

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



UPTD PUSKESMAS BANGUNTAPAN II
DINAS KESEHATAN KABUPATEN BANTUL

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan masih jauh dari kata sempurna, karena masa kini masyarakat semakin kritis seiring dengan kemajuan teknologi. Media sosial yang semakin berperan penting didalam kehidupan masyarakat menjadi salah satu faktor pengontrol tenaga kesehatan dalam melayani masyarakatnya. Melalui media sosial masyarakat berusaha untuk mengontrol, mengawasi jalannya pelayanan kesehatan ke arah yang lebih baik, yang melayani. Untuk itu pelayanan kesehatan yang dihadirkan juga harus sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat yang tentunya juga harus sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perseorangan (UKP) tingkat pertama, yang memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif. Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Puskesmas Banguntapan II adalah salah satu Puskesmas di Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta dengan visi “Menjadi Puskesmas yang unggul, bermutu dan terjangkau sehingga menjadi kebanggaan masyarakat dalam mewujudkan Kecamatan Banguntapan Sehat”.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan di Puskesmas Banguntapan II maka perlu diselenggarakan survey atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan

Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survey ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu :

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Kesehatan tentang Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

C. Tujuan dan Sasaran

Survey Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat terhadap mutu dan kualitas pelayanan Kesehatan yang telah diberikan oleh Puskesmas Banguntapan II Kabupaten Bantul.

Sasaran yang ingin di capai dengan dilakukannya Survey Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Puskesmas Banguntapan II
2. Mendorong Puskesmas Banguntapan II untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan
3. Mendorong Puskesmas Banguntapan II untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Banguntapan II.

BAB II

PENGUMPULAN DATA

A. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

Survey Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik dan untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.

Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Puskesmas Banguntapan II Kabupaten Bantul dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Banguntapan II Kabupaten Bantul adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

B. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan survey menggunakan Aplikasi SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner ini terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat Puskesmas Banguntapan II Kabupaten Bantul yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu pelayanan** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk layanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Data pada pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Puskesmas Banguntapan II ini menggunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat option jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4.

Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Puskesmas Banguntapan II ditentukan sebagai berikut :

Tabel 2.1 Kategorisasi Mutu Pelayanan

No	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

C. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di unit pelayanan Puskesmas Banguntapan II pada jam pelayanan. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dengan cara membuka alamat website <https://skm.bantulkab.go.id/>. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

D. Lokasi Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat semester 1 dilakukan secara periodik mulai bulan Juli-Desember tahun 2022. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (Enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.2 Jadwal Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	Desember	6
2	Pengumpulan Data	Januari – Juni 2023	144
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2023	7
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2023	7

E. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Puskesmas Banguntapan II berdasarkan periode survey sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022 semester 1, maka sampel penerima layanan pada Puskesmas Banguntapan II dalam Enam Bulan adalah sebanyak 211 responden.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA

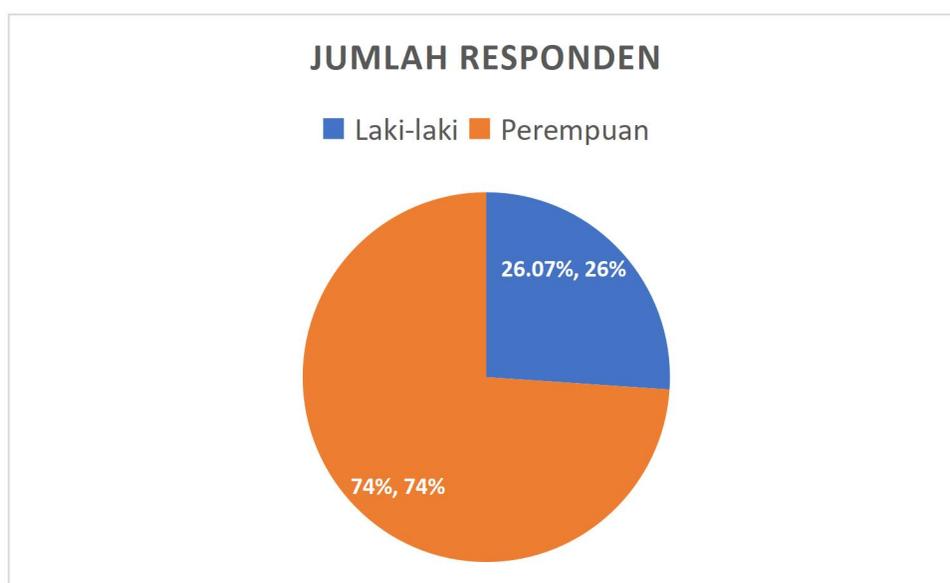
A. Jumlah Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 211 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PERSENTASE
1	Laki-laki	55	26.066%
2	Perempuan	156	73,933%
Jumlah		211	100%

