

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Periode Juli - Desember 2023



UPTD PUSKESMAS BANGUNTAPAN II

DINAS KESEHATAN KABUPATEN BANTUL

Januari 2024

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 mengamankan 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 2 dilakukan secara periodik mulai bulan Juli-Desember tahun 2023. 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	Juni 2023	6
2	Pengumpulan Data	Juli – Desember 2023	153

3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Januari 2024	7
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 2024	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 2023 semester 2, maka sampel penerima layanan pada Puskesmas Banguntapan II dalam Enam Bulan adalah sebanyak 498 responden.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA

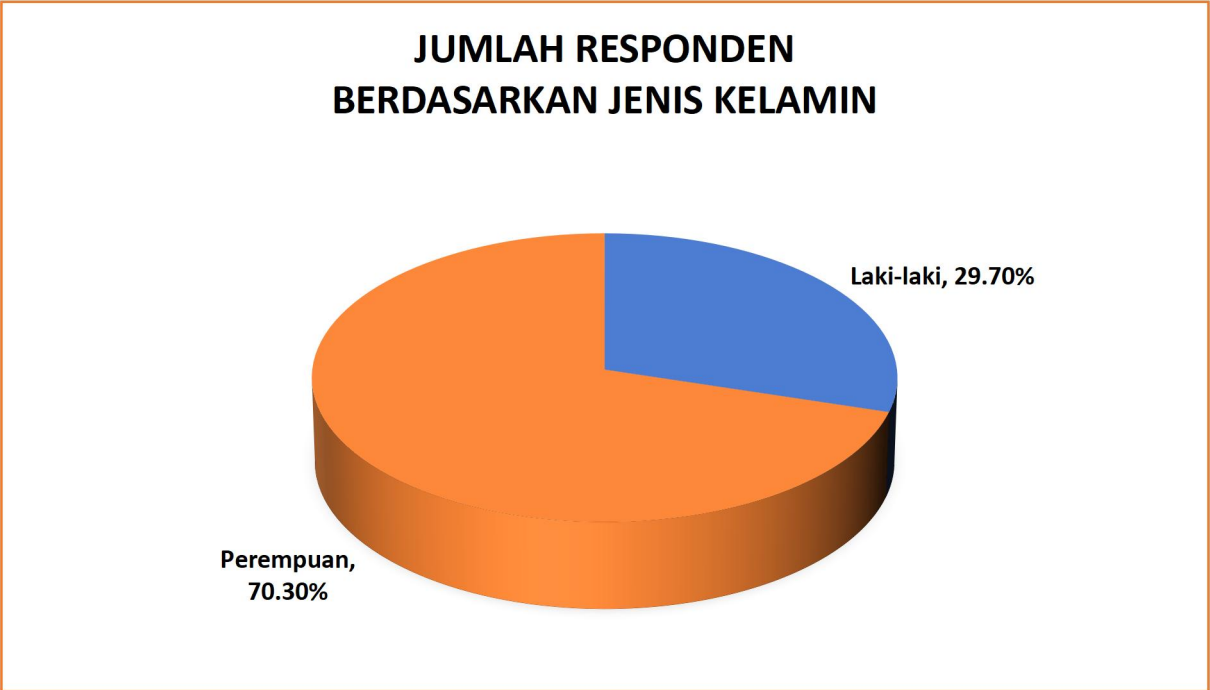
A. Jumlah Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 498orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

