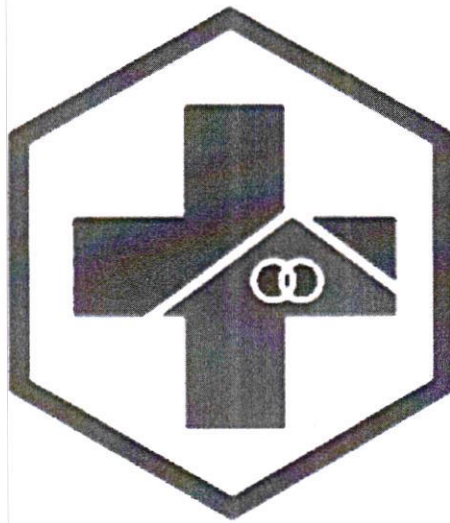


**LAPORAN SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)**



**UPTD PUSKESMAS MALINAU KOTA
KECAMATAN MALINAU KOTA
KABUPATEN MALINAU
TAHUN 2021**

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.

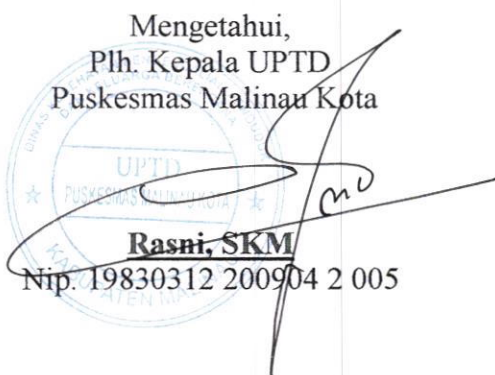
Malinau, 04 Oktober 2021

Ketua Tim Survei,



Yustinus, SKM
PTT

Mengetahui,
Plh. Kepala UPTD
Puskesmas Malinau Kota



Rasni, SKM
Nip. 19830312 200904 2 005

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI ii

BAB I.PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Dasar Hukum 1

C. Maksud dan Tujuan..... 2

D. Ruang Lingkup..... 2

BAB II.PELAKSANAAN KEGIATAN 3

BAB III: SITUASI DERAJAT KESEHATAN

A.Hasil Survei Kepuasan Masyarakat 5

B. Analisis Survei Kepausan Masyarakat..... 7

BAB IV.KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 11

B. Saran 11

Lampiran

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 119 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 September 2021, 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 119 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 119 (Seratus Sembilan Belas) responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut:

Tabel. I
Responden berdasarkan Jenis Kelamin
di UPTD Puskesmas Malinau Kota tahun 2021

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	49	41%
2	Perempuan	70	59%
Total		119	100%

Sumber: Data Primer UPTD Puskesmas Malinau Kota

Tabel. I dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan, dimana perempuan 70 orang (59%) dan Laki-laki 49 orang (41%).

- b. Dari 119 (Seratus Sembilan Belas) responden berdasarkan tingkat pendidikan sebagai berikut:

Tabel. II
Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan
di UPTD Puskesmas Malinau Kota tahun 2021

No	Tingkat pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	10	8%
2	SMP	12	10%
3	SMA	54	45%
4	D1-D3-D4	23	19%
5	S1	18	15%
6	S2	2	2%
Total		119	100%

Sumber: Data Primer UPTD Puskesmas Malinau Kota

Tabel. II dapat disimpulkan bahwa jumlah responden berdasarkan Tingkat pendidikan mayoritas SMA 54 orang (45%), DI-D3-D4 23 orang (19%), S1 18 orang (15%), SMP 12 orang (10%), SD 10 orang (8%) dan S2 2 orang (2%).

- c. Dari 119 (Seratus Sembilan Belas) responden berdasarkan Jenis Pekerjaan sebagai berikut:

Tabel. III
Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan
di UPTD Puskesmas Malinau Kota tahun 2021

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	PNS/TNI/POLRI	15	13%
2	PEGAWAI SWASTA	13	11%
3	WIRAUSAHA	17	14%
4	PELAJAR	14	12%
5	LAINYA	60	50%
Total		119	100%

Sumber: Data Primer UPTD Puskesmas Malinau Kota

Tabel. III dapat disimpulkan bahwa jumlah reponden berdasarkan Jenis Pekerjaan terdiri dari PNS/TNI/POLRI 15 orang (13%), Pegawai Swasta 13 Orang (11%), Wirausaha 17 orang (14%), Pelajar 14 (12%), Lainnya 60 Orang (50%).

