KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, sehingga penyusunan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di UPTD Puskesmas Rangkapan Jaya Baru 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 PenyusunanSurvei 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 Rangkapan Jaya Baru dilaksanakan pada bulan Desember 2022 dengan jumlah responden sebanyak 382 orang yang terdiri dari kelompok masyarakat dengan strata yang berbeda. Survei dilaksanakan oleh petugas Puskesmas dan dilakukan di dalam gedung UPTD Puskesmas Rangkapan Jaya Baru.

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 Rangkapan Jaya Baru. Semoga hasil survei ini dapat bermanfaat bagi peningkatan kinerja pelayanan menuju terwujudnya pelayanan prima di UPTD Puskesmas Rangkapan Jaya Baru.

Depok, Desember 2022

Kepala UPTD Puskesmas

Rangkapan Jaya Baru

**drg. INDAH SRIREJEKI AMALIA**

Pembina

NIP. 197604252006042006

# DAFTAR ISI

[DAFTAR ISI ii](#_Toc123207497)

[BAB I 3](#_Toc123207498)

[PENDAHULUAN 3](#_Toc123207499)

[A. Latar Belakang 3](#_Toc123207500)

[B. Tujuan SKM 4](#_Toc123207501)

[C. Metode Penelitian SKM 4](#_Toc123207502)

[1. Menyusun Instrumen Survei 4](#_Toc123207503)

[2. Menentukan Jumlah Responden 4](#_Toc123207504)

[3. Menentukan Lokasi Survei. 6](#_Toc123207505)

[D. Tim SKM 6](#_Toc123207506)

[E. Jadwal SKM 6](#_Toc123207507)

[BAB II 7](#_Toc123207508)

[ANALISIS 7](#_Toc123207509)

[A. Pengolahan Data 7](#_Toc123207510)

[B. Karakteristik Responden dan Hasil Penilaian 8](#_Toc123207511)

[1. Karakteristik Responden 8](#_Toc123207512)

[2. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat 10](#_Toc123207513)

[BAB III 26](#_Toc123207530)

[PENUTUP 26](#_Toc123207531)

[**A.** **Kesimpulan** 26](#_Toc123207532)

[**B.** **Saran** 26](#_Toc123207533)

[SARAN DAN MASUKAN: 28](#_Toc123207534)

[............................................................................................................................................. 28](#_Toc123207535)

# BAB I

# PENDAHULUAN

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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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. 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 Rangkapan Jaya Baru.

1. 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. 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 kedua 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:

1. tidak baik, diberi nilai persepsi 1
2. kurang baik, diberi nilai persepsi 2
3. baik, diberi nilai 3
4. 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.

1. Menentukan Jumlah Responden

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | 344 |
| 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 |

**Tabel 1.1 Sampel *Morgan and Krejcie***

Berdasarkan tabel *Krejcie and Morgan,* jumlah sampel responden yang diperlukan adalah sebanyak 344 responden karena jumlah populasi atau rerata kunjungan pasien di UPTD Puskesmas Rangkapan Jaya Baru sejak Januari - Juni 2022 berjumlah 6503 pasien. Jumlah responden yang didapatkan pada semester II 2022 adalah 344 responden.

1. Menentukan Lokasi Survei.

Survei dilakukan di dalam lingkungan gedung UPTD Puskesmas Rangkapan Jaya Baru. Survey dilakukan pada beberapa lokasi, yaitu di pelayanan Pendaftaran, Pelayanan Farmasi, Pelayanan KIA, Pelayanan Umum, Laboratorium, Pelayanan Gigi, dan Pelayanan Konseling.

1. Tim SKM

Tim Survey Kepuasan Masyarakat terdiridari:

Penanggung jawab SKM : dr. Fatmawati

Pengambilan data : Bella Rizky M., SKM

Penginputan data : Bella Rizky M., SKM

Pengolah data & pembuat laporan : Bella Rizky M., SKM

1. Jadwal SKM
2. Menyiapkan kuesioner pada November 2022.
3. Pelaksanaan pengumpulan data dilakukan selama 20 hari, yaitu pada tanggal 1 Desember – 20 Desember 2022.
4. Penginputan dan pengolahan data dilakukan sejak tanggal 2 - 21 Desember 2022.
5. Penyusunan laporan kegiatan dilakukan pada tanggal 23-24 Desember 2022.

