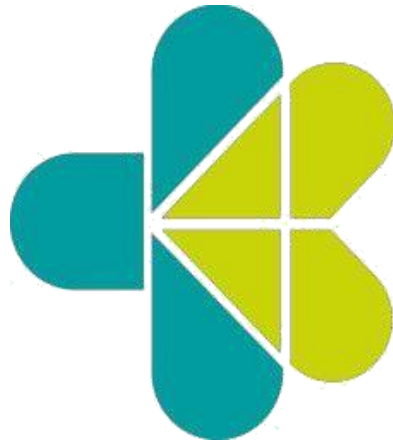


**LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BALAI
PERIODE 4 (2021)- PERIODE 1 (2022)**



**BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN
MAKASSAR
2022**

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT dan atas berkah dan rahmat-Nya, Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar Pelatihan Kesehatan Makassar Tahun 2021 - 2022 dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

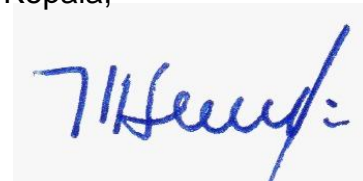
Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar Pelatihan Kesehatan Makassar Tahun 2021 - 2022 dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki. SKM bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam penyusunan Laporan Hasil SKM BBPK Makassar Tahun 2021 - 2022 ini, kami memperoleh dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, kami ingin menyampaikan terima kasih kepada para pihak yang berperan penting dalam pelaksanaan SKM BBPK Makassar dan berkontribusi dalam penyusunan dokumen ini.

Kami menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan dokumen ini dan kami sangat terbuka terhadap kritik dan saran. Kami juga berharap bahwa dokumen yang telah disusun ini dapat bermanfaat baik bagi kami BBPK Makassar, Direktorat Jenderal Tenaga Kesehatan, dan Kementerian Kesehatan.

Makassar , 30 April 2022

Kepala,



Masrida Baharuddin, SKM, M.Pd

NIP 196505271988032002

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan	2
C. Sasaran	2
D. Manfaat.....	3
E. Metode	3
F. Tim SKM	4
G. Waktu Pelaksanaan.....	4
BAB II ANALISIS SKM BBPK Makassar	
A. SKM Periode 4 (2021)	13
B. SKM Periode 1(2022)	16
BAB III RENCANA TINDAK LANJUT SKM.....	19
BAB IV PENUTUP.....	21

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan SKM diperlukan metode survei yang seragam.

Dasar hukum pelaksanaan SKM yaitu UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Permenpan No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa SKM merupakan bentuk kerjasama antara penyelenggara dengan masyarakat dalam rangka melakukan penilaian kinerja pelayanan agar penyelenggara layanan dapat meningkatkan kualitas layanannya.

Sedangkan dalam Permenpan No.14 Tahun 2017 disebutkan dalam Pasal 1, Kewajiban melakukan SKM secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun/ RB 2020 sebanyak 4 kali. Sedangkan dalam Pasal 3 disebutkan bahwa dapat bekerjasama dengan lembaga lain yang memiliki kredibilitas dan reputasi.

Untuk pelaksanaan SKM BBPK Makassar, menginduk Kemenkes RI sebanyak empat kali dalam setahun. Agar dapat membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala, maka diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan.

Dalam Pasal 4 menyebutkan bahwa wajib mempublikasikan hasil SKM dan menyampaikan laporan kepada Menpan RB. Sementara dalam Pasal 6, disebutkan kewajiban melakukan evaluasi terhadap hasil SKM/ Rencana Tindak Lanjut.

Publikasi hasil survei ditampilkan dalam web SIPP yang dapat diakses secara terbuka oleh masyarakat. Masyarakat dapat mengakses Aplikasi SIPP Kemenkes RI (<http://sipp.kemkes.go.id/>) untuk melihat hasil SKM BBPK Makassar

Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

B. Tujuan

Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

C. Sasaran

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

D. Manfaat

Dengan dilakukan SKM 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.

E. Metode

1. Karakteristik populasi

Karakteristik populasi responden yaitu individu yang pernah mengikuti kegiatan pelatihan/ workshop di BBPK Makassar dan individu yang pernah mendapatkan pelayanan dari BBPK Makassar.

2. Keterwakilan anggota sampel

BBPK Makassar mengirimkan di grup *whatssapp* dan link *chat zoom* pelatihan/ workshop kepada peserta kurun waktu yang ditentukan untuk melakukan Survey Kepuasan pelanggan. Sehingga tidak ada pemilihan khusus responden, tetapi mendapatkan *feedback* dari peserta yang bersedia mengisi survei tersebut.

3. Jumlah responden

Jumlah responden dimaksudkan jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah. Karena pelaksanaan survei secara *online* dan menggunakan aplikasi SIPP, sehingga secara otomatis menampung data pengisian survei. Data hasil survei meliputi identitas dan pilihan responden.

**Jumlah Responden SKM
BBPK Makassar Th. 2021 – 2022**

No.	Periode SKM	Jumlah Kuosioner yang diisi	Jumlah Kuosioner yang diolah
1	Periode 1	835	835
2	Periode 2	90	90

F. Tim SKM

Tim SKM terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana SKM.

Penanggung jawab : 1. Kepala BBPK Makassar

2. Kasubbag ADUM BBPK Makassar

Pelaksana : Pranata Humas BBPK Makassar dan Tim Pokja VI
BBPK Makassar

G. Jadwal Pelaksanaan

Jadwal pelaksanaan memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan SKM.

