



GERMAS

**BerAKHLAK**  
BerAKHLAK  
BerAKHLAK

**bangga**  
melayani  
bangsa

# LAPORAN KEGIATAN

## SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PUSKESMAS LABRUK KIDUL TAHUN 2022



Jalan Raya Labruk Kidul  
Sumbersuko - 67316  
Telp (0334) 882816  
Email: puskesmaslabrukk.10@gmail.com



PUSKESMAS LABRUK KIDUL



@PUSKESMASLABRUKKIDUL



@PUSKESMAS\_LABRUKKIDUL

**LAPORAN KEGIATAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PADA UPT PUSKESMAS LABRUK KIDUL**  
**TAHUN 2022**



**DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN**  
**KELUARGA BERENCANA KABUPATEN LUMAJANG**  
**2022**

## KATAPENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia- Nya sehingga dapat terselesaikannya Laporan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada UPT Puskesmas Labruk Kidul Tahun 2022. Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Lumajang.

Pentingnya pengukuran kepuasan masyarakat telah disadari oleh banyak pihak. Selain sebagai bentuk akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik, survei ini juga sangat diperlukan sebagai bahan untuk melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan Puskesmas Labruk Kidul kepada masyarakat. Pelaksanaan survey ini mengacu pada Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang tertuang pada PermenPANRB No.14 Tahun 2017. Sembilan dimensi mutu pelayanan yang diukur diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Labruk Kidul.

Terselesaikannya survey ini tidak terlepas dari kerjasama berbagai pihak. Untuk itu ucapan terimakasih disampaikan kepada semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan seluruh rangkaian kegiatan, yang meliputi:

1. Kepala UPT Puskesmas Labruk Kidul.
2. Penanggung Jawab Survei Kepuasan Masyarakat beserta pelaksana pada masing-masing unit pelayanan.
3. Seluruh masyarakat/ pasien/ pengunjung yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.

Saran dan kritik sangat kami harapkan. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Semoga Allah SWT selalu memberikan keberkahan atas segala kebaikan yang diberikan.

Lumajang, 2 Januari 2023

Kepala UPT Puskesmas Labruk Kidul



drg. NURAINI

NIP. 19710613 200604 2 021

# DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	2
1.2 Tujuan Umum dan Khusus .....	2
1.2.1 Tujuan Umum .....	2
1.2.2 Tujuan Khusus.....	2
1.3 Manfaat .....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	4
2.1 Pelayanan Publik .....	4
2.1.1 Definisi Pelayanan Publik .....	4
2.1.2 Jenis Pelayanan Publik.....	4
2.1.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik .....	5
2.1.4 Prinsip Pelayanan Publik .....	6
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	7
2.2.1 Definisi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	7
2.2.2 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	8
BAB III METODE KEGIATAN .....	10
3.1 Jenis Kegiatan.....	10
3.2 Lokasi Kegiatan.....	10
3.3 Waktu Pelaksanaan .....	10
3.4 Populasi .....	10
3.5 Sampel .....	10
3.6 Pelaksanaan Kegiatan .....	11
3.7 Variabel Survei.....	11
3.8 Pengumpulan Data.....	14
3.9 Pengolahan dan Penyajian Data .....	14
3.10 Laporan Hasil Penyusunan Indeks .....	14
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	16
4.1 Karakteristik Responden .....	16
4.2 Hasil Pengukuran IKM.....	18
4.3 Penjabaran Nilai IKM per Unsur .....	18
4.4 Rekomendasi .....	22
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	24
5.1 Kesimpulan .....	24
5.2 Saran .....	24
DAFTAR PUSTAKA.....	25

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kemajuan teknologi dan tingginya kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan menuntut penyelenggara publik untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Salah satu upaya untuk memenuhi tuntutan tersebut perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang tertuang dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS). Salah satu pelayanan publik esensial pada kehidupan sehari-hari adalah pelayanan kesehatan.

Upaya pemenuhan hak setiap manusia atas kesehatan adalah prinsip dasar dalam pembangunan kesehatan di Indonesia. Hal ini tertuang dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28H pasal 34 serta Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan bahwa, setiap orang memiliki hak yang sama untuk mendapatkan akses atas sumber daya pada bidang kesehatan dan mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau salah satunya fasilitas kesehatan dengan berbagai jenis pelayanan yang dapat diakses oleh masyarakat.

