

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Campang Raya tahun 2022 dapat diselesaikan sesuai ketentuan yang berlaku.

Sebagaimana kita ketahui bahwa Pelayanan Publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara yang bertugas memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas kepada masyarakat.

Laporan ini merupakan kompilasi hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Lampung yang memuat informasi hasil survei kepada masyarakat dan pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Laporan ini merupakan gambaran/tolok ukur dari penyelenggaraan pelayanan public berdasarkan persepsi dan umpan balik dari masyarakat/pengguna layanan sehingga dapat dilakukan perbaikan secara terus menerus terhadap unsur pelayanan yang dirasa kurang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan public guna mewujudkan pelayanan public yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kami berharap laporan ini dapat dijadikan bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan public bagi Pemerintah Provinsi Lampung dalam upaya penyelenggaraan pelayanan public yang berkualitas secara berkelanjutan kepada masyarakat.

Kepala UPT Puskesmas Campang Raya



drg. Lidwina Idona
Nip. 19650829 199903 2002

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	3
PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
4.3 Tren Nilai SKM	9
BAB V	10
KESIMPULAN.....	10
LAMPIRAN.....	11

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat yang ditandai dengan berbagai keluhan masyarakat sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas layanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat 1 dimana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, perlu disusun indeks kepuasan masyarakat tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu Lembaga layanan publik.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas, UPT Puskesmas Campang Raya menyelenggarakan survei terkait dengan kepuasan masyarakat. Pemilihan sampel yang tepat dianggap dapat mewakili pendapat umum yang berkembang di masyarakat, diharapkan dengan semakin meningkatnya indeks kepuasan masyarakat atas suatu pelayanan berarti semakin baik pula kualitas pelayannya yang diberikan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan di Puskesmas Campang Raya sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Bandar Lampung, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB no. 14 Tahun 2017,

maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus – menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja UPT Puskesmas Campang Raya berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada UPT Puskesmas Campang Raya sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik.
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan UPT Puskesmas Campang Raya
6. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public pada UPT Puskesmas Campang Raya sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada UPT Puskesmas Campang Raya dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pelayanan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM UPT Puskesmas Campang Raya yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Kemudahan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Pelayanan** : Waktu pelayanan 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 dan masyarakat.
5. **Produk 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. **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 (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Metode Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layann sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

Dengan cara ini penerima layanan aktif melekukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodic dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dilakukan per triwulan (tiap 3 bulan) dengan rincian sebagai berikut :

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Bulan Maret, Juni, September, November	5 hari
2.	Pengumpulan Data	Bulan Maret, Juni, September, November	20 hari
3.	Pengolahan data dan Analisis Hasil	Bulan April, Juli, Oktober, Desember	5 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Bulan April, Juli, Oktober, Desember	5 hari

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi wilayah kerja Puskesmas Campang Raya tahun 2022 sebanyak 17.839. selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sample dan populasi menggunakan table sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlahh minuman sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM tahun 2022 adalah 375 orang (dalam setahun).

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 80 orang responden dengan rincian sebagai berikut :

1. Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah
1	PNS	1
2	Swasta	18
3	Wirausaha	23
4	IRT	34
5	Pelajar	3
6	Pensiunan	1
	Jumlah	80

2. Pendidikan

No.	Jenis Pendidikan	Jumlah
1.	SD	18
2.	SMP	19
3.	SLTA / sederajat	34
4.	Strata -1	9
	Jumlah	80

3. Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	56
2.	Perempuan	24
	Jumlah	80