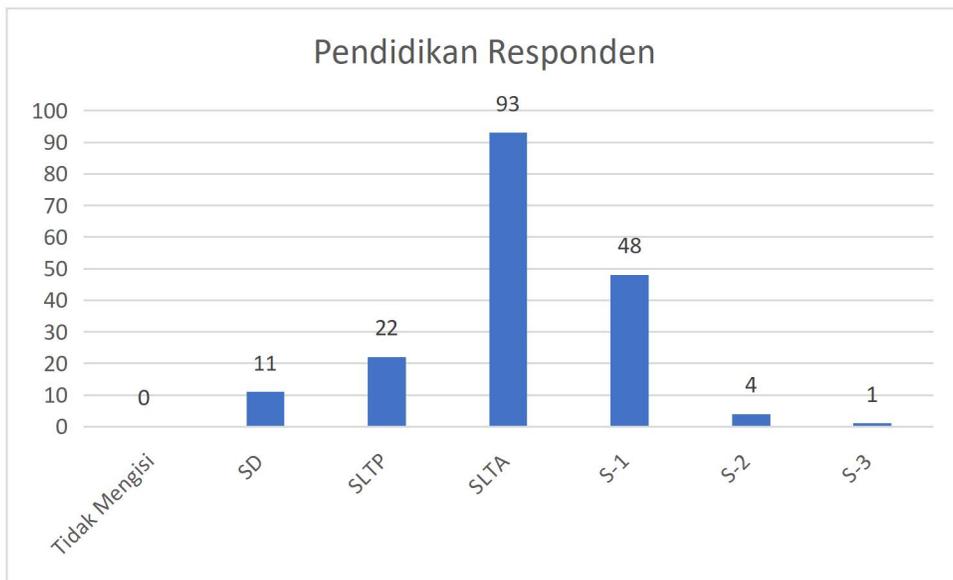
Grafik 3.1 Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Tabel 3.2 Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan

No	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	SD	11	5.21%
2	SLTP	22	10.42%
3	SLTA	93	44.07%
4	S-1	48	22.75%
5	S-2	4	1.90%
6	S-3	1	0.47%
Jumlah		211	100%

