



**PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS WARUNGPRING**

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT
PUSKESMAS WARUNGPRING
TAHUN 2021**

Daftar Isi

Judul	1
Kata Pengantar	2
Daftar Isi	3
BAB I	
Pendahuluan	4
A. Latar Belakang	4
B. Maksud	4
C. Tujuan	4
D. Prinsip	5
E. Manfaat	5
BAB II	
Analisis dan Pembahasan	7
A. Profil Unit Pelayanan	7
B. Metode Pelaksanaan	10
1. Perencanaan.....	10
2. Tim Pelaksana Survei.....	10
3. Ruang Lingkup.....	11
4. Lokasi.....	11
5. Waktu Pelaksanaan.....	11
6. Teknik Survei.....	11
7. Responden.....	11
8. Bentuk Jawaban.....	11
9. Pengolahan dan Analisis Data.....	12
10. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM.....	12
11. Penyusunan Laporan.....	12
12. Proses Kontrol Kualitas.....	12
13. Penyusunan Laporan.....	13
C. Analisis dan Pembahasan	13
1. Karakteristik Responden.....	14
2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan.....	15
3. Saran Perbaikan dari Masyarakat.....	16
BAB IV	
Penutup	17
A. Kesimpulan	17
B. Saran	18
C. Rencana Tindak Lanjut	18

BAB I

Pendahuluan

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

B. Maksud

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

- a. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
- b. Memetakan kinerja pelayanan Puskesmas Warungpring yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna layanan;
- c. Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Puskesmas Warungpring.

C. Tujuan

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- a. Terukurnya Kepuasan Masyarakat Puskesmas Warungpring Tahun 2021;
- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Warungpring;
- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Puskesmas Warungpring;
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan Puskesmas Warungpring;

- e. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Puskesmas Warungpring;
- f. Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

D. Prinsip

Survei kepuasan masyarakat ini dilakukan dengan memperhatikan prinsip

1. Transparan

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

2. Partisipatif

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

3. Akuntabel

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

4. Berkesinambungan

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

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus 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, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

E. Manfaat

Survei kepuasan masyarakat memiliki manfaat yaitu:

- 1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;

2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan publik.

BAB II

Analisis dan Pembahasan

A. Profil Unit Pelayanan

1. Keadaan Geografi

a. Letak Geografi

Puskesmas Warungpring terletak di Jalan Raya Warungpring No. 1 Kecamatan Warungpring Kabupaten Pemalang, tepat di ibukota Kecamatan Warungpring. Wilayah kerja Puskesmas Warungpring meliputi 6 desa, yaitu :

- Desa Pakembaran
- Desa Warungpring
- Desa Karangdawa
- Desa Datar
- Desa Cibuyur
- Desa Mereng

