

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PUSKESMAS DULUPI KABUPATEN BOALEMO

TAHUN 2022



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas Rahmat dan Karunia-Nya kami dapat menyelesaikan laporan Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Dulupi Kabupaten Boalemo tahun 2022. Kami berharap laporan ini dapat menjadi sarana monitoring dan evaluasi terhadap kinerja Puskesmas Dulupi dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah kerja kami.

Kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan saran untuk perbaikan dalam penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat di masa yang akan datang.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu dan berpartisipasi dalam pelaksanaan survei maupun penyusunan laporan ini. Akhir kata semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Dulupi, Januari 2023

**Kepala Puskesmas Dulupi**

**Radmin Kamumu, SKM**

## DAFTAR ISI

Cover .....	
Kata Pengantar .....	I
Daftar Isi .....	II
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Hukum .....	2
1.3 Tujuan dan Manfaat .....	2
1.4 Ruang Lingkup .....	3
1.5 Hasil yang Ingin Dicapai .....	4
<b>BAB II METODOLOGI PENGUKURAN</b>	
2.1 Tahap Persiapan .....	5
2.2 Tahap Pelaksanaan .....	6
<b>BAB III HASIL PENGUKURAN .....</b>	<b>8</b>
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>18</b>

The background of the page is a marbled paper pattern with swirling veins of light blue, purple, and gold. A white rectangular box with a black border is centered on the page, containing the title text.

# **BAB I PENDAHULUAN**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah daerah dan atau masyarakat. Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat I dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi tingginya di wilayah kerjanya.

Tingkat kualitas kinerja pelayanan memiliki dampak (*impact*) yang luas, oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan secara tepat, cepat, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

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. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang berjalan di Puskesmas.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan juga salah satu sarana puskesmas dalam pengidentifikasian kebutuhan masyarakat di wilayah kerja puskesmas Dulupi sehingga. Kebutuhan masyarakat bisa dipenuhi sehingga Puskesmas Dulupi dapat lebih baik dalam proses peningkatan mutu pelayanan dan pemenuhan kebutuhan di wilayah kerja Puskesmas Dulupi.

Diharapkan dari hasil survei ini akan diketahui data Hasil Kepuasan Masyarakat yang dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong Puskesmas Dulupi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas layanannya.

## **1.2 Dasar Hukum**

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

## **1.3 Tujuan dan Manfaat**

Tujuan dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu :

1. Mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan guna meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik
2. 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 penyelenggara pelayanan publik
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan Puskesmas Dulupi sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Puskesmas Dulupi
6. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik Puskesmas Dulupi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan

Manfaat dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu :

- a. Mengetahui kelemahan dan kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik
- b. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan
- d. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan, masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik

#### 1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, untuk dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari:

1. **Persyaratan pelayanan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
3. **Waktu penyelesaian** masalah adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4. **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 / hasil layanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan

6. **Kompetensi pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** adalah sikap petugas memberikan pelayanan
8. **Penanganan pengaduan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
9. **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)

### 1.5 Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Puskesmas Dulupi melalui nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

The background of the page is a marbled paper pattern with swirling colors of light blue, purple, and gold. A white rectangular box with a black border is centered on the page, containing the chapter title. The text is in a bold, black, sans-serif font.

**BAB II**  
**METODOLOGI**  
**PENGUKURAN**

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **2.1 Tahap Persiapan**

Tahap persiapan terdiri dari tahap persiapan survei lapangan. Sekaligus mengajukan rancangan kegiatan survei (persiapan survei) yang meliputi :

##### **2.1.1 Instrumen survei**

Instrumen yang dipergunakan dalam kegiatan ini adalah kuesioner. Kuesioner terdiri dari beberapa bagian, diantaranya :

a. Identitas Responden

Bagian ini berisi data identitas responden. Data identitas responden meliputi: jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan responden

b. Pendapat Masyarakat

Pada bagian ini ditanyakan pendapat masyarakat yang meliputi kepuasan dan harapan atas 9 unsur pelayanan publik. 9 unsur pelayanan tersebut mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

9 unsur tersebut terdiri dari:

