

# KUISIONER SKM PUSKESMAS GEDANGAN TAHUN 2021

## DATA PENCACAH

Nama : Petugas Puskesmas dan Petugas Ijin Penelitian  
NIP :

## DATA UNIT PELAYANAN

Unit Pelayanan : Puskesmas Gedangan Kecamatan Gedangan  
Jenis Pelayanan : Pelayanan Umum, Loket, Lansia, Gigi, Laborat, KIA, Farmasi, IGD

## DATA MASYARAKAT

Jenis Kelamin :

Ket	Jumlah	Persen
1. Laki-laki	46	30,87%
2. Perempuan	103	69,13%
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>100,00%</b>

Umur :

Ket	Jumlah	Persen
1. < 20 thn	4	2,68%
2. 20 - 29 thn	53	35,57%
3. 30 - 39 thn	41	27,52%
4. 40 - 49 thn	22	14,77%
5. > 50 thn	29	19,46%
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>100,00%</b>

Pendidikan Terak :

Ket	Jumlah	Persen
1. SD kebawah	11	7,38%
2. SLTP	11	7,38%
3. SLTA	109	73,15%
4. D1/D3/D4	0	0,00%
5. S1	16	10,74%
6. S2 keatas	2	1,34%
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>100,00%</b>

Pekerjaan Utama :

Ket	Jumlah	Persen
1. PNS/TNI/POLRI	8	5,37%
2. Pegawai Swasta	88	59,06%
3. Wiraswasta/Usahawan	23	15,44%
4. Pelajar/Mahasiswa	0	0,00%
5. Lainnya	30	20,13%
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>100,00%</b>

Suku Bangsa :

Ket	Jumlah	Persen
1. Jawa	149	100,00%
2. Madura	0	0,00%
3. Sunda	0	0,00%
4. Batak	0	0,00%
5. Tonghoa	0	0,00%
6. Lainnya	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>100,00%</b>

DATA IKM

NOMOR KUISIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kela min	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Suku Bangsa	Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7
1	18	1	2	3	2	1	Poli KIA/KB	3	3	3	3	3	3	3
2	25	2	2	3	2	1	P.UMUM	3	3	4	4	3	3	3
3	70	5	2	3	2	1	P.UMUM	3	3	3	3	3	4	4
4	20	2	1	3	1	1	P.UMUM	4	4	3	4	4	4	4
5	24	2	2	3	2	1	P.UMUM	3	4	4	4	3	3	3
6	35	3	2	3	2	1	P.UMUM	3	3	3	3	4	4	4
7	55	5	1	3	2	1	P.UMUM	3	3	3	3	3	3	3
8	33	3	2	3	2	1	P.UMUM	3	3	2	4	3	3	3
9	53	5	2	5	2	1	P.UMUM	3	3	3	3	3	3	3
10	33	3	2	3	2	1	P.UMUM	3	3	3	3	3	3	3
11	32	3	2	3	2	1	P.UMUM	3	4	3	3	3	3	3
12	45	4	2	3	2	1	P.UMUM	3	3	3	3	3	4	4
13	35	3	2	3	2	1	P.UMUM	4	3	3	3	3	3	3
14	29	2	2	3	2	1	P.UMUM	3	3	3	3	3	4	4
15	32	3	2	3	2	1	P.UMUM	4	4	4	3	3	3	3
16	29	2	1	3	2	1	P.UMUM	4	4	3	4	4	4	4
17	31	3	1	3	2	1	P.UMUM	4	4	4	4	4	4	3
18	30	3	2	3	2	1	Poli KIA/KB	3	4	4	4	4	4	3
19	23	2	2	3	2	1	P.UMUM	4	4	4	4	3	4	4
20	21	2	1	3	2	1	P.UMUM	3	3	3	3	3	4	4
21	33	3	2	2	2	1	P.UMUM	4	4	4	4	4	4	4
22	30	3	1	3	2	1	P.UMUM	3	4	3	3	3	3	3
23	31	3	1	6	2	1	P.UMUM	4	4	3	4	4	4	4
24	24	2	2	3	5	1	P.UMUM	4	4	4	4	4	4	4
25	25	2	2	3	2	1	P.UMUM	3	3	3	4	4	4	4
26	42	4	2	3	3	1	P.UMUM	3	3	3	4	4	4	4
27	29	2	2	3	5	1	P.UMUM	4	4	4	4	4	4	4
28	42	4	2	3	2	1	P.UMUM	3	3	3	3	3	3	3

