

**LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE JULI - NOVEMBER**



**UPT PUSKESMAS KORPRI
DINAS KESEHATAN KOTA BANDAR LAMPUNG
PEMERINTAH KOTA BANDAR LAMPUNG**

2022

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah, atas limpahan dan karunia-Nya sehingga penyusunan laporan penilaian indeks kepuasan masyarakat ini dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan kepuasan pelanggan ini disusun sebagai pertanggung jawaban dalam melaksanakan penilaian Kuisisioner Kepuasan pelanggan yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja UPT Puskesmas KORPRI. Hasil dari penilaian Kuisisioner Kepuasan Pelanggan ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di UPT Puskesmas KORPRI.

Pengambilan data kuisisioner dilaksanakan di delapan unit pelayanan dengan memberikan kuisisioner kepada pelanggan/ pasien yang datang berobat di UPT Puskesmas KORPRI sehingga diharapkan dapat mewakili penilaian masyarakat untuk semua unit dalam memberikan pelayanan.

Kami menyadari penyusunan laporan ini masih jauh dari sempurna, untuk itu kritik, saran dan masukan sangat kami harapkan sebagai bahan perbaikan. Semoga dengan tersusunnya laporan ini dapat bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas KORPRI dan manajemen pelayanan kesehatan pada umumnya.

Bandar Lampung, November 2022

Kepala UPT Puskesmas Korpri

drg. Ian Rahmadi
NIP.19770722 200501 1 010

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang	5
B. Dasar Pelaksanaan Survey.....	5
C. Tujuan.....	5
D. Manfaat.....	5
E. Sasaran	5
F. Waktu pelaksanaan	6
BAB II PELAKSANAAN PENILAIAN	
A. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat	7
B. Sasaran	7
C. Langkah – langkah pelaksanaan	8
D. Metode Pengolahan Data	9
BAB III HASIL REKAPAN DATA	
A. Jumlah Responden.....	12
B. Rekap Indeks Kepuasan Masyarakat.....	12
C. Grafik Rekap Indeks Kepuasan Masyarakat.....	13
BAB IV HASIL ANALISIS DATA	
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan kelebihan Unsur Layanan.....	14
B. Rencana Tindak Lanjut.....	14
BAB V PENUTUP.....	16
LAMPIRAN	17

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Pelayanan kepada masyarakat sangat penting untuk mendapatkan perhatian karena ini berkaitan dengan kinerja aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada siapa saja yang membutuhkan tanpa membedakan. Masih adanya keluhan pelanggan yang muncul yang ditunjukkan untuk aparatur pemerintah dalam hal ini tenaga kesehatan menunjukkan adanya kekurangan dalam hal melayani pelanggan dalam hal ini masyarakat yang datang ke puskesmas untuk berobat. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Bahwa untuk menilai kinerja aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan kepada penerima pelayanan publik, perlu melakukan survey kepuasan masyarakat yang menghasilkan indeks kepuasan masyarakat. Untuk itu UPT Puskesmas korpri sebagai pelayanan publik wajib melaksanakan analisa kepuasan pelanggan melalui penilaian indeks kepuasan masyarakat. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kuisisioner kepuasan pasien adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

B. Dasar Pelaksanaan Survey

Adapun yang menjadi dasar pelaksanaan survey kepuasan masyarakat adalah :

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

C. Tujuan

Penilaian Kuisisioner Kepuasan Pasien bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal tersebut diaplikasikan sebagai tujuan dari penilaian Kuisisioner Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Korpri yaitu untuk mengetahui bagaimana kinerja layanan publik di UPT Puskesmas dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan dan mengetahui harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan dan selanjutnya akan dijadikan pertimbangan dalam penentuan kebijakan.

D. Manfaat

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing – masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pusat kesehatan masyarakat.
5. Memacu persaingan positif , antar unit penyelenggaraan pelayanan pada lingkup Puskesmas Korpri dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

E. Sasaran

Pasien yaitu masyarakat yang memanfaatkan pelayanan di unit pelayanan publik yang berada di UPT Puskesmas Korpri .

