

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TERHADAP PELAYANAN
UPTD PUSKESMAS LEMBEYAN
DI KABUPATEN MAGETAN
TAHUN 2021**

**DISELENGGARAKAN ATAS KERJASAMA ANTARA
DINAS KESEHATAN KABUPATEN MAGETAN
DAN
POLTEKKES KEMENKES SURABAYA**

**MAGETAN
2021**

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TERHADAP PELAYANAN UPTD PUSKESMAS LEMBEYAN
DI KABUPATEN MAGETAN
TAHUN 2021

Telah diperiksa dan disetujui keabsahannya di Magetan pada tanggal
22 November 2021

Forum Ilmiah Kesehatan (Forikes)
Ketua

Dr. Heru Santoso Wahito Nugroho, S.Kep., Ns., M.M.Kes., C.P.M.C
NIP. 197108021994031002

Menyetujui
Plt.Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan

dr. ROHMAT HIDAYAT
NIP. 19721021 200604 1 007

Kepala UPTD Puskesmas Lembeyan

dr TATANG BROTO LEGOWO
NIP. 19800328 201001 1 015

KATA PENGANTAR

Pelayanan publik merupakan perwujudan fungsi aparaturnegara 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 pemerintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Dinas Kesehatan,UPTD Puskesmas,UPTD Labkesda dan UPTD IFK 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 Dinas Kesehatan, UPTD Puskesmas, UPTD Labkesda dan UPTD IFK sehingga dapat mewujudkan kinerja penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang lebih baik, meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Dinas Kesehatan, UPTD Puskesmas, UPTD Labkesda dan UPTD IFK sebagai unit pelayanan kesehatan di masa yang akan datang.

Kepada tim teknis dari Poltekkes Kemenkes Surabaya Prodi Kebidanan Kampus Magetan, Sdr Dr. Heru Santoso WN,S.Kep.Ns.MM.Kes 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, untuk itu mohon agar memberikan masukan dan kritik. Akhirnya harapan kami agar buku laporan ini bermanfaat bagi masyarakat terlebih bagi Dinas Kesehatan, UPTD Puskesmas, UPTD IFK dan UPTD Labkesda.

Magetan, 22 Nopember 2021
Plt.Kepala Dinas Kesehatan Kab Magetan

dr. ROHMAT HIDAYAT
NIP. 19721021 200604 1 007

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Bab I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum.....	2
1.3 Pengertian Umum.....	2
1.4 Maksud dan Tujuan	3
1.5 Manfaat.....	4
1.6 Keluaran Kegiatan.....	5
Bab II PENDEKATAN DAN METODOLOGI	
2.1. Tahap Persiapan	6
2.2. Tahap Pelaksanaan	8
2.3. Tahap Analisa Data	8
Bab III HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN	
3.1. Deskripsi Responden	10
3.2. Analisa Kepuasan Masyarakat	11
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
4.1. Kesimpulan	69
4.2. Rekomendasi	69
LAMPIRAN	

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 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

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 semua layanan memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jejaring sosial. Jika keluhan tersebut tidak ditangani dengan baik maka akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Dampak lebih serius selanjutnya ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

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 public sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan tersebut juga dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan public.

Berdasarkan hal tersebut maka Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 mengacu pada Permen PAN dan RB tahun 2017.

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

Beberapa istilah dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) antara lain :

- 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 yang ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

- c. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- d. Unit Pelaksana Teknis Daerah adalah organisasi yang melaksanakan kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang tertentu pada Dinas Kesehatan.
- e. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- f. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, Lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. 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.
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4 Maksud dan Tujuan

1.4.1 Tujuan Umum

Tujuan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh jajaran UPTD Dinas Kesehatan kabupaten Magetan.

1.4.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus pelaksanaan Survei Kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Lembeyan Dinkes Kabupaten Magetan adalah :

1. Mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan yang ada di seluruh UPTD Puskesmas Lembeyan Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan berdasarkan Berdasarkan Unit Pelayanan Dan Target layanan yang ada di Puskesmas Lembeyan.
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan yang ada di UPTD Puskesmas Lembeyan Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan berdasarkan dimensi pelayanan Dan Target layanan di UPTD Puskesmas Lembeyan.
3. Memberikan rekomendasi kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan berdasarkan hasil pengukuran tingkat kepuasan masyarakat, sebagai dasar untuk pengambilan keputusan yang berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan UPTD Puskesmas Lembeyan di wilayah kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan.

1.6 Manfaat Kegiatan

Adapun manfaat dari hasil kegiatan ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan UPTD Puskesmas Lembeyan di wilayah kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan tahun 2021.
2. Memberikan acuan bagi Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan oleh Dinas Kesehatan kepada UPTD Puskesmas Lembeyan tahun 2021.
3. Memberikan tambahan bahan referensi bagi upaya pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

1.7 Keluaran Kegiatan

Adapun keluaran dari Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

- a. Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dasar yang diberikan oleh UPTD Puskesmas Lembeyan di wilayah kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan tahun 2021.
- b. Laporan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan UPTD Puskesmas di wilayah kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan tahun 2021.