NOMOR KUISIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kela min	Pendidika n Terakhir	Pekerj aan Utama	Suku Bang sa	Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6
29	51	5	2	3	2	1	P. UMUM	4	4	4	4	4	4
30	48	4	2	3	2	1	P. UMUM	3	3	3	3	3	3
31	42	4	2	3	2	1	P. UMUM	4	4	4	4	4	4
32	51	5	1	3	2	1	P. UMUM	3	3	3	3	3	3
33	48	4	1	3	2	1	P. UMUM	3	3	3	3	3	3
34	27	2	2	3	2	1	P. UMUM	4	4	4	3	3	3
35	21	2	1	5	1	1	P. UMUM	3	3	3	3	3	4
36	31	3	2	3	2	1	P. UMUM	3	3	3	3	3	3
37	35	3	2	3	3	1	P. UMUM	4	4	3	3	3	3
38	27	2	2	3	2	1	P. UMUM	3	4	4	4	4	3
39	55	5	2	3	2	1	P. UMUM	3	4	4	4	3	3
40	24	2	2	3	2	1	P. UMUM	3	3	3	3	3	3
41	25	2	2	3	2	1	P. UMUM	3	3	3	4	4	3
42	26	2	2	3	2	1	P. UMUM	4	4	3	3	2	3
43	29	2	2	1	1	1	P. UMUM	4	4	4	4	4	4
44	24	2	2	3	3	1	P. UMUM	3	3	3	4	4	3
45	29	2	1	3	2	1	P. UMUM	3	3	3	3	3	3
46	28	2	2	3	2	1	P. UMUM	3	3	3	3	3	3
47	28	2	2	3	5	1	Poli KIA/KB	3	3	3	3	3	3
48	22	2	2	1	5	1	Poli KIA/KB	3	3	2	4	3	3
49	26	2	2	2	5	1	P. UMUM	4	3	3	3	3	3
50	24	2	2	3	2	1	Poli KIA/KB	4	3	3	3	4	4
51	28	2	2	5	2	1	Poli KIA/KB	3	4	3	3	3	3
52	2	1	1	1	5	1	Poli KIA/KB	3	3	3	4	3	4
53	35	3	2	3	2	1	Poli KIA/KB	3	3	3	4	3	3
54	5	1	1	1	5	1	Poli KIA/KB	4	4	4	4	4	4
55	35	3	2	3	2	1	Poli KIA/KB	3	3	3	3	3	3
56	27	2	2	3	2	1	Poli KIA/KB	3	3	3	3	4	4
57	30	3	2	1	5	1	Poli KIA/KB	3	3	3	3	3	4
58	28	2	2	2	2	1	Poli KIA/KB	3	3	3	3	3	3
59	42	4	2	2	5	1	Poli KIA/KB	3	4	4	4	4	4
60	28	2	2	5	2	1	Poli KIA/KB	3	3	3	3	3	4
61	42	4	2	3	3	1	LOKET	3	3	3	4	3	4
62	36	3	2	3	3	1	GIGI	4	4	4	4	4	4
63	37	3	2	3	5	1	GIGI	4	4	4	4	4	4
64	33	3	1	3	3	1	GIGI	4	4	4	4	4	4
65	38	3	2	3	5	1	GIGI	4	4	4	4	4	4