# BAB II

# ANALISIS

## Pengolahan Data

**Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tentang pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas** Rangkapan Jaya Baru **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 SKM. Berikut instrumen yang diukur dalam kuesioner yang digunakan:

**Tabel 2.1 Instrumen SKM per Unsur Pelayanan**

|  |  |
| --- | --- |
| **No** | **Pertanyaan/Unsur Pelayanan** |
| 1 | Persyaratan |
| 2 | Prosedur |
| 3 | Waktu Pelayanan |
| 4 | Biaya/Tarif |
| 5 | Produk layanan |
| 6 | Kompetensi Pelaksana |
| 7 | Perilaku Pelaksana |
| 8 | Penanganan Pengaduan |
| 9 | Maklumat Pelayanan |

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” pada setiap unsur pelayanan. Dalam melakukan perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut:

∑bobot

∑unsur

1

9

Bobot Nilai rata-rata tertimbang = = = 0,11

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



SKM = X Nilai Penimbang

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

SKM Unit Pelayanan X 25

Penilaian hasil SKM akan di ukur berdasarkan Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

**Tabel 2.2 Nilai Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nilai Persepsi | Nilai Interval SKM | Nilai Interval Konversi SKM | 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 |

1. **Karakteristik Responden dan Hasil Penilaian**
2. **Karakteristik Responden**

Karakteristik responden dari 344 orang yang mengisi kuesioner dapat dijabarkan dalam tabel berikut:

**Tabel 2.3 Distribusi Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Rangkapan Jaya Baru Desember 2022**

| **Karakteristik Reponden** | **Jumlah** | **Persentase (%)** |
| --- | --- | --- |
| 1. **Jenis Kelamin** | | |
| Perempuan | 283 | 82 |
| Laki-Laki | 61 | 18 |
| Tidak Menjawab | 0 | 0 |
| Jumlah | 344 | 100 |
| 1. **Total Responden** | | |
| Pendaftaran | 107 | 31 |
| Obat/Farmasi | 74 | 22 |
| KIA/KB/ Imunisasi | 45 | 13 |
| Pelayanan Laboratorium | 49 | 14 |
| Pelayanan Gigi | 15 | 4 |
| Pelayanan Umum | 40 | 12 |
| Konseling | 14 | 4 |
| Jumlah | 344 | 100 |
| 1. **Rata-rata umur** | 33 tahun |  |
| 1. **Pekerjaan** | | |
| PNS | 0 | 0 |
| TNI/Polri | 0 | 0 |
| Karyawan Swasta | 43 | 13 |
| Wiraswasta | 18 | 5 |
| Ibu Rumah Tangga | 173 | 50 |
| Pelajar/Mahasiswa | 31 | 9 |
| Tidak Menjawab | 0 | 0 |
| Lainnya | 79 | 23 |
| Jumlah | 344 | 100 |

**Berdasarkan table diatas diketahui bahwa untuk kategori jenis kelamin dari 344 responden didapatkan sebanyak 283 responden dengan jenis kelamin perempuan (82%), 61 responden dengan jenis kelamin laki-laki (18%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden perempuan lebih banyak berkunjung ke puskesmas dibandingkan responden laki-laki.**

**Pengambilan data survey dilakukan pada 7 pelayanan yang ada di UPTD Puskesmas** Rangkapan Jaya Baru**, yaitu pada pelayanan pendaftaran, farmasi, pelayanan KIA, pelayanan umum, pelayanan laboratorium, pelayanan gigi, dan pelayanan Konseling. Berdasarkan table diatas diketahui bahwa dari 344 responden terdapat 40 (12%) responden dari Pelayanan Umum, 74 (22%) responden berasal dari pelayanan farmasi, 107 (31%) responden berasal dari pelayanan pendaftaran, 45 (13%) responden berasal dari pelayanan KIA/KB/Imunisasi, 49 (14%) responden berasal dari pelayanan laboratorium, 15 (4%) responden berasal dari pelayanan gigi, dan 14 (4%) responden berasal dari pelayanan konseling. Dari hasil pengambilan survey tersebut diketahui bahwa jumlah responden yang paling banyak mengisi survey adalah pelayanan Pendaftaran sebanyak 107 responden.**

**Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa rata-rata umur responden yang mengisi survei kepuasan masyarakat adalah 33 tahun. Dari tabel diatas juga diketahui karakteristik responden yang mengisi survey memiliki berbagai pekerjaan. Hasil survey diketahui bahwa terdapat 0 (0%) responden yang memiliki pekerjaan sebagai PNS, 0 (0%) responden yang memiliki pekerjaan sebagai TNI/Polri. Selanjutnya terdapat 43 (13%) responden sebagai karyawan swasta, terdapat 18 (5%) wiraswasta, sebanyak 173 (50%) responden merupakan ibu rumah tangga, lalu terdapat pelajar/mahasiswa sebanyak 31 (9%) responden, dan 79 (23%) responden menjawab lainnya. Berdasarkan data tersebut diketahui karakteristik pekerjaan responden paling banyak berkunjung adalah ibu rumah tangga sebanyak 173 responden (50%).**

1. **Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan berdasarkan pengalaman pengguna pelayanan dalam memperoleh pelayanan UPTD Puskesmas Rangkapan Jaya Baru. Adapun hasil nilai rata-rata per unsur pelayanan yang diperoleh sebagai berikut:

**Tabel 2.4 Hasil Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan di UPTD Puskesmas Rangkapan Jaya Baru Desember 2022**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Unsur Pelayanan** | **Jumlah NRR Per Unsur** | **NRR Tertimbang** | **SKM Unit Pelayanan** |
| U1 | Persyaratan pelayanan | 3.49 | 0.38 | 87.35 |
| U2 | Prosedur | 3.58 | 0.39 | 89.53 |
| U3 | Kecepatan/Waktu pelayanan | 3.20 | 0.35 | 80.01 |
| U4 | Biaya/Tarif Pelayanan | 3.83 | 0.42 | 95.93 |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis pelayanan | 3.50 | 0.38 | 87.5 |
| U6 | Kompetensi pelaksana | 3.53 | 0.38 | 88.44 |
| U7 | Perilaku pelaksana | 3.59 | 0.39 | 89.82 |
| U8 | Kualitas sarana dan prasarana | 3.47 | 0.38 | 86.84 |
| U9 | Penanganan pengaduan, saran, masukan | 3.55 | 0.39 | 88.88 |
| **NRR Tertimbang Per Unsur** | |  |  | **0.38** |
| **SKM Unit Pelayanan UPTD Puskesmas Rangkapan Jaya Baru** | |  |  | **88.25** |

Berdasarkan tabel 2.4 dapat diketahui bahwa nilai rata-rata SKM tertimbang dari semua unsur pelayanan adalah sebesar 0,38. Apabila nilai rata-rata SKM tersebut dikonversikan, maka diperoleh nilai konversi angka 88,25. Untuk mengetahui nilai persepsi, nilai interval konversi SKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan sebagaimana pada table tersebut maka dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan di UPTD Puskesmas Rangkapan Jaya Baru termasuk dalam Mutu Pelayanan “B” dan dengan kinerja Unit Pelayanan kategori “BAIK”.

**Berdasarkan tabel 2.4 diketahui bahwa masih terdapat pelayanan yang perlu dilakukan peningkatan,** yaitu kecepatan waktu pelayanan (U3) dan kualitas sarana dan prasarana (U8) di UPTD Puskemas Rangkapan Jaya Baru.

**Dari hasil survei juga diketahui unsur 3 (3,20) dan unsur 8 (3,43) yang nilai jumlah per unsurnya rendah, namun jika dibandingkan dengan hasil SKM semester I 2022, yaitu unsur 8 (3,36) mengalami peningkatan 0,07 jika dibandingkan dengan hasil SKM semester I 2022. Untuk itu kami berusaha mempertahankan serta meningkatkan pelayanan kami.**