BAB II

PENDEKATAN DAN METODOLOGI

2.1. Tahap Persiapan

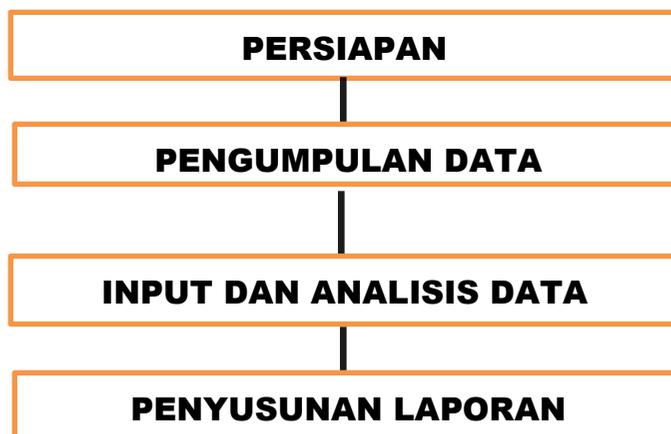
Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di UPTD Puskesmas Lembeyan. Untuk UPTD Puskesmas unit pelayanan pada Puskesmas Pembantu dan Ponkesdes sedangkan pada Puskesmas Induk meliputi :

- a. Tempat Pendaftaran pasien (TPP)
- b. Ruang Pemeriksaan Umum
- c. Ruang Kesehatan gigi dan mulut
- d. Ruang Kesehatan Ibu dan Anak
- e. Ruang Farmasi
- f. Ruang Gawat Darurat
- g. Ruang Laboratorium
- h. Ruang Rawat Inap.

Tenaga Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat berasal dari karyawan Dinas Kesehatan dan karyawan UPTD Puskesmas Lembeyan, karyawan yang sebelum melaksanakan kegiatan pengisian kuisioner yang akan dibagikan kepada responden mereka diundang pada pertemuan Pra Survei Kepuasan Masyarakat dengan menjelaskan tentang tata cara pengisian checklist pada kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat.

Jumlah kuisioner yang dibagikan pada masing-masing titik adalah 20 (Dua Puluh) kuisioner yang harus diisi oleh 20 Responden yaitu pada unit pelayanan di UPTD Puskesmas sedangkan di Puskesmas Pembantu dan Ponkesdes sebanyak 10 (sepuluh) kuisioner yang dibagikan pada 10 responden.

Tahapan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan Survei

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

- a. Dalam penyusunan kuisisioner untuk pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat maka tim Survei Kepuasan Masyarakat dari Dinas Kesehatan melakukan konsultasi dengan tim teknis yaitu Dosen dari Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Surabaya Program Studi Kebidanan Kampus Magetan, yang terdapat pada 9 dimensi sebagaimana terlampir dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- b. Pelaksanaan bimbingan teknis pengisian kuisisioner dilaksanakan pada tanggal 15 Oktober 2021 bertempat di ruang pertemuan Husada tiga Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan berupa Sosialisasi pengisian checklist kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat.
- c. Penyiapan Bahan
 - Kuisisioner

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan, kuisisioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.
 - Isi Kuisisioner

Kuisisioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu :

 - a. Bagian I : Identitas lokasi meliputi Nama kecamatan, nama Puskesmas, Kode Puskesmas, Unit pelayanan, nama pengumpul data, waktu pengumpulan data, waktu pengecekan serta tanda tangan.
 - b. Bagian II : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, Pendidikan, pekerjaan, status pembayaran pasien, serta alasan berkunjung.
 - c. Bagian III: Petunjuk pengisian instrument.
 - d. Bagian IV : Daftar item pertanyaan kuisisioner.
 - Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari 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, rumit diberi nilai 2, sederhana diberi nilai 3, sangat sederhana diberi nilai 4.

➤ Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada titik pelayanan di UPTD Puskesmas Lembeyan. Pengguna layanan merupakan orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada unit pelayanan di UPTD tersebut.

➤ Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara kuota sampling, dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di tiap lokasi penelitian sampai ditemukan sejumlah kuota yang telah ditetapkan.

2.2. Tahap Pelaksanaan

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) dengan menggunakan kuisioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survei, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuisioner yang telah terkumpul, pelaksanaan *back-checking* responden dan proses validasi kuisioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survei kepada masyarakat yang menjadi pelanggan Dinas Kesehatan dan UPTD Puskesmas Lembeyan dengan jumlah responden tiap titik pelayanan sebanyak 20 (dua puluh) orang, sedangkan yang di Puskesmas Pembantu dan Ponkesdes masing-masing masing-masing sebanyak 10 (sepuluh) orang dan kegiatan pengumpulan data dilaksanakan selama tahun 2021.

2.3. Tahap Analisa Data

Kuisioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi excel. Analisis data dilakukan 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 standart nasional.

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, antara lain :

1. Analisis deskriptif dan grafik

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan pengelompokan 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 = 16
4. Pwnimbang = bobot:jumlah soal = 1:16=0,0625
5. Nilai Konversi = 25

Selanjutnya indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagai berikut :

No	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kategori
1	1,00-1,75	25-64,99	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	76,61-88,30	B	Baik
4	3,26-4,00	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 SURVEI DAN PEMBAHASAN

3.1. Deskripsi Responden

Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini memuat dua hal besar, yaitu : skor kepuasan atas pelayanan UPTD Puskesmas Lembeyan. Skor kepuasan atas pelayanan Puskesmas berdasarkan 9 dimensi pelayanan dan hasil survei pada masing-masing Puskesmas Pembantu. Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan Dinas Kesehatan dan UPTD nya di Kabupaten Magetan berdasarkan 9 dimensi kepuasan pelanggan. Hasil analisis data yang didapatkan akan dijadikan bahan untuk menentukan kebijakan, upaya perbaikan dalam rangka peningkatan kinerja untuk pelayanan kepada masyarakat yang maksimal.

