



**KABUPATEN MAGETAN**

**RESUME TOTAL LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM)**

**UPTD PUSKESMAS  
MAOSPATI**

**PERIODE**

**Tahun 2021**

**UPTD PUSKESMAS MAOSPATI  
KABUPATEN MAGETAN**

## KATA PENGANTAR

Pelayanan publik merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan publik merupakan pemberian layanan atau melayani orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Penyelenggaraan pelayanan publik masih perlu terus ditingkatkan, untuk menjawab keinginan/harapan masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan capaian seberapa tinggi dibandingkan dengan harapan masyarakat terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu perlu dilakukan upaya untuk memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi pemerintah. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka UPTD Puskesmas Maospati selaku Penyedia Layanan Publik (*Public Services Provider*) perlu melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada setiap titik Unit Pelayanan kesehatan, untuk menilai indeks kepuasan masyarakat berdasarkan 9 dimensi kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hasil survei ini, diharapkan bisa memotivasi peningkatan kualitas pelayanan publik pada UPTD Puskesmas Maospati, sehingga dapat mewujudkan kinerja penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang lebih baik, meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Puskesmas Maospati sebagai unit pelayanan kesehatan di masa yang akan datang.

Kepada tim teknis dari Poltekkes Kemenkes Surabaya Prodi Kebidanan Kampus Magetan, Sdr Dr. Heru SWN,CPMC dan Sdr Suparji, SST.,SKM.,MPd dan semua pihak, disampaikan terimakasih atas segala bantuan untuk kegiatan SKM ini.

Disadari banyak kekurangan dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini, Apalagi pada tahun ini kita sedang mengalami pandemi Covid 19 yang dirasakan oleh segala Lapisan Masyarakat khususnya bahkan Negara kita dan umumnya untuk semua Negara di Dunia yang juga mengalami dampaknya, maka dari itu pada pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini kita juga tetap mengedepankan Protokol Kesehatan dengan tetap melaksanakan 3 M yaitu : Memakai Masker, Mencuci tangan sesering mungkin baik sebelum atau setelah beraktivitas apapun dan juga Menjaga jarak

/ Menghindari Kerumunan yang sekiranya itu tidak perlu karena sangat beresiko untuk terjadinya penularan dari satu orang ke orang lainnya, oleh karena itu mohon agar memberikan masukan dan kritik / masukan apabila dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini banyak kekurangan. Akhirnya harapan kami agar buku laporan ini bermanfaat bagi masyarakat terlebih bagi Puskesmas Maospati.

Magetan, Nopember 2021

KEPALA UPTD PUSKESMAS MAOSPATI

Dr. Eddy S Minoto  
NIP.19590112 198710 1 002

## DAFTAR ISI

<b>COVER DEPAN</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2. Dasar Hukum .....	2
1.3. Pengertian Umum.....	3
1.4. Maksud dan Tujuan .....	4
1.5. Manfaat .....	5
1.6. Hasil Yang Ingin Dicapai .....	5
<b>BAB II METODOLOGI PENGUKURAN</b> .....	
2.1 Ruang Lingkup.....	6
2.2 Tahapan Kegiatan Survei.....	6
2.2.1 Persiapan .....	7
2.2.2 Pengumpulan Data.....	8
2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data.....	8
<b>BAB III HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT</b> .....	<b>10</b>
3.1 Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Pelayanan Unit.....	10
3.2 Pembahasan.....	11
3.3 Hasil Pengukuran Indeks Dimensi Kepuasan Masyarakat .....	12
3.4 Pembahasan.....	12
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b> .....	<b>13</b>
4.1. Kesimpulan .....	13
4.2 Rekomendasi .....	13
<b>Lampiran</b> .....	<b>15</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tahapan Survei.....	6
-------------------------------	---

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner SKM .....	16
Lampiran 2 Hasil Lengkap SKM.....	18

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor: 96 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala minimal satu tahun sekali.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat 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 Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur didalam pedoman ini.

Selama ini, dalam melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, Peraturan ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk

memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik. Untuk itu Kementerian Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada tahun 2017 telah menerbitkan Peraturan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Berdasarkan hal tersebut di atas maka Dinas Kesehatan di dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 mengacu pada Permen PAN dan RB tahun 2017 tersebut.