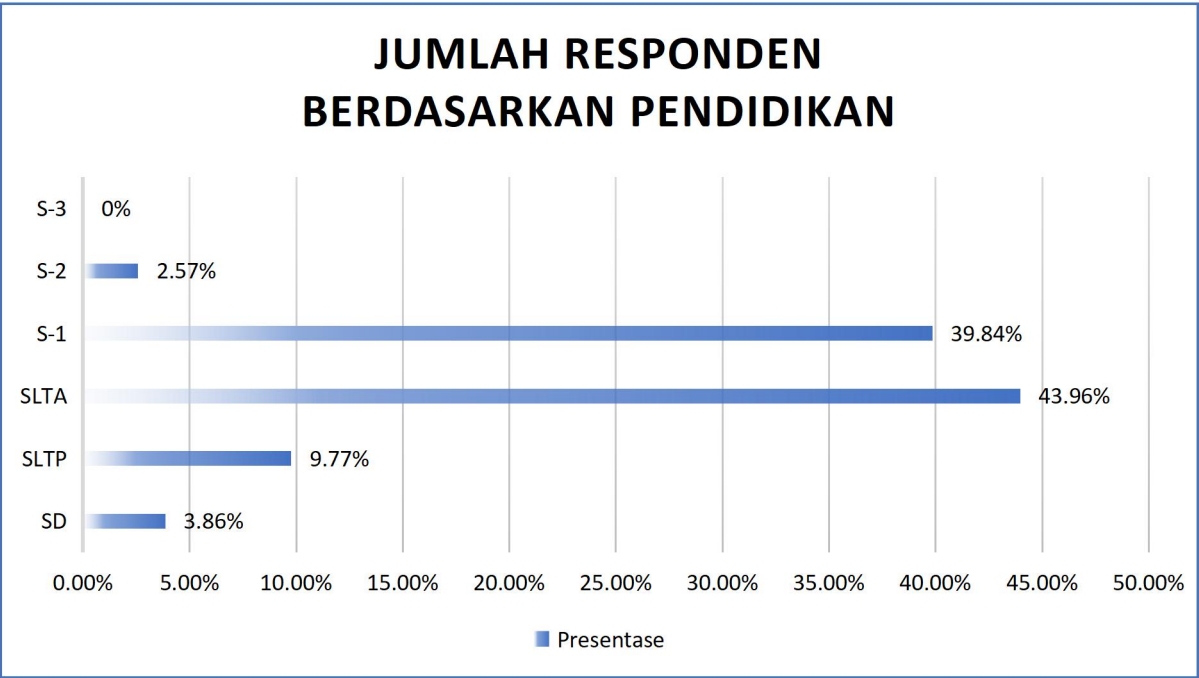
No	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Laki-laki	148	29.7 %
2	Perempuan	350	70.3 %
Jumlah		498	100%

Grafik 3.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Tabel 3.2 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan

No	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	SD	15	3.86%
2	SLTP	38	9.77%
3	SLTA	171	43.96%
4	S-1	155	39.84%
5	S-2	10	2.57%
6	S-3	0	0%
Jumlah		389	100%