Dari keseluruhan kuisisioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada titik pelayanan di Puskesmas meliputi :

- a. Tempat Pendaftaran pasien (TPP)
- b. Ruang Pemeriksaan Umum
- c. Ruang Kesehatan gigi dan mulut
- d. Ruang Kesehatan Ibu dan Anak
- e. Ruang Gawat Darurat
- f. Ruang Farmasi
- g. Ruang Laboratorium
- h. Ruang Rawat Inap

kemudian ditambah dengan pelayanan di Puskesmas Pembantu dan Ponkesdes.

Data dalam survei ini dikumpulkan dari Dinas Kesehatan, 22 UPTD Puskesmas, UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah dan UPTD Instalasi Farmasi Kesehatan. Tenaga surveyor berasal dari karyawan Dinas Kesehatan, karyawan dari 22 Puskesmas dan karyawan dari UPTD IFK dan Karyawan UPTD Labkesda yang mendapatkan pembekalan secara khusus. Selanjutnya data yang dikumpulkan, diolah dan dianalisis sesuai standar yang ditentukan.

Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat memuat 9 dimensi pelayanan yang harus diukur, yaitu :

1. Persyaratan Pelayanan
2. Kompetensi Petugas
3. Prosedur Pelayanan
4. Perilaku Petugas
5. Kecepatan Waktu Pelayanan
6. Sarana dan Prasarana
7. Kewajaran Biaya
8. Penanganan Pengaduan
9. Kesesuaian Produk pelayanan

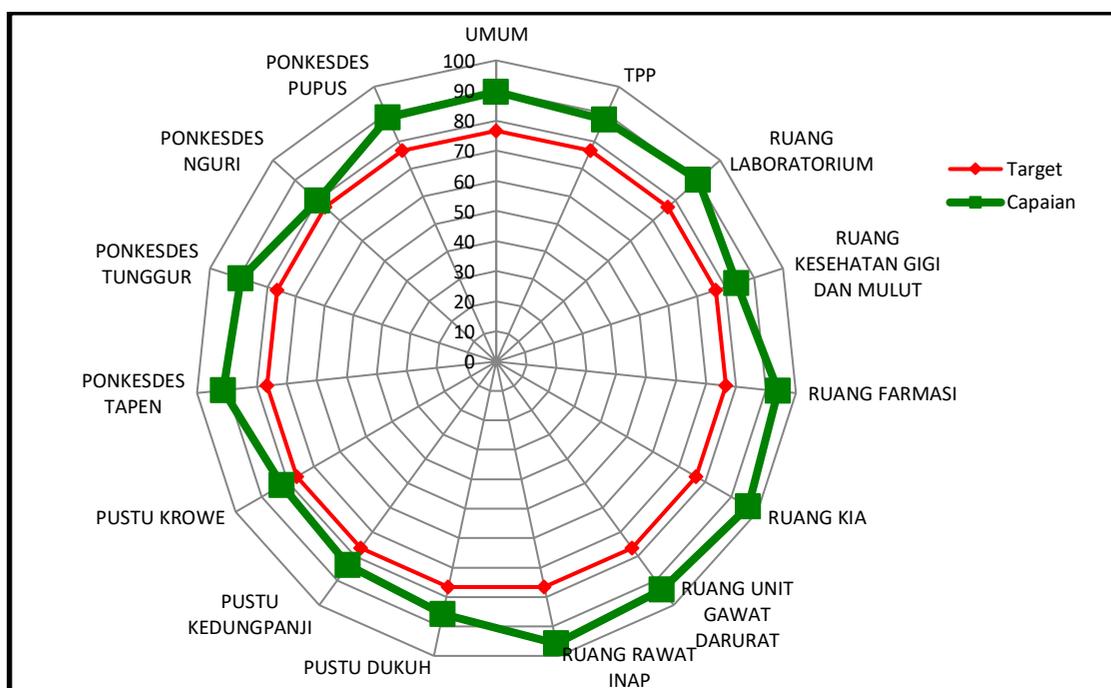
3.2. Analisa Kepuasan Masyarakat

3.2.1 Puskesmas Lembeyan

Tabel 1.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas Lembeyan Kabupaten Magetan tahun 2021

Unit Pelayanan	Target	Capaian	Keterangan
RUANG PEMERIKSAAN UMUM	76,61	89,58	A (SANGAT BAIK)
TPP	76,61	87,92	B (BAIK)
RUANG LABORATORIUM	76,61	90,14	A (SANGAT BAIK)
RUANG KESEHATAN GIGI DAN MULUT	76,61	83,89	B (BAIK)
RUANG FARMASI	76,61	94,03	A (SANGAT BAIK)
RUANG KIA	76,61	96,53	A (SANGAT BAIK)
RUANG UNIT GAWAT DARURAT	76,61	93,61	A (SANGAT BAIK)
RUANG RAWAT INAP	76,61	95,83	A (SANGAT BAIK)
PUSTU DUKUH	76,61	85,83	B (BAIK)
PUSTU KEDUNGPANJI	76,61	83,75	B (BAIK)
PUSTU KROWE	76,61	82,22	B (BAIK)
PONKESDES TAPEN	76,61	91,25	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES TUNGGUR	76,61	89,17	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES NGURI	76,61	79,86	B (BAIK)
PONKESDES PUPUS	76,61	88,61	A (SANGAT BAIK)
NILAI IKM PUSKESMAS	76,61	88,81	A (SANGAT BAIK)