**Pada pelayanan pendaftaran,** hasil nilai rata-rata per unsur pelayanan yang diperoleh sebagai berikut:

**Tabel 2.5 Hasil Rata-Rata pada Pelayanan Pendaftaran di UPTD Puskesmas Rangkapan Jaya Baru Desember 2022**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Unsur Pelayanan** | **Jumlah NRR Per Unsur** | **NRR Tertimbang** | **SKM Unit Pelayanan** |
| U1 | Persyaratan pelayanan | 3.44 | 0.37 | 86.2 |
| U2 | Prosedur | 3.59 | 0.39 | 89.9 |
| U3 | Kecepatan/Waktu pelayanan | 3.23 | 0.35 | 80.8 |
| U4 | Biaya/Tarif Pelayanan | 3.80 | 0.41 | 95.0 |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis pelayanan | 3.44 | 0.37 | 86.2 |
| U6 | Kompetensi pelaksana | 3.57 | 0.39 | 89.4 |
| U7 | Perilaku pelaksana | 3.58 | 0.39 | 89.7 |
| U8 | Kualitas sarana dan prasarana | 3.50 | 0.38 | 87.6 |
| U9 | Penanganan pengaduan, saran, masukan | 3.58 | 0.39 | 89.7 |
| **NRR Tertimbang Per Unsur** | |  |  | **0.38** |
| **SKM Unit Pelayanan UPTD Puskesmas Rangkapan Jaya Baru** | |  |  | **88.31** |

**Berdasarkan tabel 2.5 diketahui bahwa masih terdapat pelayanan yang perlu dilakukan peningkatan,** yaitu kecepatan waktu pelayanan (U3) pada pelayanan pendaftaran UPTD Puskemas Rangkapan Jaya Baru.

**Tabel 2.6 Hasil Rata-Rata pada Pelayanan Umum di UPTD Puskesmas Rangkapan Jaya Baru Desember 2022**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **UnsurPelayanan** | **Jumlah NRR Per Unsur** | **NRR Tertimbang** | **SKM Unit Pelayanan** |
| U1 | Persyaratan pelayanan | 3.52 | 0.38 | 88.1 |
| U2 | Prosedur | 3.67 | 0.40 | 91.8 |
| U3 | Kecepatan/Waktu pelayanan | 3.07 | 0.33 | 76.87 |
| U4 | Biaya/Tarif Pelayanan | 3.75 | 0.41 | 93.75 |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis pelayanan | 3.55 | 0.39 | 88.75 |
| U6 | Kompetensi pelaksana | 3.70 | 0.40 | 92.5 |
| U7 | Perilaku pelaksana | 3.70 | 0.40 | 92.5 |
| U8 | Kualitas sarana dan prasarana | 3.47 | 0.38 | 86.8 |
| U9 | Penanganan pengaduan, saran, masukan | 3.52 | 0.38 | 88.1 |
| **NRR Tertimbang Per Unsur** | |  |  | **0.39** |
| **SKM Unit Pelayanan UPTD Puskesmas Rangkapan Jaya Baru** | |  |  | **88.81** |

**Berdasarkan tabel 2.6 diketahui bahwa masih terdapat pelayanan yang perlu dilakukan peningkatan,** yaitu kecepatan waktu pelayanan (U3) pada pelayanan umum UPTD Puskemas Rangkapan Jaya Baru.

**Tabel 2.7 Hasil Rata-Rata pada Pelayanan KIA/KB dan Imunisasi di UPTD Puskesmas Rangkapan Jaya Baru Desember 2022**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **UnsurPelayanan** | **Jumlah NRR Per Unsur** | **NRR Tertimbang** | **SKM Unit Pelayanan** |
| U1 | Persyaratan pelayanan | 3.51 | 0.38 | 87.7 |
| U2 | Prosedur | 3.46 | 0.38 | 86.7 |
| U3 | Kecepatan/Waktu pelayanan | 3.26 | 0.35 | 81.6 |
| U4 | Biaya/Tarif Pelayanan | 3.88 | 0.42 | 97.2 |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis pelayanan | 3.48 | 0.38 | 87.2 |
| U6 | Kompetensi pelaksana | 3.31 | 0.36 | 82.7 |
| U7 | Perilaku pelaksana | 3.51 | 0.386 | 87.7 |
| U8 | Kualitas sarana dan prasarana | 3.31 | 0.36 | 82.7 |
| U9 | Penanganan pengaduan, saran, masukan | 3.55 | 0.39 | 88.8 |
| **NRR Tertimbang Per Unsur** | |  |  | **0.38** |
| **SKM Unit Pelayanan UPTD Puskesmas Rangkapan Jaya Baru** | |  |  | **86.97** |

**Berdasarkan tabel 2.7 diketahui bahwa masih terdapat pelayanan yang perlu dilakukan peningkatan,** yaitu kecepatan waktu pelayanan (U3) pada pelayanan KIA/KB dan Imunisasi UPTD Puskemas Rangkapan Jaya Baru.

