LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARKAT TERHADAP PELAYANAN PUSKESMAS

UPTD PUSKESMAS CILANGKAP
DESEMBER 2021

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, sehingga penyusunan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di UPTD Puskesmas Cilangkap ini dapat terlaksana. Adapun dalam penyelenggaraan survei ini berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Depok Nomor: 50 / 0095 – PEP Tahun 2019.

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di UPTD Puskesmas Cilangkap dilaksanakan pada bulan Desember 2021 dengan jumlah responden sebanyak 377 orang yang terdiri dari kelompok masyarakat dengan strata yang berbeda. Survei dilaksanakan oleh petugas Puskesmas dan dilakukan di dalam gedung UPTD Puskesmas Cilangkap.

Kami menyadari bahwa hasil survei ini masih jauh dari sempurna sehingga saran dan masukan yang bersifat membangun sangat kami harapkan. Kami berharap hasil survei ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kinerja pelayanan di UPTD Puskesmas Cilangkap. Semoga hasil survei ini dapat bermanfaat bagi peningkatan kinerja pelayanan menuju terwujudnya pelayanan prima di UPTD Puskesmas Cilangkap.

Depok, Desember 2021
Kepala UPTD Puskesmas Cilangkap

dr. Helda Ika Setyarini
NIP. 198202282010012013

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
KATA PENGANTAR ii
DAFTAR ISI iii
DAFTAR TABEL..... iv

BAB I PENDAHULUAN
1.1. Latar Belakang..... 1
1.2 Tujuan SKM 2
1.3 Metode Penelitian SKM..... 3
1.4 Tim SKM 4
1.5 Jadwal SKM 4

BAB II ANALISIS
2.1 Pengolahan Data 5
2.2 Rencana Tindak Lanjut 9

BAB III PENUTUP
3.1 Kesimpulan..... 12
3.2 Saran..... 12

LAMPIRAN
Lampiran 1: Kuesioner SKM

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Sampel *Morgan and Krejcie*..... 3

Tabel 2. 1 Kharakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin 6
Tabel 2. 2 Kharakteristik Responden Menurut Usia 6
Tabel 2. 3 Kharakteristik Responden Menurut Pekerjaan..... 6
Tabel 2. 4 Pengolahan IKM Per Responden dan Per Unsur Pelayanan UPTD Puskesmas Cilangkap Semester II Tahun 2021 7
Tabel 2. 5 Hasil Penilaian Terhadap Setiap Unsur Pelayanan di UPTD Puskesmas Kecamatan Cilangkap Semester II Tahun 2021 7
Tabel 2. 6 Hasil Penilaian Terhadap Setiap Unsur Pelayanan di UPTD Puskesmas Cilangkap Semester II Tahun 2021 8
Tabel 2. 7 Pendapat, Saran, Kritik dan Apresiasi Responden 8

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sesuai dengan kebijakan pemerintah dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur dalam menilai tingkat kualitas pelayanan. Peran serta masyarakat dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik diwujudkan dalam bentuk kerjasama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif masyarakat dalam penyusunan kebijakan sampai dengan evaluasi kebijakan.

Pelayanan pada Puskesmas di kota Depok merupakan salah satu pelayanan publik yang menjadi kebutuhan dasar bagi seluruh lapisan masyarakat sehingga perlu senantiasa dilakukan peningkatkan mutu pelayanannya. Survey kepuasan masyarakat diperlukan karena salah satu fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat. Seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik juga semakin meningkat sehingga diperlukan suatu penilaian atau evaluasi dari pelayanan yang telah dilakukan sehingga nantinya dapat mewujudkan *Good Government.* Hal tersebut dapat dilakukan dengan survey kepuasan masyarakat yang selanjutnya hasil survey kepuasan masyarakat tersebut dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap mutu pelayanan yang diberikan agar dapat ditentukan berbagai kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh dan berkelanjutan.

1.2. Tujuan SKM

Tujuan kegiatan survey kepuasan masyarakat adalah untuk memperoleh pemahaman mengenai kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Cilangkap.

1.3. Metode Penelitian SKM

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode pengambilan sampel berupa random sampling. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan adalah pengisian kuesioner.

1.3.1. Menyusun Instrumen Survei

Instrumen survei, yaitu berupa kuesioner, meliputi dua bagian. Bagian pertama berisi identitas responden yang meliputi nomor urut responden, usia, jenis kelamin, dan pekerjaan reponden. Bagian ke dua berisi sembilan pertanyaan yang terstruktur serta kolom saran. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan pada kolom saran, responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

Desain bentuk jawaban dalam kuesioner berupa pilihan ganda yang bersifat kuantitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

a. tidak baik, diberi nilai persepsi 1
b. kurang baik, diberi nilai persepsi 2
c. baik, diberi nilai 3
d. sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Isi pertanyaan yang yang dimintakan pendapat kepada masyarakat (pelanggan) terdiri dari sembilan unsur sesuai dengan lampiran kuesioner yang telah ditetapkan pada SK Kepala Dinas Kesehatan Kota Depok Nomor: 50/0095-PEP tahun 2019 (Lampiran 1).