4. Pelayanan Kesehatan

No.	Ruangan Pelayanan	Jumlah
1.	Poli Umum	57
2.	Poli Gigi	7
3.	KIA/MTBS	16
		80

5. Pelayanan di Puskesmas

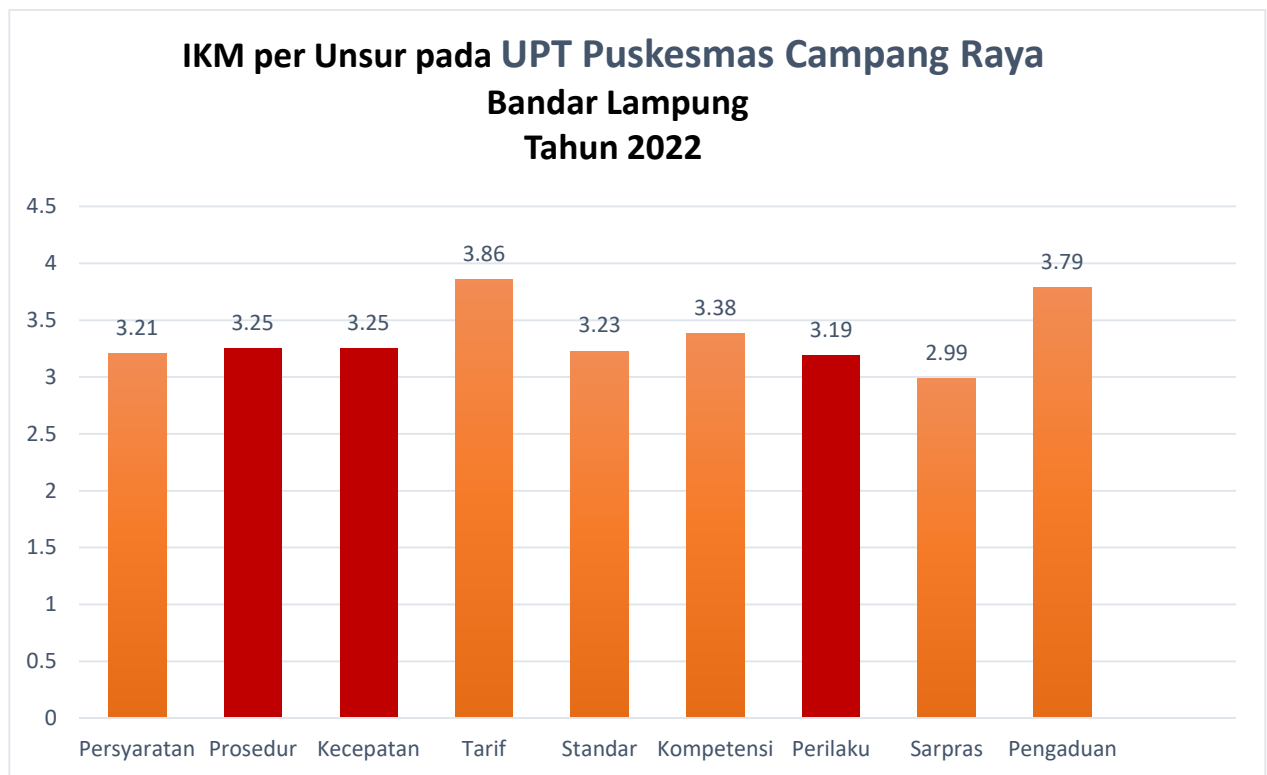
No.	Pembiayaan Pelayanan	Jumlah
1.	BPJS	24
2.	P2KMBL	49
3.	Umum	7
		80

6. Umur

No	Umur	Jumlah
1	15 – 30 tahun	17
2	30 – 40 tahun	48
3	➤ 45 tahun	15
	Jumlah	80

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template oleh data SKM dan Diperoleh hasil sebagai berikut:



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 2,99. Selanjutnya Perilaku pelaksana yang mendapatkan nilai 3,19 adalah nilai terendah kedua, dan Persyaratan adalah nilai terendah ketiga dengan nilai 3,21.
2. Sedangkan layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kewajaran Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi dari unsur survei dengan nilai 3,86. Kemudian Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 3,79.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Keluhan mengenai sarana prasarana dirasakan kurang memadai
- Keluhan mengenai kurang ramahnya petugas.
- Keluhan mengenai beberapa persyaratan untuk mendapatkan layanan Kesehatan yang dirasa sulit (terutama berkaitan dengan BPJS luar wilayah dan rujukan).

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Sarana dan prasarana di dalam Gedung UPT Puskesmas Campang Raya tidak memenuhi kualitas dikarenakan ruang pemeriksaan yang sempit dan tidak memadai.
- Kurang ramahnya pelayanan di loket pendaftaran.
- Persyaratan layanan Kesehatan terkait BPJS sudah ditetapkan dari BPJS sendiri, sedangkan banyak pengguna layanan BPJS yang berasal dari luar wilayah yang cenderung memilih UPT Puskesmas Campang Raya karena tempat tinggal sementara atau bekerja disini.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

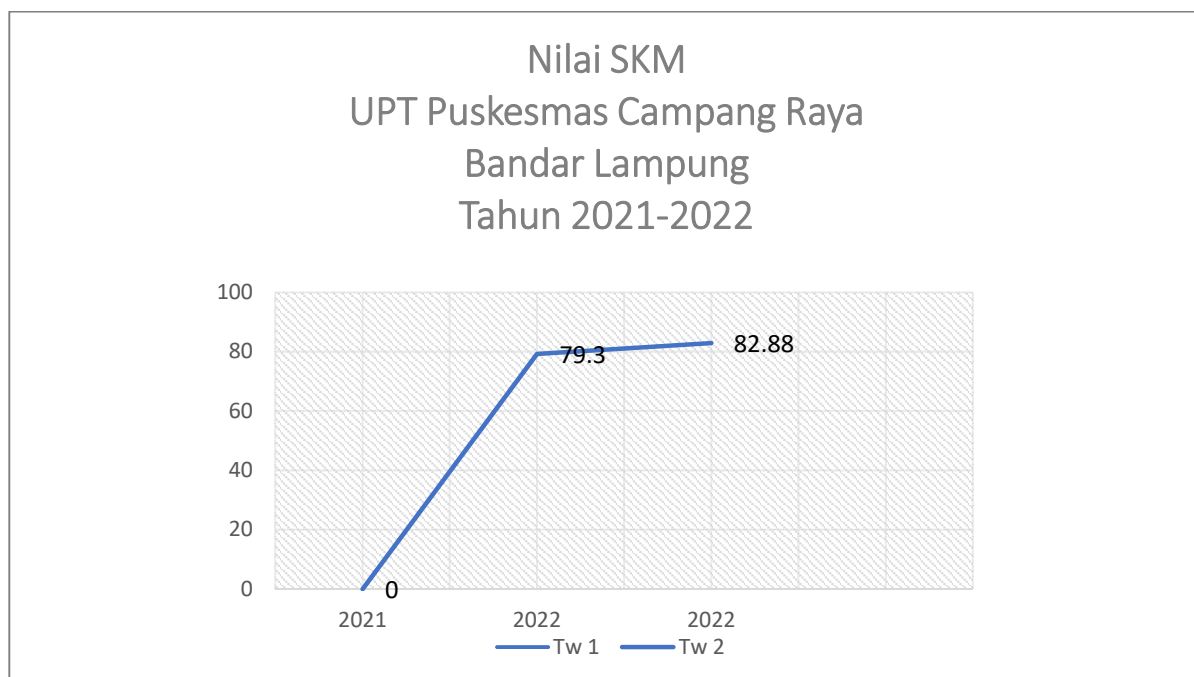
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan kesehatan maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui hasil SKM dan permasalahan yang ada disampaikan kepada UPT Puskesmas Campang Raya, yang selanjutnya dibahas dalam rapat untuk dicarikan solusi penyelesaian. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana Prasarana	Koordinasi Pemeliharaan Sarana dan Prasarana, Pengadaan barang				√	Ka.UPT Pemelihara Sarpras Pengadaan barang
2	Perilaku petugas/pelaksana	Koordinasi dengan Ka.Puskes dan Petugas Pendaftaran				√	Ka UPT dan Pelaksana pelayanan
3	Persyaratan	a. Koordinasi dengan BPJS untuk ketetapan kebijakan terbaru b. Sosialisasi ke pengguna layanan				√	Ka. UPT dan p-care Pelaksaa pelayanan