- 1) Persyaratan Pelayanan
- 2) Prosedur Pelayanan
- 3) Waktu Pelayanan
- 4) Biaya/tariff
- 5) Produk / hasil layanan
- 6) Kompetensi Pelaksana
- 7) Perilaku Pelaksana
- 8) Penanganan Pengaduan
- 9) Sarana dan prasarana

##### **2.1.2 Rancangan Sampel Survei**

Responden adalah penduduk dan pengguna layanan publik di Puskesmas Dulupi yang pernah melakukan pengurusan atau menjadi pengguna layanan publik di Puskesmas Dulupi dalam 6 bulan kedua.

Batasan 6 bulan kedua perlu dilakukan agar responden masih dapat mengingat kualitas layanan publik dan jika ada permasalahan atas ketidakpuasan layanan publik, tidak melebar ke tahun-tahun yang sudah lewat yang mungkin sudah tidak relevan lagi.

Rincian jumlah responden 200 kuesioner dengan pembagian: Jumlah

responden

:

1. Jenis Kelamin :
  - Laki-laki 53 orang
  - Perempuan 147 orang
2. Pendidikan :
  - SD / dibawahnya 42 orang
  - SMP 38 orang
  - SMA 71 orang
  - Perguruan Tinggi 49 orang

## **2.2 Tahap Pelaksanaan**

### **2.2.1 Pengumpulan Data**

Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menjadi pengguna pelayanan di lingkup Puskesmas Dulupi dengan jumlah responden 200 orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode bulan Juli sampai dengan Desember 2022.

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

### **2.2.2 Pengisian Kuesioner**

Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara dibagikan ke pengunjung / pengguna layanan

Jumlah kuesioner 200 kuesioner dengan pembagian:

1. Jenis Kelamin :
  - Laki-laki 53 orang
  - Perempuan 147 orang
2. Pendidikan :
  - SD / dibawahnya 42 orang
  - SMP 38 orang
  - SMA 71 orang
  - Perguruan Tinggi 49 orang

### **2.2.3 Pengolahan dan Analisa Data**

Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Proses dan analisa data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatus Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

### **2.2.4 Penyusunan Laporan**

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting Puskesmas Dulupi yang menyajikan informasi dari olahan dan analisa data yang dapat digunakan sebagai dasar penentuan kebijakan strategis berdasarkan ketentuan yang berlaku.

The background of the slide is a marbled paper pattern with swirling veins of light blue, purple, and gold. A white rectangular box with a black border is centered on the slide, containing the text.

**BAB III**  
**HASIL**  
**PENGUKURAN**

### BAB III

#### HASIL PENGUKURAN

Pada periode pengukuran Juli sampai dengan Desember 2022, Puskesmas Dulupi telah melaksanakan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat. Pengukuran kepuasan masyarakat tersebut dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dari keseluruhan kuesioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.00 – 2.5996	25.00 – 64.99	D	TIDAK MEMUASKAN
2.60 – 3.064	65.00 – 76.00	C	KURANG MEMUASKAN
3.064 – 3.532	76.61 – 88.31	B	MEMUASKAN
3.532 – 4.00	88.31 - 100	A	SANGAT MEMUASKAN

**Tabel 1. Kategorisasi Mutu Pelayanan**

Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuesioner tersebut adalah sebagai berikut

:

Jumlah responden: 200 responden

1. Jenis Kelamin :
  - a. Laki-laki 53 orang
  - b. Perempuan 147 orang
2. Pendidikan :
  - a. SD / dibawahnya 42 orang
  - b. SMP 38 orang
  - c. SMA 71 orang
  - d. Perguruan Tinggi 49 orang