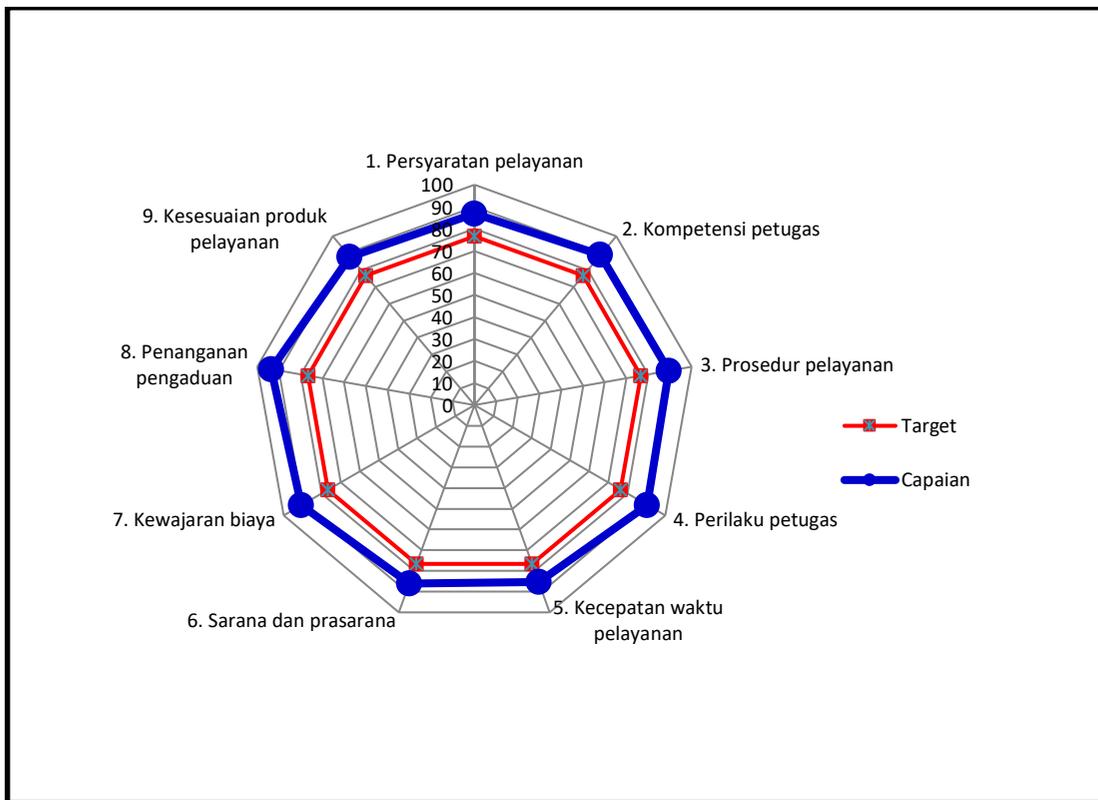
Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat



Gambar 1.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas Lembeyan Kabupaten Magetan tahun 2021

Tabel 1.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Puskesmas Lembeyan Kabupaten Magetan tahun 2021

Dimensi	Target	Capaian	Keterangan
1. Persyaratan pelayanan	76,61	86,917	B (BAIK)
2. Kompetensi petugas	76,61	88,917	A (SANGAT BAIK)
3. Prosedur pelayanan	76,61	89,500	A (SANGAT BAIK)
4. Perilaku petugas	76,61	90,583	A (SANGAT BAIK)
5. Kecepatan waktu pelayanan	76,61	85,417	B (BAIK)
6. Sarana dan prasarana	76,61	86,083	B (BAIK)
7. Kewajaran biaya	76,61	90,583	A (SANGAT BAIK)
8. Penanganan pengaduan	76,61	93,583	A (SANGAT BAIK)
9. Kesesuaian produk pelayanan	76,61	87,750	B (BAIK)
NILAI IKM PUSKESMAS	76,61	88,81	A (SANGAT BAIK)



Gambar 1.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Puskesmas Lembeyan Kabupaten Magetan tahun 2021

Hasil Indeks Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Dimensi layanan Dinas Kesehatan, UPTD Puskesmas, UPTD Labkesda dan UPTD IFK

