



LAPORAN SKM KAPUS LEBAI
(KARTU STOK PUSKESMAS LEBIH BAIK)
TAHUN 2022

PEMERINTAH KABUPATEN BALANGAN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN
PENDUDUK, DAN KELUARGA BERENCANA
UPTD PUSKESMAS PIRSUS

Alamat : Jl. Sumber Rejeki RT. 14 Ds. VI - Kode Pos 71665

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) KAPUS LEBAI Tahun 2022 pada UPTD Puskesmas Pirsus Kabupaten Balangan.

Laporan ini disusun sebagai pertanggungjawaban Tim Penyusunan SKM KAPUS LEBAI pada UPTD Puskesmas Pirsus Kabupaten Balangan dalam rangka pelaksanaan survei Kepuasan Masyarakat KAPUS LEBAI yang telah dilakukan pada Tahun 2022.

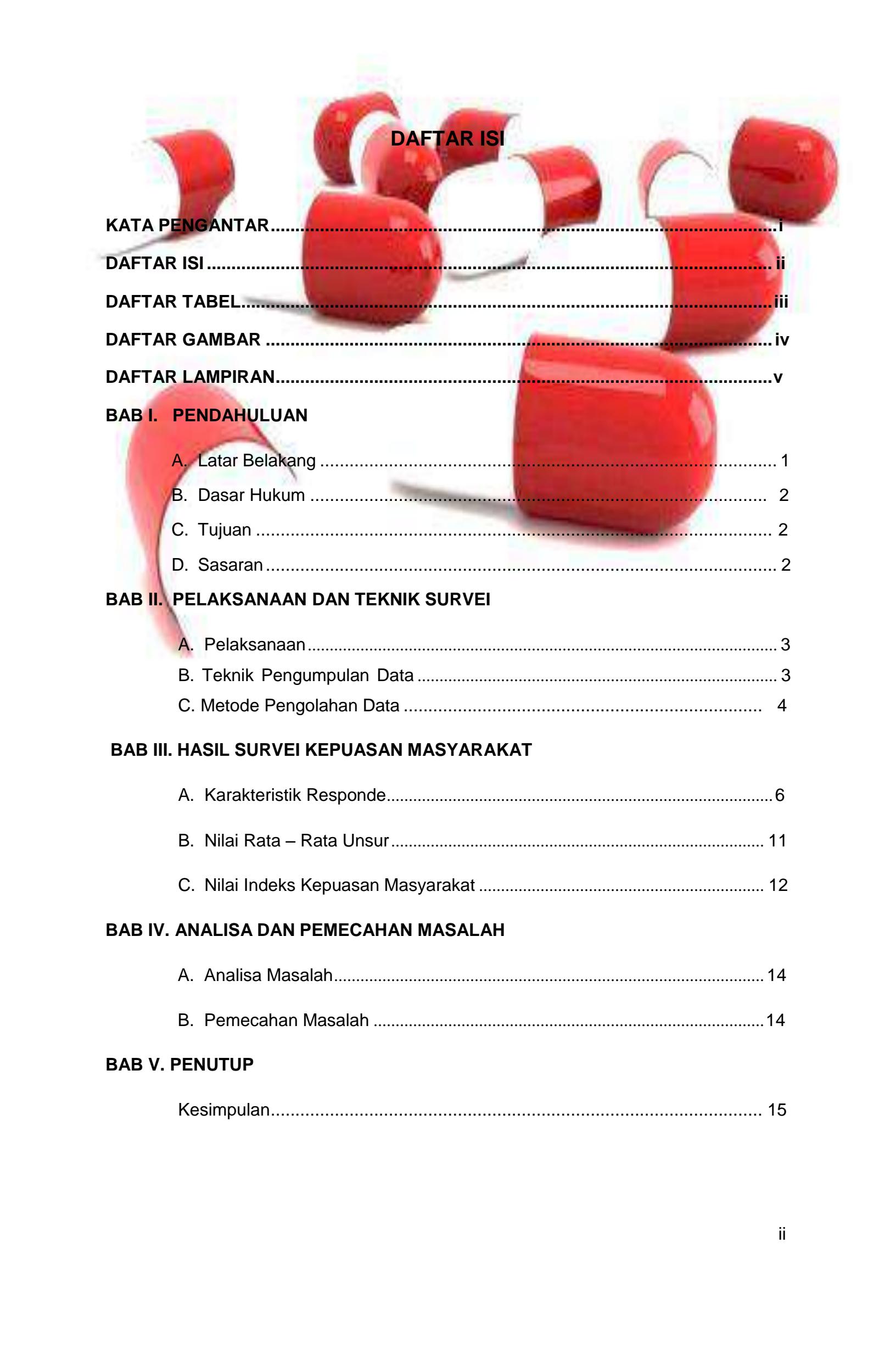
Banyak pihak yang telah membantu terlaksananya penyusunan Laporan Hasil Survei IKM KAPUS LEBAI Tahun 2022 ini mulai dari pelaksanaan survei sampai dengan penyusunan laporan ini. Untuk itu, penyusun mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Balangan.
2. Bapak/Ibu Plt. Kepala UPTD Puskesmas Pirsus beserta staf.
3. Bapak Kepala Desa Wilayah UPTD Puskesmas Pirsus beserta aparat.
4. Masyarakat pengguna layanan UPTD Puskesmas Pirsus.
5. Semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat kami harapkan demi perbaikan dan peningkatan kualitas laporan. Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama bermanfaat dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan pada UPTPID Puskesmas Pirsus pada khususnya seperti KAPUS LEBAI.