**Tabel 2.8 Hasil Rata-Rata pada Pelayanan Gigi di UPTD Puskesmas Rangkapan Jaya Baru Desember 2022**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **UnsurPelayanan** | **Jumlah NRR Per Unsur** | **NRR Tertimbang** | **SKM Unit Pelayanan** |
| U1 | Persyaratan pelayanan | 3.53 | 0.38 | 88.33 |
| U2 | Prosedur | 3.53 | 0.38 | 88.33 |
| U3 | Kecepatan/Waktu pelayanan | 3.13 | 0.34 | 78.3 |
| U4 | Biaya/Tarif Pelayanan | 3.93 | 0.43 | 98.3 |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis pelayanan | 3.6 | 0.39 | 90 |
| U6 | Kompetensi pelaksana | 3.53 | 0.38 | 88.3 |
| U7 | Perilaku pelaksana | 3.53 | 0.38 | 88.3 |
| U8 | Kualitas sarana dan prasarana | 3.53 | 0.38 | 88.3 |
| U9 | Penanganan pengaduan, saran, masukan | 3.8 | 0.41 | 95 |
| **NRR Tertimbang Per Unsur** | |  |  | **0.39** |
| **SKM Unit Pelayanan UPTD Puskesmas Rangkapan Jaya Baru** | |  |  | **89.25** |

**Berdasarkan tabel 2.8 diketahui bahwa masih terdapat pelayanan yang perlu dilakukan peningkatan,** yaitu kecepatan waktu pelayanan (U3) pada pelayanan gigi UPTD Puskemas Rangkapan Jaya Baru.

**Tabel 2.9 Hasil Rata-Rata pada di Pelayanan Laboratorium UPTD Puskesmas Rangkapan Jaya Baru Desember 2022**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **UnsurPelayanan** | **Jumlah NRR Per Unsur** | **NRR Tertimbang** | **SKM Unit Pelayanan** |
| U1 | Persyaratan pelayanan | 3.46 | 0.38 | 86.7 |
| U2 | Prosedur | 3.57 | 0.39 | 89.2 |
| U3 | Kecepatan/Waktu pelayanan | 3.10 | 0.34 | 77.5 |
| U4 | Biaya/Tarif Pelayanan | 3.85 | 0.42 | 96.4 |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis pelayanan | 3.42 | 0.42 | 96.4 |
| U6 | Kompetensi pelaksana | 3.51 | 0.38 | 87.7 |
| U7 | Perilaku pelaksana | 3.55 | 0.39 | 88.7 |
| U8 | Kualitas sarana dan prasarana | 3.32 | 0.36 | 0.38 |
| U9 | Penanganan pengaduan, saran, masukan | 3.46 | 0.38 | 86.7 |
| **NRR Tertimbang Per Unsur** | |  |  | **0.38** |
| **SKM Unit Pelayanan UPTD Puskesmas Rangkapan Jaya Baru** | |  |  | **86.90** |

**Berdasarkan tabel 2.9 diketahui bahwa masih terdapat pelayanan yang perlu dilakukan peningkatan,** yaitu kecepatan waktu pelayanan (U3) pada pelayanan laboratorium UPTD Puskemas Rangkapan Jaya Baru.

**Tabel 2.10 Hasil Rata-Rata pada di Pelayanan Konseling Terpadu UPTD Puskesmas Rangkapan Jaya Baru Desember 2022**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **UnsurPelayanan** | **Jumlah NRR Per Unsur** | **NRR Tertimbang** | **SKM Unit Pelayanan** |
| U1 | Persyaratan pelayanan | 3.64 | 0.40 | 91.0 |
| U2 | Prosedur | 3.64 | 0.40 | 91.0 |
| U3 | Kecepatan/Waktu pelayanan | 3.14 | 0.34 | 78.5 |
| U4 | Biaya/Tarif Pelayanan | 3.92 | 0.43 | 98.2 |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis pelayanan | 3.5 | 0.38 | 87.5 |
| U6 | Kompetensi pelaksana | 3.64 | 0.40 | 91.0 |
| U7 | Perilaku pelaksana | 3.64 | 0.40 | 91.0 |
| U8 | Kualitas sarana dan prasarana | 3.71 | 0.40 | 92.8 |
| U9 | Penanganan pengaduan, saran, masukan | 3.57 | 0/39 | 89.2 |
| **NRR Tertimbang Per Unsur** | |  |  | **0.39** |
| **SKM Unit Pelayanan UPTD Puskesmas Rangkapan Jaya Baru** | |  |  | **90.07** |

**Berdasarkan tabel 2.10 diketahui bahwa masih terdapat pelayanan yang perlu dilakukan peningkatan,** yaitu kecepatan waktu pelayanan (U3) pada pelayanan konseling terpadu UPTD Puskemas Rangkapan Jaya Baru.

