



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN

MASYARAKAT

SEMESTER 1 TAHUN 2024

UPT PUSKESMAS PESANTREN I
KOTA KEDIRI

Jl. Brigjend Pol. Imam Bachri HP No. 94
Kota Kediri
Telp. 0354 - 690355

BAB I

PENDAHULUAN

I. LATAR BELAKANG

Puskesmas adalah unit pelayanan kesehatan masyarakat yang terdekat dengan komunitas, dimana salah satu tugasnya adalah memberikan pelayanan kuratif (pengobatan) disamping tugas yang lain yaitu promotif, preventif, dan rehabilitatif, serta bertanggung jawab atas perilaku hidup sehat masyarakat di wilayah kerjanya.

Pelayanan kuratif yang dilaksanakan di gedung puskesmas sama seperti unit pelayanan publik lain yaitu harus memenuhi Standart Pelayanan Publik.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Pesantren 1, dipandang perlu mengadakan survey mengukur IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat). Dalam hal ini yang diukur khusus hanya salah satu tugas puskesmas yaitu kuratif.

Indeks kepuasan masyarakat selain sebagai tolak ukur menilai tingkat kualitas pelayanan, juga dapat dipakai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki dan menjadi pendorong setiap untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

II. TUJUAN

1. Mengetahui Mutu Pelayanan di UPT Puskesmas Pesantren 1 Kota Kediri.
2. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atau indikator unsur yang kurang puas di UPT Puskesmas Pesantren 1 Kota Kediri.

BAB II METODOLOGI

I. LANGKAH-LANGKAH KEGIATAN

A. PERSIAPAN

1. Penetapan Tim Pelaksana

- Pengarah : Kepala Puskesmas
- Pelaksana :
 - Ketua : Prima H.
 - Anggota : Agustina Rahayu
Binti Mahmudah
Risma Ari Setyorini
Rodhiyatul Tazqiyah
Kumala Hayati
Vide Bahtera
Nonik Sevi

2. Persiapan Bahan

- a. Menyusun kuesioner berdasarkan PERMENPAN No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan 9 unsur.
- b. Menyusun jawaban dan membuat kategori nilai

3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu

a. Jumlah Responden

Jumlah responden sesuai tabel Kreji dan Morgan yaitu populasi \pm 10790 pasien dengan sampel 400 responden.

Pengambilan responden untuk unit dilakukan secara acak dari pasien yang berkunjung.

- 1) Ruang Pendaftaran Pasien : $15 \% \times 400 = 60$ Responden
- 2) Ruang Gawat Darurat : $3 \% \times 400 = 12$ Responden
- 3) Ruang Pemeriksaan Umum : $16 \% \times 400 = 64$ Responden
- 4) Ruang Apotik : $15 \% \times 400 = 60$ Responden
- 5) Ruang KIA : $13 \% \times 400 = 52$ Responden
- 6) Ruang VCT : $10 \% \times 400 = 40$ Responden
- 7) Ruang Laborat : $10 \% \times 400 = 40$ Responden
- 8) Ruang Gigi : $13 \% \times 400 = 52$ Responden
- 9) Ruang Gizi : $5 \% \times 400 = 20$ Responden

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- 1) Waktu pelaksanaan tanggal 10-28 Juli 2024
- 2) Lokasi di UPT Puskesmas Pesantren 1 Kota Kediri

II. PENGOLAHAN DATA

A. Metode Pengolahan Data

1. Jumlah unsur pelayanan yang dikaji 9 unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = 1/9 = 0,11$$

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Konversi : $\text{IKM unit pelayanan} \times 25$

2. Penilaian kinerja mengacu tabel sebagai berikut

Tabel 1. Nilai persepsi, Interval IKM, Mutu pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

B. Menentukan Prioritas Masalah dengan metode USG

Urgency, Seriousness, Growth (USG) adalah salah satu alat untuk menyusun urutan prioritas isu yang harus diselesaikan. Caranya dengan menentukan tingkat urgensi, keseriusan, dan perkembangan isu dengan menentukan skala nilai 1 – 5. Isu yang memiliki total skor tertinggi merupakan isu prioritas.