Sumber Rejeki, 31 Desember 2022





DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR LAMPIRAN	v
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Tujuan	2
D. Sasaran	2
BAB II. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI	
A. Pelaksanaan	3
B. Teknik Pengumpulan Data	3
C. Metode Pengolahan Data	4
BAB III. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
A. Karakteristik Responde	6
B. Nilai Rata – Rata Unsur	11
C. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	12
BAB IV. ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH	
A. Analisa Masalah	14
B. Pemecahan Masalah	14
BAB V. PENUTUP	
Kesimpulan	15



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Susunan Tim Penyusun SKM	3
Tabel 2. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	5
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	7
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	8
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	9
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama	10
Tabel 7. Nilai rata-rata unsur pelayanan.....	11
Tabel 8. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	7
Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	8
Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	9
Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	10
Gambar 5.Nilai Rata-rata Tiap Unsur Pelayanan	12

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Contoh Kuesioner



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur UPTD Puskesmas Pirsus pada khususnya yang *note bene* merupakan jajaran terdepan pemberi pelayanan publik (*public service*).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) 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 kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja aparatur di UPTD Puskesmas Pirsus dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (stakeholder) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah “SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KAPUS LEBAI”.

B. Dasar Hukum

1. Permenpan No.14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pelayanan Survei Kesehatan Masyarakat
2. Permenkes RI No. 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

C. Tujuan

Survei penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur UPTD Puskesmas Pirsus dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

D. Sasaran

Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat yaitu dari dalam gedung. Dalam gedung yaitu semua pengunjung yang datang ke UPTD Puskesmas Pirsus.

Kegiatan survei penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas di wilayah UPTD Puskesmas Pirsus sebanyak 300 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan KAPUS LEBAI

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat terdiri dari 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir (Lampiran 1).



BAB II

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. Pelaksanaan

Kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat KAPUS LEBAI ini dimulai pada tanggal 01 Juli 2022, dimulai dengan Pembentukan Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat yaitu berupa “Keputusan Kepala UPTD Puskesmas tentang Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).” sebagai salah satu dasar hukum pelaksanaan kegiatan survei dimaksud. Susunan tim penyusun SKM sebagai pada tabel 1, sedangkan surat keputusan selengkapnya tercantum dalam Lampiran 2.

B. Teknik Pengumpulan Data

1. Pembentukan Tim Penyusunan SKM

Tabel 1. Susunan Tim Penyusun SKM

NO	NAMA	JABATAN
1	Apt. Rakhmat Fauzi, S. Farm	Ketua
2	Renny Hendriani, A.Md.Kep	Anggota
3	M. Jhony Arianto, A. Md. Kg	Anggota
4	Dirgo Prasojo, S. Kep., Ners	Anggota
5	Tiara Putri Buana, S.Ke., Ners	Anggota

2. Penyiapan Bahan

a) Kuesioner

Dalam survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) K A P U S L E B A I digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir (Lampiran 1).

b) Bagian dari kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.
- Bagian I : Identitas pencatat berisi data pencatat.
- Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima

pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c) Bentuk Jawaban Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi namberik (angka) sebagai berikut :

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- a) Jumlah Responden Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner SKM ditetapkan sebanyak 300 responden.
- b) Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data di wilayah UPTD Puskesmas Pirsus Kabupaten Balangan.

- c) Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan selama 6 bulan dari bulan Juli s/d Desember tahun 2022.