1.3.2. Menentukan Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah kerja UPTD Puskesmas Cilangkap. Jumlah responden ditentukan menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*, dengan besaran populasi adalah dari rerata jumlah kunjungan pasien dalam satu bulan pada UPTD Puskesmas Cilangkap.

Tabel 1. 1 Sampel *Morgan and Krejcie*

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Berdasarkan tabel *Krejcie and Morgan,* jumlah sampel responden yang diperlukan adalah sebanyak 377 responden karena jumlah populasi atau rerata kunjungan pasien di UPTD Puskesmas Cilangkap tiap tahun adalah sekitar 20000 pasien.

1.3.3. Menentukan Lokasi Survei.

Survei dilakukan di dalam lingkungan gedung UPTD Puskesmas cilangkap. Survey dilakukan pada beberapa lokasi, yaitu Pendaftaran, Poli Umum, Poli Gigi, Poli KIA, dan Pelayanan Farmasi dan Laboratorium.

1.4. Tim SKM

Tim Survey Kepuasan Masyarakat terdiri dari:

Penanggung jawab SKM : drg. Delia Arzo

Pengambilan data : Linda Wahyu Virgiyanti, SKM

Penginputan data : Linda Wahyu Virgiyanti, SKM

Pengolah data & pembuat laporan: Linda Wahyu Virgiyanti, SKM

1.5. Jadwal SKM

a. Menyiapkan kuesioner pada tanggal 3, 4, dan 5 Mei 2021.
b. Pelaksanaan pengumpulan data dilakukan selama 5 minggu, yaitu pada minggu kedua bulan Mei sampai dengan minggu ke dua di bulan Juni 2021.
c. Penginputan dan pengolahan data dilakukan pada minggu ketiga bulan Juni 2019.
d. Penyusunan laporan kegiatan dilakukan pada minggu keempat bulan Juni 2020.

BAB II
ANALISIS

2.1. Pengolahan Data

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tentang pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Cilangkap diukur sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017, serta SK Kepala Dinas Kesehatan Kota Depok Nomor: 50/0095-PEP tahun 2019. Kuesioner yang telah diisi akan diolah melalui *entry* data pada komputer untuk mendapat nilai IKM. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" pada setiap unsur pelayanan. Dalam melakukan perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} \frac{\sum \text{bobot}}{\sum \text{unsur}} = \frac{1}{9} \quad 0{,}11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,11) dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \text{ X } \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai IKM, yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan X } 25$$

2.2 Kharakteristik Responden

Kharakteristik responden dari 375 orang yang mengisi kuesioner dapat dijabarkan dalam beberapa tabel berikut:

Tabel 2. 1 Kharakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah Responden	%
Laki2	141	37,40%
Perempuan	236	62,60%
Total	377	100.00%

Sumber : Kuesioner SKM UPTD Puskesmas Cilangkap Tahun 2021 Semester II

Dari tabel di atas dapat dilihat jumlah Jenis Kelamin Responden yang mengisi Kuesioner Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Cilangkap adalah 377 responden yang terdiri dari 141 Laki – laki dan 236 Perempuan.

Tabel 2. 2 Kharakteristik Responden Menurut Usia

Usia	Jumlah	%
≤ 20 Tahun	77	20,4
21 - 30 Tahun	107	28,4
31 -40 Tahun	75	19,9
41 – 50 Tahun	80	21,2
> 50 tahun	38	10,1
Total	377	100.00 %

Sumber : Kuesioner SKM UPTD Puskesmas Cilangkap Tahun 2021 Semester II

Dari tabel di atas dapat dilihat Jumlah Kharakteristik Responden yang mengisi Kuesioner menurut usia di UPTD Cilangkap Semester II Tahun 2021 adalah 377 Responden yang terdiri dari 77 responden berusia ≤ 20 Tahun, 107 responden yang berusia 21 – 30 tahun, 75 responden yang berusia 31 – 40 tahun, 80 responden berusia 41 – 50 tahun dan 38 responden berusia > 50 tahun.