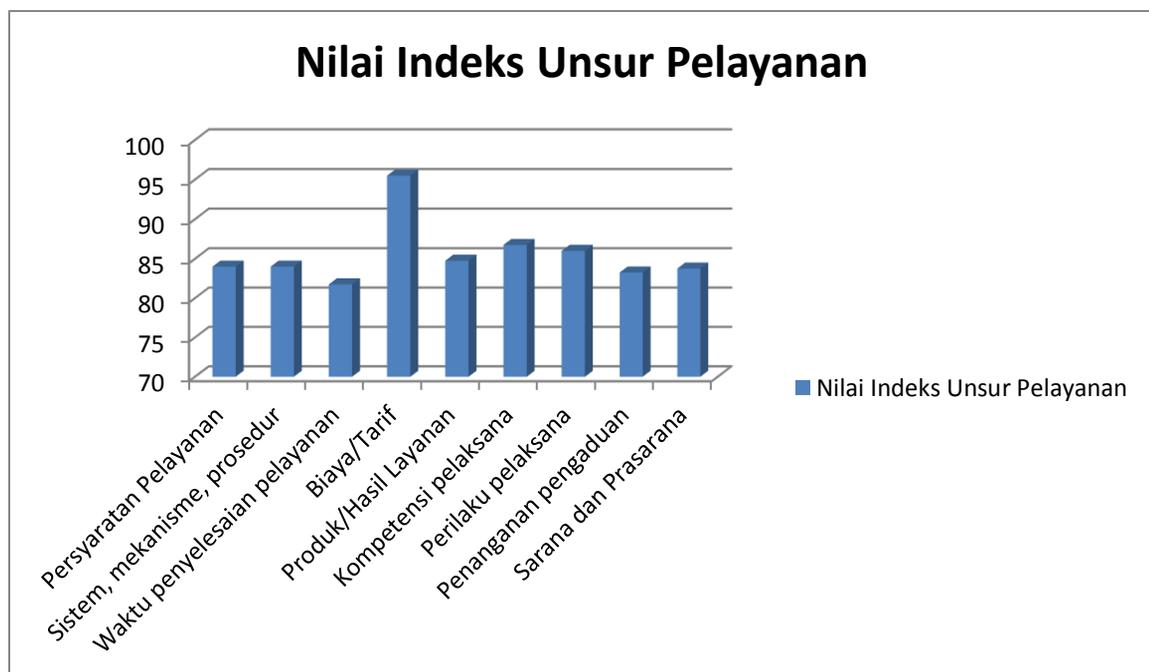
Nilai interval Konversi SKM : 85,5

Kategorisasi Mutu Pelayanan : B dengan kategori **BAIK**

Nilai indeks unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuesioner tersebut, nilai indeks masing-masing unsur pelayanan adalah sebagai berikut :

Kode Unsur	Unsur	Rata-rata	Index
A	Persyaratan pelayanan	3,36	84,00
B	Sistem, mekanisme, prosedur	3,36	84,00
C	Waktu penyelesaian pelayanan	3,27	81,75
D	Biaya/ Tarif	3,82	95,50
E	Produk/ hasil layanan	3,39	84,75
F	Kompetensi pelaksana	3,47	86,75
G	Perilaku pelaksana	3,44	86,00
H	Penanganan pengaduan	3,33	83,25
I	Sarana dan Prasarana	3,35	83,75
Jumlah Unsur Digunakan :		9,00	
Total		<b>3,42</b>	<b>85,5</b>

Berdasarkan 9 unsur tersebut maka dapat diperoleh hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 Kategori Mutu Pelayanan “B”, sebagaimana tersebut pada grafik tersebut di bawah ini :



**Grafik1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Puskesmas Dulupi tahun 2022**

### 1. Persyaratan Pelayanan

Berdasarkan grafik hasil kepuasan masyarakat terhadap Puskesmas Dulupi yang di ambil dari 200 responden tersebut, pada aspek persyaratan pelayanan menunjukkan bahwa pendapat

responden tentang kejelasan persyaratan pelayanan di Puskesmas Dulupi dengan adalah sebanyak 84%. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa persyaratan pelayanan pada Puskesmas Dulupi jelas dan dapat dipahami oleh masyarakat.

## **2. Sistem, Mekanisme, Prosedur**

Berdasarkan grafik hasil kepuasan masyarakat terhadap Puskesmas Dulupi yang di ambil dari 200 responden tersebut, pada aspek sistem, mekanisme, dan prosedur menunjukkan bahwa pendapat responden tentang kesesuaian sistem, mekanisme dan prosedur di Puskesmas Dulupi adalah sebanyak 84%. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur yang telah ditentukan dengan pelaksanaan pelayanan pada Puskesmas Dulupi sudah sesuai.

