

**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PUSKESMAS SUSUNAN BARU  
TAHUN 2023**



PEMERINTAH KOTA BANDAR LAMPUNG  
DINAS KESEHATAN KOTA BANDAR LAMPUNG  
**UPT PUSKESMAS SUSUNAN BARU**  
TAHUN 2023

## I. PENDAHULUAN

### A. Dasar Pelaksanaan Survei

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

### B. Tujuan

Penilaian Kuisioner Kepuasan Pasien bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

### C. Sasaran

1. Sasaran secara umum  
Masyarakat eksternal pengguna pelayanan di UPT Puskesmas Susunan Baru.
2. Sasaran secara khusus.  
Mengetahui dan mengevaluasi tingkat unit kerja pelayanan puskesmas Susunan Baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### D. Waktu Pelaksanaan

Survei dilakukan dari Juli hingga Desember 2023

### E. Metode Pengolahan Data

1. Pengukuran Skala Likert
2. Pengolahan Data Survei
  - a. Pengolahan dengan komputer Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem *data base*.
  - b. Pengolahan secara manual

## II. HASIL REKAPAN DATA

### A. Jumlah Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 100 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

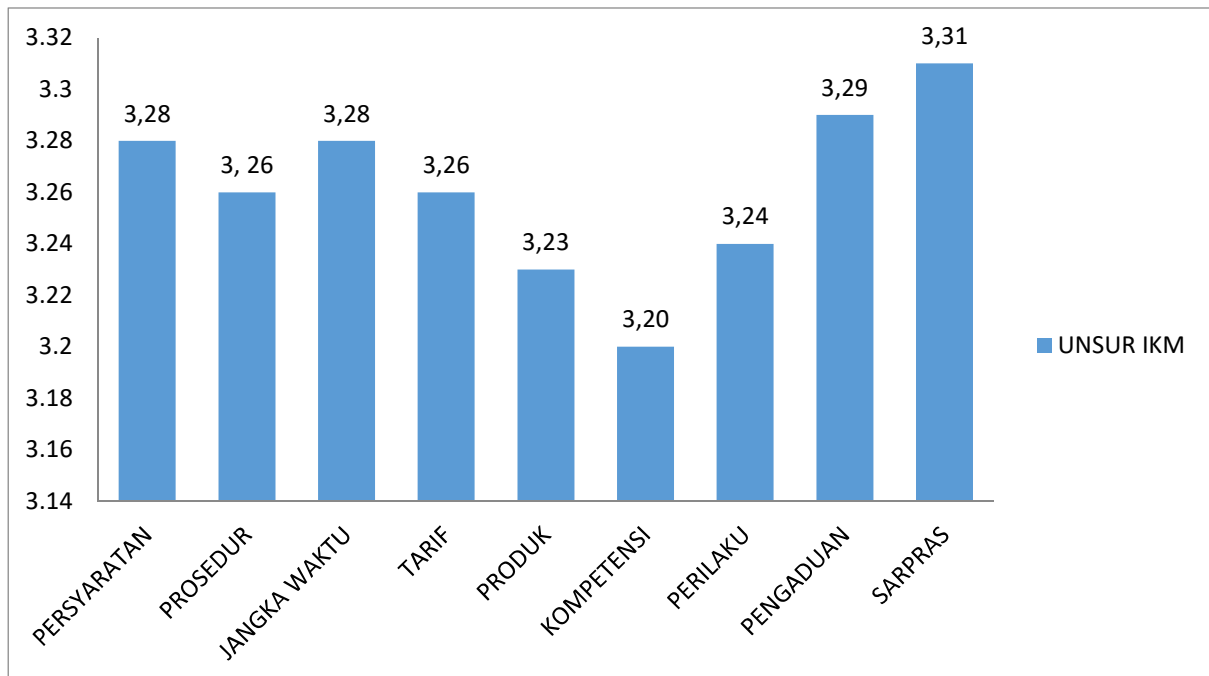
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	18	18%
		PEREMPUAN	82	82%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	24	24%
		SLTP	13	13%
		SLTA	23	23%
		DIII	0	0%
		SI	37	37%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	32	32%
		TNI/POLRI	0	0%
		SWASTA	42	42%
		WIRUSAHA	16	16%
		LAINNYA	10	10%

### B. Rekap Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,28	3,26	3,28	3,26	3,23	3,20	3,24	3,29	3,31
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	81 (B atau Baik)								