Tabel 2. 3 Kharakteristik Responden Menurut Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	%
PNS/TNI/Polri/BUMN	6	1.6 %
Pegawai Swasta	89	23.6 %
Wiraswasta/Usahawan	50	13.3 %
Pelajar/Mahasiswa	60	15.9 %
Ibu Rumah Tangga	128	33.9 %
Lain-Lain	44	11.7 %
Jumlah	377	100.00 %

Sumber : Kuesioner SKM UPTD Puskesmas Cilangkap Semester II Tahun 2021

2.3 Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan UPTD Puskesmas Cilangkap

Tabel 2. 4 Pengolahan IKM Per Responden dan Per Unsur Pelayanan UPTD Puskesmas Cilangkap Semester II Tahun 2021

No. Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1										
2										
3										
377										
∑ Nilai/ Unsur	1205	1218	1167	1297	1198	1215	1251	1307	1137	
NRR/Unsur	3,205	3,239	3,104	3,449	3,186	3,231	3,327	3,476	3,024	
NRR tertbg /unsur	0,356	0,360	0,345	0,383	0,354	0,359	0,369	0,386	0,336	**3,246**
IKM Unit Pelayanan										**81,147**

Sumber : Sistem Pengolah data 9 Unsur
Kuesioner SKM UPTD Puskesmas Cilangkap Semester II Tahun 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat NRR/Unsur pelayanan UPTD Puskesmas Cilangkap Semester II Tahun 2021 yaitu U1: 3.205, U2 : 3.239, U3: 3.104, U4: 3.449, U5: 3.186, U6: 3.231, U7: 3.327, U8: 3.476, U9: 3.024 .

2.4 Hasil Penilaian Terhadap Setiap Unsur Pelayanan di UPTD Puskesmas Kecamatan Cilangkap Tahun 2021

Tabel 2. 5 Hasil Penilaian Terhadap Setiap Unsur Pelayanan di UPTD Puskesmas Kecamatan Cilangkap Semester II Tahun 2021

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3,205
U2	Prosedur	3,239
U3	Waktu pelayanan	3,104
U4	Biaya/tariff	3,449
U5	Produk layanan	3,186
U6	Kompetensi pelaksana	3,231
U7	Perilaku pelaksana	3,327
U8	Penanganan Pengaduan	3,476
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,024

Sumber : Sistem Pengolah data 9 Unsur
Kuesioner SKM UPTD Puskesmas Cilangkap Semester II Tahun 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat NRR/Unsur pelayanan UPTD Puskesmas Cilangkap Semester II Tahun 2021 yang paling kecil

adalah Unsur 9 mengenai Kualitas Sarana dan Prasarana sebesar 3.024

2.5 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Tabel 2. 6 Hasil Penilaian Terhadap Setiap Unsur Pelayanan di UPTD Puskesmas Cilangkap Semester II Tahun 2021

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	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	88,3 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber : Seksi Mutu Dinkes Kota Depok tahun 2021

Tabel 2.4 menunjukkan bahwa jumlah nilai rata-rata IKM tertimbang semua unsur pelayanan sebesar 3,246. Jika nilai tersebut dikonversikan sesuai Tabel 2.4 akan diperoleh nilai konversi sebesar 81,147**.** Nilai IKM tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di UPTD Puskesmas Cilangkap periode Juli - Desember 2021 termasuk dalam Mutu Pelayanan "B" dan dengan Kinerja Unit Pelayanan kategori "BAIK".

2.6 Pendapat, Saran, Kritik dan Apresiasi Responden

Tabel 2. 7 Pendapat, Saran, Kritik dan Apresiasi Responden

Saran, Kritik dan Apresiasi Pelanggan	Banyak suara	%
Penambahan tempat duduk (Ruang Tunggu)	31	19,0
Ruang Tunggu Puskesmas diperluas	29	17,8
Perjelas alur, terutama alur rujukan dan alur pendaftaran	27	16,6
Lebih percepat pelayanan	25	15,3
Tingkatkan pelayanan	21	12,9
Pelayanan Memuaskan, pertahankan	20	12,3
Kebersihan ditingkatkan lagi	10	6,1
Jumlah Suara Tertulis	163	100

Sumber : Sistem Pengolah data 9 Unsur
Kuesioner SKM UPTD Puskesmas Cilangkap Semester II Tahun 2021

Dari Tabel 2.7 menunjukan bahwa sebanyak 163 responden telah mengisi kolom saran. Dari 163 responden yang mengisi kolom saran, saran tertinggi adalah agar penambahan tempat duduk sebanyak 31 responden (19%), ruang tunggu Puskesmas diperluas sebanyak 29 responden (17,8%) dan Perjelas alur, terutama alur rujukan dan alur pendaftaran sebanyak 27 responden (16,65%).