## **3. Waktu Penyelesaian Pelayanan**

Berdasarkan grafik hasil kepuasan masyarakat terhadap Puskesmas Dulupi yang di ambil dari 200 responden tersebut, pada aspek waktu penyelesaian pelayanan yang menunjukkan bahwa pendapat responden tentang kecepatan dan kepastian waktu penyelesaian pelayanan di Puskesmas Dulupi adalah sebanyak 81,75%. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kecepatan dan kepastian waktu penyelesaian pelayanan yang telah ditentukan dengan pelaksanaan pelayanan pada Puskesmas Dulupi sudah sesuai dengan jadwal pelayanan namun berdasarkan kuisioner yang diisi ada juga yang mengisi waktu penyelesaian yang kurang cepat.

## **4. Biaya/Tarif**

Berdasarkan grafik hasil kepuasan masyarakat terhadap Puskesmas Dulupi yang di ambil dari 200 responden tersebut, pada aspek biaya/tarif ini menunjukkan bahwa pendapat responden tentang kejelasan biaya/tarif yang berlaku di Puskesmas Dulupi adalah sebanyak 95,50%. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kejelasan biaya/tarif yang telah ditentukan dengan pelaksanaan pelayanan pada Puskesmas Dulupi sudah sangat jelas dan dapat dipahami oleh responden yaitu masyarakat di wilayah Puskesmas Dulupi yang berkunjung di dalam dan luar gedung. Hal ini menggambarkan bahwa yang berkunjung ke pelayanan mendapatkan pelayanan tanpa membayar bahkan sekalipun membayar tarif nya terjangkau/ murah

## **5. Produk/Hasil Layanan**

Berdasarkan grafik hasil kepuasan masyarakat terhadap Puskesmas Dulupi yang di ambil dari 200 responden tersebut, pada aspek produk/hasil

layanan menunjukkan bahwa pendapat responden tentang kesesuaian hasil pelayanan yang ditetapkan di Puskesmas Dulupi adalah sebanyak 84,75%. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kesesuaian hasil pelayanan yang telah ditetapkan di Puskesmas Dulupi sudah sangat sesuai.

#### **6. Kompetensi Pelaksana**

Berdasarkan grafik hasil kepuasan masyarakat terhadap Puskesmas Dulupi yang di ambil dari 200 responden tersebut, pada aspek kompetensi pelaksana menunjukkan bahwa pendapat responden tentang kompetensi petugas pelaksana yang melayani di Puskesmas Dulupi adalah sebanyak 86,75%. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kepastian kompetensi petugas pelaksana yang melayani di Puskesmas Dulupi adalah berkompeten sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang dilakukan.

#### **7. Perilaku Pelaksana**

Berdasarkan grafik hasil kepuasan masyarakat terhadap Puskesmas Dulupi yang di ambil dari 200 responden tersebut, pada aspek perilaku pelaksana menunjukkan bahwa tanggungjawab petugas pelaksana dalam memberikan pelayanan di Puskesmas Dulupi sebanyak 86,00%. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa perilaku petugas pelaksana dalam melayani masyarakat di Puskesmas Dulupi ramah dan sopan.

#### **8. Penanganan Pengaduan**

Berdasarkan grafik hasil kepuasan masyarakat terhadap Puskesmas Dulupi yang di ambil dari 200 responden tersebut, pada aspek penanganan pengaduan menunjukkan bahwa ketepatan dalam penyelesaian pengaduan di Puskesmas Dulupi adalah sebanyak 83,25%. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa penyelesaian pengaduan masyarakat di wilayah Puskesmas Dulupi berfungsi dan telah dikelola dan ditangani dengan baik.

#### **9. Sarana dan Prasarana**

Berdasarkan grafik hasil kepuasan masyarakat terhadap Puskesmas Dulupi yang di ambil dari 200 responden tersebut, pada aspek sarana dan prasarana menunjukkan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana di Puskesmas Dulupi adalah sebanyak 83,75%. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa ketersediaan dan kelengkapan sarana dan prasarana di wilayah Puskesmas Dulupi sudah lengkap walaupun dari kuisioner masih ada yang menjawab sarana dan prasarana belum memadai.