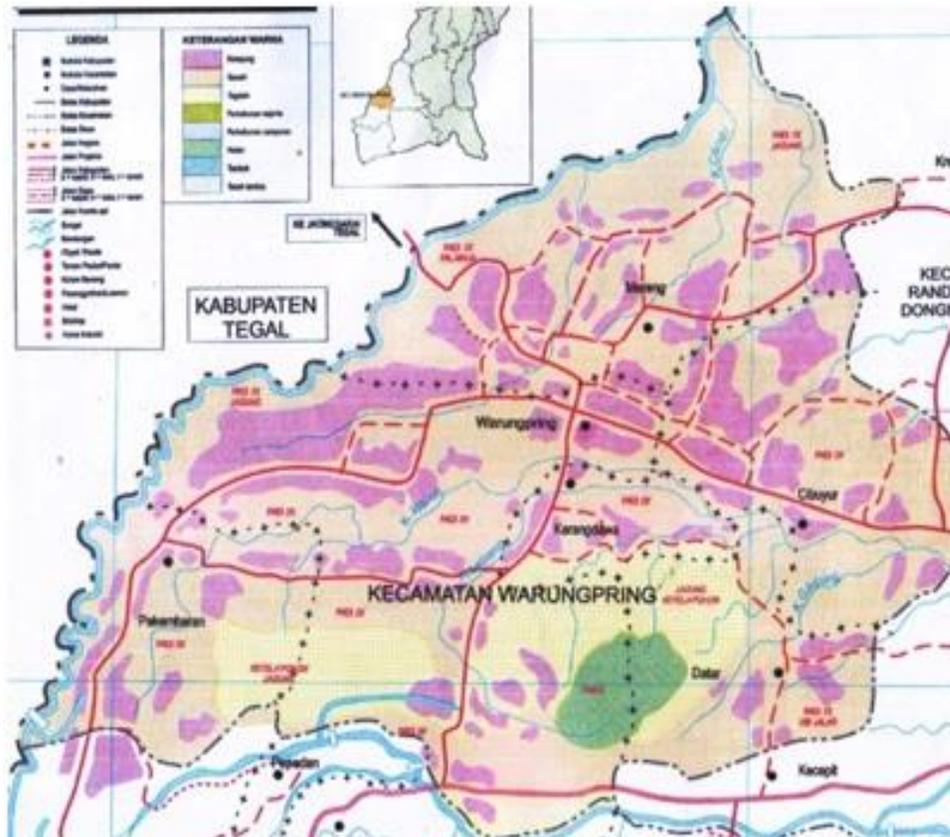
Batas-batas wilayah kerja Puskesmas Warungpring meliputi :

- Sebelah barat berbatasan dengan wilayah kerja puskesmas Jatinegara Kab .Tegal
- Sebelah timur berbatasan dengan wilayah kerja puskesmas Randudongkal
- Sebelah selatan berbatasan dengan wilayah kerja puskesmas Banyumudal
- Sebelah utara berbatasan dengan wilayah kerja puskesmas Randudongkal

b. Topografi

Puskesmas Warungpring berada didaerah dataran tinggi dengan ketinggian 320 meter di atas permukaan air laut, yang merupakan daerah tropis, berada di ibu kota kecamatan, beralamat di Jalan Raya Warungpring No.1 Kecamatan Warungpring Kabupaten Pemalang.

Gambar 2.1
Peta Wilayah Puskesmas Warungpring Kecamatan
Warungpring
Kabupaten Pemalang



c. KEADAAN PENDUDUK

1) Pertumbuhan dan Kepadatan Penduduk

Berdasarkan data Statistik , Jumlah penduduk Tahun 2021 adalah sebanyak 49.886 jiwa dengan 11.156 KK. Dengan luas wilayah sebesar 26,31 km², maka rata-rata kepadatan penduduk tercatat sebesar 2,174 jiwa setiap kilometer persegi. Untuk wilayah dengan penduduk terbanyak ada di desa Warungpring yaitu 17,763 jiwa, terendah di desa Warungpring yaitu 4.552 jiwa. Data dapat dilihat pada Tabel 2.1

Tabel 2.1

**Luas Wilayah,
Jumlah Penduduk dan Rumah Tangga Merurut Jumlah Desa
Di Puskesmas Warungpring Tahun 2021**

No	Desa	Luas Wilayah (Km ²)	Jumlah Penduduk (Jiwa)	Jumlah Rumah Tangga	Rata2 Jiwa /Rumah Tangga	Kepadatan Penduduk (Jiwa/Km ²)
1	PAKEMBARAN	2.63	4.884	1.125	4.36	1.857
2	WARUNGPRING	8.17	17.763	3.924	4.54	2.174
3	KARANGDAWA	2.91	2.348	456	5.10	806
4	DATAR	2.35	3.471	726	4.83	1.477
5	CIBUYUR	4.79	9.910	2.381	4.20	2.068
6	MERENG	5.46	11.510	2.544	4.54	2.108
JUMLAH		26.31	49.886	11.156	4.50	1.896

Sumber : TP PKK Kecamatan Warungpring tahun 2021).