1. Urgency

Urgency atau urgensi, yaitu dilihat dari tersedianya waktu, mendesak atau tidak masalah tersebut diselesaikan

2. Seriousness

Seriousness atau tingkat keseriusan dari masalah, yakni dengan melihat dampak masalah tersebut terhadap produktifitas kerja, pengaruh terhadap keberhasilan, membahayakan system atau tidak

3. Growth

Growth atau tingkat perkembangan masalah yakni apakah masalah tersebut berkembang sedemikian rupa sehingga sulit untuk dicegah

C. Menentukan Penyebab Masalah dengan Metode Fishbone

Metode yang digunakan dalam analisis tulang ikan (*fishbone analysis*) mencari akar akar masalah. Akar permasalahan dirumuskan dalam prinsip 5M+1 atau dikategorikan dalam 6 kategori, yaitu :

1. Machine (Mesin, peralatan)

Segala masalah yang terkait dengan aspek peralatan, mesin maupun physical tools lainnya. Misalnya : perawatan mesin-mesin, fasilitas pendukung mesin, ketidaklengkapan mesin / peralatan, pengkalibrasian mesin/tools yang tidak standar, daya tahan mesin yang lemah, kesulitan dalam penggunaan mesin, mesin tidak user operability.

2. Method (Metode atau prosedur kerja)

Segala hal masalah terkait dengan metode dan prosedur kerja. Misalnya prosedur kerja tidak ada, prosedur kerja tidak jelas, metode sulit dipahami, metode tidak standar, metode tidak cocok, metode yang bertentangan dengan metode lainnya.

3. Material (material bahan baku utama, bahan baku penolong)

Berkaitan dengan ketersediaan bahan baku utama / bahan baku penolong yang terkait dengan akar masalah dengan melihat aspek, kualitas bahan baku tidak sesuai standar, bahan baku tidak lengkap, kuantitas bahan baku tidak seragam, ukuran dan spesifikasi tidak standart.

4. Man Power (Tenaga kerja atau pekerjaan fisik)

Segala hal permasalahan yang terkait dengan aspek tenaga kerja dilihat dari aspek : lemahnya pengetahuan, kurang ketrampilan, pengalaman, kelelahan, kekuatan fisik, lambatnya kecepatan kerja, banyak tekanan kerja, stres, dll.

5. Media (Media, lingkungan kerja, waktu kerja)

Melihat aspek tempat kerja, waktu, lingkungan yang tidak mendukung. Biasanya yang termasuk kategori ini adalah : tempat yang kurang bersih, keselamatan dan kesehatan kerja, lingkungan kurang terang, ventilasi dan peredaran udara busuk, faktor kebisingan suara, faktor lantai yang licin / bergelombang / tidak rata, dst.

6. Money (uang dan finansial)

Berkaitan dengan aspek keuangan dan finansial yang belum mendukung dan mantap. Misalnya : ketidaktersediaan anggaran

