

# **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

## **PUSKESMAS KEBONAGUNG TAHUN 2023**

Melalui 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 kepada seluruh institusi pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

Meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah merupakan konsekuensi dari perubahan mindset masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah – masyarakat – dunia usaha. Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu dan kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih.

Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal tersebut tampak dari masih sering munculnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Proses pelayanan yang panjang dan berbelit sehingga terkesan sulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, jumlah waktu pelayanan yang seringkali belum dapat dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar, merupakan hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan.

Melalui 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 kepada seluruh institusi pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

Tujuan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini adalah untuk:

1. Mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Puskesmas Kebonagung.
2. Mendapatkan input untuk perbaikan pelayanan publik bidang kesehatan.

### **Metode Survei Kepuasan Masyarakat**

Survei kepuasan ini menggunakan metode sebagai berikut:

1. Lokasi survei adalah Puskesmas Kebonagung dan jaringannya.
2. Penentuan responden yang dipilih secara acak dan ditentukan sesuai dengan cakupan jenis pelayanan.
3. Survei dilakukan selama 1 (satu) bulan.

4. Survei dilakukan dengan wawancara langsung maupun dengan memberikan kuesioner kepada responden untuk diisi dan kemudian diserahkan kepada surveyor.

**Jumlah responden** :

- a. Jumlah responden masing-masing unit pelayanan ditentukan sebanyak 105 orang.
- b. Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik.  
Untuk kategori ***Tidak Baik*** diberi nilai persepsi **1**, ***Kurang Baik*** diberi nilai **2**, ***Baik*** diberi nilai **3**, dan ***Sangat Baik*** diberi nilai **4**.



## PEMERINTAH KABUPATEN PACITAN

### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT LAYANAN .....

Tanggal survei : Jam survei :

#### I. PROFIL RESPONDEN

(pilihlah jawaban sesuai dengan kondisi/profil responden)

- Umur : 1. < 17 tahun      2. 17 - 25 tahun      3. 26 - 50 tahun      4. > 50 tahun
- Jenis kelamin : 1. L      2. P
- Pendidikan Terakhir : 1. SD      2. SMP      3. SMA      4. Diploma  
5. S1      6. Pasca Sarjana
- Pekerjaan : 1. PNS      2. TNI/Polri      3. Swasta      4. Wirausaha  
5. Lainnya

Jenis layanan yang diterima di unit pelayanan ini: .....

#### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN Lingkari kode huruf (a/b/c/d) sesuai jawaban responden

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan?		6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam pelayanan?	
a	Tidak sesuai	1	a	Tidak kompeten	1
b	Kurang sesuai	2	b	Kurang kompeten	2
c	Sesuai	3	c	Kompeten	3
d	Sangat sesuai	4	d	Sangat kompeten	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?		7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	

a	Tidak mudah	1
b	Kurang mudah	2
c	Mudah	3
d	Sangat mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	
a	Tidak cepat	1
b	Kurang cepat	2
c	Cepat	3
d	Sangat cepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	
a	Sangat mahal	1
b	Cukup mahal	2
c	Murah	3
d	Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	
a	Tidak sesuai	1
b	Kurang sesuai	2
c	Sesuai	3
d	Sangat sesuai	4

a	Tidak sopan dan tidak ramah	1
b	Kurang sopan dan kurang ramah	2
c	Sopan dan ramah	3
d	Sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	
a	Buruk	1
b	Cukup Baik	2
c	Baik	3
d	Sangat Baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	
a	Tidak ada	1
b	Ada tetapi tidak berfungsi	2
c	Berfungsi kurang optimal	3
d	Dikelola dengan baik	4

***Terima kasih atas partisipasi Saudara dalam pengisian kuesioner survei kepuasan masyarakat***

**Silakan menyampaikan *Saran / Masukan / Aduan* terhadap pelayanan ini di dalam kotak yang tersedia di bawah ini:**



## ANALISIS DAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

### a. Responden berdasar jenis kelamin

Jenis kelamin responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas Kebonagung Tahun 2023 digolongkan menjadi 2, yaitu laki-laki dan perempuan.

Jenis kelamin responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas Kebonagung Tahun 2023 terbanyak adalah Perempuan sejumlah 73 orang, dan laki-laki sejumlah 32 orang.