## **1.2 Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Presiden Nomor: 96 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan UU 25 Tahun 2009.
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan publik Secara Nasional.
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **1.3 Pengertian Umum**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

- a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

- b. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Dan skala 0 sampai 10.
- c. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- d. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik
- e. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
- f. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- g. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja Pelayanan Publik.
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan baik di jam Pelayanan maupun di luar jam Pelayanan.

#### **1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja penyelenggara pelayanan publik pada UPTD Puskesmas Se-Kabupaten Magetan.
2. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit

penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

4. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan pada masing–masing UPTD.

### **1.5 Manfaat**

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya mempunyai manfaat sebagai berikut :

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. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
3. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap pelaksanaan layanan publik pada Unit pelayanan di UPTD Puskesmas Maospati di Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan.

### **1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai**

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah :

1. Tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan pada seluruh UPTD di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan dan Khususnya Puskesmas Maospati.
2. Adanya rekomendasi atau saran sebagai hasil telaah dan analisis data hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), berdasarkan 9 dimensi layanan .
3. Sebagai alat ukur tingkat Kepuasan Masyarakat khususnya Pengguna jasa baik di layanan Puskesmas Maospati dan Jaringannya sehingga dapat mengetahui seberapa besar tingkat Kepuasan pelanggan di masing-masing Unit layanan.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **2.1 Ruang Lingkup**

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas dilaksanakan pada Unit pelayanan Puskesmas, Puskesmas Pembantu dan Ponkesdes. Meliputi: TPP (Tempat Pendaftaran Pasien), Klinik Umum, Klinik Gigi, KIA, Kamar Obat, UGD, Laboratorium, Rawat Inap, kemudian ditambah dengan pelayanan di 2 Puskesmas Pembantu dan 5 Ponkesdes. Tenaga Pelaksana survey berasal dari Puskesmas sendiri yang telah mendapatkan pelatihan khusus. Jumlah kuesioner masing-masing titik di Puskesmas 20 (Dua Puluh), sedangkan di Puskesmas Pembantu dan Ponkesdes sebanyak 20 (Dua Puluh) kuesioner.

#### **2.2 Tahapan Kegiatan Survey**

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :



**Gambar 1. Tahapan Survei**

##### **2.2.1 Persiapan**

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

- a. Dalam Penyusunan Kuesioner, Dinas Kesehatan melakukan konsultasi dengan tim Teknis yaitu dosen Poltekkes Kemenkes Surabaya, Prodi Kebidanan Kampus Magetan. Terdiri dari 9 dimensi survey yang kemudian dikembangkan menjadi 9 item pertanyaan.

- b. Pelaksanaan bimbingan teknis pengisian kuesioner dilaksanakan pada tgl 16 Oktober 2021, bertempat di ruang pertemuan Husada Tiga Dinkes Magetan. Berupa briefing dan Role Play bagi para surveyor.

c. Penyiapan Bahan

1. Kuesioner

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data Kepuasan Masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan Masyarakat.

2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Identitas lokasi dan surveyor, meliputi antara lain : Nama Puskesmas, Kode Puskesmas, Unit Pelayanan, Nama Pengumpul Data, Waktu Pengumpulan Data, Nama Supervisor, Waktu Pengecekan serta tanda tangan.

Bagian II : Identitas responden meliputi kode Responden ,usia, jenis kelamin, Pendidikan responden dan pekerjaan Utama responden serta alasan berkunjung.

Bagian III : Petunjuk pengisian instrumen

Bagian IV : Daftar item pertanyaan kuesioner ,ada 9 pertanyaan dengan Jawabannya rentang nilai angka 0 s/d 10 atau nilai 1 s/d 4.

3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap 9 dimensi dari opsi jawaban pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Sebagai contoh untuk penilaian dimensi teknis dan administrasi, untuk kategori sangat rumit diberi nilai persepsi 1 atau ( 0-2 ), rumit diberi nilai 2 atau ( 3-5 ), sederhana diberi nilai 3 atau ( 6-7 ), sangat sederhana diberi nilai 4 atau ( 8-9 ) . Atau mungkin tentang kesesuaian Persyaratan dari yang tidak sesuai, kurang sesuai ,sesuai dan tidak sesuai dan seterusnya sesuai dengan 9 Dimensi yang di pertanyaan.

b) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada masing-masing titik pelayanan Puskesmas. Pengguna layanan merupakan orang yang sedang atau pernah (paling lama lima bulan terakhir)

mendapat pelayanan pada Unit pelayanan UPTD Maospati.

c) Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Teknik penarikan sampel disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan* atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

Keterangan :

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,  
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

### 2.2.2 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui pengisian Questioner, karna masih masa pandemic Covid 19, dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survei, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan *back-checking* responden dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data di lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan jumlah responden tiap titik pelayanan sebanyak 20 (dua puluh) orang. Sedangkan yang di Puskesmas Pembantu dan Ponkesdes masing-masing sebanyak 20 (Dua Puluh ) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan selama tahun 2021 pada bulan Oktober 2021..