C. Metode Pengolahan Data

a) Metode Pengolahan Data

Metode Pengolahan Data Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat IKM KAPUS LEBAI. Nilai IKM KAPUS LEBAI dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut

Bobot nilai rata – rata tertimbang =	Jumlah Bobot	1
	Jumlah Unsur	9

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

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Nilai Unsur yang Dlisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$IKM \text{ Hasil Penilaian} \times 25$$

Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (IN)	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	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

- b) Perangkat Pengolahan Pengolahan data IKM KAPUS LEBAI bisa dilakukan dengan cara :
- 1) Secara manual
 - 2) Menggunakan aplikasi Microsoft Excel
- c) Pelaporan
- 1) Indeks per Unsur Pelayanan

Jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11. Untuk memudahkan interpretasi, nilai IKM KAPUS LEBAI di konversikan dengan nilai dasar 25.

- 2) Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dimulai terhadap unsur yang mempunyai nilai paling rendah.

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Seiring dengan tuntutan paradigma good governance yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maka kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) KAPUS LEBAI perlu dilakukan. Kegiatan utama dalam penyusunan IKM KAPUS LEBAI ini adalah survei masyarakat pengguna jasa layanan untuk memperoleh informasi nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan jasa yang telah mereka terima.

Pada bab ini akan dipaparkan hasil survei IKM KAPUS LEBAI terhadap 300 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan.

A. Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada survei IKM KAPUS LEBAI UPTD Puskesmas Pirsus meliputi karakteristik menurut umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan utama. Data lengkap karakteristik responden tercantum pada Lampiran 3. Pembahasan lebih lanjut tentang karakteristik responden berdasarkan 4 (empat) kategori tersebut adalah sebagai berikut.

Karakteristik Responden :

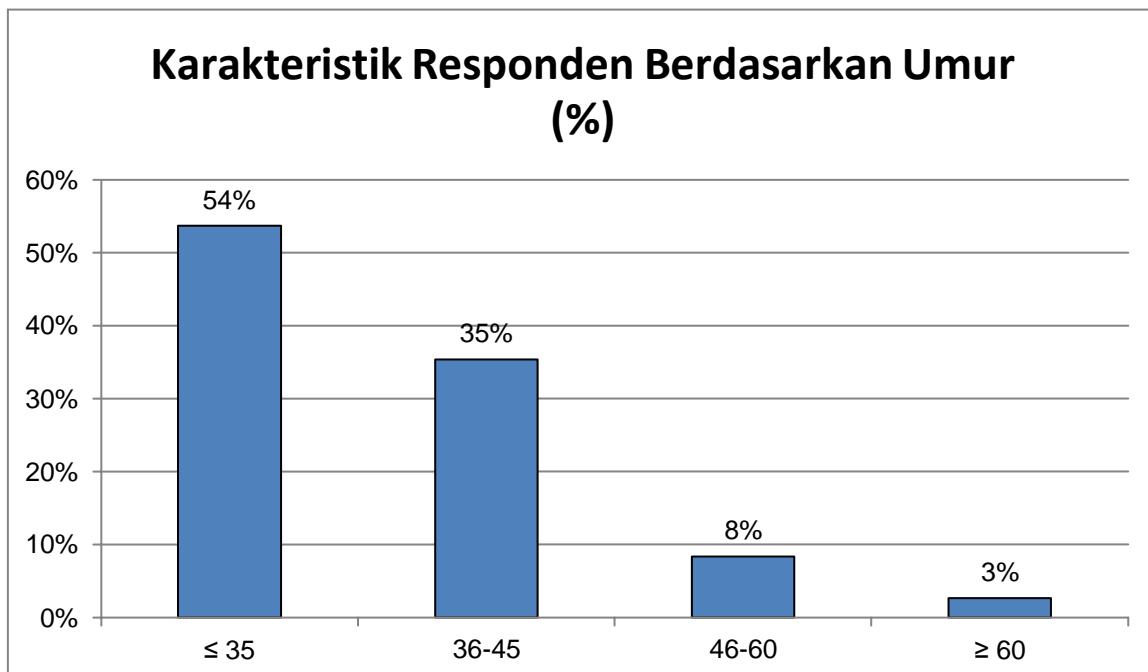
1. Berdasarkan Umur Umur mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir dan memberikan tanggapan. Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dapat memberikan informasi kelompok umur mana yang dominan sehingga peningkatan program pelayanan dapat diarahkan sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan umur. Dari 300 orang responden yang telah dimintai keterangan terkait IKM KAPUS LEBAI ini, karakteristiknya berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