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja UPT Puskesmas Campang Raya secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan kesehatan yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kesehatan UPT Puskesmas Campang Raya dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Campang Raya dari tahun 2021 hingga 2022.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan triwulan (Maret, Juni dan September, November) tahun 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Campang Raya secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 82,88.
- Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 2,99. Selanjutnya Perilaku pelaksana yang mendapatkan nilai 3,19 adalah nilai terendah kedua, dan Persyaratan adalah nilai terendah ketiga dengan nilai 3.21.
- Sedangkan layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kewajaran Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi dari unsur survei dengan nilai 3,86. Kemudian Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 3,79.

LAMPIRAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS CAMPANG RAYA

Periode triwulan 4 tahun 2022

Jumlah responden 80 orang

1. Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah
1	PNS	1
2	Swasta	18
3	Wirausaha	23
4	IRT	34
5	Pelajar	3
6	Pensiunan	1
	Jumlah	80

2. Pendidikan

No.	Jenis Pendidikan	Jumlah
5.	SD	18
6.	SMP	19
7.	SLTA / sederajat	34
8.	Strata -1	9
	Jumlah	80

3. Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
3.	Laki-laki	56
4.	Perempuan	24
	Jumlah	80

4. Pelayanan Kesehatan

No.	Ruangan Pelayanan	Jumlah
4.	Poli Umum	57
5.	Poli Gigi	7
6.	KIA/MTBS	16
	Jumlah	80

5. Pelayanan di Puskesmas

No.	Pembiayaan Pelayanan	Jumlah
4.	BPJS	24
5.	P2KMBL	49
6.	Umum	7
	Jumlah	80

6. Umur

No	Umur	Jumlah
1	15 – 30 tahun	17
2	30 – 40 tahun	48
3	➤ 45 tahun	15
	Jumlah	80

1. Pendapat tentang Unsur Survei

No	Unsur Survei	Pendapat Responden			
		Tidak sesuai	Kurang sesuai	Sesuai	Sangat sesuai
1.	Kesesuaian persyaratan	0	0	63	17
		0.0	0.0	78.8	21.3
2.	Kemudahan prosedur	Tidak mudah	Kurang mudah	Mudah	Sangat mudah
		0	0	60	20
		0	0	75.0	25.0
3.	Kecepatan Waktu	Tidak cepat	Kurang cepat	Cepat	Sangat cepat
		0	0	60	20
		0	0	75.0	25.0
4.	Kewajaran Biaya/Tarif	Sangat mahal	Cukup mahal	Murah	Gratis
		0	0	12	68
		0	0	15.0	85.0
5.	Standard Pelayanan	Tidak sesuai	Kurang sesuai	Sesuai	Sangat sesuai
		0	0	62	18
		0	0	77.5	22.5
6.	Kompetensi/kemampuan	Tidak kompeten	Kurang kompeten	Kompeten	Sangat kompeten
		0	0	50	30
		0	0	62.5	37.5
7.	Kesopanan dan keramahan	Tidak sopan & ramah	Kurang sopan & ramah	Sopan & ramah	Sangat sopan & ramah
		0	0	65	15
		0	0	81.3	18.8
8.	Kualitas sarana prasarana	Buruk	Cukup	Baik	Sangat Baik
		0	6	69	5
		0	7.5	86.3	6.3
9.	Penanganan Pengaduan	Tidak ada	Ada tapi tdk berfungsi	Berfungsi kurang maksimal	Dikelola dengan baik
		0	2	15	63
		0	2.5	18.8	78.8