### 2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan

Pelayanan Publik sehingga telah memenuhi standard nasional. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang baik terhadap data yang didapat.

Beberapa metode analisis digunakan dalam menjawab maksud dan tujuan survei ini, di antaranya :

1. Analisis deskriptif dan grafik

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan pengelompokkan responden dalam tampilan prosentase dan grafik.

2. Perhitungan Indeks

Beberapa ketentuan analisis, antara lain:

1. Interval (I) = (nilai tertinggi-nilai terendah): klas=  $(4-1):4=0.75$
2. Bobot per item soal=1
3. Jumlah soal/ Pernyataan= 9
4. Penimbang = bobot:jumlah soal=  $1:9=0,0625$
5. Nilai Konversi = 25

Selanjutnya indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagai berikut :

No	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kategori
1.	1,000-2,599	25-64,99	D	Tidak Baik
2.	2,600-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3.	3,065-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4.	3,533-4,000	88,31 - 100	A	Sangat Baik

### 3. Radar Diagram

Radar diagram merupakan salah satu metode grafis menampilkan data dalam bentuk grafik dua dimensi dari tiga atau lebih variabel kuantitatif diwakili sumbu mulai dari titik yang sama. Radar diagram adalah grafik dan/atau plot yang terdiri dari jari-jari yang menjelaskan nilai satu variabel. Panjang jari-jari sama dengan besarnya nilai variabel. kemudian garis ditarik menghubungkan nilai-nilai data tersebut.

### **BAB III**

#### **HASIL SURVEY DAN PEMBAHASAN**

Laporan hasil survey kepuasan masyarakat ini memuat dua hal besar, yaitu skor kepuasan atas pelayanan Puskesmas berdasarkan 9 dimensi pelayanan di Puskesmas Maospati dan hasil survey pada masing-masing unit layanan. Hasil survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan Puskesmas Maospati berdasarkan 9 dimensi kepuasan pelanggan. Hasil analisis data yang didapatkan akan dijadikan bahan untuk menentukan kebijakan, upaya perbaikan dalam upaya peningkatan kinerja untuk pelayanan kepada masyarakat secara maksimal.

Dari keseluruhan kuesioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas dilaksanakan pada Unit atau titik pelayanan Puskesmas, meliputi: TPP (tempat Pendaftaran Pasien), Klinik Umum, Klinik Gigi, KIA, Kamar Obat, UGD, laboratorium, Rawat Inap, kemudian ditambah dengan pelayanan di 2 Puskesmas Pembantu dan 5 Ponkesdes.

Data dalam survey ini dikumpulkan dari seluruh unit dan jaringan Puskesmas yang ada di UPTD Puskesmas Maospati Tenaga surveyor berasal dari Puskesmas itu sendiri, dengan mendapatkan pembekalan secara khusus. Selanjutnya data yang dikumpulkan diolah dan dianalisis untuk selanjutnya dikonfirmasi dengan standart nilai yang ditentukan.