Adanya keluhan dari masyarakat yang dapat diketahui dari media massa dan jejaring sosial harus segera ditangani agar tidak memberikan dampak buruk terhadap pemerintah atau mengurangi kepercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu dengan melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah diatur dalam PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari

aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Dirjen PSDKP, 2017).

Kegiatan survei kepuasan masyarakat dilakukan di unit pelayanan rawat jalan dan rawat inap-IGD puskesmas. Pada masa pandemi COVID-19 berbagai aspek terkait kesehatan menjadi hal penting untuk diperhatikan karena akan berkaitan dengan upaya pelayanan yang diterima oleh masyarakat dalam mengakses fasilitas kesehatan. Hal ini akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan yang dimiliki oleh masing-masing orang, terlebih sektor kesehatan yang saat pandemi COVID-19 mengalami banyak perubahan.

Beberapa upaya untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di masa pandemi COVID-19 dapat dilakukan dengan survei kepuasan masyarakat. Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan berbagai peraturan yang harus dipatuhi di masa pandemi baik oleh Dinas Kesehatan, Puskesmas, maupun Rumah Sakit. Oleh karena itu, perlu dilakukan survei terkait agar dapat menjadi bahan evaluasi bagi pelayanan kesehatan yang tetap menjalankan tugas yaitu memberikan pelayanan di masa pandemi COVID-19.

Sebagai upaya untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik sektor kesehatan dan peningkatan kualitas fasilitas kesehatan oleh pemerintah, maka akan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Labruk Kidul. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini mengacu pada beberapa unsur yaitu sebagai berikut: 1) Persyaratan, 2) Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur, 3) Waktu Penyelesaian, 4) Biaya/Tarif, 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, 6) Kompetensi Pelaksana, 7) Perilaku Pelaksana, 8) Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan, 9) Sarana Dan Prasarana.

## **1.2 Tujuan Umum dan Khusus**

### **1.2.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit pelayanan di Puskesmas Labruk Kidul.

### **1.2.2 Tujuan Khusus**

Tujuan khusus yang hendak dicapai dari pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Labruk Kidul antara lain :

1. Mengidentifikasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
2. Menyusun rekomendasi peningkatan kualitas layanan kesehatan Puskesmas Labruk Kidul berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat

### **1.3 Manfaat**

Manfaat yang didapatkan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Labruk Kidul antara lain :

1. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
2. Menjadi evaluasi pelayanan publik bidang kesehatan pada unit pelayanan di Puskesmas Labruk Kidul.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Pelayanan Publik**

##### **2.1.1 Definisi Pelayanan Publik**

Pelayanan publik menjadi salah satu hal terpenting dalam pemerintahan untuk menyelenggarakan tugas pemerintah. Aktivitas pelayanan publik dibutuhkan dalam terselenggaranya pelayanan untuk memenuhi kepentingan generik atau kepentingan perorangan, dengan berbagai cara agar pihak yang dilayani mendapatkan kepuasan. Berdasarkan Keputusan Menpen No.63/KEP/M.PAN/7/2003, definisi pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Unit penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang secara tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan publik. Penyelenggara yang dimaksudkan yaitu penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang- undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pada provinsi Jawa Timur dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan secara umum menetapkan Peraturan Daerah Provinsi No. 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan ini telah mengatur tujuan pelayanan publik seperti azas pelayanan, standar pelayanan, indeks kepuasan masyarakat, sanksi dll.

##### **2.1.2 Jenis Pelayanan Publik**

Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 berikut merupakan jenis pelayanan atau kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

**a. Pelayanan administratif**

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan atau Penguasaan Tanah dan sebagainya.

**b. Pelayanan barang**

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

**c. Pelayanan jasa**

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

**2.1.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik**

Terwujudnya pelayanan publik yang baik merupakan salah satu ciri ciri pemerintahan yang baik sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Penyelenggaraan pelayanan publik tidak terlepas dari unsur-unsur pelayanan publik hal ini dikarenakan terdapat unsur pelayanan publik tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa di dalam memberikan pelayanan publik harus mengandung unsur- unsur sebagai berikut:

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas.
- c. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Apabila pelayanan umum yang oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### **2.1.4 Prinsip Pelayanan Publik**

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik memiliki beberapa prinsip pelayanan, beberapa prinsip tersebut yaitu:

- a. Kesederhanaan.
- b. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan.
- c. Kejelasan.
- d. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- e. Kepastian waktu.
- f. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.