2) Rasio Jenis Kelamin Penduduk

Komposisi penduduk menurut jenis kelamin dapat dilihat dari perkembangan Rasio Jenis kelamin, yaitu perbandingan penduduk laki-laki dengan penduduk perempuan. Berdasarkan data dari TP PKK Kecamatan di wilayah Puskesmas Warungpring jumlah penduduk laki-laki dan perempuan total . Jumlah penduduk laki-laki dan perempuan relatif seimbang, yakni laki laki 24,774 jiwa (49.67 %) dan perempuan 25,112 jiwa (50,32 %), sehingga rasio jenis kelamin penduduk wilayah Puskesmas Warungpring Tahun 2020 sebesar 98.70 yang berarti setiap 100 penduduk perempuan ada sekitar 95 penduduk laki-laki. Rincian data mengenai rasio jenis kelamin ini dapat dilihat pada lampiran Tabel 2.1.

3) Komposisi Penduduk Menurut Kelompok Umur

Struktur/komposisi penduduk wilayah Puskesmas Warungpring tahun 2021 dirinci menurut golongan umur dan jenis kelamin menunjukkan bahwa penduduk laki-laki maupun penduduk perempuan proporsi terbesar berada pada kelompok umur 15-44 tahun dan kelompok umur 0-14 tahun. Gambaran komposisi penduduk secara lebih rinci dapat dilihat pada lampiran Tabel 2.

Sedangkan perbandingan komposisi proporsional penduduk wilayah Puskesmas Warungpring tahun 2021 menurut usia

produktif dan tidak produktif pada tahun 2021 dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2.2
Kelompok Usia Produktif
Puskesmas Warungpring Tahun 2021

Kelompok Usia (Tahun)	2021	
	Jumlah	%
0 – 14	7.569	16,27
15 – 64	33.628	72,29
65 +	892	1,78

Sumber : TP PKK Kecamatan Warungpring tahun 2021)

Demikian gambaran umum wilayah Puskesmas Warungpring tahun 2021 yang disajikan secara ringkas terkait keadaan geografi, penduduk, ekonomi, pendidikan, dan kesehatan.

B. Metode Pelaksanaan

1. Perencanaan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik di unit pelayanan lingkup Pemerintah Kabupaten Pematang pada tahun 2021 ini dilaksanakan melalui beberapa tahap kegiatan, yaitu:

- a. Pembentukan Tim Pelaksana Survei;
- b. Penyusunan Instrumen Survei;
- c. Penentuan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel;
- d. Penentuan Responden;
- e. Pelaksanaan Survei;
- f. Pengolahan Hasil Survei;
- g. Penyajian Laporan Hasil Survei.

2. Tim Pelaksana Survei

Tim pelaksana SKM Puskesmas Warungpring terdiri dari:

- 1) Pengarah : Kepala Puskesmas Warungpring
- 2) Pelaksana, terdiri dari:
 - a) Ketua : Yanuar Bakhtiar S.Farm.Apt.
 - b) Sekretaris : Sri Mulyati,S Tr Keb
 - c) Anggota sekaligus sebagai surveior.

- i. Aniesa Victoria,Amd Keb
- ii. Neli Praptingsih
- iii. Sri Murbaetin,SKM.
- iv. Ida Fatmawati ,Amd Keb
- v. Arino W, SKM

3. Lokasi

Lokasi pelaksanaan SKM berada pada tempat layanan Puskesmas Warungpring.

4. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada bulan Juni dan Desember Tahun 2021.

5. Teknik Survei

Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas Warungpring tahun 2021. Tim pelaksana survei menggunakan teknik pengisian kuesioner dengan mendatangi langsung lokasi survei dan membagikan kuesioner kepada pengunjung unit layanan publik.

6. Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing layanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan berdasarkan tabel morgan dan krejcie.

7. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

- a. Diberi nilai 1 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c. Diberi nilai 3 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d. Diberi nilai 4 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

8. Pengolahan dan Analisis Data

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan. Dokumen tersebut menyajikan informasi tentang perkembangan unit pelayanan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

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

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111111$$

Interpretasi nilai SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

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

9. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	25,00 – 43,75	D	Tidak baik
2	43,75 – 62,50	C	Kurang Baik
3	62,51 – 81,25	B	Baik
4	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

10. Proses Kontrol Kualitas

Monitoring kelengkapan pengisian kuesioner dan Cek kelengkapan kuesioner dilakukan dengan :

1. Cek fisik kelengkapan jawaban dalam kuesioner, dilakukan oleh surveyor pada saat wawancara berakhir.
2. Input data isian kuesioner dilakukan setiap hari sekaligus memastikan bahwa kuesioner telah terisi dengan lengkap.

11. Penyusunan Laporan

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang, sehingga terstandardisasi. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

C. Analisis dan Pembahasan

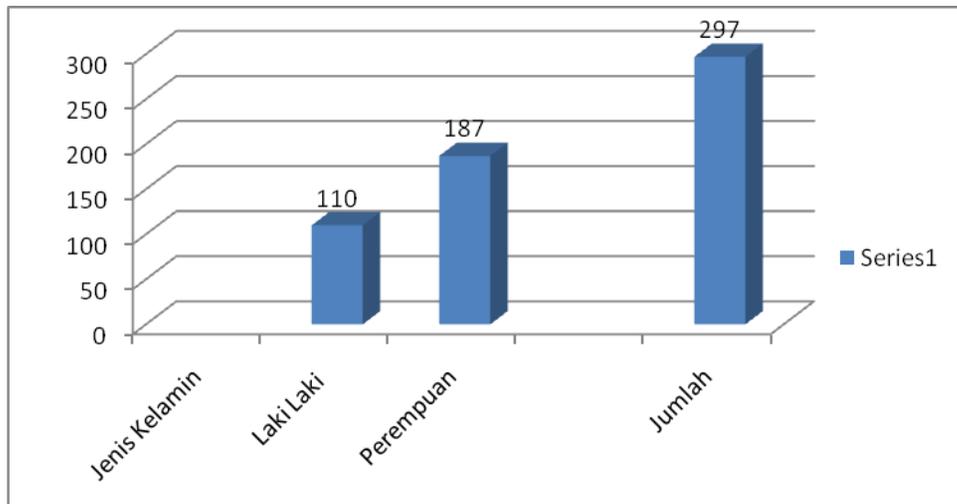
Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Warungpring tahun 2021 ini adalah pengguna layanan di Puskesmas Warungpring dalam 1 tahun terakhir. Diperoleh data kunjungan tahun 2020 sebanyak 16.541, dan rata rata perbulan 1,330 melihat dari table morgan and kranjie di dapat responden sebanyak 297 responden dari seluruh layanan di Puskesmas Warungpring. Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penyusunan SKM Pelayanan Puskesmas Warungpring tahun 2021 dapat disampaikan sebagai berikut

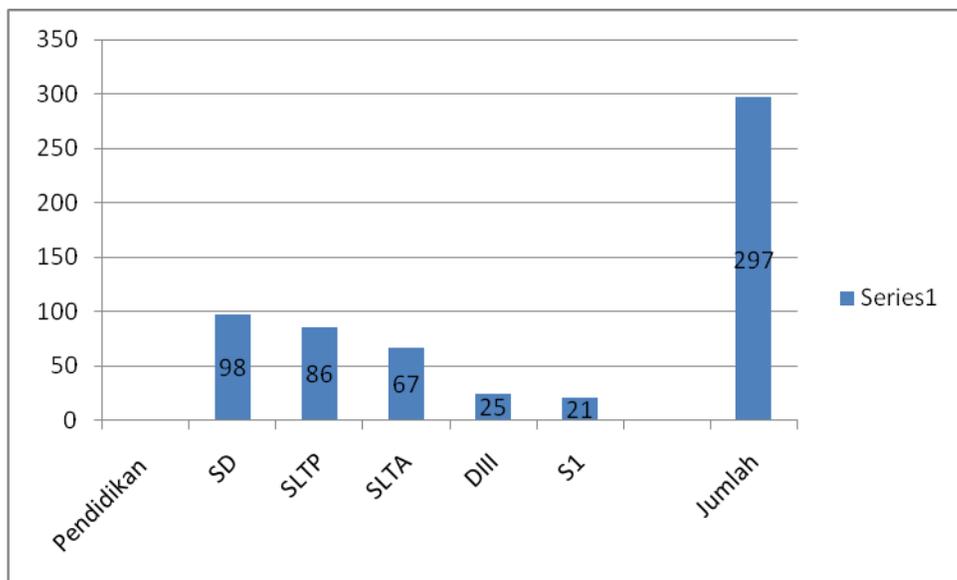
a. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Warungpring berdasarkan jenis kelamin.

