

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS PANDANWANGI
SEMESTER 2 TAHUN 2024**



**PEMERINTAH KOTA MALANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS PANDANWANGI
Jl. LA Sucipto No.315 Telp. (0341)484472
MALANG**

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT atas Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga Laporan Survey Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Pandanwangi Dinas Kesehatan Kota Malang dapat diselesaikan dengan baik. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini penting, selain untuk menjalankan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, juga sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Puskesmas Pandanwangi sebagai unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, memiliki kewajiban memberikan pelayanan yang terbaik untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayah kerja. Peran aktif pengguna layanan diperlukan dalam rangka kontrol pemberian pelayanan. Kualitas pelayanan internal yang baik akan menentukan kepuasan pegawai, selanjutnya pegawai akan memberikan pelayanan eksternal dengan baik, kemudian pelanggan akan memperoleh kepuasan. Menyadari pentingnya hal itu, maka pada periode tahun 2024 ini dilakukan survey kepuasan masyarakat dalam hal ini seluruh pengguna layanan puskesmas.

Tim Penyusun sangat berterima kasih kepada seluruh pihak atas partisipasinya dalam memberikan informasi kebutuhan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pandanwangi Dinas Kesehatan Kota Malang. Tim Penyusun selaku pelaksana mengharapkan saran dan kritik sebagai masukan untuk kesempurnaan laporan ini.

Malang, Desember 2024
Kepala Puskesmas Pandanwangi



dr. Sri Purwani

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	2
Daftar Isi	3
BAB I PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Dasar Hukum	5
1.3 Tujuan dan Manfaat	5
1.4 Ruang Lingkup	5
1.5 Hasil yang ingin dicapai	6
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	
2.1 Tahap Persiapan	7
2.1.1 Instrumen Survey	7
2.1.2 Rancangan Sampel Survei	8
2.2 Tahap Pelaksanaan	8
2.2.1 Pengumpulan Data	8
2.2.2 Pengisian Kuesioner	8
BAB III HASIL PENGUKURAN	
Hasil Pengukuran	11
BAB IV PENUTUP	
4.1 Kesimpulan	10
4.2 Rekomendasi	10

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 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.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik maka diperlukan adanya kegiatan mengidentifikasi kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga dapat mewujudkan pelayanan kepada masyarakat yang bermutu dan sesuai standar pelayanan. 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. Survey Kepuasan Masyarakat merupakan juga salah satu sarana puskesmas dalam pengidentifikasian kebutuhan masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Pandanwangi. Kebutuhan masyarakat bisa dipenuhi sehingga Puskesmas Pandanwangi dapat lebih baik dalam proses peningkatan mutu pelayanan dan pemenuhan kebutuhan di wilayah kerja Puskesmas Pandanwangi. Diharapkan dari hasil survey ini akan diketahui data Hasil Kepuasan Masyarakat yang dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong Puskesmas

Pandanwangi 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 Survey 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

1.3.1 Tujuan

Untuk mengetahui Mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan guna meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

1.3.2 Manfaat

Manfaat dari penyusunan laporan Survey Kepuasan Masyarakat, yaitu:

1. Mengetahui kelemahan dan kekuatan dari masing masing unit penyelenggara pelayanan publik;
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan;
4. 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 Pandanwangi melalui nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Tahap Persiapan

Pada dasarnya pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. SKM merupakan salah satu alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu layanan. Tahap persiapan terdiri dari tahap persiapan survey lapangan sekaligus mengajukan rancangan kegiatan survey (persiapan survey) yang meliputi instrumen survei dan rancangan motif survey.

2.1.1 Instrumen Survey

Instrumen yang dipergunakan dalam kegiatan ini adalah kuesioner yang terdiri atas:

a Identitas Responden

Bagian ini berisi data identitas responden, yang meliputi: nama, kelurahan/ kecamatan, usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan responden.

b Pendapat Masyarakat

Bagian ini ditanyakan pendapat masyarakat yang meliputi kepuasan dan harapan atas 9 (sembilan) unsur, terdiri atas:

1) Persyaratan pelayanan;

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2) Prosedur pelayanan;

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 ketentuan yang berlaku antara penyelenggara dan masyarakat.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;

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, keterampilan, dan pengalaman.