2. Pendapat Tentang Pelayanan Berdasarkan Pembiayaan

No.	Pembiayaan Pelayanan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Buruk
1.	Umum	2	3	2	0
2.	BPJS	10	14	0	0
3.	P2KMBL	20	29	0	0

ANALISA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei kepuasan masyarakat/pengguna layanan di Puskesmas Campang Raya dilaksanakan pada bulan November 2022, dengan jumlah responden 80 orang, dengan karakteristik sebagai berikut :

1. Berdasarkan jenis pekerjaan
 - a. PNS 1 Orang (1,2%)
 - b. SWASTA 18 Orang (22,5%)
 - c. WIRAUSAHA 23 Orang (28,8%)
 - d. Pekerjaan lainnya : 38 Orang (47,5%)
 - IRT 34 Orang
 - Pelajar 3 Orang
 - Pensiunan PNS 1 Orang
2. Berdasarkan tingkat pendidikan :
 - a. SD 18 Orang (22,5%)
 - b. SMP 19 Orang (23,75%)
 - c. SLTA/ sederajat 34 Orang (42,5%)
 - d. Strata-1 9 Orang (11,25%)
3. Berdasarkan jenis kelamin :
 - a. Laki-laki 24 Orang (30%)
 - b. Perempuan 56 Orang (70%)

Survei ini berisi tentang beberapa unsur survei kepuasan masyarakat pengguna layanan dan memuat beberapa pendapat responden berkaitan dengan persyaratan (teknis dan administratif), sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifik jenis layanan, kompetensi dan perilaku pelaksana, sarana prasarana, penanganan pengaduan, di Puskesmas Campang Raya.

A. Pendapat tentang unsur survei

1. Kesesuaian persyaratan
Sebanyak 78,8% responden menyatakan persyaratan teknis maupun administratif sudah sesuai, dan 21,3% menyatakan sangat sesuai.
2. Kemudahan prosedur
Sebanyak 75% responden menyatakan bahwa prosedur yang ada mudah diterima dan dipahami, sebanyak 25% menyatakan prosedurnya sangat mudah diterima.
3. Kecepatan waktu pelayanan
Sebanyak 75% responden menyatakan bahwa waktu pelayanan di Puskesmas Campang Raya termasuk cepat dilaksanakan, sedangkan 25% mengatakan waktu pelayanannya sangat cepat.
4. Kewajaran tarif pelayanan
Sebanyak 85% dari responden mendapatkan pelayanan gratis di Puskesmas Campang Raya (BPJS dan P2KMBL), dan 15% responden mengatakan bahwa tarif pelayanan di Puskesmas Campang Raya wajar dan murah.
5. Kesesuaian standar pelayanan
Sebanyak 77,5% responden menyatakan bahwa pelayanan di Puskesmas Campang Raya sudah sesuai standar yang diharapkan. dan 22,5% sangat sesuai standar.

6. Kompetensi/kemampuan
Sebanyak 88,9% dari responden menyatakan bahwa pelaksana pelayanan di Puskesmas Campang Raya termasuk kategori kompeten/mampu melaksanakan tugasnya, dan 11,1% responden menyatakan sangat kompeten.
7. Kesopanan dan keramahan
Sebanyak 81,3% responden menanggapi bahwa pelaksana pelayanan di Puskesmas Campang Raya mempunyai perilaku sopan dan ramah dan 18,8% menganggap sangat sopan dan ramah.
8. Kualitas sarana prasarana (sarpras)
Sebanyak 86,3% responden mengatakan bahwa kualitas sarpras di Puskesmas Campang Raya termasuk baik, 6,3% menyatakan kualitas sarpras sangat baik dan 7,5% cukup baik.
9. Penanganan pengaduan
Sebanyak 78,8% responden yang disampel menyatakan bahwa penanganan pengaduan di Puskesmas Campang Raya dikelola dengan baik 18,8% menyatakan penanganan pengaduan berfungsi kurang maksimal dan 2,5% menyatakan ada tapi tidak berfungsi.

B. Pendapat Tentang Pelayanan Berdasarkan Pembiayaan

1. Pasien/pengguna layanan umum
Dari 7 responden pengguna layanan umum, 2,5% berpendapat bahwa pelayanan menggunakan umum dilayani dengan sangat baik 3,75% berpendapat dilayani dengan baik dan 2,5% dilayani dengan cukup baik.
2. Pasien/pengguna BPJS
Bagi pengguna layanan menggunakan BPJS, dari 24 responden, 12,5% berpendapat bahwa mereka mendapatkan pelayanan dengan sangat baik 17,5% merasa dilayani dengan baik.
3. Pasien/pengguna P2KMBL
Dari 49 responden pengguna P2KMBL, sebanyak 25% menganggap bahwa telah mendapat pelayanan dengan sangat baik, 36,25% dilayani dengan baik.

