

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PUSKESMAS JATIBARU KOTA BIMA – 2021



Puskesmas Jatibaru

Jl. Datuk Dibanta No 71 Jatibaru Kota Bima

Website : pkm-jatibaru.bimakota.go.id

Santun, Intensif, Inovatif dan Profesional

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan terus meningkat. *Value* atau nilai atau harapan pasien terus berkembang seiring dengan perkembangan jaman. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan menuntut pelayanan kesehatan yang sesuai dengan haknya, yakni pelayanan kesehatan yang bermutu dan paripurna. Hal ini mendesak dan perlu mendapatkan perhatian yang serius agar bisa mengantisipasi dan merencanakan kegiatan yang dapat memenuhi harapan tersebut, termasuk oleh Puskesmas Jatibaru.

Pelayanan kesehatan yang bermutu akan menentukan citra baik sebuah pelayanan kesehatan. Masyarakat yang merasa puas terhadap pelayanan yang diterima akan menceritakan kepada saudara, tetangga, teman dan kerabat lainnya sehingga kepercayaan untuk menggunakan jasa pelayanan kesehatan tersebut juga meningkat.

Salah satu langkah yang harus dan telah dilakukan oleh Puskesmas Jatibaru dalam rangka mengevaluasi sejauhmana persepsi masyarakat terhadap mutu khususnya kepuasan pelayanan yang diberikan adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat. Sasarannya adalah para pengguna layanan di Puskesmas Jatibaru.

B. Tujuan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di wilayah kerja Puskesmas Jatibaru ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu dapat dijadikan pedoman dalam membuat perencanaan pada tahun berikutnya.

C. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja di Puskesmas Jatibaru
2. Mendorong Puskesmas Jatibaru untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik
3. Mendorong Puskesmas Jatibaru menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik
4. Mengukur kecenderungan tingkat, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Jatibaru.

D. Prinsip Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Jatibaru menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveior tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

E. Metode

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh *Rensis Likert*. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Survei kepuasan masyarakat di Puskesmas Jatibaru dilaksanakan secara swakelola, artinya tidak melibatkan lembaga lain. Pelaksanaan SKM berpedoman pada Permenpan no 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan.

Populasi dalam survei kepuasan masyarakat tahun 2021 adalah jumlah kunjungan pada tahun sebelumnya yaitu 61.828 kunjungan. Dari populasi tersebut, sesuai dengan *Sampel Morgan dan Krejcie*, maka sampel pada survei tahun 2021 adalah 382 responden. Sebanyak 382 kuesioner dibagi pada responden yang tersebar pada unit pelayanan baik

di dalam maupun di luar gedung Puskesmas Jatibaru. Dari 382 kuesioner yang dibagi, semuanya berhasil dikumpulkan kembali kemudian ditabulasi, diolah dan dianalisa.

F. Tim SKM

Tim SKM di Puskesmas Jatibaru tahun 2021 ditetapkan oleh kepala puskesmas berdasarkan SK Kepala Puskesmas Jatibaru No 188.4/ 057/ PKM-06/ X/ 2021. Berikut susunan Tim SKM Tahun 2021 :

Tabel 1.1. Susunan Tim Survei Kepuasan Masyarakat

NO	NAMA	JABATAN
1.	Ria Saraswati, MPH	Pengarah
2.	Nur Arafah, AMd. Kep	Ketua
3.	dr. Budi Ratna Aryani	Sekretariat I
4.	Nurinayah, AMd. Keb	Sekretariat II
5.	Kurniawati, SKM	Sekretariat III
6.	Estiana Rahmawati, AMd. Kep	Anggota/ surveior
7.	Diah Setiawaty, AMd. Kep	Anggota/ surveior
8.	Nurwahidah, AMd. Kep	Anggota/ surveior
9.	Mirwan	Anggota/ surveior

Sebelum pelaksanaan survei, telah dilakukan *briefing* pada Tim SKM. Pada saat *briefing* pengarah memberikan sosialisai pelaksanaan survei sekaligus penjelasan mengenai teknik survei.

G. Jadwal SKM

Pelaksanaan SKM pada bulan November 2021 dengan jadwal sebagai berikut :

Tabel 1.2. Jadwal Survei Kepuasan Pelanggan

NO	Kegiatan	Minggu I November	Minggu II November	Minggu III November	Minggu IV November	Ket.
1.	Menyusun instrumen survei	√				
2.	Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;	√				
3.	Menentukan responden;	√				
4.	Briefing SKM pada Tim SKM	√				
5.	Sosialisasi pada karyawan Puskesmas Jatibaru	√				
6.	Melaksanakan survei;	√	√	√		
7.	Mengolah hasil survei;				√	
8.	Menyajikan dan melaporkan hasil				√	

BAB II ANALISIS

A. Data Kuesioner

Setelah diperoleh hasil pengolahan data SKM, maka dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari SKM itu sendiri. Puskesmas Jatibaru melakukan analisa pada masing-masing unsur SKM dengan cara:

1. Analisa Univariat

Analisa ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan diskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan prosentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan- perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei. Proses analisa univariat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisa deskriptif program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*).

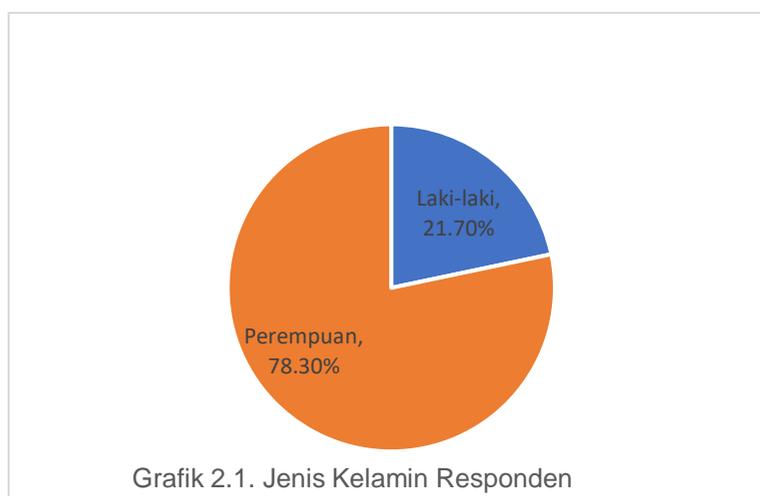
2. Analisa Bivariat

Analisa bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain, seperti hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisa bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

B. Perhitungan

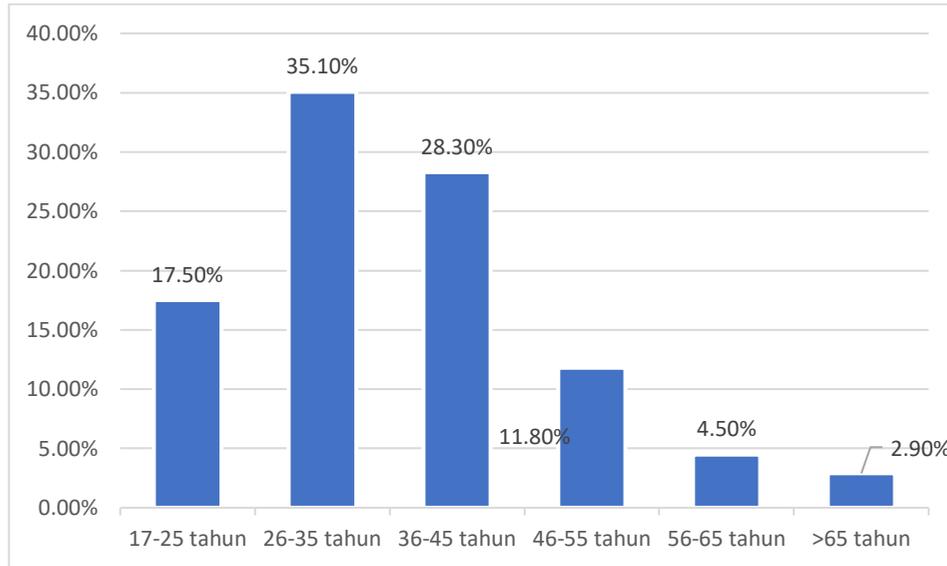
1. Profil Responden

a. Jenis Kelamin Responden



Dari grafik 2.1 menunjukkan bahwa jumlah responden perempuan adalah 78,3%, tiga kali lipat lebih banyak dari responden laki-laki yaitu 21,7%.