NOMOR KUISIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kela min	Pendidika n Terakhir	Pekerj aan Utama	Suku Bang sa	Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6
66	27	2	1	3	3	1	GIGI	4	4	4	4	4	4
67	26	2	1	3	3	1	GIGI	4	4	4	4	4	4
68	35	3	2	3	5	1	GIGI	4	4	4	4	4	4
69	35	3	1	3	5	1	GIGI	4	4	4	4	4	4
70	24	2	2	3	3	1	GIGI	4	4	4	4	4	4
71	25	2	2	2	3	1	GIGI	4	4	4	4	4	4
72	30	3	2	3	5	1	GIGI	4	4	4	4	4	4
73	28	2	2	3	3	1	GIGI	4	4	4	4	4	4
74	29	2	2	3	3	1	P.UMUM	4	4	4	4	4	4
75	31	3	2	5	5	1	P.UMUM	4	4	3	4	3	3
76	65	5	2	3	1	1	P.UMUM	3	3	3	4	3	3
77	60	5	1	2	2	1	P.UMUM	3	3	3	3	3	3
78	62	5	2	5	1	1	P.UMUM	4	3	3	4	3	3
79	60	5	2	1	5	1	P.UMUM	2	3	2	2	3	3
80	61	5	1	2	3	1	P.UMUM	3	2	2	3	3	3
81	71	5	2	1	5	1	P.UMUM	2	1	1	4	3	3
82	74	5	1	1	5	1	P.UMUM	3	3	2	3	1	3
83	61	5	1	1	5	1	P.UMUM	1	1	2	2	2	2
84	70	5	1	1	5	1	P.UMUM	2	2	2	2	2	2
85	63	5	1	2	5	1	P.UMUM	3	3	2	3	3	3
86	45	4	2	3	3	1	P.UMUM	3	3	3	3	3	3
87	47	4	1	5	5	1	P.UMUM	3	3	2	4	3	3
88	25	2	2	5	5	1	P.UMUM	3	3	3	3	3	3
89	28	2	2	2	3	1	P.UMUM	3	3	3	3	3	3
90	44	4	2	5	2	1	P.UMUM	4	4	4	4	4	4
91	25	2	1	5	3	1	LOKET	4	4	4	4	4	4
92	26	2	1	5	3	1	LOKET	4	4	4	4	4	4
93	58	5	1	5	5	1	LOKET	4	4	4	4	4	4
94	54	5	1	5	2	1	LOKET	4	4	4	4	4	4
95	53	5	1	5	2	1	LOKET	4	4	3	4	3	3
96	20	2	1	3	2	1	LOKET	4	4	4	4	4	4
97	54	5	1	6	2	1	LOKET	4	4	4	4	4	4
98	42	4	2	3	2	1	LOKET	4	4	4	4	4	4
99	24	2	1	3	2	1	LOKET	4	4	4	4	4	4
100	42	4	1	3	2	1	LOKET	4	4	4	4	4	4
101	65	5	2	3	3	1	Poli KIA/KB	3	3	3	3	3	3
102	39	3	2	3	3	1	Poli KIA/KB	3	3	3	3	3	3

NOMOR KUISIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kela min	Pendidika n Terakhir	Pekerja aan Utama	Suku Bang sa	Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6
103	40	4	2	3	2	1	Poli KIA/KB	4	4	3	4	4	4
104	25	2	2	5	5	1	Poli KIA/KB	4	3	3	3	3	4
105	25	2	2	3	5	1	Poli KIA/KB	3	3	3	3	3	3
106	21	2	2	3	2	1	Poli KIA/KB	4	4	3	4	3	4
107	21	2	2	3	2	1	Poli KIA/KB	4	3	3	2	2	3
108	24	2	2	3	5	1	Poli KIA/KB	3	3	4	3	4	4
109	30	3	2	3	3	1	Poli KIA/KB	4	3	3	3	3	3
110	21	2	2	3	5	1	Poli KIA/KB	3	3	3	3	3	3
111	35	3	2	3	2	1	IGD	3	3	3	3	3	3
112	25	2	1	3	2	1	IGD	3	3	3	3	3	3
113	39	3	2	3	2	1	IGD	3	3	4	4	3	3
114	49	4	2	3	2	1	IGD	3	3	3	3	3	3
115	53	5	1	3	2	1	IGD	3	3	3	3	3	4
116	45	4	2	3	2	1	IGD	3	4	3	3	3	3
117	39	3	2	3	2	1	IGD	3	3	3	3	3	3
118	35	3	2	3	1	1	LABORATORIUM	4	4	4	4	3	3
119	39	3	2	3	2	1	LABORATORIUM	4	3	4	4	4	3
120	47	4	1	3	2	1	LABORATORIUM	3	4	4	4	4	3
121	35	3	2	3	2	1	LABORATORIUM	3	3	3	4	4	3
122	53	5	1	3	2	1	LABORATORIUM	3	4	4	4	4	3
123	32	3	2	3	2	1	LABORATORIUM	3	3	4	4	3	3
124	51	5	2	3	2	1	LABORATORIUM	3	3	4	4	3	3
125	47	4	2	3	3	1	LABORATORIUM	3	4	4	3	3	3
126	43	4	2	3	2	1	LABORATORIUM	3	3	3	4	4	3
127	53	5	2	3	2	1	LABORATORIUM	3	3	3	3	3	3
128	38	3	1	3	2	1	LABORATORIUM	3	4	4	3	4	3
129	36	3	2	3	3	1	LABORATORIUM	4	3	3	3	4	4
130	40	4	2	3	2	1	LABORATORIUM	3	3	3	4	4	4
131	50	5	2	3	2	1	LABORATORIUM	3	4	4	3	3	4
132	57	5	2	3	2	1	LABORATORIUM	4	4	4	4	4	4
133	31	3	1	3	2	1	FARMASI	3	3	4	4	3	3
134	21	2	1	3	2	1	FARMASI	3	3	4	3	3	4
135	27	2	1	3	3	1	FARMASI	4	4	4	4	4	4
136	28	2	1	3	2	1	FARMASI	4	3	4	4	3	4
137	60	5	1	5	1	1	FARMASI	4	4	4	4	4	4
138	30	3	2	3	2	1	FARMASI	4	3	4	4	4	4
139	21	2	1	3	2	1	FARMASI	4	4	4	4	4	4

