



**PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS KABUNAN**



**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT
PUSKESMAS KABUNAN
TAHUN 2021 (Semester 2)**



puskesmaskabunanpml@gmail.com



@puskesmaskabunan



pkmkabunan.pemalangkab.go.id



08122 8000 362



Puskesmas Kabunan



(0284) 326013

***Jalan Wora-wari No. 3 Kabunan Kec. Taman Kab.
Pemalang 52361***

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Kabunan Kabupaten Pemalang Tahun 2021 telah selesai disusun sesuai dengan amanat Peraturan Bupati Pemalang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terdapat dalam laporan ini merupakan cerminan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kabunan. Hasil dan Saran Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi bahan dalam penyusunan rencana perbaikan kualitas kinerja pelayanan secara berkelanjutan sebagai bentuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan Puskesmas Kabunan.

Semoga hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Pemalang, 31 Desember 2021

KEPALA PUSKESMAS KABUNAN



dr. HADI SUCIPTO
Pembina

NIP. 19710112 200604 1011

DAFTAR ISI

JUDUL	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud	1
C. Tujuan	1
D. Prinsip	2
E. Manfaat	3
BAB II	
ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	4
A. Profil Unit Pelayanan	4
B. Metode Pelaksanaan	5
C. Analisis dan Pembahasan	8
BAB IV	
PENUTUP	11
A. Kesimpulan	11
B. Saran	12
C. Rencana Tindak Lanjut	12

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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 aparaturnya 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 (SKM) kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

B. Maksud

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

- a. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
- b. Memetakan kinerja pelayanan Puskesmas Kabunan yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna layanan;
- c. Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Puskesmas Kabunan.

C. Tujuan

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- a. Terukurnya Kepuasan Masyarakat Puskesmas Kabunan Tahun 2021; Semester 2 (periode Juli – Desember 2021)

- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Kabunan;
- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Puskesmas Kabunan;
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan Puskesmas Kabunan;
- e. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Puskesmas Kabunan;
- f. Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

D. Prinsip

Survei kepuasan masyarakat ini dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan

dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

E. Manfaat

Survei kepuasan masyarakat memiliki manfaat yaitu:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara 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 di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan publik.

BAB II ANALISI DAN PEMBAHASAN

A. Profil Unit Pelayanan

Puskesmas Kabunan merupakan Puskesmas Non Rawat Inap. Puskesmas Kabunan terletak di Jalan Wora-wari Desa Kabunan Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang. Puskesmas pembantu ada 4 yaitu Pustu Asemtoyong, Pustu Kedungbanjar, Pustu Wanarejan Utara dan Pustu Wanarejan Selatan.

Wilayah kerja Puskesmas Kabunan meliputi 4 Desa dan 1 Kelurahan. Batas-batas wilayah kerja Puskesmas Kabunan:

1. Sebelah barat berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Mulyoharjo Kecamatan Pemalang
2. Sebelah timur berbatasan dengan wilayah Puskesmas Petarukan Kecamatan Petarukan
3. Sebelah selatan berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Banjardawa Kecamatan Taman
4. Sebelah utara berbatasan dengan Laut Jawa.
5. Tabel jumlah penduduk di wilayah Puskesmas Kabunan

LUAS WILAYAH, JUMLAH DESA/KELURAHAN, JUMLAH PENDUDUK, JUMLAH RUMAH TANGGA DAN KEPADATAN PENDUDUK								
PUSKESMAS KABUNAN								
TAHUN 2020								
NO	DESA/ KELURAHAN	LUAS	JUMLAH PENDUDUK			JUMLAH	RATA-RATA	KEPADATAN
		WILAYAH (km ²)	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	LAKI-LAKI + PEREMPUAN	RUMAH	JIWA/RUMAH	PENDUDUK
			TANGGA	TANGGA	per km ²			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	ASEMDOYONG	5.785,5	8.656	8.603	17.259	5.030	3,4	3,0
2	KABUNAN	5.747,0	6.520	6.510	13.030	2.664	4,9	2,3
3	KEDUNG BANJAR	4.651,8	3.624	3.471	6.940	2.463	2,8	1,5
4	WANAREJAN UTARA	20.122,0	5.618	5.290	10.908	2.322	4,7	0,5
5	WANAREJAN SELATAN	20.122,0	5.710	5.144	10.854	2.107	5,2	0,5
JUMLAH		56.428,25	30.128	29.018	58.991	14.586	4,0	1,0

Sumber : BPS Kab. Pemalang (Kecamatan Dalam Angka 2019)

B. Metode Pelaksanaan

1. Perencanaan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik di unit pelayanan lingkup Puskesmas Kabunan pada tahun 2021 ini dilaksanakan melalui beberapa tahap kegiatan, yaitu:

- a. Pembentukan Tim Pelaksana Survei;
- b. Penyusunan Instrumen Survei;
- c. Penentuan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel;
- d. Penentuan Responden;
- e. Pelaksanaan Survei;
- f. Pengolahan Hasil Survei;
- g. Penyajian Laporan Hasil Survei.