Dari sejumlah responden 297 sejumlah 110 berjenis kelamin laki laki dan sejumlah 187 berjenis kelamin perempuan



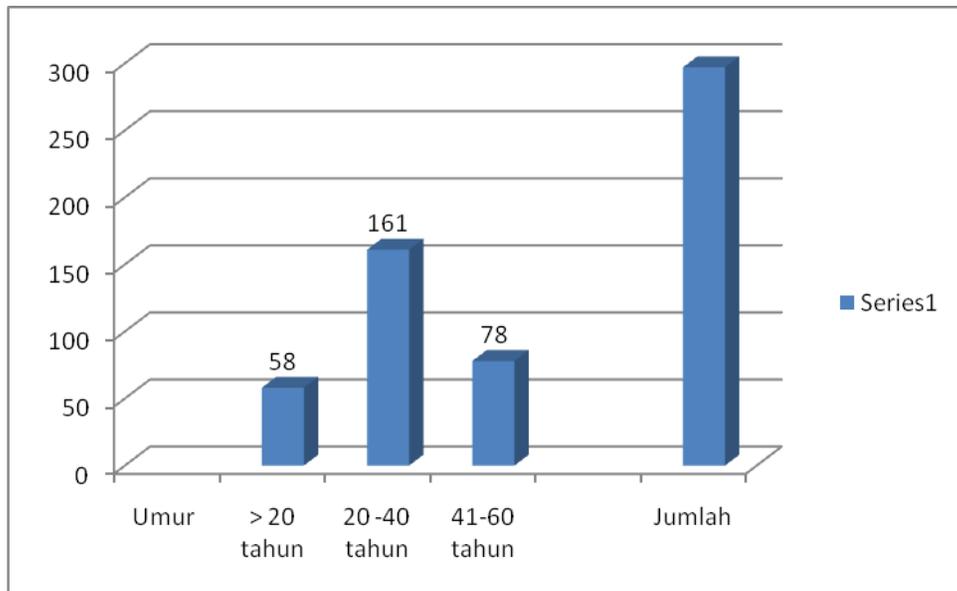
b. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Warungpring berdasarkan Pendidikan.

Dari sejumlah responden 297 sejumlah sebagian besar dengan pendidikan SD sejumlah 98 responden, 86 pendidikan SLTP dan SLTA sejumlah 67 responden dan 25 berpendidikan DIII dan sejumlah 21 berpendidikan S1