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	32
2.	Perempuan	73



### b. Responden berdasar usia

Usia responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas Kebonagung Tahun 2023 digolongkan menjadi 4 tingkatan, yaitu usia <17 tahun, usia 17-25 tahun, usia 26-50 tahun, dan >50 tahun.

Usia responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas Kebonagung Tahun 2023 terbanyak adalah usia <17 tahun sejumlah 4 orang, usia 17-25 tahun sejumlah 19 orang, usia 26-50 tahun sejumlah 66 orang, dan usia >50 tahun sejumlah 16 orang.

No	Usia	Jumlah
1.	<17 tahun	4
2.	17-25 tahun	19
3.	26-50 tahun	66
4.	>50 tahun	16

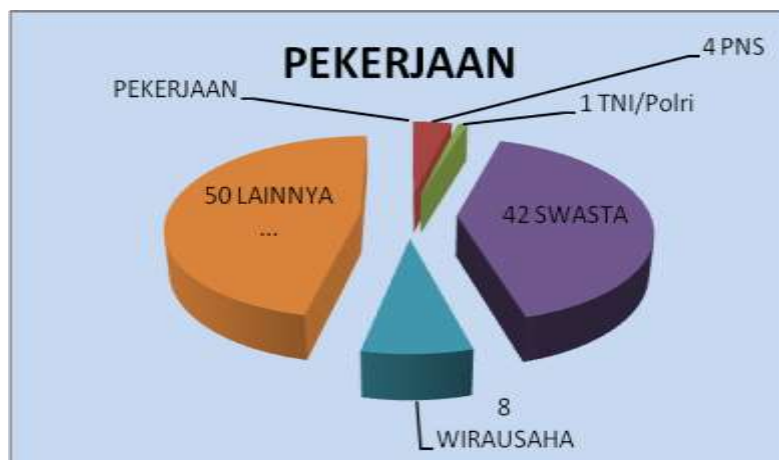


c. Responden berdasar pekerjaan

Jenis pekerjaan responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Pelayanan Kesehatan dasar di Puskesmas Kebonagung Tahun 2023 terbagi menjadi 6 kategori, yaitu PNS, TNI, Polri, Pegawai Swasta, Wiraswasta/usahawan, dan Lainnya.

Pekerjaan Responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas Kebonagung Tahun 2023 sebagian besar yaitu Pekerjaan Lainnya sejumlah 49 orang, Pegawai Swasta sejumlah 59 orang, Wirausaha sejumlah 4 orang, PNS sejumlah 2 orang, TNI/polri sejumlah 1 orang.

No	Pekerjaan	Jumlah
1.	Swasta	59
2.	Wirausaha	4
3.	PNS	2
4.	TNI/polri	1
5.	Lainnya	49



d. Responden berdasar pendidikan

Tingkat pendidikan responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas Kebonagung Tahun 2023 digolongkan menjadi 4 tingkatan, yaitu SD, SMP, SMA, Diploma, S1, S2, S3.

Tingkat Pendidikan responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas Kebonagung Tahun 2023 terbanyak adalah SMA sejumlah 48 orang, SMP sejumlah 38 orang, SD sejumlah 12 orang, Diploma sejumlah 2 orang dan Sarjana sejumlah 5 orang, S2 0 orang, S3 0 orang.

No	Pendidikan	Jumlah
1.	SD	12
2.	SMP	38
3.	SMA	48
4.	Diploma	2
5	S1	5
6	S2	0
7	S3	0



### Hasil Analisis berdasar nilai per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1	Kesesuaian persyaratan	3,24
2	Prosedur pelayanan	3,24
3	Kecepatan pelayanan	3,13
4	Biaya pelayanan	3,34
5	Kesesuaian jenis pelayanan	3,22
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,4
7	Sikap dan perilaku petugas	3,42
8	Kualitas sarana prasarana	3,32
9	Penanganan pengaduan	3,43
	NRR Tertimbang	3,27
	Nilai Konversi IKM	81,92



## **KESIMPULAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas Kebonagung dengan kategori mutu Pelayanan Baik, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang 3.27. unsur Pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah kemampuan penanganan pengaduan.. Sedangkan unsur pelayanan yang mendapat nilai terendah adalah kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Unsur kecepatan waktu inilah yang harus diprioritaskan untuk dibenahi, agar keluhan konsumen terhadap pemberi pelayanan dapat tersampaikan dan segera di perbaiki.