NOMOR KUISIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kela min	Pendidika n Terakhir	Pekerj aan Utama	Suku Bangsa	Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	
140	45	4	2	3	1	1	FARMASI	4	4	4	4	4	3	
141	50	5	1	2	5	1	FARMASI	4	3	4	4	4	4	
142	21	2	2	3	2	1	FARMASI	4	4	4	4	3	4	
143	24	2	1	3	2	1	FARMASI	3	4	4	4	3	4	
144	14	1	2	1	5	1	FARMASI	4	3	4	4	4	3	
145	31	3	2	3	2	1	FARMASI	4	3	3	3	4	3	
146	31	3	2	3	2	1	FARMASI	3	4	3	3	3	4	
147	32	3	2	2	2	1	FARMASI	3	3	4	4	3	3	
148	40	4	2	3	2	1	FARMASI	3	3	3	3	3	3	
149	32	3	2	3	2	1	FARMASI	4	4	4	4	4	4	
150	55	5	1	3	2	1	FARMASI	4	4	4	4	4	4	
<b>TOTAL</b>								511	507	502	524	504	511	511
<b>Jumlah Kuisisioner</b>								150	149	149	149	149	149	149
<b>Rata-rata</b>								3,41	3,40	3,37	3,52	3,38	3,43	3,38
<b>Rata-rata x bobot</b>								0,38	0,38	0,37	0,39	0,38	0,38	0,38
<b>Nilai rata2 tertimbang IKM</b>								3,44						
								<b>86,04</b>						

Kesimpulan :  
 Nilai IKM setelah dikonversi  
 Mutu pelayanan  
 Kinerja Unit Pelayanan

= 86,04  
 = A  
 = Sangat Baik

Sidoarjo, 30 Juni 2021  
 KEPALA PUSKESMAS GB


dr. NOER AMALIS SHOLE  
 NIP. 19720401 200604 2 0

## LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2021 UPT PUSKESMAS GEDANGAN

### I. UNIT KERJA

Nama Instansi : UPT Puskesmas Gedangan  
Alamat : Jl. Raya Jenggala No. 74, Gedangan, Sidoarjo  
No. Telp/ Fax :(031) 99606350  
Media sosial

Google :puskesmasgedangansidoarjo

 @puskesmasgedangan

 PuskesmasGedangan

Petugas pelayanan :data terlampir

Jenis pelayanan :Puskesmas Rawat Jalan

Sarana pengaduan : No WA 082139707313, Google

Maklumat pelayanan (dokumentasi maklumat) : terlampir

Alur pelayanan (dokumentasi alur pelayanan) : terlampir

Fasilitas pelayanan (dokumentasi ruang pelayanan, toilet, parkir, fasilitas khusus dan fasilitas penunjang lainnya) : terlampir

### II. HASIL SURVEI

#### A. Waktu survei

Pengambilan data survei dilaksanakan selama 5 bulan dimulai tanggal 2 Agustus s.d. 24 Desember 2021.

#### B. Karakteristik responden

##### 1. Jumlah responden

Jumlah responden dalam survei kepuasan masyarakat UPT Puskesmas Gedangan tahun 2021 sebanyak 549 orang, yang terbagi dalam 13 jenis pelayanan. Rincian responden per unit pelayanan dapat dilihat pada **Tabel 1**.