2.6. Rencana Tindak Lanjut

Tabel 2.5 memperlihatkan bahwa masih adanya unsur pelayanan yang nilainya perlu ditingkatkan, yaitu kualitas sarana dan prasarana, kecepatan pelayanan dan produk pelayanan. Melengkapi Sarana dan Prasarana di Puskesmas, Penambahan tempat duduk, Memperluas bangunan Puskesmas, dan Memperjelas alur, terutama alur rujukan dan alur pendaftaran Penyebab:

a. Jumlah bangku yang terbatas sehingga ada pasien yang berdiri selama menunggu pelatanan, dikarenakan ada kondisi Pandemi Corona, sehingga mengharuskan puskesmas untuk menciptakan kondisi menjaga jarak pengungjung yang satu dengan yang lain. Sehingga ada tempat duduk yang diberi tanda tidak boleh ditempatin untuk menjaga social distancing.
b. Luas ruang tunggu tidak cukup menampung jumlah pasien yang sedang menunggu pelayanan kesehatan, tidak memungkinkan untuk penambahan Jumlah Bangku Pengunjung Puskesmas, ditambah dengan situasi Pandemi covid 19 yang diharuskan pengunjung untuk menjaga jarak, ruangan periksa dan laboratorium, farmasi yang lumayan kecil, karena keterbatasan ruangan puskesmas yang sempit dibandingkan dengan jumlah Pasien Puskesmas yang jumlah nya banyak, tidak sebanding, sehingga pasien merasa kurang nyaman
c. Waktu pelayanan di poli umum dapat menjadi lebih lama ketika dokter atau perawat pelaksana harian jumlahnya sedikit (kekurangan tenaga) dikarenakan tenaga pelaksana terkadang dinas/tugas luar, tidak sebanding dengan jumlah pengunjung

puskesmas yang jumlahnya banyak. Ada beberapa petugas yang terkena Covid 19 dan harus menjalani Isoman di rumah, sehingga kekurangan tenaga. Adanya pegawai Puskesmas yang sakit. Ada petugas yang melakukan kunjungan rumah Covid 19.

d. Diperlukannya ketelitian yang tinggi dalam mempersiapkan obat pada bagian Farmasi sehingga dapat menyebabkan waktu tunggu pengambilan obat di Farmasi relatif lebih lama saat kunjungan pasien sedang ramai. Bagian Farmasi juga mempersiapkan obat bagi pasien Covid 19 yang jumlahnya lumayan banyak setiap hari.
e. Jaringan internet serta aplikasi Simpus dan *Pcare* terkadang sulit diakses /tidak lancar sehingga dapat menyebabkan waktu tunggu di bagian pendaftaran relatif lebih lama.
f. Pasien tidak membawa identitas lengkap sehingga menghambat proses pendaftaran.
g. Pasien kurang memahami alur, terutama alur rujukan dan alur pendaftaran.

Upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan unsur-unsur tersebut adalah:

a. Mengajukan pengajuan Relokasi gedung Puskesmas kepada Dinas Kesehatan Kota Depok, terkait karena kurang memungkinkannya bangunan puskesmas saat ini untuk pelaksanaan pelayanan kesehatan, ruang tunggu yang kurang besar ditambah dengan jumlah pasien yang banyak, sehingga tidak memungkinkan untuk menambah jumlah bangku pengunjung Puskesmas, Kondisi Pandemi Covid 19 yang mengharuskan untuk selalu menjaga jarak, dan lokasi Puskesmas yang berdekatan dengan Sutet Tegangan Listrik Tinggi.
b. Selalu menginformasikan kepada pasien terkait kondisi Puskesmas pada saat jumlah tenaga pelaksana harian berkurang dikarenakan kondisi Pandemi Covid 19
c. Menginformasikan jika kondisi saat jaringan internet atau akses Simpus kurang mendukung, sehingga memperlama pelayanan.
d. Menginformasikan secara lisan dan tulisan tentang persyaratan pendaftaran sehingga proses pendaftaran dapat berjalan lancar.

e. Menginformsikan secara lisan dan tulisan mengenai alur, terutama alur rujukan dan alur pendaftaran
f. Senantiasa menginformasikan secara lisan dan tulisan tentang perlunya ketelitian yang tinggi dalam mempersiapkan obat sehingga pasien berkenan sabar menunggu.
g. Senantiasa meningkatkan dan menjadikan budaya 5 Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun.
h. Menginformasikan dengan lisan dan tulisan, agar pasien dan pengguna layanan puskesmas untuk selalu menjaga jarak (social distancing) di masa pandemic Covid 19 ini.

BAB III
PENUTUP

3.1. Kesimpulan

Setelah dilakukan survei kepuasan masyarakat, didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Cilangkap Kota Depok termasuk dalam kategori "Baik", namun masih perlu dilakukan peningkatan dalam kecepatan pemberian pelayanan pasien.