D. Menetapkan Pemecahan Masalah

BAB III HASIL SURVEY

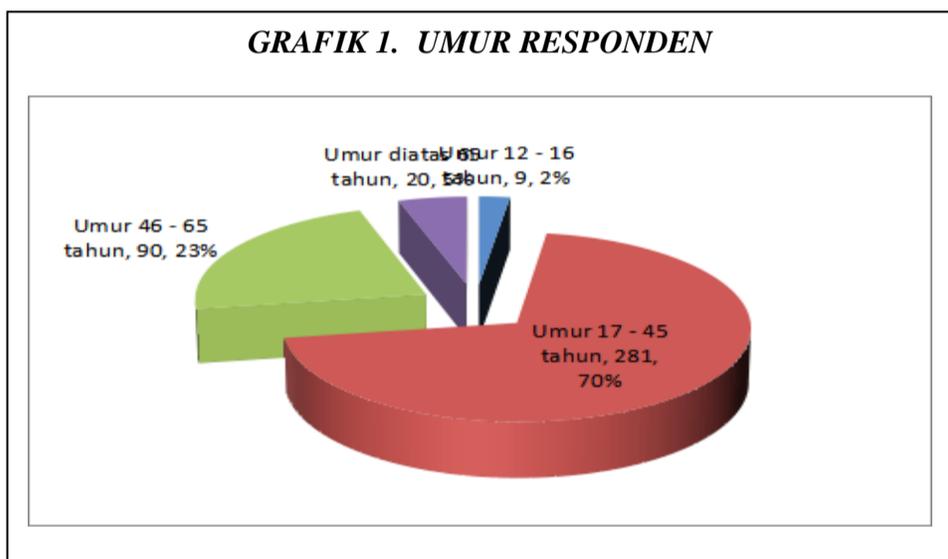
I. HASIL

A. SURVEY DI UNIT PELAYANAN

1. Umur Responden

Dari 400 responden yang disurvei, dilakukan analisis dan didapatkan hasil responden terbanyak yaitu responden dengan umur 17-45 tahun sebesar 70 %.

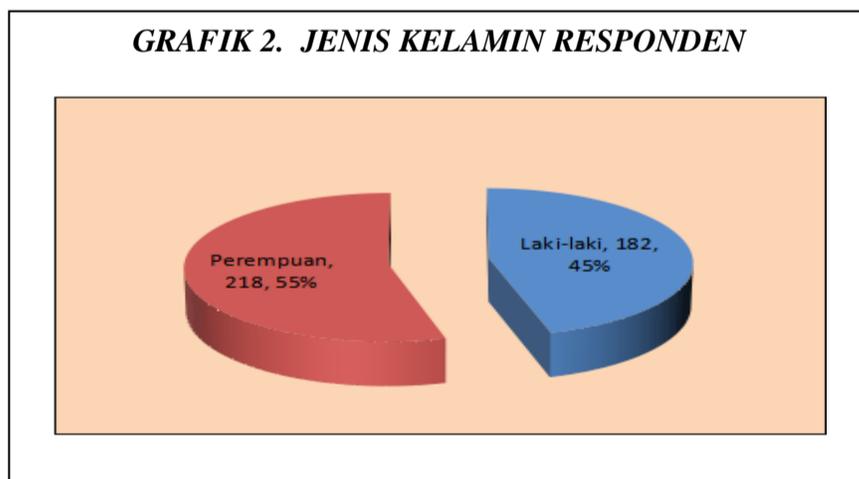
Secara lengkap dapat dilihat pada diagram berikut :



2. Jenis Kelamin Responden

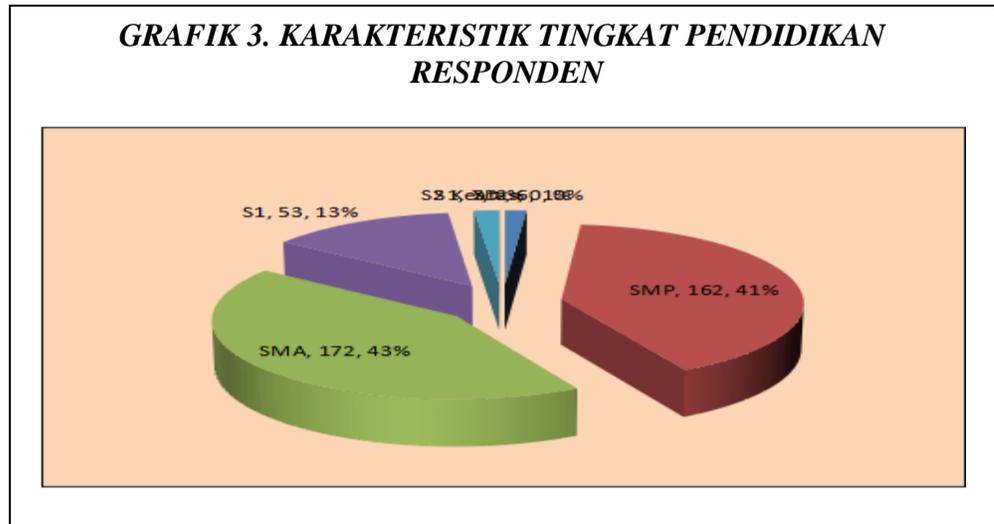
Dari 400 responden yang disurvei, dilakukan analisis dan didapatkan hasil responden terbanyak yaitu responden dengan jenis kelamin perempuan sebesar 55 %.