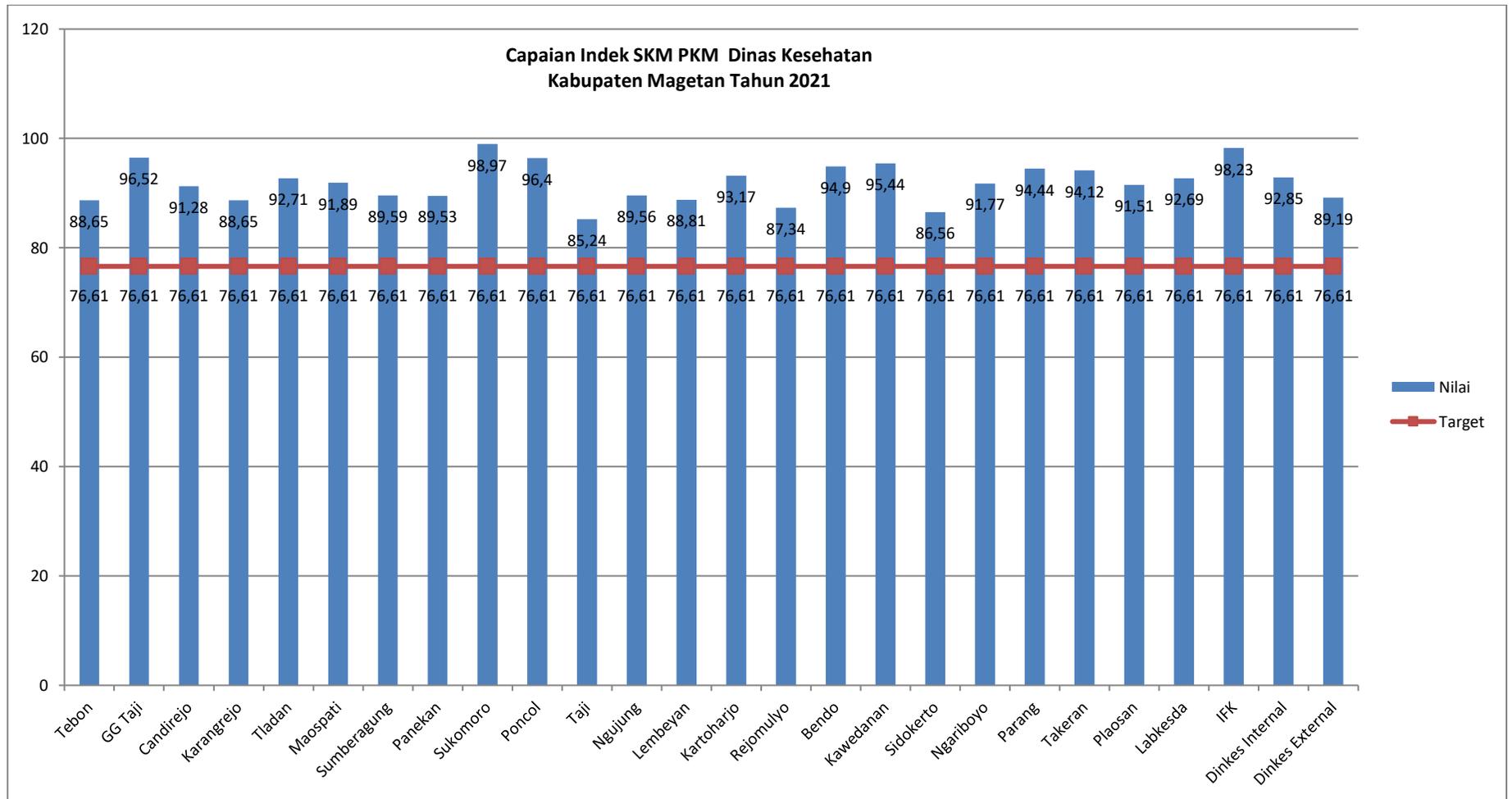
No	Unit Pelayanan	Indeks	Target	Dimensi										
				Persyaratan	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Waktu	Biaya	Prodduk	Kompetensi	Perilaku	Penanganan Pengaduan	Sarpras		
1	Tebon	88,65	76,61	86,42	87,95	86,87	90,71	84,82	84,29	94,55	93,04	89,2	Sangat Baik	
2	Gorang Gareng Taji	96,52	76,61	95,7	96,8	96,64	97,27	95,16	94,92	96,56	98,52	97,11	Sangat Baik	
3	Candirejo	91,28	76,61	93,84	96,82	91,48	96,36	98,07	82,16	96,71	84,55	81,48	Sangat Baik	
4	Karangrejo	88,65	76,61	86,43	87,95	86,88	90,71	84,82	84,29	94,55	93,04	89,2	Sangat Baik	
5	Tladan	92,71	76,61	90,5	90,75	93,75	93,75	90,33	91,5	94,17	96,67	93	Sangat Baik	
6	Maospati	91,89	76,61	80,67	90	91,75	91,33	90	90,59	94,75	97,08	92,33	Sangat Baik	
7	Sumberagung	89,59	76,61	87,98	89,14	90,1	89,9	88,84	88,46	90,77	90,87	90,29	Sangat Baik	
8	Panekan	89,53	76,61	87,14	89,52	88,33	92,26	87,38	85,83	92,74	92,38	90,18	Sangat Baik	
9	Sukomoro	98,97	76,61	98,82	98,89	98,75	98,68	98,75	98,97	99,34	99,19	99,34	Sangat Baik	
10	Poncol	96,4	76,61	95,83	96,75	96,5	96,75	96,17	95,75	97,42	97,67	94,75	Sangat Baik	
11	Taji	85,24	76,61	84,78	85,66	65,07	86,47	83,52	83,89	86,03	86,39	85,29	Baik	
12	Ngujung	89,56	76,61	87,98	89,23	90,19	91,83	87,69	87,59	91,44	92,11	87,98	Sangat Baik	
13	Lembeyan	88,81	76,61	86,92	88,92	89,5	90,58	85,42	86,08	90,58	93,58	87,75	Sangat Baik	