- g. Akurasi.
- h. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- i. Keamanan.
- j. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- k. Tanggung jawab.
- l. Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- m. Kelengkapan sarana dan prasarana.
- n. Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- o. Kemudahan akses .
- p. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- q. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.
- r. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- s. Kenyamanan.
- t. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, dan lain-lain.

## **2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

### **2.2.1 Definisi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran dari kegiatan survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Tujuan adanya survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik yang digunakan sebagai acuan

dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kualitas mutu kerja. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik pada Peraturan ini, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

### **2.2.2 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) memiliki prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagai berikut:

#### **1. Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

#### **2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

#### **3. Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

## **BAB III**

### **METODE KEGIATAN**

#### **3.1. Jenis Kegiatan**

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan melalui sebuah survei dengan rancang bangun cross sectional. Data yang dianalisis merupakan data yang didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan kuesioner yang meliputi 9 dimensi penilaian kepuasan.

#### **3.2. Lokasi Kegiatan**

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada unit pelayanan di Puskesmas Labruk Kidul yang terdiri dari pelayanan rawat jalan, dan rawat inap-IGD.

#### **3.3. Waktu Pelaksanaan**

Waktu Pelaksanaan survey IKM semester dilakukan pada bulan Mei s.d Desember 2022.

#### **3.4. Populasi**

Populasi dalam kegiatan ini adalah seluruh pasien yang pernah menggunakan layanan di Puskesmas Labruk Kidul. Jumlah populasi dihitung selama kurun waktu Juli-Desember 2021 baik rawat jalan maupun rawat inap-IGD yakni sebesar 7.200 pasien. Populasi tersebut kemudian dilakukan sampling secara proporsional berdasarkan tabel sampel dari Krejcie and Morgan sesuai PermenPANRB 14/2017.

#### **3.5. Sampel**

Sampling dilakukan secara proporsional berdasarkan tabel sampel dari Krejcie and Morgan sesuai PermenPANRB 14/2017 sehingga didapatkan sampel minimal sebesar 367 pasien. Sampel yang diambil pada saat survei adalah sebesar 564 pasien.

### **3.6. Pelaksanaan Kegiatan**

Pelaksana survei adalah tenaga yang ada pada masing-masing unit pelayanan. Seluruh pelaksana diberikan sosialisasi tata cara pelaksanaan survei untuk menyamakan persepsi terhadap keseluruhan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat, termasuk tiap pertanyaan pada kuesioner yang akan ditanyakan.

### **3.7. Variabel Survei**

Variabel survei yang digunakan menggunakan 9 unsur survei kepuasan yang digunakan sebagai variabel dalam survei yaitu unsur-unsur yang disebutkan dalam Permen PANRB NO.14 Tahun 2017 yaitu 1) persyaratan, 2) sistem, mekanisme, dan prosedur, 3) waktu penyelesaian, 4) biaya/tarif, 5) produk spesifikasi jenis pelayanan 6) kompetensi pelaksana, 7) perilaku pelaksana, 8) penanganan pengaduan, saran, dan masukan, 9) sarana dan prasarana. Sembilan unsur tersebut dikembangkan menjadi pertanyaan-pertanyaan yang dibuat sesuai dengan kebutuhan setiap instansi pada saat dilaksanakannya survei. Secara umum variabel-variabel yang digunakan pada setiap instansi yang dilakukan survei :

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
  - a. Persyaratan pelayanan terbuka dan jelas
  - b. Persyaratan pelayanan mudah dipenuhi
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibukakan bagi penerima pelayanan
  - a. Informasi prosedur pelayanan terbuka
  - b. Alur prosedur pelayanan jelas
  - c. Prosedur pelayanan sederhana
  - d. Sistem dan prosedur pelayanan masih berpeluang menimbulkan KKN