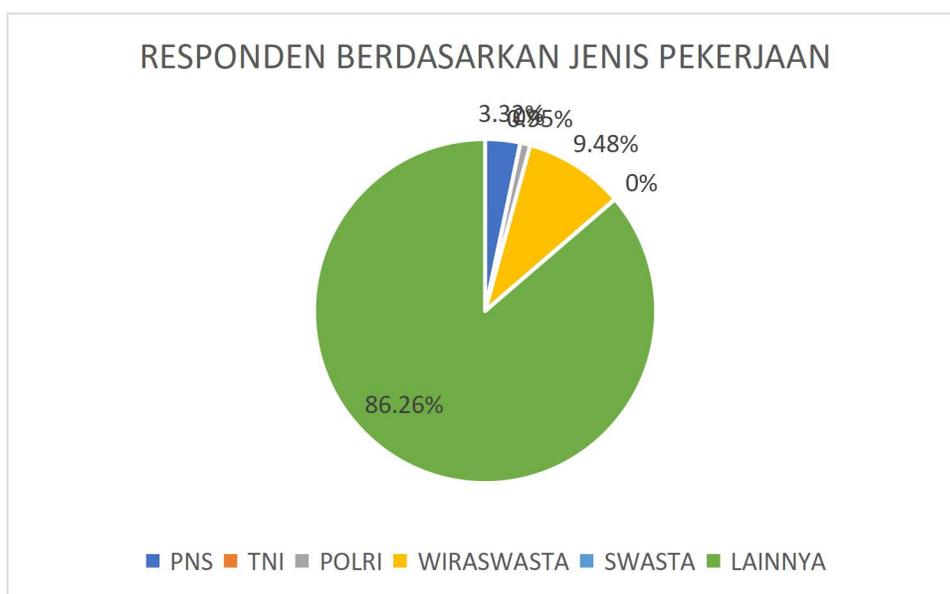
Grafik 3.2 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan



Tabel 3.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	PNS	7	3.317%
2	TNI	0	0%
3	POLRI	2	0.947%
4	WIRASWASTA	20	9.478%
5	SWASTA	0	0%
6	LAINNYA	182	86.255%
Jumlah		211	100%

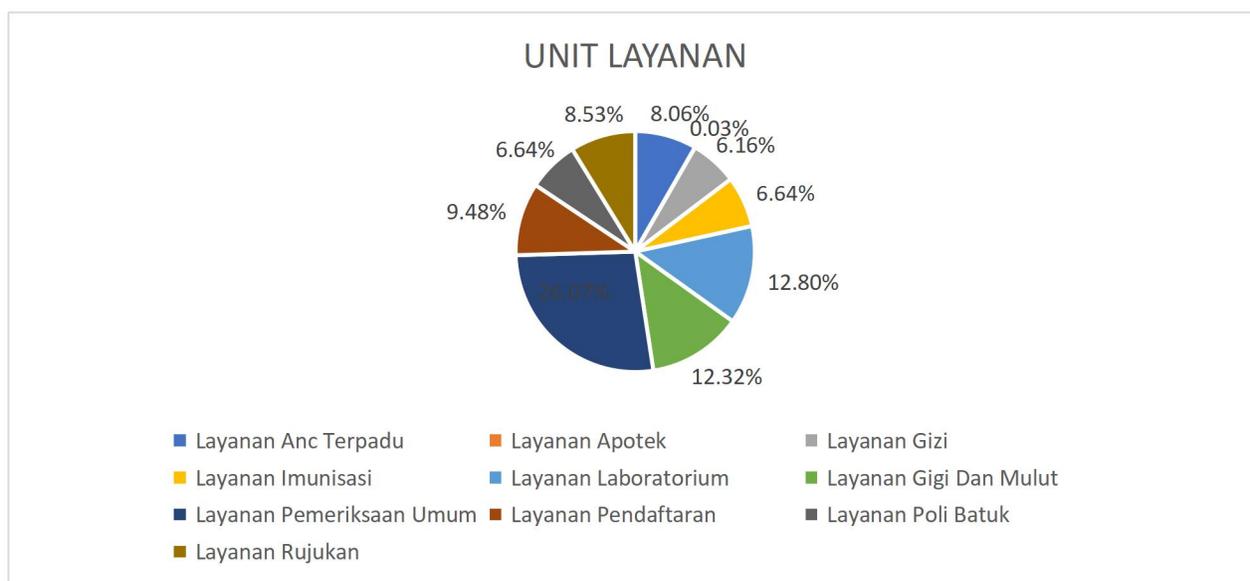
Grafik 3.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan



Tabel 3.4 Jumlah Responden Berdasarkan Unit Layanan

No	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Layanan Anc Terpadu	17	8.056%
2	Layanan Apotek	7	0.033%
3	Layanan Gizi	13	6.161%
4	Layanan Imunisasi	14	6.635%
5	Layanan Laboratorium	27	12.796%
6	Layanan Gigi Dan Mulut	26	12.322%
7	Layanan Pemeriksaan Umum	55	26.066%
8	Layanan Pendaftaran	20	9.478%
9	Layanan Poli Batuk	14	6.635%
10	Layanan Rujukan	18	8.53%
Jumlah		211	100%

Grafik 3.4 Jumlah Responden Berdasarkan Unit Layanan



Dari tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang paling banyak adalah perempuan sebanyak 156 orang. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan paling banyak adalah pendidikan SLTA yaitu sebanyak 93 orang. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yang paling banyak adalah pekerjaan lainnya sebanyak 182 orang dan karakteristik responden berdasarkan unit layanan yang paling banyak adalah layanan Laboratorium sebanyak 27 orang.

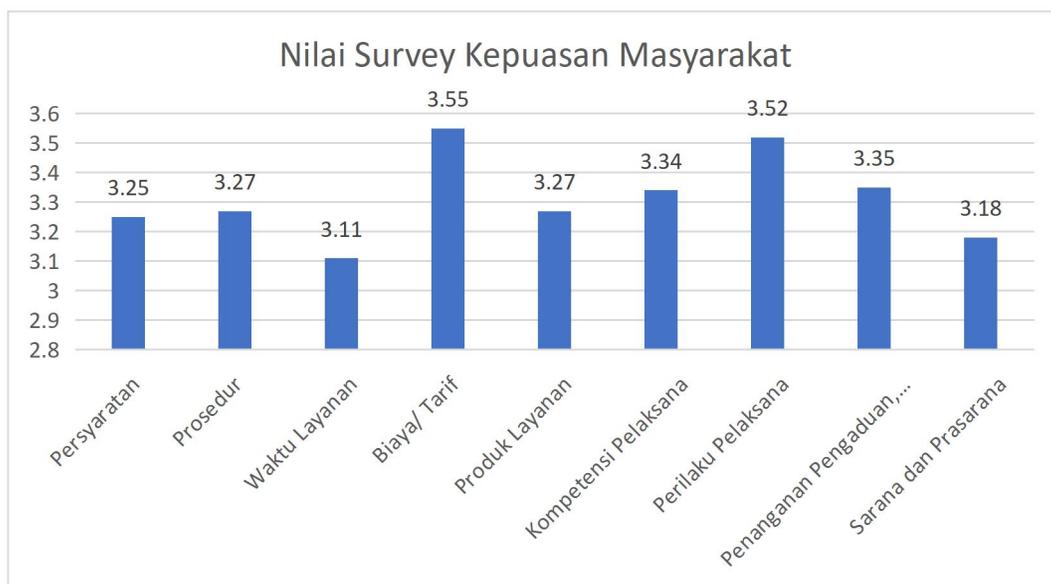
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Data Survey Kepuasan Masyarakat diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3.5 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

No	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3.25	Baik	7
2	Prosedur	3.27	Baik	6
3	Waktu Layanan	3.11	Baik	9
4	Biaya/ Tarif	3.55	Sangat Baik	1
5	Produk Layanan	3.27	Baik	5
6	Kompetensi Pelaksana	3.34	Baik	4
7	Perilaku Pelaksana	3.52	Sangat Baik	2
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.35	Baik	3
9	Sarana dan Prasarana	3.18	Baik	8
IKM Unit Layanan		82.9	B (Baik)	

Grafik 3.5 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat



BAB IV

ANALISIS SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

A. Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data Survey Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Banguntapan II semester 1, diketahui bahwa :

1. Kecepatan waktu pelayanan mendapatkan nilai terendah pertama yaitu 3,11
2. Kualitas sarana dan pra sarana mendapatkan nilai terendah kedua dengan nilai 3,18
3. Nilai terendah ketiga yaitu kesesuaian persyaratan pelayanan dengan nilai 3,25
4. Kewajaran biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3.55

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/ kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

1. "Waktu pelayanan di pendaftaran dan poli lama".
2. "Kursi tunggu kurang nyaman, ruang tunggu gerah".
3. "Datang ke puskesmas membawa banyak berkas dan fotokopi kartu BPJS ribet".