Dari data tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di unit Puskesmas Dulupi mayoritas puas. Berikut rumus Indeks Kepuasan Masyarakat:

$$\text{Indeks Kepuasan: } \frac{\sum \text{rata-rata}}{\text{jumlah unsur yang digunakan}} : 4 \times 100$$

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	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
3	3.0644 - 3.532	76.61 - 88.30	B	Baik
4	3.5324 - 4.00	88.31 - 100.00	A	Sangat baik

Tabel Penilaian Kinerja Unit Pelayanan

Hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat untuk pelayanan Puskesmas Dulupi dengan jumlah **85,5** masuk dalam kriteria “**BAIK**”. Hasil tersebut jika dibandingkan dengan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada 2021 adalah **80,74**, terdapat selisih **4,76**, dengan demikian status trend nya adalah “**NAIK**” dari tahun sebelumnya.

<p style="text-align: center;"><b>Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)</b>  <b>Dinas/ Kantor/ Unit/ UPT : DULUPI</b>  <b>Pemerintah Kabupaten Boalemo</b>  <b>Tahun 2022</b></p>	
<p><b>Nilai IKM</b></p> <p style="font-size: 2em; font-weight: bold;">85.50</p> <p><b>Kategori Mutu Layanan</b>      <b>B</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Responden</b></p> <p><b>Jumlah</b> : 200 orang</p> <p><b>Jenis Kelamin</b> : Laki-laki : 53 orang</p> <p style="padding-left: 100px;">Perempuan : 147 orang</p> <p><b>Pendidikan</b> :</p> <p>SD/dibawahnya : 42 orang</p> <p>SMP : 38 orang</p> <p>SMA : 71 orang</p> <p>Perguruan Tinggi : 49 orang</p> <p><b>Periode survei</b> : Juli s/d Desember 2022</p>

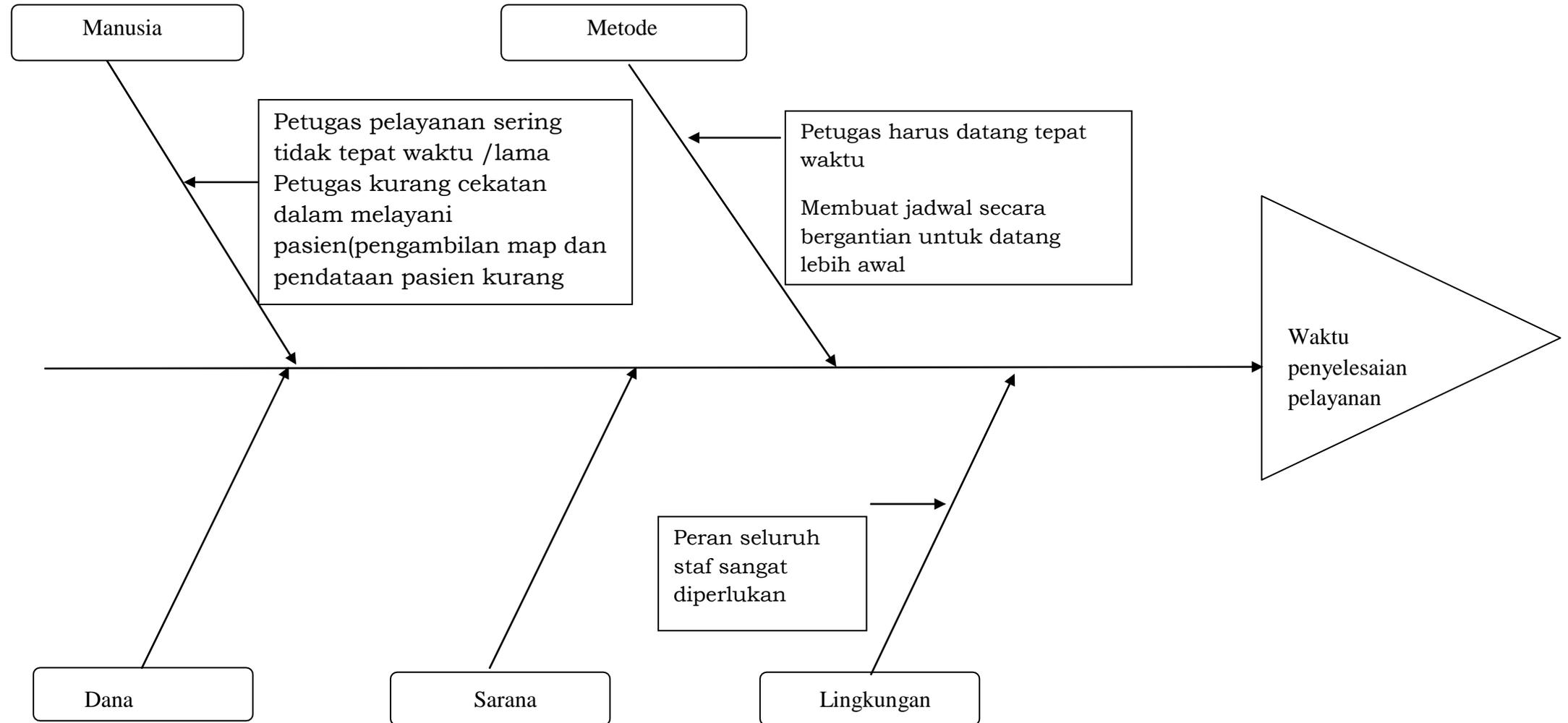
Dari hasil analisa tersebut maka ditentukan prioritas masalah dengan melihat kesenjangan nilai terendah dari lingkup pertanyaan yaitu:

Waktu penyelesaian pelayanan = 3,27

Berikut adalah rangkuman keluhan dan saran yang diberikan oleh masyarakat terhadap Puskesmas Dulupi:

NO	KELUHAN	SARAN
1	Petugas kurang cepat dalam memberikan pelayanan	Untuk fasilitas diharapkan ditingkatkan
2	Jam pelayanan kurang lama	Untuk jam pendaftaran dan pelayanan ditambah
3	Petugas kurang tersenyum dalam memberikan pelayanan	Untuk petugas kesehatan bila memungkinkan ditambah dikarenakan jumlah pasien yang banyak
4		Pelayanan sudah baik mungkin bisa lebih baik lagi
5		Tingkatkan lagi semaksimal mungkin hingga mencapai 100%
6		Terimakasih telah melayani masyarakat dengan baik, petugas ramah dan sabar semoga pelayanan terhadap publik semakin membaik
7		Terus memberikan layanan yang lebih baik, maju terus PKM Dulupi
8		Semoga tetap mempertahankan yang sudah baik dan tambah semangat, tambah baik lagi semuanya
9		Lebih baik lagi agar puskesmas Dulupi menjadi Puskesmas Dulupi yang terbaik

Analisa data



No.	Masalah/ Hambatan	Analisis Masalah				
		Manusia	Metode	Sarana	Dana	Lingkungan
1.	Waktu penyelesaian pelayanan	<p>Petugas pelayanan sering tidak tepat waktu / lama</p> <p>Petugas kurang cekatan dalam melayani pasien(pengambilan map dan pendataan pasien kurang cepat</p>	<p>Petugas harus datang tepat waktu</p> <p>Membuat jadwal secara bergantian untuk datang lebih awal</p>	Tidak adanya informasi batas waktu pelayanan di setiap ruangan	-	Peran seluruh staf sangat diperlukan