- d. Dari 119 (Seratus Sembilan Belas) responden berdasarkan Jenis Klinik/Unit yang dilayani sebagai berikut:

Tabel. IV
Responden berdasarkan Jenis Klinik/Unit
di UPTD Puskesmas Malinau Kota tahun 2021

No.	KLINIK	Jumlah	Persentase
1	UMUM	54	45%
2	ANAK	22	18%
3	KIA	30	25%
4	GIGI	7	6%
5	IMUNISASI	3	3%
6	GIZI	0	0%
7	P2P	3	3%
Total		119	100%

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 54 orang (45%), Klinik Anak 22 orang (18%), Klinik Gigi 7 orang (6%), KIA 30 orang (25%), Imunisasi 3 orang (3%) dan Gizi 0 orang (0%) dan P2P 3 orang (3%).

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

KRITIK :	1	Hari ini kurang puas karena tidak ada dokternya langsung
	2	Jika panggil pasien antrian nama pasien di panggil dengan jelas
SARAN :	1	Pertahankan kualitas pelayanan yg ada, tingkatkan lagi kinerjanya
	2	Dokter spesialis,kandungan di tambah
	3	Poli gigi di maksimalkan dengan kelengkapan alat dan dokternya
	4	Teruslah maju,jangan puas dengan pelayanan masyarakat, semakin ditingkatkan pelayanan, lebih baik kedepanya
	5	Pertahankan dan buat trobosan atau inovasi baru
	6	Pelayanan sudah bagus dan ramah
	7	Tetap ramah supaya pasien nyaman

B. Analisis Survei Kepuasan Masyarakat

Dari 119 (Seratus Sembilan Belas) 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	411	119	3,45	86,34	B	Baik
2	KESESUAIAN PERSYARATAN PELAYANAN	404	119	3,39	84,87	B	Baik
3	KEJELASAN DAN KAPASITAS PETUGAS	422	119	3,55	88,66	A	Sangat baik
4	KEDISIPLINAN PETUGAS	412	119	3,46	86,55	B	Baik
5	TANGGUNG JAWAB PETUGAS	416	119	3,50	87,39	B	Baik
6	KEMAMPUAN PETUGAS	416	119	3,50	87,39	B	Baik
7	KECEPATAN PELAYANAN	403	119	3,39	84,66	B	Baik
8	KEADILAN PELAYANAN	412	119	3,46	86,55	B	Baik
9	KESOPANAN DAN KERAMAHAN	415	119	3,49	87,18	B	Baik

10	KEWAJARAN BIAYA	412	119	3,46	86,55	B	Baik
11	KESESUAIAN BIAYA	417	119	3,50	87,61	B	Baik
12	KETEPATAN PELAKSANAAN WAKTU PELAYANAN	405	119	3,40	85,08	B	Baik
13	KENYAMANAN LINGKUNGAN PELAYANAN	413	119	3,47	86,76	B	Baik
14	KEAMANAN PELAYANAN	411	119	3,45	86,34	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	411	119	3,45	0,38	3,46	86,57
2	KESESUAIAN PERSYARATAN PELAYANAN	404	119	3,39	0,37		
3	KEJELASAN DAN KAPASITAS PETUGAS	422	119	3,55	0,39		
4	KEDISIPLINAN PETUGAS	412	119	3,46	0,38		
5	TANGGUNG JAWAB PETUGAS	416	119	3,50	0,38		
6	KEMAMPUAN PETUGAS	416	119	3,50	0,38		
7	KECEPATAN PELAYANAN	403	119	3,39	0,37		
8	KEADILAN PELAYANAN	412	119	3,46	0,38		
9	KESOPANAN DAN KERAMAHAN	415	119	3,49	0,38		
10	KEWAJARAN BIAYA	412	119	3,46	0,38		
11	KESESUAIAN BIAYA	417	119	3,50	0,39		
12	KETEPATAN PELAKSANAAN WAKTU PELAYANAN	405	119	3,40	0,37		

13	KENYAMANAN LINGKUNGAN PELAYANAN	413	119	3,47	0,38		
14	KEAMANAN PELAYANAN	411	119	3,45	0,38		
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 119 (Seratus Sembilan Belas) responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 14 unsur yang menjadi obyek survey SKM, nilai persepsinya memiliki nilai rata-rata 3,46.

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 86,57. 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
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 SKM Unit Pelayanan (Nilai Interval Konversi SKM) **86,57** 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 86,57 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

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 119 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 September 2021, 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 119 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 $\pm$ 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 :

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