2. Tim Pelaksana Survei

Tim pelaksana SKM Puskesmas Kabunan terdiri dari:

- 1) Pengarah.
- 2) Pelaksana, terdiri dari:
 - a) Ketua.
 - b) Anggota sekaligus sebagai surveior.
- 3) Sekretariat.

3. Lokasi

Lokasi pelaksanaan SKM berada pada tempat layanan Puskesmas Kabunan.

4. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada bulan Juli 2021 - Desember 2021.

5. Teknik Survei

Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas Kabunan tahun 2021. Tim pelaksana survei menggunakan teknik pengisian kuesioner dengan mendatangi langsung lokasi survei dan membagikan kuesioner kepada pengunjung unit layanan publik.

6. Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing layanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan berdasarkan tabel morgan dan krejcie.

7. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

- a. Diberi nilai 1 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c. Diberi nilai 3 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d. Diberi nilai 4 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

8. Pengolahan dan Analisis Data

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan. Dokumen tersebut menyajikan informasi tentang perkembangan unit pelayanan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111111$$

Interpretasi nilai SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

9. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

10. Proses Kontrol Kualitas

Monitoring kelengkapan pengisian kuesioner dan Cek kelengkapan kuesioner dilakukan dengan :

1. Cek fisik kelengkapan jawaban dalam kuesioner, dilakukan oleh surveyor pada saat wawancara berakhir.
2. Input data isian kuesioner dilakukan setiap hari sekaligus memastikan bahwa kuesioner telah terisi dengan lengkap.

11. Penyusunan Laporan

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan

Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya, sehingga terstandardisasi. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

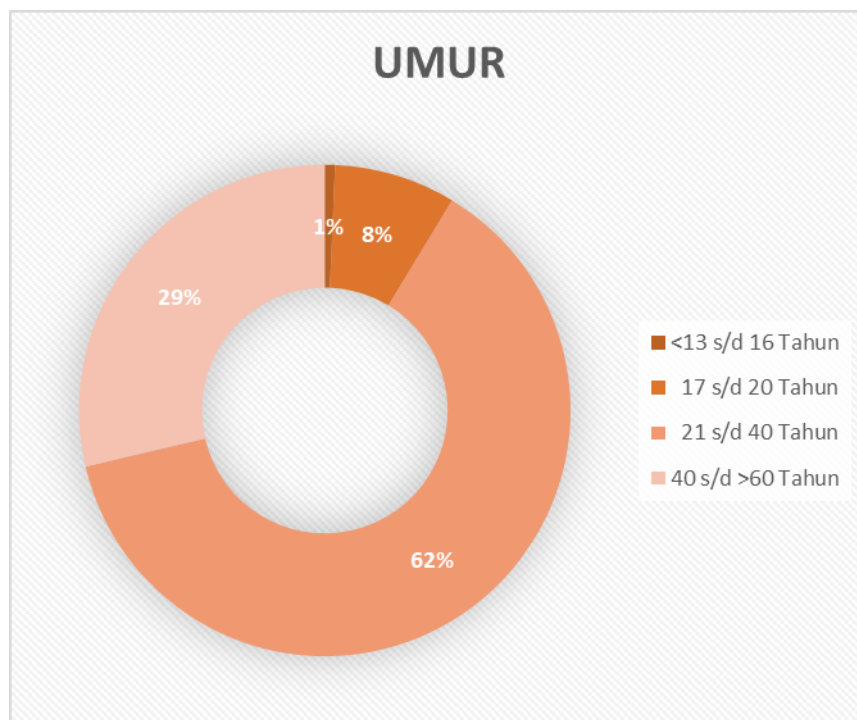
C. Analisis dan Pembahasan

Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Kabunan tahun 2021 ini adalah pengguna layanan di Puskesmas Kabunan dalam 1 tahun terakhir. Diperoleh 110 responden dari 9 layanan di Puskesmas Kabunan. Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