- e. Petugas menawarkan pelayanan untuk mempercepat proses di luar prosedur
  - f. Petugas menerima tawaran untuk melakukan pelayanan di luar prosedur
  - g. Petugas memberikan pelayanan di luar prosedur
  - h. Terdapat praktek percaloan
3. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan
- a. Informasi waktu pelayanan jelas
  - b. Pelaksanaan pelayanan tepat waktu
  - c. Informasi target waktu penyelesaian pelayanan jelas d) Penyelesaian pelayanan sesuai dengan target waktu
4. Biaya atau tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan
- a. Biaya pelayanan jelas dan terbuka
  - b. Biaya yang dibayarkan tidak sesuai dengan yang ditetapkan
  - c. Biaya pelayanan terjangkau
  - d. Biaya untuk mendapatkan pelayanan wajar
  - e. Petugas menawarkan pelayanan untuk mempercepat proses di luar tarif resmi
  - f. Petugas menerima tawaran untuk melakukan pelayanan di luar tarif resmi
  - g. Petugas meminta imbalan berupa uang/ barang di luar tarif resmi
  - h. Petugas menerima imbalan berupa uang/ barang di luar tarif resmi (gratifikasi)
  - i. Petugas menuntut imbalan berupa uang/ barang
5. Produk/Jasa Spesifikasi Jenis Layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan
- a. Informasi daftar produk/ jasa pelayanan terbuka dan jelas

- b. Semua jenis pelayanan berfungsi
  - c. Terdapat jenis layanan selain yang ditetapkan yang mengindikasikan kecurangan
6. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman
- a. Petugas pelayanan sigap dan cekatan
  - b. Petugas memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai
  - c. Petugas memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai
7. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
- a. Sikap dan perilaku petugas pelayanan baik
  - b. Petugas disiplin dalam menyelesaikan pelayanan
  - c. Petugas bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
  - d. Terdapat kesamaan perilaku pelayanan
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
- a. Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan publik tersedia
  - b. Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas
  - c. Prosedur pengaduan/ keluhan jelas
  - d. Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan publik jelas
9. Sarana dan prasarana pelayanan adalah teknologi dan peralatan lain yang digunakan dalam memberikan pelayanan
- a. Sarana dan prasarana pelayanan bersih, rapi dan nyaman
  - b. Sarana dan prasarana pelayanan lengkap dan layak digunakan
  - c. Lingkungan pelayanan aman

### 3.8. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan pembagian kuesioner kepada pasien atau hasil wawancara yang dilakukan pada pasien yang tidak dapat mengisi kuesioner sendiri. Data tersebut merupakan persepsi pasien/masyarakat terhadap kepuasan terhadap layanan yang telah diberikan oleh unit pelayanan.

### 3.9. Pengolahan dan Penyajian Data

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks harapan dan kepuasan masyarakat terdapat 9 unsur dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Sebagai upaya untuk memudahkan interpretasi IKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian indeks dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan cara mengalikan indeks unit pelayanan dengan angka 25. Nilai persepsi interval, interval IKM, dan nilai konversi IKM disajikan pada tabel sebagai berikut

Tabel 3.1 Nilai Persepsi Interval, Interval IKM, dan Nilai Konversi IKM

Nilai Persepsi	NilaiInterval(NI)	NilaiInterval Konversi(NIK)	KinerjaUnit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	Sangat Baik

### 3.10. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan disusun dengan materi utama sebagai berikut:

#### a. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, 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 9 unsur.

**b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan**

Sebagai salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Karakteristik Responden

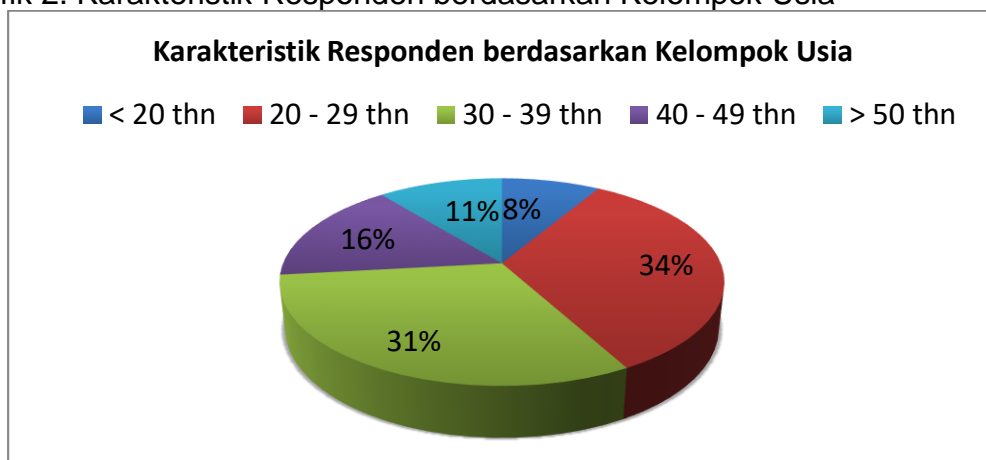
Pengukuran karakteristik responden dilakukan untuk mendapatkan gambaran pengguna layanan kesehatan di Puskesmas Labruk Kidul berdasarkan aspek usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama. Berikut ini diuraikan kondisi dari masing-masing karakteristik responden tersebut.

