

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat terselesaikannya Laporan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di UPT Puskesmas Jatiroto Semester 1 Tahun 2022. Pentingnya pengukuran kepuasan masyarakat telah disadari oleh banyak pihak. Survei ini juga sangat diperlukan sebagai bahan untuk melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan bagi 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 UPT Puskesmas Jatiroto.

Terselesaikannya survey ini tidak terlepas dari kerjasamanya berbagai pihak. Untuk itu ucapan terimakasih disampaikan kepada semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan seluruh rangkaian kegiatan. 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, 30 Juni 2022

DAFTAR ISI

LAPORAN KEGIATAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
DAFTAR TABEL	4
DAFTAR GAMBAR	6
DAFTAR LAMPIRAN	6
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH	7
BAB 1 PENDAHULUAN	8
1.1 Latar Belakang	8
1.2 Tujuan Umum dan Khusus	9
1.2.1 Tujuan Umum	9
1.2.2 Tujuan Khusus	9
1.3 Manfaat	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Definisi Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Jenis Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Unsur Unsur Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Prinsip Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.2 Puskesmas	10
2.3 Rumah Sakit	Error! Bookmark not defined.
2.4 Perijinan	Error! Bookmark not defined.
2.5 Kepuasan Masyarakat	10
2.6 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	11
2.6.1 Definisi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	11
2.6.2 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	11
2.6.3 Manfaat Survey Kepuasan Masyarakat	12
BAB 3 METODE KEGIATAN	13
3.1 Jenis Kegiatan	13
3.2 Lokasi Kegiatan	13
3.3 Waktu Pelaksanaan	13
3.4 Populasi	13
3.4.1 Kunjungan Puskesmas	13
3.4.2 Kunjungan Rumah Sakit	Error! Bookmark not defined.
3.4.3 Kunjungan Layanan Perijinan Dinas Kesehatan Lumajang	Error! Bookmark not defined.
3.5 Sampel	13
3.5.1 Puskesmas	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 RSUD Pasirian	Error! Bookmark not defined.
3.5.3 Layanan Perijinan	Error! Bookmark not defined.
3.6 Pelaksana Kegiatan	13
3.7 Variabel Survei	14
3.8 Pengumpulan data	14

3.9 Pengolahan dan Penyajian Data	14
3.10 Laporan Hasil Penyusunan Indeks	Error! Bookmark not defined.
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	16
4.1 Karakteristik Responden	16
4.2 Hasil Pengukuran IKM	20
4.2.1 Hasil IKM Seluruh Instansi	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Perbandingan IKM antar unit pelayanan Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
4.2.3. Perbandingan IKM Tahun 2018, 2019, 2021, dan 2021	Error! Bookmark not defined.
4.3 Penjabaran nilai IKM Puskesmas berdasarkan 9 unsur	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Nilai IKM Berdasarkan Unsur Persyaratan	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Nilai IKM Berdasarkan Unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
4.3.3 Nilai IKM Berdasarkan Waktu Penyelesaian	Error! Bookmark not defined.
4.3.4 Nilai IKM Berdasarkan Biaya/Tarif	Error! Bookmark not defined.
4.3.5 Nilai IKM Berdasarkan Unsur Produk/Jasa	Error! Bookmark not defined.
4.3.6 Nilai IKM Berdasarkan Unsur Kompetensi Pelaksana	Error! Bookmark not defined.
4.3.7 Nilai IKM Berdasarkan Perilaku Pelaksana	Error! Bookmark not defined.
4.4 Penjabaran Nilai IKM Tiap Pukesmas	20
4.5 Hasil IKM Pelayanan Perizinan Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang	Error! Bookmark not defined.
4.6 Hasil IKM RSUD Pasirian	Error! Bookmark not defined.
4.6.1 Penjabaran nilai SKM Rumah Sakit Umum Daerah Pasirian berdasarkan unsur	Error! Bookmark not defined.
4.6.2 Penjabaran Nilai SKM Setiap Poli	Error! Bookmark not defined.
4.7 Analisis Pertanyaan Terbuka	Error! Bookmark not defined.
4.8 Analisis Lanjut dan Penyusunan Rekomendasi	22
4.8.1 Rekap nilai kepuasan per indikator pada 25 Puskesmas di Kabupaten Lumajang	Error! Bookmark not defined.
4.8.2 Rekap nilai kepuasan per indikator pada layanan perijinan di Kabupaten Lumajang	Error! Bookmark not defined.
4.8.3 Rekap nilai kepuasan per indikator pada layanan di RSUD Pasirian	Error! Bookmark not defined.
4.9 Rekomendasi	22
4.9.1 Rekomendasi umum	Error! Bookmark not defined.
4.9.2 Rekomendasi per unit layanan:	Error! Bookmark not defined.
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	23
5.1 Kesimpulan	23
5.2 Saran	23
DAFTAR PUSTAKA	24