3.2. Saran

Saran yang diberikan berdasarkan hasil umpan balik yang disampaikan oleh pengunjung adalah bahwa Pelayanan di UPTD Puskesmas Cilangkap ke depannya akan:

a. Meningkatkan dan memaksimalkan pelayanan di setiap poliklinik yang ada di puskesmas , untuk menimimalisir lama waktu tunggu.

b. Peningkatan komunikasi efektif sehingga segala informasi, kondisi, dan kendala Puskesmas yang berkaitan dengan proses pelayanan pasien dapat tersampaikan dengan baik dan diharapkan pasien dapat memahaminya. Seperti :

   1. Menginformasikan kepada pengunjung yang berobat untuk bersabar selama menjalani proses pelayanan kesehatan di Puskesmas.
   2. Mengkomunikasikan kepada pasien jika ada kendala selama proses pelayanan.
   3. Menginformasikan bahwa kursi duduk diprioritaskan untuk pasien lansia dan yang benar – benar membutuhkan karena tidak kuat berdiri lama, dikarenakan adanya kondisi pandemic Covid yang mengharuskan untuk penerapan Sosial distancing.
   4. Selalu mengedepankan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun)

c. Membuat alur pendaftaran dan alur rujukan yang mudah dipahami oleh pengunjung, serta diletakkan pada tempat yang mudah diakses oleh pengunjung.

Lampiran 1. Kuesioner SKM

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) *(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)*		***Diisi Oleh Petugas***
Nomor Responden	……..	☐ ☐ ☐
Umur	……. Tahun	☐ ☐ ☐ ☐
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	☐
Pekerjaan Utama	1. PNS 3. POLRI 5. Wiraswasta 2. TNI 4. Swasta 6. Lainnya ..... (sebutkan)	☐
Jenis Layanan yang diterima		

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)
1. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.** a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4
2. **Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.** a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4
2. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.** a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4
4. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Sangat murah	1 2 3 4
5. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.** a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4

	P *)
6. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.** a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
7. **Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan** a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8. **Bagaimana penanganan pengaduan seperti saran dan kritik dalam penggunaan layanan ?** a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9. **Bagaimana kualitas sarana dan prasarana di unit ini ?** a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4

SARAN DAN MASUKAN:

.....

.....

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
4	3	3	3	3	3	4	4	4	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	2	2
7	3	3	3	3	3	3	3	4	3
8	3	3	3	3	3	3	3	4	2
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	4	3	3	3	4	2
11	4	4	4	4	4	4	3	3	3
12	4	3	3	3	3	3	3	4	3
13	3	4	4	4	3	4	4	3	4
14	3	3	3	3	3	3	3	2	2
15	3	3	3	3	3	3	4	4	4
16	3	3	3	4	3	4	3	4	3
17	4	4	3	4	3	4	4	4	4
18	3	3	2	3	3	3	3	4	3
19	3	3	3	4	3	3	3	4	3
20	3	3	3	4	4	4	4	4	4
21	4	3	3	4	3	4	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	4	4
23	3	3	3	3	3	3	4	4	4
24	3	2	3	3	3	3	4	4	3
25	4	4	4	4	4	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	2	2
27	3	2	2	3	3	3	2	3	2
28	3	3	3	3	3	3	3	4	3
29	4	4	3	4	3	3	3	4	2
30	3	3	3	4	3	3	3	4	3
31	4	4	3	3	3	3	3	4	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	3
33	3	4	3	4	3	3	3	4	4
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	4	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	4	3	3	4	3	3	4	4	3
39	3	4	3	3	4	4	4	4	4
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	4	3
42	3	3	3	3	3	3	3	4	3
43	4	3	3	4	3	3	3	4	3
44	4	4	3	4	4	4	4	4	4

45	3	3	3	3	4	3	3	2	2
46	3	3	3	3	3	3	3	2	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	4	3	3	3	4	4
49	3	3	3	3	3	3	3	4	3
50	3	3	3	4	3	3	3	4	3
51	3	3	3	3	3	3	4	3	3
52	3	3	3	3	3	3	4	4	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	2
55	3	3	3	4	3	3	3	4	3
56	3	3	3	3	3	4	3	4	3
57	3	3	3	3	3	3	3	4	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	4	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	2
63	4	4	3	4	3	3	4	4	3
64	3	3	3	3	3	3	3	2	3
65	3	3	3	3	4	3	3	3	4
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	4	3	3	3	4	4	4	4	4
68	3	4	3	4	3	4	4	4	4
69	3	3	4	3	3	3	3	4	4
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	3	3	3	3	3	4	3
72	3	3	3	3	3	3	3	4	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	2
74	3	3	3	4	3	3	4	4	3
75	4	3	3	3	3	4	4	4	3
76	4	4	4	3	4	4	3	4	4
77	4	3	3	4	3	3	3	4	3
78	4	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	4	4	3	3	4	4	4
80	3	3	3	3	3	3	3	4	3
81	3	3	3	3	3	4	4	4	3
82	3	3	3	3	3	4	3	4	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	4	3
85	3	4	3	4	4	3	3	4	4
86	3	4	3	4	4	3	3	4	4
87	3	3	3	3	3	4	3	4	3
88	3	3	3	33	3	3	3	4	3
89	3	3	3	3	3	3	3	3	2
90	3	4	3	3	3	3	3	4	3
91	3	3	3	4	3	3	3	4	3
92	3	3	3	4	3	3	3	4	2
93	4	4	3	4	4	3	4	4	4
94	3	4	3	4	3	3	4	4	3
95	3	3	3	4	3	3	3	3	3