Grafik 1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin



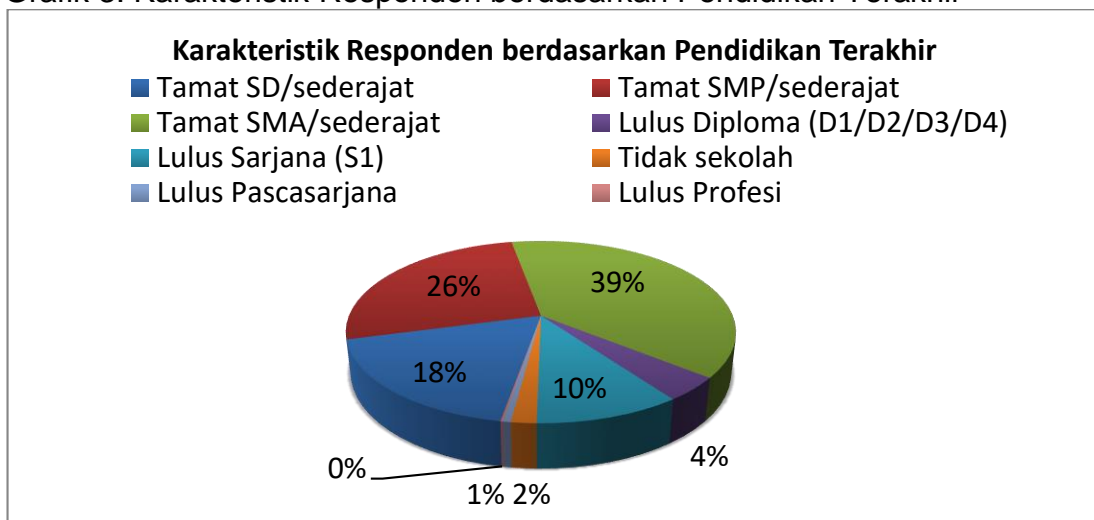
Berdasarkan grafik 1 di atas dapat diketahui sebagian besar jenis kelamin responden adalah Perempuan dengan persentase sebesar 77%. Persentase responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 23%. Proporsi seperti ini wajar mengingat kunjungan puskesmas terbanyak adalah pada Poli KIA dan KB.

Grafik 2. Karakteristik Responden berdasarkan Kelompok Usia



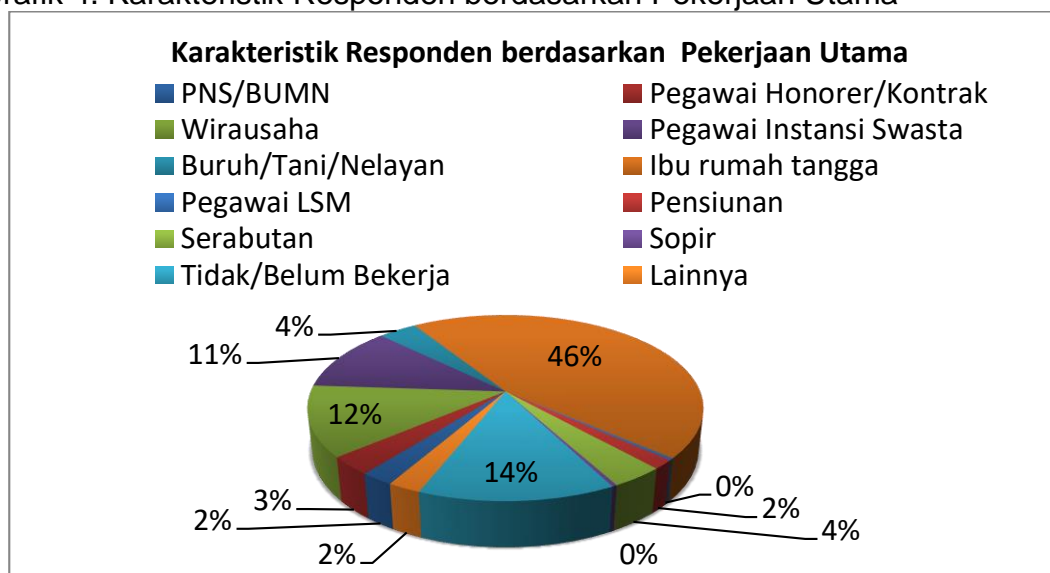
Berdasarkan grafik 2 tersebut, sebagian besar responden merupakan kelompok usia 20-29 tahun yakni sebesar 34%, bagi wanita rata-rata usia ini adalah usia menikah dan memulai kehamilan pertama. Jika dikaitkan dengan kebutuhan akan pelayanan kesehatan, hal ini juga sejalan dengan kebutuhan normatif individu yang mana pada seorang wanita semakin banyak fase dalam kehidupannya yang membutuhkan pelayanan kesehatan.

