melakukan survei kepuasan pelanggan/ masyarakat (SKM). Selama kurun waktu 2006-2023 Balikesmas Wilayah Semarang telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebanyak 40 (empat puluh) kali dengan didukung pembiayaan dari APBD Provinsi Jawa Tengah.

Pada tahun 2024, direncanakan akan dilaksanakan survei minimal sebanyak 2 (dua) kali, dan pada semester I telah dilaksanakan pada bulan Februari sampai dengan Maret 2024.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dilakukannya SKM adalah:

1. Mengetahui penilaian pelanggan terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan yang diberikan;
2. Mendorong petugas untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong petugas untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

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 Balai Kesehatan Masyarakat Wilayah Semarang.

Sedangkan manfaat dilakukan SKM diantaranya adalah :

Bagi Balkesmas Wilayah Semarang :

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 Perangkat Daerah;

Bagi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah :

1. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Perangkat Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

Bagi Masyarakat :

1. Diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana SKM

Pada tahun 2024 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Kesehatan Masyarakat Wilayah Semarang akan dilaksanakan sebanyak 2 (dua) kali yaitu pada Semester I dan Semester II. Survei dilakukan secara mandiri untuk seluruh jenis layanan, yaitu dengan cara menyampaikan link kuesioner kepada para pengguna layanan. Kuesioner di peroleh dari website ESKM JATENG dengan alamat URL www.eskm.jatengprov.go.id untuk disampaikan kepada pengguna layanan. Sistem kemudian secara otomatis menghasilkan rekapitulasi nilai hasil SKM, dilanjutkan dengan pembuatan laporan Hasil SKM.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Kuesioner yang disampaikan kepada pengguna layanan terdiri atas 9 pertanyaan sesuai Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Kesehatan Masyarakat Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah, yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.

7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi Balai Kesehatan Masyarakat Wilayah Semarang. Pelaksanaan penyebaran kuesioner dilaksanakan beberapa saat setelah responden tersebut mendapatkan layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden dan secara otomatis masuk rekapitulasi hasil SKM setelah klik tombol simpan.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Tahapan pelaksanaan SKM Balai Kesehatan Masyarakat Wilayah Semarang adalah sebagai berikut:

1. Penyebaran kuesioner: tanggal 13 Februari s.d. 31 Maret 2024;
2. Pengolahan kuesioner: tanggal 1 s.d. 14 April 2024;
3. Laporan Hasil SKM: tanggal 15 April 2024.

2.5. Penentuan Jumlah Responden

1. Populasi
Populasi dalam survei ini adalah semua pasien yang berkunjung ke Balkesmas Wilayah Semarang selama tiga bulan pada periode bulan Februari 2024.
2. Sampel
Sampel dalam survei ini adalah sebanyak pasien pada Februari 2024 dengan kriteria inklusi adalah pasien yang berusia 16-80 tahun
3. Besarnya Sampel
Penentuan besaran sampel menggunakan tabel jumlah sampel berdasarkan jumlah populasi oleh Krejcie dan Morgan (1970) dalam Uma Sekaran (1992) sehingga pada kegiatan ini sampel yang digunakan adalah sebanyak 200 responden.
4. Teknik Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *quota* sampling yang merupakan pengambilan sampel secara quota dilakukan dengan cara menetapkan sejumlah anggota sampel secara quota atau jatah. Teknik sampling ini dilakukan dengan cara yaitu pertama-tama menetapkan berapa besar jumlah sampel yang diperlukan atau menetapkan *quotum* (jatah). Jumlah atau *quotum* itulah yang dijadikan dasar untuk mengambil unit sampel yang diperlukan. Anggota populasi manapun yang akan di ambil tidak menjadi soal, yang penting jumlah *quotum* yang sudah ditetapkan dapat dipenuhi.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 200 orang responden, dengan rincian meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan responden.

3.1.1 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

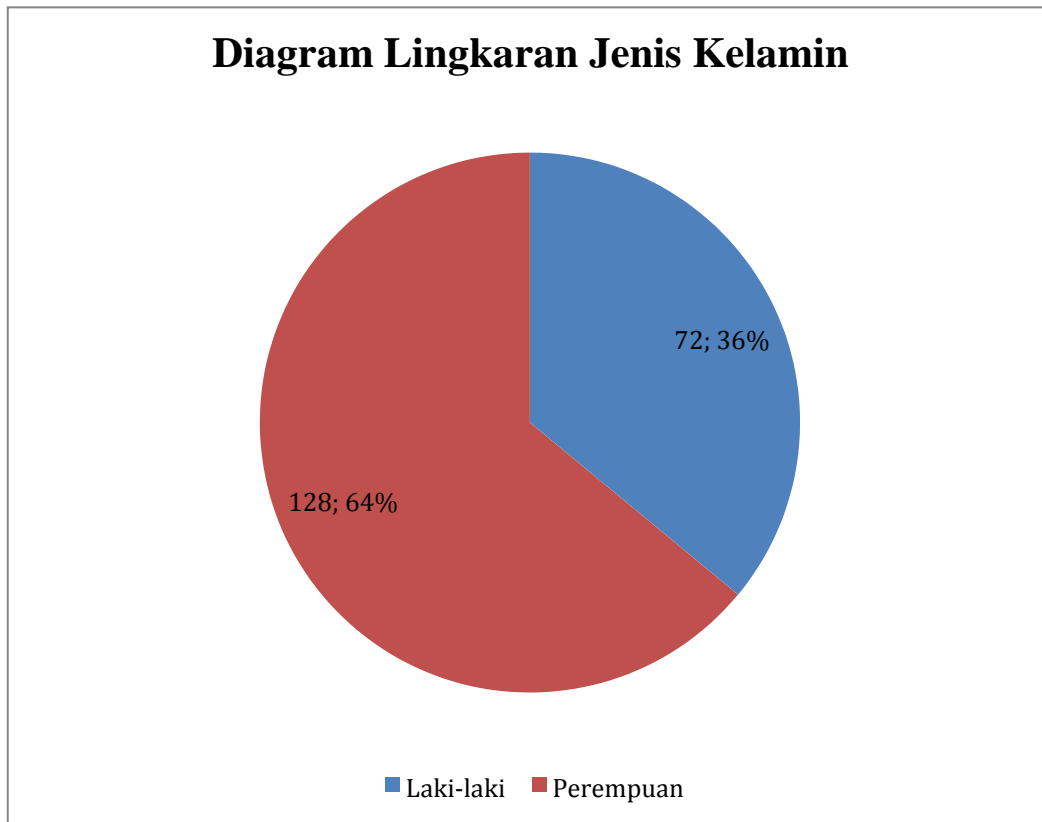


Diagram 3.1. 1 Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di Balkesmas Wilayah Semarang Tahun 2024 Semester I

Berdasarkan diagram 3.1.1 menunjukkan karakteristik responden survei kepuasan masyarakat berdasarkan jenis kelamin mayoritas perempuan sebanyak 128 orang atau (64%); sedangkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 72 orang atau (36%).

3.1.2 Rekapitulasi Responden berdasarkan Usia

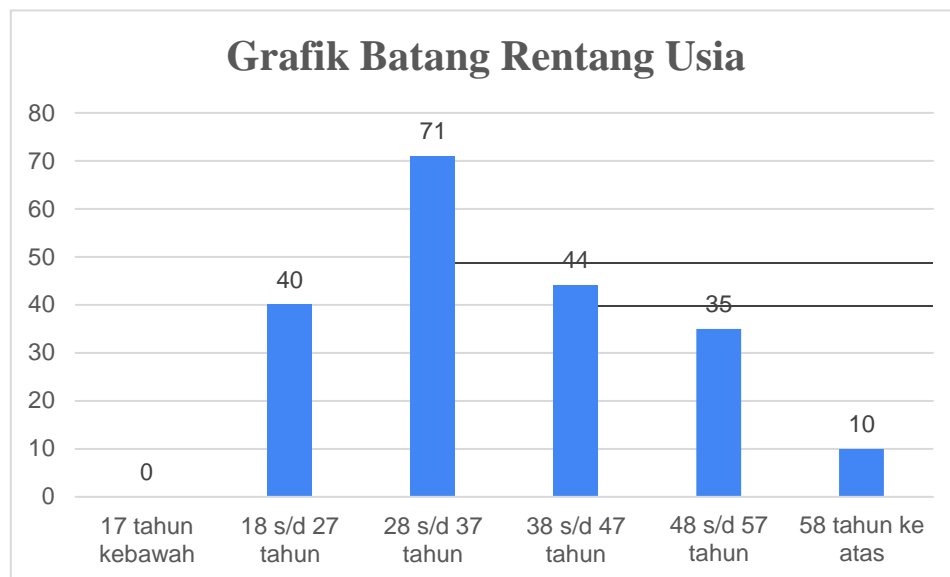


Diagram 3.1. 2 Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia di Balkesmas Wilayah Semarang Tahun 2024 Semester I

Berdasarkan diagram 3.1.2 menunjukkan karakteristik responden survei kepuasan masyarakat berdasarkan usia terbanyak adalah rentang usia 28-37 tahun sebanyak 71 orang (35,5%), disusul dengan rentang usia 38-47 tahun sebanyak 44 orang (22%), rentang usia 18-27 tahun sebanyak 40 orang (20%), rentang usia 48-57 tahun sebanyak 35 orang (17,5%), rentang usia 58 tahun keatas sebanyak 10 orang (5%), dan rentang usia paling sedikit adalah 17 tahun kebawah sebanyak 0 orang (0%).

3.1.3 Rekapitulasi Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

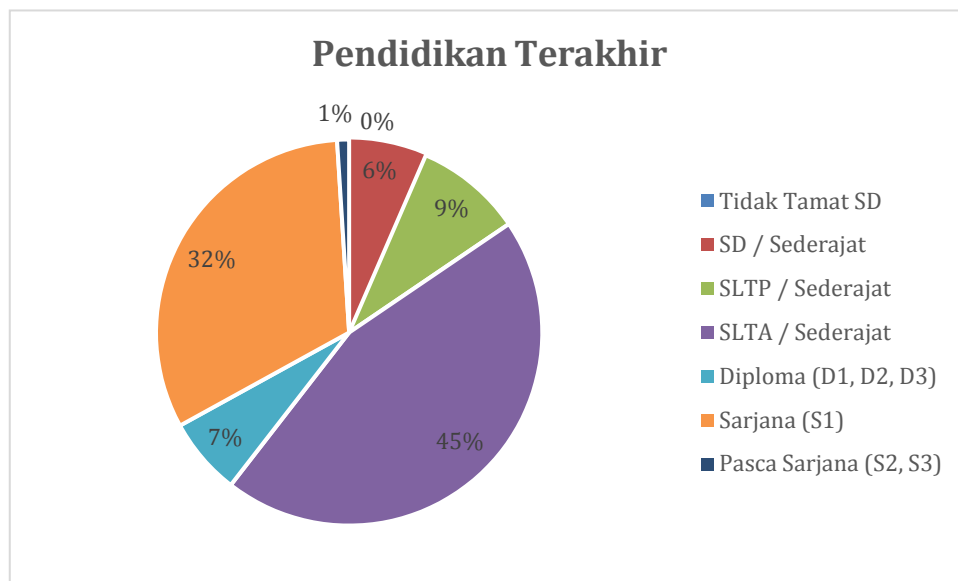


Diagram 3.1. 3 Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Balkesmas Wilayah Semarang Tahun 2024 Semester I

Berdasarkan diagram 3.1.3 menunjukkan karakteristik responden survei kepuasan masyarakat berdasarkan tingkat pendidikan mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SLTA sebanyak 90 orang atau (45%), disusul dengan responden pada tingkat pendidikan Sarjana (S1) sebanyak 64 orang atau (32%). Sebanyak 18 orang atau (9%) dengan tingkat pendidikan responden SLTP dan sebanyak 13 orang atau (7%) dengan tingkat pendidikan responden Diploma (D-1, D-2, D-3). Selanjutnya responden pada tingkat pendidikan SD/ Sederajat sebanyak 13 orang atau (6%). Kemudian responden pada tingkat pendidikan Pasca Sarjana (S-2, S-3) sebanyak 2 orang atau (1%) dan tidak ada responden pada tingkat pendidikan tidak tamat SD atau (0%).

3.1.4 Rekapitulasi Responden berdasarkan Pekerjaan

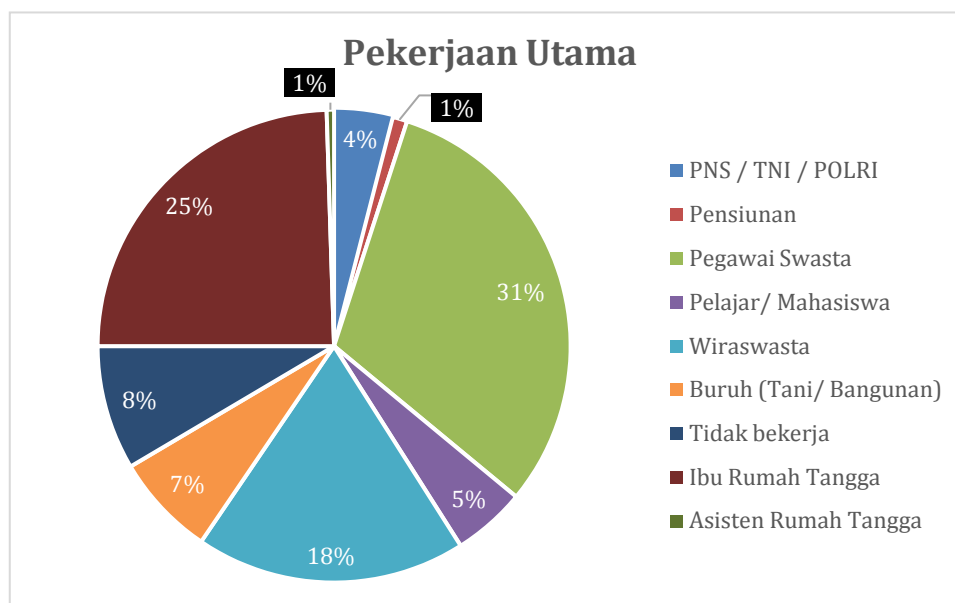


Diagram 3.1. 4 Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pekerjaan di Balkesmas Wilayah Semarang Tahun 2024 Semester I

Berdasarkan diagram 3.1.4 menunjukkan karakteristik responden survei kepuasan masyarakat berdasarkan tingkat pekerjaan mayoritas sebagai pegawai swasta sebanyak 62 orang atau (31%), disusul dengan responden dengan status pekerjaan ibu rumah tangga sebanyak 49 orang atau (24,5%). Responden dengan pekerjaan wiraswasta sebanyak 37 orang atau (18%), sebanyak 17 orang atau (9%) responden berstatus sebagai tidak bekerja, sebanyak 14 orang atau (7%) berstatus sebagai buruh (tani/bangunan), sebanyak 10 orang atau (5%) responden dengan status pelajar/mahasiswa, sebanyak 8 orang (4%) responden berstatus PNS/ TNI/ Polri, dan sebanyak 2 orang (1%) responden memiliki status sebagai pensiunan serta 1 orang (0,5%) berstatus sebagai asisten rumah tangga.