NO	KATEGORI UMUR	ORANG	JUMLAH RESPONDEN %
1	≤ 35 Tahun	161	53,67
2	36 - 45 Tahun	106	35,33
3	46 -60 Tahun	25	8,33
4	≥ 60 Tahun	8	2,67
	TOTAL	300	100

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden atau pengguna jasa layanan KAPUS LEBAI UPTD Puskesmas Pirsus paling dominan berada pada kelompok ≤ 35 Tahun, yaitu sebanyak 161 orang (53,67%) sedangkan menempati proporsi yang paling sedikit kelompok ≥ 60 tahun yaitu sebanyak 8 orang (2,67%). Proporsi secara lengkap responden berdasarkan kelompok umur terlihat pada Gambar 1.

Gambar 1. Karakteristik Reponden Berdasarkan Umur



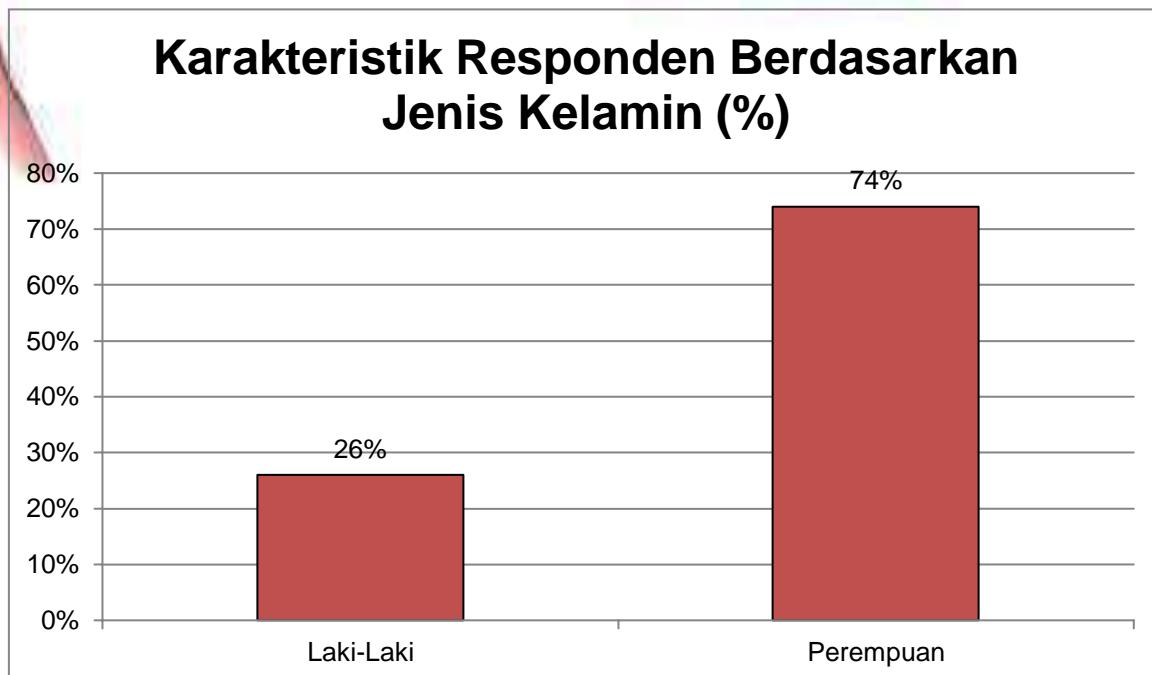
2. Berdasarkan Jenis Kelamin Kajian variabel jenis kelamin pada 300 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	KATEGORI JENIS KELAMIN	ORANG	JUMLAH RESPONDEN %
1	Laki -Laki	78	26
2	Perempuan	221	74
TOTAL		300	100

Responden perempuan dominan sebagai pengguna jasa pada UPTD Puskesmas Pirsus sebesar 74% sedangkan responden laki -laki hanya sebanyak 26%. Hal ini menunjukkan bahwa perempuan lebih peduli dengan kesehatan atau rentang terkena penyakit.

Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



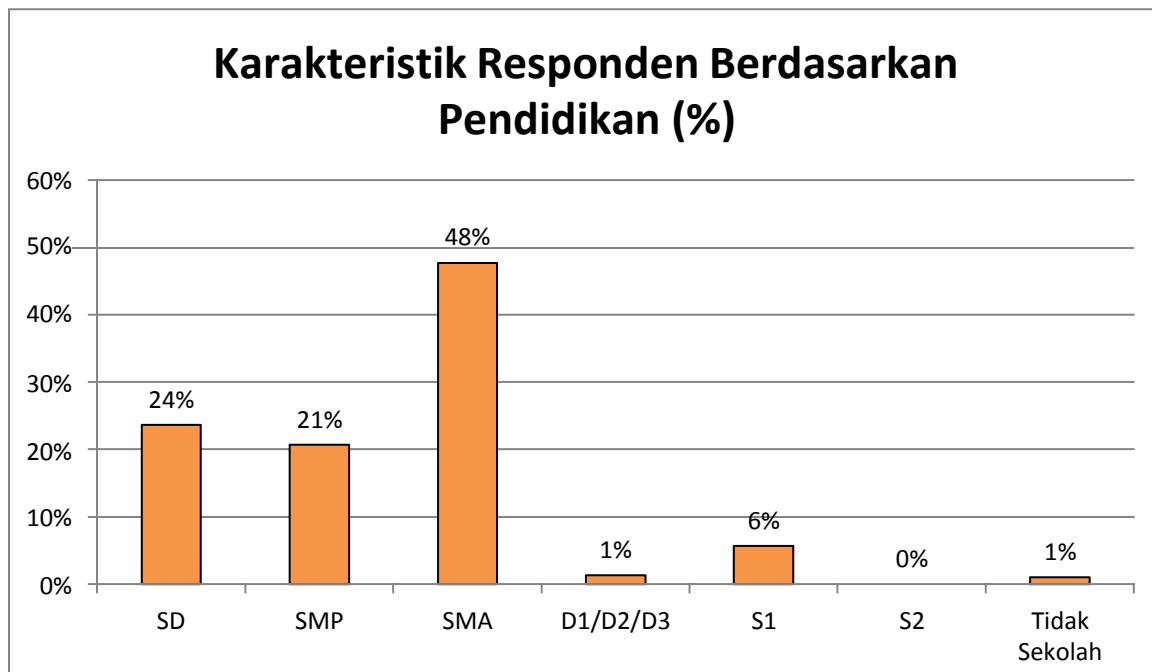
3. Berdasarkan Pendidikan Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan KAPUS LEBAI UPTD Puskesmas Pirsus. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di UPTD Puskesmas Pirsus. Secara lengkap, kelompok responden berdasarkan pendidikan tercantum pada Tabel 5.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

NO	KATAGORI UMUR	ORANG	JUMLAH %
1	SD	71	23,67
2	SMP	62	20,67
3	SMA	143	47,67
4	D1/ D2/ D3	4	1,33
5	S1	17	5,67
6	S2	0	0,00
7	Tidak Sekolah	3	1
TOTAL		300	100

Dari Tabel 5 dapat dilihat bahwa pada responden dengan pendidikan SMA mendominasi (47,67%) sedang proporsi paling sedikit yaitu tidak sekolah (1%). Maka dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa layanan pada UPTD Puskesmas Pirsus memiliki pendidikan yang masih rendah yaitu sampai tingkat SD kebawah. Proporsi responden berdasarkan kelompok pendidikan terlihat pada Gambar 3.

Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan



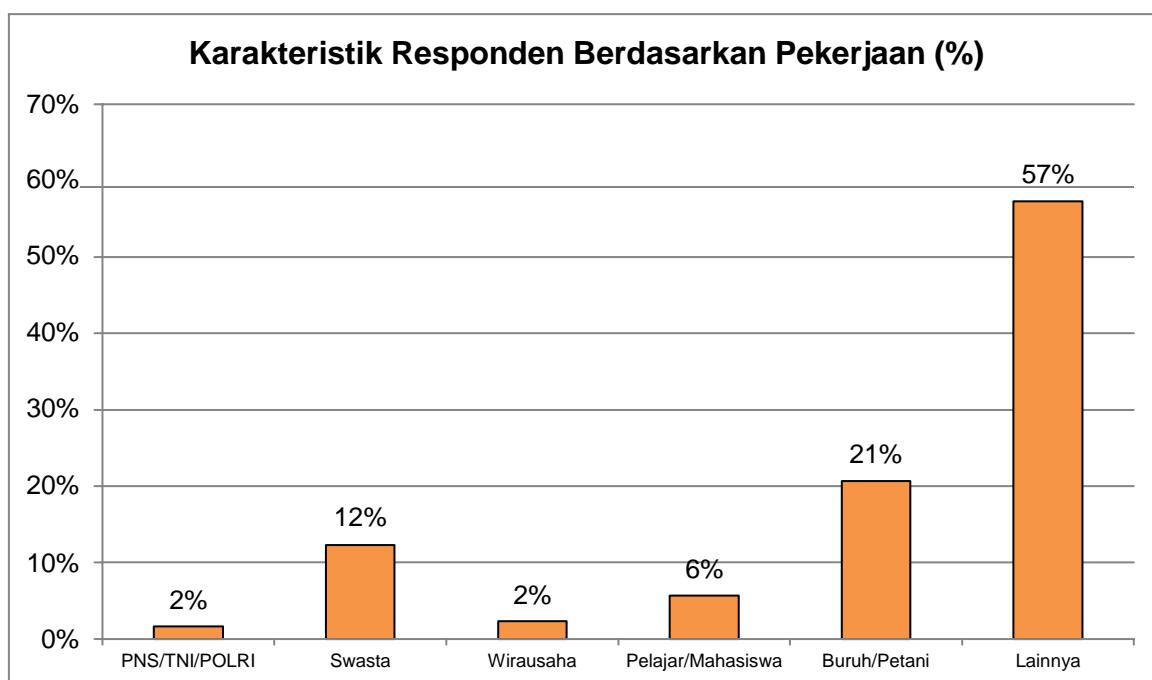
4. Berdasarkan Pekerjaan Utama Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekpektasi serta persepsi masyarakat pengguna jasa layanan UPTD Puskesmas Pirsus. Pekerjaan responden pada pengukuran IKM KAPUS LEBAI ini dapat dilihat secara lengkap pada Tabel 6.