**Tabel 1. Rekapitulasi Jumlah Responden per Jenis Pelayanan**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Responden
1	Loket Pendaftaran	236
2	Pelayanan Anak	29
3	Pelayanan Farmasi	7
4	Pelayanan Gigi & Mulut	23
5	Pelayanan Gizi dan Laktasi	8
6	Pelayanan KIA KB	175
7	Pelayanan Laboratorium	17
8	Pelayanan Lansia	15
9	Pelayanan TB Paru	0
10	Pelayanan Umum	29
11	Pelayanan Vaksinasi	9
12	Pelayanan VCT PITC	0
13	UGD Non 24 Jam	1

##### 2. Profil responden

Usia : -

Jenis kelamin :laki-laki = 146 orang, perempuan = 403 orang

Pendidikan :D1 = 3 orang, D3 = 29 orang, SMA = 425, SMP = 54 orang, S1

### 3. Hasil Survei

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Gedangan Tahun 2021 dengan total 549 responden untuk 13 jenis pelayanan menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **89,70**. Dengan demikian pelayanan public pada UPT Puskesmas Gedangan berada pada kategori **Sangat Baik** atau dengan nilai konversi IKM sebesar **89,70**. Untuk hasil SKM per unsure pelayanan pada UPT Puskesmas Gedangan dapat dilihat pada **Tabel 2**.

**Tabel 2. Nilai SKM per Unsur Pelayanan**

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
U1	Persyaratan	3.6340	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.6428	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3.6211	Sangat Baik
U4	Biaya/ Tarif	3.6005	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3.6017	Sangat Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3.6454	Sangat Baik
U7	Perilaku pelaksana	3.6369	Sangat Baik
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.6081	Sangat Baik
U9	Sarana dan pra-sarana	3.6284	Sangat Baik
	<b>IKM</b>	<b>89.70</b>	<b>Sangat Baik</b>

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa unsur pelayanan publik dengan nilai terendah adalah pada unsure Biaya/ Tarif, sedangkan unsure pelayanan public dengan nilai tertinggi adalah pada unsur Kompetensi pelaksana.

Saran masukan yang disampaikan oleh responden untuk peningkatan kualitas pelayanan public disajikan pada **Tabel 3**.

**Tabel 3. Saran dan Masukan Responden Survei Kepuasan Masyarakat**

Unsur Pelayanan	Saran/ masukan
Sistem, mekanisme dan prosedur	Sdh 4x dtg ke poli gigi ini. 3x di tanganin dr.ninis mengecewakan. Dengan dalil masih byk antrian menunggu pdhl sy jg menunggu antri dari jam8 baru ditangani jam9.30an dengan hasil yg mengecewakan. Pdhl sy jg ijin kerja dlu seblm dtg ke puskesmas
Sarana dan pra-sarana	Mungkin di kasih pengeras suara. Dan kursi tunggunya di tambah...
Sarana dan pra-sarana	Tambah kuota vaksin
Perilaku pelaksana	Berilaah pelayanan yg terbaik untuk pasien,,karna tidak semua pasien tau prosedur tentang pelayanan dan terutama tentang gejala yg pasien alami
Sarana dan pra-sarana	Harusnya ada Tempat handsenitezer diruangan
Sarana dan pra-sarana	Kursi tunggu pasien kurang banyak
Sarana dan pra-sarana	Mohon tempat parkir kendaraan diberi peneduh



### III. ANALISIS

Berdasarkan hasil penilaian unsur dari survey serta saran masukan dari responden, berikut merupakan analisis atas faktor penyebab dan rencana perbaikan yang akan dilakukan oleh UPT Puskesmas Gedangan