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

Nilai IKM berupa nilai indeks untuk seluruh pelayanan di Balkesmas Wilayah Semarang sebagai suatu totalitas atau nilai indeks untuk masing-masing Unit/Klinik pelayanan. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan Nilai rata-rata tertimbang “masing-masing Unsur pelayanan”. Nilai IKM diambil dari hasil olah data kuesioner dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Indeks Kepuasan = $\frac{\sum \text{Nilai IKM}}{\sum \text{Unsur Pelayanan}}$	$\frac{33,19}{9}$
	$= 3,69$

Untuk memperoleh nilai IKM Unit/Klinik digunakan pendekatan Nilai Rata-Rata Tertimbang dengan Rumus :

$$IKM = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan Rumus :

$$IKM \text{ Unit/ Klinik pelayanan} \times 25 = 3,69 \times 25$$

$$\text{Nilai IKM} = 92,25$$

Mengacu Peraturan Menpanrb interpretasi kategori nilai IKM pada survei Kepuasan Masyarakat ditunjukkan pada tabel 3.2.1

Tabel 3.2. 1 Kategori Nilai IKM pada Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 – 2.5996	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 – 3.064	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644 – 3.532	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3.5324 – 4.00	88.31 – 100.00	A	Sangat Baik

Sumber: Peraturan Menpanrb No. 14 Tahun 2017

Hasil survei terkait skor kepuasan ditunjukkan pada tabel 3.2.2 sedangkan skor kepentingan ditunjukkan pada tabel 3.2.3

Tabel 3.2. 2 Skor Kepuasan pada Survei Kepuasan Masyarakat Balkesmas Wilayah Semarang Tahun 2024 Semester I

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,71	92,75	A	Sangat Baik
2	Prosedur	3,56	89,00	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,71	92,75	A	Sangat Baik

4	Biaya	3,19	79,75	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,75	93,75	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,77	94,25	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,84	96	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,83	95,75	A	Sangat Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,83	95,75	A	Sangat Baik
JUMLAH		33,19	829,75		
NILAI IKM		3,69	92,25	A	Sangat Baik
JUMLAH RESPONDEN = 200					

Tabel 3.2. 3 Skor Kepentingan pada Survei Kepuasan Masyarakat Balkesmas Wilayah Semarang Tahun 2024 Semester I

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,55	88,75	A	Sangat Baik
2	Prosedur	3,94	98,50	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,93	98,25	A	Sangat Baik
4	Biaya	4,00	100,00	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,83	95,75	A	Sangat Baik

6	Kompetensi Pelaksana	3,60	90,00	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,53	88,25	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,47	86,75	B	Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,93	98,25	A	Sangat Baik
JUMLAH		33,78	844,50		
NILAI IKM		3,75	93,75	A	Sangat Baik
JUMLAH RESPONDEN = 200					

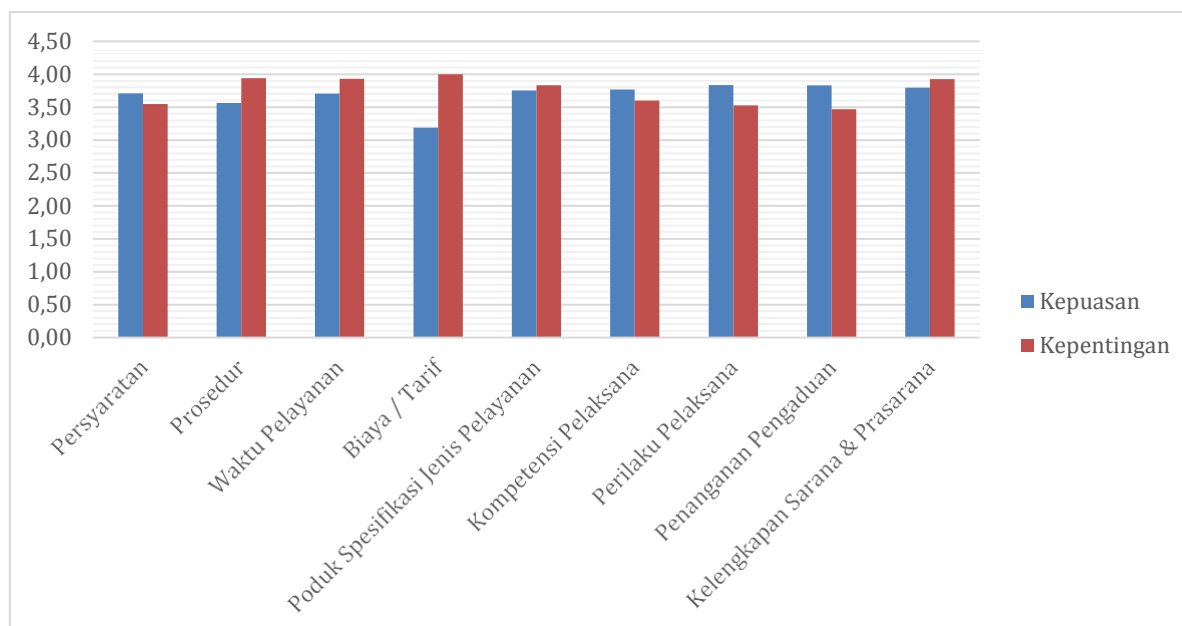


Diagram 3.2. 1 Skor Kepuasan dan Kepentingan pada Survei Kepuasan Masyarakat Balkesmas Wilayah Semarang Tahun 2024 Semester I

Dari skor kepuasan dan kepentingan, yang masih ada perbedaan tinggi ada pada Biaya / Tarif, Prosedur dan Waktu Pelayanan

BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

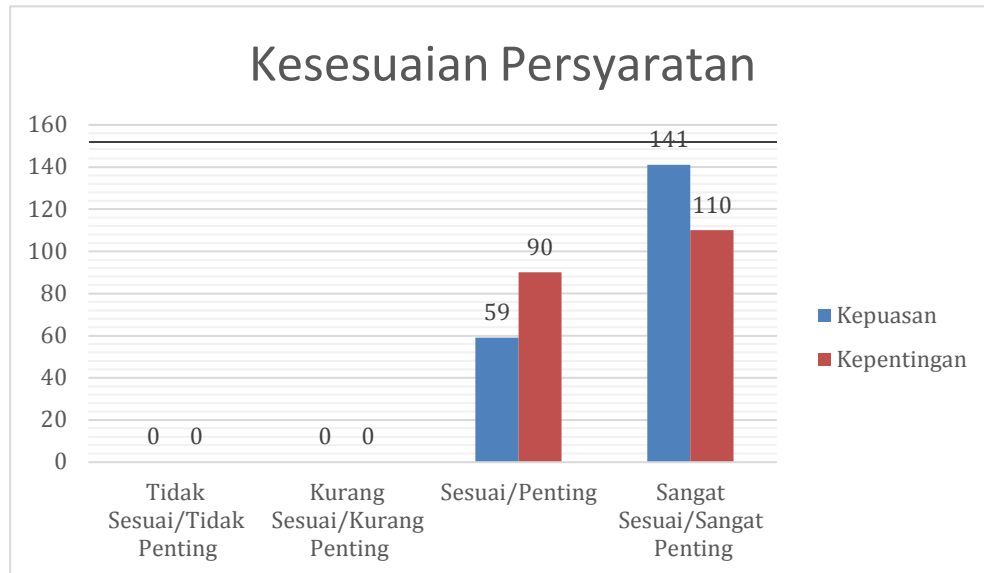


Diagram 4.1. 1 Hasil Survei Kesesuaian Persyaratan

Berdasarkan diagram 4.1.1 hasil survei menunjukkan bahwa responden menyatakan sangat puas terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yaitu sebanyak 141 responden (70,5%) dan 59 responden (29,5%) menyatakan puas.

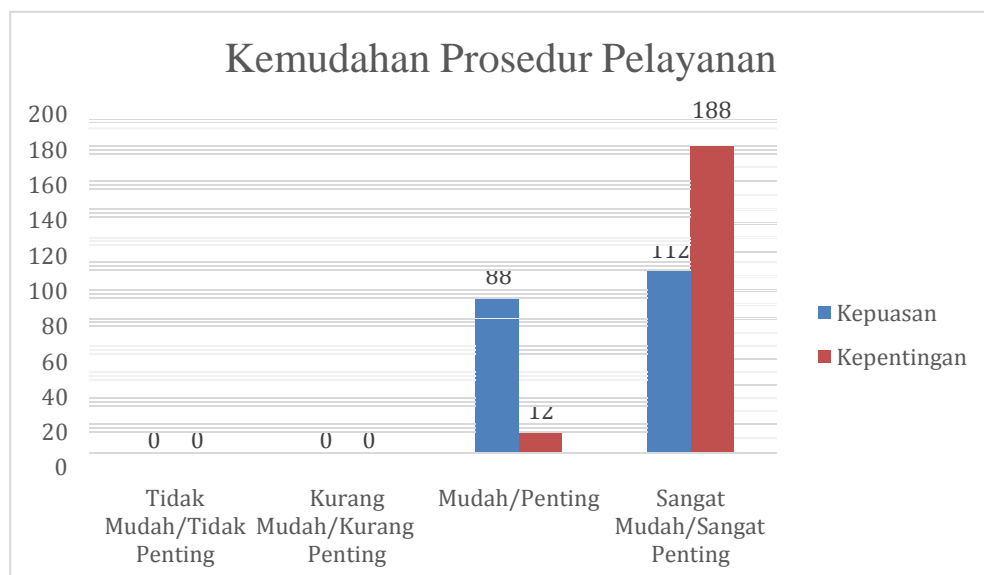


Diagram 4.1. 2 Hasil Survei Kemudahan Prosedur Pelayanan

Berdasarkan diagram 4.1.2 hasil survei menunjukkan bahwa responden menyatakan sangat puas terhadap kemudahan prosedur pelayanan yaitu sebanyak 112 responden (56%) dan 88 responden (44%) menyatakan puas.

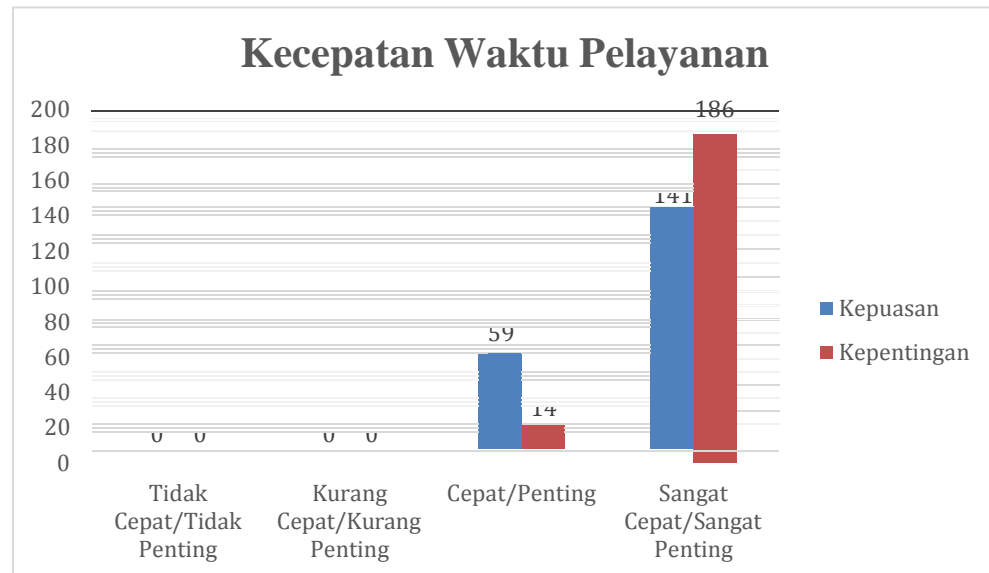


Diagram 4.1. 3 Hasil Survei Waktu Pelayanan

Berdasarkan diagram 4.1.3 hasil survei menunjukkan bahwa responden menyatakan sangat puas terhadap kecepatan waktu pelayanan yaitu sebanyak 141 responden (70,5%) dan 59 responden (29,5%) menyatakan puas.

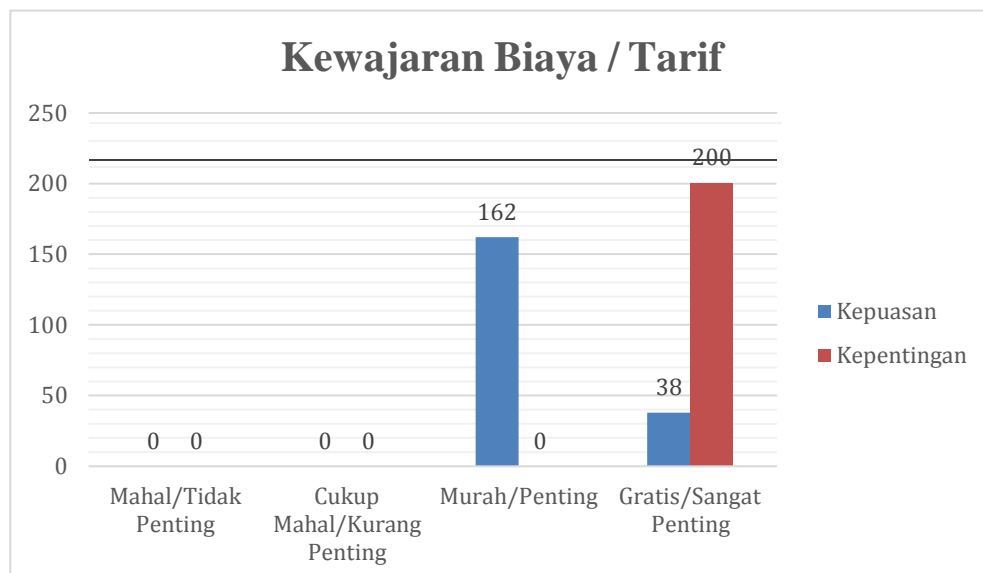


Diagram 4.1. 4 Kewajaran Biaya / Tarif

Berdasarkan diagram 4.1.4 hasil survei menunjukkan bahwa responden menyatakan murah terhadap kewajaran biaya / tarif yaitu sebanyak 162 responden (81%) dan 38 responden (19%) menyatakan gratis karena menggunakan BPJS.