Adapun kondisi permasalahan/ kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

- Waktu pelayanan pasien masih dirasakan lambat oleh masyarakat biasanya terjadi di awal jam buka pendaftaran, karena banyak pasien yang sudah datang sebelum jam buka sehingga mengakibatkan antrian pasien. Layanan pendaftaran online untuk pasien lama sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan pendaftaran secara online dan langsung datang ke puskesmas. Sehingga terjadinya penumpukan antrian ketika datang ke puskesmas.
- Peremajaan sarana pra sarana memerlukan perencanaan dan proses yang tidak sebentar namun secara bertahap telah dilakukan berbagai perbaikan, untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pengguna layanan .
- Kurangnya pengetahuan pasien bahwa untuk bisa mendapatkan pelayanan di puskesmas Banguntapan2 cukup mendaftar dengan membawa KTP saja, kecuali untuk keperluan persalinan ranap. Ada juga berapa kali terjadi pasien tidak mengetahui bahwa keanggotaan BPJSnya ternyata sudah tidak aktif
- Sosialisasi tentang persyaratan agar dapat mengakses pelayanan di puskesmas perlu lebih disosialisasikan kepada masyarakat.

B. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan melalui pertemuan Lokmin bulanan untuk seluruh karyawan Puskesmas Banguntapan II. Penentuan perbaikan 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 hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

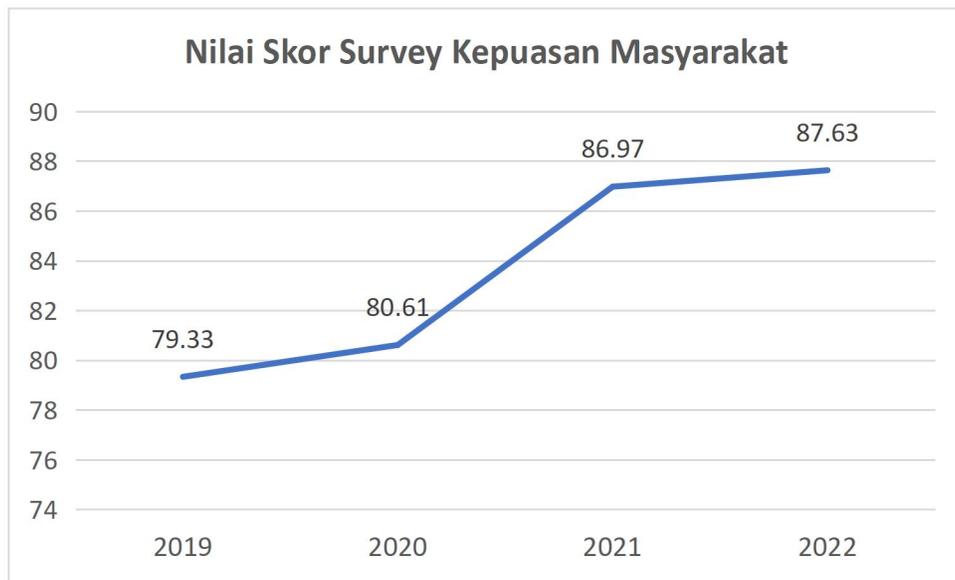
Tabel 4.1 Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi pendaftaran "online"	√	√	√	√	Bagian Promkes
2	Kualitas sarana prasarana	Secara bertahap melakukan perbaikan sarana prasarana pelayanan	√	√	√	√	Tim Mutu
3	Kesesuaian persyaratan pelayanan	Sosialisasi tentang persyaratan mengakses pelayanan	√	√	√	√	Bagian Promkes

C. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan kesehatan diperlukan survey secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survey dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan Kesehatan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan kesehatan serta melihat kecenderungan (tren) layanan kesehatan yang telah diberikan kepada masyarakat serta kinerja dari Puskesmas Banguntapan II. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Puskesmas Banguntapan II Kabupaten Bantul dapat dilihat melalui grafik berikut :

Grafik 5 Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2019-2022



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan kesehatan dari tahun 2019 hingga 2022 di Puskesmas Banguntapan II Kabupaten Bantul.

BAB V

KESIMPULAN

Survey Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Banguntapan II dilaksanakan mulai bulan Januari – Juni 2023 dengan jumlah responden sebanyak 211 orang. Kesimpulan dari hasil Analisa data adalah :

1. Pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Banguntapan II Kabupaten Bantul, secara kuantitas termasuk dalam kategori baik dengan nilai SKM 82.9 tetapi secara kualitatif berdasarkan saran dan masukan dari responden, ada beberapa unsur yang perlu mendapatkan perhatian. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Puskesmas Banguntapan II Kabupaten Bantul, menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan kesehatan dari tahun 2019 hingga 2022.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan dengan nilai 3.11, kualitas sarana dan pra sarana dengan nilai 3.18, yaitu kesesuaian persyaratan pelayanan dengan nilai 3,25
3. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan nilainya 3.55, Perilaku Pelaksana nilainya 3.52, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan nilainya 3.35
4. Survey Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan Kesehatan di Puskesmas Banguntapan II akan dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan Kesehatan.

Bantul, 29 Juli 2023

Kepala Puskesmas Banguntapan II



dr. Erni Rochmawati
NIP 196710011997032002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

← → ↻ skm.bantulkab.go.id/55b37c5c270e5d84c793e486d798c01d

Gmail YouTube Maps al ok Peserta_pkm@gmai... logbook-pidgi.inter... INTERNSIP ONLINE... SIMPIDGI: Dokter P... SIMPIDGI: Dokter G...

SKM Bantul HOME ISI SKM STANDAR LAYANAN PUBLIK ADUAN MASYARAKAT DATA SKM

- 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?**
 Tidak sesuai Kurang sesuai Sesuai Sangat sesuai
- 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?**
 Tidak mudah Kurang mudah Mudah Sangat mudah
- 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?**
 Tidak cepat Kurang cepat Cepat Sangat cepat
- 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan?**
 Sangat mahal Cukup mahal Murah Gratis
- 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?**
 Tidak sesuai Kurang sesuai Sesuai Sangat sesuai
- 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan?**
 Tidak kompeten Kurang kompeten Kompeten Sangat Kompeten
- 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?**
 Tidak sopan dan tidak ramah Kurang sopan dan tidak ramah Sopan dan ramah Sangat sopan dan ramah
- 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?**
 Tidak ada Ada tetapi tidak berfungsi Berfungsi kurang maksimal Dikelola dengan baik
- 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?**
 Buruk Cukup Baik Sangat Baik

2. Hasil Olah Data SKM

Snilai / unsur	686	691	656	749	689	705	743	707	671	
NRR / unsur	3.251	3.275	3.109	3.550	3.265	3.341	3.521	3.351	3.180	
NRR Tertbg /Unsur	0.361	0.364	0.345	0.394	0.363	0.371	0.391	0.372	0.353	*) 3.316
IKM Unit pelayanan										**) 82.899

Keterangan :