Grafik 3. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir



Berdasarkan grafik 3 di atas, responden sebagian besar berasal dari masyarakat dengan tingkat pendidikan SMA dengan persentase 39%. Pendidikan terakhir dari responden bervariasi mulai dari tidak sekolah hingga lulusan sarjana.

Grafik 4. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan Utama



Berdasarkan grafik 4 tersebut dapat diketahui sebagian besar responden memiliki pekerjaan sebagai ibu rumah tangga yakni sebesar 46%. Hal ini sejalan dengan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dan kelompok usia dimana sebagian besar responden merupakan perempuan usia subur dengan rentang usia 20-29 tahun.

#### 4.2 Hasil Pengukuran IKM

Hasil pengukuran IKM seluruh unit pelayanan di Puskesmas Labruk Kidul disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 2 Hasil Pengukuran IKM Unit Pelayanan Puskesmas Labruk Kidul

No	Jenis Pelayanan	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Poli P2M	3,98	99,45	A	Sangat Baik
2	Vaksinasi COVID-19	3,89	97,33	A	Sangat Baik
3	Imunisasi	3,77	94,15	A	Sangat Baik
4	Poli Gigi	3,67	91,82	A	Sangat Baik
5	Poli Umum	3,69	92,17	A	Sangat Baik
6	Rawat Inap	3,62	90,58	A	Sangat Baik
7	Poli KIA dan KB	3,68	91,99	A	Sangat Baik
8	Unit Gawat Darurat	3,52	87,95	B	Baik
9	Laboratorium	3,47	86,73	B	Baik
<b>NILAI IKM PUSKESMAS</b>			<b>92,13</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

Pengukuran kepuasan pasien di Puskesmas Labruk Kidul memberikan hasil yang "Sangat Baik" dengan Nilai Interval Konversi sebesar 92,16 (A) dimana 7 unit pelayanan memiliki kinerja Sangat Baik. Unit pelayanan dengan kategori Baik adalah Unit Gawat Darurat dan Laboratorium.

#### 4.3 Penjabaran Nilai IKM per Unsur

Penjabaran nilai IKM menggunakan 9 unsur survei kepuasan yang digunakan sebagai variabel dalam survei yaitu unsur-unsur yang disebutkan dalam Permen PANRB NO.14 Tahun 2017 yaitu 1) persyaratan, 2) sistem, mekanisme, dan prosedur, 3) waktu penyelesaian, 4) biaya/tarif, 5) produk spesifikasi jenis pelayanan 6) kompetensi pelaksana, 7) perilaku pelaksana, 8) penanganan pengaduan, saran, dan masukan, 9) sarana dan prasarana dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 5. Nilai Rata-rata per 9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan	3,67
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,67
3	Waktu Penyelesaian	3,64
4	Biaya / Tarif	3,74
5	Produk Spesifikasi Jenis	3,68
6	Kompetensi Pelaksana	3,72
7	Perilaku Pelaksana	3,71
8	Sarana dan Prasarana	3,68
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,65
<b>Rata-rata Tertimbang per Unsur</b>		<b>3,69</b>
<b>Nilai IKM</b>		<b>92,13</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>		<b>Sangat Baik</b>

Pengukuran kepuasan pasien di Puskesmas Labruk Kidul memberikan hasil yang “Sangat Baik” dengan Nilai Interval Konversi sebesar 92,13 (A). Unsur yang memiliki NRR terendah adalah unsur Waktu Penyelesaian dengan nilai 3,64. Unsur dengan NRR tertinggi adalah unsur Biaya/tarif dan Kompetensi Pelaksana dengan NRR sebesar 3,74. Hal ini menunjukkan bahwa unsur waktu penyelesaian harus dilakukan perbaikan untuk meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas Labruk Kidul.

