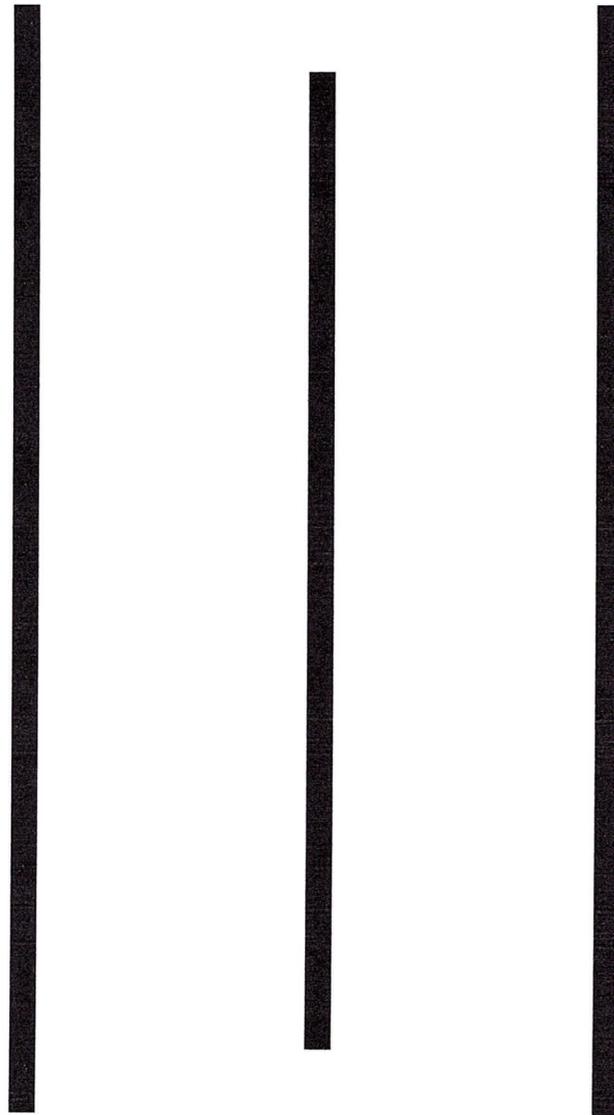


**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS MALINAU SEBERANG
PERIODE 2021**



**DISUSUN OLEH TIM SKM
PUSKESMAS MALINAU SEBERANG
PERIODE 2021**

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PUSKESMAS MALINAU SEBERANG PERIODE 2021

1. Pendahuluan

a. Latar Belakang

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan media sosial. Demikian juga dalam pelayanan kesehatan, keluhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan juga banyak dijumpai. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk bagi pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan kesehatan adalah dengan melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

Dengan telah selesainya pelaksanaan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan Puskesmas Malinau Seberang di wilayah kerjanya pada Januari 2021 maka perlu disusun laporan akhir hasil survey kepuasan masyarakat di Puskesmas Malinau Seberang.

b. Tujuan

Tujuan dilaksanakannya survey kepuasan masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan kesehatan di lingkungan Puskesmas Malinau Seberang.

c. Metode Survey

Pelaksanaan Survey menggunakan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisisioner dan yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survey serta dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis pelayanan.

2. Analisis

2.1 Hasil Survey

NILAI HASIL SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT PUSKESMAS MALINAU
SEBERANG KEC. MALINAU UTARA PERIODE
2021

| NO | JENIS RESPONDEN | NILAI IKM | Interpretasi IKM |
|----|---|-----------|------------------|
| 1 | Kemudahan Persyaratan | 3,25 | B |
| 2 | Kemudahan Prosedur | 3,23 | B |
| 3 | Kecepatan Pelayanan | 3,03 | C |
| 4 | Kesesuaian Biaya | 3,61 | A |
| 5 | Kesesuaian hasil dg permintaan | 3,16 | B |
| 6 | Kemampuan Petugas | 3,21 | B |
| 7 | Sikap Petugas | 3,26 | B |
| 8 | Kesesuaian Pelaksanaan dg standar pelayanan | 3,02 | C |
| 9 | Penanganan terhadap pengaduan / saran | 3,38 | B |
| | | 29,15 | B |

Dari 9 unsur pelayanan yang diajukan kepada responden, ada 2 unsur pelayanan mendapat nilai IKM dengan interpretasi "KURANG BAIK", 6 unsur dengan nilai "BAIK", dan terdapat 1 unsur dengan nilai "SANGAT BAIK" yaitu pada unsur Kesesuaian Biaya dalam mendapatkan pelayanan karena kebanyakan pengguna pelayanan menggunakan kartu KIS/BPJS, sehingga dalam menerima pelayanan tidak dipungut biaya/gratis.

