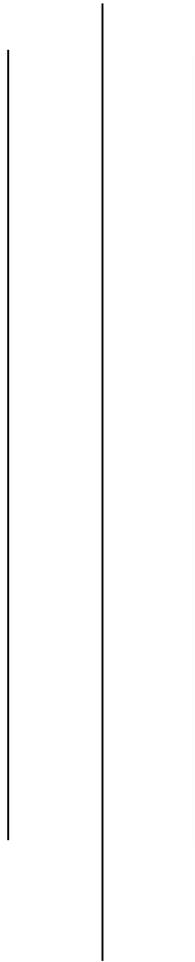




**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS KARANGASEM
SEMESTER I TAHUN 2023**



**PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS KARANGASEM**

Kata Pengantar

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Karangasem Kabupaten Pemalang Tahun 2023 telah selesai disusun sesuai dengan amanat Peraturan Bupati Pemalang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terdapat dalam laporan ini merupakan cerminan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Karangasem. Hasil dan Saran Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi bahan dalam penyusunan rencana perbaikan kualitas kinerja pelayanan secara berkelanjutan sebagai bentuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan Puskesmas Karangasem.

Semoga hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat kepada pihak-pihak yang

Pemalang, 29 Mei 2023
Kepala Puskesmas Karangasem



dr. M. Yusriadi Hartoyo
Pembina Tingkat 1
NIP. 196912012007011010

Daftar Isi

Judul	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
BAB I	
Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud	1
C. Tujuan	1
D. Prinsip	2
E. Manfaat	2
BAB II	
Analisis dan Pembahasan	4
A. Profil Unit Pelayanan	4
B. Metode Pelaksanaan	4
1. Perencanaan	
2. Tim Pelaksana Survei	
3. Lokasi	
4. Waktu Pelaksanaan	
5. Teknik Survei	
6. Responden	
7. Bentuk Jawaban	
8. Pengolahan dan Analisis Data	
9. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM	
10. Proses Kontrol Kualitas	
11. Penyusunan Laporan	
C. Analisis dan Pembahasan	6
1. Karakteristik Responden	
2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan	
3. Saran Perbaikan dari Masyarakat	
BAB III	
Penutup	9
A. Kesimpulan	9
B. Saran	10
C. Rencana Tindak Lanjut	10

BAB I

Pendahuluan

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

B. Maksud

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

1. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
2. Memetakan kinerja pelayanan Puskesmas Karangasem yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna layanan;
3. Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Puskesmas Karangasem.

C. Tujuan

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- a. Terukurnya Kepuasan Masyarakat Puskesmas Karangasem Tahun 2023.
- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Karangasem;
- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Puskesmas Karangasem;

- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan Puskesmas Karangasem;
- e. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Puskesmas Karangasem.
- f. Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya

B. Prinsip

Survei kepuasan masyarakat ini dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

C. Manfaat

Survei kepuasan masyarakat memiliki manfaat yaitu:

- 1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan

- publik;
- 2) Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara pelayanan publik secara periodik;
 - 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
 - 4) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang;
 - 5) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
 - 6) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan publik.

BAB II

Analisis dan Pembahasan

A. Profil Unit Pelayanan

1. Gambaran Umum Puskesmas Karangasem.

a. **VISI, MISI DAN MOTTO** Visi Puskesmas Karangasem Puskesmas Karangasem dalam melaksanakan fungsinya mempunyai Visi yang sejalan dengan Visi Kabupaten Pemalang, sebagai berikut: **Terwujudnya Kabupaten Pemalang yang Adil, Makmur, Agamis dan Ngangeni** Visi tersebut akan diwujudkan dengan misi ke - 3 yaitu: **“Mewujudkan pembangunan mental dan karakter masyarakat yang Agamis, Toleran dan Gotong Royong”**.

b. Misi

Misi Puskesmas Karangasem Untuk mewujudkan visi tersebut, Puskesmas Karangasem memiliki Misi antara lain sebagai berikut:

- 1) Mendukung tercapainya Kesehatan perorangan, keluarga dan masyarakat.
- 2) Mewujudkan pembangunan Kesehatan, baik Kesehatan fisik, mental, dan Kesehatan karakter masyarakat
- 3) Menjadi penyelenggaraan dalam mendukung Kesehatan masyarakat di lingkungan Puskesmas Karangasem.

c. Motto

Puskesmas Karangasem Puskesmas Karangasem memiliki motto yaitu: **“ANDA SEHAT KAMI SENANG”**