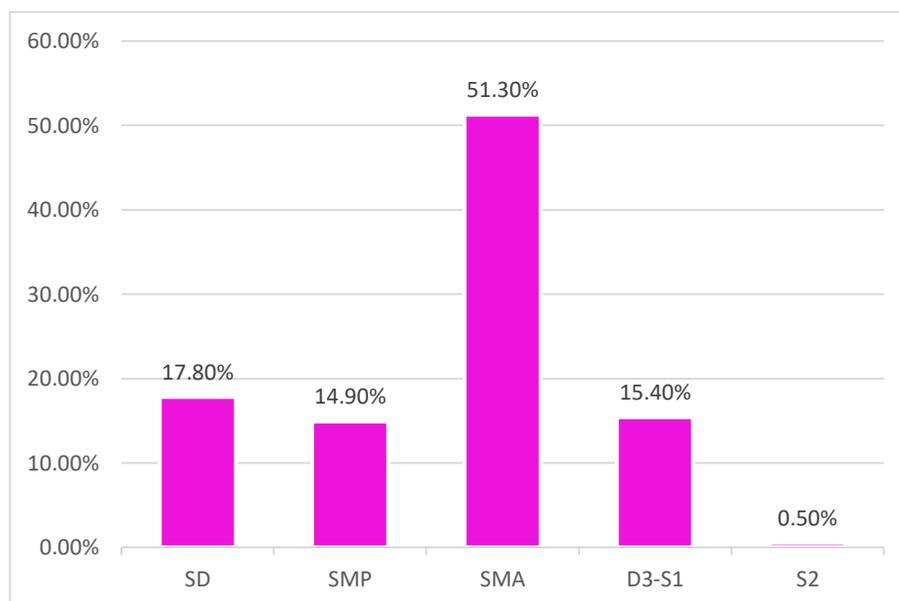
b. Usia Responden



Grafik 2.2. Usia Responden

Grafik 2.2 menunjukkan bahwa usia responden terbanyak merupakan usia dewasa awal (26-35 tahun) yaitu sebesar 35,1% kemudian disusul oleh responden masa dewasa akhir (36-45 tahun) sebesar 28,3% dan responden dengan usia remaja akhir (17-25 tahun) sebesar 17,5 %. Responden lansia awal (46-55 tahun) sebesar 11,8%, responden lansia akhir (56-65 tahun) sebanyak 4,5% dan responden dengan usia 65 tahun ke atas atau manula ada 2,9%.

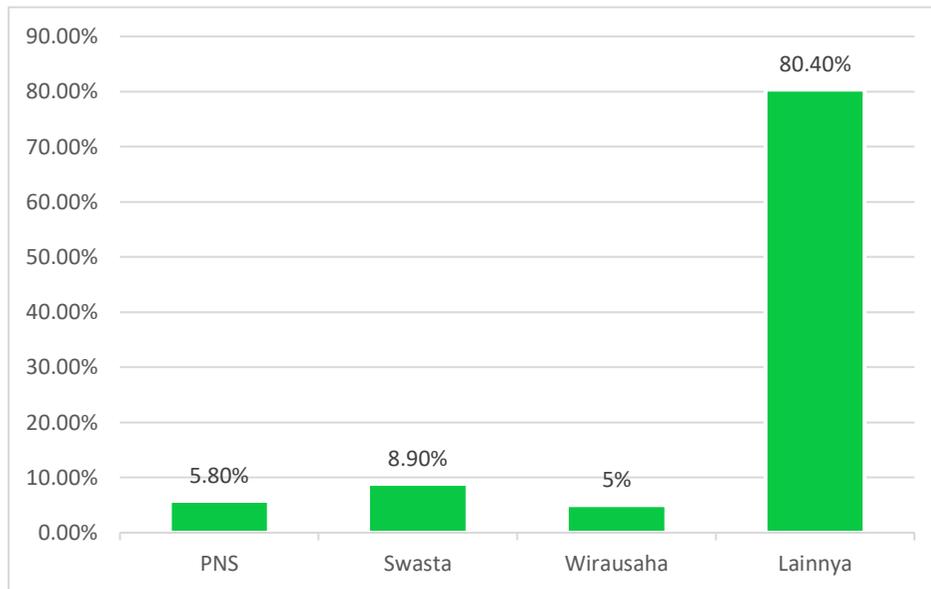
c. Tingkat Pendidikan



Grafik 2.3. Pendidikan Responden

Grafik 2.3 menunjukkan bahwa lebih dari setengah responden dalam survei ini berpendidikan terakhir SMA. Responden dengan Pendidikan D3-S1 15,4% dan S2 0,5%. Sisanya 32,7% responden berpendidikan SD dan SMP.

d. Jenis Pekerjaan



Grafik 2.4. Jenis Pekerjaan Responden

Menurut grafik 2.4. Pekerjaan responden sebagai IRT, petani dan lain-lain merupakan mayoritas responden dalam survei ini (80,4 %). Hanya sedikit yang berprofesi sebagai PNS (5,8%), swasta (8,9%) dan wirausaha (5%).

2. Profil Unsur Pelayanan

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UPT. PUSKESMAS JATIBARU KOTA BIMA TAHUN 2021									
NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
382	3	3	4	4	4	4	3	4	4
Jml nilai/unsur	1250	1259	1241	1432	1261	1277	1297	1210	1257
NRR/Unsur	3,27	3,30	3,25	3,75	3,30	3,34	3,40	3,17	3,29
NRR tertimbang/Unsur	0,36	0,36	0,36	0,41	0,36	0,37	0,37	0,35	0,36
IKM UNIT PELAYANAN									3,31

Gambar 2.1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

a. Profil Unsur Pelayanan Secara Umum

Berdasarkan gambar 2.1, menunjukkan bahwa nilai rata-rata pada :

- ✓ U1 (Persyaratan) sebesar 3,27 dengan nilai indeks 0,36
- ✓ U2 (Kemudahan prosedur) sebesar 3,30 dengan nilai indeks 0,36
- ✓ U3 (Kecepatan waktu) sebesar 3,25 dengan nilai indeks 0,36
- ✓ U4 (Biaya/tarif) sebesar 3,75 dengan nilai indeks 0,41
- ✓ U5 (Kesesuaian produk pelayanan) sebesar 3,30 dengan nilai indeks 0,36
- ✓ U6 (Kemampuan petugas) sebesar 3,34 dengan nilai indeks 0,37
- ✓ U7 (Perilaku petugas) sebesar 3,40 dengan nilai indeks 0,37
- ✓ U8 (Kualitas sarana dan prasarana) sebesar 3,17 dengan nilai indeks 0,35
- ✓ U9 (Penanganan Pengaduan) 3,29 dengan nilai indeks 0,36

Jumlah nilai indeks unsur pelayanan sebesar 3,31 yang kemudian dikalikan dengan 25 sehingga IKM unit pelayanan adalah 82,67.