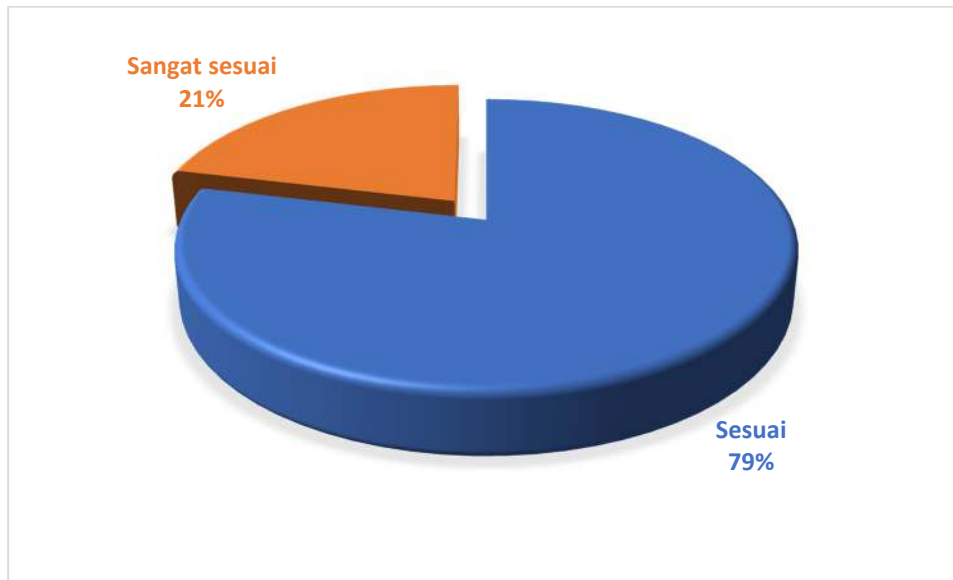
Kesimpulan

1. Dalam survei kepuasan masyarakat tahun 2022 di Puskesmas Campang Raya, profil responden yang berperan serta mengikuti survei didominasi responden dengan latar belakang pekerjaan lainnya terdiri dari beberapa profesi seperti ibu rumah tangga dan wirausaha, sedangkan tingkat pendidikan terbanyak adalah lulusan SLTA/ sederajat, rasio jenis kelamin terbanyak adalah perempuan, dan lebih banyak pengguna layanan P2KMBL.
2. Secara umum, beberapa unsur survei yang dipaparkan ke responden memiliki nilai yang baik. Lebih dari 70% responden menyatakan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Campang Raya telah dilakukan sesuai tujuan survei, tidak mengalami kendala/hambatan berarti, namun juga masih mengharapkan banyak perubahan/pembenahan.

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2022

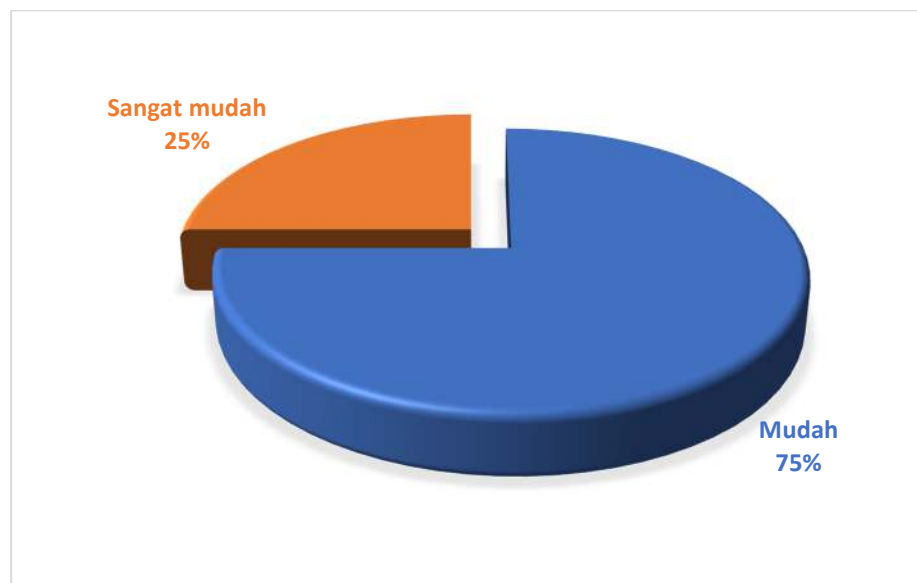
1. UNSUR 1 : KESESUAIAN PERSYARATAN

Pendapat Responden Mengenai Kesesuaian Persyaratan Berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat PKM Campang Raya Tahun 2022