2. Keadaan Geografi

a. Letak Geografi

Puskesmas Karangasem terletak di Jalan Raya Desa Karangasem RT 03 RW 03 Kecamatan Petarukan Kabupaten Pemalang 52362. Wilayah kerja Puskesmas Karangasem meliputi 6 Desa dengan luas 2246 Km² . Diantaranya Desa Kendalsari dengan luas 610 Km² , Widodaren dengan luas 514 Km² , Desa Karangasem dengan luas 195 Km² , Desa Petanjungan dengan luas 329 Km² , Desa Sirangkang dengan luas 210 Km² dan Desa Pesucen dengan luas 388 Km² . 9 Batas-batas wilayah kerja Puskesmas Karangasem meliputi:

- Sebelah barat berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Petarukan

- Sebelah timur berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Losari.
- Sebelah selatan berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Losari.
- Sebelah utara berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Klareyan dan Puskesmas Petarukan

b. Topografi

Berdasarkan topografinya, Puskesmas Karangasem merupakan daerah dataran pantai yaitu daerah dengan ketinggian antara 1-5 meter di atas permukaan air laut. Daerah ini meliputi 6 desa di wilayah Kecamatan Petarukan.

3. Keadaan Penduduk

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Pemalang, jumlah penduduk di wilayah kerja Puskesmas Karangasem Tahun 2020 adalah 44.059 jiwa dengan jumlah penduduk laki-laki sebesar 21.763 jiwa dan perempuan sebesar 22.296 jiwa. Untuk wilayah kerja dengan penduduk tertinggi ada di Desa Kendalsari 12.960 jiwa dan terendah di desa Sirangkang sebesar 3.926 jiwa.

B. Metode Pelaksanaan

1. Perencanaan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik di unit pelayanan lingkup Pemerintah Kabupaten Pemalang pada tahun 2023 ini dilaksanakan melalui beberapa tahap kegiatan, yaitu:

- a. Pembentukan Tim Pelaksana Survei;
- b. Penyusunan Instrumen Survei;
- c. Penentuan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel;
- d. Penentuan Responden;
- e. Pelaksanaan Survei;
- f. Pengolahan Hasil Survei;
- g. Penyajian Laporan Hasil Survei.

2. Tim Pelaksana Survei

Tim pelaksana SKM Puskesmas Karangasem terdiri dari:

- a) Pengarah.
- b) Pelaksana, terdiri dari:
 - c) Ketua.
 - d) Anggota sekaligus sebagai surveior.
 - e) Sekretariat.

3. Lokasi

Lokasi pelaksanaan SKM berada pada tempat layanan Puskesmas Karangasem.

4. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada bulan Januari dan Juli Tahun 2023.

5. Teknik Survei

Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas Karangasem tahun 2023. Tim pelaksana survei menggunakan teknik pengisian kuesioner dengan mendatangi langsung lokasi survei dan membagikan kuesioner kepada pengunjung unit layanan public

6. Responden

Responden dipilih secara acak (random sampling) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing layanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan berdasarkan tabel morgan dan krejcie.

7. Bentuk Jawaban

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 persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

- a. Diberi nilai 1 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c. Diberi nilai 3 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d. Diberi nilai 4 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

8. Pengolahan dan Analisis Data

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan. Dokumen tersebut menyajikan informasi tentang perkembangan unit pelayanan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat

terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111111$$

Interpretasi nilai SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

9. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

10. Proses Kontrol Kualitas

Monitoring kelengkapan pengisian kuesioner dan Cekkelengkapan kuesioner dilakukan dengan :

1. Cek fisik kelengkapan jawaban dalam kuesioner, dilakukan oleh surveyor pada saat wawancara berakhir.
2. Input data isian kuesioner dilakukan setiap hari sekaligus memastikan bahwa kuesioner telah terisi dengan lengkap.

11. Penyusunan Laporan

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan

Pemerintah Kabupaten Pemalang, sehingga terstandardisasi. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

C. Analisis dan Pembahasan

Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Karangasem tahun 2023 ini adalah pengguna layanan di Puskesmas Karangasem dalam 1 semester terakhir. Pengambilan sampel diambil dari 3 pokja, UKP, UKM Esensial dan UKM Pengembangan.

UPAYA KESEHATAN PERSEORANGAN KEFARMASIAN DAN LABORATORIUM

1. Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medik
2. Pelayanan Pemeriksaan Umum
3. Pelayanan Kegawatdaruratan
4. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
5. Pelayanan Kesehatan Keluarga (KIA-KB-MTBS)
6. Pelayanan Laboratorium
7. Pelayanan Kefarmasian
8. Pelayanan Imunisasi
9. Pelayanan Mampu Persalinan (24 Jam)
10. Pelayanan Konseling Terpadu (Gizi dan Sanitasi)

UPAYA KESEHATAN MASYARAKAT (UKM) ESENSIAL

1. Pelayanan Promosi Kesehatan (Promkes)
2. Pelayanan Kesehatan Lingkungan
3. Pelayanan Pencegahan dan Pengendalian Penyakit (P2P)
4. Pelayanan Gizi
5. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak

UPAYA KESEHATAN MASYARAKAT (UKM) PENGEMBANGAN

1. Pelayanan Kesehatan Lansia
2. Pelayanan Kesehatan Jiwa
3. Pelayanan Kesehatan Indra
4. Pelayanan Kesehatan Tradisional
5. Pelayanan Kesehatan Haji
6. Pos Pembinaan Terpadu Penyakit Tidak Menular (Posbindu PTM)
7. Unit Kesehatan Sekolah
8. Pelayanan Kesehatan Gigi Masyarakat
9. Pelayanan Kesehatan Peduli Remaja
10. Pelayanan IVA dan SADANIS

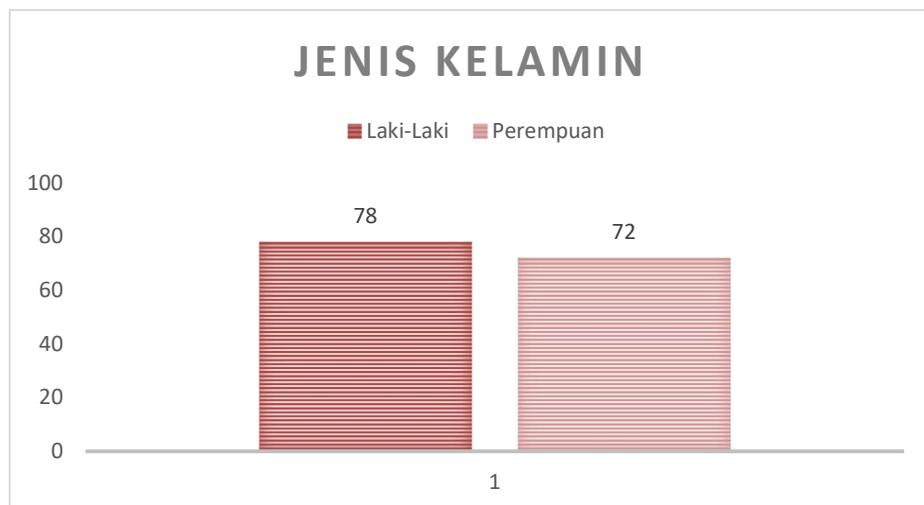
Dari proses survey yang dilakukan, tim survey mengambil sampel sebanyak 150 pengunjung atau pelanggan yang ada di puskesmas Karangasem. Waktu pengambilan antara periode Januari – Juli 2023.

Dari hasil pengambilan survey, Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

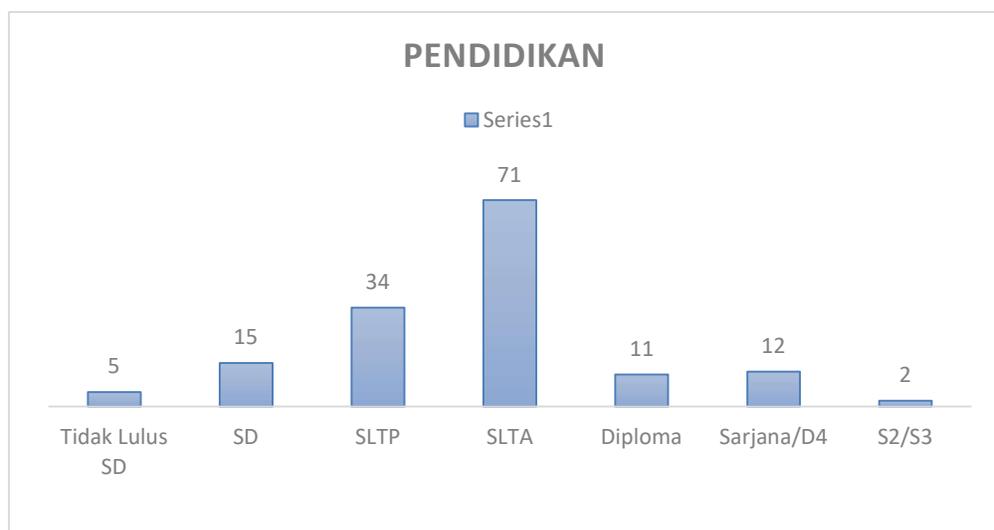
1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penyusunan SKM Pelayanan Puskesmas Karangasem Dinas Kesehatan tahun 2023 dapat disampaikan sebagai berikut:

a. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas berdasarkan jenis kelamin.