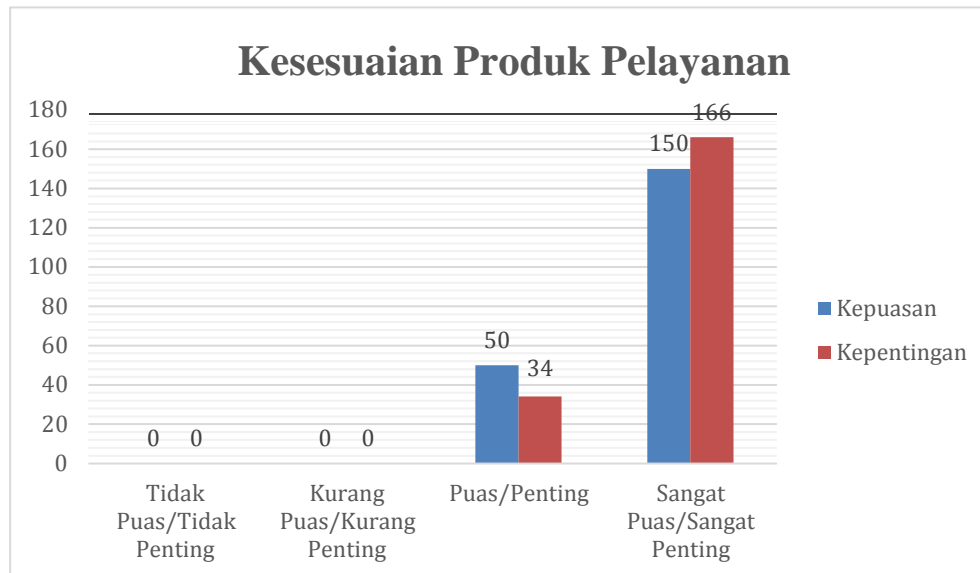


Diagram 4.1. 5 Hasil Survei Kesesuaian Produk Pelayanan

Berdasarkan diagram 4.1.5 hasil survei menunjukkan bahwa responden menyatakan sangat puas terhadap kesesuaian produk pelayanan yaitu sebanyak 150 responden (75%) dan 50 responden (25%) menyatakan sesuai.

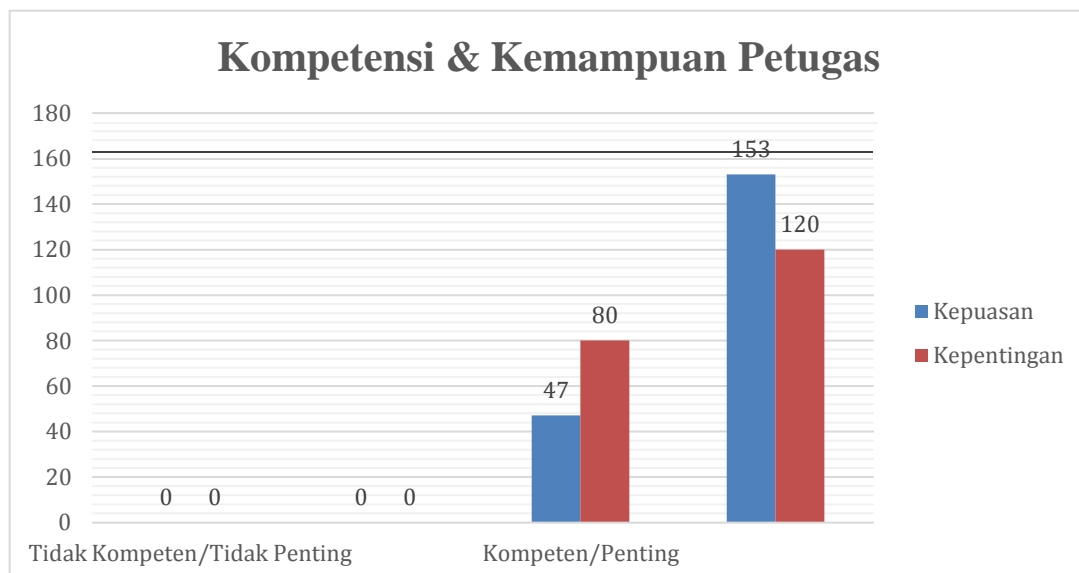


Diagram 4.1. 6 Hasil Survei Kompetensi & Kemampuan Petugas

Berdasarkan diagram 4.1.6 hasil survei menunjukkan bahwa responden menyatakan sangat kompeten terhadap kompetensi & kemampuan petugas yaitu sebanyak 153 responden (76,5%), dan 47 responden (23,5%) menyatakan kompeten.

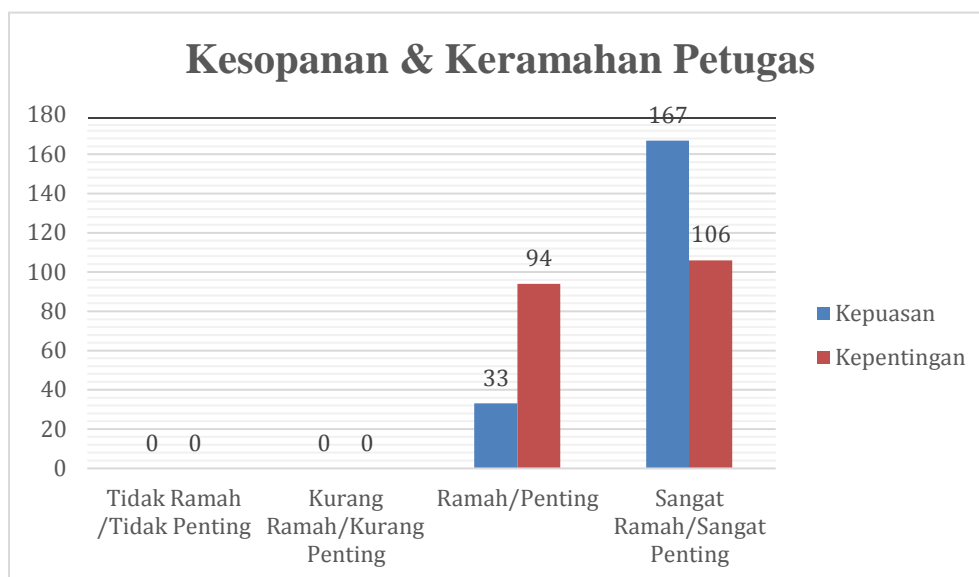


Diagram 4.1. 7 Hasil Survei Kesopanan & Keramahan Petugas

Berdasarkan diagram 4.1.7 hasil survei menunjukkan bahwa responden menyatakan sangat sopan & ramah terhadap kesopanan & keramahan petugas yaitu sebanyak 167 responden (83,5%) dan 33 responden (16,5%) menyatakan sopan & ramah.

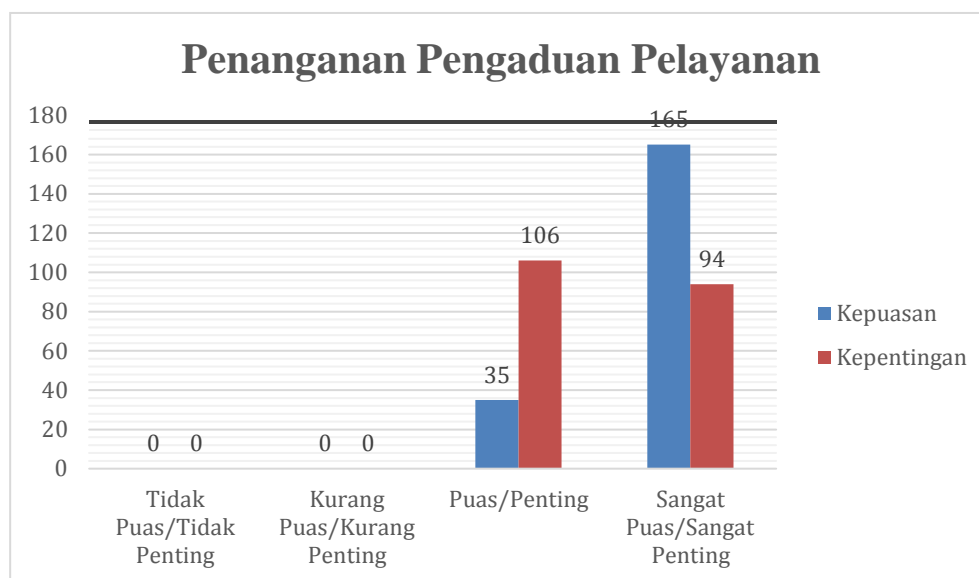


Diagram 4.1. 8 Hasil Survei Penanganan Pengaduan Pelayanan

Berdasarkan diagram 4.1.8 hasil survei menunjukkan bahwa responden menyatakan sangat ditanggapi terhadap penanganan pengaduan pelayanan yaitu sebanyak 165 responden (82,5%) merasa sudah sangat puas dengan pelayanannya dan 35 responden (17,5%) menyatakan sudah puas karena ditanggapi.

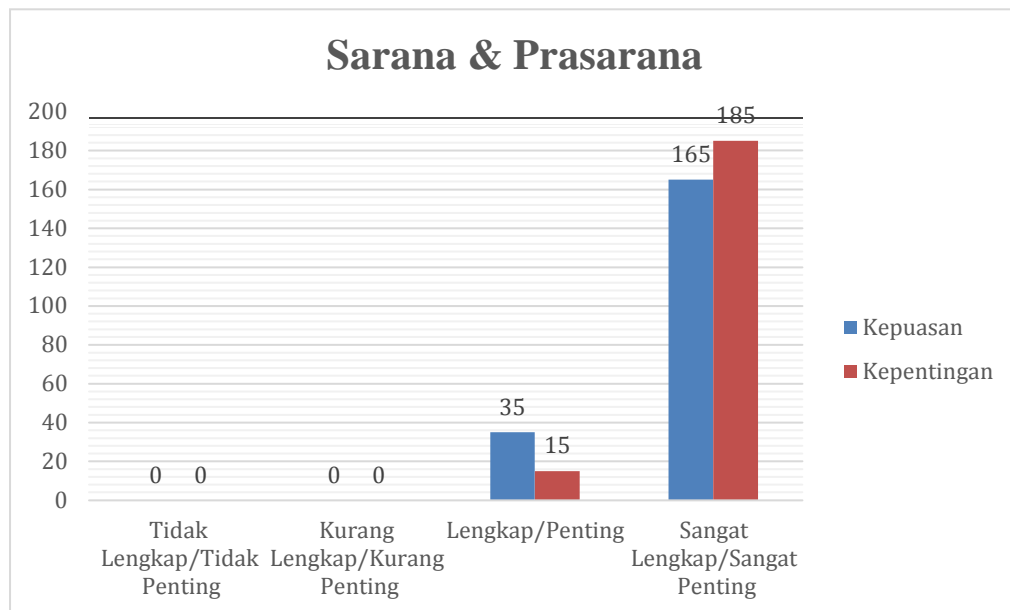


Diagram 4.1. 9 Hasil Survei Sarana Prasarana

Berdasarkan diagram 4.1.9 hasil survei menunjukkan bahwa responden menyatakan sangat puas terhadap sarana prasarana yaitu sebanyak 165 responden (82,5%) dan 35 responden (17,5%) menyatakan puas.

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Skor kepuasan terhadap unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah yaitu pertama adalah unsur perilaku pelaksana dengan nilai 96, kedua adalah dari unsur penanganan pengaduan pelayanan dengan nilai 95,75 dan yang ketiga adalah unsur sarana & prasarana dengan nilai 95.
2. Sedangkan unsur pelayanan yang memperoleh skor kepuasan terendah yaitu biaya mendapatkan nilai terendah yaitu 79,75. Selanjutnya kemudahan prosedur pelayanan dengan nilai 89,00 adalah nilai terendah kedua dan unsur kecepatan waktu pelayanan dengan nilai 92,75 termasuk dalam tiga unsur terendah.

Untuk menentukan posisi masing-masing unsur pada kuadran kepuasan pelanggan didapatkan dari indeks kepentingan dan kinerja, ditunjukkan pada tabel 4.1.1

Tabel 4.1. 1 Hasil Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dan Posisi Kuadran

No	Unsur Pelayanan	Kepentingan (KPT)	Kinerja (IKM)	Kuadran	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,55	3,71	IV	Berlebihan

2	Prosedur	3,94	3,56	I	Prioritas Utama
3	Waktu Pelayanan	3,93	3,71	III	Pertahankan Prestasi
4	Biaya/Tarif	4,00	3,19	I	Prioritas Utama
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,83	3,75	III	Pertahankan Prestasi
6	Kompetensi Pelaksana	3,60	3,77	IV	Berlebihan
7	Perilaku Pelaksana	3,53	3,84	IV	Berlebihan
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,47	3,83	IV	Berlebihan
9	Sarana & Prasarana	3,93	3,83	III	Pertahankan Prestasi
	Jumlah	33,78	33,19		
	Sumbu X		3,69		
	Sumbu Y	3,75			

Hasil penghitungan posisi kuadran tersebut dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:



Gambar 4. 1 Kuadran Kepuasan Pelanggan Balkesmas Wilayah Semarang Tahun 2024 Semester I

Analisis tiap unsur-unsur pelayanan yang dilakukan untuk melihat prioritas perbaikan terhadap unsur-unsur pelayanan di Balkesmas Wilayah Semarang sebagai berikut:

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran ini memuat variabel yang dianggap penting oleh pengunjung tetapi pada kenyataannya pernyataan tersebut belum sesuai dengan harapan pelanggan. Tingkat kinerja dari variabel tersebut lebih rendah daripada tingkat harapan pelanggan terhadap pernyataan tersebut. Variabel yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan pelanggan. Dalam Survei Kepuasan Pelanggan di Balkesmas Wilayah Semarang, variabel yang tergolong pada kuadran prioritas utama adalah variabel Prosedur Pelayanan dan Tarif / Baya. Berbeda dengan hasil survei pada periode sebelumnya tidak ada variabel yang tergolong pada kuadran prioritas utama (kuadran A).

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Variabel ini memiliki tingkat harapan dan kinerja yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pernyataan tersebut penting dan memiliki kinerja yang tinggi. Dan wajib dipertahankan untuk waktu selanjutnya karena dianggap sangat penting atau diharapkan dan hasilnya sangat memuaskan. Dalam Survei Kepuasan Pelanggan di Balkesmas Wilayah Semarang yang tergolong dalam kuadran Pertahankan Prestasi adalah variabel Waktu Pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Kelengkapan Sarana dan Prasarana. Berbeda dengan hasil survei pada periode sebelumnya yang tergolong pada kuadran B adalah Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Kompetensi Pelaksana.

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Variabel yang terdapat dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa atau biasa saja. Artinya pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan atau harapan yang rendah dan kinerjanya juga dinilai kurang baik oleh pelanggan. Perbaikan terhadap pernyataan yang masuk dalam kuadran ini perlu dipertimbangkan kembali dengan melihat pernyataan yang mempunyai pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan itu besar atau kecil dan juga untuk mencegah pernyataan tersebut bergeser ke kuadran A (Prioritas Utama). Prioritas pada kuadran C dianggap rendah untuk diperbaiki karena variabel-variabel pada kuadran C sudah terjaga dan sudah dilaksanakan sehingga tidak perlu ditingkatkan. Dalam Survei Kepuasan Pelanggan di Balkesmas Wilayah Semarang, tidak ada variabel yang tergolong pada kuadran prioritas rendah (kuadran C). Berbeda dengan hasil survei pada periode sebelumnya yang

tergolong pada kuadran C adalah hanya variabel Waktu Pelayanan, Biaya / Tarif, dan Sarana & Prasarana.

4. Kuadran D (Berlebih)

Kuadran ini variabel ini memiliki tingkat harapan rendah menurut pelanggan akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan oleh pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini dikarenakan pelanggan menganggap tidak terlalu penting/kurang diharapkan terhadap adanya variabel tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali. Dalam Survei Kepuasan Pelanggan di Balikesmas Wilayah Semarang yang tergolong dalam kuadran berlebih adalah variabel Persyaratan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, serta Penanganan Pengaduan. Berbeda dengan hasil survei pada periode sebelumnya yang tergolong pada kuadran berlebih adalah variable Persyaratan, Prosedur, Perilaku Pelaksana dan Penanganan Pengaduan.