1. Kegiatan

Kegiatan SKM meliputi langkah-langkah pelaksanaan SKM, meliputi :

a. Pengisian Data Unit dan Informasi Layanan di Aplikasi SIPP

BBPK Makassar menginduk Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Kementerian Kesehatan. Responden dapat mengakses <http://sipp.kemkes.go.id/> untuk pengisian survei. Tetapi untuk mempermudah penyebaran survei, BBPK Makassar membuat linksurvei untuk disebarakan ke responden via WA.

b. Penyiapan Bahan : Kuesioner

Kuesioner untuk responden didesain dengan mengacu pada 9 Unsur Pelayanan dari Permenpan dan RB No. 14 Tahun 2017. SKM ini telah disiapkan oleh Kemenkes RI, yang memenuhi unsur-unsur pelayanan, antara lain:

- 1) Persyaratan Pelayanan
- 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- 3) Waktu Penyelesaian
- 4) Biaya/ Tarif
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- 6) Kompetensi Pelaksana
- 7) Perilaku Pelaksana
- 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- 9) Sarana dan prasarana

FORMAT SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Makna angka:	5	6	7	8	9	10
	Kepuasan rendah		Kepuasan sedang		Kepuasan tinggi	

1	PERSYARATAN	Apakah persyaratannya mudah untuk mendapat pelayanan?	5	6	7	8	9	10
2	PROSEDUR	Apakah urutan pelayanannya mudah?	5	6	7	8	9	10
3	WAKTU	Apakah petugas melayani tepat waktu?	5	6	7	8	9	10
4	BIAYA	Apakah biaya layanan terjangkau?	5	6	7	8	9	10
5	PRODUK LAYANAN	Apakah layanan yang anda butuhkan terpenuhi?	5	6	7	8	9	10
6	KOMPETENSI PETUGAS	Apakah petugas trampil dalam memberi layanan?	5	6	7	8	9	10
7	PERILAKU PETUGAS	Apakah perilaku petugas ramah? (salam, sapa, senyum, komunikatif)	5	6	7	8	9	10
8	PENANGANAN PENGADUAN	Apakah petugas cepat melayani pengaduan?	5	6	7	8	9	10
9	SARANA DAN PRASARANA	Apakah alat yang digunakan berfungsi dengan baik?	5	6	7	8	9	10

Format Survey Kepuasan Pelanggan

c. Kelengkapan Peralatan dan Resources

Peralatan yang disiapkan oleh dalam melaksanakan survei, meliputi perangkat komputer beserta internet dan smartphone

a. Pengumpulan Data

Pengisian kuosioner dilakukan dengan pengisian oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Teknik Survei (Pengisian Kuesioner) melalui pengisian Kuesioner Elektronik (E-Survei).

Survei berisi sebanyak 9 (sembilan) pertanyaan terkait pelayanan publik di BBPK Makassar , mengacu pada 9 Unsur Pelayanan dariPermenpan dan RB No. 14 Tahun 2017.



Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat B2P2VVRP Tahun 2022

Objek Survey :

Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan Usia :

Pendidikan : SD SMP SMA D1 D2 D3 S1 S2 S3

Pekerjaan : TNI PNS POLRI SWASTA WIRASWASTA LAINNYA

Nomor Telepon :

Jenis Layanan :

5 - 6 : Kepuasan Rendah (C)
7 - 8 : Kepuasan Sedang (B)
9 - 10 : Kepuasan Tinggi (A)

1. Apakah persyaratannya mudah untuk mendapat pelayanan?
 5 6 7 8 9 10

2. Apakah urutan pelayanannya mudah?
 5 6 7 8 9 10

3. Apakah petugas melayani tepat waktu?
 5 6 7 8 9 10

4. Apakah biaya layanan terjangkau?
 5 6 7 8 9 10

6. Apakah layanan yang anda butuhkan terpenuhi?
 5 6 7 8 9 10

8. Apakah petugas ramah dalam memberi layanan?
 5 6 7 8 9 10

7. Apakah perilaku petugas ramah? (salam, sapa, senyum, komunikatif)
 5 6 7 8 9 10

8. Apakah petugas cepat melayani pengaduan?
 5 6 7 8 9 10

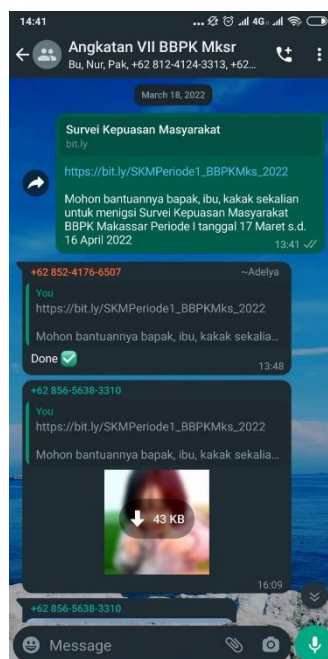
8. Apakah alat yang digunakan berfungsi dengan baik?
 5 6 7 8 9 10

Form Survey Kepuasan Masyarakat (SIPP Kemenkes)

Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran Link SKM. Link SKM Periode 1 – 4 BBPK Makassar sebagai berikut:

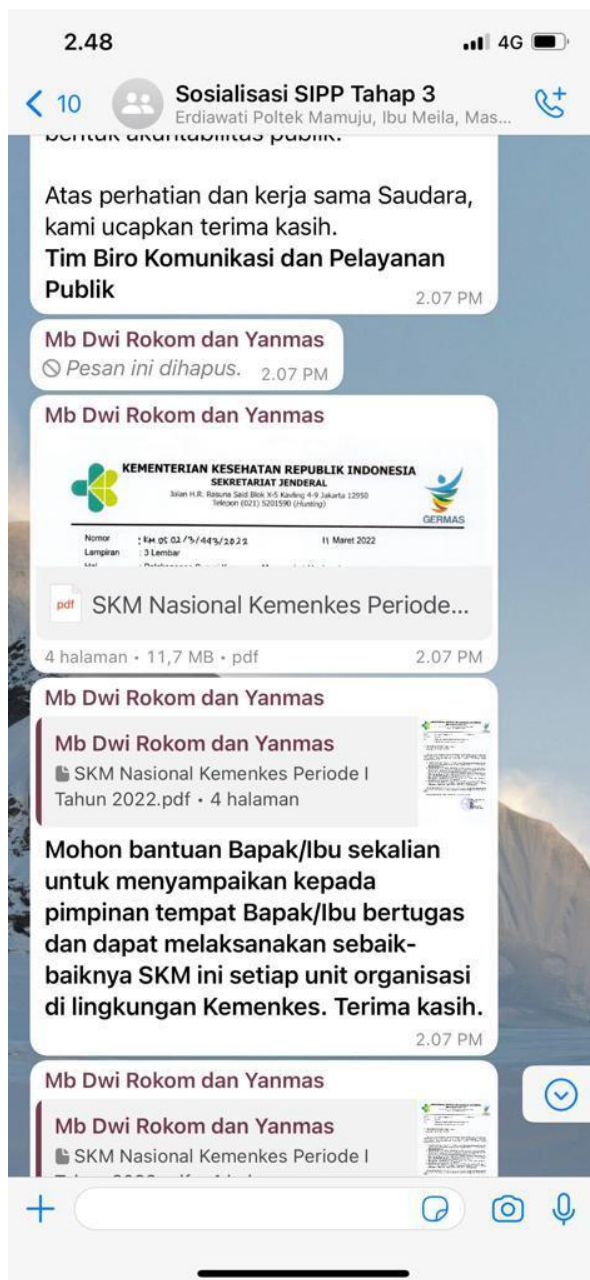
1) Link SKM Periode 4 (2021): https://bit.ly/SKMPeriode4_BBPKMks_2021

2) Link SKM Periode 1 (2022): https://bit.ly/SKMPeriode1_BBPKMks_2022



b. Dasar Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan SKM berdasarkan pada surat dari Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kemenkes RI dan pemberitahuan pada Grup Whatsapp SPIP, sebagai berikut :



Himbauan untuk melaksanakan SKM Periode 2



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
SEKRETARIAT JENDERAL

Jalan H.R. Rasuna Said Blok X-5 Kavling 4-9 Jakarta 12950
Telepon (021) 5201590 (*Hunting*)



Nomor : ~~KM.05.02/3/443/2022~~ 11 Maret 2022
Lampiran : 3 Lembar
Hal : Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Nasional
Kementerian Kesehatan Periode I Tahun 2022

Yth. (daftar peserta yang diundang terlampir)
di Lingkungan Kementerian Kesehatan

Sebagai amanat Reformasi Birokrasi Kementerian Kesehatan (Kemenkes) dan Peraturan Menteri PAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan ini kami sampaikan beberapa hal :

1. Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik Kemenkes RI telah memfasilitasi pelaksanaan SKM tersebut melalui aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) dengan alamat: <http://sipp.kemkes.go.id/>
2. Satuan kerja dan UPT Vertikal Kementerian Kesehatan diharapkan dapat menggunakan aplikasi tersebut dalam melaksanakan SKM Nasional Kementerian Kesehatan 2022 dan menjadi admin melalui akses : <http://sipp.kemkes.go.id/panel/index.php#>
3. Bagi satuan kerja maupun UPT Vertikal yang belum menjadi admin aplikasi SIPP dan belum mendapatkan *username* serta *password* dapat menghubungi : Sdri. Endang Retnowaty (0812-8708-8866), Sdri. Mursilawati (0878-7846-7900).
4. Buku panduan penggunaan SIPP dan SKM dapat diunduh melalui tautan berikut ini : <https://link.kemkes.go.id/bukupanduanSIPPSKM>.
5. Pelaksanaan SKM Nasional di Kemenkes tahun 2022 berbasis aplikasi SIPP pada 17 Maret – 16 April 2022 dan diwajibkan menggunakan *template* "Survei Kepuasan Masyarakat Nasional di Lingkungan Kemenkes Periode I Tahun 2022".

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya tim survei di unit organisasi Saudara dapat mempersiapkan dan menjalankan survei sebagaimana dimaksud sebagai bentuk akuntabilitas publik.

