

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN  
MASYARAKAT (SKM)**



**UPTD PUSKESMAS MALINAU KOTA  
KECAMATAN MALINAU KOTA  
KABUPATEN MALINAU  
TAHUN 2022**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke Hadlirat Allah SWT, bahwa hanya karena dengan Rahmat-NYA Laporan Survei Kepuasan masyarakat UPTD Puskesmas Malinau Kota dapat kami susun.

Survei Kepuasan masyarakat UPTD Puskesmas Malinau Kota Kabupaten Malinau merupakan acuan dalam upaya peningkatan mutu penyelenggaraan upaya pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Dalam era Jaminan Kesehatan Nasional, masyarakat dapat memilih fasilitas kesehatan tingkat pertama yang sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan mereka. Puskesmas harus dapat memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar pelayanan. Oleh Karena itu puskesmas dituntut untuk selalu meningkatkan mutu penyelenggaraan pelayanan puskesmas baik dalam administrasi manajemen puskesmas, pelayanan klinis maupun pelayanan program puskesmas.

Terima kasih kami sampaikan kepada pihak-pihak yang ikut terlibat dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat UPTD Puskesmas Malinau Kota Kabupaten Malinau. Semoga dapat bermanfaat dalam upaya mempercepat terwujudnya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi seluruh masyarakat Kecamatan Malinau Kota.

Mengetahui,  
Plh. Kepala UPTD  
Puskesmas Malinau Kota  
  
**Rasni, SKM**  
Nip. 19830312 200904 2 005

Malinau, 04 Juli 2022

Ketua Tim Survei,



**Pramita Asnodisi, SKM**  
Non ASN

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
<b>BAB I.PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Dasar Hukum .....	1
C. Maksud dan Tujuan.....	2
D. Ruang Lingkup.....	2
<b>BAB II.PELAKSANAAN KEGIATAN</b> ..... 3	
<b>BAB III: SITUASI DERAJAT KESEHATAN</b>	
A.Hasil Survei Kepuasan Masyarakat .....	5
B. Analisis Survei Kepuasan Masyarakat.....	9
<b>BAB IV.KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	12
B. Saran .....	12
<b>Lampiran</b>	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Undang-undang Dasar 1945 telah mengamanatkan, bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang dilakukan di puskesmas terkadang masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih adanya pengaduan atau keluhan masyarakat. Hal yang dikeluhkan utamanya terkait prosedur pelayanan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, dan suasana lingkungan pelayanan yang kurang nyaman.

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 di puskesmas 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, serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja aparatur UPTD Puskesmas Malinau Kota Kabupaten Malinau, dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah “SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT” di Unit Pelayanan UPTD Puskesmas Malinau Kota Kabupaten Malinau.

### **B. Dasar Hukum**

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
- b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi Sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Negara RI Nomor 3952) ;

- c. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat ;
- d. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah ;
- e. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
- f. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
- g. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah ;
- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

### **C. Maksud dan Tujuan**

Survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survey dipergunakan sebagai bahan kebijakan terhadap pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini UPTD Puskesmas Malinau Kota.

### **D. Ruang Lingkup**

Kegiatan survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas di Unit Pelayanan UPTD Puskesmas Malinau Kota Kabupaten Malinau, sebanyak 104 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas kepada pelanggan/pasien.

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat (pelanggan) terdiri dari 14 indikator sebagaimana kuesioner terlampir.

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN KEGIATAN**

Kegiatan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini dimulai pada Bulan Juni 2022, dengan tahapan-tahapan kegiatan sebagai berikut:

1. Pembentukan Tim Survey Kepuasan Masyarakat melalui Surat Keputusan Plh.Kepala Puskesmas.

2. Penyiapan bahan

a. Kuesioner

Dalam Survey Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir.

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

Bagian I : Pendapat responden tentang pelayanan.

Bagian II : Saran dan Kritik.

Bagian III : Jenis Pelayanan dan data responden.

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 numberik (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 IKM ditetapkan sebanyak 104 responden, yang ditentukan secara acak sesuai dengan cakupan unit pelayanan Puskesmas Malinau Kota

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Lokasi pengumpulan data di Puskesmas Malinau Kota, Responden adalah pengunjung puskesmas yang sudah mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Malinau Kota
- Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan ± selama 6 hari kerja.