#### Pemecahan masalah

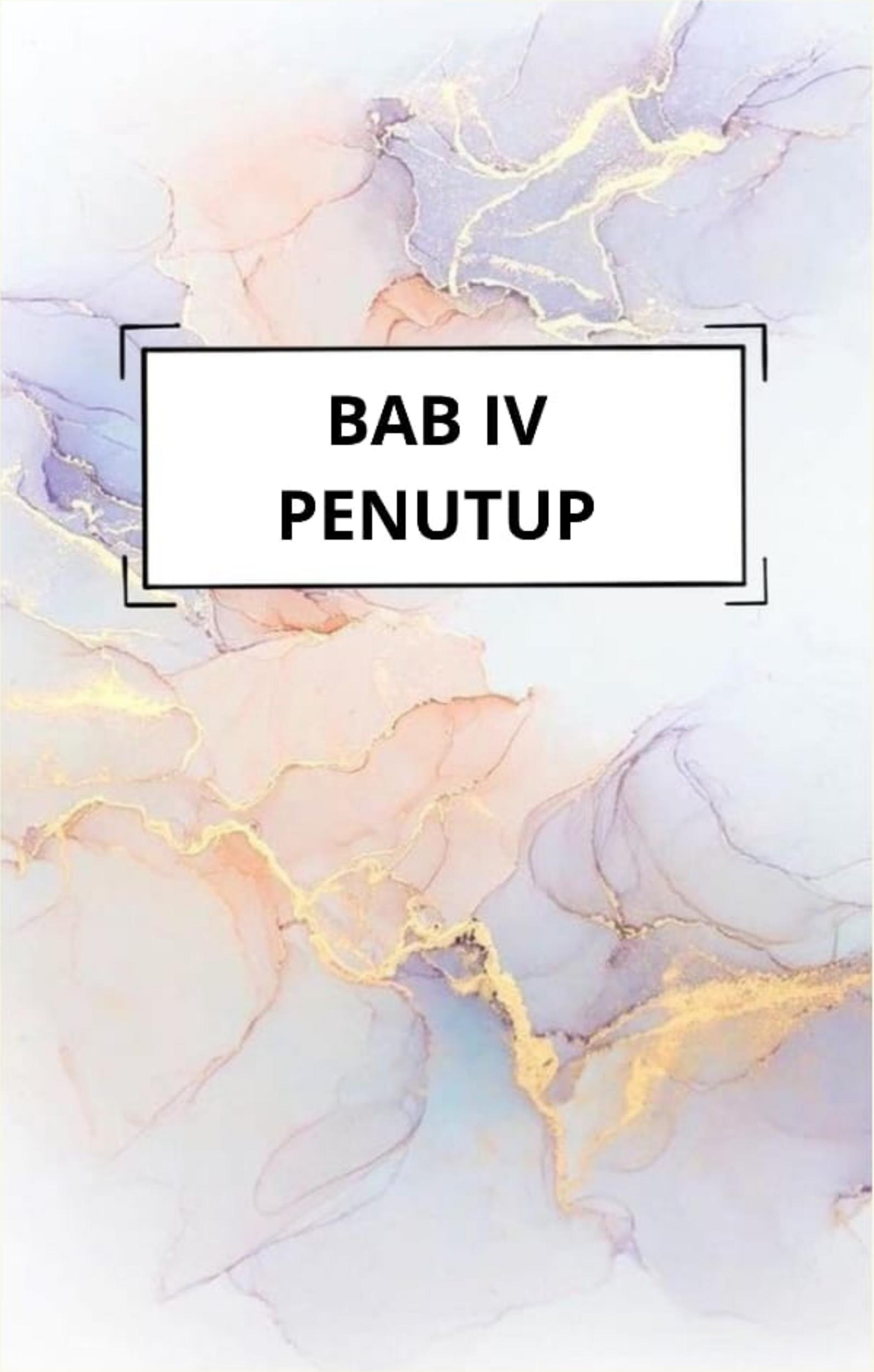
No	Masalah	Pemecahan masalah
1	Waktu penyelesaian pelayanan yang lama	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat jadwal petugas pelayanan secara bergantian untuk datang lebih awal dan tepat waktu</li> <li>2. Peran seluruh staf sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan cekatan</li> </ol>

**Rencana tindak lanjut:**

No	Kegiatan	Tujuan	Sasaran	Tempat	Waktu Pelaksanaan	Pelaksana	Biaya	Ket
1	2	3	4	5	9	10	11	12
1	Membuat jadwal sosialisasi	Memberikan informasi lebih cepat	Pengunjung puskesmas	Ruang tunggu loket & ruang tunggu pelayanan	Setiap hari senin	PJ.Promkes & petugas loket/pendaftaran		-
2	Memaksimalkan kerja petugas	Koordinasi & komunikasi supaya lebih cepat	Staf Puskesmas	Ruang pertemuan Puskesmas	Setiap pertemuan	Tim mutu		-