Tabel 4. Faktor Penyebab dan Rencana Perbaikan

No	Unsur Pelayanan	Faktor Penyebab	Rencana Perbaikan
1	Persyaratan	Ada sebagian kecil pasien tidak membawa kartu identitas saat berobat di puskesmas	Melakukan sosialisasi persyaratan berobat atau periksa ke puskesmas
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Beberapa pasien tidak mengetahui alur pelayanan di puskesmas atau unit tempat mendapatkan pelayanan tersebut	Melakukan sosialisasi alur pelayanan dan tindakan di unit layanan
3	Waktu Penyelesaian	Beberapa pasien tidak mengetahui lama waktu layanan di unit pemberi layanan	Melakukan sosialisasi alur pelayanan dan lama waktu pemberian layanan di unit pemberi layanan
4	Biaya/ Tarif	Beberapa pasien tidak mengetahui biaya / tarif layanan di puskesmas	Melakukan sosialisasi biaya / tarif tindakan di puskesmas
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	Beberapa pasien tidak mengetahui produk spesifikasi dan jenis layanan	Melakukan sosialisasi produk spesifikasi dan jenis layanan yang ada di puskesmas
6	Kompetensi pelaksana	Ada sebagian kecil petugas yang belum kompeten sesuai dengan bidangnya	Melakukan pengajuan pelatihan untuk peningkatan kompetensi petugas
7	Perilaku pelaksana	Ada petugas yang kurang ramah terhadap pasien	Melakukan sosialisasi tentang sikap dan pelayanan publik pada setiap petugas pelayanan
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Ada jalur pengaduan dan penanganan yang belum dapat menangani dengan optimal	Melaksanakan Pelatihan penanganan complain (manajemen complain) untuk semua petugas

		dapat dipenuhi karena keterbatasan sarana dan prasarana dalam gedung puskesmas	penambahan sarana dan prasarana ke Dinas Kesehatan
--	--	--	--

#### IV. KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil survei, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Gedangan pada tahun 2021 berada pada kategori **Sangat Baik** dengan nilai indeks **3,62** dan nilai konversi **89,70**.
2. Unsur tertinggi dan terendah di UPT Puskesmas Gedangan, sebagai berikut

Tabel 5. Unsur Tertinggi dan Unsur Terendah

Unsur Tertinggi	Unsur Terendah
1.Kompetensi pelaksana 2.Sistem, Mekanisme dan Prosedur 3.Perilaku pelaksana	1.Biaya/ Tarif 2.Produk Spesifikasi jenis pelayanan 3.Penanganan pengaduan, saran dan masukan

#### V. TINDAK LANJUT

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan public pada UPT Puskesmas Gedangan, rencana tindak lanjut dan perbaikan berdasarkan hasil SKM adalah sebagai berikut :

Tabel 6. Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Perbaikan	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Melakukan sosialisasi persyaratan berobat atau periksa ke puskesmas	Sosialisasi persyaratan berobat atau periksa ke puskesmas	2 menit	Unit Loker / Pendaftaran
2	Sistem, Mekanismedan Prosedur	Melakukan sosialisasi alur pelayanan dan tindakan di unit layanan	Sosialisasi alur pelayanan dan tindakan di unit layanan	2 menit	Semua Unit Pemberi Layanan di Puskesmas
3	Waktu Penyelesaian	Melakukan sosialisasi alur pelayanan dan lama waktu pemberian layanan di unit pemberi layanan	Sosialisasi alur pelayanan dan lama waktu pemberian layanan di unit pemberi layanan	2 menit	Semua Unit Pemberi Layanan di Puskesmas
4	Biaya/ Tarif	Melakukan sosialisasi biaya / tarif tindakan di puskesmas	Sosialisasi biaya / tarif tindakan di puskesmas	2 menit	Semua Unit Pemberi Layanan di Puskesmas

		yang ada di puskesmas	layanan		
6	Kompetensi pelaksana	Melakukan pengajuan pelatihan untuk peningkatan kompetensi petugas	Pengajuan pelatihan untuk peningkatan kompetensi petugas	1 tahun	Unit Tata Usaha
7	Perilaku pelaksana	Melakukan sosialisasi tentang sikap dan pelayanan public pada setiap petugas pelayanan	Sosialisasi tentang sikap dan pelayanan public pada setiap petugas pelayanan	1 bulan	Semua Unit Pemberi Layanan di Puskesmas
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melaksanakan Pelatihan penanganan complain (manajemen complain) untuk semua petugas layanan di puskesmas	Pelatihan penanganan complain (manajemen complain) untuk semua petugas layanan di puskesmas	2 hari	Tim Manajemen Komplain Puskesmas
9	Sarana dan pra-sarana	Melakukan pengajuan penambahan sarana dan pra-sarana ke Dinas Kesehatan	Pengajuan penambahan sarana dan pra-sarana ke Dinas Kesehatan	1 tahun	Unit Tata Usaha