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

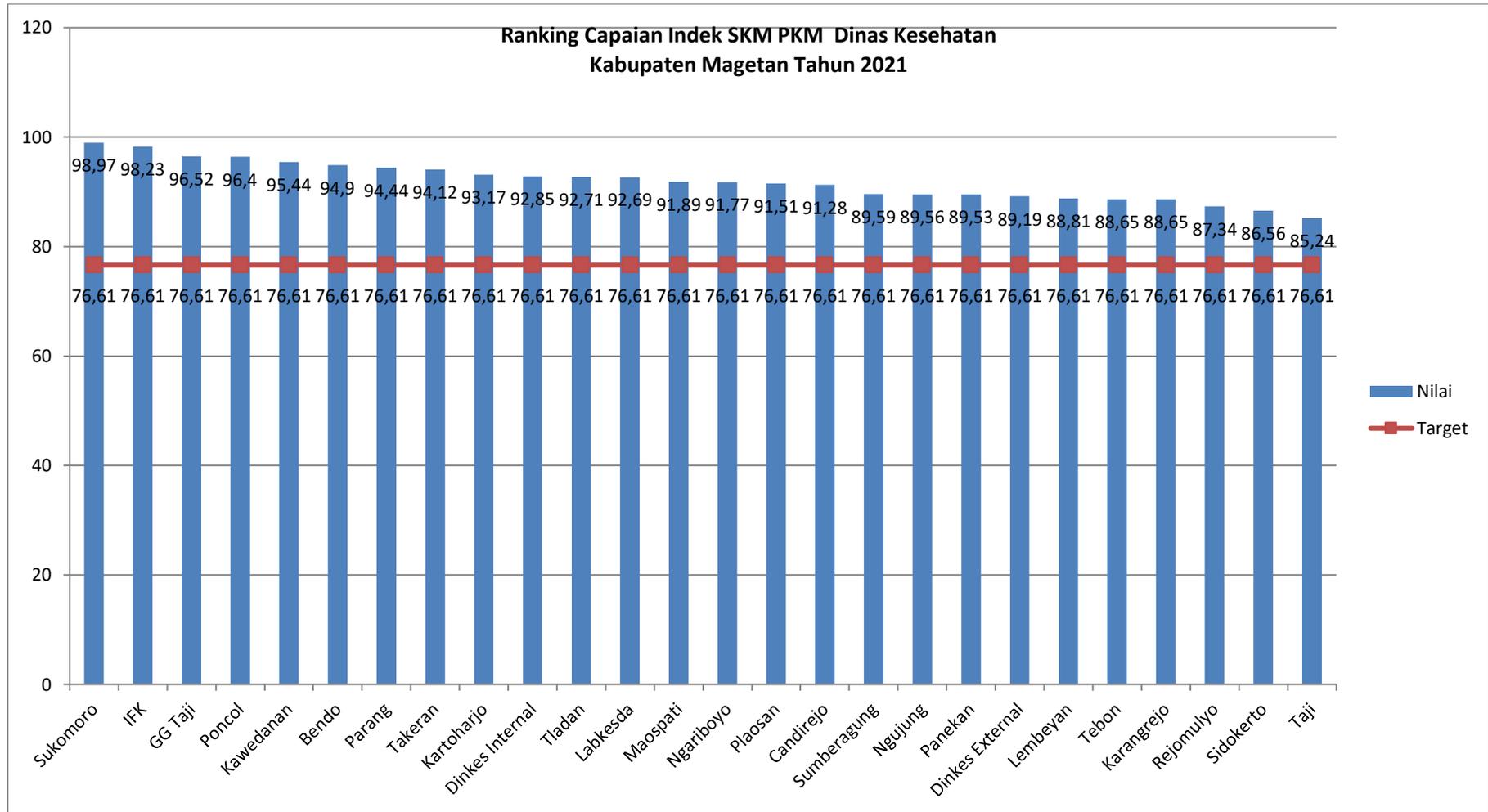
No	Unit Pelayanan	Indeks	Target	Dimensi									
				Persyaratan	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Waktu	Biaya	Prodduk	Kompetensi	Perilaku	Penanganan Pengaduan	Sarpras	
14	Kartoharjo	93,17	76,61	94,21	94,77	93,52	97,19	93,67	85,86	96,02	89,3	93,98	Sangat Baik
15	Rejomulyo	87,34	76,61	85,34	87,5	87,05	87,96	84,32	85,46	89,21	90,79	88,41	Baik
16	Bendo	94,9	76,61	94,72	94,58	94,09	96,25	93,75	93,54	95,9	96,74	94,51	Sangat Baik
17	Kawedanan	95,44	76,61	94,8	95,58	95,67	95,67	95	93,27	96,64	97,21	95,09	Sangat Baik
18	Sidokerto	86,56	76,61	83,67	85,08	86,25	89	85,68	85,58	90,83	88,5	85	Baik
19	Ngariboyo	91,77	76,61	91,95	91,56	91,17	92,03	89,45	91,02	92,81	94,53	91,41	Sangat Baik
20	Parang	94,44	76,61	93,69	94,69	94,5	95,25	94,06	92,37	95,56	96,56	93,31	Sangat Baik
21	Takeran	94,12	76,61	94,85	93,16	92,94	94,85	92,57	93,6	95,52	94,85	94,71	Sangat Baik
22	Plaosan	91,51	76,61	91,17	91,58	92	91,83	90,17	90,25	91,08	93,92	91,58	Sangat Baik
23	Labkesda	92,69	76,61	92,5	91,67	94,17	90	91,67	86,67	98,33	92,5	96,67	Sangat Baik
24	IFK	98,23	76,61	96,59	97,72	99,43	100	94,89	97,73	100	100	97,73	Sangat Baik
25	Dinkes Internal	92,85	76,61	91,59	92,95	90,91	94,77	90,91	90,91	93,86	96,82	92,95	Sangat Baik
26	Dinkes External	89,19	76,61	87,5	89,5	88,75	90,25	85,5	85,5	91	93,75	90	Sangat Baik
	Total Nilai SKM Dinkes	91,92	76,61	90,60	91,87	91,01	93,14	90,49	89,46	94,09	93,87	91,66	Sangat Baik