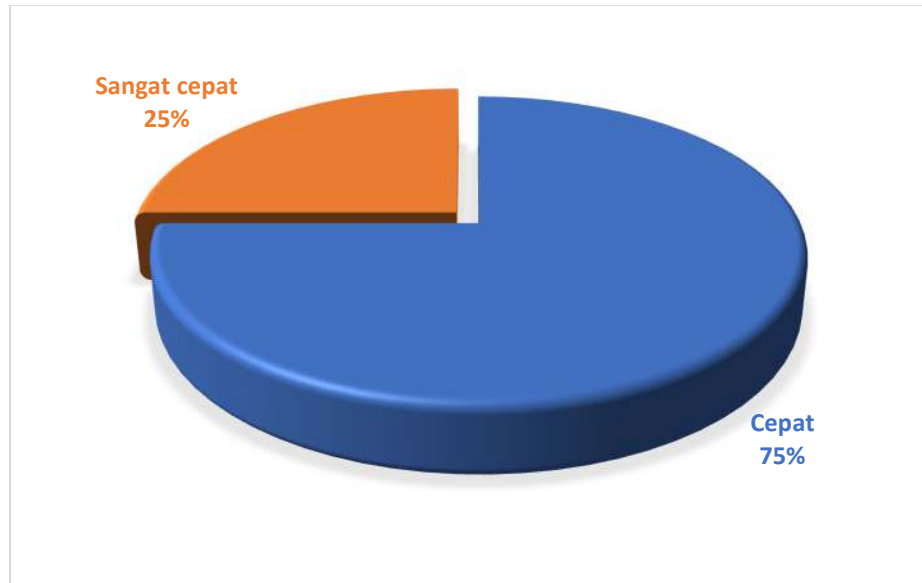
2. UNSUR 2 : KEMUDAHAN PROSEDUR

Pendapat Responden Mengenai Kemudahan Proses Berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat PKM Campang Raya Tahun 2022



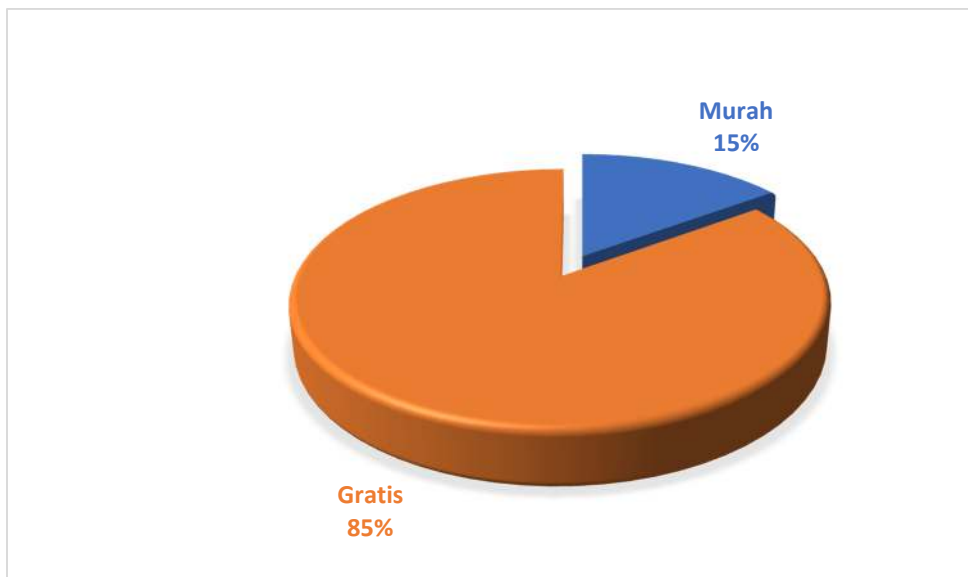
3. UNSUR 3 : KECEPATAN WAKTU

Pendapat Responden Mengenai Kecepatan Waktu Berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat PKM Campang Raya Tahun 2022



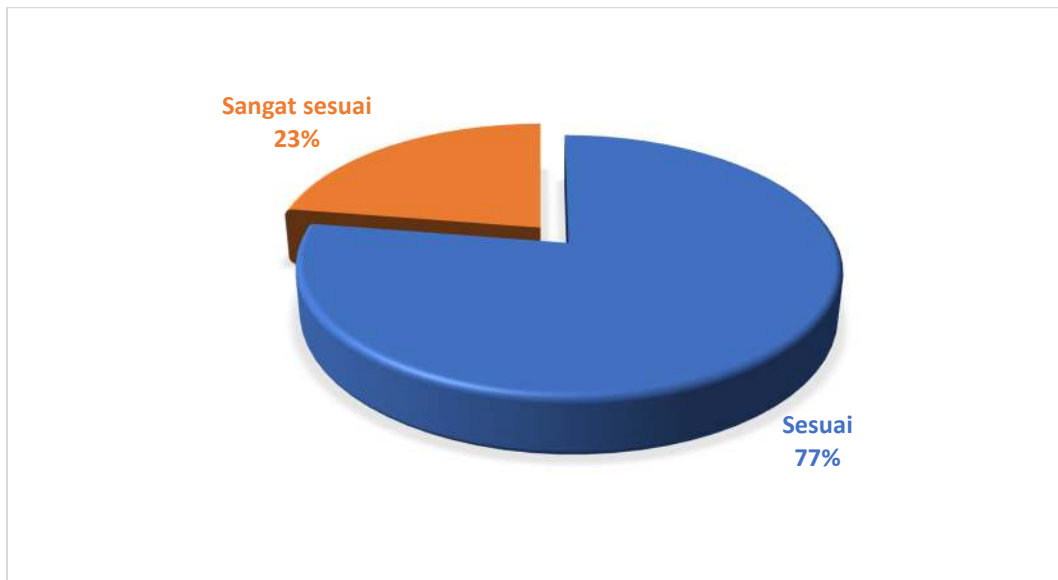
4. UNSUR 4 : KEWAJARAN BIAAYA DAN TARIF

Pendapat responden Mengenai Kewajaran Biaya dan Tarif Berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat PKM Campang Raya Tahun 2022