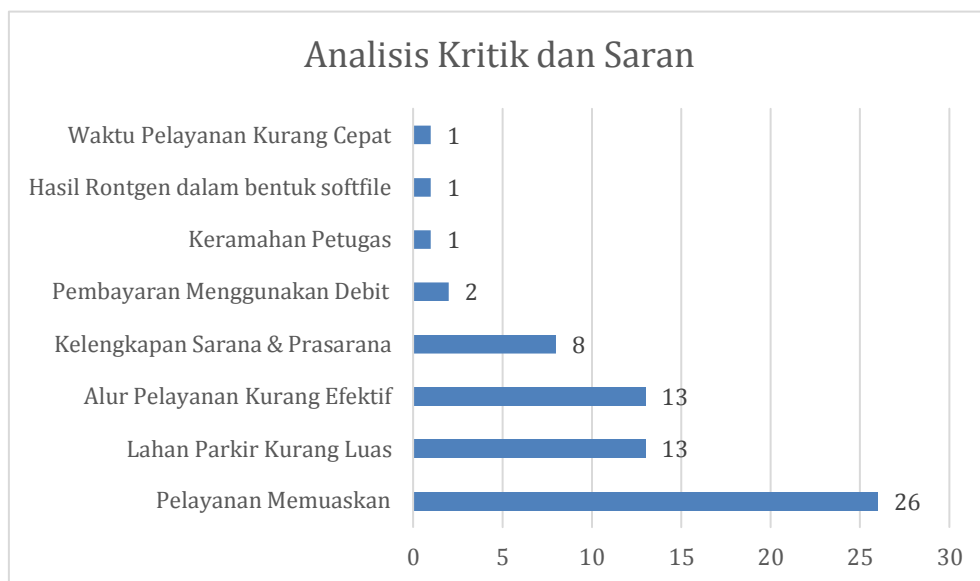


Diagram 4.1. 10 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Dari survei yang dilakukan diperoleh saran/masukan yang perlu ditindak lanjuti yaitu sebagai berikut :

1. Persyaratan
 - (1) Sudah baik
2. Prosedur
 - (1) Alur pelayanan setelah pembangunan kurang efektif
3. Waktu Pelayanan
 - (1) Di bagian pendaftaran dan farmasi, antrinya sering lama
 - (2) Terlalu lama menunggu dokternya karena belum datang saat pemeriksaan
4. Biaya/ Tarif
 - (1) Instansi milik Pemerintah namun tidak gratis seperti Puskesmas
 - (2) Untuk tarif yang diberikan kurang terjangkau
 - (3) Saran pembayaran menggunakan debit karena sinyal pada pendaftaran kurang bagus
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
 - (1) Saran untuk hasil rontgen diberikan pilihan dalam bentuk *softfile* atau *hardfile*
6. Kompetensi Pelaksana
 - (1) Sudah baik
7. Perilaku Pelaksana
 - (1) Petugas kurang ramah
 - (2) Ditingkatkan lagi senyum dan sapa dari petugas
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
 - (1) Sudah baik
9. Sarana & Prasarana
 - (1) Parkir kurang memadai untuk roda 4
 - (2) Jumlah toilet kurang banyak
 - (3) Lantai 1 bisa ditambahkan area bermain anak
 - (4) Bangunan lebih ramah anak maupun penyandang disabilitas
 - (5) Kurang nyaman karena tidak ada kipas/AC pada ruang tunggu pendaftaran
 - (6) Menggunakan mesin otomatis untuk pendaftaran

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Tahun 2024)	Penanggung Jawab
			Semester I	
1	Biaya Pelayanan	Jenis pelayanan di Balkesmas ada 2 : 1. Pembiayaan mandiri (pemasangan informasi tentang tarif secara transparan) 2. Disarankan yang mempunyai BPJS untuk menggunakan BPJS dengan membawa surat rujukan dari faskes tingkat pertama (FKTP) 3. Pengusulan pengadaan pembayaran menggunakan Debit	√	Sub Bagian Tata Usaha
2	Prosedur Pelayanan	1. Diberikan alur pendaftaran didepan pintu masuk untuk pasien baru dan pasien lama, sehingga memudahkan pasien menuju ke tempat tujuan 2. Petugas security memberikan informasi ke semua pasien tentang alur pendaftaran	√	Sub Bagian Tata Usaha
3.	Sarana dan Prasarana	1. Penataan lahan parkir karena kurang memadai untuk roda 4 2. Memfasilitasi lingkungan ramah penyandang disabilitas 3. Pengadaan kipas angin/AC	√	Sub Bagian Tata Usaha

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Tahun 2024)	Penanggung Jawab
			Semester I	
		<p>pada ruang tunggu pendaftaran agar pasien lebih nyaman</p> <p>4. Disarankan pasien untuk mendaftar secara online</p>		

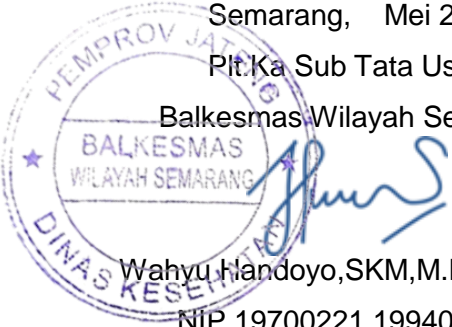
BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada semester pertama tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Kesehatan Masyarakat Wilayah Semarang secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 92,25
2. Tiga unsur pelayanan dengan **nilai tertinggi** yaitu perilaku pelaksana, penanganan pengaduan pelayanan dan sarana & prasarana.
3. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur **nilai terendah** dan menjadi prioritas perbaikannya yaitu biaya pelayanan, prosedur, dan waktu pelayanan.

Semarang, Mei 2024
Plt. Ka Sub Tata Usaha
Balkesmas Wilayah Semarang



Wahyu Handoyo, SKM, M.Kes (Epid)
NIP.19700221 199403 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Balai Kesehatan Masyarakat Wilayah Semarang yang meliputi seluruh layanannya, yaitu:

ESKM JATENG - Biro Organisasi SETDA Prov

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
UPT BALKESMAS SEMARANG, DINAS KESEHATAN
TAHUN 2024**

*) Data responden yang bertanda bintang wajib diisi.
**) Saran/masukan Wajib diisi jika terdapat jawaban yang kurang.

Nama Kuesioner	SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BALKESMAS SEMARANG 2019		
Periode SKM	Semester I Th. 2024 (01 Januari 2024 s/d 30 Juni 2024)		
Tanggal	14 April 2024		

IDENTITAS RESPONDEN

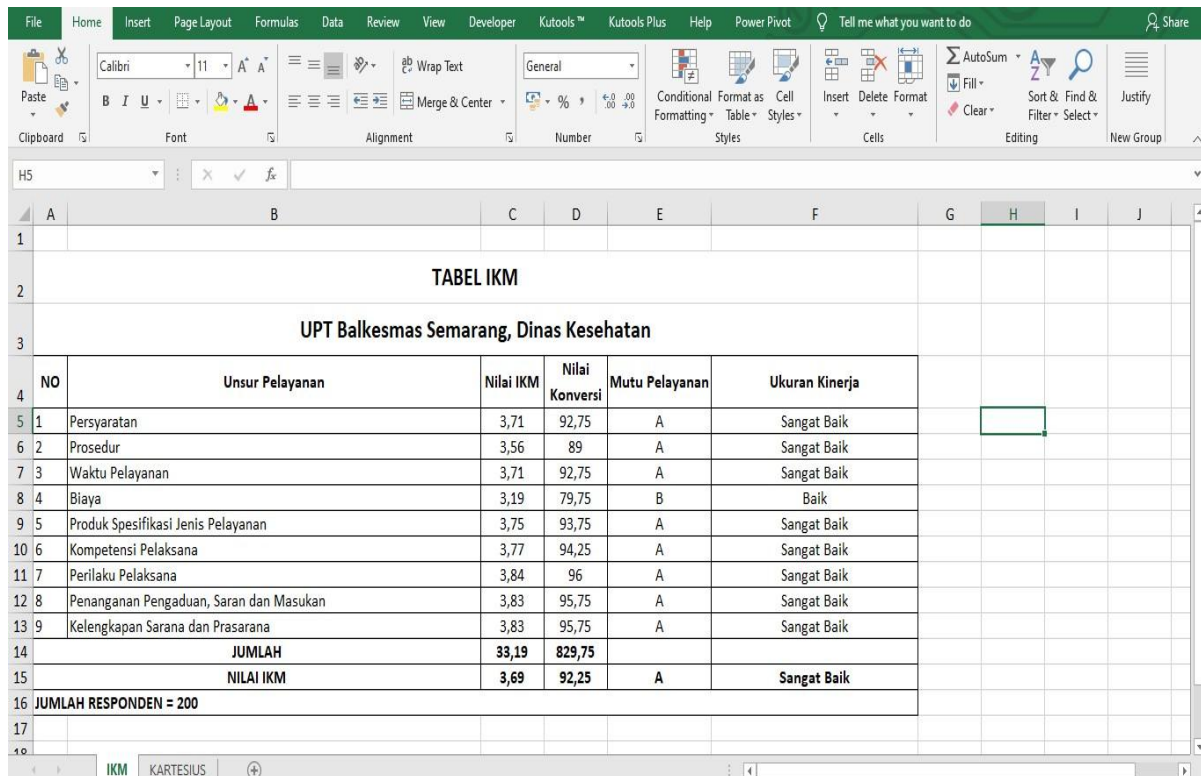
1.	Nama Responden		
2.	Email		
3.	No. Telp/HP		
4.	Umur *)		Tahun

Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingannya

No	Pertanyaan	Kinerja/Kenyataannya *)	Tingkat Kepentingan *)
1	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. (Kesesuaian pendaftaran dengan jenis pelayanan yang diterima)	<input type="radio"/> Tidak Sesuai <input type="radio"/> Kurang Sesuai <input type="radio"/> Sesuai <input type="radio"/> Sangat Sesuai	<input type="radio"/> Tidak Penting <input type="radio"/> Kurang Penting <input type="radio"/> Penting <input type="radio"/> Sangat Penting
2	Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu/Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Balkesmas Wilayah Semarang?	<input type="radio"/> Tidak Mudah <input type="radio"/> Kurang Mudah <input type="radio"/> Mudah <input type="radio"/> Sangat Mudah	<input type="radio"/> Tidak Penting <input type="radio"/> Kurang Penting <input type="radio"/> Penting <input type="radio"/> Sangat Penting
3	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	<input type="radio"/> Tidak Cepat <input type="radio"/> Kurang Cepat <input type="radio"/> Cepat <input type="radio"/> Sangat Cepat	<input type="radio"/> Tidak Penting <input type="radio"/> Kurang Penting <input type="radio"/> Penting <input type="radio"/> Sangat Penting
4	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kewajaran biaya/tarif pelayanan ?	<input type="radio"/> Sangat Mahal <input type="radio"/> Cukup Mahal <input type="radio"/> Murah <input type="radio"/> Gratis	<input type="radio"/> Tidak Penting <input type="radio"/> Kurang Penting <input type="radio"/> Penting <input type="radio"/> Sangat Penting
5	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	<input type="radio"/> Tidak Puas <input type="radio"/> Kurang Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Sangat Puas	<input type="radio"/> Tidak Penting <input type="radio"/> Kurang Penting <input type="radio"/> Penting <input type="radio"/> Sangat Penting

2. Hasil Pengolahan Data

Setelah akhir periode penyebaran kuesioner, maka langkah selanjutnya adalah mengolah data nilai IKM di Microsoft Excel sebagai pada gambar berikut:



TABEL IKM

UPT Balkesmas Semarang, Dinas Kesehatan

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,71	92,75	A	Sangat Baik
2	Prosedur	3,56	89	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,71	92,75	A	Sangat Baik
4	Biaya	3,19	79,75	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,75	93,75	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,77	94,25	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,84	96	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,83	95,75	A	Sangat Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,83	95,75	A	Sangat Baik
JUMLAH		33,19	829,75		
NILAI IKM		3,69	92,25	A	Sangat Baik
JUMLAH RESPONDEN = 200					

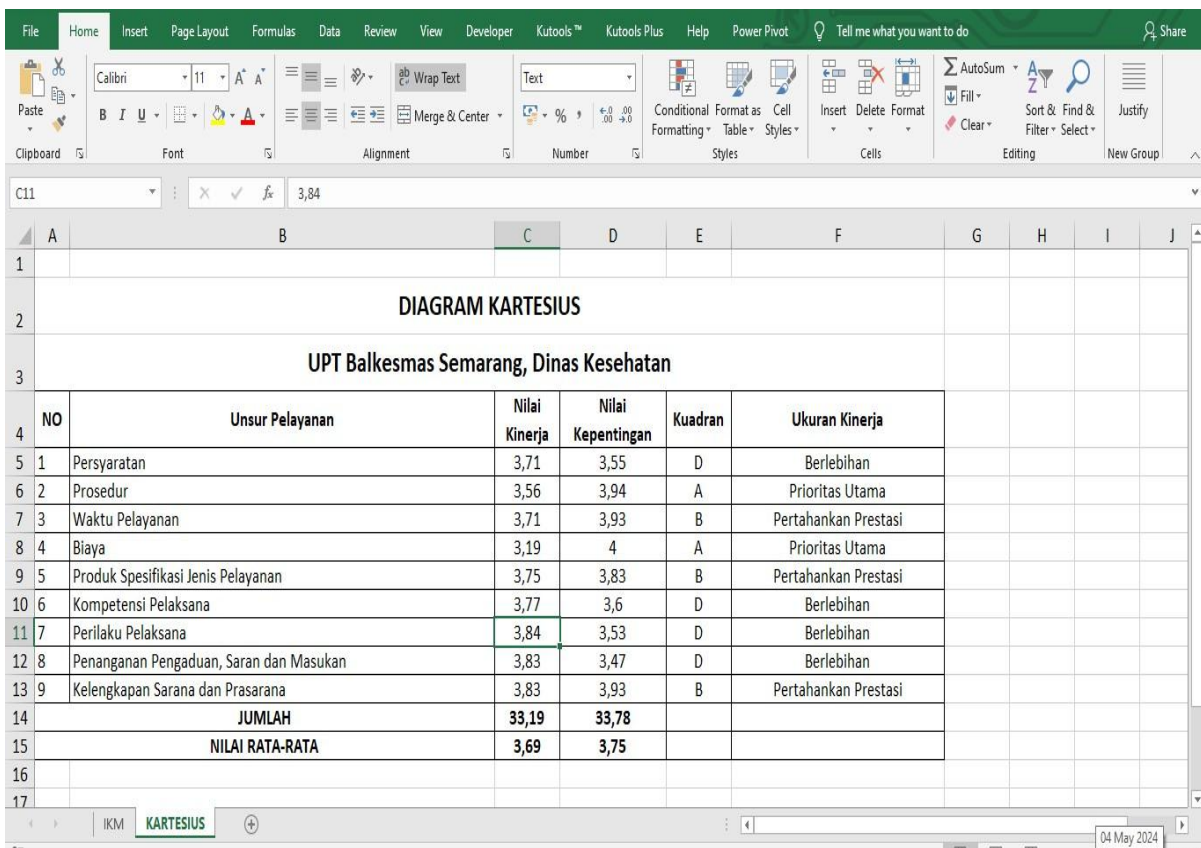


DIAGRAM KARTESIUS

UPT Balkesmas Semarang, Dinas Kesehatan

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Kinerja	Nilai Kepentingan	Kuadran	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,71	3,55	D	Berlebihan
2	Prosedur	3,56	3,94	A	Prioritas Utama
3	Waktu Pelayanan	3,71	3,93	B	Pertahankan Prestasi
4	Biaya	3,19	4	A	Prioritas Utama
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,75	3,83	B	Pertahankan Prestasi
6	Kompetensi Pelaksana	3,77	3,6	D	Berlebihan
7	Perilaku Pelaksana	3,84	3,53	D	Berlebihan
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,83	3,47	D	Berlebihan
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,83	3,93	B	Pertahankan Prestasi
JUMLAH		33,19	33,78		
NILAI RATA-RATA		3,69	3,75		