F. Waktu Pelaksanaan

Survei dilakukan secara periodik yaitu setahun dua kali atau setiap 6 bulan sekali. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu kurang lebih selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Term 1

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2022	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2022	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2022	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2022	15

Term 2

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2022	8
2.	Pengumpulan Data	Agustus – September 2022	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2022	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November - Desember 2022	15

BAB II

PELAKSANAAN PENILAIAN

A. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah, mengacu kepada lampiran kuesioner Kepuasan Pasien untuk unit pelayanan publik penyelenggara pelayanan langsung bagi masyarakat dengan tidak dipungut biaya terdapat 9 unsur sebagai dasar pengukuran. Unsur – unsur tersebut adalah 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 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 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, ketrampilan 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).

B. Sasaran

1. Sasaran secara umum

Masyarakat eksternal pengguna pelayanan di UPT Puskesmas Korpri

2. Sasaran secara khusus.

Mengetahui dan mengevaluasi tingkat unit kerja pelayanan Puskesmas Korpri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

C. Langkah – langkah pelaksanaan

1. Penyediaan kuisisioner

- a. Melakukan pengadaan kuisisioner kepuasan pasien yang merupakan alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuisisioner yang digandakan disusun berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kuisisioner digandakan sesuai dengan jumlah responden yang dipersyaratkan.

2. Penentuan lokasi pengambilan data.

Penentuan lokasi pengambilan data berdasarkan pada lokasi pelayanan publik pada masing – masing unit pelayanan yang ada di puskesmas dimulai pada bulan Juni dan kemudian pengolahan data dilakukan pada Juni.

Lokasi pengambilan data penilaian kepuasan masyarakat di Puskesmas Korpri meliputi 8 unit pelayanan publik yaitu sebagai berikut :

- a. Ruang Pelayanan Kesehatan Umum
- b. Ruang Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
- c. Ruang Pelayanan KIA / KB
- d. Ruang Pelayanan Farmasi
- e. Ruang Pendaftaran
- f. Ruang Laboratorium
- g. Ruang Tindakan
- h. Ruang Konsultasi (Gizi, Kesling, PAL)

3. Penentuan Jumlah Sampel

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada UPT Puskesmas Korpri berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2020, maka populasi penerima layanan pada UPT Puskesmas Korpri dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak ± 5669 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 450 orang.

4. Pengambilan data

Pengambilan data penilaian Survey Kepuasan Pasien didapat dari responden yang merupakan masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari setiap unit pelayanan publik yang ada di UPT Puskesmas Korpri .

Adapun tahapan pengambilan data adalah sebagai berikut :

- a. Kuisisioner diberikan kepada responden yang menggunakan jasa layanan di UPT Puskesmas Korpri diisi pada akhir pelayanan, dimana kami menyediakan meja khusus untuk koresponden menulis.
- b. Kuisisioner diisi sendiri oleh responden dengan cara memberikan tanda ceklist disalah satu dari empat kotak yang terdapat disetiap pertanyaan dalam kuisisioner.

- c. Penanggung jawab setiap unit pelayanan bertanggung jawab untuk mencermati ulang terhadap data yang masuk dengan memastikan seluruh unsur terisi lengkap tanpa ada yang terlewatkan.
- d. Kuesioner kembali dikumpulkan oleh masing – masing unit pelayanan untuk kemudian dikumpulkan kepada penanggung jawab penilaian kepuasan masyarakat di UPT Puskesmas Korpri .

D. Metode pengolahan data

Pengolahan data masing-masing metode SKM dilakukan sebagai berikut:

1. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

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

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk: a. Menambah unsur yang dianggap relevan; b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Adapun table nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan adalah sebagai berikut :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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

2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

a. Pengolahan dengan komputer Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem *data base*.

b. Pengolahan secara manual

- 1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
- 2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai indeks pelayanan Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur 3. Pengujian Kualitas Data Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

c) Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Contoh: Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3.	Waktu Penyelesaian	C
4.	Biaya/Tarif	D
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	E
6.	Kompetensi pelaksana	F
7.	Perilaku pelaksana	G
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9.	Sarana dan Prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut: $(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$ Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X x 25 = y
- b) Mutu pelayanan
- c) Kinerja unit pelayanan