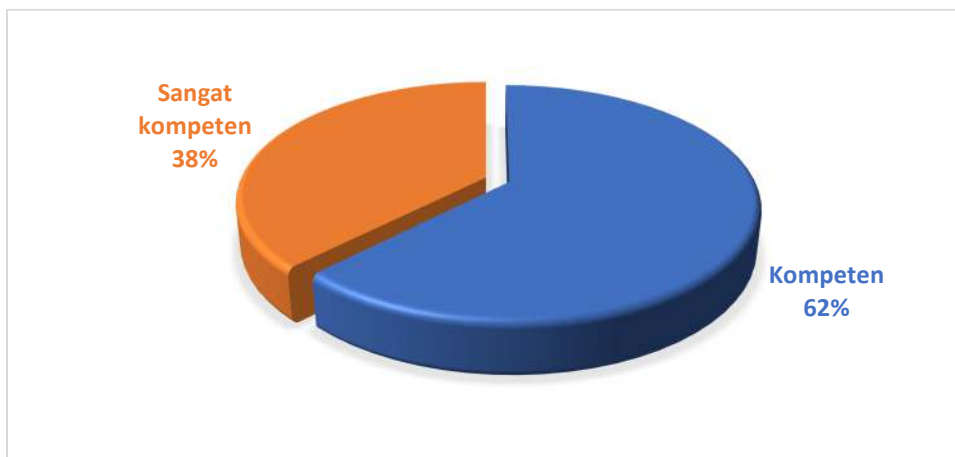
5. UNSUR 5 : STANDARD PELAYANAN

Pendapat Responden Mengenai Standard Pelayanan Berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat PKM Campang Raya Tahun 2022



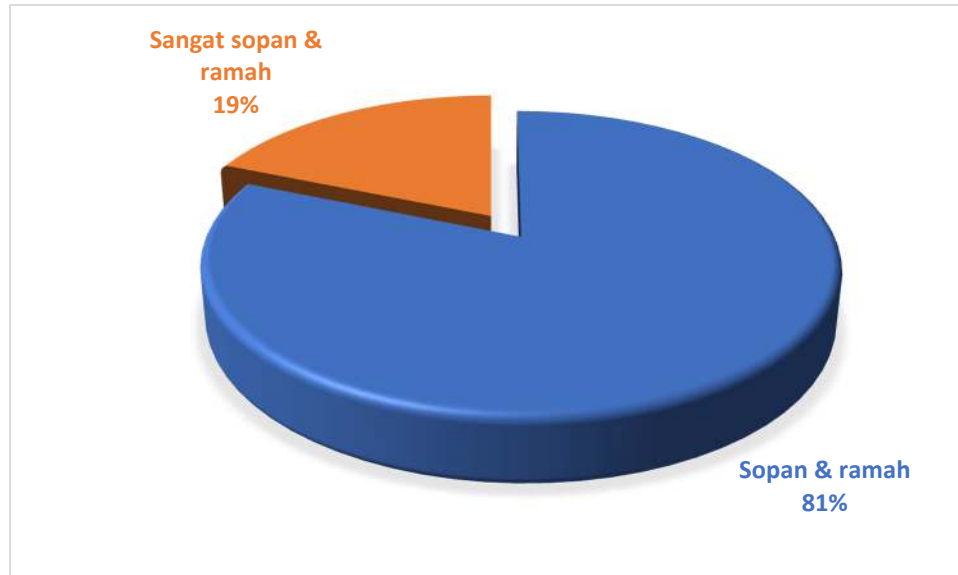
6. UNSUR 6 : KOMPETENSI / KEMAMPUAN

Pendapat Responden Mengenai Kompetensi / Kemampuan Berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat PKM Campang Raya Tahun 2022



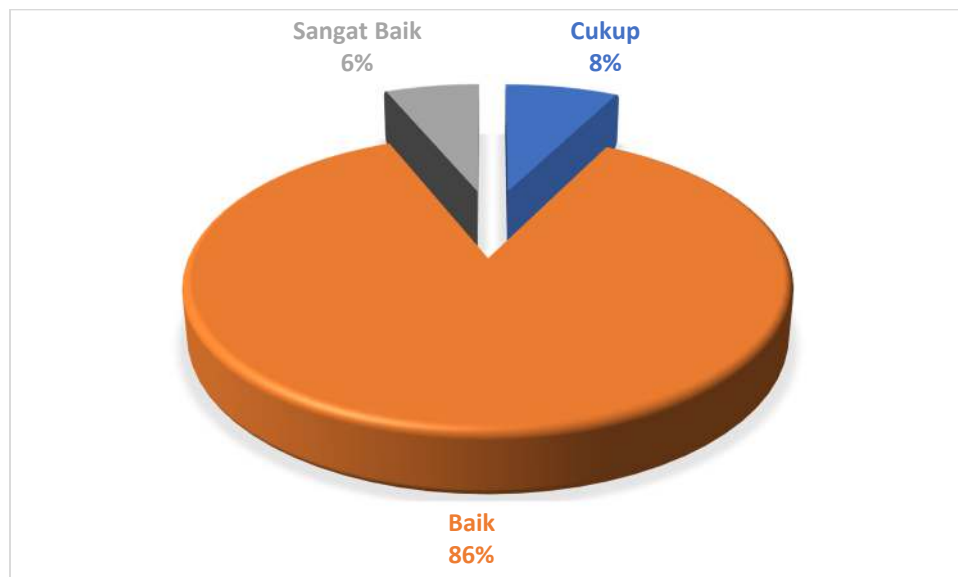
7. UNSUR 7 : KESOPANAN DAN KERAMAHAN

Pendapat Responden Mengenai Kesopanan dan Keramahan Berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat PKM Campang Raya Tahun 2022