96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	3	3	3	3	3	3	3	3	2
99	3	3	3	3	3	3	3	3	2
100	3	3	3	3	3	3	3	3	2
101	3	4	3	3	3	3	4	4	3
102	3	3	3	3	3	3	4	4	3
103	3	3	3	4	3	3	3	3	3
104	3	3	3	3	3	4	4	4	3
105	4	4	3	4	3	4	4	4	4
106	3	3	3	4	3	3	3	4	3
107	3	4	3	4	3	3	3	4	4
108	4	4	3	3	3	3	3	3	3
109	3	3	3	3	3	4	4	4	3
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	3	3	3	3	3	3	3
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	3	3	4	3	3	3	4	2
116	3	3	3	4	3	3	4	4	2
117	4	3	3	4	3	4	3	4	2
118	3	3	3	3	3	4	4	3	3
119	3	3	3	4	3	3	4	4	3
120	4	4	4	4	3	4	4	4	4
121	4	4	3	4	3	4	4	3	4
122	3	3	3	3	3	3	3	4	3
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	3	3	4	4	4	4	3
125	3	3	3	3	3	4	4	4	4
126	3	3	3	3	3	3	3	4	3
127	3	3	3	3	3	3	3	4	3
128	3	3	3	3	3	3	3	4	3
129	3	3	3	3	3	3	4	4	3
130	3	3	4	4	3	3	3	4	3
131	3	3	3	4	3	3	4	4	4
132	4	4	3	3	4	3	4	4	3
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	3	3	3	3	3	3	3	4	3
135	3	3	3	3	3	3	3	4	3
136	3	3	4	3	3	3	3	4	3
137	4	4	3	4	4	3	3	4	3
138	3	3	3	4	3	3	3	4	3
139	3	3	3	4	3	3	3	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	3	4	3	4	3	3	3	3	3
143	3	3	3	3	3	4	3	4	4
144	3	3	3	3	3	4	3	4	3
145	3	3	3	3	3	4	3	3	3
146	3	4	3	3	3	4	3	3	3

147	3	3	3	3	4	3	3	4	3
148	3	3	4	3	3	3	3	3	3
149	3	3	3	3	3	3	3	4	3
150	3	3	3	3	3	4	4	4	3
151	3	4	3	3	3	3	4	4	3
152	3	3	3	4	4	4	4	4	4
153	3	3	3	3	3	3	3	4	4
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3
155	3	4	3	4	4	4	3	4	3
156	3	3	3	4	3	3	4	4	3
157	3	3	3	3	3	3	3	4	3
158	3	4	3	3	3	3	3	4	4
159	3	3	3	3	3	3	3	4	3
160	3	4	3	4	3	4	3	4	3
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3
162	3	3	3	4	3	3	4	4	3
163	3	3	3	3	3	4	4	4	3
164	3	4	4	4	4	3	4	4	4
165	3	3	3	3	3	3	3	3	2
166	3	3	3	3	3	3	3	4	3
167	4	4	3	3	3	3	3	3	3
168	3	3	3	3	3	3	3	4	3
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	3	3	3	4	3	4	3	4	3
171	3	3	3	3	3	3	3	4	3
172	3	3	3	4	3	3	3	4	2
173	3	4	4	4	4	4	4	4	4
174	3	3	2	3	3	3	3	3	3
175	3	3	4	3	3	4	3	4	3
176	3	3	3	3	3	3	3	3	3
177	3	3	3	3	3	3	3	4	3
178	4	4	4	4	3	4	3	4	4
179	3	4	3	3	3	3	4	3	3
180	3	3	3	4	3	3	4	4	3
181	3	3	3	3	3	4	4	4	4
182	3	3	3	4	3	4	3	3	4
183	4	3	3	3	3	4	4	4	3
184	3	3	3	4	4	3	4	4	4
185	3	3	3	3	3	4	4	4	3
186	3	3	4	4	3	3	3	3	3
187	4	4	3	4	3	3	3	4	3
188	3	3	3	3	3	3	3	4	3
189	3	3	3	3	3	3	3	3	2
190	3	3	3	4	4	4	4	4	4
191	3	3	3	3	3	4	3	4	3
192	3	4	3	4	3	3	4	4	3
193	4	3	3	4	3	4	3	4	3
194	3	3	3	4	3	4	4	4	3
195	4	3	3	4	3	3	4	4	3
196	4	4	3	3	3	4	4	4	4
197	3	3	3	4	3	4	4	3	3