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Capaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan, UPTD Puskesmas, UPTD Labkesda dan UPTD IFK

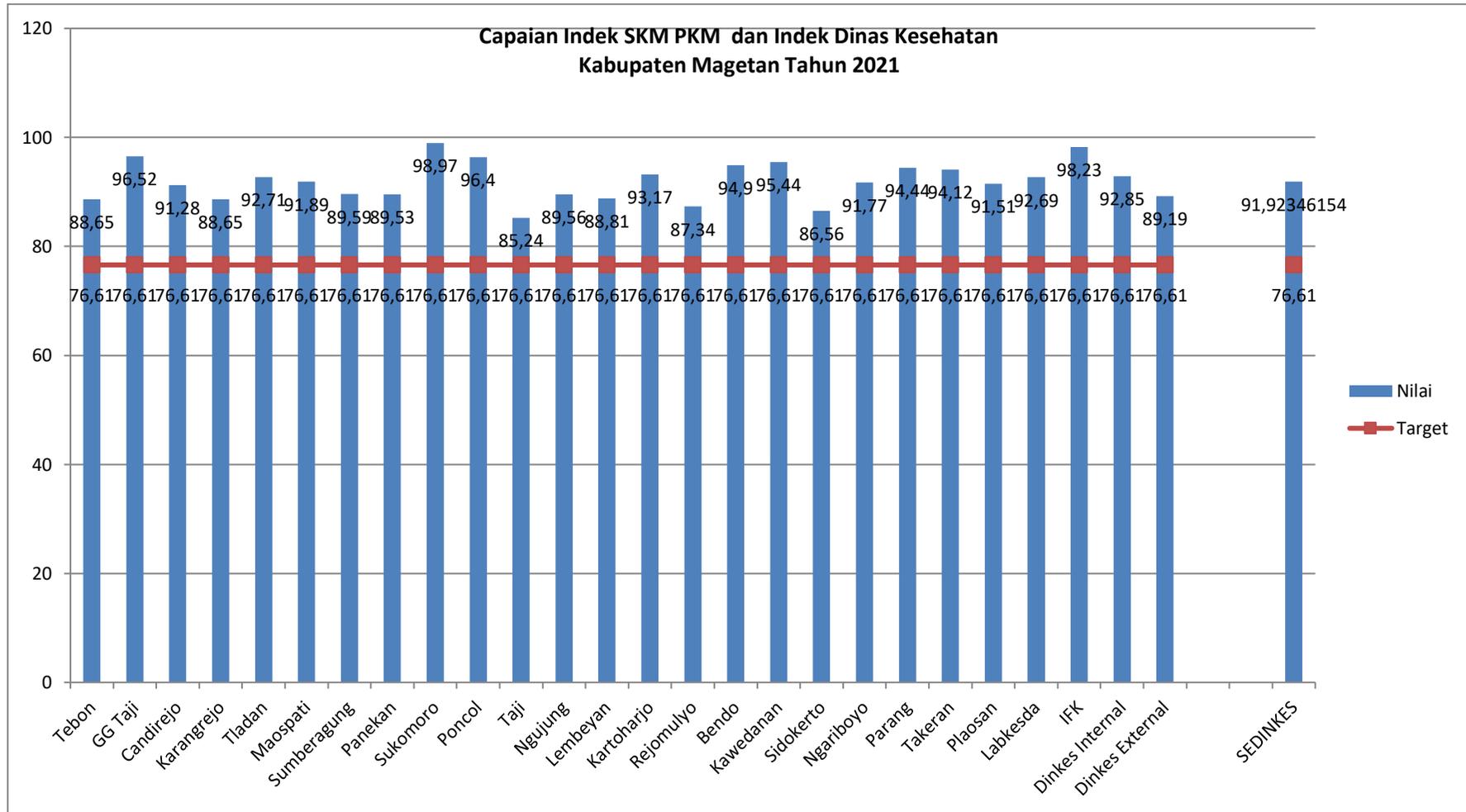


Ranking Capaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan, UPTD Puskesmas, UPTD Labkesda, UPTD IFK