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 3.1	Jumlah Kunjungan Pasien Di Puskesmas Kabupaten Lumajang Tahun 2021 bulan Januari – Oktober.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2	Jumlah Kunjungan di RSUD Pasirian Tahun 2021 bulan Januari - Oktober	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3	Jumlah Kunjungan di Layanan Perijinan Dinas Kesehatan Lumajang Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.4	Pembagian Sampel di Puskesmas Kabupaten Lumajang	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.5	Pembagian Sampel di RSUD Pasirian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.6	Pembagian Responden di Layanan Perizinan Dinas Kesehatan Lumajang	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.7	Nilai Persepsi Interval, Interval IKM, dan Nilai Konversi IKM	15
Tabel 4.1	Hasil IKM di Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2	Nilai IKM Puskesmas Tempursari Tahun 2021 ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3	Nilai IKM Puskesmas Pronojiwo Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4	Nilai IKM Puskesmas Candipuro Tahun 2021.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5	Nilai IKM Puskesmas Penanggal Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6	Nilai IKM Puskesmas Pasirian Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7	Nilai IKM Puskesmas Bades Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8	Nilai IKM Puskesmas Tempeh Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9	Nilai IKM Puskesmas Gesang Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10	Nilai IKM Puskesmas Rogotrunan Tahun 2021 .	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.11	Nilai IKM Puskesmas Labruk Kidul Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12	Nilai IKM Puskesmas Tekung Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.13	Nilai IKM Puskesmas Kunir Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.14	Nilai IKM Puskesmas Yosowilangun Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.15	Nilai IKM Puskesmas Sumbersari Tahun 2021 .	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.16	Nilai IKM Puskesmas Jatiroto Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.17	Nilai IKM Puskesmas Randuagung Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.18	Nilai IKM Puskesmas Tunjung Tahun 2021.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.19	Nilai IKM Puskesmas Sukodono Tahun 2021 ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.20	Nilai IKM Puskesmas Padang Tahun 2021.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.21	Nilai IKM Puskesmas Pasrujambe Tahun 2021 .	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.22	Nilai IKM Puskesmas Senduro Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.23	Nilai IKM Puskesmas Gucialit Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.24	Nilai IKM Puskesmas Kedungjajang Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.25	Nilai IKM Puskesmas Klakah Tahun 2021.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.26	Nilai IKM Puskesmas Ranuyoso Tahun 2021....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.27	Nilai IKM Layanan Perizinan Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.28	Nilai IKM Poli Fisioterapi Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.29	Nilai IKM Poli Paru-Paru Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.30	Nilai IKM Poli Bedah Tahun 2021.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.31	Tabel Nilai IKM Poli Gigi dan Mulut Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.32	Nilai IKM Poli Kesehatan Anak Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.33	Nilai IKM Poli Penyakit Dalam Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.34	Nilai IKM Poli Obstetri dan Ginekologi Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.35	Nilai IKM Rawat Inap Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.36 Rekapitulasi Hasil Pengukuran Tiap Unsur Puskesmas di Kabupaten Lumajang
..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.37 Rekapitulasi Hasil Pengukuran Tiap Unsur di Layanan Perizinan Dinkes Lumajang
..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.38 Rekapitulasi Hasil Pengukuran Tiap Unsur di RSUD Pasirian Kabupaten Lumajang
..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 4.1	Karakteristik responden di setiap unit pelayanan berdasarkan usia	16
Gambar 4.2	Karakteristik responden di setiap unit pelayanan berdasarkan jenis kelamin	17
Gambar 4.3	Karakteristik responden di setiap unit pelayanan berdasarkan Pendidikan terakhir	18
Gambar 4.4	Karakteristik responden di setiap unit pelayanan berdasarkan jenis pembayaran	20
Gambar 4.5	Perbandingan Hasil SKM Antar Unit Pelayanan Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.6	Perbandingan IKM Dinas Kesehatan Lumajang Tahun 2018, 2019, 2020, dan 2021	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.7	Nilai Unsur Persyaratan Di 25 Puskesmas Tahun 2021 ..	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.8	Nilai Unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur Pelayanan di 25 Puskesmas Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.9	Nilai Unsur Waktu Penyelesaian di 25 Puskesmas Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.10	Nilai Unsur Tarif/Biaya di Puskesmas Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.11	Nilai Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Puskesmas Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.12	Nilai Unsur Kompetensi Pelaksana di Puskesmas Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.13	Nilai Unsur Perilaku Pelaksana di Puskesmas Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.14	Nilai Unsur Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan di Puskesmas Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.15	Nilai Unsur Sarana Dan Prasarana Pelayanan di Puskesmas Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.16	Nilai Unsur Persyaratan Di RSUD Pasirian Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.17	Nilai Unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur Pelayanan di RSUD Pasirian Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.18	Nilai Unsur Waktu Penyelesaian di RSUD Pasirian Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.19	Nilai Unsur Tarif/Biaya di RSUD Pasirian Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.20	Nilai Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di RSUD Pasirian Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.21	Nilai Unsur Kompetensi Pelaksana di RSUD Pasirian Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.22	Nilai Unsur Perilaku Pelaksana di RSUD Pasirian Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.23	Nilai Unsur Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan di RSUD Pasirian Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.24	Nilai Unsur Sarana dan Prasarana Di RSUD Pasirian Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1.	Kuesioner untuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada layanan perijinan Dinas Kesehatan	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2.	Kuesioner untuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada layanan di Puskesmas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3.	Kuesioner untuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada layanan di RSUD Pasirian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4.	Foto Kegiatan.....	26
Lampiran 5.	Surat Perihal Pelaksanaan SKM Tahun 2021 .	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6.	Curriculum Vitae Tenaga Ahli	Error! Bookmark not defined.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi, adanya keluhan dari masyarakat dapat diketahui dari media massa dan jejaring social yang harus segera ditangani agar tidak memberikan dampak buruk terhadap pemerintah atau mengurangi kepercayaan dari masyarakat. 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 28 H 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.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu dengan melakukan survey 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).

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 UPT Puskesmas Jatiroto Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana di Kabupaten Lumajang. 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

Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Jatiroto.

1.2.2 Tujuan Khusus

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 berdasarkan nilai IKM di Puskesmas Jatiroto berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat

1.3 Manfaat

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 di Puskesmas Jatiroto.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Puskesmas

Definisi pukesmas menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/MENKES/SK/II/2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat, menjelaskan bahwa Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Definisi pukesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan Upaya kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (PERMENKES No.75 Tahun 2014).