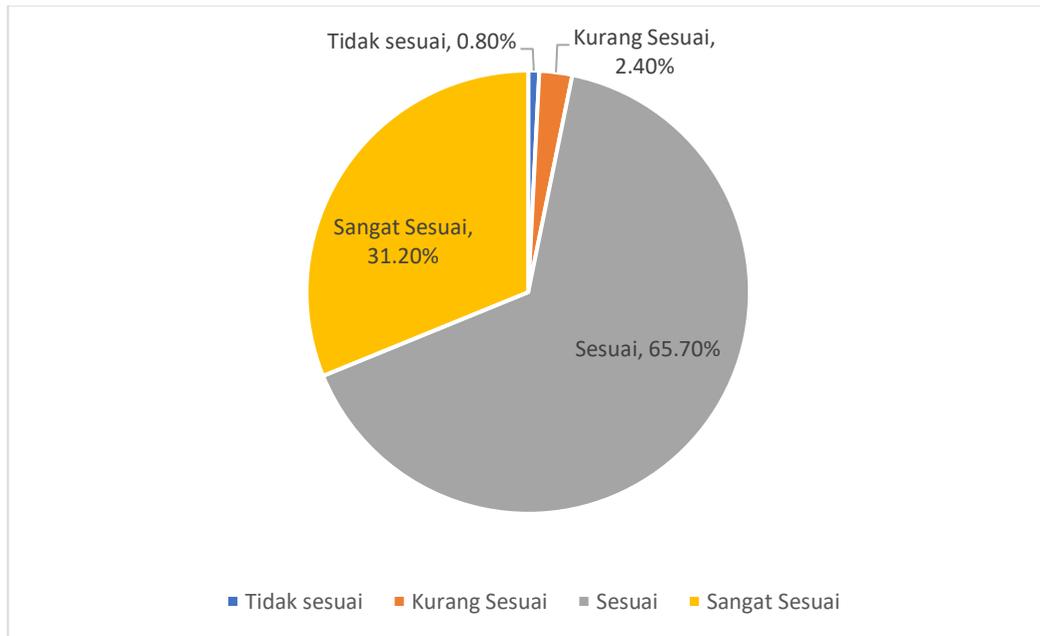
Tabel 2.1. Statistik 9 Unsur Pelayanan

	Persyaratan	Waktu Penyelesaian	Biaya/ Tarif	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Penanganan Pengaduan
N Valid	382	382	382	382	382	382	382	382
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	3,27	3,30	3,25	3,75	3,30	3,34	3,40	3,29
Median	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00
Mode	3	3	3	4	3	3	3	4
Std. Deviation	,541	,496	,546	,452	,518	,528	,626	1,038
Variance	,293	,246	,298	,204	,269	,278	,392	1,078
Minimum	1	1	1	1	1	1	2	1
Maximum	4	4	4	4	4	4	4	4
Sum	1250	1259	1241	1432	1261	1277	1210	1257

Tabel 2.1 menunjukkan bahwa modus dari survei ini 3 sampai 4, artinya sebagian besar responden memilih pilihan ke-3 dan ke-4 (baik dan sangat baik), meskipun masih ada responden yang memilih pilihan ke-1 dan ke-2 (tidak baik dan kurang baik) yang dapat dilihat dari nilai minimum. Jumlah nilai unsur terbesar adalah tarif dan yang terendah adalah sarana dan prasarana. Standar deviasi yang lebih rendah dari mean menunjukkan bahwa nilai rata-rata masing-masing unsur telah mewakili data.

b. Unsur Persyaratan

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

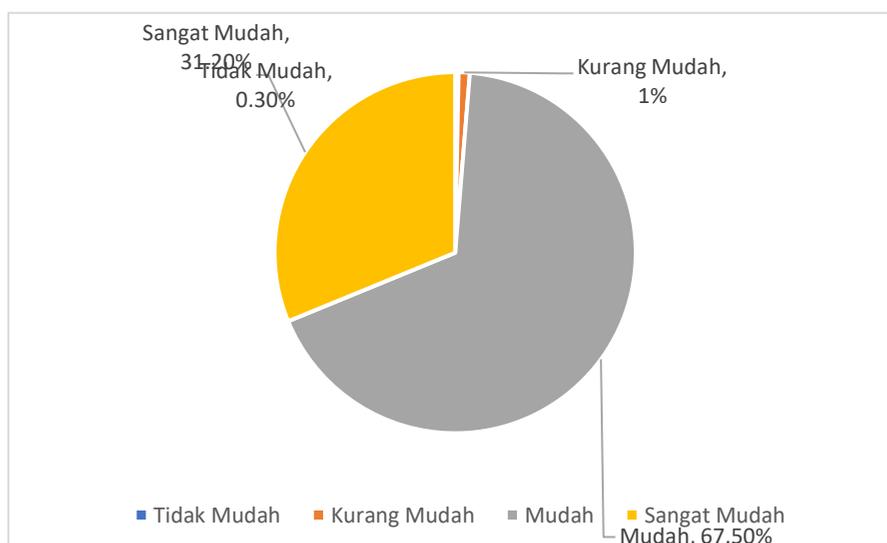


Grafik 2.5. Tanggapan Responden Tentang Persyaratan

Dari grafik 2.5 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan bahwa persyaratan di Puskesmas Jatibaru sangat sesuai sebesar 31,2% dan sesuai 65,7%. Sedangkan yang menyatakan kurang sesuai sebesar 2,4 % dan tidak sesuai 0,8%.

c. Unsur Prosedur

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

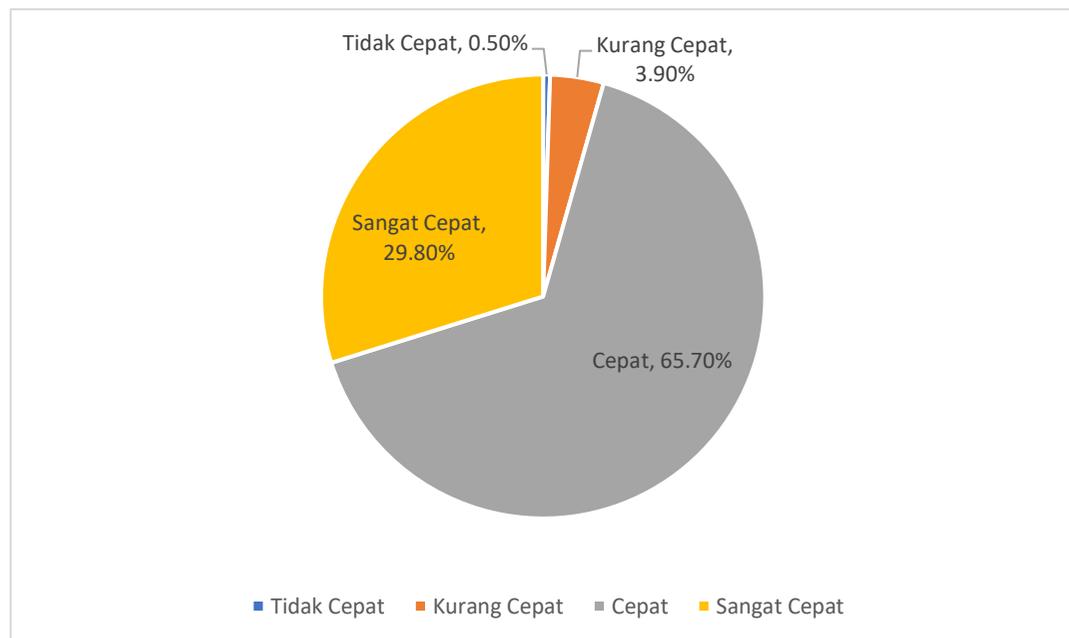


Grafik 2.6. Tanggapan Responden Tentang Prosedur

Dari grafik 2.6 menunjukkan bahwa responden menyatakan kemudahan prosedur di Puskesmas Jatibaru sebanyak 67,5% dan sangat mudah 31,2%. Responden yang menyatakan kurang mudahnya prosedur adalah 1% dan tidak mudah 0,3%.