Atas perhatian dan kerja sama Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Kepala Biro Komunikasi dan
Pelayanan Publik
drg. Widyawati, MKM
NIP.196304131993122001

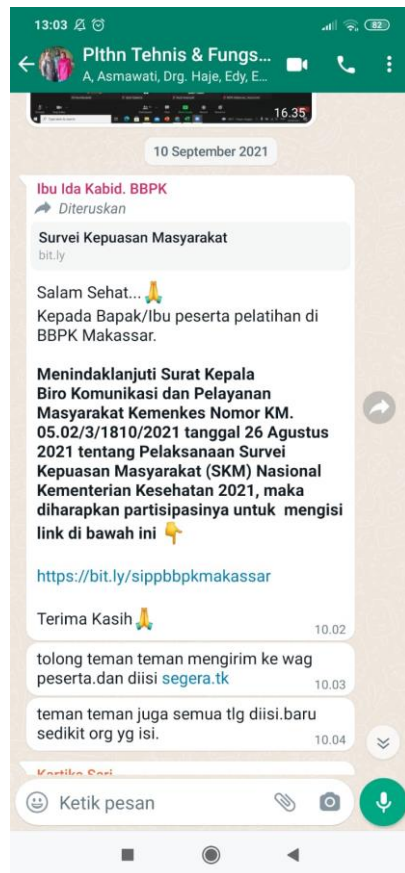
Surat Rokoyanmas Pemberitahuan SKM Periode

c. Penyebaran Link Survei

Penyebaran Link Survei dilakukan melalui Grup *Whatsapp* dan *zoom* pelatihan/workshop.

- Grup *Whatsapp*

Penyebaran link survei melalui grup *Whatsapp* Pelatihan.



2. Waktu Pelaksanaan SKM

Lokasi pengumpulan data melalui link zoom pelatihan/ workshop dan *whatsapp* grup peserta pelatihan/workshop. Sedangkan waktu pengumpulan data selama kurun waktu 1 tahun (Tahun 2021 – 2022), dengan rincian sebagai berikut :

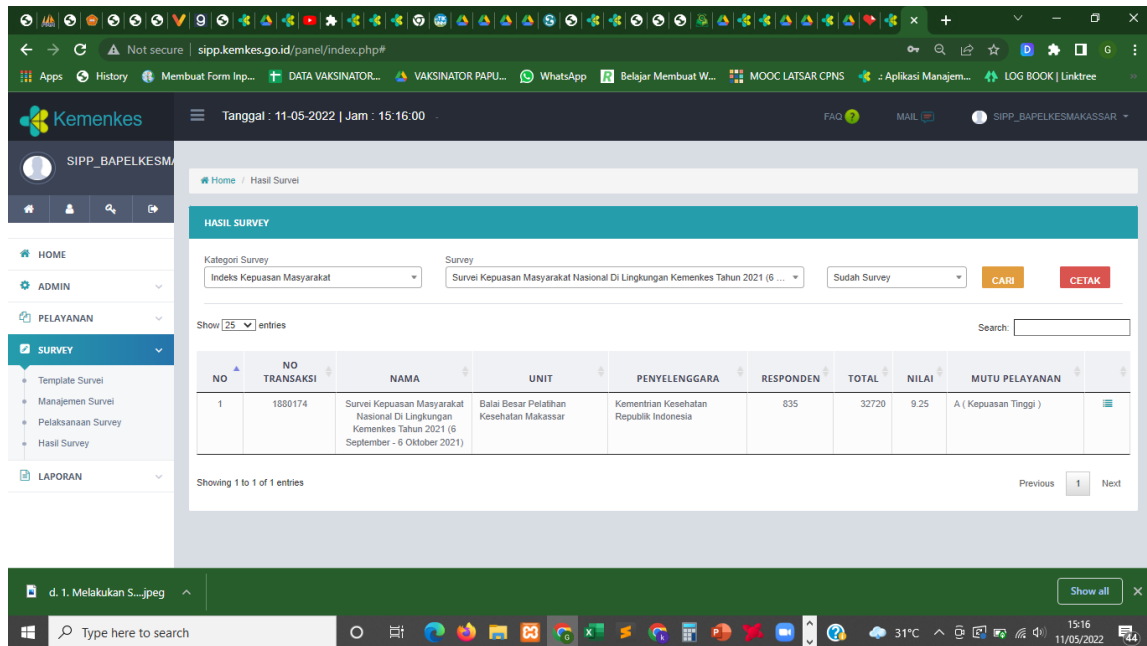
SKM Periode 4 : tanggal 6 September - 6 Oktober 2022

SKM Periode 1 : tanggal 17 Maret 2022- 16 April 2022

BAB II ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BBPK Makassar

A. SKM Periode 1 (6 - 31 Oktober 2020)

Link Survei: https://bit.ly/SKMPeriode4_BBPMks_2021 Hasil survei pada bagan berikut :

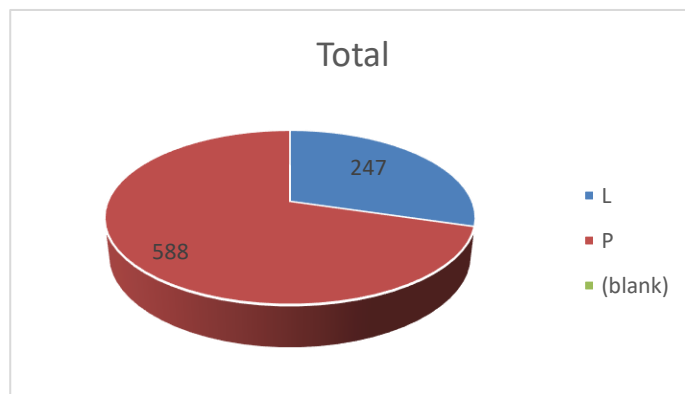


NO	NO TRANSAKSI	NAMA	UNIT	PENYELENGGARA	RESPONDEN	TOTAL	NILAI	MUTU PELAYANAN
1	1080174	Survei Kepuasan Masyarakat Nasional Di Lingkungan Kemenkes Tahun 2021 (6 September - 6 Oktober 2021)	Balai Besar Pelatihan Kesehatan Makassar	Kementerian Kesehatan Republik Indonesia	835	32720	9.25	A (Kepuasan Tinggi)