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis intansi dinas kesehatan kabupaten/kota yang memiliki tanggungjawab dalam menyelenggarakan pembangunan kesehatan pada wilayah kerja (Rusdi, 2016), sedangkan definisi Puskesmas menurut Depkes RI (2004) adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten atau kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kesehatan. Kategori Puskesmas dapat dibagi menjadi dua yaitu Puskesmas non rawat inap (rawat jalan) dan Puskesmas rawat inap. Puskesmas non rawat inap (rawat jalan) adalah Puskesmas yang tidak menyelenggarakan pelayanan rawat inap kecuali pertolongan persalinan normal sedangkan Puskesmas rawat inap adalah Puskesmas yang diberi tambahan sumber daya untuk menyelenggarakan pelayanan rawat inap sesuai dengan pertimbangan kebutuhan pelayanan (PERMENKES No.75 Tahun 2014).

2.2 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan pelayanan berdasarkan KEP/25/M.PAN/2/2004) adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Dalam rangka melakukan perbaikan pelayanan publik yang menyangkut kepuasan masyarakat dilakukan survei kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan. Dalam peraturan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dijelaskan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Ningtyas dan Widowati (2014) yang menjadi tolak ukur penilaian kualitas layanan yaitu melakukan pengumpulan pendapat atau persepsi responden terkait kualitas pelayanan publik.

2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

2.3.1 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 survey 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.

2.3.2 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).

2.3.3 Manfaat Survey Kepuasan Masyarakat

Berikut merupakan manfaat survey kepuasan masyarakat menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB 3

METODE KEGIATAN

3.1 Jenis Kegiatan

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan melalui sebuah survey 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 pelayanan kesehatan di Puskesmas Jatiroto di Kabupaten Lumajang.

3.3 Waktu Pelaksanaan

Waktu Pelaksanaan kegiatan dilakukan selama 3 bulan, yaitu bulan April sampai dengan Juni 2022.

3.4 Populasi

Populasi dalam kegiatan ini adalah seluruh pasien yang pernah menggunakan layanan di Puskesmas Jatiroto Kabupaten Lumajang. Jumlah populasi dihitung selama kurun waktu 2021 baik rawat jalan maupun rawat inap. Populasi tersebut kemudian dilakukan *sampling* secara proporsional berdasarkan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan* sesuai PermenPANRB 14/2017.

Jumlah populasi dihitung selama bulan Januari hingga Desember 2021 yang terdiri dari rawat jalan dan rawat inap. Jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Jatiroto selama tahun 2021 sebanyak 13.586 pasien di Rawat Jalan dan 1.021 pasien di Rawat Inap dengan total 14.607 pasien.

3.5 Sampel

Jumlah populasi dihitung selama kurun waktu 2021 baik rawat jalan maupun rawat inap kemudian dilakukan *sampling* secara proporsional berdasarkan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan* sesuai PermenPANRB 14/2017. Sampel yang ada menjadi responden dalam kegiatan survei kepuasan masyarakat semester 1 tahun 2022.

Berdasarkan total kunjungan populasi di Puskesmas Jatiroto didapatkan jumlah sampel minimal yang diambil adalah sejumlah 364 orang.

3.6 Pelaksana Kegiatan

Pelaksanaan survei menggunakan tenaga karyawan Puskesmas di Poli masing-masing. Seluruh kuesioner diberikan kepada penanggung jawab di poli yang kemudian

hasilnya akan dianalisis oleh tim mutu. Seluruh pelaksana kegiatan berkoordinasi secara aktif agar isi kuesioner juga bisa dipahami oleh petugas dan responden.

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.

3.8 Pengumpulan data

Data utama yang digunakan dalam kegiatan ini terdiri dari dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dari hasil wawancara secara luring dengan seluruh pengguna pelayanan kesehatan dan hasil observasi pada lokasi survei. Data primer hasil wawancara yang dimaksud meliputi persepsi masyarakat terhadap kepuasan responden mengenai layanan bidang kesehatan berdasarkan pengalaman yang mereka miliki pada rentang waktu Januari 2021 hingga kegiatan survei dilakukan. Data sekunder yang digunakan pada penelitian ini adalah laporan yang bersumber instansi terkait yang dapat digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan survei berupa data jumlah populasi (kunjungan responden), data identitas responden, dan lainnya.

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 dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai rata – rata tertimbang

$$\text{Bobot nilai tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9}$$

Jumlah unsur ini akan sangat tergantung dengan jumlah pertanyaan yang diajukan dalam tiap variabel yang ditanyakan pada kuesioner tiap instansi yang disurvei. Tiap komponen dapat berbeda jumlah pertanyaannya sesuai dengan kondisi di lapangan dan perbedaan kebutuhan yang ada.

Untuk memperoleh nilai IHM atau IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Indeks} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Penimbang}$$

Sebagai upaya untuk memudahkan interpretasi penilaian IHM atau 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 IHM/IKM, dan nilai konversi IHM/IKM disajikan pada Tabel 3.1, sedangkan Konversi IKM menjadi mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan disajikan pada tabel sebagai berikut:

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

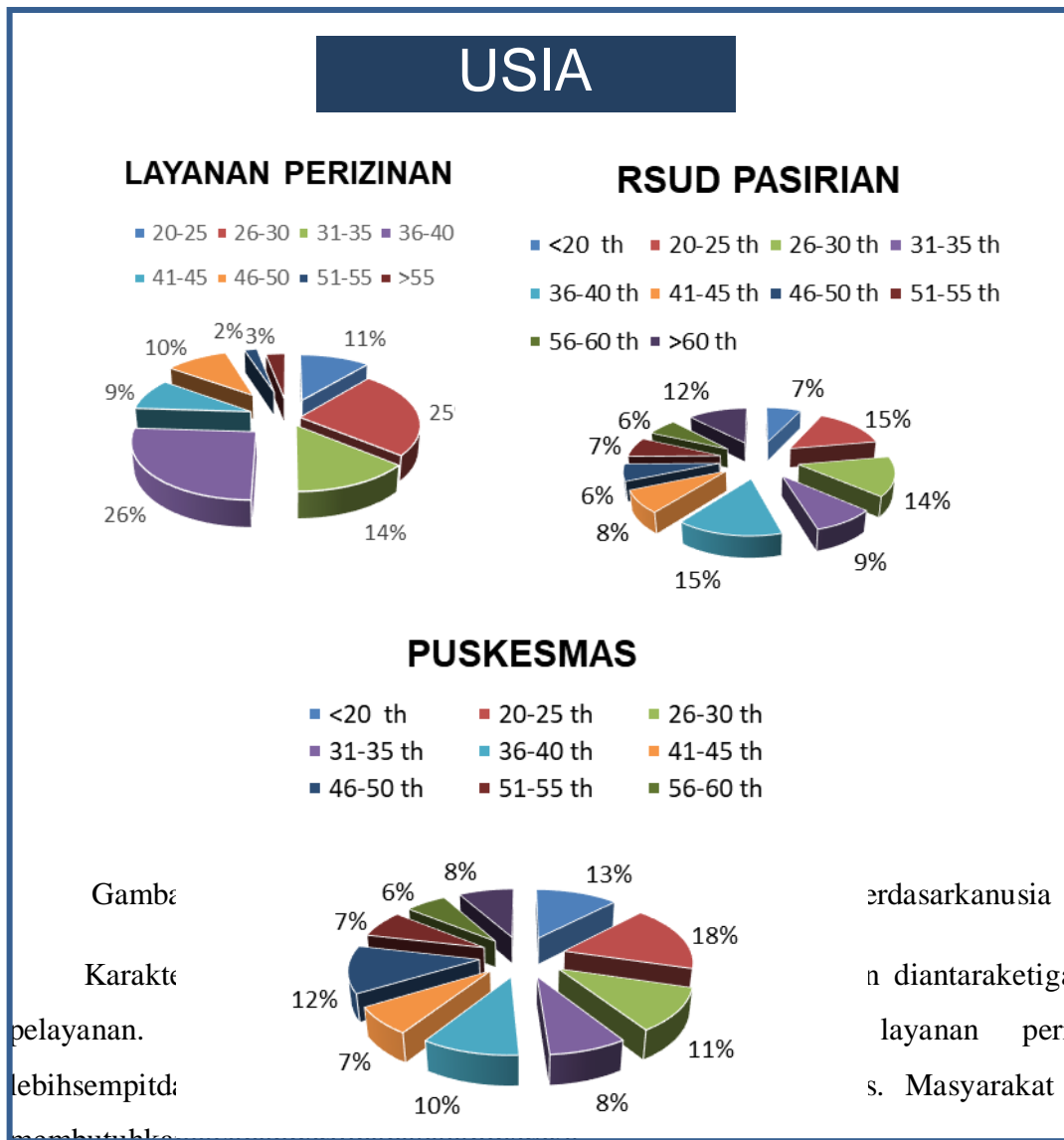
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	Sangat Baik

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

Pengukuran karakteristik responden dilakukan untuk mendapatkan gambaran pengguna layanan kesehatan di Kabupaten Lumajang berdasarkan aspek usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, penggunaan asuransi kesehatan. Berikut ini diuraikan kondisi dari masing-masing karakteristik responden tersebut.



Gambar

Karakteristik

layanan.

lebih sempit:

membuatkan pelayanan perijinan dan mereka

berdasarkan usia

di antara ketiga unit

layanan perijinan

s. Masyarakat yang

yang

sedang mengurus ijin usaha atau ijin praktek,

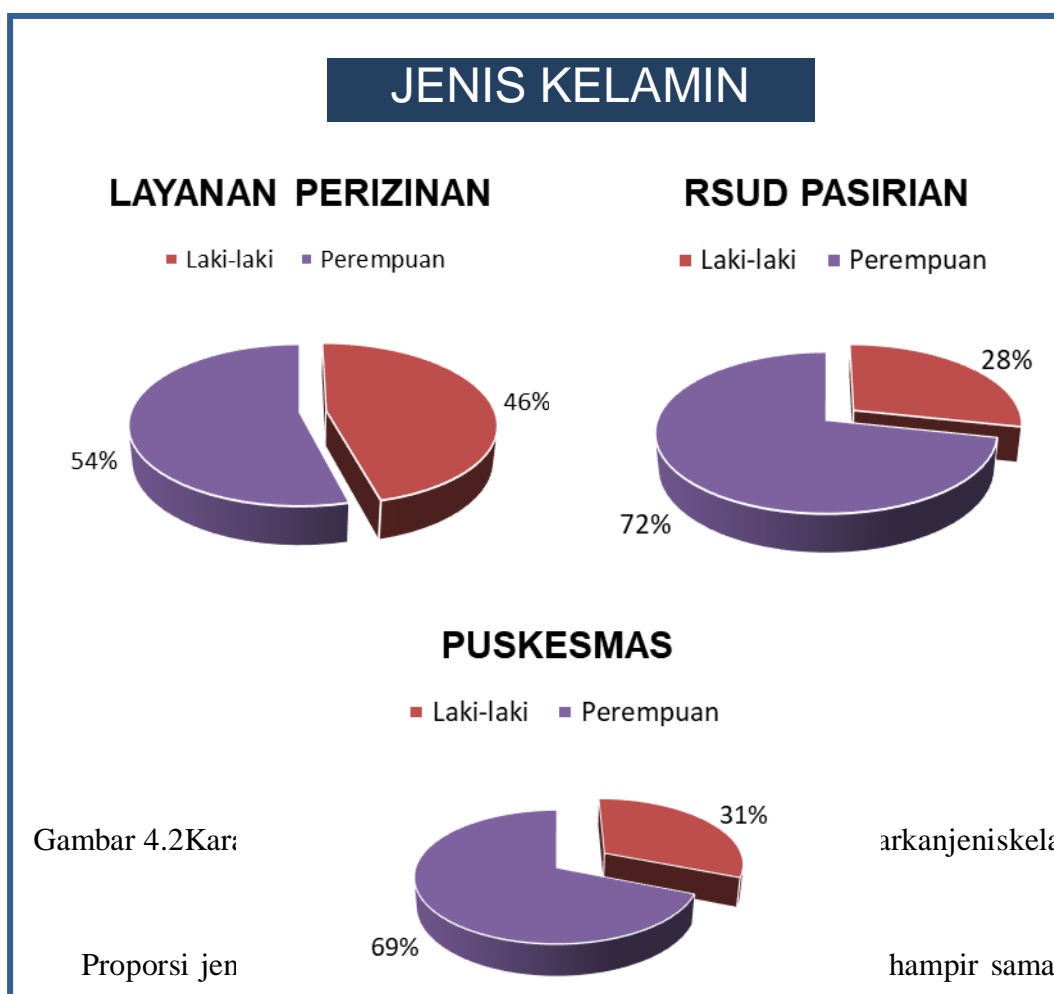
sehingga dapat dipastikan responden layanan perijinan berada pada kelompok usia produktif.