#### 4. Pengolahan Data

Metode Pengolahan Data Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat IKM nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$1 \quad \text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} \quad \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14} \quad 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang ( 0,071 ) dengan rumus sebagai berikut :

$$2 \quad \text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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 :

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

**BAB III**  
**HASIL SURVEY DAN ANALISIS**

**A. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat**

- a. Dari 104 (Seratus Empat) responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut:

Tabel. I  
Responden berdasarkan Jenis Kelamin  
di UPTD Puskesmas Malinau Kota tahun 2022

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	41	39%
2	Perempuan	63	61%
<b>Total</b>		<b>104</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer UPTD Puskesmas Malinau Kota

Tabel. I dapat disimpulkan bahwa mayoritas reponden berjenis kelamin perempuan. dimana perempuan 63 orang (61%) dan Laki-laki 41 orang (39%).

- b. Dari 104 (Seratus Empat) responden berdasarkan tingkat pendidikan sebagai berikut:

Tabel. II  
Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan  
di UPTD Puskesmas Malinau Kota tahun 2022

No	Tingkat pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	21	20%
2	SMP	22	21%
3	SMA	40	38%
4	D1-D3-D4	12	12%
5	S1	9	9%
6	S2	0	0%
<b>Total</b>		<b>104</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer UPTD Puskesmas Malinau Kota

Tabel. II dapat disimpulkan bahwa jumlah reponden berdasarkan Tingkat pendidikan mayoritas SMA 40 orang (38%), SMP 22 orang (21%), SD 21 orang (20%), DI-D3-D4 12 orang (12%), S1 9 orang (9%), dan S2 0 orang (0%).

- c. Dari 104 (Seratus Empat) responden berdasarkan Jenis Pekerjaan sebagai berikut:

Tabel. III  
Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan  
di UPTD Puskesmas Malinau Kota tahun 2022

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	PNS/TNI/POLRI	6	6%
2	PEGAWAI SWASTA	11	11%
3	WIRUSAHA	14	13%
4	PELAJAR	17	16%
5	LAINYA	56	54%
<b>Total</b>		<b>104</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer UPTD Puskesmas Malinau Kota

Tabel. III dapat disimpulkan bahwa jumlah reponden berdasarkan Jenis Pekerjaan terdiri dari PNS/TNI/POLRI 6 orang (6%), Pegawai Swasta 11 Orang (11%), Wirausaha 14 orang (13%), Pelajar 17 orang (16%), Lainnya 56 Orang (54%).

- d. Dari 104 (Seratus Empat) responden berdasarkan Jenis Klinik/Unit yang dilayani sebagai berikut:

Tabel. IV  
Responden berdasarkan Jenis Klinik/Unit  
di UPTD Puskesmas Malinau Kota tahun 2022

No.	KLINIK	Jumlah	Persentase
1	UMUM	49	47%
2	ANAK	38	37%
3	KIA	10	10%
4	GIGI	7	7%
5	IMUNISASI	0	0%
6	GIZI	0	0%
7	P2P	0	0%
<b>Total</b>		<b>104</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer UPTD Puskesmas Malinau Kota

Tabel. IV dapat disimpulkan bahwa jumlah reponden berdasarkan Klinik/Unit yang Diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari petugas UPTD Puskesmas Malinau Kota di Klinik Umum 49 orang (47%), Klinik Anak 38 orang (37%), Klinik Gigi 7 orang (7%), KIA 10 orang (10%),

Imunisasi, Gizi dan P2P masing – masing tidak ada responden yang kami dapatkan saat pengambilan sampel responden dan hasilnya 0.

Adapun kritik dan saran responden dari hasil survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan di UPTD Puskesmas Malinau Kota yakni:

KRITIK :	1	AREA PARKIR TOLONG DIPERHATIKAN, KALAU BISA ADA YANG KHUSUS DISITU
	2	YANG DULUAN HARUS DI DAHULUKAN (K. UMUM)
	3	AGAR LEBIH DISIPLIN DAN LEBIH BERTANGGUNG JAWAB TERHADAP TUGAS (K. ANAK)
	4	TERLALU LAMA ANTRI
	5	TEMPAT DUDUK KURANG NYAMAN DAN PANAS
	6	TEPAT WAKTU, PETUGAS TENSI (YG LAKI-LAKI) BANYAK TANYA-TANYA, DOKTERNYA LAMA MENJELASKAN (LAKI-LAKI) KALAU BISA SINGKAT, JELAS DAN PADAT SAJA. (K. UMUM)
	7	PETUGAS SELALU TIDAK ADA DIRUANGAN, PERAWAT TIDAK PROFESIONAL (PETUGAS MAIN HP), PELAYANAN HARUS SESUAI NOMOR ANTRIAN. (K. ANAK)
	8	POLI UGD PETUGAS NYA TIDAK RAMAH, BICARA NYA TERIAK-TERIAK (KASAR). POLI ANAK PETUGAS NYA MAIN HP SAAT JAM KERJA DAN TIDAK CEKATAN.
	9	PETUGAS KURANG TEPAT WAKTU, HAWA PANAS DAN BERDESAKAN, PETUGAS MENDAHULUKAN KELUARGA, TEMPAT SAMPAH SERING PENUH, TEMPAT SAMPAH TIDAK ADA DIDEPAN POLI, TEMPAT SEMPIT (K. UMUM)
	10	LAMA NUNGGU DAN ANTRI, PETUGAS LEBIH BANYAK NGOBROL DAN TIDAK FOKUS KEPADA PASIEN (KIA)
	11	RAPIKAN LAGI SESUAI ANTRIAN (K. ANAK)
	12	SUARA TEMPAT PENDAFTARANNYA TIDAK TERLALU TERDENGAR
SARAN :	1	TINGKATKAN KEBERSIHAN LINGKUNGAN PUSKESMAS
	2	UNTUK TEMPAT PENERIMA RESEP TOLONG DIBUATKAN BARU, AGAR PETUGAS DAPAT MELAKSANAKAN TUGAS DENGAN MAKSIMAL

3	DITINGKATKAN LAGI PROKES KHUSUSNYA JARAK ANTARA PASIEN
4	PELAYANAN KASIR DIPERCEPAT
5	PERTAHANKAN KENYAMANAN DAN KEAMANANNYA SEPERTI INI
6	PENAMBAHAN TENAGA MEDIS DALAM KLINIK ANAK
7	PELAYANAN HARUS TEPAT WAKTU, PELAYANAN MOHON DIPERCEPAT (TERLALU LAMA MENUNGGU PETUGAS. (K. ANAK)
8	SAYA SARANKAN SUPAYA PUSKESMAS TIDAK ADA NYAMUKNYA
9	SUPAYA KAMI DI LAYANI DENGAN CEPAT (K. UMUM)
10	TEMPAT DUDUK HARUS LEBIH BANYAK
11	INFORMASI HARUS DIPERJELAS (EDUKASI KESEHATAN SAAT MELAYANI PASIEN)
12	LEBIH DI TATA RAPI DAN TEMPAT DUDUKNYA DIPERBANYAK
13	MOHON DIPERCEPAT PELAYANAN NYA DAN SUPAYA ANGGOTA PERAWAT DI TAMBAH (KIA)
14	SEMANGAT DAN SELALU RAMAH KEPADA PASIEN
15	MENJALANKAN TUGAS SESUAI TUPOKSI DAN FUNGSI NYA MASING-MASING

Sesuai kritikan dan saran dari pengunjung puskesmas, kami akan melakukan tindak lanjut dari hal tersebut diatas. Semoga kedepannya pelayanan kesehatan kedepannya khususnya di Puskesmas Malinau Kota Semakin baik dan dapat meningkatkan Mutu Pelayanan yang lebih baik.

## B. Analisis Survei Kepuasan Masyarakat

Dari 104 (Seratus Empat) responden nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut:

Tabel. V  
Indeks Per Unsur Pelayanan

No	Unsur SKM	Total Nilai	Jumlah kuesioner	Nilai rata-rata tertimbang (NRR)	SKM per nsur	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit pelayanan
1	KEMUDAHAN PROSEDUR	342	119	2,87	71,85	B	Baik
2	KESESUAIAN PERSYARATAN PELAYANAN	334	104	3,21	80,29	B	Baik
3	KEJELASAN DAN KAPASITAS PETUGAS	349	104	3,36	83,89	A	Sangat baik
4	KEDISIPLINAN PETUGAS	342	104	3,29	82,21	B	Baik
5	TANGGUNG JAWAB PETUGAS	341	104	3,28	81,97	B	Baik
6	KEMAMPUAN PETUGAS	351	104	3,38	84,38	B	Baik
7	KECEPATAN PELAYANAN	306	104	2,94	73,56	B	Baik
8	KEADILAN PELAYANAN	335	104	3,22	80,53	B	Baik
9	KESOPANAN DAN KERAMAHAN	340	104	3,27	81,73	B	Baik
10	KEWAJARAN BIAYA	332	104	3,19	79,81	B	Baik
11	KESESUAIAN BIAYA	344	104	3,31	82,69	B	Baik
12	KETEPATAN PELAKSANAAN WAKTU PELAYANAN	334	104	3,21	80,29	B	Baik
13	KENYAMANAN LINGKUNGAN PELAYANAN	336	104	3,23	80,77	B	Baik
14	KEAMANAN PELAYANAN	334	104	3,21	80,29	B	Baik