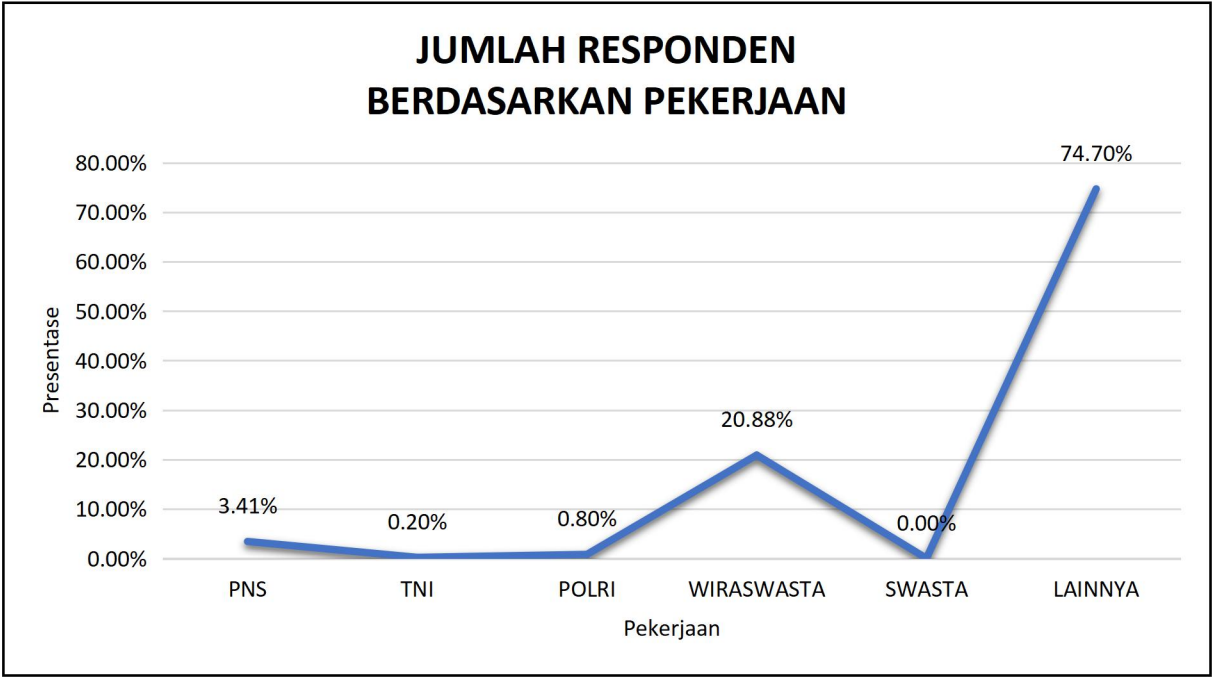


Grafik 3.2 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 3.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	PNS	17	3.41%
2	TNI	1	0.20%
3	POLRI	4	0.80%
4	WIRASWASTA	104	20.88%
5	SWASTA	0	0.00%
6	LAINNYA	372	74.70%
Jumlah		498	100%

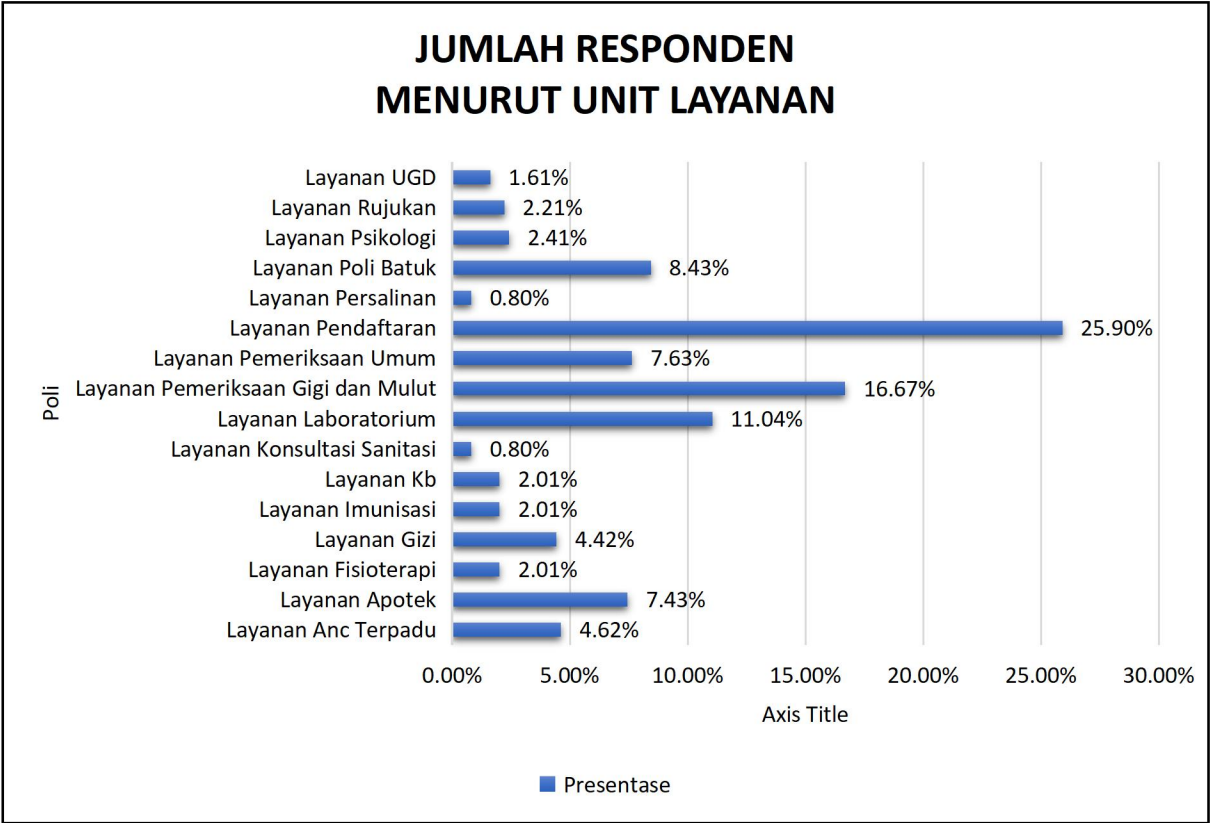
Grafik 3.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan



Tabel 3.4 Jumlah Responden Berdasarkan Unit Layanan

No	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Layanan Anc Terpadu	23	4.62%
2	Layanan Apotek	37	7.43%
3	Layanan Fisioterapi	10	2.01%
4	Layanan Gizi	22	4.42%
5	Layanan Imunisasi	10	2.01%
6	Layanan Kb	10	2.01%
7	Layanan Konsultasi Sanitasi	4	0.80%
8	Layanan Laboratorium	55	11.04%
9	Layanan Pemeriksaan Gigi dan Mulut	83	16.67%
10	Layanan Pemeriksaan Umum	38	7.63%
11	Layanan Pendaftaran	129	25.90%
12	Layanan Persalinan	4	0.80%
13	Layanan Poli Batuk	42	8.43%
14	Layanan Psikologi	12	2.41%
15	Layanan Rujukan	11	2.21%
16	Layanan UGD	8	1.61%
Jumlah		498	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 350 orang. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan paling banyak adalah pendidikan SLTA yaitu sebanyak 171 orang. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yang paling banyak adalah lainnya sebanyak 372 orang dan karakteristik responden berdasarkan unit layanan yang paling banyak adalah Layanan Pendaftaran sebanyak 129 orang.

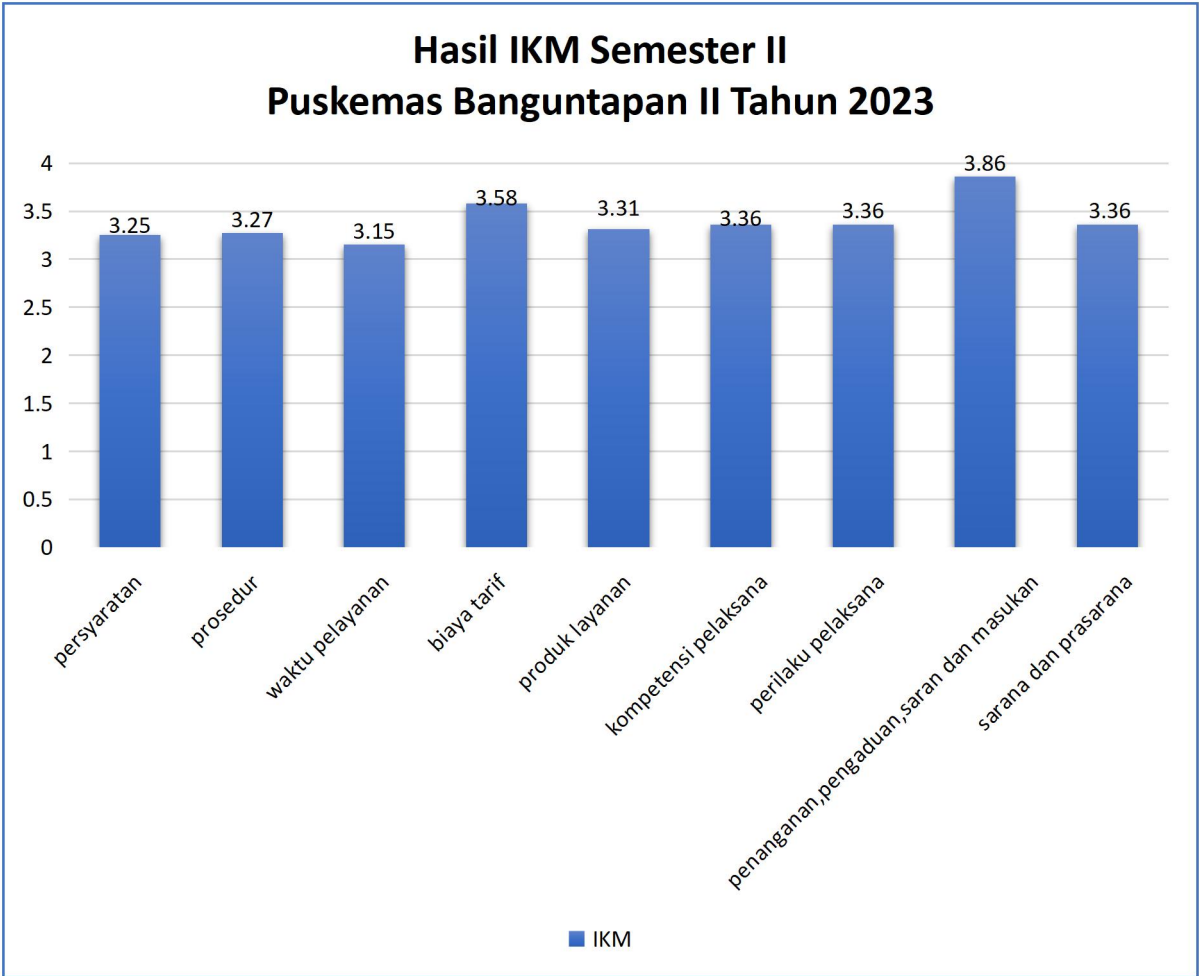
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	6
2	Prosedur	3.27	Baik	5
3	Waktu Layanan	3.15	Baik	7
4	Biaya/ Tarif	3.58	Baik	2
5	Produk Layanan	3.31	Baik	4
6	Kompetensi Pelaksana	3.36	Baik	3
7	Perilaku Pelaksana	3.36	Baik	3
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.86	Sangat Baik	1
9	Sarana dan Prasarana	3.36	Baik	3
IKM Unit Layanan		84.72	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 2, diketahui bahwa :