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

NO	KATEGORI PEKERJAAN	ORANG	JUMLAH %
1	PNS/ TNI/ POLRI	5	1,67
2	Swasta	37	12,33
3	WIRAUSAHA	7	2,33
4	Pelajar/ Mahasiswa	17	5,67
5	Buruh/ Petani	62	20,67
6	Lainnya	172	57,33
TOTAL		300	100

Kelompok pekerjaan Lainnya mendominasi dengan persentase sebesar (57,33%) dibanding kelompok pekerjaan lain. Lainnya disini maksudnya adalah pekerjaan Ibu Rumah Tangga (IRT). Proporsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan secara lengkap seperti terlihat pada Gambar 4.

Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama



B. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) KAPUS LEBAI pada unit pelayanan UPTD Puskesmas Pirsus diperoleh dari survei terhadap 300 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparatur UPTD Puskesmas Pirsus . Survei dilakukan pada bulan Januari sampai Juni tahun 2022.

Responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 unsur pelayanan dan hasil pengisian kuesioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Rekapitulasi nilai tiap unsur pelayanan dari 300 orang responden seperti pada Lampiran 4. Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada Tabel 7 dan seperti pada Gambar 5.

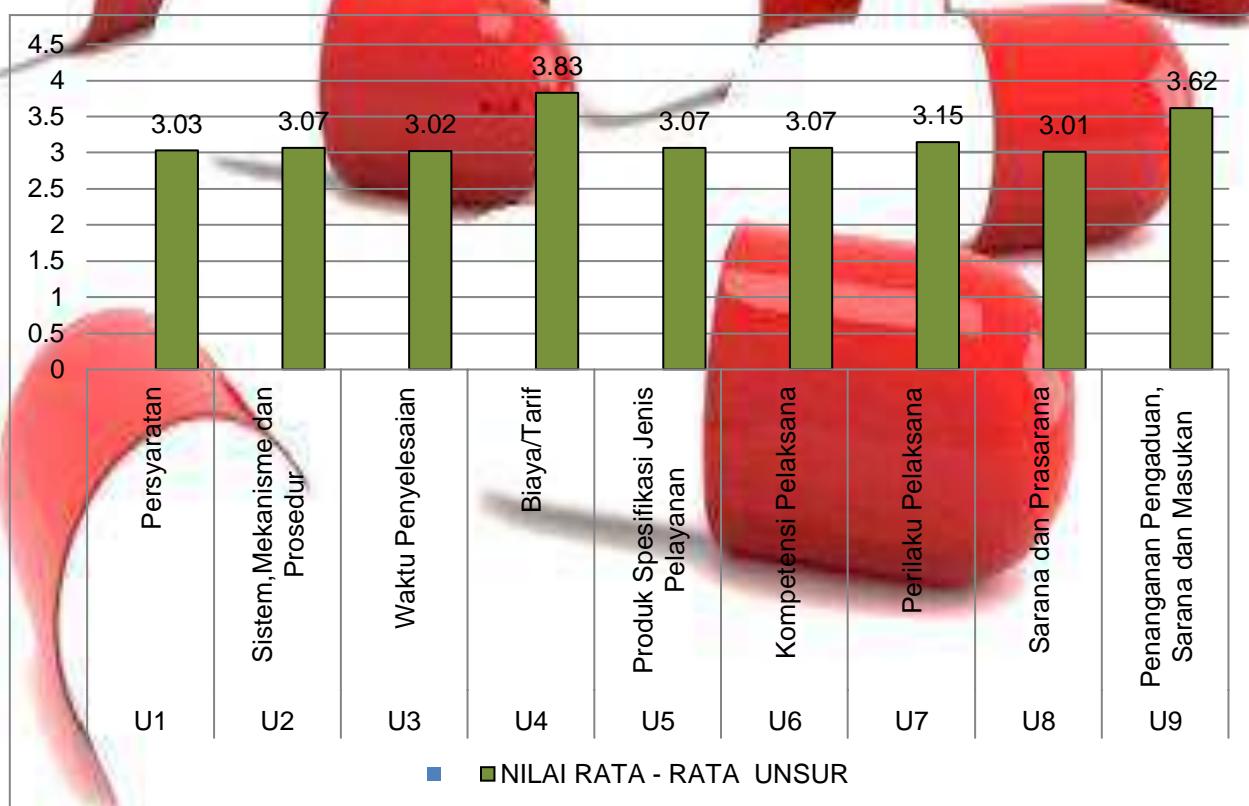
Tabel 7. Nilai rata-rata unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA UNSUR
U1	Persyaratan	3,03
U2	Sistem,Mekanisme dan Prosedur	3,07
U3	Waktu Penyelesaian	3,02
U4*	Biaya/Tarif	3,83
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,07
U6	Kompetensi Pelaksana	3,07
U7	Perilaku Pelaksana	3,15
U8**	Sarana dan Prasarana	3,01
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,62