FOTO DOKUMENTASI
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI KESEHATAN MASYARAKAT (BALKESMAS) WILAYAH SEMARANG
SEMESTER I TAHUN 2024



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Semester I Tahun 2024**



**BALAI KESEHATAN MASYARAKAT (BALKESMAS)
WILAYAH SEMARANG
2024**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

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 Balkesmas Wilayah Semarang 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.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balikesmas Wilayah Semarang Semester II Tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Skor Kepuasan Hasil SKM Semester II Tahun 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,59	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,53	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,43	Baik
4	Biaya/Tarif	3,26	Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,63	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,61	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,57	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,53	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,5	Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu			Penang gung Jawab
			Semester 2 th 2023	Semester 1 th 2024	Semester 2 th 2024	
1	Biaya Pelayanan	1. Perlu adanya pemasangan informasi tentang tarif secara transparan terutama untuk pasien umum. 2. Perlu adanya informasi terkait pemeriksaan apa saja yang dapat ditanggung oleh BPJS. 3. Koordinasi dengan pihak terkait	Bila ada perda baru	Sedang Berproses		Ka. Tata Usaha


2	Waktu Pelayanan	<p>1.Mengoptimalkan pelayanan selama jam kerja yang tertera sesuai dengan jadwal.</p> <p>2.Mengoptimalkan pelayanan di bagian farmasi dengan menambah SDM terutama saat jumlah pasien banyak, sehingga dapat mengurangi antrian yang menumpuk di bagian farmasi.</p> <p>3.Mereview SOP dengan pihak terkait</p>	< 1 th	SDM Farmasi sudah bertambah		Sub Koor Penunjang Pelayanan
3	Sarana dan Prasarana	Koordinasi dengan pihak terkait peningkatan unsur kelengkapan sarana dan prasarana	Sedang renovasi, Estimasi akhir 2024	Sedang proses		Ka. Tata Usaha
4	Prosedur Pelayanan	1. Diberikan alur pendaftaran didepan pintu masuk untuk pasien baru dan pasien lama, sehingga memudahkan pasien menuju ke		Koordinasi dengan pihak terkait		Sub Koor Penunjang Pelayanan



		tempat tujuan 2. Petugas security memberikan informasi ke semua pasien tentang alur pendaftaran				
--	--	--	--	--	--	--

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Biaya Pelayanan	Sedang berproses	Memberikan informasi berupa banner terkait tarif sesuai perda yang berlaku	-	-
2	Prosedur Pelayanan	Alur Pelayanan sedang berproses karena masih dalam tahap pembangunan	Menempatkan security di depan pintu masuk dan di depan lift untuk memberikan petunjuk arah / informasi terkait alur prosedur layanan		

					
3	Sarana dan Prasarana	Sudah di tindak lanjuti	Sudah di lakukan perluasan tempat parkir roda 2 dan roda 4		

				<div data-bbox="1341 177 1787 467"></div> <div data-bbox="1341 502 1787 783"></div> <div data-bbox="1341 818 1563 1177"></div>	
--	--	--	--	--	--

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data – data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat di tarik beberpa kesimpulan yaitu :

1. Balkesmas Wilayah Semarang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 67% (Prosentase di hitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut x 100 %)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum di tindak lanjuti karena beberapa alasan, yaitu :
 - RTL yang belum ditindak lanjuti : Biaya
 - Alasan : Tergantung Perda Terbaru
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut dan mendorong di implementasikannya RTL antara lain :

No	RTL	STRATEGI PENYELESAIAN	TARGET WAKTU PENYELESAIAN	PENANGGUNG JAWAB	STAKEHOLDER TERKAIT
1	Biaya	Sesuai dengan perda yang berlaku	Akhir 2024	Ka Sub Bag Tata Usaha	

Semarang, Mei 2024

Plt.Ka Sub Tata Usaha

Balkesmas Wilayah Semarang



Wahyu Handoyo SKM,M.Kes (Epid)

NIP.19700221 199403 1 002

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II



BALAI KESEHATAN MASYARAKAT (BALKESMAS)
WILAYAH SEMARANG
2024

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang No 17 tahun 2023 tentang Kesehatan dinyatakan ketentuan umum, hak dan kewajiban, tanggung jawab pemerintah pusat dan pemerintah daerah, penyelenggaraan kesehatan, upaya kesehatan, fasilitas pelayanan kesehatan, sumber daya manusia kesehatan, perbekalan kesehatan, ketahanan kefarmasian dan alat kesehatan, teknologi kesehatan, sistem informasi kesehatan, kejadian luar biasa dan wabah, pendanaan kesehatan, koordinasi dan sinkronisasi penguatan sistem kesehatan, partisipasi masyarakat, pembinaan dan pengawasan, penyidikan, ketentuan pidana, ketentuan peralihan dan ketentuan penutup. bahwa setiap kegiatan dalam upaya untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dilaksanakan berdasarkan prinsip non diskriminatif, partisipatif, dan berkelanjutan. Upaya pelayanan kesehatan dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat secara luas yang mencakup upaya promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif secara menyeluruh, berjenjang, terpadu dan berkesinambungan. Selain itu, upaya kesehatan juga perlu mempertimbangkan perkembangan teknologi dan informasi bidang kesehatan seiring dengan fenomena globalisasi berdasarkan paradigma sehat. Bahwa setiap hal yang menyebabkan terjadinya gangguan kesehatan pada masyarakat Indonesia akan menimbulkan kerugian ekonomi yang besar bagi Negara, dan setiap upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat harus juga berarti investasi bagi pembangunan Negara. Bahwa setiap upaya pembangunan harus dilandasi dengan wawasan kesehatan dalam arti pembangunan nasional harus memperhatikan kesehatan masyarakat dan merupakantanggung jawab semua pihak baik Pemerintah maupun masyarakat.

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang pembagian urusan pemerintahan antara pemerintah, pemerintah daerah provinsi dan pemerintah daerah kabupaten/kota, dinyatakan bahwa kesehatan merupakan urusan wajib yang harus diselenggarakan oleh pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota.

Balai Kesehatan Masyarakat Wilayah Semarang adalah salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah, merupakan fasilitas kesehatan tingkat kedua, yang menerima rujukan dari fasilitas kesehatan pertama (klinik/puskesmas). Balkesmas Wilayah Semarang dalam menjalankan tugas pokok

dan fungsinya selain menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan perorangan (UKP) juga melakukan upaya pelayanan kesehatan masyarakat (UKM) sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan, maka dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang prima, yang berkualitas, dan mudah dijangkau masyarakat. Berdasarkan dengan peraturan Gubernur Jawa Tengah No. 43 Tahun 2021 tentang organisasi dan tata kerja Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah, Dinas Kesehatan mempunyai Unit Pelaksana Teknis (UPT) dijelaskan bahwa tugas pokok Balkesmas adalah melaksanakan tugas teknis operasional dan atau kegiatan teknis Penunjang tertentu Dinas, dibidang kesehatan masyarakat, sedangkan fungsi Balkesmas adalah

Penyusunan rencana teknis operasional di bidang pelayanan dan penunjang pelayanan

1. Koordinasi & pelaksanaan teknis operasional di bidang pelayanan dan penunjang pelayanan
2. Evaluasi dan pelaporan di bidang Pelayanan dan Penunjang Pelayanan
3. Pelaksanaan tugas lain yang di berikan oleh pimpinan terkait tupoksinya.

Berdasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Instansi Pelayan Publik diamanahkan untuk melaksanakan Survei Kepuasan Pelanggan begitu pula sesuai ketentuan ISO 9001:2015.

Sehubungan hal tersebut diatas, Balkesmas Wilayah Semarang sebagai salah satu instansi Pelayanan Publik yaitu sebagai fasilitas kesehatan, dalam pemantauan mutu pelayanan telah melakukan survei kepuasan pelanggan/ masyarakat (SKM). Selama kurun waktu 2006-2023 Balkesmas Wilayah Semarang telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebanyak 40 (empat puluh) kali dengan didukung pembiayaan dari APBD Provinsi Jawa Tengah.

Pada tahun 2024, direncanakan akan dilaksanakan survei minimal sebanyak 2 (dua) kali, dan pada semester I telah dilaksanakan pada bulan Februari sampai dengan Maret 2024.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dilakukannya SKM adalah:

1. Mengetahui penilaian pelanggan terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan yang diberikan;
2. Mendorong petugas untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong petugas untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

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 Balai Kesehatan Masyarakat Wilayah Semarang.

Sedangkan manfaat dilakukan SKM diantaranya adalah :

Bagi Balkesmas Wilayah Semarang :

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 Perangkat Daerah;

Bagi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah :

1. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Perangkat Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

Bagi Masyarakat :

1. Diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

1.1. Pelaksana SKM

Pada tahun 2024 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Kesehatan Masyarakat Wilayah Semarang akan dilaksanakan sebanyak 2 (dua) kali yaitu pada Semester I dan Semester II. Survei dilakukan secara mandiri untuk seluruh jenis layanan, yaitu dengan cara menyampaikan link kuesioner kepada para pengguna layanan. Kuesioner di peroleh dari website ESKM JATENG dengan alamat URL www.eskm.jatengprov.go.id untuk disampaikan kepada pengguna layanan. Sistem kemudian secara otomatis menghasilkan rekapitulasi nilai hasil SKM, dilanjutkan dengan pembuatan laporan Hasil SKM.

1.2. Metode Pengumpulan Data

Kuesioner yang disampaikan kepada pengguna layanan terdiri atas 9 pertanyaan sesuai Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Kesehatan Masyarakat Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah, 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).

1.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi Balai Kesehatan Masyarakat Wilayah Semarang. Pelaksanaan penyebaran kuesioner dilaksanakan beberapa saat setelah responden tersebut mendapatkan layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden dan secara otomatis masuk rekapitulasi hasil SKM setelah klik tombol simpan.

1.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Tahapan pelaksanaan SKM Balai Kesehatan Masyarakat Wilayah Semarang adalah sebagai berikut:

1. Penyebaran kuesioner: tanggal 1 Agustus s.d. 31 September 2024;
2. Pengolahan kuesioner: tanggal 1 Oktober s.d. 15 Oktober 2024;
3. Laporan Hasil SKM: tanggal 1 November 2024.

1.5. Penentuan Jumlah Responden

1. Populasi
Populasi dalam survei ini adalah semua pasien yang berkunjung ke Balkesmas Wilayah Semarang selama tiga bulan pada periode bulan Agustus 2024.
2. Sampel
Sampel dalam survei ini adalah sebanyak pasien pada Agustus 2024 dengan kriteria inklusi adalah pasien yang berusia 16-80 tahun
3. Besarnya Sampel
Penentuan besaran sampel menggunakan tabel jumlah sampel berdasarkan jumlah populasi oleh Krejcie dan Morgan (1970) dalam Uma Sekaran (1992) sehingga pada kegiatan ini sampel yang digunakan adalah sebanyak 200 responden.

4. Teknik Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *quota* sampling yang merupakan pengambilan sampel secara quota dilakukan dengan cara menetapkan sejumlah anggota sampel secara quota atau jatah. Teknik sampling ini dilakukan dengan cara yaitu pertama-tama menetapkan berapa besar jumlah sampel yang diperlukan atau menetapkan *quotum* (jatah). Jumlah atau *quotum* itulah yang dijadikan dasar untuk mengambil unit sampel yang diperlukan. Anggota populasi manapun yang akan di ambil tidak menjadi soal, yang penting jumlah *quotum* yang sudah ditetapkan dapat dipenuhi.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 200 orang responden, dengan rincian meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan responden.

3.1.1 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

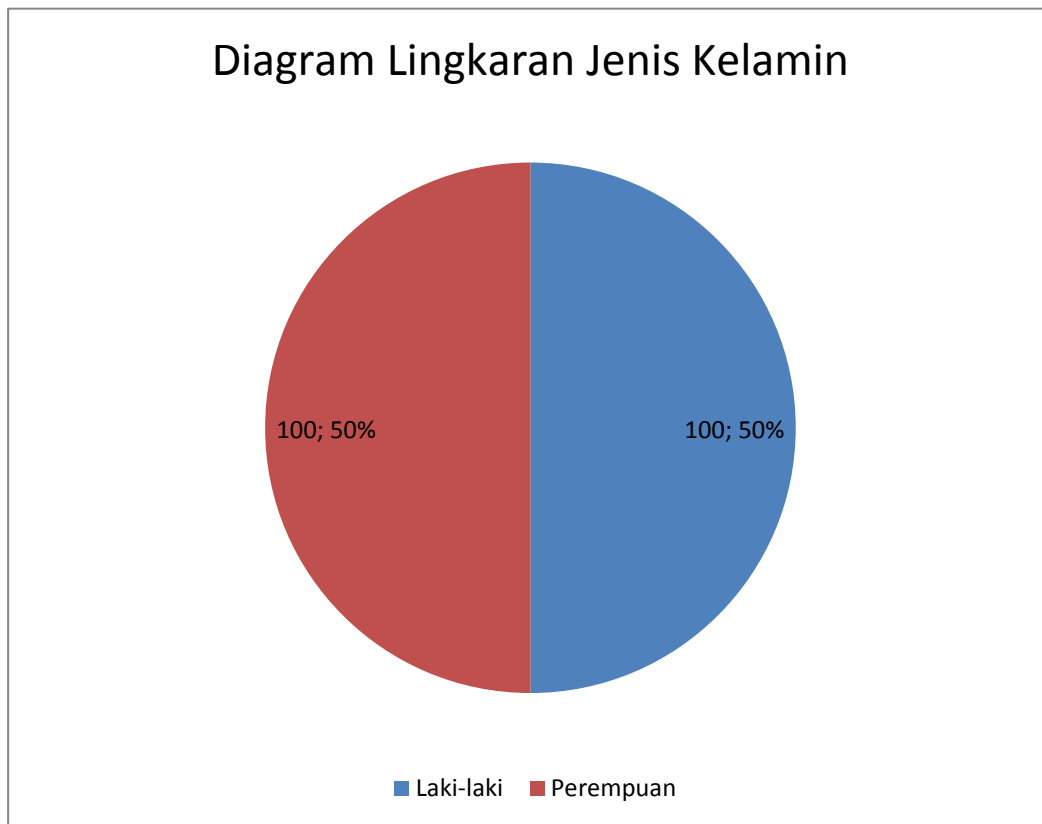


Diagram 3.1. 1 Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di Balkemas Wilayah Semarang Tahun 2024 Semester II

Berdasarkan diagram 3.1.1 menunjukkan karakteristik responden survei kepuasan masyarakat berdasarkan jenis kelamin mayoritas perempuan sebanyak 100 orang atau (50%); sedangkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 100 orang atau (50%).