d. Unsur Waktu Penyelesaian

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

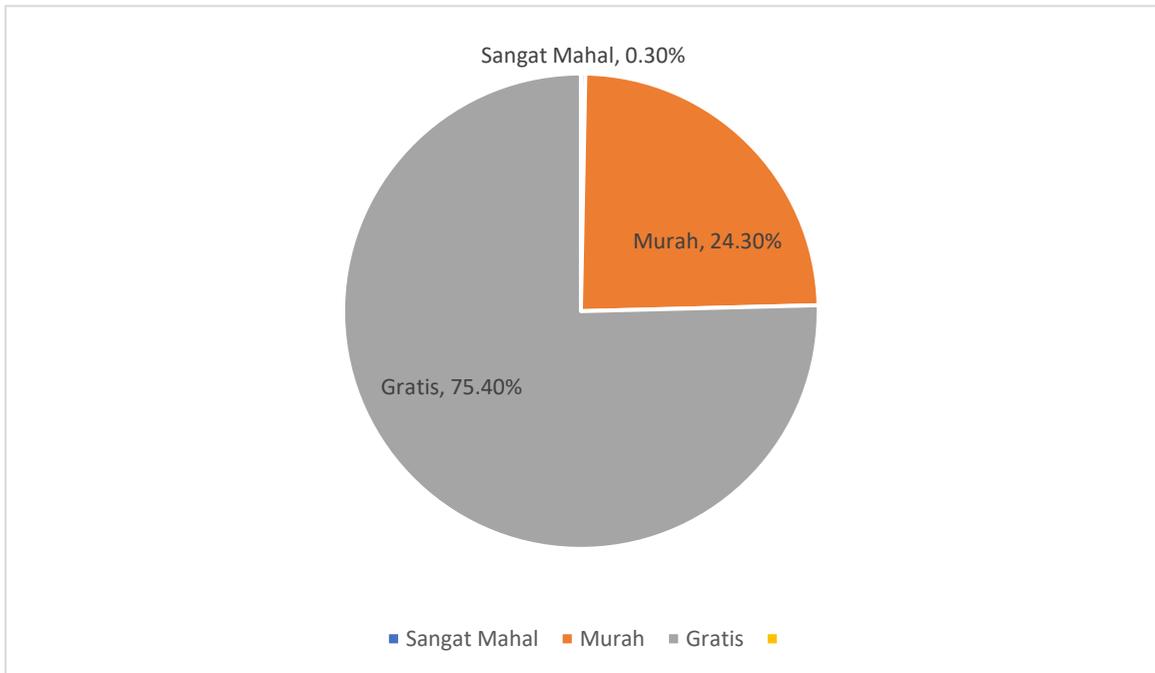


Grafik 2.7. Tanggapan Responden Tentang Waktu Penyelesaian

Grafik 2.7 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan waktu penyelesaian pelayanan cepat 65,7% dan sangat cepat sebesar 29,8%. Responden yang menyatakan kurang cepatnya pelayanan sebanyak 3,9% dan tidak cepat sebanyak 0,5%.

e. Unsur 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.

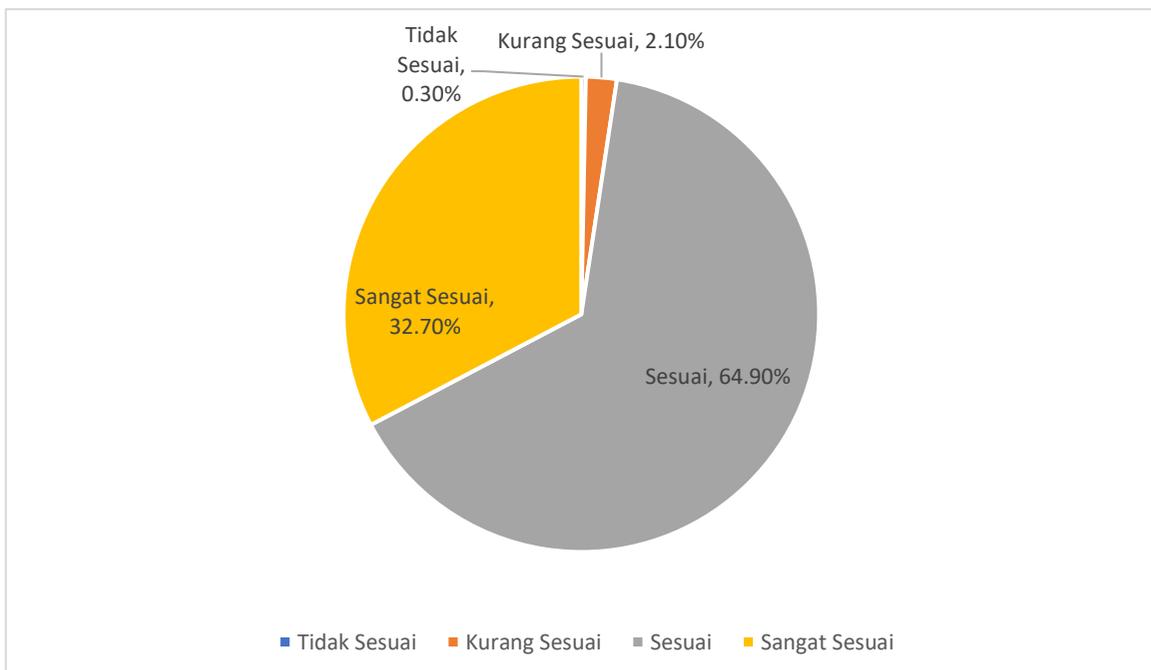


Grafik 2.8. Tanggapan Responden Tentang Biaya/ Tarif

Berdasarkan grafik 2.8 bahwa tarif yang dikenakan di Puskesmas Jatibaru adalah gratis sebanyak 75,4%, murah sebanyak 24,3%. Responden yang menyatakan bahwa tarif sanagat mahal sebanyak 0,3%.

f. Unsur Produk Pelayanan

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

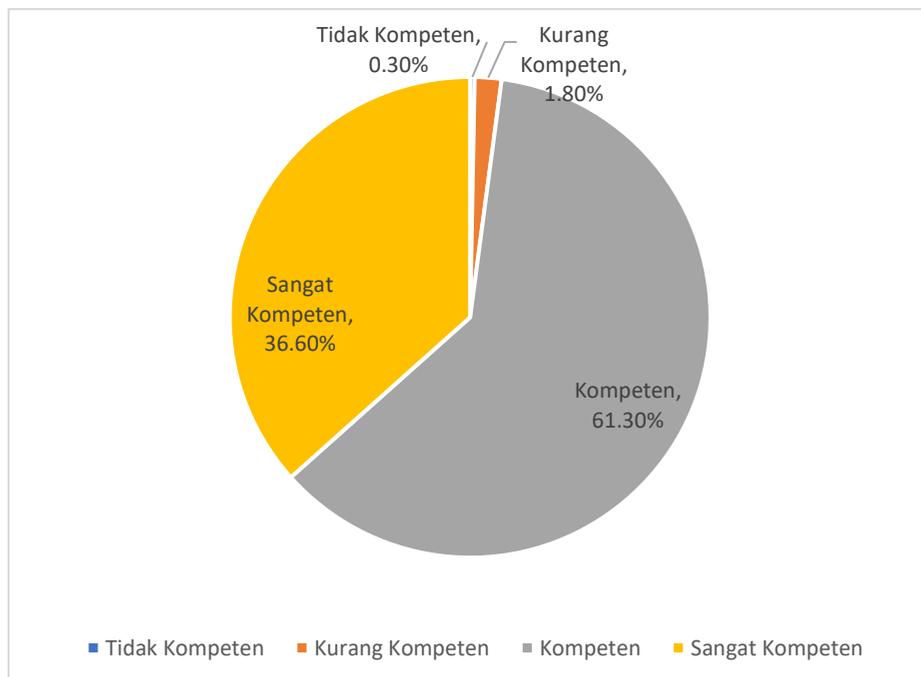


Grafik 2.9. Tanggapan Responden Tentang Produk Pelayanan

Dari grafik 2.9, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan produk pelayanan telah sesuai sebesar 64,9% dan sangat sesuai sebesar 32,7%. Responden yang menyatakan produk pelayanan kurang sesuai sebesar 2,1% dan tidak sesuai sebesar 0,3%.