#### a. Nilai IKM berdasarkan Persyaratan

Unsur persyaratan pelayanan dinilai berdasarkan 4 aspek yaitu: ketersediaan informasi persyaratan, kejelasan informasi persyaratan, kemudahan pasien dalam memenuhi persyaratan tersebut serta informasi terkait prosedur pelayanan. Hasil pengukuran IKM pada unsur persyaratan didapatkan skor 3,67 dengan kategori Sangat Baik. Puskesmas telah memberikan informasi pengumuman terkait syarat untuk mendapatkan pelayanan di Puskesmas, serta petugas di bagian administrasi juga sudah memberikan informasi berkala terkait persyaratan yang harus dipenuhi saat pasien datang ke Puskesmas.

#### b. Nilai IKM berdasarkan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, mekanisme, prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Unsur sistem, mekanisme, prosedur

pelayanan terdiri dari 4 aspek yaitu: kejelasan informasi terkait prosedur pelayanan, kejelasan jam buka pelayanan, kesesuaian pelaksanaan dengan prosedur pelayanan sejak pendaftaran hingga poli tujuan dan keterbukaan proses pelayanan. Hasil pengukuran IKM pada unsur sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan didapatkan skor 3,67 dengan kategori Sangat Baik. Alur pelayanan sudah tersedia di pintu masuk puskesmas dan masing-masing unit pelayanan untuk memudahkan pasien mendapatkan informasi terkait pelayanan yang dituju serta mekanisme dalam mendapatkan pelayanan.

**c. Nilai IKM berdasarkan Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan. Unsur waktu penyelesaian pelayanan diukur dari 3 aspek yaitu: kesesuaian jam buka dan jam pelayanan sesuai informasi yang diberikan, kesesuaian waktu dibandingkan dengan jadwal, dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil pengukuran IKM pada unsur waktu penyelesaian pelayanan didapatkan skor 3,64 dengan kategori Sangat Baik. Unsur pada waktu penyelesaian mendapatkan nilai terendah dari unsur lainnya, hal ini dikarenakan beberapa responden menyatakan bahwa proses pendaftaran pasien terbilang lama. Terkait dengan jam buka dan jam pelayanan sudah sesuai ketentuan.

**d. Nilai IKM berdasarkan Biaya/Tarif**

Biaya atau tarif adalah tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan. Hasil pengukuran IKM pada unsur biaya atau tarif didapatkan skor 3,74 dengan kategori Sangat Baik. Biaya dan tarif mulai dari pendaftaran awal hingga selesai pelayanan, pasien yang berobat tidak dikenakan biaya diluar biaya yang ditetapkan oleh Puskesmas, hal ini berlaku baik untuk pasien rawat jalan maupun rawat inap.

**e. Nilai IKM berdasarkan Produk Spesifikasi Jenis**

Produk/jasa Spesifikasi Jenis Layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan dan harapan pasien. Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan yang diukur terdiri dari dua spek yaitu kesesuaian hasil layanan dengan ketentuan dan kesesuaian hasil layanan dengan harapan pasien. Hasil pengukuran IKM pada unsur Produk/jasa Spesifikasi Jenis Layanan didapatkan skor 3,68 dengan kategori Sangat Baik.

**f. Nilai IKM berdasarkan Kompetensi Pelaksana**

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Unsur kompetensi pelaksana yang diukur terdiri dari beberapa aspek yaitu keterampilan, kecermatan, ketelitian petugas, kemampuan petugas memberikan informasi, serta konsistensi keterangan petugas. Hasil pengukuran IKM pada unsur Kompetensi Pelaksana didapatkan skor 3,72 dengan kategori Sangat Baik. Hal ini dikarenakan pasien telah mendapatkan manfaat atas pelayanan yang diberikan. Selain itu, petugas juga dianggap mampu memberikan jawaban atas pertanyaan dan keluhan yang dirasakan oleh pasien.

