LAPORAN SURVEIKEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS JATEN I
TAHUN 2022

PUSKESMAS JATEN I
DINASKESEHATAN
KABUPATEN KARANGANYAR
TAHUN2022

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat dan kuasaNYa sehingga dapat menyelesaikan laporan ini. Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan penting dalam menggambarkan kualitas kinerja pelayanan yang integratif dalam menentukan pola perbaikan yang lebih positip demi tercapainya derjat kesehatan yang lebih baik.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI No 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, bahwa penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei kepuasan masyarakat satu tahun sekali. Puskesmas Jaten I telah melaksanakan survei kepuasan masyarakat tahun 2022 guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Laporan survei kepuasan masyarakat disusun untuk mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kineja penyelenggara pelayanan. Masukan dari masyarakat berupa penilaian obyektif atas pelayanan puskesmas akan diolah dan kemudian dijadikan acuan dalam menyusun program kerja pada periode selanjutnya.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak karena telah membantu dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat periode ini dan kemudian dimohon kerja samanya untuk menindaklanjuti rekomendasi perbaikan pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang dipersepsikan lemah oleh pengguna layanan berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan. Akhirnya kami mengharapkan kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang bersifat membangun agar pelayanan di Puskesmas Jaten I mejadi lebih baik lagi.

Jaten, 15 Nopember 2022

Kepala Puskesmas Jaten I

dr. Farida Nurhayati

NIP.198210192010012013

DAFTAR ISI

Halaman judul.....i

Kata Pengantar.....ii

Daftar isi.....iii

BAB I. PENDAHULUAN.....1

A. LATAR BELAKANG.....1
B. MAKSUD DAN TUJUAN.....2

BAB II. HASIL SURVEI DAN ANALISIS.....5

BAB III. PENUTUP.....8
A. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....8
B. TINDAK LANJUT.....8

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....9

BAB. I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkatkepuasan masyarakatyangdiperolehdarihasilpengukuransecarakuantitatif dan kualitatifataspendapat masyarakatdalammemperolehpelayanandariaparatur penyelenggara pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan tolak ukuruntukmenilaitingkat kualitas pelayananyangdiberikanolehUnitPelayanan publik.Survei ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitaspelayanan publik dan mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Sesuai amanat Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun2009 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusunSurvei KepuasanMasyarakat

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih ada kekurangan sarana dan prasarana yang terjadi di Puskesmas Jaten 1 sehingga jika dilihat dari segi kualitasmasih perlu dilakukan perbaikan terus menerus agar sesuai dengan harapan masyarakat. Salah satu tolok ukur penilaian kualitas layanan puskesmas adalah dengan mendengarkan atau mengumpulkan persepsi. Pelayanan publik dapat juga di uji dengan menggunakan Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017. Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Puskesmas Jaten I sebagai salah satu instansi pelayanan publik wajib melaksanakan survei kepuasa masyarakat. Pelaksanaan survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Jaten I merupakan wujud nyata manajemen Puskesmas Jaten I dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas Puskesmas Jaten I menyelenggarakan survei terkait dengan kepuasan masyarakat. Pemilihan sampel yang tepat. dianggap dapat mewakili pendapat umum yang berkembang di masyarakat, Diharapkan dengan semakin meningkatnya indeks kepuasan masyarakat atas suatu pelayanan berarti semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan.

B. TUJUAN

i. Tujuan Umum

Untuk mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat yang ada di wilayah Puskesmas Jaten I secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

ii. Tujuan Khusus

- Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat

- dalam memperoleh pelayanan dari aparatur peyelenggara pelayanan di Puskesmas Jaten I.
- Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan di Puskesmas Jaten I
- Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan yang ada dan sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan di Puskesmas Jaten I.
- Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang ada di Puskesmas Jaten I
- Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan di Puskesmas Jaten I dan upaya dalam pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

iii. SASARAN

Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan 367responden yang berobat di Puskesmas Jaten I.

iv. JADWAL KEGIATAN

1. Penyusunanrencanakegiatan : Nopember 2021

2.Penyusunan instrument : Desember 2021

3. Pelaksanaansurvey : 01 Januari – 4 Nopember 2022

4. Pengolahandanevaluasidata :Nopember2022

5.PenyusunanLaporan : Nopember 2022

a. Persiapan

1. Pembentukan Tim Survey oleh Kepala Puskesmas

   Ketua : drg. Tana Haryana

   Sekretaris : Surantini, SKM

   Anggota : Wiwied Widyawati, Amd.Kes

   Sri Mulyani, AMF

2. Penyusunan angket/kuesioner survey dengan link https://eskm.karanganyarkab.go.id/kuesioner/52/99
3. Sosialisasi angket/kuesioner yang telah disusun kepada pelaksana survey lapangan

b. Pelaksanaan

1. Pelakanaan survey sesuai dengan waktu dan tempat yang telah disepakati
2. Koordinator masing-masing lokasi bertanggung jawab terhadap pelaksanaan survey.
3. Setiap responden wajib mengisi semua item pertanyaan sesuai petunjuk pada angket atau didampingi oleh petugas pelaksana survey

c. Pembahasan dan Tindak Lanjut

1. Hasil survey yang didapatkan dari masyarakat diinput di link https://eskm.karanganyarkab.go.id/kuesioner/52/99 dan dilakukan pembahasan dan tindak lanjut terhadap masalah atau kesenjangan antara kebutuhan dan harapan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan Puskesmas.