Proporsi terbesar ada pada usia 36 – 40 tahun dan 26 – 30 tahun dengan persentase masing-masing 26% dan 25%.

Hal yang berbedaterlihat di Puskesmas, dimana seluruh rentang usia dapat ditemui di Puskesmas, mulai kurang dari 20 tahun hingga lebih dari 60 tahun. Proporsi terbesar ada pada kelompok usia 20 – 25 tahun sebesar 18%, Kelompok usia kurang dari 20

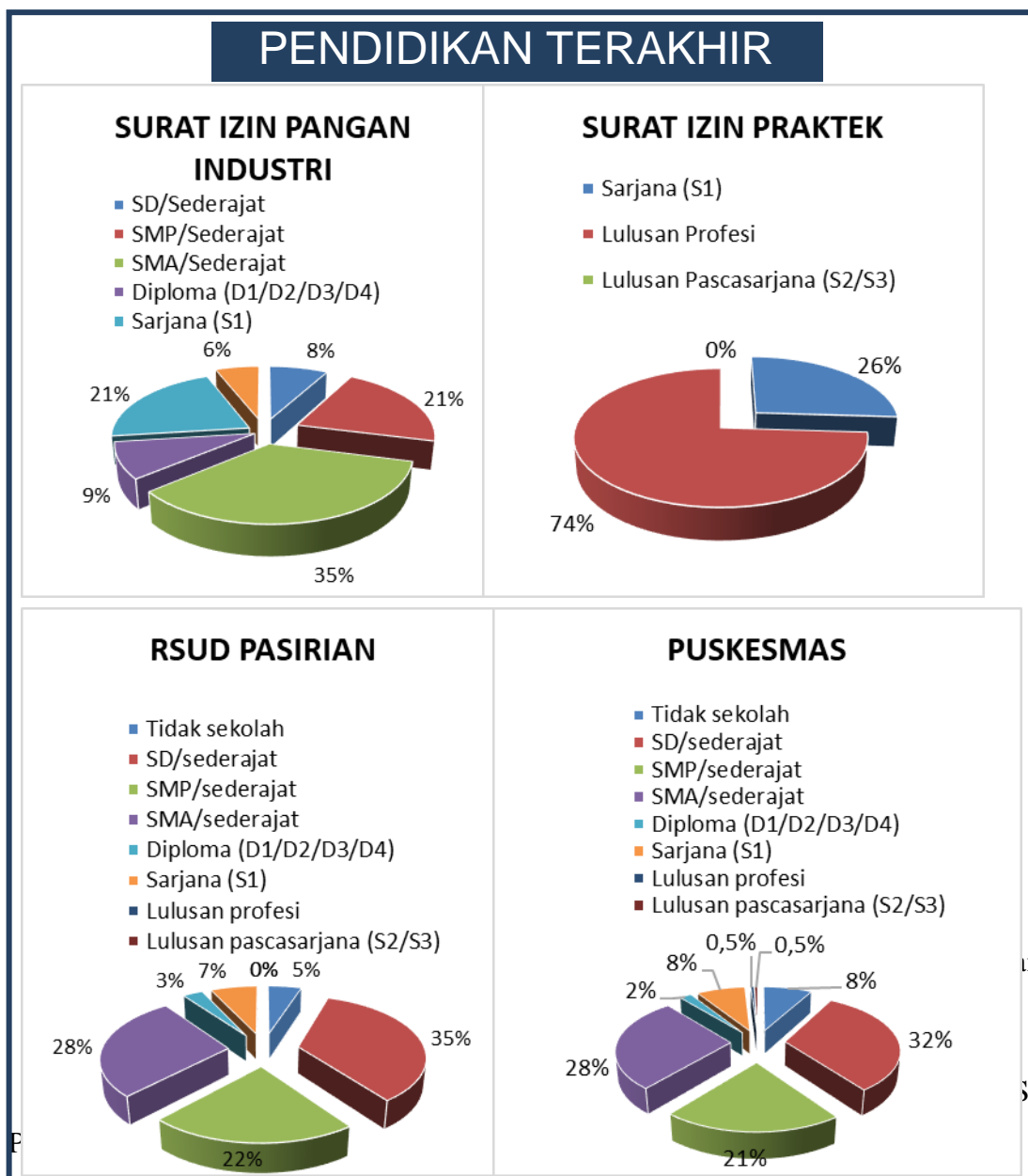
tahunmenempatiposisiterbesarkeduadenganbesaran 13%. Kelompokusia lain memiliki proporsi yang tidakterpautjauh, bergerakantara6% - 12% tersebar pada rentangusia26 – 55 tahun.

Kelompok usia 20-25 tahun di RSUD Pasirian samabesarnyadengankelompok usia 36-40 tahunyaitusebesar 15%. Kelompokusia yang lain terdistribusihampirmerata. Sama sepertiPuskesmas, seluruhkelompokusia juga ditemukan di RSUD Pasirian.