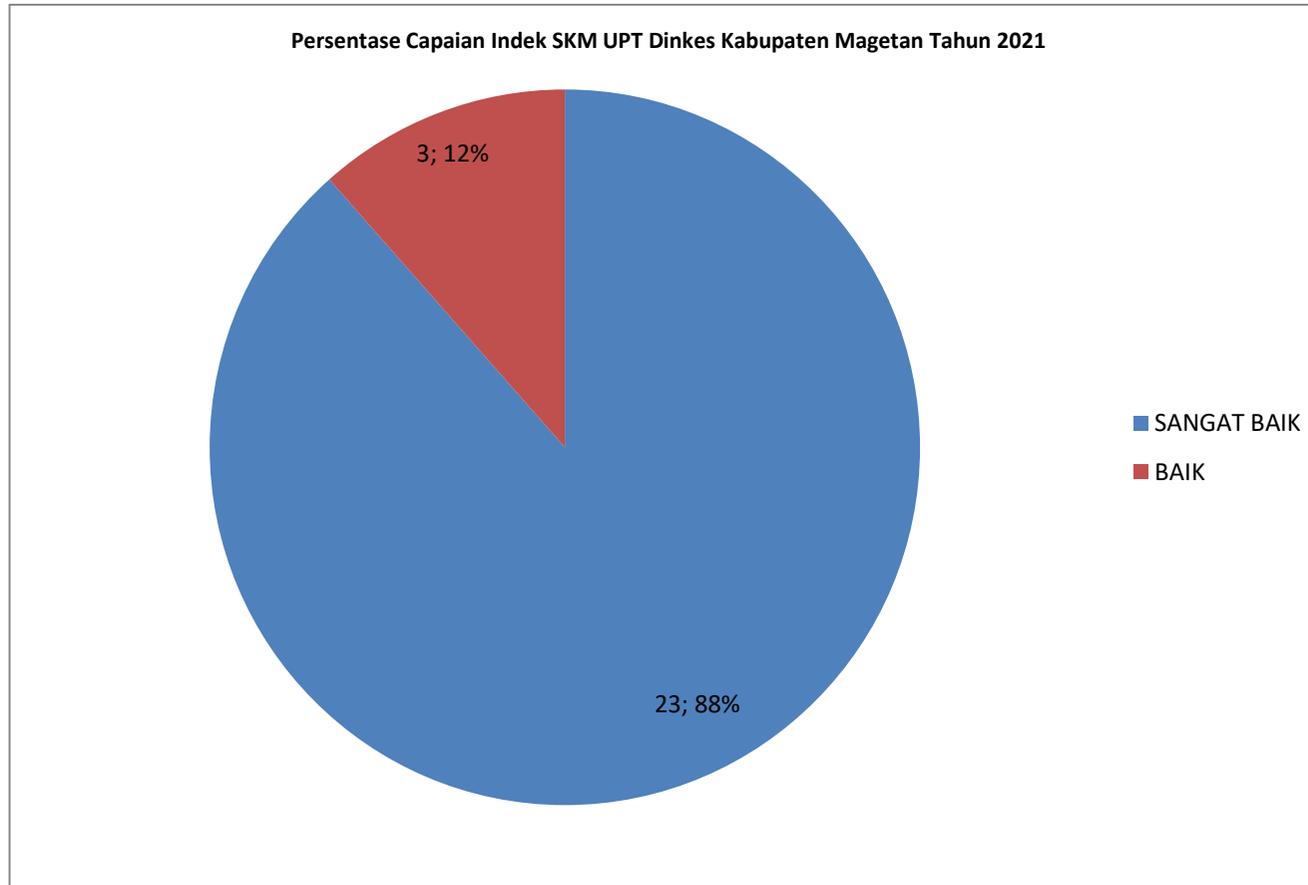


2.6 Capaian Indeks SKM PKM Dan Indeks SKM Dinas Kesehatan

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat



Presentasi Capaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kabupaten Magetan



BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Indeks kepuasan Masyarakat Puskesmas Lembeyan berdasarkan Dimensi layanan mendapatkan kriteria kategori sangat baik.
2. Indeks Kepuasan masyarakat berdasarkan atas 9 dimensi layanan di UPTD Puskesmas Lembeyan mendapatkan kriteria kategori sangat baik.
3. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada masing-masing unit pelayanan di UPTD Puskesmas Lembeyan dapat disimpulkan telah dilaksanakan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari rata-rata Survei Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas dengan predikat Mutu Sangat Baik sebanyak 9 unit Pelayanan (66,7%), sedangkan yang mendapatkan predikat Baik sebanyak 5 Puskesmas (33,3%).

4.2. REKOMENDASI

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian, selanjutnya diajukan beberapa rekomendasi kepada Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan sebagai berikut:

1. Perlu dilaksanakan survei tentang kebutuhan atau harapan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kesehatan, UPTD puskesmas Lembeyan, untuk mengetahui secara jelas tentang harapan masyarakat terkini terhadap pelayanan Dinas Kesehatan, UPTD puskesmas Lembeyan, sehingga bisa menjadi acuan bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan, UPTD puskesmas Lembeyan
2. Perlu dilaksanakan upaya peningkatan kualitas pelayanan Dinas Kesehatan, UPTD Puskesmas Lembeyan, dengan memperhatikan dimensi-dimensi kualitas pelayanan, terutama 9 aspek pelayanan

publik, dengan memberikan prioritas pada unit pelayanan yang masih memiliki pencapaian kualitas dalam kategori baik.

2. Perlu dilaksanakan survei kepuasan masyarakat pada tahun 2022 sebagai evaluasi atas upaya peningkatan kualitas yang telah dilakukan berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2021.
3. Perlu meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standarisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.
4. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap petugas dalam memberikan pelayanan dengan cara memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas, memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.
5. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi dimasa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.
6. Kegiatan Survei kepuasan Masyarakat dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodic (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.