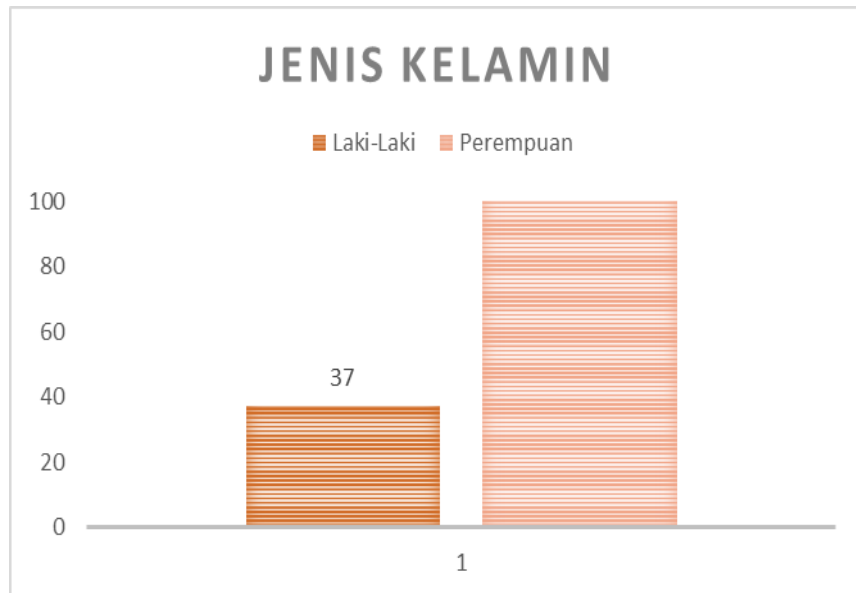
1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penyusunan SKM Pelayanan Puskesmas Kabunan tahun 2021 dapat disampaikan sebagai berikut:

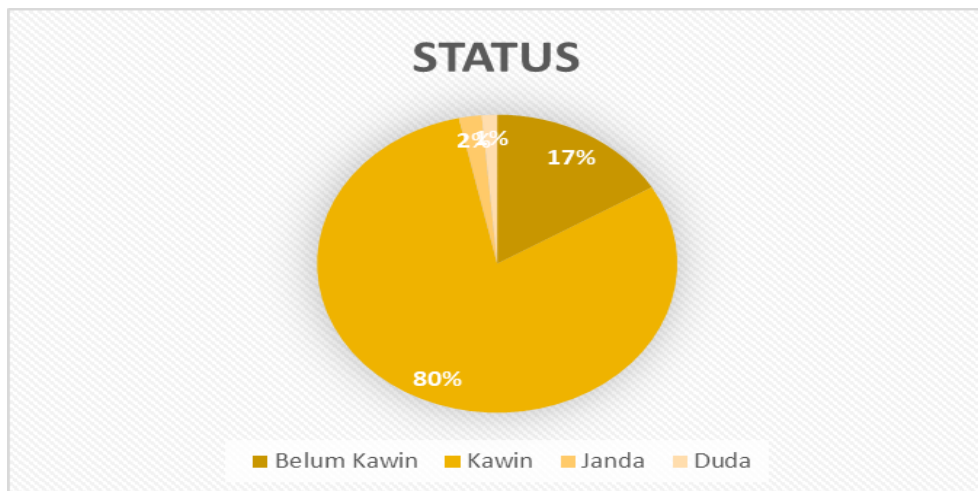
a. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Kabunan berdasarkan Umur.



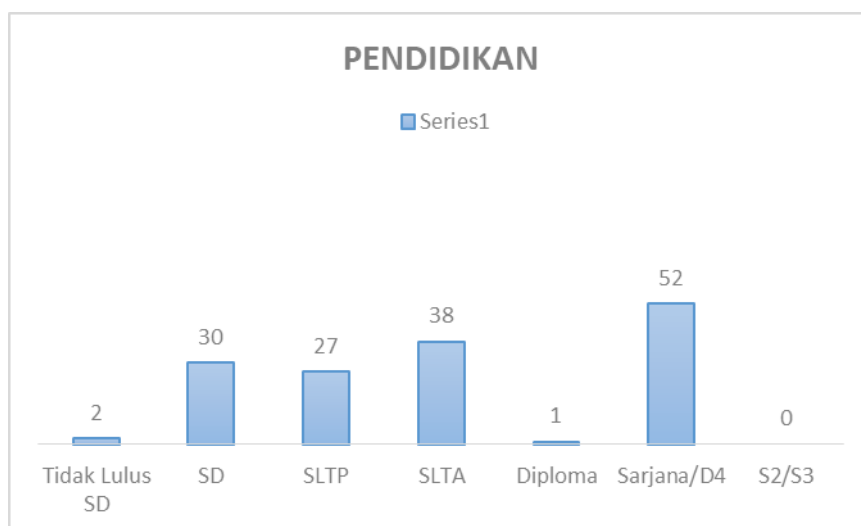
b. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Kabunan berdasarkan jenis kelamin.



c. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Kabunan berdasarkan Status



d. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Kabunan berdasarkan pendidikan