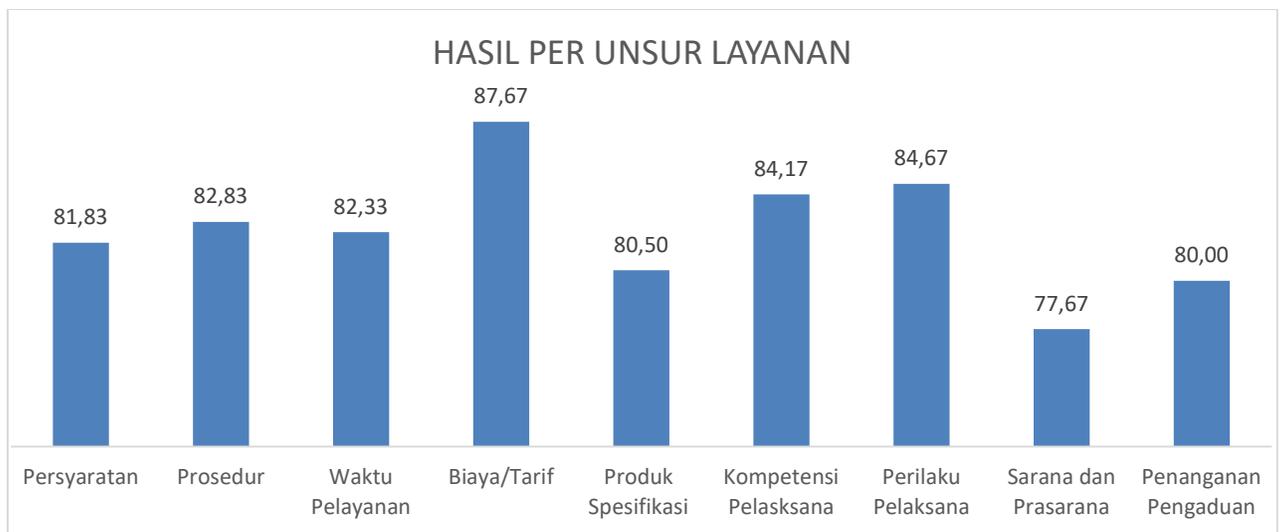


b. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Karangasem Dinas Kesehatan berdasarkan Pendidikan.



2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan Puskesmas Karangasem Dinas Kesehatan tahun 2023, indeks per unsur pelayanan meliputi:



3. Saran Perbaikan dari Masyarakat

Terdapat saran perbaikan yang disampaikan langsung oleh masyarakat melalui survei kepuasan masyarakat pada Puskesmas Karangasem Dinas Kesehatan. Beberapa saranperbaikan tersebut antara lain:

- a. Layanan dipercepat prosesnya;
- b. Nomor antrian online masih dibantu petugas loket.
- c. Sarana dan prasarana dalam ruang tunggu untuk diperluas agar lebih nyaman;
- d. Kebersihan toilet masih kurang.
- e. Ruang parkir sempit
- f. Motor kehujanan diparkiran.

BAB III Penutup

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis kepuasan masyarakat yang telah disampaikan, maka berikut ini disimpulkan beberapa hal:

1. Rangkuman hasil pengukuran kepuasan masyarakat dan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Pemalang :

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	2	3	4
1	Syarat	81,83	Baik
2	Prosedur	82,83	Baik
3	Waktu Pelayanan	82,33	Baik
4	Biaya/Tarif	87,67	Baik
5	Produk Spesifikasi	80,50	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	84,17	Baik
7	Perilaku Pelaksana	84,67	Baik
8	Sarana dan Prasarana	77,67	Baik
9	Penanganan Pengaduan	80,00	Baik
IKM		82,33	Baik

2. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja **pelayanan publik Puskesmas Karangasem masuk pada kategori B (Baik)**. Diantara 9 (Sembilan) layanan publik yang disurvei, 9 layanan memperoleh predikat baik. Meskipun telah memperoleh predikat baik dalam hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, penyelenggara layanan hendaknya tidak cepat

berpuas diri dan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

3. Unsur-unsur kepuasan masyarakat yang menjadi perhatian pengguna pelayanan agar dapat ditingkatkan adalah :
 - a. Penanganan Pengaduan
 - b. Sarana dan Prasaran
 - c. Waktu penyelesaian pelayanan
 - d. Persyaratan

B. Saran

1. Perencanaan Lebih terinci dan matang.
2. Pelaksanaan dan jadwal pelatihan yang lebih terencana dan tepat waktu.

C. Rencana Tindak Lanjut

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1.	Syarat	Rapat Review Syarat	TW 1-4/Bulan/Tanggal	Kepala Puskesmas
2.	Prosedur	Sampling	Bulan Januari - Juli	Kepala Puskesmas
3.	Waktu	Selama Jam Pelayanan	08:00-14:00	Kepala Puskesmas
4.	Biaya	Dana Puskesmas	-	Kepala Puskesmas
5.	Produk	Rencana Pengadaan Blanko	-	Kepala Puskesmas
6.	Kompetensi Pelaksana	Bimtek SDM	-	Kepala Puskesmas