Secara lengkap dapat dilihat pada diagram berikut :



3. Tingkat Pendidikan Responden

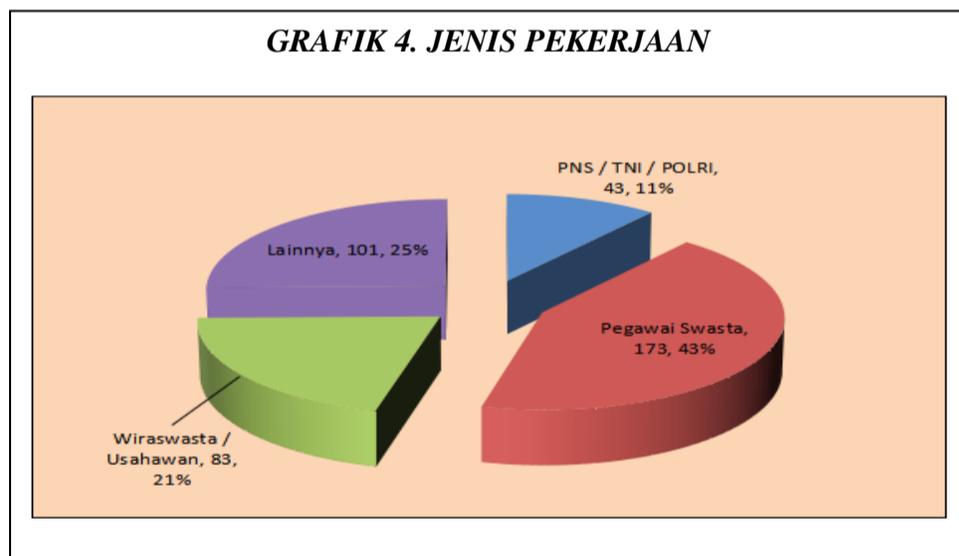
Dari 400 responden yang disurvei, dilakukan analisis dan didapatkan hasil responden terbanyak yaitu responden dengan tingkat pendidikan SMA atau sederajat sebesar 43 %. Secara lengkap dapat dilihat pada diagram berikut :



4. Jenis Pekerjaan Responden

Dari 400 responden yang disurvei, dilakukan analisis dan didapatkan hasil responden terbanyak yaitu responden dengan jenis pekerjaan pegawai swasta yaitu sebesar 44 %.

Secara lengkap dapat dilihat pada diagram berikut :



5. Hasil Survey Indeks Kepuasan

Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat di UPT Puskesmas Pesantren 1 Kota Kediri adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Unsur pelayanan dan nilai tabel pelayanan untuk unit pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan pelayanan	3,64
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan	3,66
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,71
4	Biaya / Tarif dalam pelayanan	3,62
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,60
6	Kompetensi petugas	3,61
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan keramahan	3,74
8	Sarana dan prasarana	3,68
9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,65

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM setelah dikonversi} &= \text{Nilai indeks} \times \text{Nilai dasar} \\ &= 3,65 \times 25 \\ &= 91,36\end{aligned}$$

IKM kinerja unit pelayanan Puskesmas SANGAT BAIK

6. Hasil Saran dan Kritik Pelanggan Terhadap Puskesmas

Berdasarkan responden yang mengisi kuesioner kepuasan pelanggan terhadap puskesmas hanya sedikit yang menuliskan kritik dan saran yaitu 8 dari 400 responden. Secara lengkap dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3. Hasil saran dan kritik pelanggan terhadap Puskesmas

NO	SARAN / KRITIK	JUMLAH
1	Mohon area bermain untuk anak diberi mainan	3
2	Mohon lebih ditingkatkan kerapian ruang	3