Keterangan:

- U1 s/d U9 : Unsur-unsur pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata
- *) : Nilai Tertinggi
- **) : Nilai Terendah

Gambar 5. Nilai Rata-rata Tiap Unsur Pelayanan



Dari Gambar 5 di atas terlihat bahwa nilai terendah ada pada U8 atau unsur sarana dan prasarana. Hal ini memperlihatkan bahwa Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yang ada pada UPTD Puskesmas Pirsus menjadi kelemahan atau kekurangan pada pelayanan kepada masyarakat. Kemungkinan rendahnya penilaian masyarakat pada survei IKM KAPUS LEBAI terkait dengan unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan ini dikarenakan tempat/ wadah untuk menampung saran dan masukan tersebut tidak ada terlihat oleh masyarakat.

Sedangkan yang menjadi unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah U4 atau biaya/tarif pelayanan. Hal tersebut memperlihatkan bahwa dari biaya/tarif di UPTD Puskesmas Pirsus sudah sesuai PERDA Nomor 09 Tahun 2019 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan pada Pusat Pelayanan Kesehatan Masyarakat dan banyak masyarakat yang sudah terdaftar BPJS.

C. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat melalui kuesioner yang sudah disebar kepada 300 responden menunjukkan bahwa nilai IKM KAPUS LEBAI UPTD Puskesmas Pirsus Tahun 2022 adalah 79,40. Kuesioner hasil dari responden seperti pada Lampiran 5.

Tabel 8. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

Dengan nilai IKM KAPUS LEBAI (Nilai Interval Konversi IKM) sebesar 81,87 pada Tahun 2022, apabila kita lihat tabel tersebut di atas maka dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan pada UPTD Puskesmas Pirsus adalah “BAIK”.



BAB IV

ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

A. Analisa Masalah

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan survei IKM KAPUS LEBAI dapat bermacam-macam. Namun berdasarkan pengamatan dan evaluasi yang diperoleh, penyebab yang dianggap paling dominan terhadap timbulnya masalah tersebut dapat disajikan uraian sebagai berikut :

Masalah masyarakat (responden) kurang respek/ tidak bersungguh-sungguh dalam memberikan pendapatnya (tidak obyektif). Hal ini penyebabnya adalah:

1. Kurangnya pemahaman responden akan pentingnya hasil survei IKM KAPUS LEBAI.
2. Sarana dan prasarana adalah nilai terendah pada unsur pelayanan.