3.1.2 Rekapitulasi Responden berdasarkan Usia

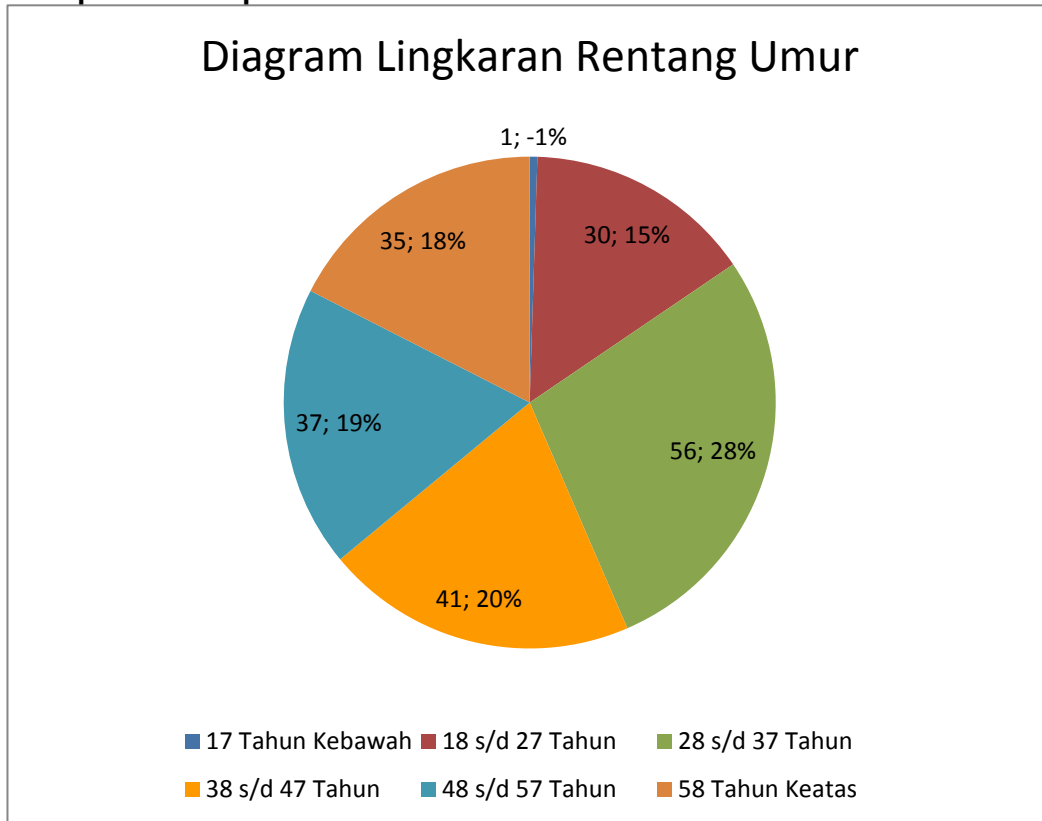


Diagram 3.1. 2 Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia di Balkesmas Wilayah Semarang Tahun 2024 Semester II

Berdasarkan diagram 3.1.2 menunjukkan karakteristik responden survei kepuasan masyarakat berdasarkan usia terbanyak adalah rentang usia 28-37 tahun sebanyak 56 orang (28%), disusul dengan rentang usia 38-47 tahun sebanyak 41 orang (20%), rentang usia 48-57 tahun sebanyak 37 orang (19%), rentang usia 18-27 sebanyak 30 orang (15%), rentang usia 58 tahun keatas sebanyak 35 orang (18%), dan rentang usia paling sedikit adalah 17 tahun kebawah sebanyak 1 orang (-1%).

3.1.3 Rekapitulasi Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

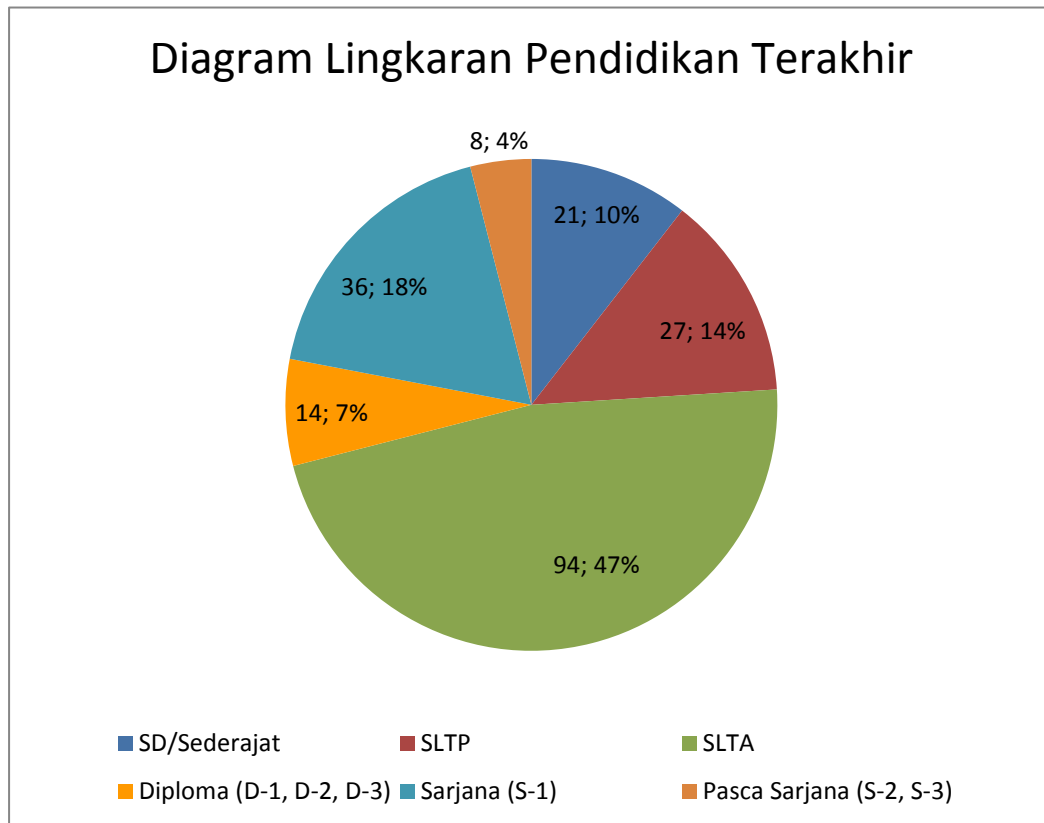


Diagram 3.1. 3 Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Balkesmas Wilayah Semarang Tahun 2024 Semester II

Berdasarkan diagram 3.1.3 menunjukkan karakteristik responden survei kepuasan masyarakat berdasarkan tingkat pendidikan mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SLTA sebanyak 94 orang atau (47%), disusul dengan responden pada tingkat pendidikan Sarjana (S1) sebanyak 36 orang atau (18%). Sebanyak 27 orang atau (14%) dengan tingkat pendidikan responden SLTP dan sebanyak 14 orang atau (7%) dengan tingkat pendidikan responden Diploma (D-1, D-2, D-3). Selanjutnya responden pada tingkat pendidikan SD/ Sederajat sebanyak 21 orang atau (10%). Kemudian responden pada tingkat pendidikan Pasca Sarjana (S-2, S-3) sebanyak 8 orang atau (4%) dan tidak ada responden pada tingkat pendidikan tidak tamat SD atau (0%).

3.1.4 Rekapitulasi Responden berdasarkan Pekerjaan

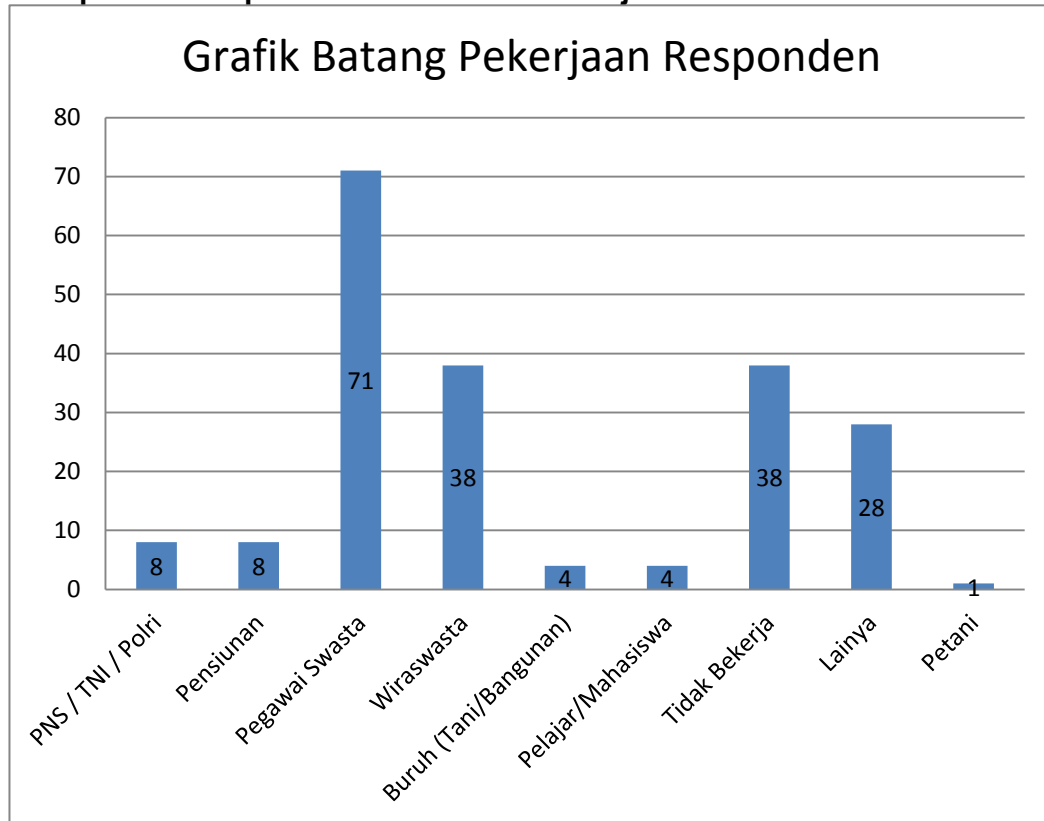


Diagram 3.1. 4 Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pekerjaan di Balkesmas Wilayah Semarang Tahun 2024 Semester II

Berdasarkan diagram 3.1.4 menunjukkan karakteristik responden survei kepuasan masyarakat berdasarkan tingkat pekerjaan mayoritas sebagai pegawai swasta sebanyak 71 orang disusul dengan responden dengan status pekerjaan ibu wiraswasta dan tidak bekerja sebanyak 38 orang. Responden dengan pekerjaan lainnya sebanyak 28 orang, responden berstatus sebagai PNS dan Pensiunan sebanyak 8 orang, sebanyak 4 orang berstatus sebagai buruh (tani/bangunan) dan pelajar, sebanyak 1 orang responden dengan petani.

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

Nilai IKM berupa nilai indeks untuk seluruh pelayanan di Balkesmas Wilayah Semarang sebagai suatu totalitas atau nilai indeks untuk masing-masing Unit/Klinik pelayanan. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan Nilai rata-rata tertimbang “masing-masing Unsur pelayanan”. Nilai IKM diambil dari hasil olah data kuesioner dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Indeks Kepuasan = $\frac{\sum \text{Nilai IKM}}{\sum \text{Unsur Pelayanan}}$	$\frac{= 33,52}{9}$
	$= 3,72$

Untuk memperoleh nilai IKM Unit/Klinik digunakan pendekatan Nilai Rata-Rata Tertimbang dengan Rumus :

$IKM = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$
--

Untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan Rumus :

$IKM \text{ Unit/ Klinik pelayanan} \times 25$	$= 3,72 \times 25$
--	--------------------

Nilai IKM	= 93
-----------	------

Mengacu Peraturan Menpanrb interpretasi kategori nilai IKM pada survei Kepuasan Masyarakat ditunjukkan pada tabel 3.2.1

Tabel 3.2. 1 Kategori Nilai IKM pada Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 – 2.5996	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 – 3.064	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644 – 3.532	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3.5324 – 4.00	88.31 – 100.00	A	Sangat Baik

Sumber: Peraturan Menpanrb No. 14 Tahun 2017

Hasil survei terkait skor kepuasan ditunjukkan pada tabel 3.2.2 sedangkan skor kepentingan ditunjukkan pada tabel 3.2.3

Tabel 3.2. 2 Skor Kepuasan pada Survei Kepuasan Masyarakat Balkesmas Wilayah Semarang Tahun 2024 Semester II

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,73	93,25	A	Sangat Baik
2	Prosedur	3,74	93,5	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,8	95	A	Sangat Baik
4	Biaya	3,33	83,25	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,76	94	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,84	96	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,69	92,25	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,78	94,5	A	Sangat Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,85	96,25	A	Sangat Baik
JUMLAH		33,52	838		
NILAI IKM		3,72	93	A	Sangat Baik
JUMLAH RESPONDEN = 200					

Tabel 3.2. 3 Skor Kepentingan pada Survei Kepuasan Masyarakat Balkesmas Wilayah Semarang Tahun 2024 Semester II

NO	Unsur Pelayanan	NilaiIKM		Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,83	95,75	B	Pertahankan Prestasi
2	Prosedur	3,87	96,63	B	Pertahankan Prestasi
3	Waktu Pelayanan	3,83	95,75	B	Pertahankan Prestasi
4	Biaya	3,57	89,38	C	Prioritas Rendah
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,86	96,50	B	Pertahankan Prestasi
6	Kompetensi Pelaksana	3,9	97,75	B	Pertahankan Prestasi
7	Perilaku Pelaksana	3,9	97,63	A	Prioritas Utama
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,83	95,75	B	Pertahankan Prestasi
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,87	96,75	B	Pertahankan Prestasi
JUMLAH		34,46	861,88		
NILAI IKM		3,83	95,76	A	Sangat Baik
JUMLAH RESPONDEN = 200					

BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

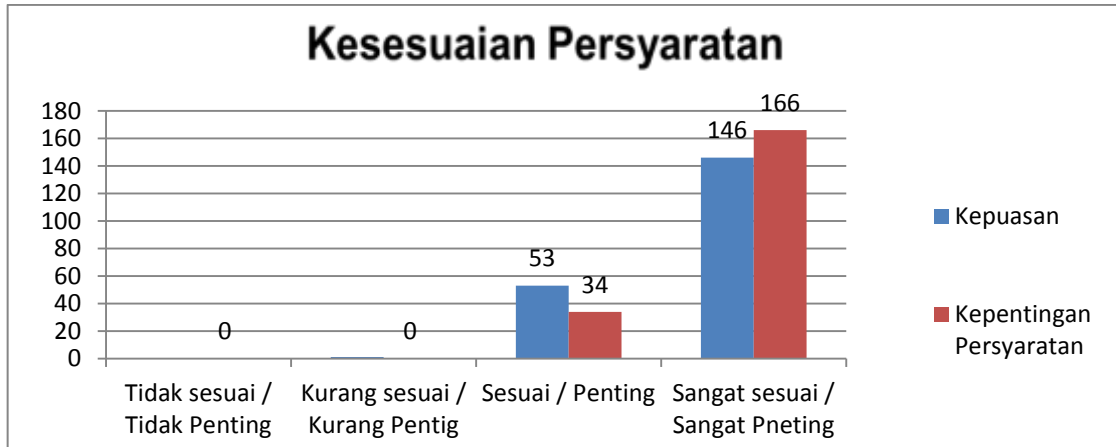


Diagram 4.1. 1 Hasil Survei Kesesuaian Persyaratan

Berdasarkan diagram 4.1.1 hasil survei menunjukkan bahwa responden menyatakan sangat puas terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yaitu sebanyak 146 responden dan 53 responden menyatakan puas.