Gambar 4.2 Kar: Proorsi jen didominasi oleh je kelamin laki-laki di layanan perijinan sebesar 46%, di RSUD Pasirian sebesar 28%, dan di Puskesmas 31%. Proorsi seperti ini wajar adanya mengingat kondisi di masyarakat secara umum memang jumlah penduduk wanita lebih banyak dari pada penduduk laki-laki. Jika dikaitkan dengan kebutuhan akan pelayanan kesehatan, hal ini juga sejalan dengan

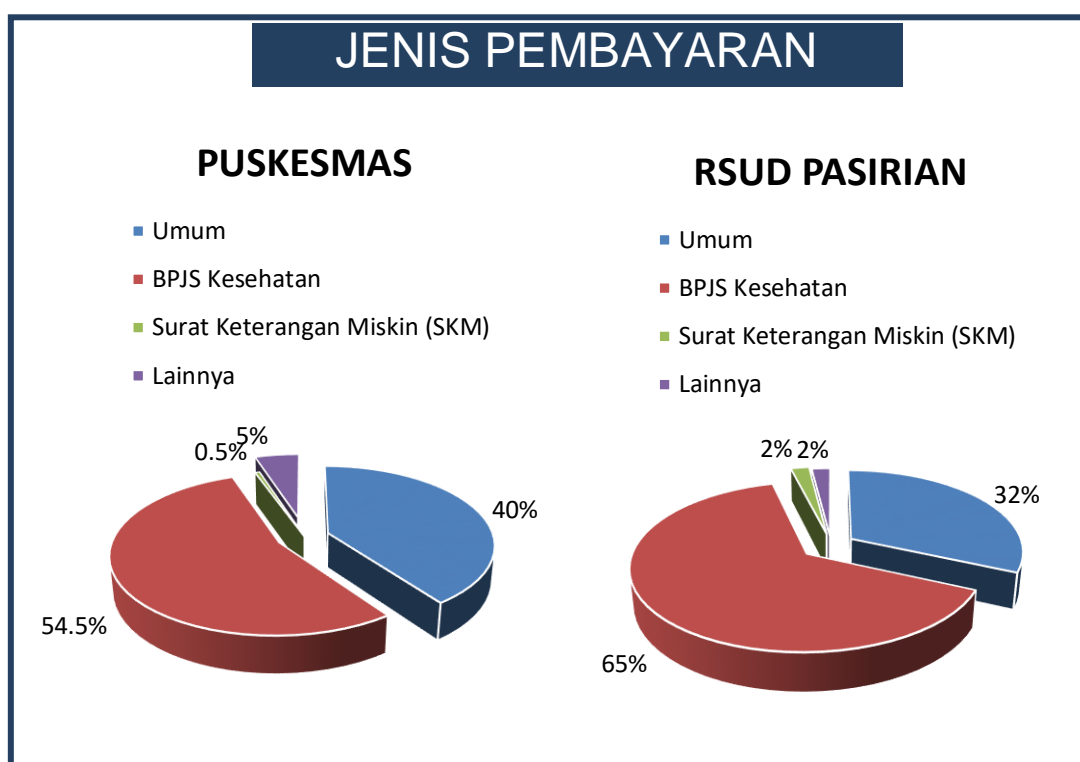
kebutuhan normatif individu, yang mana pada seorang wanita semakin banyak fase dalam kehidupannya yang membutuhkan pelayanan kesehatan. Hal ini terutama terjadi pada masa usia subur dengan adanya fase kehamilan, melahirkan, menyusui, dan mengasuh balita. Jika dikaitkandengankelompokusia, dimana Sebagian besarberada pada rentang20-25 tahun, bagiwanitaini rata-rata adalahusia menikah danmemulaikehamilanpertama.



SMA, dengan persentase berkisar antara 20 – 35%. Sedangkan untuk responden pada layanan perijinan Dinas Kesehatan, terdapat 2 kelompok yang berbedakarena layanan perijinan yang diurus juga berbeda. Pada kelompok surat ijin praktek karena layanan ini hanya dimanfaatkan oleh tenaga kesehatan, maka pendidikannya hanya berasal dari 2 kategori, yaitu lulusan profesi dan sarjana. Lulusan profesi proporsinya terbesar, yaitu mencapai 74%. Pada kelompok satunya,

layanan perijinan pangan dan industri karakteristik Pendidikan bervariasi mulai dari SD/ sederajat hingga sarjana. Persentase terbesar adalah lulusan SMA/ sederajat sebesar 35%.

Khusus untuk pengguna layanan kesehatan di rumah sakit dan Puskesmas, di samping ditanyakan jenis kelamin, usia dan pendidikan, juga dilakukan identifikasi jenis pembayaran yang digunakan saat memanfaatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit dan Puskesmas. Informasi ini penting diketahui karena pemilihan tempat pelayanan kesehatan seringkali dipengaruhi oleh jenis pembayaran yang dilakukan



Gambar 4.4 Karakteristik responden di setiap unit pelayanan berdasarkan jenis pembayaran

Bagi pengguna asuransi seperti BPJS, tentunya ada keterbatasan dalam memilih Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) maupun Fasilitas Pelayanan Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL) karena harus sesuai dengan aturan BPJS.

Pada penelitian ini jenis pembayaran responden dikelompokkan menjadi 3 kelompok besar, yaitu umum, BPJS dan lainnya. Berdasarkan gambar 4.4 dapat diketahui ada pola yang sama antara pengguna layanan rumah sakit dengan pengguna Puskesmas. Kelompok terbesar adalah masyarakat yang dibiayai oleh BPJS Kesehatan. Di RSUD Pasirian pengguna BPJS sebesar 65%, sementara di Puskesmas sebesar 54,5%. Pada urutan kedua adalah masyarakat yang tidak menggunakan BPJS atau sering disebut sebagai pembayaran umum. Di RSUD Pasirian besarnya mencapai 32%, sedangkan di Puskesmas sebesar 40%.

