

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



UPT. PUSKESMAS KOLO
KOTA BIMA
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 LatarBelakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud danTujuan.....	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM	10
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner	12
2. Hasil Pengolahan Data	12
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	12
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	14

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan 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 UPT Puskesmas Kolo Kota Bima sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Nusa Tenggara Barat, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh UPT Kolo Kota Bima.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada UPT Kolo Kota Bima Kota Bima dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPT Kolo Kota Bima Kota Bima adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas ... pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan MENPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Ke... unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Unit Layanan UPT Kolo Kota Bima Kota Bima 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 unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun dan terbagi atas 2 (dua) Periode. Periode I (satu) dilaksanakan bulan Januari sampai Juni, dan periode II (dua) dilaksanakan bulan juli sampai desember. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 12 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Pelaksanaan Periode I	Januari – Juni 2025	156
2.	Penyusunan dan pelaporan hasil periode I	Juli 2025	6
3.	Pelaksanaan peridoe II	Juli – Desember 2025	156

4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 2026	6
----	--------------------------------	--------------	---

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada UPT Kolo Kota Bima periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada UPT Kolo Kota Bima dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 7001 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 364 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 412 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	110	30,22%%
		PEREMPUAN	251	69,78%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	120	32,96%
		SLTP	58	15,93%
		SLTA	146	40,10%
		DIII	20	5,54%
		DIV	0	0%
		S1	20	5,49%
3	PEKERJAAN	NELAYAN	64	17,72%
		PETANI	104	28,80%
		ASN	2	0,55%
		SWASTA	10	2,77%
		BURUH	4	1,10%
		SISWA	65	18,00%
		IRT	65	18,00%
		LAINNYA	50	13,73%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	39	10,71%
		LAYANAN B	125	34,34%
		LAINNYA	200	55,56%

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

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,48	3,44	2,85	3,49	3,45	3,40	3,48	2,47	2,91
Kategori	B	B	C	B	B	B	B	C	B
IKM Unit Layanan	79,71(B atau Baik)								

IKM per Unsur pada UPT Puskesmas Kolo Kota Bima Tahun 2022

	3,48
	3,44
	2,85
	3,49
	3,45
	3,40
	3,48
	2,47
	2,91

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 2,47 Selanjutnya waktu penyelesaian pelayanan yang mendapatkan nilai 2,85 adalah nilai terendah kedua, dan penanganan pengaduan mendapatkan nilai 2,91 adalah nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kewajaran biaya/tarif tertinggi yaitu 3,49, kesesuaian persyaratan pelayanan dan perilaku petugas saat pelayanan mendapat nilai tertinggi kedua sebesar 3,48, dan kesesuaian pelayanan adalah nilai tertinggi ketiga sebesar 3,45

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Sarana dan Prasarana kurang mendukung”.
- “Pelayanan agak lama”.
- “Pelayanan pengaduan ditingkatkan

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

- Sarana dan Prasarana kurang mendukung, misalnya untuk alat-alat pendukung pemeriksaan yang jarang di kalibrasi menyebabkan lamanya proses pemeriksaan.
- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan, selain itu terkait masalah jaringan yang belum memadai. Selain itu keterbatasan tenaga juga menjadi factor penting dalam proses pelayanan.
- Penanganan pengaduan yang belum optimal, yang mana salah satu penyebabnya adalah kurang aktifnya masyarakat dalam melakukan pengaduan dan pelaporan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

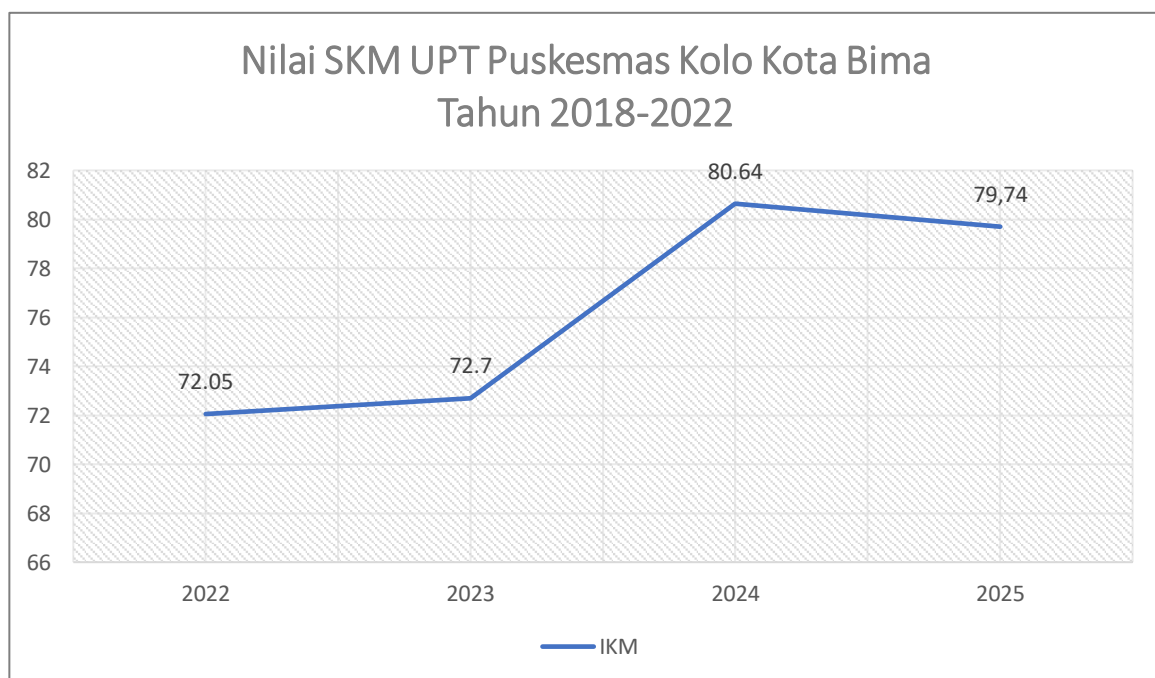
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal (tanggal/bulan/tahun) (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Pengajuan jadwal kalibrasi rutin	√	√	√		Semua Unit Layanan
		Penambahan alat pendukung pemeriksaan				√	...
2	Waktu penyelesaian layanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			...
		Permintaan penambahan tenaga			√	√	Semua unit layanan
3	Penanganan pengaduan	Memberikan sosialisasi kepada masyarakat terkait prosedur pengaduan				√	Promkes dan Mutu