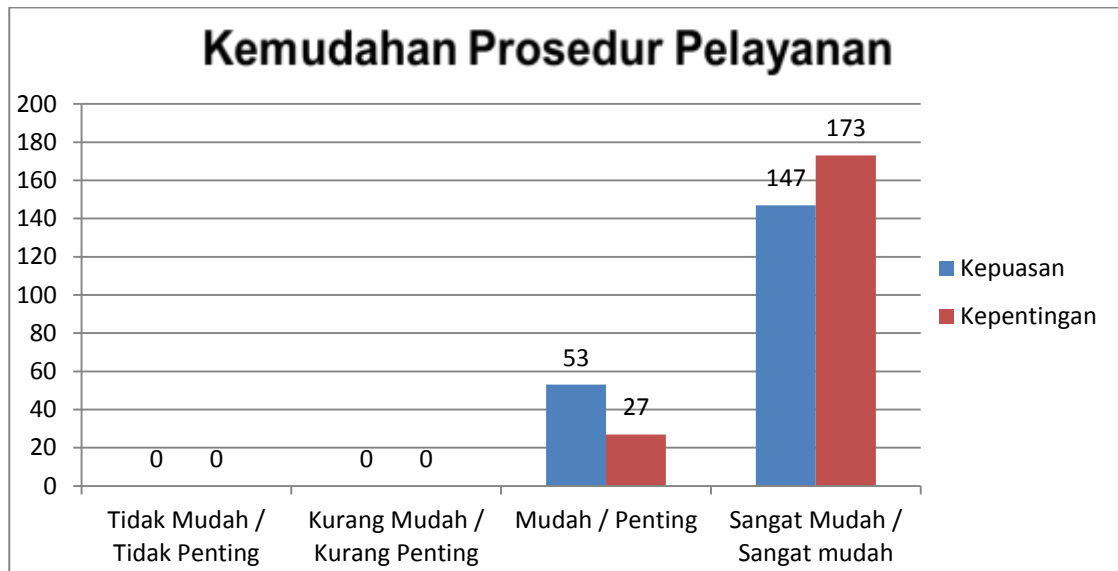


Diagram 4.1. 2 Hasil Survei Kemudahan Prosedur Pelayanan

Berdasarkan diagram 4.1.2 hasil survei menunjukkan bahwa responden menyatakan sangat puas terhadap kemudahan prosedur pelayanan yaitu sebanyak 147 responden dan 53 responden menyatakan puas.

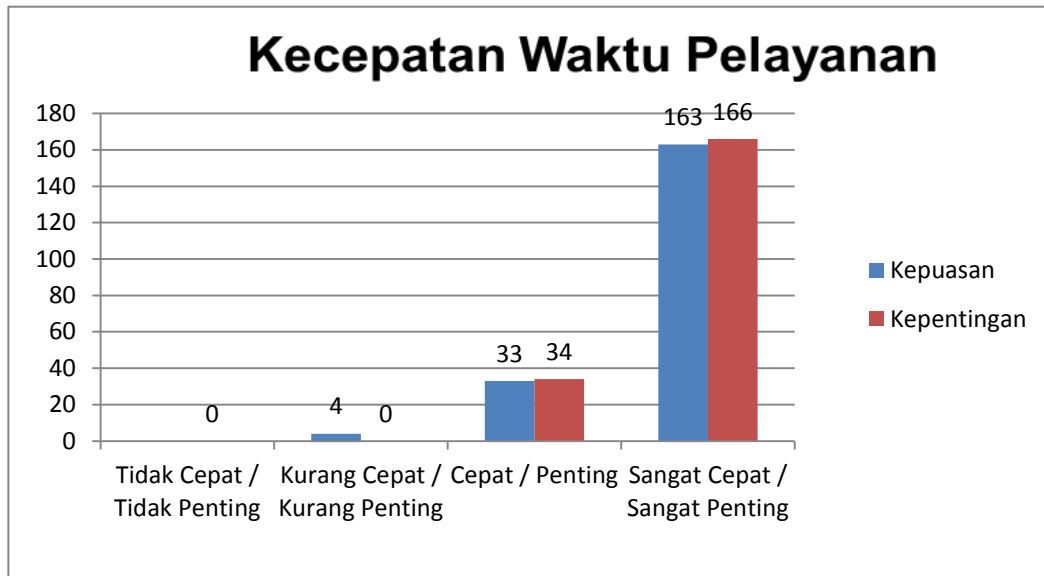


Diagram 4.1. 3 Hasil Survei Waktu Pelayanan

Berdasarkan diagram 4.1.3 hasil survei menunjukkan bahwa responden menyatakan sangat puas terhadap kecepatan waktu pelayanan yaitu sebanyak 163 responden dan 33 responden menyatakan puas.

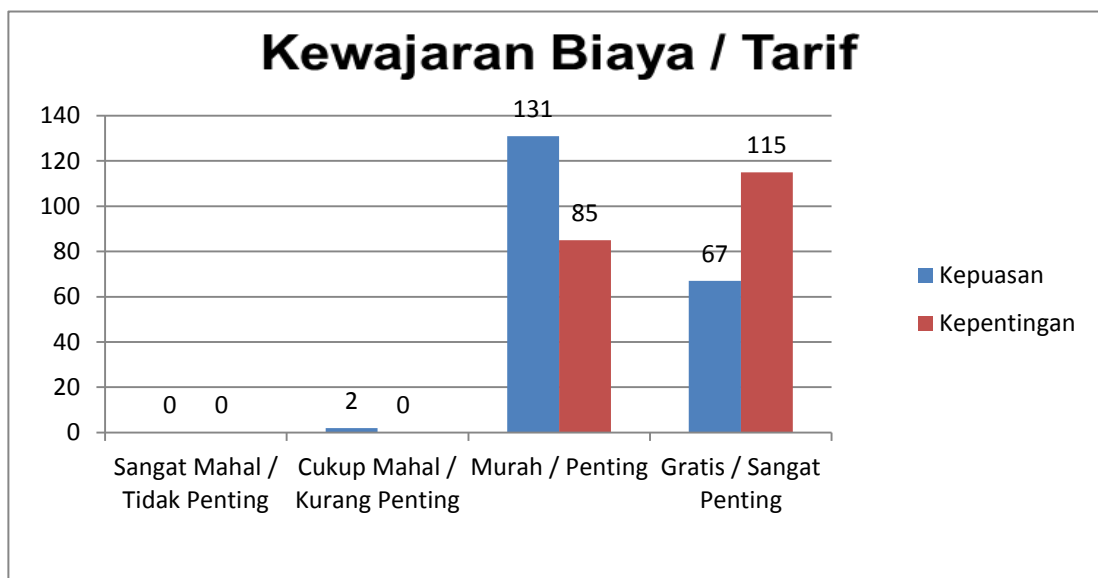


Diagram 4.1. 4 Kewajaran Biaya / Tarif

Berdasarkan diagram 4.1.4 hasil survei menunjukkan bahwa responden menyatakan murah terhadap kewajaran biaya / tarif yaitu sebanyak 131 responden dan 67 responden menyatakan gratis karena menggunakan BPJS.

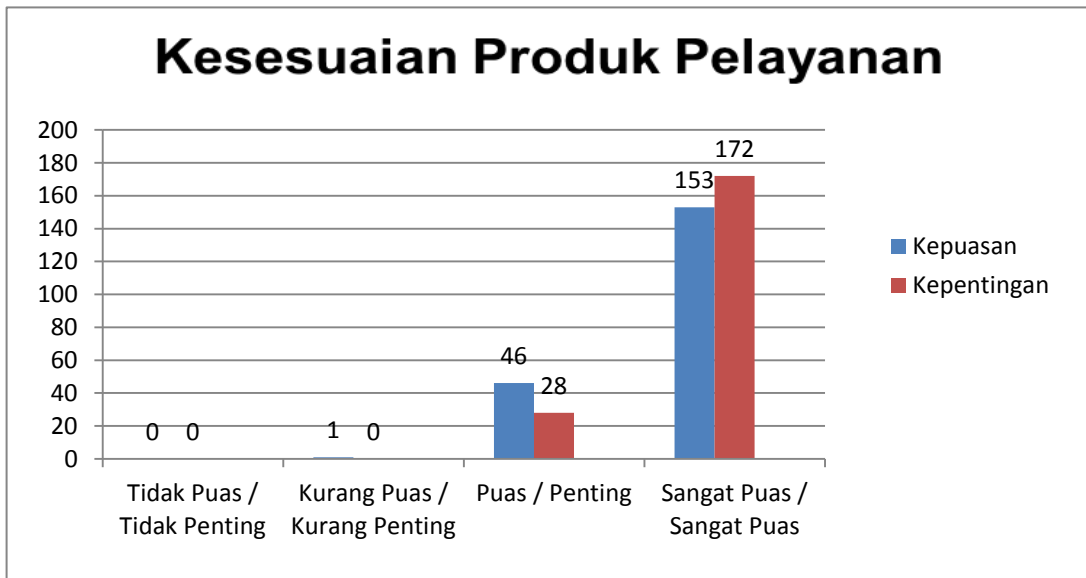


Diagram 4.1. 5 Hasil Survei Kesesuaian Produk Pelayanan

Berdasarkan diagram 4.1.5 hasil survei menunjukkan bahwa responden menyatakan sangat puas terhadap kesesuaian produk pelayanan yaitu sebanyak 153 responden dan 46 responden menyatakan sesuai.

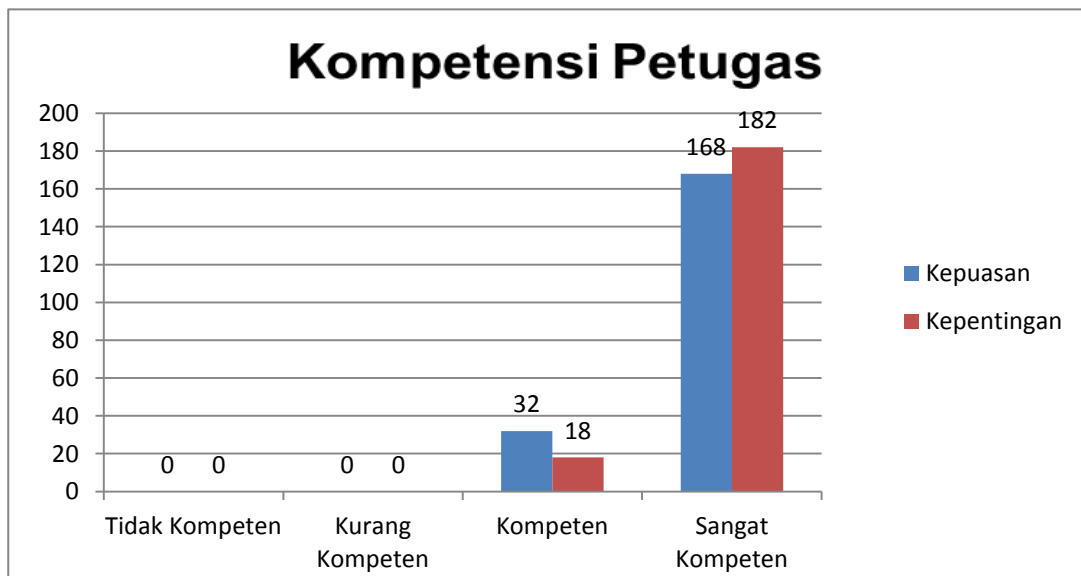


Diagram 4.1. 6 Hasil Survei Kompetensi & Kemampuan Petugas

Berdasarkan diagram 4.1.6 hasil survei menunjukkan bahwa responden menyatakan sangat kompeten terhadap kompetensi & kemampuan petugas yaitu sebanyak 168 responden dan 32 responden menyatakan kompeten.

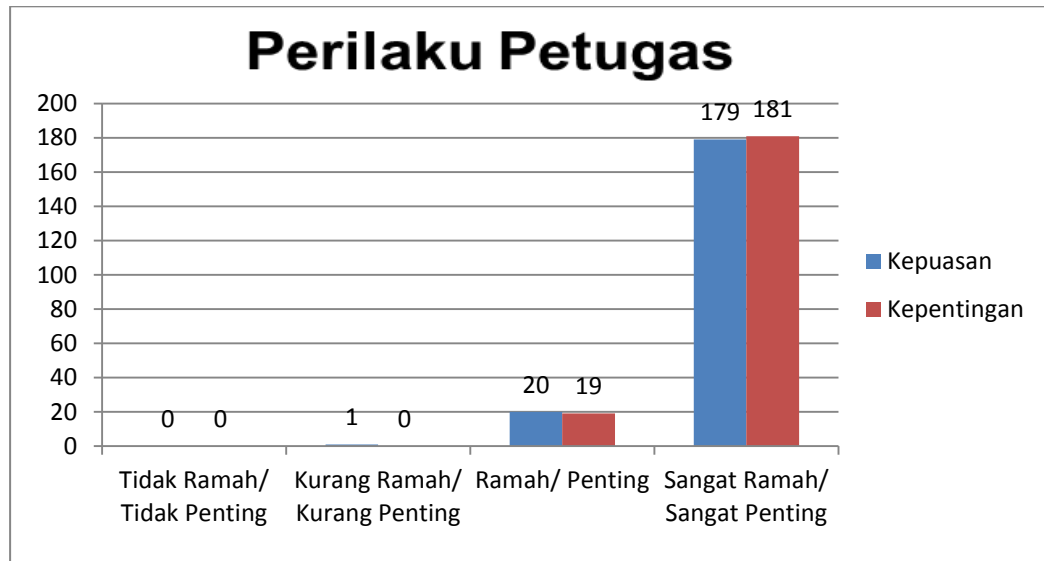


Diagram 4.1. 7 Hasil Survei Kesopanan & Keramahan Petugas

Berdasarkan diagram 4.1.7 hasil survei menunjukkan bahwa responden menyatakan sangat sopan & ramah terhadap kesopanan & keramahan petugas yaitu sebanyak 179 responden dan 20 responden menyatakan sopan & ramah.