**Tabel 2.11 Hasil Rata-Rata pada di Pelayanan Farmasi Terpadu UPTD Puskesmas Rangkapan Jaya Baru Desember 2022**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **UnsurPelayanan** | **Jumlah NRR Per Unsur** | **NRR Tertimbang** | **SKM Unit Pelayanan** |
| U1 | Persyaratan pelayanan | 3.51 | 0.38 | 87.8 |
| U2 | Prosedur | 3.58 | 0.39 | 89.5 |
| U3 | Kecepatan/Waktu pelayanan | 3.27 | 0.35 | 81.7 |
| U4 | Biaya/Tarif Pelayanan | 3.85 | 0.42 | 96.2 |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis pelayanan | 3.58 | 0.39 | 89.5 |
| U6 | Kompetensi pelaksana | 3.52 | 0.38 | 88.1 |
| U7 | Perilaku pelaksana | 3.62 | 0.39 | 90.5 |
| U8 | Kualitas sarana dan prasarana | 3.56 | 0.39 | 89.1 |
| U9 | Penanganan pengaduan, saran, masukan | 3.52 | 0.38 | 88.1 |
| **NRR Tertimbang Per Unsur** | |  |  | **0.39** |
| **SKM Unit Pelayanan UPTD Puskesmas Rangkapan Jaya Baru** | |  |  | **89.0** |

**Berdasarkan tabel 2.11 diketahui bahwa masih terdapat pelayanan yang perlu dilakukan peningkatan,** yaitu kecepatan waktu pelayanan (U3) pada pelayanan farmasi UPTD Puskemas Rangkapan Jaya Baru.

**Hasil pengambilan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan pada bulan Juni 2022 (SKM semester I 2022) mendapatkan nilai mutu pelayanan sebesar 88.11, dan pada bulan Desember 2022 mendapatkan nilai mutu pelayanan sebesar 88,25 sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil survei cenderung meningkat dari semester I 2022 ke semester II tahun 2022.**

**Dari hasil survei juga diketahui unsur 3 (3,20) dan unsur 8 (3,43) yang nilai jumlah per unsurnya rendah, namun jika dibandingkan dengan hasil SKM semester I 2022, yaitu unsur 8 (3,36) mengalami peningkatan 0,07 jika dibandingkan dengan hasil SKM semester I 2022. Untuk itu kami berusaha mempertahankan serta meningkatkan pelayanan kami.**

1. **Analisa Masalah**

**Berdasarkan tabel 2.4 diketahui bahwa masih terdapat pelayanan yang perlu dilakukan peningkatan,** yaitu kecepatan waktu pelayanan (U3) dan kualitas sarana dan prasarana (U8) di UPTD Puskemas Rangkapan Jaya Baru. Hal tersebut dapat disebabkan oleh beberapa hal:

Analisis masalah dengan diagram tulang ikan pada unsur ketiga yaitu kecepatan/waktu pelayanan sebagai berikut:

Sarana

**Masih rendahnya kecepatan waktu pelayanan di Puskesmas Rangkapan Jaya Baru Tahun 2022**

Dana

Lingkungan

Metode

Belum ada standar waktu

pelayanan yang diberlakukan

pengisian form data

medis pasien sangat panjang

Manusia

Kurangnya jumlah

SDM Pendaftaran

SDM Pendaftaran yang merangkapan menjadi kasir

Komputer pendaftaran butuh

di-upgrade

Jaringan internet dan simpus yang tidak stabil

mesin antrian dan

layar antrian rusak

Analisis masalah dengan diagram tulang ikan pada unsur kesembilan yaitu kualitas sarana dan prasarana sebagai berikut:

Sarana

**Masih rendahnya kualitas sarana prasarana di Puskesmas Rangkapan Jaya Baru Tahun 2022**

Dana

Lingkungan

Metode

Manusia

Kurang terevaluasi dan termonitor dalam pengadaan barang dan jasa

Perencanaan Sarana prasarana dalam pelayanan tidak maksimal

Perencanaan

**Tabel Penyelesaian Masalah**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **PRIORITAS MASALAH** | **PENYEBAB MASALAH** | **ALTERNATIF PEMECAHAN MASALAH** | **PEMECAHAN MASALAH TERPILIH** | **KET** |
| 1 | Masih rendahnya kecepatan waktu pelayanan di Puskesmas Rangkapan Jaya Baru tahun 2022 | Man: SDM kurang | Pembagian pendaftaran sesuai poli | Pembagian pendaftaran sesuai poli |  |
| Man : SDM merangkap sebagai kasir | Merekrut baru petugas kasir |  |  |
| Material: komputer butuh di-upgrade, mesin antrian dan layar antrian rusak | Pengadaan komputer baru, perbaikan mesin antrian | Pengadaan komputer baru, perbaikan mesin antrian |  |
| Method: belum ada standar waktu pelayanan yang diberlakukan | Memberlakukan standar waktu pelayanan di SOP dan dilakukan evaluasi berkala |  |  |
| Method: pengisian form data medis pasien sangat panjang | Pengisian riwayat penyakit oleh perawat | Pengisian riwayat penyakit oleh perawat |  |
| 2 | Masih rendahnya kualitas sarana prasarana di Puskesmas Rangkapan Jaya Baru Tahun 2022 | Method: Perencanaan Sarana prasarana dalam pelayanan tidak maksimal | Sering melakukan update data di sistem ASPAK, sehingga perencanaan dapat menggunakan data yang valid dan menghasilkan perencanaan yang matang |  |  |
| Method: Kurang terevaluasi dan termonitor dalam pengadaan barang dan jasa | Melakukan monitoring dan evaluasi internal terkait kualitas sarana dan prasarana | Melakukan monitoring dan evaluasi internal terkait kualitas sarana dan prasarana |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2022 | | | | | | |
| UPTD PUSKESMAS RANGKAPAN JAYA BARU | | | | | | |
| NO | KEGIATAN | TUJUAN | INDIKATOR KEBERHASILAN | SASARAN | WAKTU PELAKSANAAN | PJ |
| 1 | Menginformasikan persyaratan pelayanan kepada masyarakat melalui media informasi puskesmas | Untuk mengingatkan kepada masyarakat terkait informasi pelayanan di puskesmas | Pasien terinformasikan terkait persyaratan dan pelayanan puskesmas | pasien dan masyarakat | Jan - Mei 2023 | Promkes |
| 2 | Melakukan analisa SDMK | untuk mengetahui SDM yang dibutuhkan oleh Puskesmas | tercukupi SDM puskesmas | Manajemen Puskesmas | November 2023 | Kapus dan KaTu |
| 3 | Melakukan analisa kompetensi | untuk meningkatkan kompetensi petugas | Kompetensi petugas bertambah | petugas | Jan - Mei 2023 | PJ Admen |
| 4 | Memberikan/Mensuport pelatihan kepada petugas | untuk meningkatkan kompetensi petugas | Kompetensi petugas bertambah | petugas | Jan - Mei 2023 | PJ Admen |
| 5 | Melakukan analisa Sarpras berdasar PMK 43 tahun 2019 dan berdasarkan kebutuhan perruang pelayanan | untuk mengetahui kebutuhan sarpras | sarpras terpenuhi | petugas | Jan - Mei 2023 | PJ Sarpras |
| 6 | Melakukan analisa register risiko untuk seluruh pelayanan (contoh seperti kebutuhan ruangan, kebutuhan sarana seperti komputer,ac,exhaust,dll) | untuk mengetahui risiko yang mungkin terjadi, dan dapat mengatasinya dengan memuhi sarpras yang di perlukan | sarpras terpenuhi | petugas | Jan - Mei 2023 | PJ Manris |

Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 yang Sudah Ditindak Lanjuti di Tahun 2022 Semester II

1. Sudah ada mesin antrean. Antrean dimulai pukul 07.00 pagi. Sehingga menghindari pasien datang terlalu pagi hanya untuk ambil nomor antrean.
2. Sudah ada petugas rekam medis.
3. Penambahan satu orang dokter umum.
4. Penambahan satu orang tenaga dokter gigi.
5. Perbaikan jaringan internet.
6. Perbakan penyimpanan rekam medis.

