



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI PENGAMANAN FASILITAS KESEHATAN (BPFK) MEDAN
KEMENTERIAN KESEHATAN
TAHUN 2023

NILAI SKM

81.1

Periode Survei = 1 Januari 2023 - 31 Desember 2023

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Kepala Balai Pengamanan Fasilitas
Kesehatan Medan,



Khairul Bahri, ST, MKM

A. Latar Belakang

Kegiatan survey dilaksanakan untuk memenuhi kewajiban BPAFK Medan sebagai Lembaga Pemerintah sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yaitu Permenpan No. 14 Tahun 2017 dan persyaratan akreditasi SNI ISO/IEC 17020:2012 dan SNI ISO/IEC 17025:2017. Kegiatan ini merupakan salah satu kegiatan yang masuk dalam program akreditasi dan reakreditasi yang saling berkesinambungan dan tidak dapat dipisahkan.

Resiko yang terjadi apabila program tidak terlaksana:

1. Tidak memenuhi persyaratan akreditasi SNI ISO/IEC 17020:2012 dan SNI ISO/IEC 17025:2017
2. Kewajiban BPAFK Medan sebagai instansi pemerintah sesuai dengan Permenpan No. 14 Tahun 2017 tidak dilaksanakan
3. Tidak ada peningkatan kualitas pelayanan BPAFK Medan
4. BPAFK Medan tidak menyadari penurunan kualitas karena tidak memiliki rekaman keluhan pelanggan

B. Tujuan

Tujuan dari tatap muka dengan pelanggan, agar mengurangi bias pada saat pelanggan memberikan nilai hasil pelayanan serta untuk menggali lebih dalam dengan menggunakan *in-depth interview* sehingga interferensi berkurang.

C. Teknik Pengambilan Data

Proses pelaksanaan survey disesuaikan berdasarkan Permenpan No. 14 Tahun 2017. Pengambilan sample dilakukan secara langsung atau Face-to-Face karena hasil evaluasi dari pengambilan sample secara online, peserta kurang berminat melakukan pengisian dan bias saat pengisian yang disebabkan oleh rasa segan. Akibatnya BPAFK tidak dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan yang berakibat pada rendahnya loyalitas. Selama pengukuran secara langsung, Tim Survey berhasil mengungkap keluhan pelanggan yang selama ini tidak terdokumentasi karena petugas tidak bersedia mengajukannya ke pihak Manajemen BPAFK Medan.

Jumlah populasi pelanggan BPAFK Medan yang berada di provinsi Sumatera Barat sebanyak 17 fasilitas pelayanan kesehatan (fasyankes). Dengan melihat table sample *Morgan dan Krejcie*, apabila pengambilan data dilakukan secara tatap muka maka idealnya kunjungan dilakukan ke 16 fasyankes. Akan tetapi karena keterbatasan waktu dan anggaran, kunjungan dilakukan ke 14 fasyankes. Total sample yang diambil sebanyak 24 sample yang mencakup 4 jenis layanan BPAFK Medan, yaitu Pengujian dan Kalibrasi Alat Kesehatan, Uji Kesesuaian dan Proteksi Radiasi, Inspeksi Sarana dan Prasarana dan Pemantauan Dosis Perorangan. Link kuesioner <https://forms.gle/t6cguB12QAu6SnMM6>.

Pada Tahun 2023, BPAFK Medan menjadi sample dalam Survey Kepatuhan dan Survey Kepuasan Masyarakat yang diselenggarakan oleh Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik Kementerian Kesehatan. Hasil dari penilaian Survey Kepuasan Masyarakat tersebut, digunakan juga dalam menghitung rata-rata Survey Kepuasan Masyarakat BPAFK Medan.

D. Hasil Penilaian

Dengan menggunakan rumus hitung yang tertuang dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017, yaitu

$$\text{Nilai SKM setelah dikonversi} = \text{Nilai Indeks} * \text{Nilai Dasar}$$

Dengan skala penilaian 1 sampai dengan 4 maka nilai dasar 25. Nilai indeks kepuasan masyarakat dari hasil pengumpulan data sebesar 3.24, maka, Nilai Survey Kepuasan Masyarakat BPAFK Medan Tahun 2023 adalah

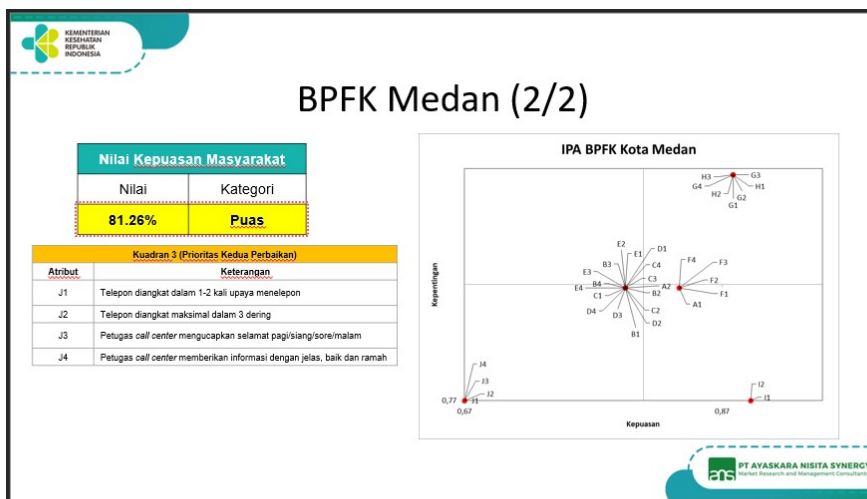
$$\text{Nilai SKM} = 3.24 * 25 = 80.9$$

Hasil konversi layanan sesuai Permenpan No. 14 Tahun 2017 dalam tabel 2, adalah

Mutu Pelayanan BPAFK Medan Tahun 2023 = B

Kinerja Unit Pelayanan BPAFK Medan Tahun 2023 = Baik

Hasil penilaian Survey Kepuasan Masyarakat yang diselenggarakan oleh Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik Kementerian Kesehatan pada Tahun 2023 sebesar **81.26%** dengan kategori **Puas**.



Dengan menghitung rata-rata penilaian Survey Kepuasan Masyarakat yang diambil oleh BPAFK Medan dan Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik Kementerian Kesehatan, maka nilai akhir Survey Kepuasan Masyarakat BPAFK Medan Tahun 2023, adalah

$$\text{Nilai SKM} = (80.9 + 81.3) \div 2 = 81.1$$

E. Kesimpulan

Nilai SKM BPAFK Medan yang diambil oleh tim survey BPAFK Medan sebesar 80.9, memiliki GAP yang tidak terlalu jauh dengan nilai SKM yang diambil oleh Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik Kementerian Kesehatan, yaitu sebesar 81.26% atau 81.3. Nilai rata-rata SKM BPAFK Medan Tahun 2023 sebesar 81.1.

Selama pengambilan data, diperoleh 3 keluhan pelanggan yang sebelumnya tidak pernah dijangkau oleh BPAFK Medan. Hal ini merupakan pencapaian bagi BPAFK Medan karena kecilnya jumlah pelanggan di provinsi Sumatera Barat, diketahui sebabnya melalui survey kepuasan pelanggan ini. Adapun keluhan pelanggan disampaikan dalam Rekapitulasi Data Penanganan Pengaduan Masyarakat BPAFK Medan.