### EVALUASI TINDAK LANJUT

NO	RENCANA TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT				KETERANGAN
		Kegiatan	Pelaksana	Tanggal Pelaksanaan	Tempat Pelaksanaan	
1.	Membuat jadwal pelayanan	Waktu penyelesaian pelayanan	Promkes & petugas loket	Setiap hari	Puskesmas	Belum dilaksanakan
2.	Memaksimalkan kerja petugas	Melaksanakan pertemuan rutin setiap bulan	PJ.Mutu	Setiap pertemuan Admen / Mutu	Ruang pertemuan Puskesmas	Belum dilaksanakan



**BAB IV**  
**PENUTUP**

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Hasil perhitungan SKM pelayanan untuk puskesmas dengan jumlah 85,5 masuk dalam kriteria “BAIK”. Hasil tersebut jika dibandingkan dengan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2021 adalah 80,74, maka kesenjangan adalah 4,76, dengan demikian statusnya “NAIK” dari tahun sebelumnya. Untuk identifikasi kebutuhan dan harapan masyarakat melalui kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 telah ditindaklanjuti.

Hasil dari analisa, rencana tindak lanjut, tindak lanjut dan evaluasi tindak lanjut dari Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 yang dilaporkan diharapkan mampu menjadi dasar peningkatan pelayanan pada Tahun 2023.

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	4	3	3	4	3	3	3	2	2
	3	3	3	4	3	3	4	3	3
	3	3	3	4	3	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	4	3	2	4	4	4	4	4	2
	4	4	2	3	3	4	4	4	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	3	3	3	4	3	3	3	3	3
	3	3	4	4	3	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	3	3	3	4	3	3	3	3	3
	4	4	4	4	4	4	4	3	2
	3	3	3	4	3	3	3	3	3
	3	3	3	4	3	3	3	3	3
	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	3	3	3	4	3	3	3	3	3
	3	4	3	3	4	4	3	4	1
	3	3	3	4	3	3	3	3	3
	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	3	3	3	4	3	3	3	3	3
	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	4	4	4	4	4	4	3	3	3
	4	3	4	4	3	4	4	3	3
	3	3	2	4	3	2	3	2	4
	3	3	3	4	3	4	3	3	4
	4	3	3	3	3	4	4	3	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	3	3	3	4	3	4	3	4	4
	1	1	1	2	3	4	2	3	1
	3	3	3	3	3	3	3	4	3
	2	3	3	3	3	4	3	3	3
	3	3	4	3	4	3	3	3	4
	4	3	3	4	3	3	3	3	4
	3	4	3	4	3	4	3	3	4
	3	3	3	4	4	4	4	4	4

	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	3	3	3	4	4	3	4	
	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
	3	4	4	4	4	3	4	3	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	3	3	4	4	3	4	3	3	

	3	3	4	4	3	4	4	4	3	
	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
	4	4	3	3	4	4	4	3	3	
	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
	3	2	2	4	3	3	3	3	3	
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
	4	4	3	4	4	4	3	3	3	
	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
	4	4	3	3	3	4	4	3	3	
	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
	3	3	3	4	3	3	4	3	3	

	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
	4	3	4	4	3	4	3	3	3	
	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
	3	4	4	4	3	3	4	3	3	
	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
<b>Jumlah Nilai Per Unsur</b>	<b>673</b>	<b>672</b>	<b>655</b>	<b>764</b>	<b>679</b>	<b>694</b>	<b>689</b>	<b>666</b>	<b>670</b>	
<b>NRRTertimbang/ unsur</b>	<b>0.373515</b>	<b>0.37296</b>	<b>0.363525</b>	<b>0.42402</b>	<b>0.376845</b>	<b>0.38517</b>	<b>0.382395</b>	<b>0.36963</b>	<b>0.37185</b>	<b>341.991</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>85.5</b>