1. Waktu pelayanan mendapatkan nilai terendah pertama yaitu 3.15
2. Persyaratan mendapatkan nilai terendah kedua dengan nilai 3.25
3. Nilai terendah ketiga yaitu prosedur dengan nilai 3.27
4. Penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3.86

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. “Prosedur pelayanan di suatu poli membingungkan”.
3. “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan ramah mau mendengarkan argumen pasien”.

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

- Waktu pelayanan pasien masih dirasakan lambat oleh masyarakat dikarenakan adanya keterbatasan petugas. 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 penumpukkan antrian ketika datang ke puskesmas.
- Pasien mencatat perasaan tidak nyaman dengan prosedur/kebijakan pelayanan yang dianggap kurang jelas dan tidak sesuai dengan informasi umum. Pasien meminta agar diadakannya sosialisasi yang lebih baik terkait prosedur/kebijakan pelayanan agar tidak terjadi kebingungan dan terbuangnya waktu pasien.
- Pasien merasa bahwa sikap petugas kurang baik karena petugas di suatu layanan tertentu terlihat kurang mau mendengarkan argumen dari pasien. Melayani dengan ramah dan sabar merupakan hal penting yang harus diperbaiki untuk mewujudkan kepuasan dan kenyamanan pasien ke depannya.

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.