Sumber: Data Primer UPTD Puskesmas Malinau Kota

Tabel.IV  
 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

No	Unsur SKM	Total Nilai	Jumlah kuesioner	Nilai rata-rata tertimbang (NRR)	Nilai rata-rata tertimbang (NRR) x Bobot	NRR Tertimbang	SKM
1	KEMUDAHAN PROSEDUR	342	104	3,29	0,36	3,24	80,30
2	KESESUAIAN PERSYARATAN PELAYANAN	334	104	3,21	0,35		
3	KEJELASAN DAN KAPASITAS PETUGAS	349	104	3,36	0,37		
4	KEDISIPLINAN PETUGAS	342	104	3,29	0,36		
5	TANGGUNG JAWAB PETUGAS	341	104	3,28	0,36		
6	KEMAMPUAN PETUGAS	351	104	3,38	0,37		
7	KECEPATAN PELAYANAN	306	104	2,94	0,32		
8	KEADILAN PELAYANAN	335	104	3,22	0,35		
9	KESOPANAN DAN KERAMAHAN	340	104	3,27	0,36		
10	KEWAJARAN BIAYA	332	104	3,19	0,35		
11	KESESUAIAN BIAYA	344	104	3,31	0,36		
12	KETEPATAN PELAKSANAAN WAKTU PELAYANAN	334	104	3,21	0,35		
13	KENYAMANAN LINGKUNGAN PELAYANAN	336	104	3,23	0,36		
14	KEAMANAN PELAYANAN	334	104	3,21	0,35		
Mutu pelayanan							B
Kinerja puskesmas							Baik

Sumber: Data Primer UPTD Puskesmas Malinau Kota

Keterangan:

- U1 s/d U14 : Unsur-unsur pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata
- SKM : Survei Kepuasan Masyarakat

Dari Tabel. V dan IV dapat disimpulkan bahwa tersebut di atas jawaban yang diberikan oleh 104 (Seratus Empat) responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 14 unsur yang menjadi obyek survey SKM, nilai persepsinya memiliki nilai rata-rata 3,24. Hal ini berarti pelayanan yang diberikan petugas UPTD Puskesmas Malinau Kota secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang **BAIK**.

Adapun nilai SKM Unit Pelayanan UPTD Puskesmas Malinau Kota diperoleh angka 80,30. Untuk mengetahui Nilai Persepsi, Nilai Interval SKM, Nilai Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, kita dapat berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana tabel di bawah ini :

Tabel. VII.  
Nilai Persepsi, Interval, Interval Konversi,  
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
<b>3</b>	<b>3,0644 – 3,532</b>	<b>76,61 – 88,30</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Dengan nilai SKM Unit Pelayanan (Nilai Interval Konversi SKM) **80,30** apabila kita lihat tabel tersebut di atas maka dapat dikatakan Mutu Pelayanan UPTD Puskesmas Malinau Kota adalah “**BAIK**”.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Dalam melaksanakan tugas Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Bulan Desember dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) di UPTD Puskesmas Malinau Kota, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Hal ini dilihat ke-14 unsur pelayanan nilai rata-rata memiliki nilai persepsi 3 (tiga).
2. Nilai SKM Unit Pelayanan UPTD Puskesmas Malinau Kota setelah dikonversikan 80,30 berada pada interval 76,61 – 88,30. Ini dapat disimpulkan bahwa Kinerja Unit Pelayanan UPTD Puskesmas Malinau Kota adalah “BAIK”.

#### **B. Saran**

Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*), pimpinan unit dan pelaksana pelayanan untuk berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, ramah dan tidak diskriminatif.