B. Pemecahan Masalah

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut di atas maka alternatif pemecahan permasalahannya adalah sebagai berikut:

1. Perlunya diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) KAPUS LEBAI dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima (*public service*) dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.
2. Diperlukannya adanya pemberahan dan kelengkapan terkait sarana dan prasarana yang sesuai dengan PERMENKES RI Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat agar petugas dan pasien atau responden juga merasa aman dan nyaman.
3. Perlunya peningkatan SDM aparatur melalui seminar-seminar, pelatihan, dan diklat teknis tentang pelayanan publik dalam upaya mendukung pelaksanaan survei IKM KAPUS LEBAI.
4. Perlu adanya rehab puskesmas karena gedung sempit, pencahayaan kurang, atap bocor, cat pudar, usulan pengadaan peralatan dan penguat jaringan internet agar meningkatkan pelayanan secara online.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) KAPUS LEBAI selama ± 6 (Enam) bulan dimulai bulan juli-desember 2022 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) pada KAPUS LEBAI UPTD Puskesmas Pirsus, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Nilai IKM KAPUS LEBAI UPTD Puskesmas Pirsus setelah dikonversikan yaitu 79,40 pada Tahun 2022 berada pada interval 76,61 – 88,33. Ini dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah baik.
2. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (top manager), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.



PEMERINTAH KABUPATEN BALANGAN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK,
DAN KELUARGA BERENCANA
UPT PUSKESMAS PIRSUS

Alamat : Jl. Sumber Rejeki RT.14 Dsn. VI Kecamatan Juai- Kode Pos 71665



KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DI UPT PUSKESMAS PIRSUS TAHUN 2022

Tanggal Survei :

Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 16.00*

PROFIL

A. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)

Nama Responden :
 Umur :
 Jenis Kelamin : L P Tahun

Pendidikan : SD SMP SMA D1/D3/D4 S1 S2 7 Tidak Sekolah

Pekerjaan : PNS/TNI/POLRI SWASTA WIRASWASTA Pelajar/Mahasiswa
 : 5 Buruh/Petani 6 Lainnya

Jenis Layanan yang diterima : 1 Ruang Pemeriksaan Umum
 2 Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut
 3 Laboratorium
 4 Ruang KIA-KB
 5 Ruang Tindakan
 6 Ruang MTBS
 7 Ruang Obat
 8 Ruang Imunisasi
 9 Ruang Gizi
 10 Ruang Obat
 11 Laboratorium
 12 Tata Usaha

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

PENGUMPUL DATA :
 NAMA / NIP :
 :

- | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| <p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>a. Tidak Sesuai
 b. Kurang Sesuai
 c. Sesuai
 d. Sangat Sesuai'</p> | <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr><td>1</td></tr> <tr><td>2</td></tr> <tr><td>3</td></tr> <tr><td>4</td></tr> </table> <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr><td>1</td></tr> <tr><td>2</td></tr> <tr><td>3</td></tr> <tr><td>4</td></tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | |
| 1 | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | |
| <p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak mudah
 b. Kurang mudah
 c. Mudah
 d. Sangat mudah</p> | <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr><td>1</td></tr> <tr><td>2</td></tr> <tr><td>3</td></tr> <tr><td>4</td></tr> </table> <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr><td>1</td></tr> <tr><td>2</td></tr> <tr><td>3</td></tr> <tr><td>4</td></tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | |
| 1 | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | |
| <p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak cepat
 b. Kurang cepat
 c. Cepat
 d. Sangat cepat</p> | <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr><td>1</td></tr> <tr><td>2</td></tr> <tr><td>3</td></tr> <tr><td>4</td></tr> </table> <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr><td>1</td></tr> <tr><td>2</td></tr> <tr><td>3</td></tr> <tr><td>4</td></tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | |
| 1 | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | |
| <p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.</p> <p>a. Sangat mahal
 b. Cukup mahal
 c. Murah
 d. Gratis</p> | <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr><td>1</td></tr> <tr><td>2</td></tr> <tr><td>3</td></tr> <tr><td>4</td></tr> </table> <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr><td>1</td></tr> <tr><td>2</td></tr> <tr><td>3</td></tr> <tr><td>4</td></tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | |
| 1 | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | |
| <p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan pelayanan di lingkungan unit pelayanan ini?</p> <p>a. Tidak nyaman
 b. Kurang nyaman
 c. Nyaman
 d. Sangat Nyaman</p> | <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr><td>1</td></tr> <tr><td>2</td></tr> <tr><td>3</td></tr> <tr><td>4</td></tr> </table> <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr><td>1</td></tr> <tr><td>2</td></tr> <tr><td>3</td></tr> <tr><td>4</td></tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | |
| 1 | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | |

Saran dan Masukan Untuk Perbaikan Pelayanan :