U1 s.d. U9 : Unsur-Unsur pelayanan
 NRR : Nilai rata-rata
 IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
 *) : Jumlah NRR IKM tertimbang
 **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur : $\frac{\text{Jumlah nilai per unsur dibagi}}{\text{Jumlah kuesioner yang terisi}}$
 NRR tertimbang per unsur : $\text{NRR per unsur} \times 0,11$

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.251
U2	Prosedur	3.275
U3	Waktu pelayanan	3.109
U4	Biaya/tarif	3.550
U5	Produk layanan	3.265
U6	Kompetensi pelaksana	3.341
U7	Perilaku pelaksana	3.521
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.351
U9	Sarana dan prasarana	3.180

IKM UNIT PELAYANAN : 82.90

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
 B (Baik) : 76,61 - 88,30
 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Hasil Olah Data SKM

No	Layanan	IKM	Nilai
1	Layanan Anc Terpadu	83.17	B (Baik)
2	Layanan Apotek	79.37	B (Baik)
3	Layanan Gizi	91.24	A (Sangat Baik)
4	Layanan Imunisasi	82.74	B (Baik)
5	Layanan Laboratorium	82.92	B (Baik)
6	Layanan Gigi Dan Mulut	92.52	A (Sangat Baik)
7	Layanan Pemeriksaan Umum	76.11	C (Kurang Baik)
8	Layanan Pendaftaran	90.14	A (Sangat Baik)
9	Layanan Poli Batuk	81.94	B (Baik)
10	Layanan Rujukan	77.62	B (Baik)

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



ANALISA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Unsur	Nilai	Analisa		Rekomendasi
		Kekuatan	Kelemahan	
Persyaratan	3.27	Persyaratan mudah, Prioritas pelayanan pada kasus emergency	Pasien tidak membawa kartu identitas	Pasien bisa menggunakan Fotokopi KTP/KK/Kartu BPJS atau foto yang ada di galeri HP
Prosedur	3.3	Tersedianya alur pelayanan yang jelas di bagian pendaftaran	Masyarakat kadang tidak membaca	Membantu masyarakat yang merasa kebingungan saat di Puskesmas dengan memberikan informasi sesuai kebutuhan
Waktu pelayanan	3.14	Sudah ada SOP untuk penyelesaian waktu pelayanan	Keterbatasan petugas	Optimalisasi jam pelayanan oleh petugas di Poli
Biaya tarif	3.57	Biaya/ tarif ditampilkan secara rinci pada papan, pasien KTP Bantul tidak punya jaminan bisa diklaimkan Jamkesda	Tidak semua masyarakat memahami prosedur pembiayaan	Sosialisasi pembiayaan Kesehatan kepada pasien dan petugas
Produk layanan	3.28	Produk layanan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ada SOP	Masyarakat belum mengetahui jenis pelayanan yang ada	Sosialisasi tentang jenis pelayanan kepada masyarakat melalui media social
Kompetensi pelaksana	3.35	Semua tenaga Kesehatan sudah memiliki STR dan SIP	Beberapa petugas habis masa berlaku STR dan SIP nya	Edukasi petugas untuk segera memperbaharui STR dan SIP nya
Perilaku pelaksana	3.51	Petugas menerapkan 5S	Ada petugas yang kurang ramah	Pembinaan kepada petugas secara berkala

Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	3.46	Pengaduan saran dan masukan segera ditindaklanjuti maksimal 2x24 jam	Kotak saran sering kosong, pasien lebih sering menuliskan pada beberapa media social milik Puskesmas	Sosialisasi layanan pengaduan melalui WA center, kontak saran, Instagram, facebook serta pengaduan secara langsung
Sarana dan prasarana	3.25	Sarana dan prasarana di Puskesmas sudah baik	Banyak kursi yang rusak, kipas angin di ruang tunggu kurang	Penambahan kursi dan kipas angin di ruang tunggu pasien

Bantul, 29 Juli 2023

Kepala Puskesmas Banguntapan II



dr. Erni Rochmawati

NIP 196710011997032002