g. Unsur Kompetensi Pelaksana

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

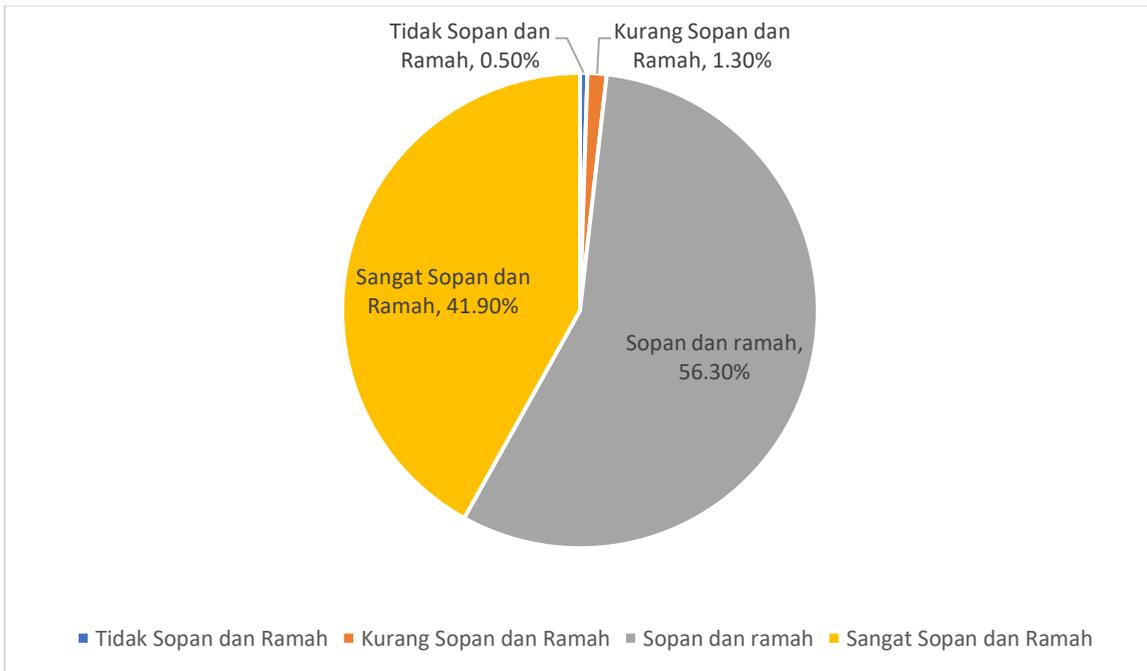


Grafik 2.10. Tanggapan Responden Tentang Kompetensi Pelaksana

Grafik 2.10 menunjukkan bahwa kompetensi pelaksana di Puskesmas Jatibaru menurut responden kompeten sebesar 61,3%, sangat kompeten 36,6%. Responden yang menyatakan kurang kompeten sebanyak 1,8% dan tidak kompeten sebanyak 0,3%.

h. Unsur Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

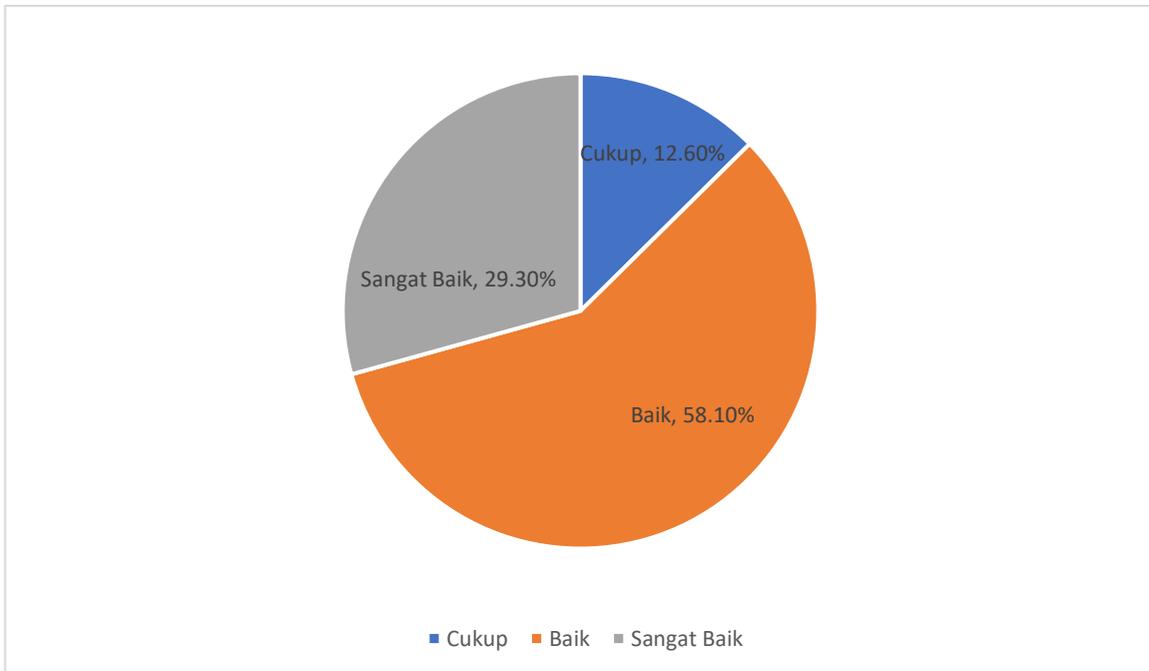


Grafik 2.11. Tanggapan Responden Tentang Perilaku Pelaksana

Dari grafik 2.11 menunjukkan bahwa responden yang mengakui petugas sopan dan ramah sebesar 56,3% dan sangat sopan dan ramah sebesar 41,9%. Responden menyatakan petugas kurang sopan dan ramah sebanyak 1,3% dan tidak sopan dan ramah sebanyak 0,5%.

i. Unsur 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).