BAB III
HASIL REKAPAN DATA

A. Jumlah Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 450 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

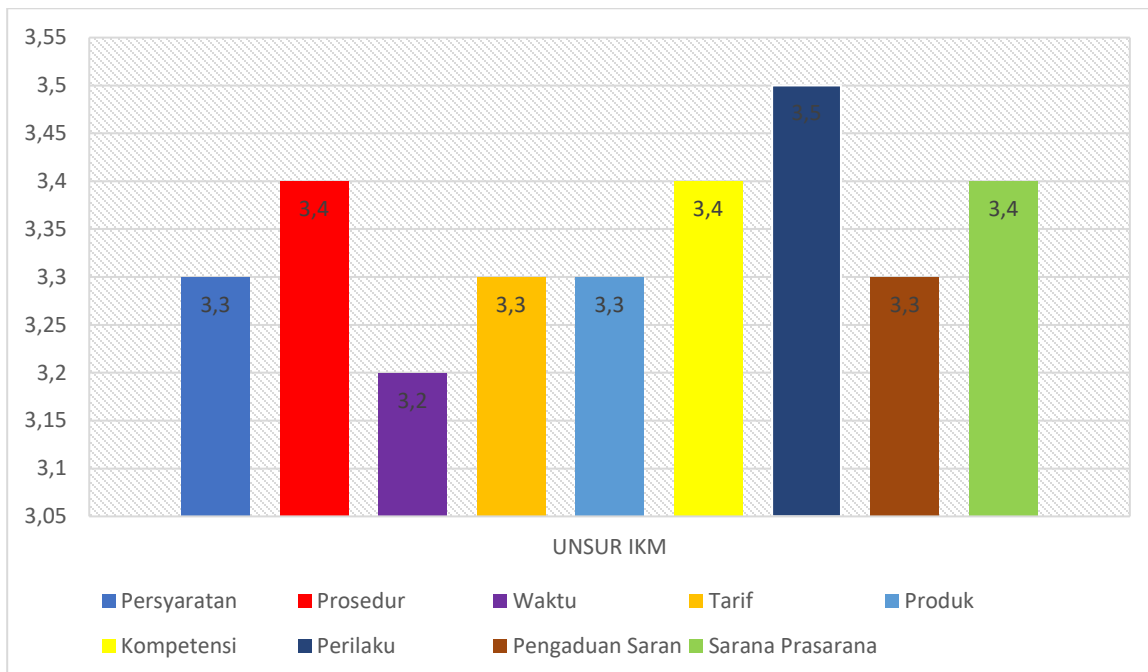
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	186	41,4 %
		PEREMPUAN	264	58,6 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0 %
		SLTP	105	23,3 %
		SLTA	156	34,6 %
		DIII	67	14,8 %
		SI	122	27,3 %
		S2	0	0 %
3	PEKERJAAN	PNS	84	18,6 %
		TNI/POLRI	57	12,6 %
		SWASTA	143	31,7 %
		WIRUSAHA	76	16,8 %
		LAINNYA	90	20,3 %

B. Rekap Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,3	3,4	3,2	3,3	3,3	3,4	3,5	3,3	3,4
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	82,26 (B atau Baik)								

C. Grafik Rekap Indeks Kepuasan Masyarakat



BAB IV

HASIL ANALISA DATA

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Jangka waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,2 . Selanjutnya persyaratan yang mendapatkan nilai 3,3 adalah nilai terendah kedua. Waktu pelayanan termasuk tiga unsur terendah yaitu 3,2.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku mendapatkan nilai tertinggi 3,5 dari unsur layanan.

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 :

1. “Pelayanan lama”.
2. “Lama menunggu pendaftaran.”

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

1. Pelayanan dari pendaftaran dirasakan pasien masih lama, sehingga penambahan beberapa petugas untuk pendaftaran/petugas pencari rekam medis.
2. Pasien masih merasa dipersulit dengan membawa persyaratan KK/KTP/BPJS

B. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik 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.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 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	Waktu Penyelesaian	PetugasPendaftarantidakmerangkaptugas	√	√	√	√	Pendaftaran
		Mempercepatpetugasdalam pencarianRekamMedis	√	√	√	√	RekamMedis
		Dokterpercepat anamnesis dan pemeriksaan	√	√	√	√	Dokter
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√	√	√	PJ Tiap Unit

BAB V

PENUTUP

Survey Kepuasan Pasien terhadap penyelenggaraan Puskesmas perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan public serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik. **Hasil perhitungan Indeks Kepuasan Pasien (IKM) adalah 82,26 %, Nilai ini termasuk dalam kategori B penilaian kerja Baik.**

LAMPIRAN

A. KUISIONER

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UPT PUSKESMAS KORPRI BANDAR LAMPUNG

Tanggal : <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>		Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia : <input type="text"/> Tahun	
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha			
<input type="checkbox"/> Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah 	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat 	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis 	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