7) Perilaku pelaksana;

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8) Penanganan Pengaduan;

Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9) Sarana dan prasarana;

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat puas sampai dengan sangat tidak puas:

- Nilai persepsi a untuk nilai 1
- Nilai persepsi b untuk nilai 2
- Nilai persepsi c untuk nilai 3
- Nilai persepsi d untuk nilai 4

2.1.2 Rancangan Sampel Survey

Responden adalah pengguna layanan kesehatan di Kota Malang yang pernah melakukan pengurusan dalam 6 (enam) bulan terakhir. Responden Survey Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pandanwangi pada Semester 2 Tahun 2024 sejumlah 375 responden.

2.2 Tahap Pelaksanaan

2.2.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pengguna layanan dengan jumlah responden 370 orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode bulan Juli sampai dengan Desember 2024.

2.2.2 Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan dengan mekanisme offline.

BAB III HASIL PENGUKURAN

Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan pada Semester II tahun 2024 bulan Juli s.d Desember 2024 dengan jumlah sampel sebanyak 375.

Tabel 3.1 Jenis Kelamin Sampel SKM

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
- Laki-laki	117	33,33
- Perempuan	258	66,67

Tabel 3.2 Jenis Pendidikan Responden SKM

Pendidikan	Jumlah	Prosentase
- SD/ kebawah	16	6,67
- SMP	29	14,67
- SMA	205	58,00
- Perguruan Tinggi	120	20,67

Berdasarkan hasil pengolahan terhadap survei tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 3.3 Hasil SKM

Kode Unsur	Unsur	Rata-rata	Index
A	Persyaratan pelayanan	3,19	79,70
B	transparansi,Sistem, mekanisme, prosedur	3,21	80,15
C	Waktu penyelesaian pelayanan	3,09	77,33
D	Biaya/ Tarif	3,44	85,98
E	Produk/ hasil layanan	3,17	79,33
F	Kompetensi pelaksana	3,26	81,53
G	integritas & Perilaku pelaksana	3,29	82,29
H	Sarana dan Prasarana	3,09	77,29
I	Penanganan pengaduan	3,52	88,04
Jumlah Unsur Digunakan :		9,00	
Total		3,25	81,29
Kategori Mutu Pelayanan :		B	

Dari tabel 3.3 di atas dapat dilihat bahwa ada 3 unsur yang mendapatkan nilai terendah yaitu:

1. Sarana dan prasarana dengan nilai rata-rata 3,09
2. Waktu penyelesaian pelayanan dengan nilai rata-rata 3,17
3. Produk hasil layanan dengan nilai rata-rata 3,17

Dari ketiga unsur tersebut dijadikan prioritas masalah SKM semester 2 tahun 2024 yang akan dilakukan rencana tindak lanjut perbaikan sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.4 Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Semester 2 Tahun 2024

NO	PRIORITAS UNSUR	KEGIATAN/P ROGRAM	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1	Sarana dan prasarana	melakukan sosialisasi hasil SKM pada pertemuan mutu bulanan	Januari 2024	PJ Kepuasan Pelanggan dan tim survei
		mengidentifikasi sarana dan prasarana pelayanan	Januari 2024	Tim sarana prasarana
2	Waktu penyelesaian penanganan	melakukan sosialisasi hasil SKM pada pertemuan mutu bulanan	Januari 2024	PJ Kepuasan Pelanggan dan tim survei
		bersama dengan tim UKP melakukan identifikasi hambatan waktu pelayanan penanganan setiap poli	Januari 2024	Tim UKP
3	Produk hasil layanan	melakukan sosialisasi hasil SKM pada pertemuan mutu bulanan	Januari 2024	PJ Kepuasan Pelanggan dan tim survei

		bersama dengan tim UKP melakukan identifikasi permasalahan produk layanan	Januari 2024	Tim UKP
--	--	---	--------------	---------

BAB IV
PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Dari hasil SKM periode Semester II tahun 2024 pada Puskesmas Pandanwangi didapatkan nilai 81,29 dengan kategori B (BAIK).

4.2 Saran

Melakukan tindak lanjut dan evaluasi perbaikan jangka pendek pada prioritas masalah yang ditemukan.

Mengetahui,

Kepala Puskesmas Pandanwangi



dr. Sri Purwani
NIP 19740708 200501 2 014

Malang, Desember 2024

Penanggung Jawab

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized letters, positioned above the name and NIP of the official.

Elok Mustikaweni, A.Md.Kes
NIP 19960916 201902 2 002