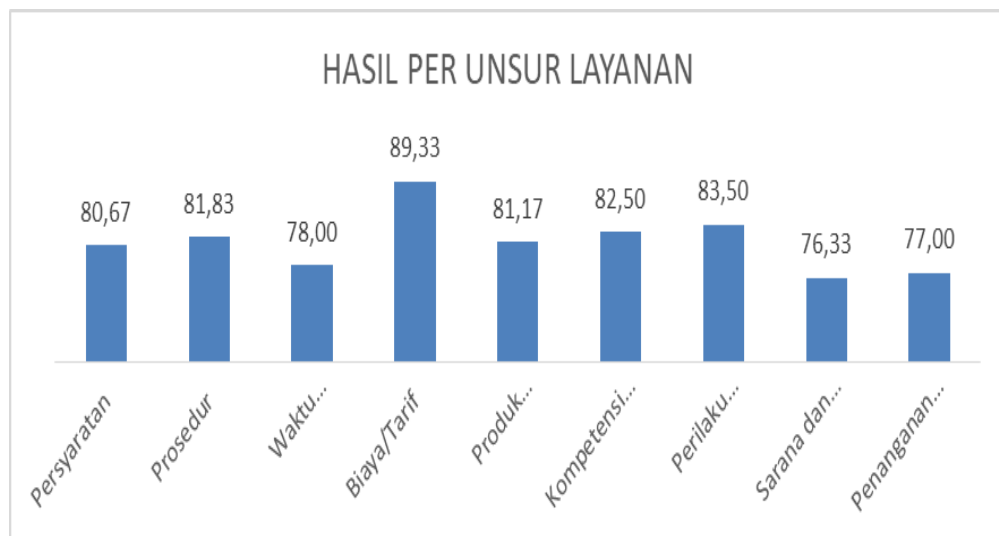


e. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Kabunan berdasarkan pekerjaan



2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan Puskesmas Kabunan tahun 2021, indeks per unsur pelayanan meliputi:



3. Saran Perbaikan dari Masyarakat

Terdapat saran perbaikan yang disampaikan langsung oleh masyarakat melalui survei kepuasan masyarakat pada Puskesmas Kabunan. Beberapa saran perbaikan tersebut antara lain:

- Harap meningkatkan kebersihan.
- Untuk menyediakan parkir yang lebih baik untuk Oasie menggunakan papan nama;
- Ruang Pendaftaran perlu ada yang jaga mengambil antrian dan petugas tekliti dan sabar serta dipercepat menerima layanan pendaftaran Online;

- d. Ruang pendaftaran kurang terbuka sehingga suara pasien kurang terdengar oleh petugas;
- e. Petugas agar ramah dan murah senyum kepada pengunjung;

BAB III

Penutup

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis kepuasan masyarakat yang telah disampaikan, maka berikut ini disimpulkan beberapa hal:

1. Rangkuman hasil pengukuran kepuasan masyarakat dan kinerja pelayanan publik di Puskesmas Kabunan Ke Taman Kabupaten Pematang Jaya:

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	2	3	4
1	Syarat	81,14	Baik
2	Prosedur	85,23	Baik
3	Waktu Pelayanan	78,18	Baik
4	Biaya/Tarif	92,50	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi	83,18	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	83,18	Baik
7	Perilaku Pelaksana	84,32	Baik
8	Sarana dan Prasarana	84,09	Baik
9	Penanganan Pengaduan	81,42	Baik
IKM UNIT PELAYANAN PUSKESMAS KABUNAN		83,61	Baik

2. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja **pelayanan publik Puskesmas Kabunan masuk pada kategori B (Baik)**. Diantara 9 (Sembilan) layanan publik yang disurvei, 1 layanan memperoleh predikat sangat baik dan 8 layanan memperoleh predika baik. Meskipun telah memperoleh predikat baik dalam hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, penyelenggara layanan hendaknya tidak cepat berpuas diri dan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

3. Unsur-unsur kepuasan masyarakat yang menjadi perhatian pengguna pelayanan agar dapat ditingkatkan adalah
 - a) Waktu pelayanan
 - b) Syarat
 - c) Penanganan pengaduan

B. Saran

Guna meningkatkan pelayanan, terdapat beberapa saran perbaikan antara lain:

- 1) Menggunakan SIMPUS untuk meningkatkan kecepatan pelayanan;
- 2) Persyaratan akan dipermudah dengan menunjukkan identitas NIK.
- 3) Pengaduan akan segera di atasi dibentuk Tim.;

C. Rencana Tindak Lanjut

- 1) Pengadaan SIMPUS;
- 2) Pendaftaran cukup dengan identitas/ NIK
- 3) Untuk mengatasi pengaduan di bentuk Tim Penangan.

Demikian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan Puskesmas Kabunan Tahun 2021. Semoga bermanfaat.