4.2 Hasil Pengukuran IKM

Penjabaran Nilai IKM

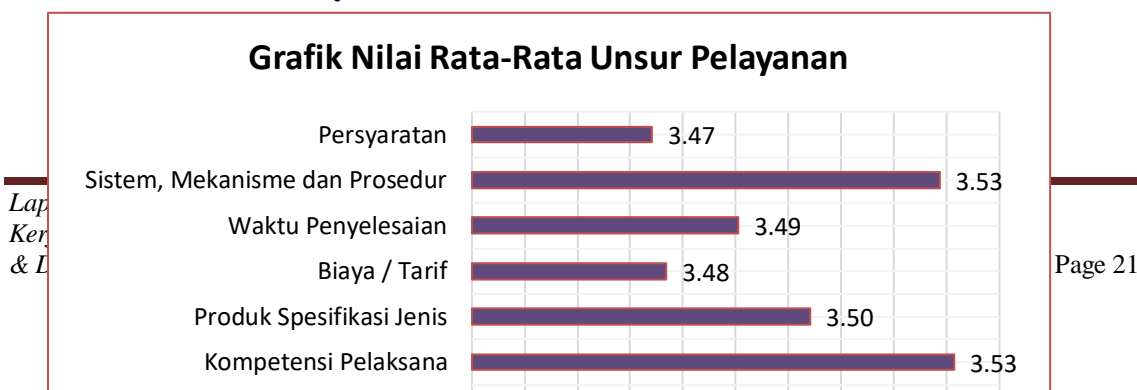
Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat Puskesmas Jatiroto, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh nilai sebagai berikut:

Tabel Nilai IKM Puskesmas Jatiroto Semester 1 Tahun 2022

Nilai Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3,47
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,53
3	Waktu Penyelesaian	3,49
4	Biaya / Tarif	3,48
5	Produk Spesifikasi Jenis	3,50
6	Kompetensi Pelaksana	3,53
7	Perilaku Pelaksana	3,49
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,49
9	Sarana dan Prasarana	3,48

Grafik Nilai Unsur Pelayanan



Rata-Rata Indeks Kepuasan : 3,5

Nilai IKM setelah dikonversi : 87,41

Mutu Pelayanan : Baik

Kinerja Unit Pelayanan : B

Secara keseluruhan, berdasarkan nilai interval konversi yang didapatkan oleh Puskesmas Jatiroto sebesar 87,41 dengan nilai kinerja unit pelayanan dinilai Baik. Berdasarkan perolehan tabel unsur yang ada, unsur system, mekanisme, dan prosedur serta unsur kompetensi pelaksana merupakan unsur IKM tertinggi yakni sebesar 3,53 sementara untuk unsur dengan nilai kepuasan terendah adalah unsur persyaratan sebesar 3,47.

Unsur persyaratan mendapatkan nilai yang baik meskipun menjadi unsur dengan nilai terendah, hal ini terkait dengan kejelasan informasi dan kemudahan untuk memenuhi persyaratan tersebut sudah baik secara teknis maupun secara administratif. Di Puskesmas Jatiroto, sudah tertera pengumuman terkait syarat untuk mendapatkan pelayanan di Puskesmas serta petugas juga sudah memberikan informasi berkala terkait persyaratan yang harus dipenuhi saat pasien datang ke Puskesmas. Pada unsur sistem, mekanisme dan prosedur di Puskesmas Jatiroto mendapat nilai tertinggi.

Unsur waktu penyelesaian mendapatkan nilai sebesar 3,49 yang berarti baik, Waktu tunggu yang ada di Puskesmas Jatiroto dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Selain itu, terkait dengan jam buka dan jam pelayanan di Puskesmas Jatiroto sudah dilakukan dengan tepat waktu. Terkait unsur biaya dan tarif mulai dari pendaftaran awal hingga selesai, pasien yang berobat tidak dikenakan biaya diluar biaya yang ditetapkan oleh Puskesmas, hal ini berlaku baik untuk pasien rawat jalan maupun rawat inap dari berbagai jenis pembayaran di Puskesmas Jatiroto.

Kompetensi pelaksana dari seluruh petugas di Puskesmas Jatiroto yang bertugas mendapatkan nilai baik dan merupakan nilai tertinggi, 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. Unsur selanjutnya yang mendapatkan nilai 3,49 pada penilaian kepuasan yaitu perilaku pelaksana dan termasuk kategori baik.

Terkait unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai 3,49 dengan kategori baik, hal ini dikarenakan kotak saran yang ada di Puskesmas tidak terlalu bisa dimanfaatkan oleh pasien. Selain letaknya yang kurang strategis, fasilitas penunjang untuk kotak saran juga kurang maksimal misalnya ketersediaan pena untuk

mengisi, dll. Hal ini bisa dijadikan perbaikan oleh Puskesmas Jatiroto di masa mendatang yaitu dengan meletakkan tempat kotak saran dan pengaduan di tempat yang lebih strategis serta melengkapi peralatan yang dibutuhkan agar pasien akan lebih mudah untuk mengisi. Sarana dan prasarana sudah dirasa cukup mendukung untuk pelayanan seluruh pasien yang berkunjung ke Puskesmas Jatiroto, namun perlu dilakukan perbaikan beberapa sarana yang ada sehingga pasien merasa lebih nyaman.