# LAMPIRAN



PEMERINTAH KABUPATEN MALINAU  
DINAS KESEHATAN PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA  
**UPTD PUSKESMAS MALINAU KOTA**

Jl. Duyan RT IV, Telp (0553) 21080  
Email : [pkmmalinakota@gmail.com](mailto:pkmmalinakota@gmail.com)  
**MALINAU**



KEPUTUSAN  
KEPALA UPTD PUSKESMAS MALINAU KOTA KABUPATEN MALINAU  
NOMOR : 440 / K.020 / 2022

TENTANG

TIM SURVEI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,

KEPALA UPTD PUSKESMAS MALINAU KOTA KABUPATEN MALINAU,

- Menimbang : a. bahwa untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dan sasaran maka perlu adanya pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan UPTD Puskesmas Malinau Kota;
- b. bahwa sehubungan dengan hal tersebut diatas diperlukan Surat Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Malinau Kota Kabupaten Malinau tentang Tim Survei;

- Mengingat : 1. Undang-undang RI Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan;
2. Undang-undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;
3. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 46 tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan tempat Praktik Mandiri Dokter gigi;
4. Peraturan Menteri Kesehatan nomor 44 tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Reformasi Birokrasi RI Nomor. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 4 tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
7. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 31 tahun 2019 tentang Sistem Informasi Puskesmas;

8. Peraturan.....

8. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS MALINAU KOTA KABUPATEN MALINAU TENTANG TIM SURVEI.
- Kesatu : Tim Survei UPTD Puskesmas Malinau Kota adalah sebagaimana tercantu dalam lampiran serta merupakan bagian yang tak terpisahkan dari keputusan ini.
- Kedua : Tim survei memiliki tugas sebagai berikut :
- a. Mempersiapkan / menyusun instrumen Survei
  - b. Mengkoordinir pelaksanaan survei.
  - c. Memonitor Pelaksanaan Survei
  - d. Mengevaluasi dan menetapkan hasil survei
  - e. Melaporkan hasil pelaksanaan survei
- Ketiga : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan / perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Malinau  
Pada tanggal 03 Januari 2022

PLH. KEPALA UPTD PUSKESMAS  
MALINAU KOTA,

  
Rasni

Lampiran I: KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS MALINAU KOTA  
KABUPATEN MALINAU  
NOMOR : 440 / K.020 / 2022  
TANGGAL : 03 Januari 2022

### TIM SURVEI

Ketua : Pramita Asnodisi, SKM  
Sekretaris : Diah Purnama Sari, SKM  
Anggota : 1. Husnul Khotimah, SE  
2. J Erwin Sawan, Amd. KL  
3. Asnawati  
4. Fitri Sumarsinta

Ditetapkan di Malinau  
Pada tanggal 03 Januari 2022

PLH. KEPALA UPTD PUSKESMAS  
MALINAU KOTA,



Rasni

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Undang-undang Dasar 1945 telah mengamanatkan, bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang dilakukan di puskesmas terkadang masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih adanya pengaduan atau keluhan masyarakat. Hal yang dikeluhkan utamanya terkait prosedur pelayanan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, dan suasana lingkungan pelayanan yang kurang nyaman.

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 di puskesmas 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, serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja aparatur UPTD Puskesmas Malinau Kota Kabupaten Malinau, dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah “SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT” di Unit Pelayanan UPTD Puskesmas Malinau Kota Kabupaten Malinau.

#### **B. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi Sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Negara RI Nomor 3952) ;

3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat ;
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah ;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/ /M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/ /M.PAN/2/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah ;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

#### **B. Maksud dan Tujuan**

Survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survey dipergunakan sebagai bahan kebijakan terhadap pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini UPTD Puskesmas Malinau Kota.

#### **D. Ruang Lingkup**

Kegiatan survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas di Unit Pelayanan UPTD Puskesmas Malinau Kota Kabupaten Malinau, sebanyak 104 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas kepada pelanggan/pasien.

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat (pelanggan) terdiri dari 14 indikator sebagaimana kuesioner terlampir.

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN KEGIATAN**

Kegiatan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini dimulai pada Bulan Juni 2022, dengan tahapan-tahapan kegiatan sebagai berikut:

1. Pembentukan Tim Survey Kepuasan Masyarakat melalui Surat Keputusan Plh. Kepala Puskesmas.

2. Penyiapan bahan

a. Kuesioner

Dalam Survey Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir.