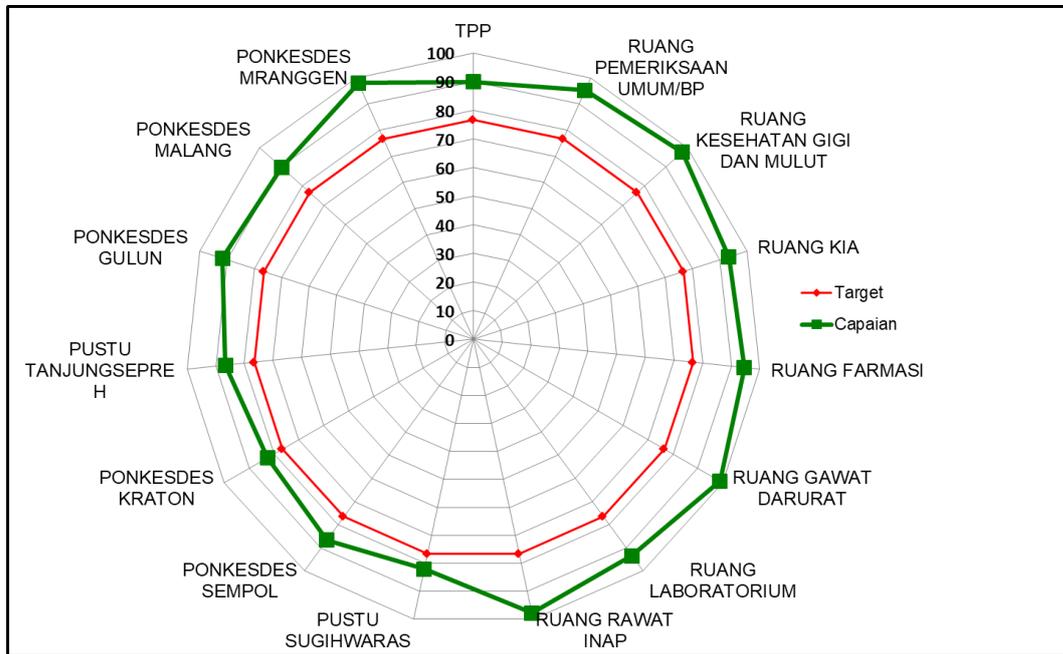
Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat memuat 9 dimensi pelayanan yang harus diukur, yaitu :

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan Pelayanan	1
2.	Kompetensi Petugas	2
3.	Prosedur Pelayanan	3
4.	Perilaku petugas	4
5.	Kecepatan waktu pelayanan	5
6.	Sarana dan Prasarana	6
7.	Kewajaran Biaya/ tarif pelayanan	7
8.	Penanganan Pengaduan pengguna Pelayanan	8
9.	Kesesuaian produk Pelayanan	9

Tabel 2  
 Nilai Rata-rata (NRR)  
 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan

No	Unit	Target	Capaian	Keterangan
1.	TPP	76,61	90,00	A ( Sangat Baik)
2.	Ruang Pemeriksaan/BP	76,61	95,28	A ( Sangat Baik)
3.	Ruang KesehatanGigi	76,61	97,64	A ( Sangat Baik)
4.	Ruang KIA	76,61	93,19	A ( Sangat Baik)
5.	Kamar Obat/Farmasi	76,61	94,58	A ( Sangat Baik)
6.	Ruang Gaeat Darurat	76,61	98,89	A ( Sangat Baik)
7.	Laboratorium	76,61	93,47	A ( Sangat Baik)
8.	Ruang Rawat Inap	76,61	98,78	A ( Sangat Baik)
9.	Pustu Sugihwaras	76,61	82,08	B (Baik )
10.	Ponkesdes Sempol	76,61	86,67	B (Baik )
11.	Ponkesdes Kraton	76,61	82,64	B (Baik )
12.	Pustu Tanjungsepreh	76,61	86,67	B (Baik )
13.	Ponkesdes Gulun	76,61	91,67	A ( Sangat Baik)
14.	Ponkesdes Malang	76,61	89,72	A ( Sangat Baik)
15.	Ponkesdes Mranggen	76,61	98,06	A ( Sangat Baik)
	<b>NILAI IKM PUSKESMAS</b>	<b>76,61</b>	<b>91,89</b>	<b>A ( SANGAT BAIK)</b>