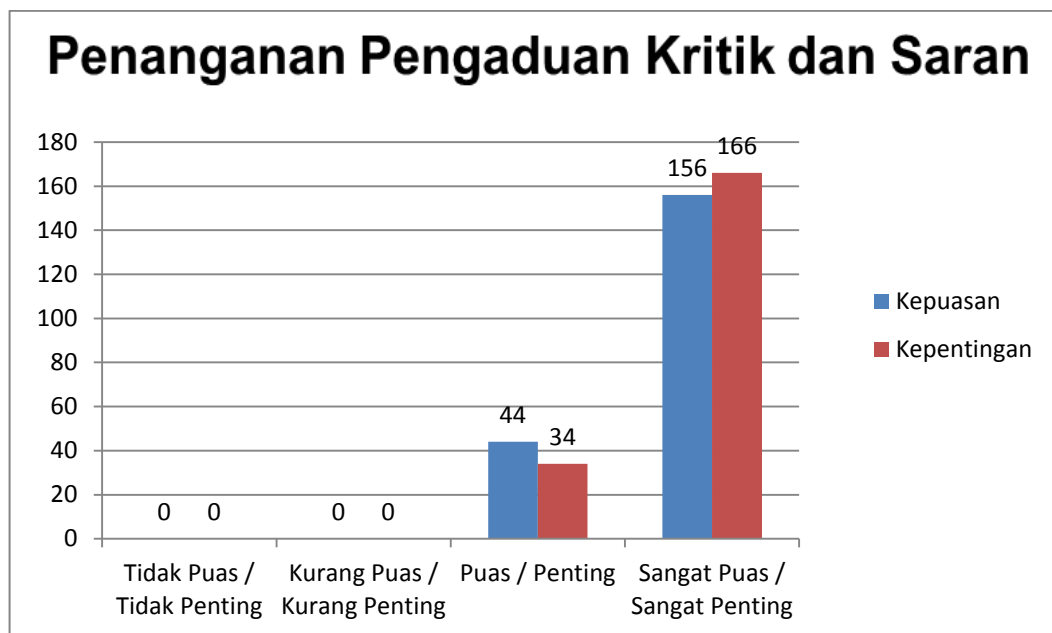


Diagram 4.1. 8 Hasil Survei Penanganan Pengaduan Pelayanan

Berdasarkan diagram 4.1.8 hasil survei menunjukkan bahwa responden menyatakan sangat ditanggapi terhadap penanganan pengaduan pelayanan yaitu sebanyak 156 responden merasa sudah sangat puas dengan pelayanannya dan 44 responden menyatakan sudah puas karena ditanggapi.

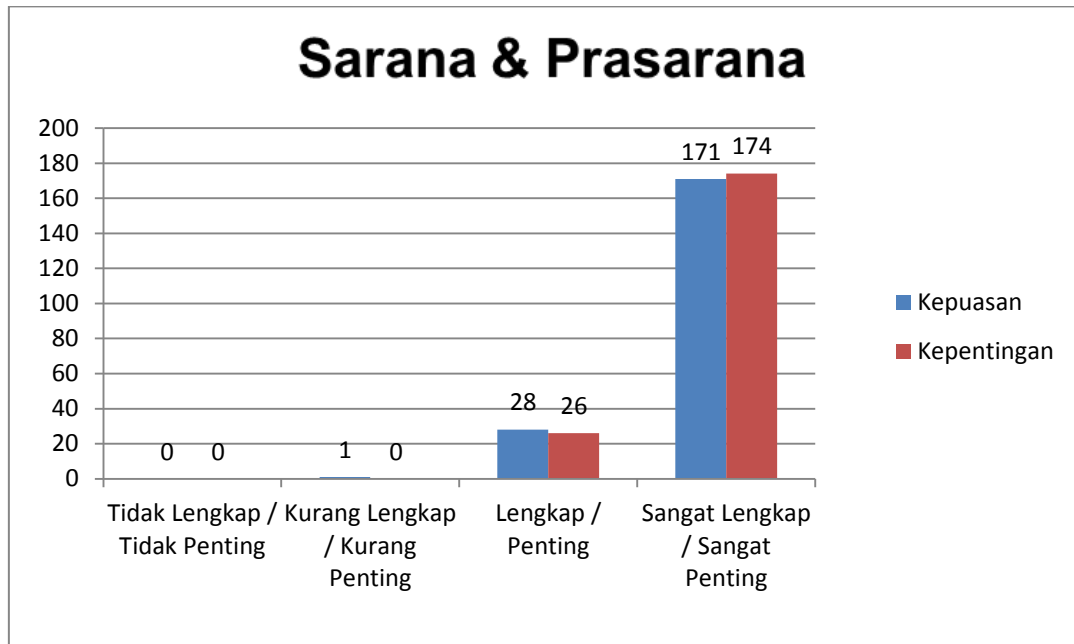


Diagram 4.1. 9 Hasil Survei Sarana Prasarana

Berdasarkan diagram 4.1.9 hasil survei menunjukkan bahwa responden menyatakan sangat puas terhadap sarana prasarana yaitu sebanyak 171 responden dan 28 responden menyatakan puas.

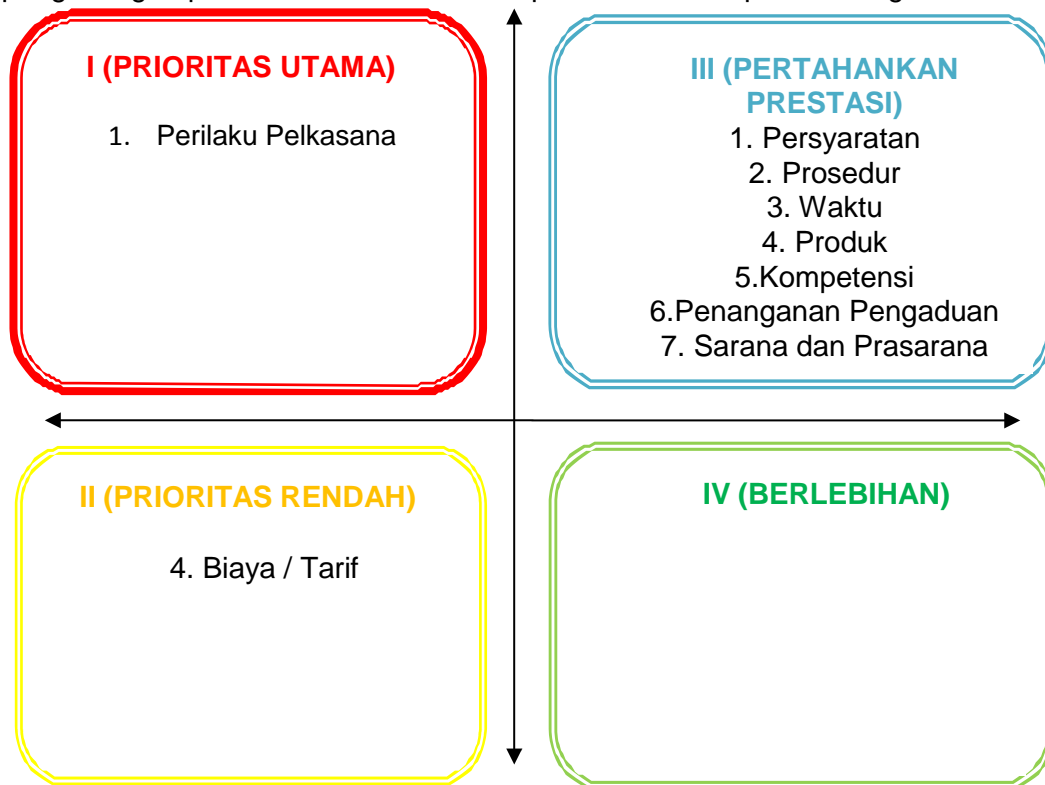
Untuk menentukan posisi masing-masing unsur pada kuadran kepuasan pelanggan didapatkan dari indeks kepentingan dan kinerja, ditunjukkan pada tabel 4.1.1

Tabel 4.1. 1 Hasil Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dan Posisi Kuadran

No	Unsur Pelayanan	Kepentingan (KPT)	Kinerja (IKM)	Kuadran	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,73	3,83	III	Pertahankan Prestasi
2	Prosedur	3,74	3,87	III	Pertahankan Prestasi
3	Waktu Pelayanan	3,80	3,83	III	Pertahankan Prestasi
4	Biaya/Tarif	3,33	3,58	II	Prioritas Rendah
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,76	3,86	III	Pertahankan Prestasi
6	Kompetensi Pelaksana	3,84	3,91	III	Pertahankan Prestasi
7	Perilaku Pelaksana	3,69	3,91	I	Prioritas Utama

8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,78	3,83	III	Pertahankan Prestasi
9	Sarana & Prasarana	3,85	3,87	III	Pertahankan Prestasi
	Jumlah	33,78	33,19		
	Sumbu X		3,69		
	Sumbu Y	3,75			

asil penghitungan posisi kuadran tersebut dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:



Gambar 4. 1 Kuadran Kepuasan Pelanggan Balkesmas Wilayah Semarang Tahun 2024 Semester II

BAB V

KESIMPULAN

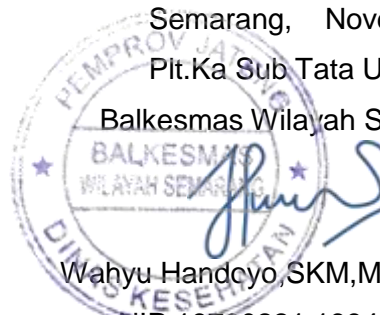
Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada semester kedua tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Kesehatan Masyarakat Wilayah Semarang secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM **93**
2. Tiga unsur pelayanan dengan **nilai tertinggi** yaitu sarana & prasarana, kompetensi pelaksana. Waktu pelayanan.
3. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur **nilai terendah** dan menjadi prioritas perbaikan yaitu biaya, perilaku pelaksana, persyaratan.

Semarang, November 2024

Plt.Ka Sub Tata Usaha

Balkesmas Wilayah Semarang



Wahyu Handoyo, SKM, M.Kes (Epid)

NIP.19700221 199403 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Balai Kesehatan Masyarakat Wilayah Semarang yang meliputi seluruh layanannya, yaitu:

The screenshot shows the 'KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT UPT BALKESMAS SEMARANG, DINAS KESEHATAN TAHUN 2024' form. The form is titled 'DAFTAR SURVEY - ESKM Provinsi Jawa Tengah' and includes a sidebar menu with options like 'Data Organisasi', 'Data User', 'Data Kuesioner', 'Survey', 'IKM', and 'SPD'. The main content area contains the survey title, instructions, and a table for respondent information.

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT UPT BALKESMAS SEMARANG, DINAS KESEHATAN TAHUN 2024

*] Data responden yang bertanda bintang wajib diisi
 **] Saran/masukan Wajib diisi jika terdapat jawaban yang kurang

Nama Kuesioner	SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BALKESMAS SEMARANG 2019
Periode SKM	Semester II Th. 2024 (08 Juli 2024 s/d 30 September 2024)
Tanggal	04-September 2024

IDENTITAS RESPONDEN

1.	Nama Responden	
2.	Email	
3.	Np. Telp/HP	

Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingannya

No	Pertanyaan	Kinerja/Kenyataannya *]	Tingkat Kepentingan **]
1.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kesesuaian penyediaan pelayanan dengan jns. pelayanannya. (Kesesuaian pendaftaran dengan jns. pelayanan yang diterima)	<input type="radio"/> Tidak Sesuai <input type="radio"/> Kurang Sesuai <input type="radio"/> Sesuai <input type="radio"/> Sangat Sesuai	<input type="radio"/> Tidak Penting <input type="radio"/> Kurang Penting <input type="radio"/> Penting <input type="radio"/> Sangat Penting
2.	Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu/Saudara tentang kemudahan (prosedur pelayanan di Balesmas Wilayah Semarang)?	<input type="radio"/> Tidak Mudah <input type="radio"/> Kurang Mudah <input type="radio"/> Mudah <input type="radio"/> Sangat Mudah	<input type="radio"/> Tidak Penting <input type="radio"/> Kurang Penting <input type="radio"/> Penting <input type="radio"/> Sangat Penting
3.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	<input type="radio"/> Tidak Cepat <input type="radio"/> Kurang Cepat <input type="radio"/> Cepat <input type="radio"/> Sangat Cepat	<input type="radio"/> Tidak Penting <input type="radio"/> Kurang Penting <input type="radio"/> Penting <input type="radio"/> Sangat Penting
4.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kewajaran biaya/tarif pelayanan ?	<input type="radio"/> Sangat Mahal <input type="radio"/> Cukup Mahal <input type="radio"/> Murah <input type="radio"/> Gratis	<input type="radio"/> Tidak Penting <input type="radio"/> Kurang Penting <input type="radio"/> Penting <input type="radio"/> Sangat Penting
5.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	<input type="radio"/> Tidak Puas <input type="radio"/> Kurang Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Sangat Puas	<input type="radio"/> Tidak Penting <input type="radio"/> Kurang Penting <input type="radio"/> Penting <input type="radio"/> Sangat Penting

2. Hasil Pengolahan Data

Setelah akhir periode penyebaran kuesioner, maka langkah selanjutnya adalah mengolah data nilai IKM di Microsoft Excel sebagai pada gambar berikut:

TABEL IKM

UPT Balkesmas Semarang, Dinas Kesehatan

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,73	93,25	A	Sangat Baik
2	Prosedur	3,74	93,5	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,8	95	A	Sangat Baik
4	Biaya	3,33	83,25	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,76	94	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,84	96	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,69	92,25	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,78	94,5	A	Sangat Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,85	96,25	A	Sangat Baik
JUMLAH		33,52	838		
NILAI IKM		3,72	93	A	Sangat Baik

JUMLAH RESPONDEN = 200

DIAGRAM KARTESIUS

UPT Balkesmas Semarang, Dinas Kesehatan

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Kinerja	Nilai Kepentingan	Kuadran	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,73	3,83	B	Pertahankan Prestasi
2	Prosedur	3,74	3,87	B	Pertahankan Prestasi
3	Waktu Pelayanan	3,8	3,83	B	Pertahankan Prestasi
4	Biaya	3,33	3,57	C	Prioritas Rendah
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,76	3,86	B	Pertahankan Prestasi
6	Kompetensi Pelaksana	3,84	3,9	B	Pertahankan Prestasi
7	Perilaku Pelaksana	3,69	3,9	A	Prioritas Utama
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,78	3,83	B	Pertahankan Prestasi
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,85	3,87	B	Pertahankan Prestasi
JUMLAH		33,52	34,46		
NILAI RATA-RATA		3,72	3,83		

**LAPORAN DOKUMENTASI SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT
SEMESTER 2 TAHUN 2024
DI BALKESMAS WILAYAH SEMARANG**