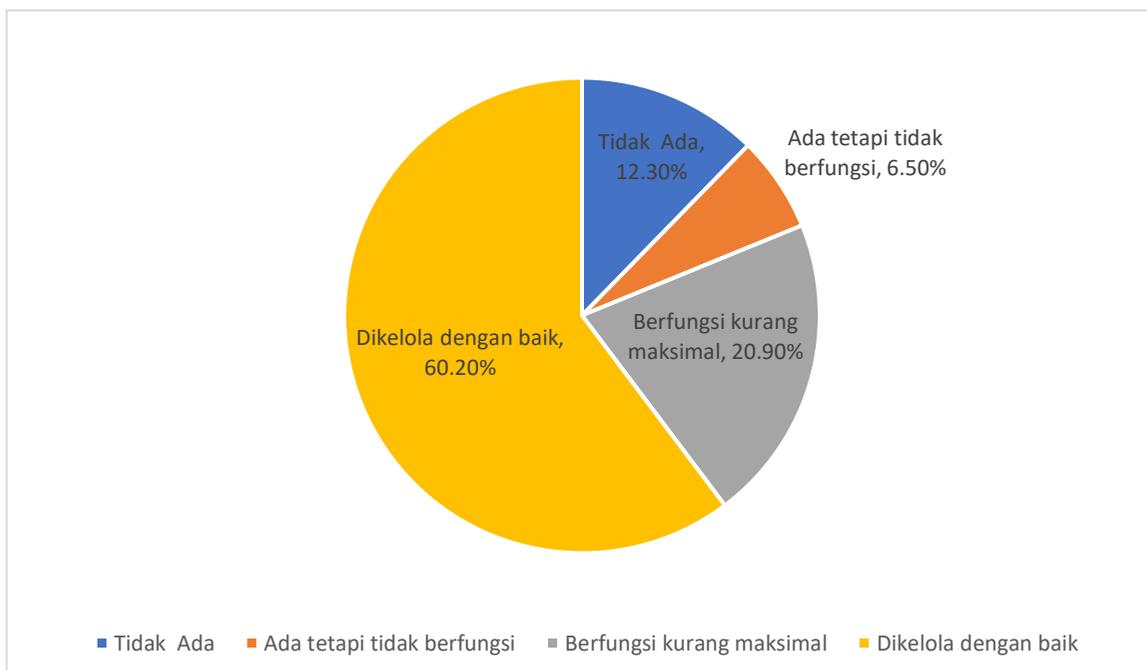


Grafik 2.12. Tanggapan Responden Tentang Sarana dan Prasarana

Grafik 2.12 menunjukkan bahwa responden yang mengakui bahwa sarana dan prasarana di Puskesmas Jatibaru baik adalah 58,1% dan sangat baik 29,3%. Responden yang menyatakan sarana dan prasarana telah cukup sebesar 12,6% atau 48 orang.

j. Unsur Penanganan Pengaduan

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



Grafik 2.13. Tanggapan Responden Tentang Penanganan Pengaduan

Berdasarkan grafik 2.13, menunjukkan bahwa responden mengakui bahwa penanganan pengaduan di Puskesmas Jatibaru telah dikelola dengan baik sebesar 60,2%. Responden yang menyatakan penanganan pengaduan ada tetapi tidak

berfungsi sebesar 6,5%. Responden yang menyatakan berfungsi kurang maksimal sebesar 20,9%. Responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebesar 12,3%.

C. Deskripsi Hasil Analisis

1. Profil Responden

- a. Jenis kelamin responden perempuan (78,31%) 3 kali lebih banyak dari responden laki-laki (21,7%). Hal ini menunjukkan bahwa perempuan adalah pengguna layanan terbanyak di Puskesmas Jatibaru. Berdasarkan Profil Puskesmas Jatibaru tahun 2020 pun, menunjukkan jumlah penduduk perempuan sebesar 50,9%, lebih banyak dari penduduk laki-laki yaitu 49,1%.
- b. Usia responden 26-45 tahun berjumlah 63,4%, sehingga usia responden terbanyak adalah usia masa dewasa awal dan masa dewasa akhir. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki kematangan emosi dan pikiran sehingga mampu mengambil keputusan. Usia ini mampu berpendapat, berpersepsi dan bertindak sesuai dengan kenyataan.
- c. Presentase responden dengan tingkat pendidikan terakhir SMA, D3-S1 dan S2 adalah yang terbesar yaitu 67,2%. Artinya sebagian besar responden telah mengenyam pendidikan yang cukup bahkan tinggi sehingga mempunyai pengetahuan dan kecerdasan.
- d. Pekerjaan responden terbanyak adalah selain PNS, TNI, POLRI, wirausaha, swasta sebesar 80,4%. Jadi responden terbanyak adalah dengan pekerjaan lainnya termasuk petani, ibu rumah tangga dll.

2. Profil Unsur Pelayanan

a. U1 (Persyaratan)

Responden yang mengakui bahwa persyaratan di Puskesmas Jatibaru telah sesuai dan sangat sesuai sebesar 96,9%. Sisanya sebesar 3,1% masih menyatakan kurang sesuai dan tidak sesuai. Hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas Jatibaru diharapkan terus menyebarkan informasi kepada masyarakat mengenai persyaratan baku yang harus dipersiapkan oleh calon pengguna layanan.

b. U2 (Prosedur)

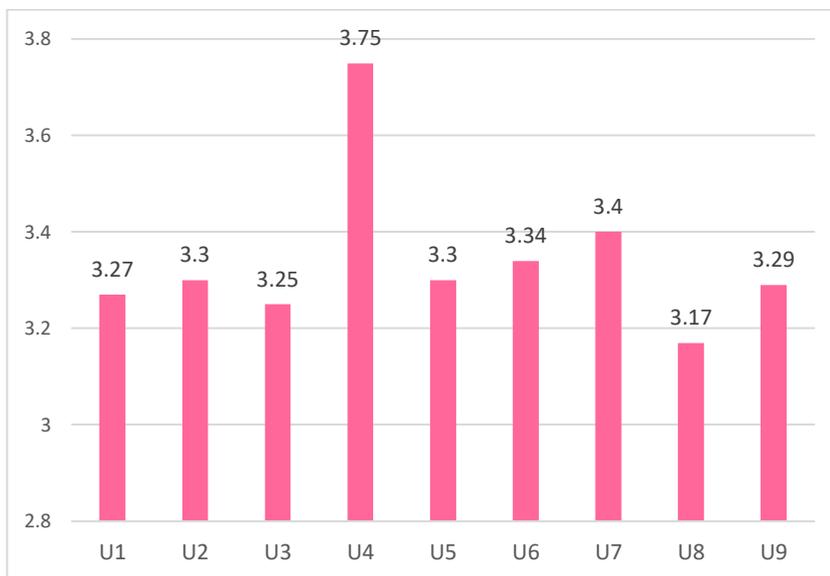
Responden yang mengakui adanya kemudahan bahkan sangat mudah pada prosedur pelayanan di Puskesmas Jatibaru sebesar 98,7%. Sisanya sebesar 1,3% masih menyatakan bahwa prosedur masih menyatakan kurang mudah dan tidak mudah. Hasil ini menunjukkan bahwa Puskesmas Jatibaru masih perlu menggali, mengidentifikasi agar prosedur pelayanan menjadi lebih memudahkan pengguna layanan. Bila perlu, melakukan review prosedur (SOP) yang ada saat ini, menghilangkan atau mengurangi langkah-langkah yang tidak bernilai tambah buat pasien

- c. U3 (Waktu Penyelesaian)
Responden telah mengakui bahwa pelayanan yang diberikan termasuk cepat dan sangat cepat sebesar 95,5%, namun 4,5% masih menyatakan masih kurang cepat dan tidak cepat. Dengan demikian, Puskesmas Jatibaru perlu melakukan review alur proses, *redesign* alur proses. Menghilangkan atau integrasikan alur proses penyebab *waste of waiting*. Selain itu juga bisa menggunakan IT untuk mempercepat proses
- d. U4 (Biaya/tarif)
Responden yang mengakui bahwa tarif selama pelayanan gratis dan murah sebesar 99,7%, sisanya 0,3% masih menyatakan sangat mahal. Hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas Jatibaru perlu melakukan komunikasi efektif untuk menjelaskan biaya yang ditimbulkan akibat pelayanan yang diberikan telah berdasarkan Perda yang ditetapkan oleh pemerintah daerah. Menyebarkan Informasi tarif melalui media seperti website dll
- e. U5 (Produk Pelayanan)
Responden yang mengakui bahwa produk pelayanan sesuai dan sangat sesuai dengan yang dibutuhkan adalah 97,6%. Masih 2,4% responden yang menyatakan tidak ada dan kurang sesuai, sehingga Puskesmas Jatibaru diharapkan memberikan informasi pada masyarakat terkait produk layanan yang diberikan pada klien diutamakan sesuai dengan yang dibutuhkan, bukan yang diinginkan. Hal ini dilakukan demi kebaikan klien.
- f. U6 (Kompetensi Petugas)
Sebesar 97,9% responden telah mengakui bahwa pelaksana pada unit layanan telah kompeten dan sangat kompeten. Sisanya sebesar 2,1%, masih menyatakan bahwa petugas kurang dan tidak kompeten. Hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas Jatibaru diharapkan melakukan review dan peningkatan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan. Ke depannya masih perlu terus dilakukan berbagai pelatihan sesuai dengan kebutuhan layanan.
- g. U7 (Perilaku Petugas)
Sebesar 98,2% responden mengakui bahwa petugas yang memberikan pelayanan berperilaku sopan dan ramah, bahkan sangat sopan dan ramah. Masih 1,8% petugas yang dinilai kurang ramah dan tidak ramah oleh responden. Hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas Jatibaru harus memberikan motivasi termasuk ketrampilan berkomunikasi secara efektif pada para pengguna layanan.
- h. U8 (Sarana dan Prasarana)
Responden yang mengakui bahwa sarana prasarana telah baik dan sangat baik sebesar 87,4%, sisanya sebesar 12,6% menyatakan telah cukup. Meski demikian Puskesmas Jatibaru masih perlu melakukan pemenuhan kebutuhan terhadap sarana dan prasarana berdasarkan kebutuhan layanan.