Jumlah Responden : 835 orang
Nilai : 9.25
Mutu Pelayanan : A (Kepuasan Tinggi)

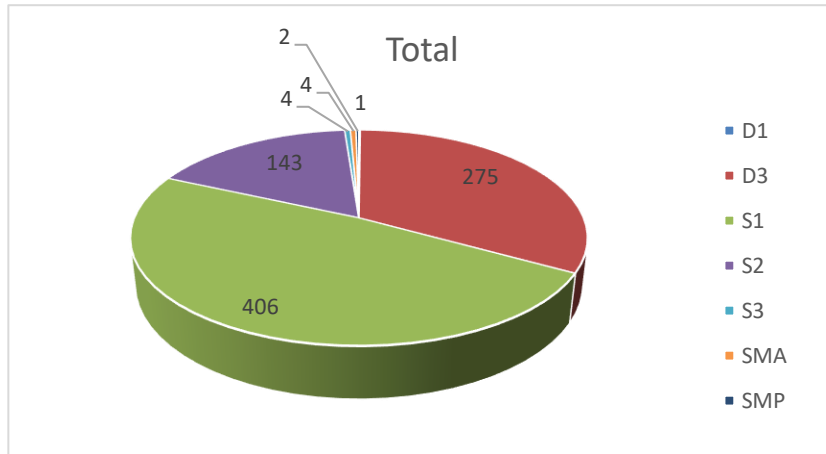
Analisis Hasil SKM Periode 1

Jenis Kelamin Responden



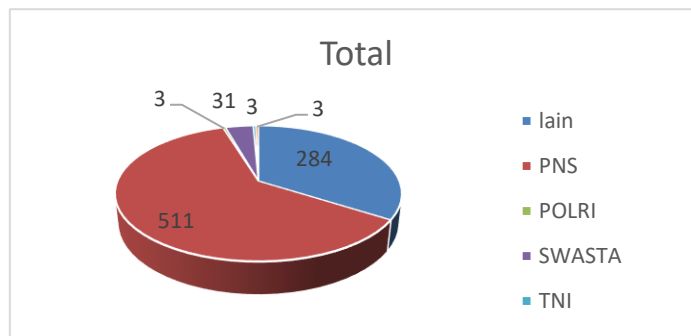
Hasil survei didapatkan bahwa dari 835 responden, sebanyak 588 responden (61,84%) berjenis kelamin perempuan dan 247 responden (38,16%) berjenis kelamin laki-laki.

Jenjang Pendidikan Responden



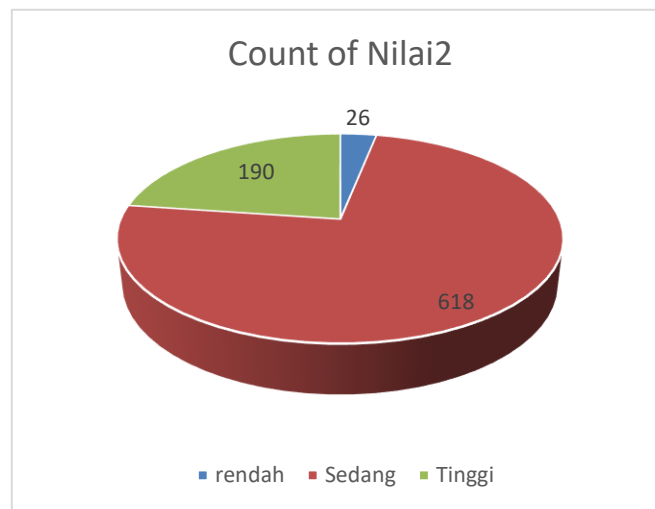
Hasil survei didapatkan bahwa dari 835 responden, latar belakang pendidikan terbanyak S1 yaitu 406 responden (57,93%). Disusul S2 sebanyak 143 responden (16,40%) dan D3 sebanyak 275 responden (24,5%). S3 sebanyak 4 responden (1,17 %), Sedangkan D1 Sebanyak 1,01%

Pekerjaan Responden



Hasil survei diperoleh bahwa dari 835 responden, latar belakang pekerjaan responden terbanyak PNS sebanyak 511 responden (65,82%). Disusul pekerjaan lainnya sebanyak 284 responden (24,33%). Swasta sebanyak 31 responden (6,85%) berlatar pekerjaan swasta. Polri, TNI, Wiraswasta ada (2,8%)

1) Kepuasan Masyarakat Terhadap Kemudahan Persyaratan dalam Mendapatkan Pelayanan