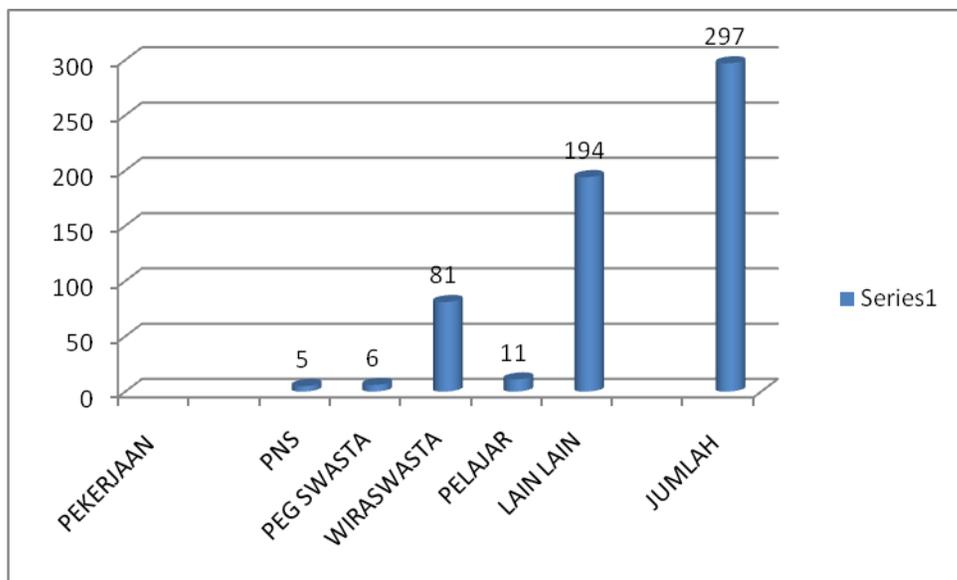
c. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Warungpring berdasarkan Umur

Dari sejumlah responden 297 sejumlah sebagian besar dengan rentang usia 21 tahun sampai 40 tahun yaitu sejumlah 161 responden dan rentang usia 40 th sampai 60 tahun sejumlah 78 responden serta yang umur kurang dari 20 tahun sejumlah 58



d. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Warungpring berdasarkan Pekerjaan

Sebagian besar pekerjaan lain lain



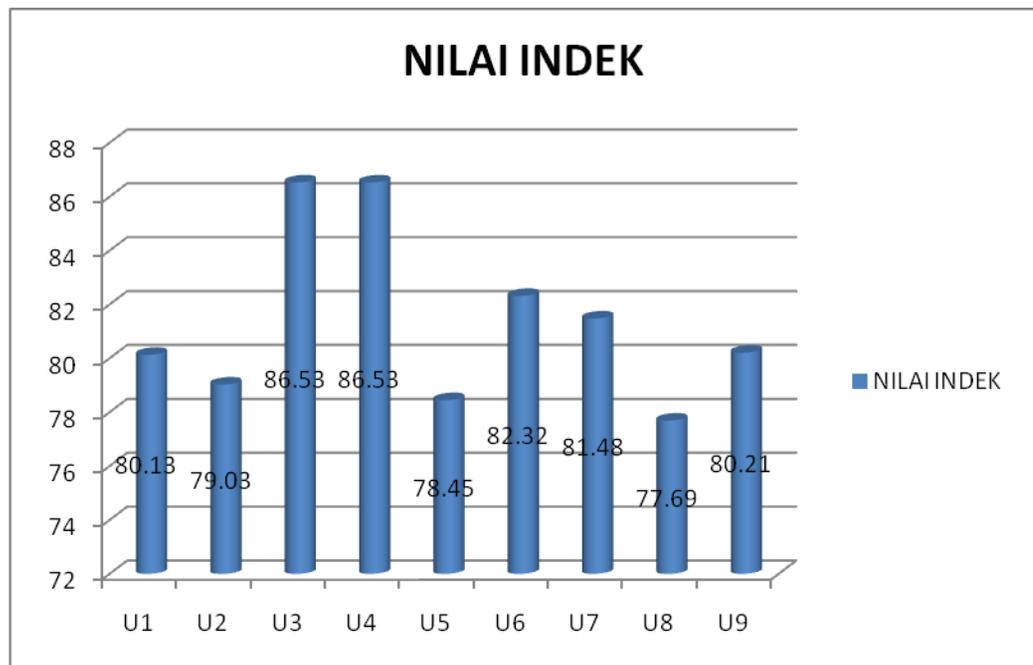
2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan Dinas/Badan tahun 2021, indeks per unsur pelayanan meliputi:

Hasil per unsur pelayanan

- Kesesuaian persyaratan Pelayanan dengan nilai 80,13
- Kemudahan Prosedur Pelayanan dengan nilai 79,03
- Ketepatan pelaksanaan jadwal dengan nilai 86,53
- Kesesuaian biaya Pelayanan dengan nilai 86,53
- Hasil pelayanan dengan nilai 78,45
- Kompetensi Petugas dengan nilai 82,32
- Kesopanan dan keramahan petugas dengan nilai 81,48
- Kejelasan maklumat pelayanan dengan nilai 77,69

- i. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan pelayanan dengan nilai 80,21



3. Saran Perbaikan dari Masyarakat

Terdapat saran perbaikan yang disampaikan langsung oleh masyarakat melalui survei kepuasan masyarakat pada Puskesmas Warungpring .

Beberapa saran perbaikan tersebut antara lain:

- a. Bangku ruang tunggu persalinan masih kurang
- b. Pelayanan agak tersendat karena petugas merangkap vaksinasi
- c. Selalu meningkatkan untuk pelayanan yang lebih baik
- d. Tingkatkan apa yang sudah ada
- e. Ketepatan jadwal pelayanan gigi
- f. Area parkir diperluas
- g. Yang sudah baik ditingkatkan menjadi lebih baik
- h. Sudah cukup baik. Semangat
- i. Lebih dipercepat lagi untuk sistem antrian

BAB III

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan analisis kepuasan masyarakat yang telah disampaikan, maka berikut ini disimpulkan beberapa hal:

1. Rangkuman hasil pengukuran kepuasan masyarakat dan kinerja pelayanan publik di Puskesmas Warunpring Kabupaten Pemalang :

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	2	3	4
1	Kesesuaian persyaratan Pelayanan	80,13	Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	79,03	Baik
3	Ketepatan pelaksanaan jadwal	86,53	sangat baik
4	Kesesuaian biaya Pelayanan	79,29	Baik
5	Hasil pelayanan	78,45	baik
6	Kompetensi Petugas	82,32	Sangat baik
7	Kesopanan dan keramahan petugas	81,48	Baik
8	Kejelasan maklumat pelayanan	77,69	baik
9	Penanganan Pengaduan,saran dan masukan pelayanan	80,21	Baik
IKM Puskesmas		80,51	Baik

2. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja **pelayanan publik Puskesmas Warunpring masuk pada kategori B (Baik)**. Diantara 9 (Sembilan) layanan publik yang disurvei, 2 layanan

memperoleh predikat Sangat baik, 7 layanan memperoleh predikat Baik. Meskipun telah memperoleh predikat baik dalam hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, penyelenggara layanan hendaknya tidak cepat berpuas diri dan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

3. Unsur-unsur kepuasan masyarakat yang menjadi perhatian pengguna pelayanan agar dapat ditingkatkan adalah :
 - a. Kejelasan maklumat pelayanan
 - b. Hasil Pelayanan
 - c. Kemudahan prosedur

Saran

1. Pelayanan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan yang di tetapkan
2. Pemenuhan petugas laboratorium sesuai kompetensi
3. Kemudahan tahapan pelayanan sesuai alur pelayanan