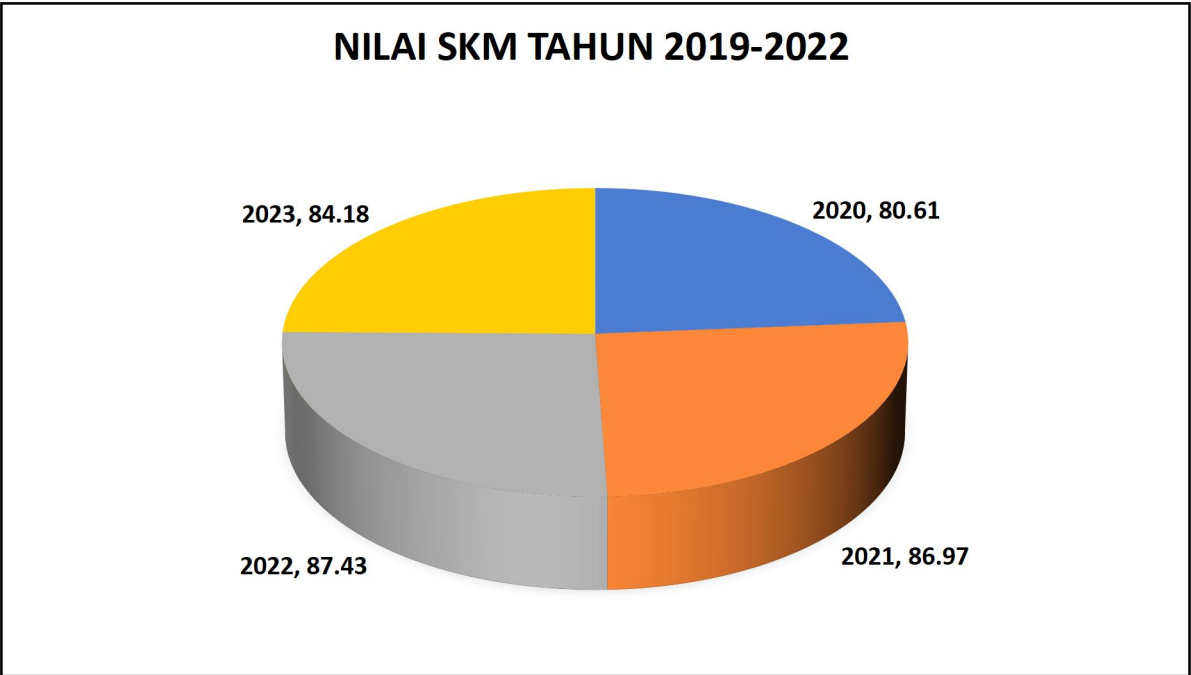
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan melalui pertemuan Lokmin bulanan untuk seluruh karyawan Puskesmas Banguntapan II. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 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 <i>online</i>	√	√	√	√	Bagian Promkes
2	Prosedur	Sosialisasi mengenai prosedur layanan yang sering menimbulkan kebingungan dan aduan	√	√	√	√	Tim Mutu
3	Perilaku pelaksana	Sosialisasi tentang 5S kepada petugas secara berkala	√	√	√	√	Tim Mutu

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 4.1 Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2020-2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan kesehatan dari tahun 2020 hingga 2022 di Puskesmas Banguntapan II Kabupaten Bantul. Sayangnya, kinerja ini mengalami sedikit penurunan di tahun 2023, yakni sebesar 3.25. Perlu tindakan lebih lanjut agar kinerja di Pukesmas Banguntapan II bisa meningkat lagi dan tidak kembali menurun di tahun berikutnya.

BAB V

KESIMPULAN

Survey Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Banguntapan II dilaksanakan mulai bulan Juli – Desember 2023 dengan jumlah responden sebanyak 498 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 84.72. Akan 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 sedikit penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan kesehatan dari tahun sebelumnya.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan adalah waktu pelayanan dengan nilai 3.15, persyaratan dengan nilai 3.25, serta prosedur dengan nilai 3.27.
3. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3.86, dan biaya/tarif dengan nilai 3.58, serta kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana dengan nilai 3.36.
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, 18 Januari 2024

Kepala Puskesmas Banguntapan II



dr. Erni Rochmawati

NIP 196710011997032002

LAMPIRAN

1. Kuesioner



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
UPT PUSKESMAS BANGUNTAPAN II
LAYANAN RUJUKAN

HOME

ISI SKM

STANDAR LAYANAN PUBLIK

ADUAN MASYARAKAT

DATA SKM

ISI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

LAYANAN RUJUKAN
UPT PUSKESMAS BANGUNTAPAN II

Uusia

Jenis Kelamin

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

Pendidikan

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☐ D3

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ WIRASWASTA

☐ KARYAWAN SWASTA

☐ BURUH HARIAN LEPAS

☐ PELAJAR/MAHASISWA

☐ IRT

☐

Petani

Pekerjaan Lainnya



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

Snilai / unsur	1620	1626	1569	1783	1648	1673	1674	1921	1675	
NRR / unsur	3.253	3.265	3.151	3.58	3.309	3.359	3.361	3.857	3.364	
NRR Tertbg /Unsur	0.361	0.363	0.35	0.398	0.368	0.373	0.373	0.429	0.374	*) 3.389
IKM Unit pelayanan										**) 84.722