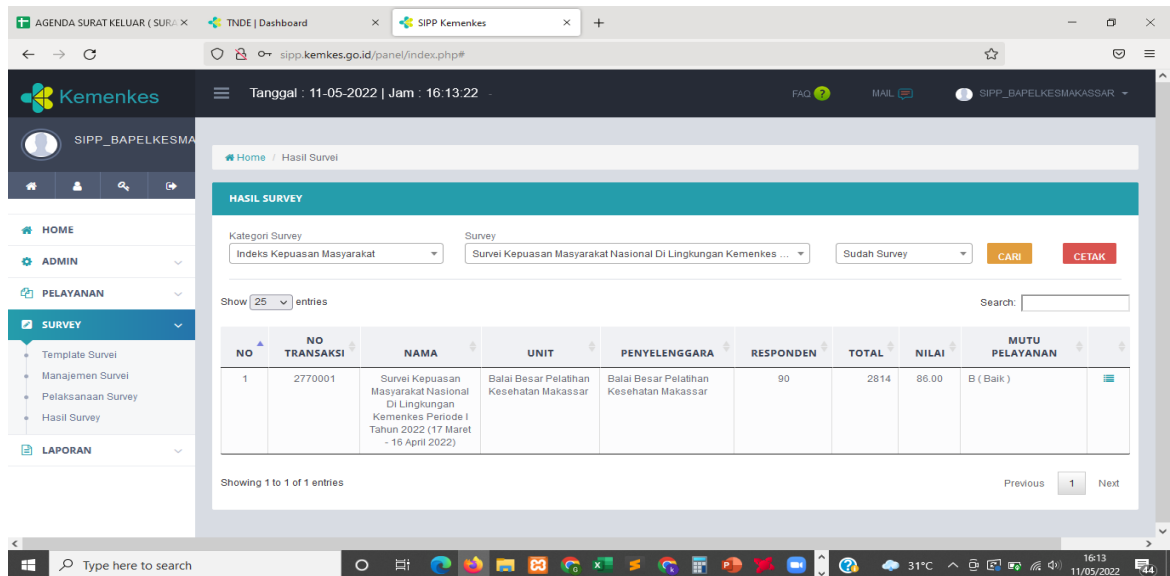


Hasil Survei terkait kepuasan masyarakat terhadap kemudahan persyaratan dalam mendapatkan pelayanan di BBPK Makassar didapatkan bahwa dari 511 responden, sebanyak 387 responden (75,73%) menyatakan kepuasan tinggi. Sedangkan sebanyak 112 responden (21,92%) menyatakan kepuasan sedang dan sisanya 12 responden (2,35 %) menyatakan kepuasan rendah.

B. SKM Periode 2 (7 - 31 Desember 2020)

Link Survei: https://bit.ly/SKMPeriode1_BBPKMks_2022

Hasil Survei pada bagan berikut :



The screenshot shows a web application interface for 'SIPP Kemenkes'. The main content area displays 'HASIL SURVEY' with a table of results. The table has columns for 'NO', 'NO TRANSAKSI', 'NAMA', 'UNIT', 'PENYELENGGARA', 'RESPONDEN', 'TOTAL', 'NILAI', and 'MUTU PELAYANAN'. The data row shows 90 respondents, a total of 2814, a value of 86.00, and a service quality of 'B (Baik)'. The survey title is 'Survei Kepuasan Masyarakat Nasional Di Lingkungan Kemenkes ...' and the category is 'Indeks Kepuasan Masyarakat'.

NO	NO TRANSAKSI	NAMA	UNIT	PENYELENGGARA	RESPONDEN	TOTAL	NILAI	MUTU PELAYANAN
1	2770001	Survei Kepuasan Masyarakat Nasional Di Lingkungan Kemenkes Periode I Tahun 2022 (17 Maret - 16 April 2022)	Balai Besar Pelatihan Kesehatan Makassar	Balai Besar Pelatihan Kesehatan Makassar	90	2814	86.00	B (Baik)

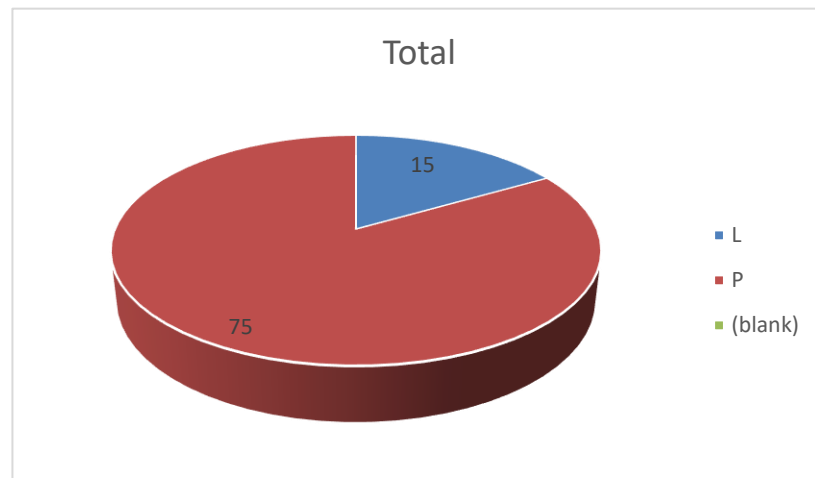
Jumlah Responden : 90 orang

Nilai : 86

Mutu Pelayanan : B (Kepuasan Baik)