**g. Nilai IKM berdasarkan Perilaku Pelaksana**

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan. Perilaku pelaksana yang diukur dalam penelitian ini terdiri dari 4 aspek yaitu sikap dan perilaku petugas pelayanan baik, petugas disiplin dalam menyelesaikan pelayanan, petugas bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan terdapat kesamaan perilaku pelayanan. Hasil pengukuran IKM pada unsur Perilaku Pelaksana didapatkan skor 3,71 dengan kategori Sangat Baik.

#### **h. Nilai IKM berdasarkan Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana pelayanan berupa teknologi dan peralatan lain yang digunakan dalam memberikan pelayanan. Unsur sarana dan prasarana pelayanan yang diukur terdiri dari beberapa aspek yaitu kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang pelayanan dan ruang penunjang pelayanan; kelengkapan dan kelayakan sarana prasarana yang digunakan; serta keamanan lingkungan. Hasil pengukuran IKM pada unsur Sarana dan Prasarana didapatkan skor 3,68 dengan kategori Sangat Baik. Sarana dan prasarana dirasa sudah mendukung pelayanan pasien di Puskesmas.

#### **i. Nilai IKM berdasarkan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan terdiri atas 4 aspek yaitu sarana pengaduan/ keluhan pelayanan publik tersedia, penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/keluhan jelas, prosedur pengaduan/keluhan jelas, kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan publik jelas. Hasil pengukuran IKM pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan didapatkan skor 3,65 dengan kategori Sangat Baik. Pasien/pengunjung sudah disediakan fasilitas kotak dan saran yang bertujuan untuk menampung setiap pengaduan, kritik, dan saran terhadap pelayanan yang telah diterima.

### **4.4 Rekomendasi**

Dengan memperhatikan seluruh hasil telaah di atas, maka rekomendasi yang dapat diajukan sebagai bentuk tindak lanjut hasil pengukuran IKM pelayanan kesehatan di Puskesmas Labruk Kidul Tahun 2022 adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan mutu kinerja pada unit pelayanan dengan nilai IKM terendah yaitu pada Pelayanan Laboratorium.

- b. Meningkatkan mutu pada pelayanan penanganan pengaduan, saran, dan masukan.
- c. Memberikan pelayanan pendaftaran online via Whatsapp untuk memutus antrian pada pendaftaran rawat jalan.
- d. Melakukan publikasi terkait standar pelayanan yang telah ditetapkan melalui media cetak, media sosial, dan website.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Hasil Pengukuran IKM Puskesmas Labruk Kidul Tahun 2022 mendapat kategori Sangat Baik hal ini mutu kinerja unit pelayanan di Puskesmas Labruk Kidul sudah dirasa Sangat Baik oleh pasien/masyarakat yang telah menerima pelayanan. Unit pelayanan dengan IKM tertinggi adalah Poli P2M sedangkan unit pelayanan dengan IKM terendah adalah Pelayanan Laboratorium. Unsur Pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah Unsir Biaya/ tarif sedangkan unsur yang mendapatkan nilai terendah adalah waktu penyelesaian.

#### 5.2 Saran

Beberapa saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Menindaklanjuti rekomendasi yang diusulkan.
2. Memanfaatkan mini lokakarya untuk membahas setiap permasalahan yang berhasil diidentifikasi dari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat.
3. Secara terus menerus berusaha memotivasi seluruh staf puskesmas agar tetap memiliki komitmen yang tinggi dalam upaya menjaga kualitas pelayanan.

Lumajang, 2 Januari 2023

Kepala UPT Puskesmas Labruk Kidul



drg. NURAINI

NIP. 19710613 200604 2 021

## DAFTAR PUSTAKA

- Ateke, B. W., Asiegbu, I. F., Nwulu, C S., 2015. *Customer Complaint Handling And Relationship Quality: Any Correlation? Ilorin Journal of Marketing* 2 (2 ): 16-34
- Fahamsyah, D., C Hatta, I., Mahyuliansyah. 2018. *Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kabupaten Hulu Sungai Utara. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* 6 (2) : 189-196
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, 2003. *Keputusan Menteri Pendayagunaan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*
- Kementrian Kesehatan, 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.*
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, *Peraturan No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk Penyelenggara Pelayanan Publik.*