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan UPT Puskesmas Kolo Kota Bima dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 pada UPT Puskesmas Kolo Kota Bima.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode II mulai Juli hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di UPT Puskesmas KoloKota Bima, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 79.71. Meskipun demikian, nilai SKM Dindukcapil Kota Bima menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana, waktu penyelesaian pelayanan, serta penanganan pengaduan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif, persyaratan pelayanan dan perilaku petugas saat pelayanan.

Kota Bima, 9 Juli 2025

Kepala BLUD UPT Puskesmas Kolo

(Wahyudin, S.Kep.,MPH)
NIP. 19820330 200604 1 010

LAMPIRAN

1. Kuesioner



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN KOTA BIMA

Tanggal Survei :

Jam survei :

☐ 08.00-12.00*

☐ 13.00-17.00*

Jenis Kelamin : ☐ L

Pendidikan : ☐ SD

Pekerjaan : ☐ PNS

Jenis Layanan yang diterima :

PROFIL

☐ P

☐ SMP

☐ TNI

☐ SMA

☐ POLRI

☐ S1

☐ SWASTA

☐ S2

☐ WU

☐ Lainnya (.....*) *sebutkan

Usia :

Thn ☐ S3

(Lingkarkanlah huruf sesuai jawaban anda)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

a. Tidak sesuai

b. Kurang sesuai

c. Sesuai

d. Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

a. Tidak mudah

b. Kurang mudah

c. Mudah

d. Sangat mudah

3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

a. Tidak cepat

b. Kurang cepat

c. Cepat

d. Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

a. Sangat mahal

b. Cukup mahal

c. Murah

d. Gratis

5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum

dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

a. Tidak sesuai

b. Kurang sesuai

c. Sesuai

d. Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan.

a. Tidak kompeten

b. Kurang kompeten

c. Kompeten

d. Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

a. Tidak sopan dan ramah

b. Kurang sopan dan ramah

c. Sopan dan ramah

d. Sangat Sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

a. Buruk

b. Cukup

c. Baik

d. Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.

a. Tidak ada

b. Ada tapi tidak berfungsi

c. Berfungsi kurang maksimal

d. Dikelola dengan baik

2. Hasil Olah Data SKM

Lampiran Microsoft Excel

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

NO	PRIORITAS PERMASALAH PERUNSUR	PROGRAM/KEGIATAN/RTL	WAKTU	PENANGGUNGJAWAB
1	Kemampuan atau kompetensi petugas pelayanan	Revalidasi data STR petugas	Februari	Admen
2	Kemudahan prosedur pelayanan	Prioritas pelayanan pada kasus emergency dan disabilitas	Maret	Semua Unit Pelayanan
3	Kesesuaian produk layanan	Sosialisasi mengenai jam dan produk pelayanan	April	Promkes
4	Kecepatan Pelayanan	Optimalisasi jam pelayanan pasien	Mei	Semua Unit Pelayanan
5	Kesopanan dan keramahan petugas	Pemberian 3 S	Juni	Semua Unit Pelayanan
6	Penanganan Pengaduan	Diusahakan 1x24 jam	Juli	Semua Unit Pelayanan
7	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Sosialisasi mengenai persyaratan yang harus dibawa pasien untuk mendapatkan pelayanan di puskesmas kolo	Agustus	Promkes
8	Kewajaran Biaya Pelayanan	Sosialisasi bahwa pengguna BPJS itu gratis	September	Promkes
9	Kualitas sarana dan prasarana	Kepastian lengkapnya alat dan bahan selama pelayanan	November	Semua Unit Pelayanan