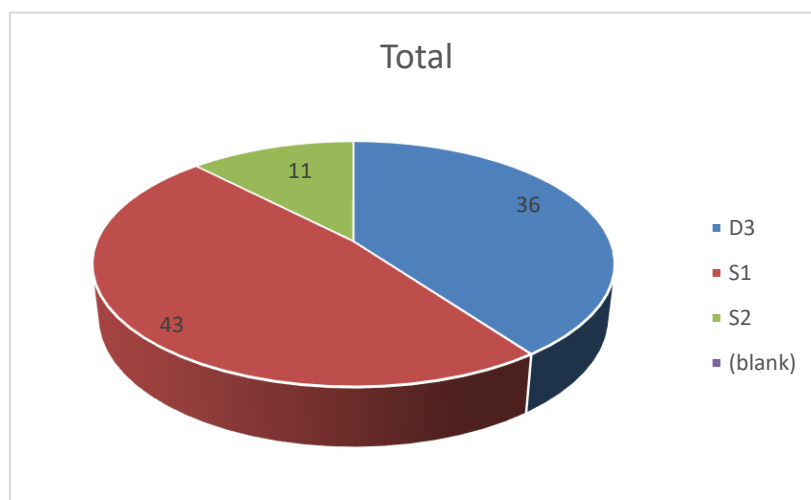
Analisis Hasil Survei Periode 2

Jenis Kelamin Responden



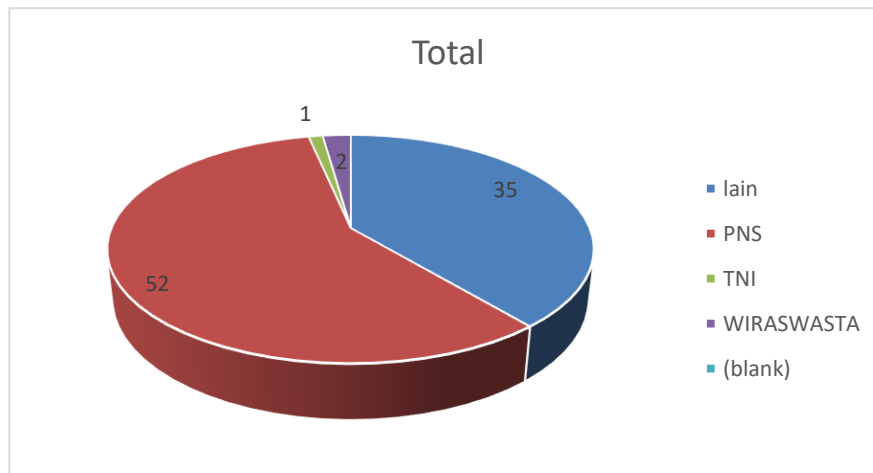
Hasil survei didapatkan bahwa dari 90 responden, 82,77% atau sebanyak 75 responden berjenis kelamin perempuan dan 15 responden (17,23%) berjenis kelamin laki-laki.

Jenjang Pendidikan Responden



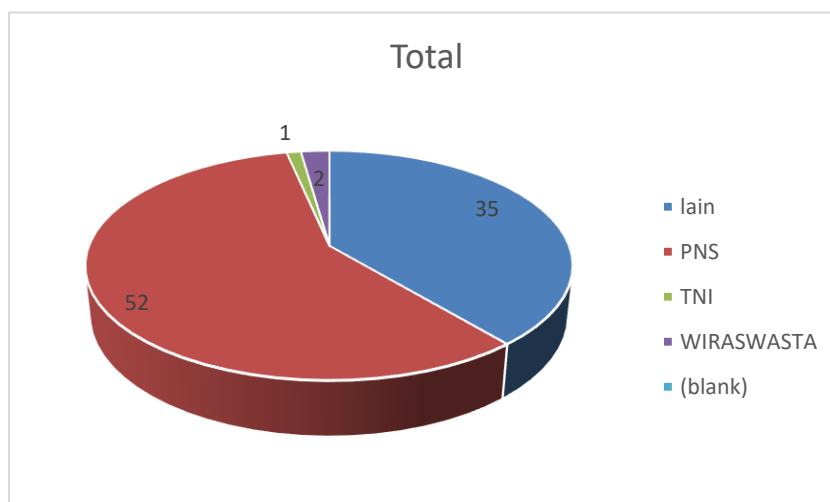
Hasil survei didapatkan bahwa dari 90 responden mempunyai latar belakang yang bervariasi. Latar belakang pendidikan terbanyak S1 yaitu 43 responden (59,36%). Disusul D3 sebanyak 36 responden (36,30%) dan S2 sebanyak 11 responden (14,89%).

Pekerjaan Responden



Hasil survei diperoleh bahwa dari 90 responden, latar belakang pekerjaan responden terbanyak PNS sebanyak 52 responden (66,26%). Disusul Lain sebanyak 35 responden (30,4%) dan lainnya sebanyak 2 responden (2,02%). Sisanya sebanyak 5 responden (1,32%) berlatar pekerjaan swasta.

(1) Kepuasan Masyarakat Terhadap Kemudahan Persyaratan dalam Mendapatkan Pelayanan



Hasil Survei terkait kepuasan masyarakat terhadap kemudahan persyaratan dalam mendapatkan pelayanan di BBPK Makassar didapatkan bahwa dari 90 responden, sebanyak 50 responden (55,6%) menyatakan kepuasan tinggi. sebanyak 42 responden (43,4%) menyatakan kepuasan sedang, sisanya 1 responden menyatakan kepuasan rendah

BAB III

RENCANA TINDAK LANJUT SKM

Berdasarkan hasil dari analisa survei kepuasan masyarakat SIPP Kemenkes periode 1 tahun 2022 , terdapat indikator penilaian yang perlu dilakukan perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari Hasil penilaian yang paling buruk hasilnya. Berikut hasil penilaian yang perlu dilakukan perbaikan.