198	3	3	3	3	3	3	3	2	4
199	3	3	3	3	3	3	3	3	4
200	3	3	3	3	3	3	3	3	3
201	4	3	4	4	4	4	4	4	3
202	3	3	3	3	3	3	3	3	3
203	4	4	3	3	4	4	4	4	4
204	3	4	4	4	3	3	3	4	3
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	3	3	3	3	3	3	3	4	3
207	3	3	3	3	3	3	3	4	3
208	3	3	3	4	3	4	4	4	4
209	3	3	2	3	3	3	3	3	2
210	3	3	3	3	3	3	4	4	4
211	3	3	3	3	3	3	3	4	3
212	3	3	3	3	3	3	3	4	3
213	3	3	3	4	4	3	3	3	3
214	3	3	3	4	3	3	3	4	3
215	4	4	3	4	4	4	4	4	4
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	4	3	3	3	4	4	3	3	3
218	3	3	3	3	3	3	3	3	2
219	4	3	3	3	3	3	3	4	3
220	3	3	3	4	3	3	3	3	2
221	3	3	3	3	3	3	3	4	3
222	3	3	3	4	3	4	3	3	3
223	3	3	3	3	4	3	3	3	3
224	3	3	3	4	3	3	3	3	3
225	3	3	3	3	3	3	3	3	3
226	3	3	3	3	3	3	3	3	3
227	3	3	3	3	3	3	3	3	3
228	3	3	3	3	3	3	3	3	3
229	3	3	4	3	3	3	3	3	3
230	3	3	3	3	3	3	3	3	3
231	3	3	3	3	3	3	3	3	3
232	3	3	3	3	3	3	3	3	3
233	3	3	3	3	3	3	3	3	3
234	3	3	4	4	3	3	3	3	3
235	3	3	3	3	3	3	3	3	3
236	3	3	3	3	3	3	4	3	3
237	3	3	3	4	3	3	3	3	3
238	3	3	3	3	3	3	3	3	3
239	3	3	3	3	3	3	3	3	3
240	3	3	3	3	3	3	3	3	3
241	3	3	3	3	3	3	3	4	3
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	3	3	3	3	3	3	3	3	3
244	4	4	4	4	3	4	4	4	2
245	3	3	3	3	4	3	4	3	3
246	3	3	3	4	3	3	4	4	3
247	3	3	3	3	3	4	3	4	3
248	4	4	3	3	3	3	3	4	3

249	3	4	3	4	3	3	3	4	3
250	3	3	3	3	3	3	4	4	4
251	3	3	3	3	3	3	4	4	3
252	3	3	3	4	3	4	3	4	3
253	3	4	3	4	3	4	3	3	4
254	3	3	3	3	4	4	4	3	2
255	3	3	3	3	3	4	3	3	4
256	3	3	3	3	3	3	3	4	3
257	3	3	3	3	3	3	3	4	3
258	3	4	3	3	3	3	3	3	2
259	3	3	3	3	3	3	3	3	2
260	3	3	3	3	3	3	4	3	3
261	3	3	3	3	3	3	3	3	2
262	3	3	3	3	3	3	3	3	3
263	3	3	3	4	3	3	3	3	3
264	3	3	3	3	3	3	3	3	3
265	3	3	3	3	4	3	3	3	3
266	3	3	3	3	3	3	3	3	2
267	3	3	3	3	3	3	3	3	3
268	3	3	3	4	3	3	4	3	3
269	3	3	2	3	3	3	4	3	3
270	3	3	2	4	3	3	4	2	2
271	4	3	4	3	3	4	3	4	4
272	3	3	3	3	3	3	3	3	3
273	3	3	2	4	3	3	4	3	3
274	3	3	3	3	3	3	4	3	3
275	3	3	4	4	4	3	4	3	4
276	4	4	3	4	3	3	3	3	3
277	3	4	3	4	3	4	3	3	3
278	4	3	3	4	3	3	4	4	2
279	3	4	3	3	4	3	4	4	4
280	4	3	3	4	3	3	3	4	3
281	3	3	4	3	4	3	3	4	2
282	4	4	4	4	4	3	4	3	3
283	3	4	3	4	3	4	3	3	3
284	4	3	3	4	4	4	4	3	4
285	3	3	3	3	3	3	3	3	3
286	3	4	3	3	4	3	4	4	4
287	3	4	3	3	4	3	3	4	4
288	4	3	4	4	3	3	4	3	4
289	4	4	3	4	4	4	4	4	4
290	3	3	3	3	3	3	3	2	3
291	3	4	2	4	4	3	3	2	2
292	3	2	3	4	3	3	4	3	4
293	3	3	3	3	3	3	3	2	3
294	3	4	3	3	3	3	3	3	3
295	3	3	3	4	3	3	3	3	3
296	3	3	3	4	3	3	4	3	3
297	4	3	3	4	3	3	4	3	3
298	3	3	3	3	3	3	3	3	3
299	3	3	3	3	3	3	3	2	3