3. Penutup

3.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan survey kepuasan masyarakat di wilayah Puskesmas Malinau Seberang periode 2021 dapat disimpulkan bahwa semua hasil survey menunjukkan nilai "BAIK" bahkan ada nilai "SANGAT BAIK", meskipun ada beberapa hasil survey yang menunjukkan nilai "KURANG BAIK". Kelebihan dari pelaksanaan survey kepuasan masyarakat ini yaitu responden telah sesuai karena

mewakili pengguna layanan yang sedang disurvei. Sedangkan kekurangan dari SKM periode 2021 ini yaitu kuisisioner yang telah dibagikan ke masyarakat banyak yang tidak dikembalikan bahkan ada beberapa yang tidak mengisinya dengan alasan sibuk. Dan pertanyaan dari kuisisioner masih terbatas pada unsur utama pada acuan survey seperti 9 unsur IKM pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (MENPAN-RB) Nomor 14 tahun 2017.

3.2 Saran

Berdasarkan kelebihan dan kelemahan dari pelaksanaan survey kepuasan masyarakat yang dijelaskan diatas perlu dilakukan evaluasi secara internal mengenai pelaksanaan survey yang telah berlangsung secara swadaya/swakelola. Perlu penggunaan pihak ketiga untuk melaksanakan survey agar mengurangi bias pada hasil survey.

Mengetahui,

Kepala Puskesmas Malinau Seberang



Antonyus, SKM
NIP. 198308162009041002

Ketua IKH,



Stephanie Debora Machlon, A.Md.Keb
NIP. 198909242015032005

PENGHITUNGAN NILAI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SETIAP UNSURNYA

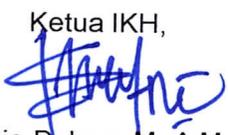
| Unsur | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | JUMLAH |
|--------------------------------------|------|------|------|-------|------|------|------|------|------|--------|
| Jumlah Nilai per unsur | 1032 | 1028 | 965 | 1149 | 1005 | 1021 | 1036 | 961 | 1074 | 9271 |
| Nilai Rata-Rata per Unsur | 3,25 | 3,23 | 3,03 | 3,61 | 3,16 | 3,21 | 3,26 | 3,02 | 3,38 | 29,15 |
| Nilai Rata-Rata tertimbang per Unsur | 0,36 | 0,36 | 0,34 | 0,40 | 0,35 | 0,36 | 0,36 | 0,34 | 0,37 | 3,24 |
| IKM Konversi | 9,01 | 8,97 | 8,42 | 10,03 | 8,77 | 8,91 | 9,04 | 8,39 | 9,37 | 80,90 |

NILAI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS MALINAU SEBERANG KEC. MALINAU UTARA
PERIODE 2021

| NO | JENIS RESPONDEN | NILAI IKM | NILAI IKM KONVERSI | MUTU PELAYANAN | KINERJA PELAYANAN |
|----|---|-----------|--------------------|----------------|-------------------|
| 1 | Kemudahan Persyaratan | 3,25 | 81,13 | B | BAIK |
| 2 | Kemudahan Prosedur | 3,23 | 80,82 | B | BAIK |
| 3 | Kecepatan Pelayanan | 3,03 | 75,86 | C | KURANG BAIK |
| 4 | Kesesuaian Biaya | 3,61 | 90,33 | A | SANGAT BAIK |
| 5 | Kesesuaian hasil dg permintaan | 3,16 | 79,01 | B | BAIK |
| 6 | Kemampuan Petugas | 3,21 | 80,27 | B | BAIK |
| 7 | Sikap Petugas | 3,26 | 81,45 | B | BAIK |
| 8 | Kesesuaian Pelaksanaan dg standar pelayanan | 3,02 | 75,55 | C | KURANG BAIK |
| 9 | Penanganan terhadap pengaduan / saran | 3,38 | 84,43 | B | BAIK |
| | | 29,15 | 80,98 | B | BAIK |

Mengetahui,
Kepala UPTD Puskesmas Malinau Seberang,


Antonyus, SKM
NIP. 198308162009041002

Ketua IKH,

Stephanie Debora M, A.Md.Keb
NIP. 198909242015032005

PENGHITUNGAN NILAI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SETIAP UNSURNYA

| Unsur | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | JUMLAH |
|--------------------------------------|------|------|------|-------|------|------|------|------|------|--------|
| Jumlah Nilai per unsur | 1032 | 1028 | 965 | 1149 | 1005 | 1021 | 1036 | 961 | 1074 | 9271 |
| Nilai Rata-Rata per Unsur | 3,25 | 3,23 | 3,03 | 3,61 | 3,16 | 3,21 | 3,26 | 3,02 | 3,38 | 29,15 |
| Nilai Rata-Rata tertimbang per Unsur | 0,36 | 0,36 | 0,34 | 0,40 | 0,35 | 0,36 | 0,36 | 0,34 | 0,37 | 3,24 |
| IKM Konversi | 9,01 | 8,97 | 8,42 | 10,03 | 8,77 | 8,91 | 9,04 | 8,39 | 9,37 | 80,90 |