### C. Grafik Rekap Indeks Kepuasan Masyarakat



### **III. HASIL ANALISA DATA**

#### **A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kompetensi mendapatkan nilai terendah yaitu 3,20. Selanjutnya Produk yang mendapatkan nilai 3,23 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu sarana dan prasarana mendapatkan nilai tertinggi 3,31 dan pengaduan yaitu 3,29.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. “Kursi ruang tunggu ditambah”.
2. “Pelayanan kadang masih lama”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat.
2. Nilai unsur kompetensi memang sudah tinggi, namun masih terdapat beberapa petugas yang belum pernah diberikan upgrading pelatihan sesuai kompetensinya.
3. Persyaratan selalu membawa foto kopi KK/KTP/Akte kadang masih sering merepotkan pasien.

#### **B. Rencana Tindak Lanjut**

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak

lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			T W I	T W II	T W III	T W IV	
1	Waktu Penyelesaian	Mempercepat petugas dalam pencarian Rekam Medis	√	√	√	√	Rekam Medis
		Petugas Pendaftaran tidak merangkap tugas	√	√	√	√	Pendaftaran
		Dokter mempercepat sedikit dalam anamnesis & pemeriksaan sehingga tidak terjadi penumpukan pasien	√	√	√	√	Dokter
		Petugas Lab diperbantukan jika sedang menumpuk pasien	√	√	√	√	Petugas Lab
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√	√	√	PJ Tiap Unit
3	Sarpras	Penambahan sarpras yang kurang (ex. Kursitunggu)				√	

#### **IV. PENUTUP**

Survei Kepuasan Pasien terhadap penyelenggaraan Puskesmas perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik. Tiga unsur pelayanan terendah di semester 2 tahun 2023 adalah tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu produk, kompetensi, dan perilaku sedangkan Jangka waktu Pelayanan, sarana prasarana, dan persyaratan memiliki nilai unsur tertinggi.

# LAMPIRAN



**TIM SURVEI**  
**UPT PUSKESMAS SUSUNAN BARU**

Penanggung Jawab :

dr. Lya Agustina Widyawati

Ketua :

dr. Faddly Hendarsyah

Sekretaris :

Shaha Dzithauli, S. Pd

Anggota:

1. Diah Rahmawati AMd. Keb
2. Wiwik Erlawati AMd. Kep
3. Martini AMd. Kep
4. Yulia Hakim AMd. Keb

## DOKUMENTASI



**KUISIONER**  
**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**UPT PUSKESMAS SUSUNAN BARU**  
**KOTA BANDAR LAMPUNG**

Tanggal Survei : \_\_\_\_\_

Jenis Kelamin  :  L      P      Usia : \_\_\_\_\_

..... tahun

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  SWASTA

Lainnya : sebutkan : .....

Jenis Layanan yang diterima

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
 (berikan tanda √ sesuai jawaban masyarakat/responden)

No	Pertanyaan	Tidak Memuaskan	Kurang memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
1	Mudahnya persyaratan (BPJS, KK/KTP, lain-lain) yang dibawa untuk mendapat pelayanan				
2	Mudahnya Prosedur pelayanan (dari pendaftaran s/d mendapat obat)				
3	Waktu Pelayanan di Puskesmas				
4	Tarif dalam pelayanan				
5	Pelayanan yang diberikan				
6	Kemampuan petugas dalam pelayanan				
7	Kesopanan dan keramaham petugas dalam pelayanan				
8	Penanganan & pengaduan layanan untuk kritik dan saran bila ada keluhan				
9	Kualitas sarana dan prasarana di puskesmas				

<b>INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)</b>		
<b>UPT PUSKESMAS SUSUNAN BARU</b>		
<b>KOTA BANDAR LAMPUNG</b>		
<b>TAHUN 2023</b>		
<b>NILAI IKM</b>	<b>UPT PUSKESMAS SUSUNAN BARU</b>	
<b>81</b>	RESPONDEN	
	Jumlah	: 100 Orang
	Jenis Kelamin	L : 37      P: 63
	Pendidikan	: SD      : 24
		SMP      : 13
		SMA      : 23
		SARJANA      : 37
	Periode Survei	: Juli - Desember 2023

**TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAN BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN PELAYANAN KAMI AGAR TERUS  
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**