BAB IV PEMBAHASAN

A. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

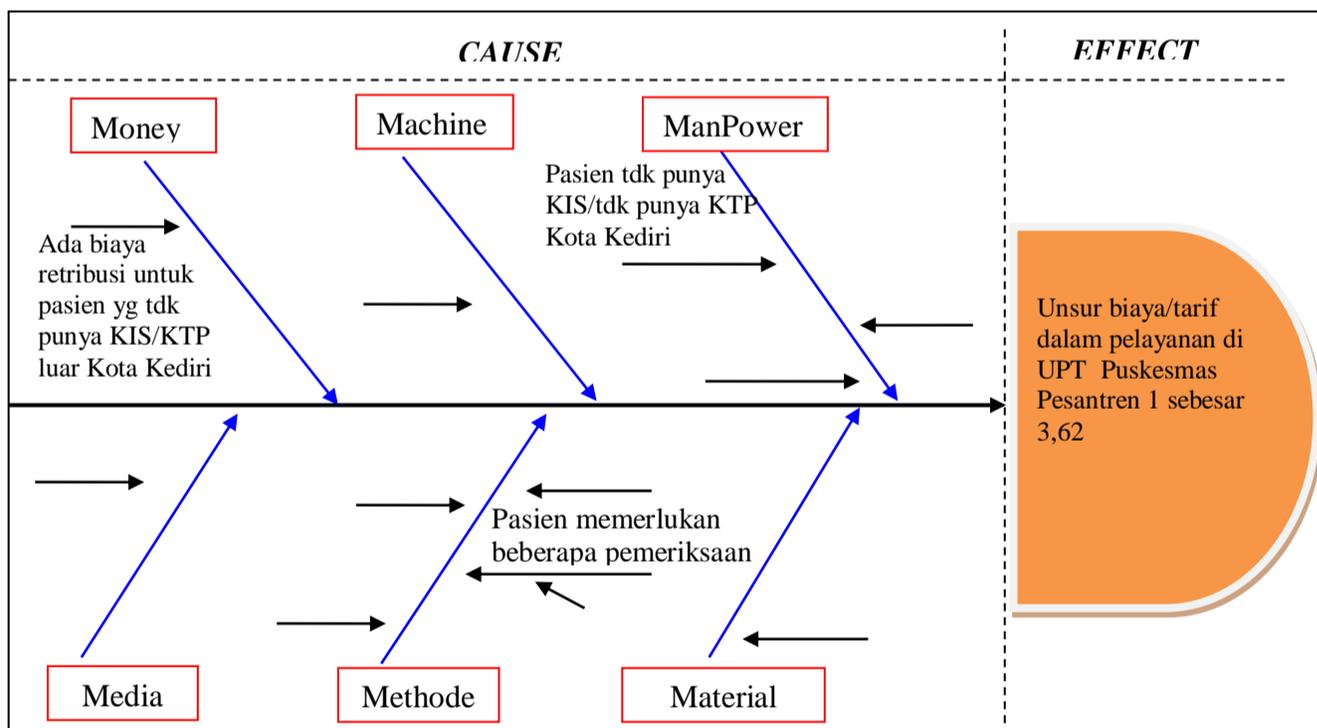
1. Menentukan Prioritas Masalah dengan Metode USG

Tabel 4. Penentuan prioritas masalah dengan metode USG

Kriteria	Masalah 1 Produk spesifikasi dalam pelayanan dengan IKM 3,60	Masalah 2 Kompetensi petugas dengan IKM 3,61	Masalah 3 Biaya/tarif dalam pelayanan dengan IKM 3,62
Tk. Urgensi	2	3	4
Tk. Keseriusan	2	3	4
Tk. Kemungkinan berkembangnya masalah	2	3	4
Total	6	9	12

2. Menentukan Penyebab Masalah dengan Metode Fishbone

- a. Masalah unsur biaya/tarif dalam pelayanan di UPT Puskesmas Pesantren 1 sebesar 3,62



3. Cara Pemecahan Masalah

Tabel 5. Cara pemecahan masalah

Prioritas Masalah	Penyebab Masalah	Alternatif Pemecahan Masalah	Alternatif Pemecahan Masalah yang terpilih
Unsur biaya/tarif dalam pelayanan di UPT Puskesmas Pesantren 1 sebesar 3,62	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada biaya retribusi untuk pasien yang tidak punya KIS/KTP luar Kota Kediri 2. Pasien tidak punya KIS/KTP Kota Kediri 3. Pasien memerlukan beberapa pemeriksaan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjelaskan pada pasien bahwa untuk pasien yang tidak punya KIS/KTP luar Kota Kediri,ada biaya retribusi untuk pelayanan 2. Menjelaskan pada pasien tentang biaya retribusi 3. Konsultasi dengan dokter tentang pemeriksaan yang diperlukan sehingga bisa menentukan dan menjelaskan biaya yang harus dibayar oleh pasien 	Menjelaskan pada pasien bahwa untuk pasien yang tidak punya KIS/KTP luar Kota Kediri ada biaya retribusi untuk pelayanan

B. Pembahasan Saran dan Kritik Pasien

Tabel 6. Pembahasan Saran dan Kritik Pasien

No	Masalah	Penyebab Masalah	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Tindak Lanjut (TL)
1	Mohon area bermain untuk anak diberi mainan	1. Belum tersedia mainan di area bermain ruang tunggu	1.Penyampaian saran pasien di praminlok tim mutu dan minlok bulanan puskesmas,agar dikoordinasikan dengan petugas pengadaan sarpras	1.Telah menyampaian saran pasien di praminlok tim mutu dan minlok bulanan puskesmas,agar dikoordinasikan dengan petugas pengadaan sarpras

2	Mohon lebih ditingkatkan kerapian ruang	1. Adanya ruang pemeriksaan yang kurang rapi menurut pasien	1. Menyampaikan kritik pasien pada pra minlok mutu dan minlok bulanan puskesmas, agar ditindak lanjuti menghimbau pada petugas untuk menjaga kerapian ruang	1. Sudah menyampaikan kritik pasien pada pra minlok mutu dan minlok bulanan puskesmas, agar ditindak lanjuti menghimbau pada petugas untuk menjaga kerapian ruang
---	---	---	---	---

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Indeks Kepuasan Masyarakat di UPT Puskesmas Pesantren 1 pada periode bulan Juli 2024 untuk unit pelayanan sebesar 91,36 dan termasuk kinerja pelayanan sangat baik (A).
2. Indeks kepuasan yang paling rendah adalah produk spesifikasi jenis pelayanan.

B. Saran

1. Perlu melakukan tindak lanjut terhadap semua permasalahan yang ada agar tidak terjadi keluhan masyarakat dan dapat mencapai kepuasan masyarakat.
2. Masih perlu meningkatkan mutu pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan dan keinginan masyarakat di semua unit pelayanan, agar pelayanan di UPT Puskesmas Pesantren 1 lebih baik dan dapat memenuhi apa yang diharapkan masyarakat.

Lampiran 1. Survey Unit Pelayanan

Keterangan

- U1 s/d U9

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan pelayanan	3,64
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan	3,66
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,71
4	Biaya / Tarif dalam pelayanan	3,62
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,60
6	Kompetensi petugas	3,61
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan keramahan	3,74
8	Sarana dan prasarana	3,68
9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,65

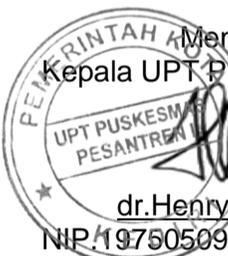
- NRR = Nilai rata-rata
- NRR per unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR tertimbang x 25
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN : 91,36 (SANGAT BAIK)

Mengetahui,
Kepala UPT Puskesmas Pesantren I



dr. Henry Mulyono
NIP.19750509 200212 1 012



Kediri, 01 Juli 2024
Koordinator Survey



Prima Haruni
NIP.19840728 201705 2 001