# BAB III

# PENUTUP

1. **Kesimpulan**

Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan pada bulan Desember tahun 2022 pada pengguna pelayanan UPTD Puskemas Rangkapan Jaya Baru diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 88,25 atau kategori “BAIK”. **Hasil pengambilan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan pada bulan Juni 2022 (SKM semester I 2022) mendapatkan nilai mutu pelayanan sebesar 88.11, dan pada bulan Desember 2022 mendapatkan nilai mutu pelayanan sebesar 88,25 sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil survei cenderung meningkat dari semester I ke semester II tahun 2022.**

**Dari hasil survei SKM semester II 2022 juga diketahui unsur 3 (3,20) dan unsur 8 (3,43) yang nilai jumlah per unsurnya rendah, namun jika dibandingkan dengan hasil SKM semester I 2022, yaitu unsur 8 (3,36) mengalami peningkatan 0,07 jika dibandingkan dengan hasil SKM semester I 2022. Untuk itu kami berusaha mempertahankan serta meningkatkan pelayanan kami.**

1. **Saran**

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik. Secara umum cukup banyak masukan dan saran dari responden untuk pelayanan peningkatan Pelayanan di UPTD Puskesmas Rangkapan Jaya Baru sebagai berikut :

1. UPTD Puskesmas Rangkapan Jaya Baru mempertahankan pelayanan yang sudah baik dan meningkatkan pelayanan yang masih kurang sehingga dapat menaikkan nilai pelayanan mutu Puskesmas.
2. UPTD Puskesmas Rangkapan Jaya Baru akan selalu meningkatkan pelayanan kepada pengguna layanan khususnya terkait waktu pelayanan dan sarana prasarana.

**Lampiran 1**

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**UPTD PUSKESMAS RANGKAPAN JAYA BARU  
PADA UNIT LAYANAN \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**DINAS KESEHATAN KOTA DEPOK**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN)**  *(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)* | | ***Diisi***  ***Oleh***  ***Petugas*** |
| Nama | ………….. Usia: ........................ Tahun |  |
| Pendidikan | 1.SD 2. SMP 3. SMA 4.S1/Sederajat 5.S2/Sederajat 6. S3/Sederajat |  |
| 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 | 1.Pelayanan Umum 2.Pelayanan KIA(Bumil&KB) 3.Pelayanan Imunisasi 4.Pelayanan Gigi 5. Konsultasi Gizi |  |

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

*(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **P \*)** |  |  | **P \*)** |
| 1. **Apakah persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang Saudara inginkan? (misal: syarat pemeriksaan Bumil Saudara harus membawa buku PINK KIA & kartu identitas)**   1. Tidak sesuai. 2. Kurang sesuai. 3. Sesuai. 4. Sangat sesuai. | 1  2  3  4 |  | 6. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?**  a. Tidak kompeten  b. Kurang kompeten  c. Kompeten  d. Sangat kompeten | 1  2  3  4 |
| 2. **Apakah prosedur pelayanan kami mudah dipahami?**   1. Tidak mudah. 2. Kurang mudah. 3. Mudah. 4. Sangat mudah**.** | 1  2  3  4 |  | 7**. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?**   1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah | 1  2  3  4 |
| 3. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?**  a. Tidak cepat.  b. Kurang cepat.  c. Cepat.  d. Sangat cepat. | 1  2  3  4 |  | 8. **Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?**  a. Buruk  b. Cukup  c. Baik  d. Sangat baik | 1  2  3  4 |
| 4**. Bagaimana pendapat Saudara tentang tarif pelayanan di PKM Rangkapan?**  a. Sangat mahal  b. Cukup mahal  c. Murah  d. Sangat murah | 1  2  3  4 |  | 9. **Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?**  a. Tidak ada.  b. Ada tetapi tidak berfungsi  c. Berfungsi kurang maksimal  d. Dikelola dengan baik. | 1  2  3  4 |
| 5. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian 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 |  |

SARAN DAN MASUKAN:

.............................................................................................................................................