Hasil Penilaian Yang Perlu Perbaikan

No	Indikator Penilaian	Hasil Survey	Responden
1	Penanganan Pengaduan	Ada tapi tidak berfungsi	1
2	Kewajaran biaya / tarif	Cukup Mahal	2
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Kurang Cepat	1

Penentuan perbaikan harus 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 SKM BBPK Makassar sebagai berikut :

**Rencana Tindak Lanjut Perbaikan
SKM BBPK Makassar**

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU				PJ
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Kewajaran Biaya / Tarif	Sosialisasi kepada peserta pelatihan/ workshop terkait biaya pelayanan.	-	v			Panitia Pelatihan/ Workshop
2.	Penanganan Pengaduan	Sosialisasi SOP Dumas kepada Pegawai BBPK Makassar dan Refreshment Kembali terkait tugas Tim Dumas	-	v			Ketua tim Dumas
3.	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Review Standar Pelayanan dan Ketentuan waktu pelayanan. Sosialisasi kepada seluruh pegawai BBPK Makassar	-	v			Kasubag Adum

BAB IV

PENUTUP

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. SKM perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.

BBPK Makassar sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah Kementerian Kesehatan, menginduk pelaksanaan SKM pada aplikasi SIPP Kemenkes RI. Kuesioner untuk responden didesain dengan mengacu pada 9 Unsur Pelayanan dari Permenpan dan RB No. 14 Tahun 2017.

SKM ini telah disiapkan oleh Kemenkes RI, yang memenuhi unsur-unsur pelayanan, antara lain: 1) persyaratan pelayanan; 2) sistem, mekanisme dan prosedur, 3) waktu penyelesaian, 4) biaya/tarif, 5) produk spesifikasi jenis pelayanan, 6) kompetensi pelaksana, 7) perilaku pelaksana, 8) penanganan pengaduan, saran dan masukan dan 9) sarana dan prasarana.

1) Kesimpulan

SKM di BBPK Makassar telah dilaksanakan selama 2 (dua) kali dalam waktu Th. 2021 – 2021. Hasil SKM BBPK Makassar Periode 4 (6 September - 6 Oktober 2021), Nilai 9,25 dengan mutu pelayanan A (Kepuasan Tinggi). Sementara Hasil SKM BBPK Makassar Periode 1 (17 Maret - 16 April 2022), Nilai 86.00 dengan mutu pelayanan B (Kepuasan Baik)

Hasil analisa terhadap Hasil SKM Periode 4 (2021) – Periode 1 (2022), terdapat 3 (tiga) indikator pelayanan yang perlu diperbaiki yaitu Kewajaran biaya / tarif (2 responden), Penanganan pengaduan (1 responden) dan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (1 responden)

2) Saran

Meskipun hasil SKM BBPK Makassar memperlihatkan penilaian mutu pelayanan A/B (Kepuasan Tinggi/ Baik), akan tetapi masih perlu dilakukan perbaikan-perbaikan untuk peningkatan pelayanan BBPK Makassar.

Perbaikan terutama dilakukan pada indikator pelayanan yang mendapatkan nilai rendah yaitu Kewajaran biaya / tarif, penanganan pengaduan, kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Perbaikan dilakukan dengan pelaksanaan program kegiatan dalam jangka waktu 3 - 6 bulan.

Indikator Kewajaran Tarif terkait keterjangkauan biaya layanan bagi pengguna. Pelayanan di BBPK Makassar ada yang bersumber non DIPA BBPK Makassar, seperti Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP). Pengguna layanan dapat membayar biaya pelatihan, Praktik Belajar Lapangan (PBL), dan penggunaan fasilitas kediklatan BBPK Makassar sesuai dengan PP Tarif PNBP yang berlaku. Responden SKM mayoritas alumni pelatihan/workshop di BBPK Makassar. Tarif PNBP sudah tercantum dalam website, sehingga perlu sosialisasi ke pengguna layanan terkait biaya/tarif tersebut. Biaya Tarif agak mahal dibandingkan bapelkes lainnya karena pelatihan berlangsung blended, sementara bapelkes yang lain ada yang full online sehingga biaya lebih murah, dilakukan secara blended dikarenakan banyaknya permintaan peserta untuk pelatihan secara klasikal dikarenakan kurang maksimalnya ilmu yang diperoleh jika pelatihan full daring.

Untuk indikator penanganan pengaduan sudah ada pembentukan tim Dumas tahun 2022, akan dilakukan refreshment Kembali terkait tugas dan tanggung jawab tim kerja dumas. Akan dilakukan sosialisasi SOP Dumas kepada seluruh pegawai BBPK Makassar.

Sedangkan untuk indikator Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan BBPK Makassar sudah melakukan workshop Pelayanan Prima kepada Pegawai di BBPK Makassar, akan dilakukan sosialisasi / refreshment dan juga review standar pelayanan dan juga ketentuan waktu pelayanan kepada Pegawai BBPK Makassar agar pelayanan kedepannya lebih baik