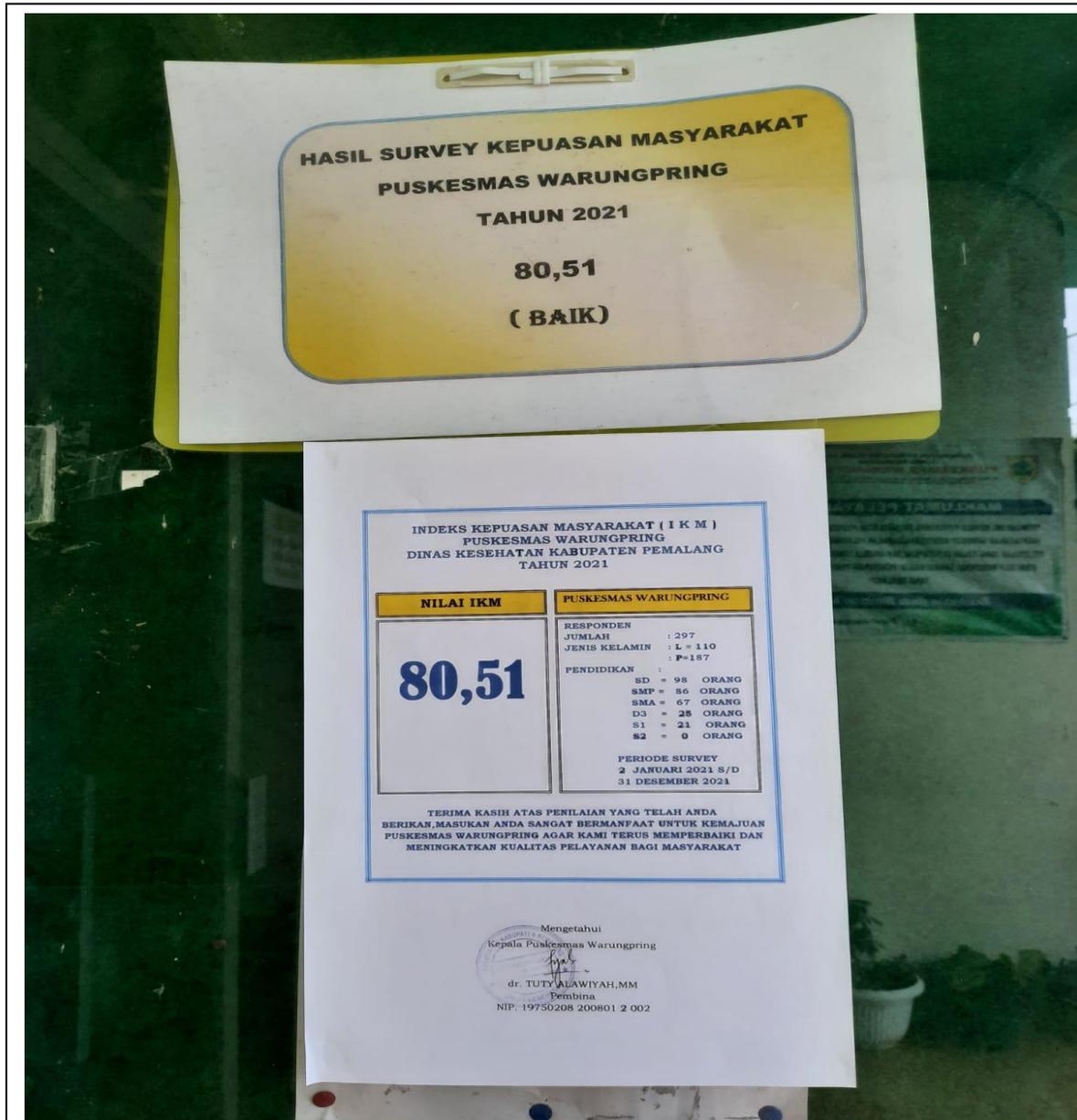
Rencana Tindak Lanjut

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1.	Kejelasan maklumat pelayanan	Pertemuan membahas tentang kejelasan maklumat pelayanan bahwa semua karyawan berkomitmen untuk melayani pelanggan sesuai standar pelayanan yang di tetapkan	Januari 2022 Minggu ke II	Admen, UKP,UKM
2.	Hasil Pelayanan	Pertemuan membahas tentang pelayanan yang diberikan puskesmas yaitu untuk pelayanan laboratorium belum lengkap karena belum ada tenaga analisis	Januari 2022 Minggu ke II	Admen ,UKP,UKM
3.	Kemudahan prosedur	Pertemuan membahas tentang Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan sesuai alur pelayanan	Januari 2022 Minggu ke II	Admen ,UKP,UKP

LAMPIRAN
PENGISIAN KUISIONER



DOKUMENTASI PUBLIKASI RUANG PELAYANAN



DOKUMENTASI PUBLIKASI DI MEDSOS