4.3 Rekomendasi

Dengan memperhatikan seluruh hasil telaah di atas, maka rekomendasi yang dapat diajukan sebagai bentuk tindak lanjut hasil pengukuran IKM pelayanan kesehatan di Puskesmas Jatiroto Kabupaten Lumajang Semester 1 tahun 2022 adalah sebagai berikut:

1. Beberapa Puskesmas yang memiliki performa IKM tinggi atau memiliki trend meningkat yang signifikan yaitu Puskesmas Pasrujambe, Gucialit, Sukodono, dan Kunir. Ke-4 Puskesmas tersebut dapat dipertimbangkan menjadi tempat rujukan atau benchmark serta menjadi pendamping bagi pengembangan Puskesmas lain.
2. Inovasi pelayanan perlu ditingkatkan, terutama dalam hal memperpendek waktu kontak masyarakat di rumah sakit.
 - a. Menjaga konsistensi pelaksanaan upaya perbaikan mutu yang telah dilakukan, serta mempertahankan capaian IKM yang sudah berkategori Baik
 - b. Memperbaiki mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan menyediakan sarana prasarana untuk melakukan pengaduan (kotak saran, sms, website, dll)
 - c. Melakukan pembinaan terkait sikap petugas agar bisa lebih ramah kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada layanan kesehatan di Puskesmas Jatiroto kabupaten Lumajang didapatkan angka indeks sebesar 3,5. Unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi di Puskesmas Jatiroto adalah unsur sistem, mekanisme, dan prosedur serta unsur kompetensi pelaksana sebesar 3,53. Sedangkan unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah adalah unsur persyaratan.

Sebagai bentuk tindak lanjut hasil pengukuran IKM Semester 1 tahun 2022, UPT Puskesmas Jatiroto dapat menyusun rencana pengembangan dan peningkatan kualitas layanan sesuai dengan permasalahan yang dihadapi.

5.2 Saran

Beberapa saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Memanfaatkan rapat tinjauan manajemen dan mini lokakarya untuk membahas setiap permasalahan yang berhasil diidentifikasi dari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat
2. Menindaklanjuti rekomendasi yang diperoleh dengan menyusun rencana operasional
3. Terus memotivasi seluruh staf Puskesmas agar tetap memiliki komitmen yang tinggi dalam upaya menjaga kualitas pelayanan

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
- Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang. 2021. *Profil Kesehatan Kabupaten Lumajang Tahun 2021*.
- 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.
- Maulana, R., Jamhir, J., 2019. Konsep Hukum Perizinan Dan Pembangunan. *JJIH*. Vol.3, Halaman 90.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2004. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/26/M.Pan/2/2004 Tentang *Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, 2009. Undang Undang Republik Indonesia nomor 44 tahun 2009 Tentang *Rumah Sakit*.
- Ningtyas, R., Widowati, N., 2014. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Bandarharjo Di Kecamatan Semarang Utara. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Diponegoro*. Halaman 1-10
- Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. 1988. SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J Retail* 64(1):12–40
- Rusdi, I.S., 2016. Pelaksanaan Pelayanan Publik di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Moyudan Sleman Yogyakarta. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*. Halaman 1–11.
- Supriyanto, S., Wulandari, R.D. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Health Advocacy, Surabaya

**KUESIONER KEPUASAN TERHADAP LAYANAN KESEHATAN
PUSKESMAS JATIROTO
KABUPATEN LUMAJANG
JAWA TIMUR
2022**

TANGGAL SURVEI		TTD	
-----------------------	--	------------	--

Bapak/Ibu/Saudara yang kami hormati,

Sehubungan dengan evaluasi mutu pelayanan layanan kesehatan di Puskesmas Jatiroto, Kabupaten Lumajang, Jawa Timur. Maka melalui kuesioner ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk menjawab beberapa pertanyaan dari kami yang berhubungan dengan kepuasan yang sudah diterima berdasarkan pengalaman yang ada. Kami menjamin kerahasiaan jawaban yang Bapak/ Ibu/ Saudara berikan.

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama/Inisial :
2. Alamat :
3. Jenis Kelamin : 1) Laki-laki 2) Perempuan
4. Pendidikan Terakhir :
5. Pekerjaan : PNS/TNI/POLRI/SWASTA/WIRAUUSAHA/
Tidak bekerja/Lainnya.....
6. Usia :
7. Kepemilikan Jaminan Kesehatan :

B. PENILAIAN KEPUASAN TERHADAP LAYANAN DI PUSKESMAS

Berilah angka nilai 1 sampai dengan 4 pada kolom respon Anda untuk setiap pernyataan yang ada. Pilihan nilai sebagai berikut:

- SP (Sangat Puas) : skor 4 TP (Tidak Puas) : skor 2
P (Puas) : skor 3 STP (Sangat Tidak Puas) : skor 1

1) Unit Poli yang dikunjungi di Puskesmas :

No	PERNYATAAN	Penilaian			
		1	2	3	4
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan				
2	Kejelasan dan kemudahan prosedur/alur pelayanan di Puskesmas Jatiroto				
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan proses				
4	Kewajaran biaya/tarif yang dikenakan dalam memperoleh pelayanan				
5	Kesesuaian produk layanan yang tercantum dalam standart pelayanan dengan hasil yang diberikan				
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan				
7	Sikap/perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan				
8	Pelaksanaan penanganan pengaduan pengguna layanan dan tindak lanjutnya				
9	Kualitas sarana dan prasarana pelayanan di Puskesmas				

2)Saran dan Masukan :

Lampiran 2. Foto Kegiatan

Gambar	Keterangan	Dokumentasi Kegiatan
1.	Contoh Media Cuci Tangan di Puskesmas	
2.	Media Jenis Pelayanan	
3.	Ruang mushola	
4.	Ruang Rawat Inap Puskesmas	

5.	Kamar Mandi	
6	Mobil Ambulance Puskesmas	
7	Kotak Saran	
8	Alur Pelayanan Pendaftaran	
9	Ruang Tunggu dan Petunjuk Arah Ruangan	

10	Peraturan Internal Puskesmas	
11	Jadwal Pelayanan	