BAB. II
HASIL SURVEI DAN ANALISIS DATA

Dari keseluruhan kuesioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Data pada penelitian ini diambil menggunakan kuesioner. Tahapan selanjutnya setelah pengumpulan data adalah *editing,coding,scoring, tabulating* dan analisis data. Kriteria penilaian mutu pelayanan dan identitas responden disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 1. Kriteria Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, MutuPelayanandan KinerjaUnitPelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	INILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYA NAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidakbaik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurangbaik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangatbaik

Tabel 2. Identitas Responden

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis kelamin	Laki	153	42%
		Perempuan	214	58%
2	Usia	<20-30 tahun	41	20,5%
		30-50 tahun	99	49,5%
		>50 tahun	60	30%
3	Pendidikan	SD/SMP/SMA/Sederajad	227	62%
		Diploma	82	22%
		S1/S2/S3	58	16%
4	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	70	19%
		SWASTA	192	53%
		WIRAUSAHA	80	24%
		LAINNYA	13	4%

Tabel 3. H a s i l Nilai Unsur Pelayanan.

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI TERTIMBANG
1	PersyaratanPelayanan	3,172	0,352
2	Prosedur Pelayanan	3,194	0,355
3	Waktu pelayanan	3,229	0,358
4	Biaya / Tarif Pelayanan	3,379	0,375
5	Produk Layanan	3,237	0,359
6	Kompetensi pelaksana	3,139	0,348
7	Perilaku pelaksana	3,207	0,356
8	Sarana dan prasarana	3,3	0,366
9	Penanganan pengaduan	3,886	0,431
	JUMLAH (NILAI INDEK)		3,3

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
   = 3,3 x 25 = **82,5**
b. Mutu pelayanan : **B**.
c. Kinerja unit pelayanan **Baik**.

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.Walaupun hasil secara keseluruhan baik, namun terdapat beberapa unsur penilaian dalam pelayanan yang harus di tingkatkan. Nilai paling rendah didapat pada unsur kompetensi pelaksana, yaitu 3,139 walaupun sudah termasuk kategori baik yaitu antara 3,064 – 3,532. Sedangkan unsur-unsur yang harus kita pertahankan dan kita tingkatkan adalah persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, prilaku pelaksana pelayanan, produk layanan, waktu pelayanan, dan penanganan pengaduan,saran dan masukan.

Dibandingkan dengan hasil survei tahun 2020 dan 2021 unsur kompetensi pelaksana pelayanan pada survei kali ini mendapat nilai lebih rendah karena hal ini kemungkinan adanya keterbatasan sumber daya manusia, sedangkan banyak kegiatan luar gedung yang perlu dilaksanakan sehingga pelayanan dalam gedung terkadang kekurangan sumber daya manusia yang ada.

Hal inilah kemungkinan yang menyebabkan pelanggan merasa terlayani dengan sumber daya yang seadanya atau tidak optimal. Kemudian unsur persyaratan pelayanan mendapat nilai 3,172 , hal ini sangat berbeda jika dibandingkan hasil survei periode tahun 2021 yang mendapat nilai lebih tinggi , hal ini kemungkinan karena pasien tidak memahami apa yang dimaksud persyaratan pelayanan, sehingga mengisi kuesioner hanya asal mengisi saja, karena persyaratan pelayanan sangat mudah dan sederhana, misal hanya membawa kartu berobat dan kartu BPJS bagi peserta BPJS atau KTP.

Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut

NO	PRIORITAS UNSUR	ANALISIS PENYEBAB	PROGRAM / KEGIATAN	PENANGGUNG JAWAB
1	Kompetensi Pelaksana	Banyak kegiatan luar gedung Ada undangan kegiatan dari instansi lain yg terkait, SDM terkait memang kurang	Evalusi dalam penetapan jadwal kegiatan Dilakukan Perwakilan Usulan pengadaan SDM ke DINKES	drg. Tana Haryana
2	Persyaratan Pelayanan	Pasien lupa tidak membawa persyaratan	-Edukasi ke pasien -Informasikan Di Papan Informasi.	drg. Tana Haryana

BAB. III
PENUTUP

A. KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

a. Kesimpulan

1. Secara umum kualitas pelayanan di Puskesmas Jaten I dipersepsikan oleh masyarakat penggunanya pada posisi B dengan katagori BAIK , dengan angka Indeks 82,5 berada dalam interval 76,61 – 88,30
2. Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur-unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan
3. Unsur-unsur yang perlu mendapatkan perhatian yaitu unsur kompetensi pelaksana, persyaratan pellayanan dan prosedur pelayanan

b. Rekomendasi

Berdasarkan hasil perhitungan, bahwa hanya terdapat satu unsur pelayanan yang mendapatkan nilai rendah , dan perlu mendapatkan perhatian yaitu unsur kompetensi pelaksana dan prosedur pelayanan. Untuk meningkatkan nilai /skor tersebut maka perlu dilakukan evaluasi dalam penetapan jadwal kegiatan, perlu perwakilan bila ada undangan instansi terkait dan pengadaan sumber daya manusia sesuai dengan kebutuhan agar pelayanan kepada msyarakat bisa lebih optimal. Kemudian untuk persyaratan pelayanan perlu dilakukan edukasi kepada pasien serta diberi informasi tertulis yang mudah dibaca oleh pelanggan.

B. TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis survei pelanggan maka pihak manajemen melakukan tindak lanjut yaitu dengan mengoptimalkan sumber daya yang ada, edukasi kepada pelanggan dan usulan pengadaan sumber daya manusia sesuai kebutuhan ke Dinas Kesehatan.