300	4	4	4	4	3	3	4	3	4
301	3	3	3	3	3	3	3	3	3
302	3	4	4	3	3	3	3	3	3
303	3	3	3	3	3	3	3	3	3
304	3	4	4	3	3	3	4	3	3
305	3	3	3	4	3	3	3	3	3
306	3	3	3	3	3	3	3	3	3
307	3	3	3	3	4	3	4	4	4
308	3	3	3	3	3	3	3	4	3
309	3	3	3	3	4	3	3	3	3
310	3	4	3	3	3	3	3	4	3
311	3	4	3	4	4	3	3	4	3
312	3	3	3	4	3	3	3	4	3
313	3	3	2	3	3	3	3	4	2
314	3	3	3	3	3	3	3	3	3
315	3	3	3	3	3	3	3	4	3
316	3	3	3	3	3	3	3	4	3
317	3	3	3	3	3	3	3	3	2
318	3	3	3	3	3	3	3	3	2
319	3	3	3	3	3	3	3	4	3
320	3	3	3	3	3	3	3	3	3
321	4	3	4	3	3	3	3	4	3
322	4	4	3	3	4	4	4	4	4
323	4	4	3	4	3	4	4	4	4
324	3	3	3	3	3	3	3	3	3
325	3	3	3	4	3	3	3	3	3
326	3	3	3	3	3	3	3	4	4
327	3	3	3	3	3	3	4	4	2
328	4	4	3	4	4	4	4	4	2
329	3	3	3	3	3	3	3	3	2
330	4	4	3	4	3	4	3	4	2
331	3	3	3	4	3	4	4	2	2
332	4	4	4	3	4	3	3	3	2
333	3	3	4	3	3	3	3	3	3
334	3	3	4	3	3	3	4	2	2
335	3	3	3	3	3	3	3	3	2
336	3	4	3	4	4	3	4	3	3
337	3	3	4	3	3	3	4	3	2
338	3	3	4	3	3	3	4	3	2
339	3	3	3	3	3	4	4	4	2
340	3	4	3	4	4	3	4	3	3
341	3	3	3	4	4	3	4	3	2
342	3	4	4	4	4	3	4	2	2
343	4	4	4	4	4	3	4	3	2
344	3	3	3	3	4	3	4	3	3
345	4	4	3	4	3	3	3	3	3
346	3	3	3	3	3	3	3	3	3
347	4	4	3	4	4	3	3	4	2
348	3	3	3	3	3	3	4	4	2
349	3	3	3	3	3	3	3	4	3
350	3	3	3	3	3	3	3	3	3

351	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
352	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
353	4	4	3	3	4	3	3	3	3	
354	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
355	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
356	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
357	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
358	3	3	3	3	3	3	4	3	2	
359	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
360	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
361	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
362	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
363	4	4	3	4	4	4	4	3	2	
364	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
365	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
366	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
367	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
368	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
369	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
370	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
371	3	3	3	3	3	3	4	3	2	
372	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
373	3	3	2	3	3	3	3	3	2	
374	3	4	3	2	3	3	3	4	3	
375	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
376	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
377	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	1205	1218	1167	1297	1198	1215	1251	1307	1137	
NRR / Unsur	3,205	3,239	3,104	3,449	3,186	3,231	3,327	3,476	3,024	
NRR tertbg/ unsur	0,356	0,360	0,345	0,383	0,354	0,359	0,369	0,386	0,336	*) 3,246
IKM Unit pelayanan										**) **81,147**

Keterangan :
- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
-**) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,205
U2	Prosedur	3,239
U3	Waktu pelayanan	3,104
U4	Biaya/tarif	3,449
U5	Produk layanan	3,186
U6	Kompetensi pelaksana	3,231
U7	Perilaku pelaksana	3,327
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,476
U9	Sarana dan Prasarana	3,024

KM UNIT PELAYANAN 81,15

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