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

: $\text{NRR per unsur} \times 0,11$

IKM UNIT PELAYANAN :	84.72
-----------------------------	--------------

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

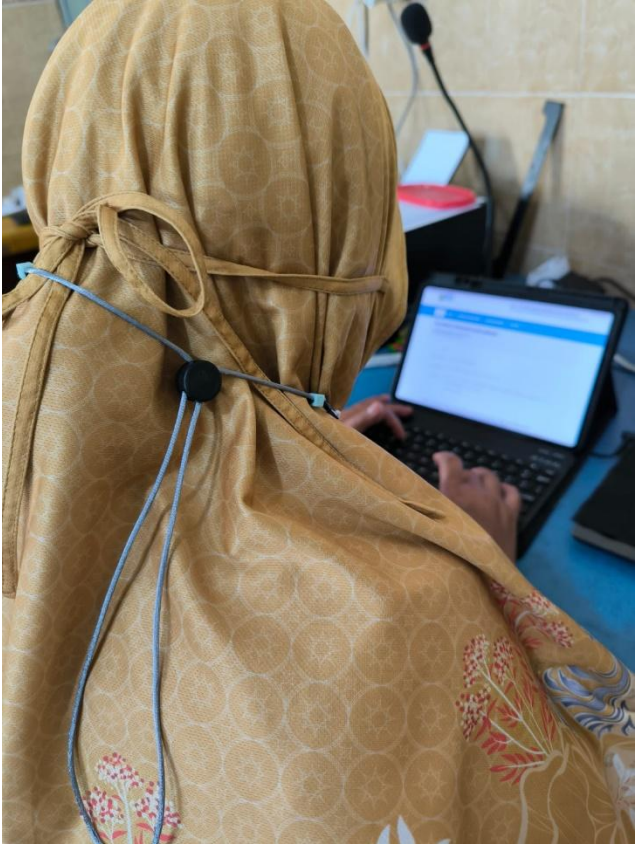
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.25
U2	Prosedur	3.27
U3	Waktu pelayanan	3.15
U4	Biaya/tarif	3.58
U5	Produk layanan	3.31
U6	Kompetensi pelaksana	3.36
U7	Perilaku pelaksana	3.36
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.86
U9	Sarana dan prasarana	3.36

2. Hasil Olah Data SKM

No	Layanan	IKM	Nilai
1	Layanan ANC terpadu	81.76	B (Baik)
2	Layanan Apotek	82.51	B (Baik)
3	Layanan Fisioterapi	83.33	B (Baik)
4	Layanan Gizi	87.88	B (Baik)
5	Layanan Imunisasi	84.72	B (Baik)
6	Layanan KB	83.61	B (Baik)
7	Layanan Konsultasi Sanitasi	86.81	B (Baik)
8	Layanan Laboratorium	85.45	B (Baik)
9	Layanan Pemeriksaan Gigi dan Mulut	84.87	B (Baik)
10	Layanan Pemeriksaan Umum	82.75	B (Baik)
11	Layanan Pendaftaran	85.96	B (Baik)
12	Layanan Persalinan	84.03	B (Baik)
13	Layanan Poli Batuk	84.66	B (Baik)
14	Layanan Psikologi	84.26	B (Baik)
15	Layanan Rujukan	86.11	B (Baik)
16	Layanan UGD	79.17	B (Baik)

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM





ANALISA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Unsur	Nilai	Analisa		Rekomendasi
		Kekuatan	Kelemahan	
Persyaratan	3.25	Persyaratan mudah, Prioritas pelayanan pada kasus <i>emergency</i>	Pasien tidak membawa kartu identitas	Pasien bisa menggunakan Fotokopi KTP/KK/Kartu BPJS atau foto yang ada di galeri HP
Prosedur	3.27	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	3.15	Sudah ada SOP untuk penyelesaian waktu pelayanan	Keterbatasan petugas	Optimalisasi jam pelayanan oleh petugas di Poli
Biaya tarif	3.58	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	3.31	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	3.36	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	3.36	Petugas menerapkan 5S	Ada petugas yang kurang ramah	Pembinaan kepada petugas secara berkala
Penanganan,pengaduan,saran dan masukan	3.86	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	3.36	Sarana dan prasarana di Puskesmas sudah baik	Banyak kursi yang rusak, kipas angin diruang tunggu kurang	Penambahan kursi dan kipas angin di ruang tunggu pasien

Mengetahui,

Kepala Puskesmas Banguntapan II



dr.Erni Rochmawati

NIP. 196710011997032002