NILAI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS MALINAU SEBERANG KEC. MALINAU UTARA
PERIODE 2021

| NO | JENIS RESPONDEN | NILAI IKM | NILAI IKM KONVERSI | MUTU PELAYANAN | KINERJA PELAYANAN |
|----|---|-----------|--------------------|----------------|-------------------|
| 1 | Kemudahan Persyaratan | 3,25 | 81,13 | B | BAIK |
| 2 | Kemudahan Prosedur | 3,23 | 80,82 | B | BAIK |
| 3 | Kecepatan Pelayanan | 3,03 | 75,86 | C | KURANG BAIK |
| 4 | Kesesuaian Biaya | 3,61 | 90,33 | A | SANGAT BAIK |
| 5 | Kesesuaian hasil dg permintaan | 3,16 | 79,01 | B | BAIK |
| 6 | Kemampuan Petugas | 3,21 | 80,27 | B | BAIK |
| 7 | Sikap Petugas | 3,26 | 81,45 | B | BAIK |
| 8 | Kesesuaian Pelaksanaan dg standar pelayanan | 3,02 | 75,55 | C | KURANG BAIK |
| 9 | Penanganan terhadap pengaduan / saran | 3,38 | 84,43 | B | BAIK |
| | | 29,15 | 80,98 | B | BAIK |

Mengetahui,
Kepala UPTD Puskesmas Malinau Seberang,


Antonyus, SKM
NIP. 198308162009041002

Ketua.IKH,

Stephanie Debora M, A.Md.Keb
NIP. 198909242015032005

PENGHITUNGAN NILAI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SETIAP UNSURNYA

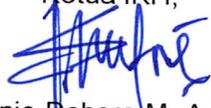
| Unsur | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | JUMLAH |
|--------------------------------------|------|------|------|-------|------|------|------|------|------|--------|
| Jumlah Nilai per unsur | 1032 | 1028 | 965 | 1149 | 1005 | 1021 | 1036 | 961 | 1074 | 9271 |
| Nilai Rata-Rata per Unsur | 3,25 | 3,23 | 3,03 | 3,61 | 3,16 | 3,21 | 3,26 | 3,02 | 3,38 | 29,15 |
| Nilai Rata-Rata tertimbang per Unsur | 0,36 | 0,36 | 0,34 | 0,40 | 0,35 | 0,36 | 0,36 | 0,34 | 0,37 | 3,24 |
| IKM Konversi | 9,01 | 8,97 | 8,42 | 10,03 | 8,77 | 8,91 | 9,04 | 8,39 | 9,37 | 80,90 |

NILAI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS MALINAU SEBERANG KEC. MALINAU UTARA
PERIODE 2021

| NO | JENIS RESPONDEN | NILAI IKM | NILAI IKM KONVERSI | MUTU PELAYANAN | KINERJA PELAYANAN |
|----|---|-----------|--------------------|----------------|-------------------|
| 1 | Kemudahan Persyaratan | 3,25 | 81,13 | B | BAIK |
| 2 | Kemudahan Prosedur | 3,23 | 80,82 | B | BAIK |
| 3 | Kecepatan Pelayanan | 3,03 | 75,86 | C | KURANG BAIK |
| 4 | Kesesuaian Biaya | 3,61 | 90,33 | A | SANGAT BAIK |
| 5 | Kesesuaian hasil dg permintaan | 3,16 | 79,01 | B | BAIK |
| 6 | Kemampuan Petugas | 3,21 | 80,27 | B | BAIK |
| 7 | Sikap Petugas | 3,26 | 81,45 | B | BAIK |
| 8 | Kesesuaian Pelaksanaan dg standar pelayanan | 3,02 | 75,55 | C | KURANG BAIK |
| 9 | Penanganan terhadap pengaduan / saran | 3,38 | 84,43 | B | BAIK |
| | | 29,15 | 80,98 | B | BAIK |

Mengetahui,
Kepala UPTD Puskesmas Malinau Seberang,


Antonyus, SKM
NIP. 198308162009041002

Ketua IKH,

Stephanie Debora M. A.Md.Keb
NIP. 198909242015032005