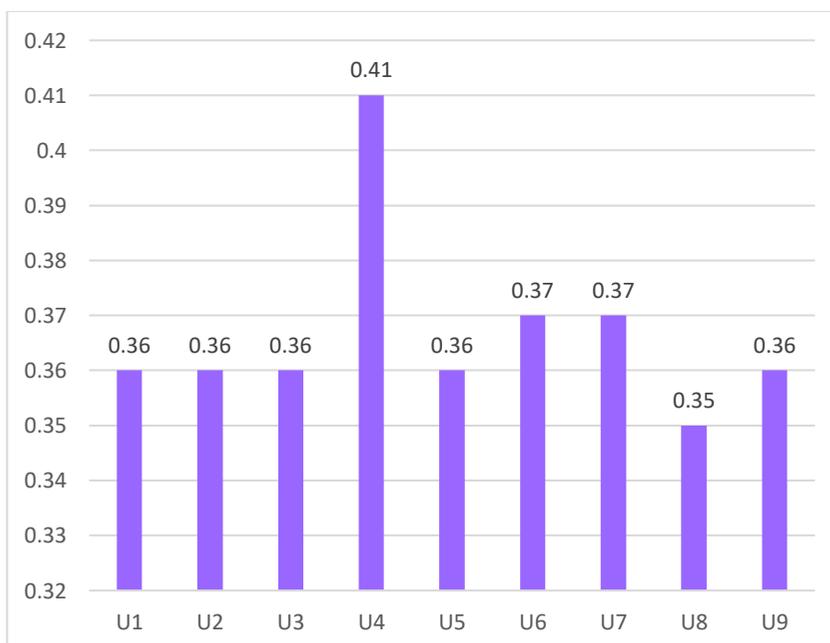
i. U9 (Penanganan Pengaduan)

Sebesar 60,2% responden mengakui bahwa penanganan pengaduan dikelola dengan baik dan 20,9% ada namun tidak berfungsi maksimal. Sebesar 6,5% masih menyatakan bahwa penanganan pengaduan ada namun tidak berfungsi, dan 12,3% menyatakan tidak ada penanganan pengaduan. Berdasarkan hal tersebut maka Puskesmas Jatibaru diharapkan meningkatkan kualitas sistem penanganan pengaduan sekaligus melengkapi kebutuhannya seperti pengadaan kotak saran di setiap unit. Selain itu juga menyebarkan informasi adanya *website*, *email* dan *facebook* milik puskesmas yang dapat digunakan secara maksimal untuk menyampaikan saran dan aduan masyarakat.

3. Nilai Rata-Rata dan Nilai Indeks Per Unsur Pelayanan



Grafik 2.14. Nilai Rata-rata Per Unsur Pelayanan



Grafik 2.15. Nilai Indeks Per Unsur Pelayanan

Berdasarkan grafik 2.14 dan 2.15, bahwa nilai rata-rata dan nilai indeks tertinggi adalah U4 atau unsur biaya/ tarif, diikuti oleh U7 perilaku pelaksana, U6 kompetensi pelaksana, U5 kesesuaian produk pelayanan, U2 prosedur, U9 penanganan pengaduan, U1 persyaratan, U3 kecepatan waktu. Nilai rata-rata dan nilai indeks terendah adalah U8 atau unsur sarana dan prasarana. Jadi, berdasarkan hal tersebut, maka Puskesmas Jatibaru menyusun rencana tindak lanjut setelah survei dilaksanakan.

4. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Tabel 2.2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	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

Tingkat Kepuasan Masyarakat di wilayah Puskesmas Jatibaru Tahun 2021 adalah 82,67, dengan jumlah nilai indeks unit pelayanan adalah 3,31. Jadi, berdasarkan tabel di atas bahwa mutu pelayanan di Puskesmas Jatibaru adalah B, dengan kinerja unit pelayanan adalah Baik.

5. Hubungan variabel kemudahan prosedur dan waktu penyelesaian

Tabel 2.3. Hubungan variabel kemudahan prosedur dan waktu penyelesaian

		Prosedur	Waktu Penyelesaian
Kendall's tau_b	Prosedur	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	,436**
		N	382
Waktu Penyelesaian	Waktu Penyelesaian	Correlation Coefficient	,436**
		Sig. (2-tailed)	1,000
		N	382

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 2.3 menunjukkan bahwa nilai *sig. (2 tailed)* < 0,05 maka berarti ada hubungan yang signifikan antara variabel prosedur dan waktu penyelesaian. Dari tabel output uji korelasi *kendall's tau-b* di atas bahwa nilai koefisien korelasi (*correlation coefficient*) antar kedua variabel tersebut adalah 0,436, dengan demikian hubungan antara kedua variabel adalah hubungan cukup (0,26-0,50). Sehingga ada hubungan positif antara variabel prosedur dan kecepatan waktu pelayanan . Hubungan positif atau

searah bermakna bahwa jika prosedur semakin mudah maka waktu penyelesaian juga akan cepat.

6. Hubungan variabel kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana

Tabel 2.4. Hubungan variabel kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana

			Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana
Kendall's tau_b	Kompetensi Pelaksana	Correlation Coefficient	1,000	,514**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	382	382
	Perilaku Pelaksana	Correlation Coefficient	,514**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	382	382

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel 2.4 bahwa nilai *sig. (2 tailed)* < 0,05 maka berarti ada hubungan yang signifikan antara variabel kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana. Dari tabel output uji korelasi *kendall's tau-b* di atas bahwa nilai koefisien korelasi (*correlation coefficient*) antara kedua variabel tersebut adalah 0,514, dengan demikian hubungan antara kedua variabel adalah hubungan yang kuat (0,51-0,75).

Jadi ada hubungan positif antara variabel kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana. Hubungan positif atau searah bermakna bahwa jika petugas semakin berkemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman baik) maka perilaku pelaksana semakin baik.

7. Hubungan variabel tingkat pendidikan dan kemudahan prosedur

Tabel 2.5. Hubungan variabel tingkat pendidikan dan kemudahan prosedur

			Tingkat Pendidikan	Prosedur
Kendall's tau_b	Tingkat Pendidikan	Correlation Coefficient	1,000	,063
		Sig. (2-tailed)	.	,181
		N	382	382
	Prosedur	Correlation Coefficient	,063	1,000
		Sig. (2-tailed)	,181	.
		N	382	382

Berdasarkan tabel 2.5 bahwa nilai *sig. (2 tailed)* adalah 0,181 > 0,05 maka berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara variabel tingkat pendidikan dan kemudahan prosedur.

D. Rencana Tindak Lanjut

Tabel 2.6. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU (Bulan- 2022)							PENANGGU NG-JAWAB
			1	2	3	4	5	6	7	
1.	U8 Kualitas sarana dan Prasarana	a. Pemeliharaan dan pengembangan gedung serta fasilitas lainnya	1	2	3	4	5	6	7	Nur Arafah, AMd. Kep
2.	U3 Kecepatan dalam Pemberian Pelayanan	a. Review alur proses. b. <i>Redesign</i> alur proses. Hilangkan atau integrasikan alur proses penyebab <i>waste of waiting</i> c. Pemanfaatan IT untuk mempercepat proses	1	2						drg. Rizki Angga Perdana
3.	U1 Persyaratan	a. Pemanfaatan media social dan media komunikasi lain seperti saat kunjungan rumah, posyandu, pertemuan lintas sektor, dan lain-lain untuk menyebarkan informasi persyaratan pelayanan	1	2	3					Ida Wahidah, SKM
4.	U9 Penanganan Pengaduan	a. Pembentukan Tim penanganan pengaduan b. Review dan Penyiapan system/kebijakan penanganan pengaduan c. Menyediakan Kotak Saran di tiap unit pelayanan d. Menyebarluaskan alamat <i>website</i> dan <i>facebook</i> Puskesmas Jatibaru ke masyarakat agar masyarakat mudah mudah mengakses informasi dan menyampaikan keluhan	1 1	 2	 3	 4				Estiana, AMd. Kep

5.	U2 kemudahan Prosedur Pelayanan	a. Review prosedur (SOP) yang ada saat ini b. Menghilangkan atau mengurangi langkah-langkah yang tidak bernilai tambah buat pasien	1								dr. Maya Fatfa Lestari
6.	U5 Kesesuaian Produk Pelayanan	a. Kejelasan informasi melalui banner dan papan informasi	1								Miftahul Latifah, S. Farm. Apt
7.	U6 Kompetensi Pelaksana	a. Identifikasi persyaratan kompetensi petugas b. Melaksanakan program peningkatan kompetensi petugas prioritas secara bertahap	1								Hajar, SST., Ners
8.	U7 Perilaku Petugas	a. Identifikasi lebih lanjut perilaku tertentu yang sesuai harapan pasien b. Penyegaran pola komunikasi dan sikap efektif menghadapi pasien.	1								dr. Budi Ratna Aryani
9.	U4 Tarif	a. Menyebarkan Informasi tarif melalui media seperti website dll b. Komunikasi dengan klien	1								Yeni Rahmawati , AMd. Kep
			1	2	3	4	5	6	7		

BAB III PENUTUP

A. Kesimpulan

Tingkat Kepuasan Masyarakat di wilayah Puskesmas Jatibaru Tahun 2021 adalah 82,67, dengan mutu pelayanan B, dengan demikian kinerja unit pelayanan di Puskesmas Jatibaru adalah Baik.

B. Rekomendasi

1. Puskesmas Jatibaru perlu mempertahankan dan meningkatkan kinerja pelayanan yang dicapai saat ini.
2. Dinas Kesehatan Kota Bima maupun Puskesmas Jatibaru perlu merencanakan pemenuhan berbagai sarana dan sumber daya lain untuk mendukung kepuasan pelanggan.
3. Puskesmas Jatibaru perlu melakukan *review design* proses saat ini dan menentukan *design* proses baru yg lebih cepat, efisien dan efektif.

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UPT. PUSKESMAS JATIBARU KOTA BIMA
TAHUN 2021

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
371	3	4	2	4	3	4	3	4	3	
372	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
373	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
374	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
375	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
376	3	3	2	3	3	3	4	2	3	
377	3	3	3	3	2	3	3	2	3	
378	3	3	2	3	2	3	3	3	4	
379	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
380	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
381	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
382	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
Jml nilai/unsur	1250	1259	1241	1432	1261	1277	1297	1210	1257	
NRR/ Unsur	3.27	3.30	3.25	3.75	3.30	3.34	3.40	3.17	3.29	
NRR tertimbang/ Unsur	0.36	0.36	0.36	0.41	0.36	0.37	0.37	0.35	0.36	3.31
IKM UNIT PELAYANAN										82.67

**FOTO KEGIATAN *BRIEFING* SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
3 NOVEMBER 2021**



Kepala Puskesmas membuka acara Briefing SKM 2021



Briefing Survei Kepuasan Masyarakat



Penutupan Briefing Survei Kepuasan Masyarakat

FOTO KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
WILAYAH KERJA PUSKESMAS JATIBARU
NOVEMBER 2021



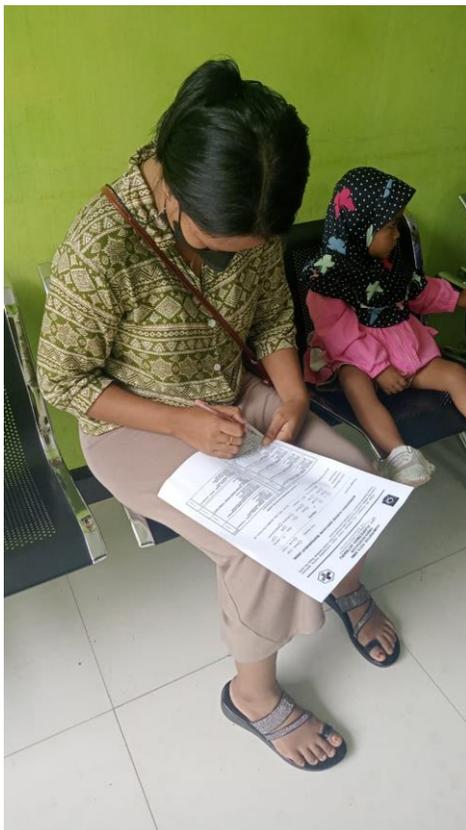
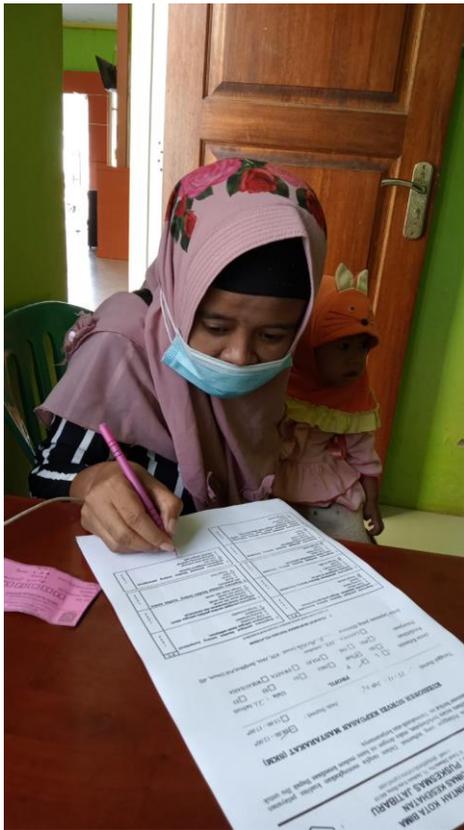
FOTO KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
WILAYAH KERJA PUSKESMAS JATIBARU
NOVEMBER 2021



FOTO KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
WILAYAH KERJA PUSKESMAS JATIBARU
NOVEMBER 2021



FOTO KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
WILAYAH KERJA PUSKESMAS JATIBARU
NOVEMBER 2021



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
UPT. PUSKESMAS JATIBARU KOTA BIMA
TAHUN 2021**

NILAI IKM

82,67

Jumlah Responden	382 orang
Jumlah Laki-laki	83 orang
Jumlah Perempuan	299 orang
Pendidikan SD	68 orang
SMP	57 orang
SMA	196 orang
D3-S1	59 orang
S2	2 orang
Periode Survei	4 - 20 November 2021

**TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN
YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK
KEMAJUAN PUSKESMAS JATIBARU AGAR TERUS
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

Kepala UPT. Puskesmas Jatibaru

Abdullah, SKM
NIP. 19690704 198903 1 005