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

Bagian I : Pendapat responden tentang pelayanan.

Bagian II : Saran dan Kritik.

Bagian III : Jenis Pelayanan dan data responden.

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 numberik (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 IKM ditetapkan sebanyak 104 responden, yang ditentukan secara acak sesuai dengan cakupan unit pelayanan Puskesmas Malinau Kota

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Lokasi pengumpulan data di Puskesmas Malinau Kota, Responden adalah pengunjung puskesmas yang sudah mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Malinau Kota

- Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan ± selama 6 hari kerja.

#### 4. Pengolahan Data

Metode Pengolahan Data Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat IKM nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$1 \quad \text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang ( 0,071 ) dengan rumus sebagai berikut :

$$2 \quad \text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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 :

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

**BAB III**  
**PENUTUP**

Semoga dalam penyusunan Kerangka Acuan Kegiatan ini dapat menjadi panduan dalam melaksanakan tugas Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)



UPTD PUSKESMAS  
MALINAU KOTA

## FORMULIR

### PERTANYAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

TAHUN 2022

#### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN UPTD PUSKESMAS MALINAU KOTA

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?<br/>a. Tidak mudah                      c. mudah<br/>b. Kurang mudah                    d. Sangat mudah</p> <p>2. Bagaimana pendapat saudara tentang kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?<br/>a. Tidak Sesuai                      c. Sesuai<br/>b. Kurang sesuai                    d. Sangat sesuai</p> <p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani ?<br/>a. Tidak jelas                        c. Jelas<br/>b. Kurang jelas                      d. Sangat jelas</p> <p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kedisiplinan Petugas dalam memberikan pelayanan ?<br/>a. Tidak disiplin                    c. Disiplin<br/>b. Kurang disiplin                  d. Sangat disiplin</p> <p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang tanggung jawab Petugas dalam memberikan pelayanan ?<br/>a. Tidak bertanggung jwb        c. Bertanggung jawab<br/>b. Kurang bertanggung jwb      d. Sangat bertanggung jawab</p> <p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?<br/>a. Tidak mampu                    c. Mampu<br/>b. Kurang mampu                  d. Sangat mampu</p> <p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini ?<br/>a. Tidak cepat                      c. Cepat<br/>b. Kurang cepat                    d. Sangat cepat</p> | <p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di sini ?<br/>a. Tidak adil                        c. Adil<br/>b. Kurang adil                      d. Sangat adil</p> <p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?<br/>a. Tidak sopan &amp; ramah        c. Sopan dan ramah<br/>b. Kurang sopan &amp; ramah      d. Sangat sopan &amp; ramah</p> <p>10. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan ?<br/>a. Tidak wajar                      c. Wajar<br/>b. Kurang wajar                    d. Sangat wajar</p> <p>11. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan ?<br/>a. Selalu tidak sesuai        c. Banyak sesuai<br/>b. Kadang-kadang sesuai      d. Selalu sesuai</p> <p>12. Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan ?<br/>a. Selalu tidak tepat            c. Banyak tepatnya<br/>b. Kadang-kadang tepat        d. Seallu tepat.</p> <p>13. Bagaimana pendapat saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan ?<br/>a. Tidak nyaman                  c. Nyaman<br/>b. Kurang nyaman                d. Sangat nyaman</p> <p>14. Bagaimana pendapat saudara tentang keamanan Pelayanan di unit ini ?<br/>a. Tidak aman                      c. Aman<br/>b. Kurang aman                    d. Selalut aman.</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### Mohon Saran, Pendapat Serta Kritik Yang Bersifat Membangun Demi Kemajuan UPTD PUSKESMAS MALINAU KOTA

a. Saran :

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

b. Kritik :

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

#### DATA RESPONDEN

#### Diisi oleh Petugas

Jenis Pelayanan	:	.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
U m u r	:	Tahun		<input type="checkbox"/>	
Jenis Kelamin	:	1. Laki - laki	2. Perempuan	<input type="checkbox"/>	
Pendidikan Terakhir	:	1. SD 2. SLTP 3. SLTA	4. D1 - D3 - D4 5. S - 1 6. S - 2 ke atas	<input type="checkbox"/>	
Pekerjaan Utama	:	1. PNS / TNI / POLRI 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta / Usahawan	4. Pelajar / Mahasiswa 5. Lainnya	<input type="checkbox"/>	