### Visualisasi Tingkat Kepuasan pelanggan berdasarkan Unit dan target.



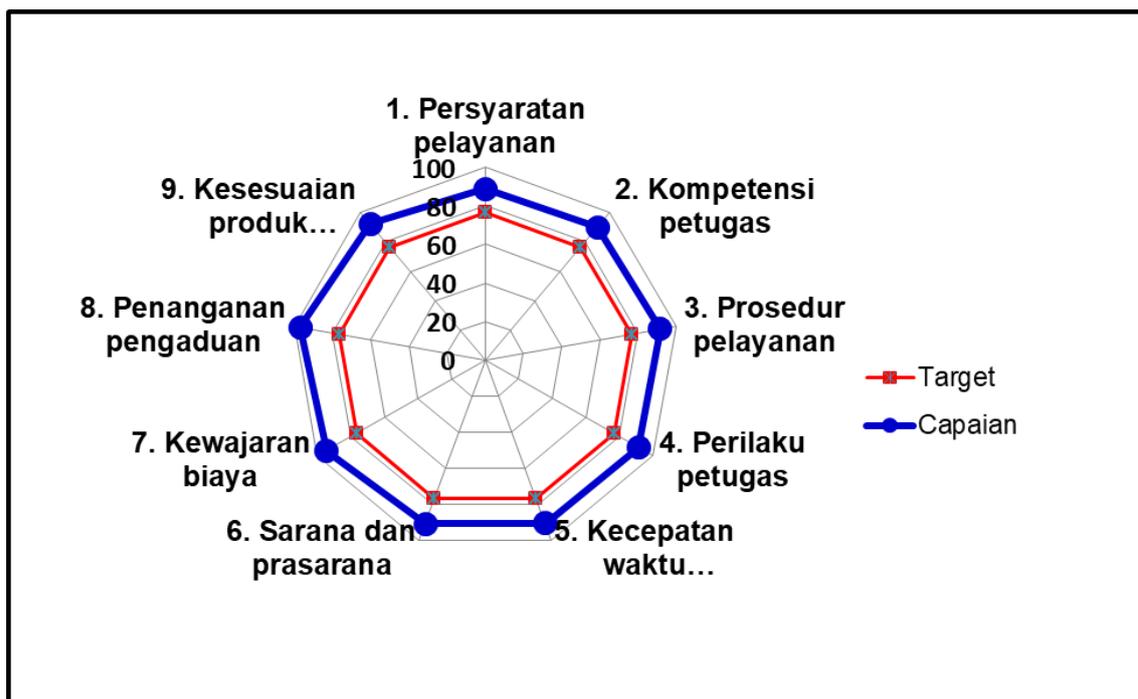
### 3.2 Pembahasan.

Dari Hasil survei menunjukkan bahwa pada grafik terdapat 4 Unit/titik pelayanan yang memiliki nilai Baik ( B ), yaitu Pustu Sugihwaras, Ponkesdes Sempol, ponkesdes kraton, dan Pustu Tanjungsepreh, pada unit pelayanan ini capaiannya masih bisa ditingkatkan. Terdapat 5 Unit/titik yang capaiannya Sangat Baik ( A ) yaitu pelayanannya pada TPP , Ruang BP ,Ruang Gigi dan Mulut , Ruang KIA,Ruang farmasi,Ruang gawat Darurat,Ruang Laboratorium,Ruang Rawat Inap,Ponkesdes gulun,ponkesdes Malang dan Ponkesdes Mranggen ,pada beberapa Unit tersebut capaiannya harus bias di pertahankan.

### 3.3 Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan berdasarkan Dimensi Untuk Puskesmas

No.	Unsur Pelayanan	Target	Capaian	Keterangan
1.	Persyaratan Pelayanan dengan Jenis layanan	76,61	88,67	A (SANGAT BAIK)
2.	Kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan.	76,61	90,00	A (SANGAT BAIK)
3.	Kemudahan Prosedur pelayanan	76,61	91,75	A (SANGAT BAIK)
4.	Perilaku Keramahan dan kesopanan petugas	76,61	91,33	A (SANGAT BAIK)
5.	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	76,61	90,50	A (SANGAT BAIK)
6.	Kualitas Sarana dan prasarana Pelayanan.	76,61	90,58	A (SANGAT BAIK)
7.	Kewajaran biaya dan tarif Pelayanan.	76,61	94,75	A (SANGAT BAIK)
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	76,61	97,08	A (SANGAT BAIK)
9.	Kesesuaian produk layanan dan dan Standar pelayanan yang diberikan	76,61	92,33	A (SANGAT BAIK)
	<b>NILAI IKM PUSKESMAS</b>	<b>76,61</b>	<b>86,07</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>

Visualisasi Tingkat Kepuasan pelanggan berdasarkan dimensi pelayanan Puskesmas



### 3.4 Pembahasan

Dari 9 dimensi pelayanan yang Sangat baik antara lain: unsur Kewajaran Biaya dan Penanganan Pengaduan, Kecepatan Pelayanan, Persyaratan pelayanan, Sarana dan prasarana, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kompetensi petugas, Prosedur Pelayanan dan perilaku petugas dan untuk rekomendasinya adalah perlu dipertahankan.

## BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### 3.1 Kesimpulan

Nilai IKM Pelayanan di Puskesmas dan Dimensi

N O	LAYANAN	Persyaratan Pelayanan	Kompetensi Petugas	Prosedur Pelayanan	Perilaku Petugas	Kecepatan Waktu Pelayanan	Sarana dan Prasarana	Kewajaran Biaya	Penanganan Pengaduan	Kesesuaian Produk Pelayanan
1	TPP	3,45	3,50	3,60	3,60	3,60	3,55	3,65	3,90	3,55
2	Klinik Umum	3,90	3,60	3,75	3,70	3,75	3,85	3,80	4	3,95
3	Klinik Gigi	3,80	3,95	3,90	3,90	3,90	3,90	3,90	4	3,90
4	Klinik KIA	3,60	3,65	3,60	3,70	3,75	3,65	3,80	3,95	3,85
5	Kamar Obat	3,70	3,80	3,80	3,80	3,75	3,70	3,95	3,85	3,70
6	UGD	3,85	4	4	4	4	3,95	3,95	3,90	3,95
7	Laboratorium	3,60	3,55	3,75	3,75	3,65	3,75	3,75	3,95	3,90
8	Rawat Inap	3,85	3,95	3,90	3,95	3,95	3,95	3,95	3,80	3,90
9	Ponkesdes Sempol	3,30	3,40	3,40	3,40	3,45	3,40	3,50	3,65	3,70
10	Pustu Tanjungsepreh	3,25	3,30	3,60	3,50	3,35	3,40	3,65	3,85	3,30
11	Pustu Sugihwaras	3,05	3,15	3,15	3,15	3,15	3,50	3,55	3,60	3,25
12	Ponkesdes Kraton	3,15	3,05	3,30	3,05	3,10	3,30	3,70	3,85	3,25
13	Ponkesdes Malang	3,35	3,55	3,70	3,50	3,50	3,10	4	4	4
14	Ponkesdes Gulun	3,45	3,60	3,65	3,85	3,55	3,50	3,80	3,95	3,65
15	Ponkesdes Mranggen	3,90	3,95	3,95	3,95	3,85	3,90	3,85	4	3,95

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada masing–masing unit di Puskesmas Maospati Sangat Baik. yang perlu ditingkatkankan adalah pelayanan di Ponkesdes Sempol, Pustu Tanjungsepreh,Ponkesdes Kraton,dan Pustu Tanjungsepreh ( *4 ( empat ) unit yang nilainya baik berdasarkan no ranking*).
- b. Indeks kepuasan masyarakat berdasarkan atas 9 dimensi kepuasan, dari pelayanan yang dilakukan di Puskesmas Maospati, yang perlu ditingkatkan adalah Persyaratan Pelayanan (rata-rata : 88,667 )
- c. Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada masing–masing unit pelayanan di Puskesmas Maospati dapat disimpulkan telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata Survey Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Maospati semuanya melebihi target 76,61, sedangkan capaian indeks kepuasan masyarakat per dimensi melebihi target 3,533 untuk 9 Dimensi .

### **3.2 Rekomendasi (RTL)**

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama pada waktu pelayanan, Persyaratan Pelayanan dan Sarana prasarana,
2. Perlu meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.dan Tanggungjawab terhadap Pekerjaan.
3. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah:
  - a. Melaksanakan kegiatan SKM
  - b. Dari masalah yang ditemukan dapat dianalisa, ditindaklanjuti, dievaluasi dan dimonitoring untuk meningkatkan mutu pelayanan.
4. Kegiatan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk

mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, untuk menilai :

- a. Apakah perbaikan telah dilakukan dan memberikan dampak peningkatan kepuasan pelanggan.
- b. Apakah ada inovasi dari masing-masing satuan kerja penyedia layanan publik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikannya.

#### Masalah terbanyak di Pelayanan Puskesmas tahun 2021

Masalah	Analisa Masalah/ Penyebab Masalah	RTL	TL	Monitoring	Evaluasi
Persyaratan pelayanan	Kelengkapan pendaftaran dan alur di TPP	Memberikan penyuluhan sebelum pelayanan terkait alur pendaftaran  Penambahan tenaga resepsionis depan untuk membantu kelancaran.	Mengusulkan ke Dinkes untuk pembangunan ruang Tunggu sesuai standart	Surat sudah dibuat dan proses untuk dikirim ke Dinkes	-Ada penambahan tenaga untuk bagian resepsionis tempat pelayanan di TPP Puskesmas -Pengadaan sarpras untuk kelancaran pemanggilan Pasien di TPP.

## DOKUMENTASI PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT