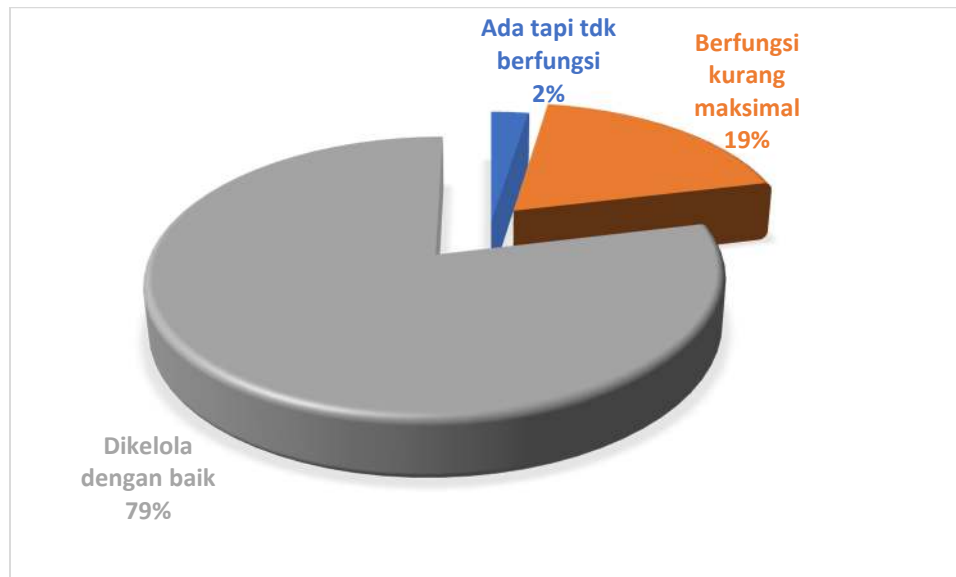
8. UNSUR 8 : KUALITAS SARANA DAN PRASARANA

Pendapat Responden Mengenai Kualitas Sarana dan Prasarana Berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat PKM Campang Raya Tahun 2022



9. UNSUR 9 : PENANGANAN PENGADUAN

Pendapat Responden Mengenai Penanganan Pengaduan Berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat PKM Campang Raya Tahun 2022



No. Resp	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	3	3	3	3	4
2	4	3	4	4	4	4	3	4	4
3	4	4	3	4	4	4	3	3	4
4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	4	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	4	3	3	4	4	4	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	4	3	3	4	4	4	3	3	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4

27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	3	3	4	3	3	4	3	4
30	3	3	3	4	4	4	3	3	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	4	4	4	4	3	4	3	3	4
38	4	4	4	4	3	4	4	3	4
39	3	3	3	4	3	4	3	3	4
40	3	4	4	4	3	4	4	4	3
41	3	3	3	4	4	4	3	3	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	4	4	4	4	4	4	4	3	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	3	4	4	4	3	4
46	3	3	3	4	4	4	3	3	3
47	4	4	4	4	4	4	4	3	4
48	4	4	3	3	3	3	4	2	3
49	3	3	3	4	4	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	3	3	4	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	3	3	4	4	3	3	3	3	4
54	3	4	4	4	3	4	4	2	3
55	3	4	4	4	3	4	4	2	3
56	3	3	3	4	3	4	4	2	2
57	3	3	3	4	3	4	3	3	4
58	3	3	3	4	4	4	4	3	4
59	3	3	4	3	3	4	3	3	3
60	4	4	4	3	4	4	4	4	3
61	3	4	4	4	3	4	4	3	3
62	4	3	4	4	3	4	3	3	3
63	4	4	3	4	3	4	3	3	2
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	3	4	3	3	3	4	3	2	3
66	4	4	4	4	4	4	4	3	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	3	3	3	3	3	3	3	3	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	3	3	3	3	3	3	3	3	4
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	3	4	4	4	3	3	3	3	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4

78	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
79	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
80	3	4	4	4	3	4	3	2	3	
Snilai/unsur	257	260	260	309	258	270	255	239	303	
NRR unsur	3.21	3.25	3.25	3.86	3.23	3.38	3.19	2.99	3.79	
NRR ttb unsur	0.35	0.36	0.36	0.42	0.35	0.37	0.35	0.33	0.42	3.32
IKM Unit Pelayanan = NRR tertimbang unsur x 25										82.88

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
UPT PUSKESMAS CAMPANG RAYA
TAHUN 2022**

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : PKM CAMPANG RAYA
82,88	RESPONDEN
	Jumlah : 80 orang
	: L = 24 P = 56
	Jenis Kelamin
	Pendidikan :
	SD : 18 orang
	SMP : 19 orang
	SMA : 34 orang
	S1 : 9 orang
	Periode Survei NOVEMBER 2022