## DAFTAR NAMA KARYAWAN/WATI PUSKESMAS GEDANGAN

No	N A M A	Keterangan	NIP	PANGKAT/GOL
1	drg. Fauzi Basalamah	Kepala Puskesmas	197004192001041001	Pembina Tk. I / IVB
2	dr. Agustiniingsih	Dokter Umum	19600823 198711 2 001	Pembina Utama Madya/IVD
3	drg. Ilun Mufassilah	Dokter Gigi	19631112 198911 2 001	Pembina TK.I /IV C
4	drg. P. Alfiantin D.	Dokter Gigi	19620115 198802 2 001	Pembina Utama Muda/ IV C
5	dr. Hidayahyama P.	Dokter Umum	19871216 201402 2 003	Penata / III C
6	dr. Yenni Martina D.W.	Dokter Umum	19920328 201903 2 015	Penata Muda TK.I/IIIB
7	dr. Henny Widiastuty	Dokter Umum	197901012008012044	Penata Tk. I/ IIID
8	Sulastri	Perawat	19670310 199203 2 012	Penata Tk.I/IIID
9	Rina As,yuniati	Kesling/Sanitarian	19660429 198803 2 005	Penata Tk.I/IIID
10	Maisaroh, SE	Ka TU	19680112 198903 2 010	Penata Tk.I/IIID
11	Eny Mutrofin	Bidan	19700812 199203 2 004	Penata Tk. I/IIID
12	Tri Sulastiyo	Bidan	19700204 199301 2 001	Penata Tk. I/IIID
13	Ghonimah Mardiana	Bidan	19730725 199303 2 008	Penata Tk. I/IIID
14	Only Rahmatinni'mah	Asisten Apoteker	19710729 199403 2 009	Penata Tk. I/IIID
15	Sri Endang Winartin	Loket	19640907 198703 2 010	Penata Muda TK.I/IIIB
16	Ning Haryuni	Loket	19660504 198802 2 004	Penata Muda TK.I/IIIB
17	Masfufah	Bendahara penerimaan pembantu	19690720 199103 2 012	Penata Muda TK.I/IIIB
18	Suparni	Loket	19660623 199203 2 011	Penata Muda TK.I/IIIB
19	Khusnul Khowatim	Bidan	19820510 200501 2 023	Penata Muda TK.I/IIIB
20	Wahyu Dwi Feriastin	Pranata Laborat	19770212 200604 2 020	Penata Muda TK.I/IIIB
21	Rima Hendika Dana K	Pranata Laborat	199103122014022004	Pengatur/ IID
22	Iswatien Aisiyah A.S	Perawat	19800421 200801 2 029	Penata Muda TK.I/IIIB
23	Sabar Sampurno	Perawat	19840201 200902 1 002	Penata Muda TK.I/IIIB
24	Endah Palupi	Perawat	19800216 201001 2 011	Penata Muda Tk. I/IIIB

27	Wahyu Elis Destriana	Perawat	19861204 201402 2 004	Pengatur Tk. I/IID
28	Dinda Rahma Haris	Bidan	19890429 201402 2 003	Pengatur Tk. I/IID
29	Elvy Widyastuti	Bidan	19760928 200801 2 015	Pengatur Tk. I/IID
30	Linda Kurniawati	Bidan	19780328 200801 2 015	Pengatur Tk. I/IID
31	Pudjiati Adi Purnami	Bidan	19790314 200801 2 009	Pengatur Tk. I/IID
32	Siti Aminah	Bidan Tradisional	19720124 200604 2 008	Pengatur Tk. I/IID
33	Maya Dewi Wulandari	Gizi/Nutrisionis	19921021 201402 2 002	Pengatur Tk. I/IID
34	Novi Dianita Sukowati	Bidan	19851101 202012 2 008	Pengatur/ IIC
35	Yuli Ernawati	Bidan	19930811 202012 2 018	Pengatur/ IIC
36	Pratama Bahagia Rahmadani	Perawat	19920319 202012 1 012	Pengatur/ IIC
37	Windra Yulianto	Driver	19750721 200902 1 001	Pengatur / IIC
38	Nurrita Dwi S	Bidan	19851112 201704 2 008	Pengatur / IIC
39	Wahyu Rahmawati	Bendahara Pengeluaran Pembantu	19900925 201001 2 001	Pengatur/ IIC
40	Nancy Natalia	PIC	19831213 201001 2 002	Pengatur/ IIC
41	Shinta Bela Pratiwi	Perawat Gigi	19950403 201903 2 011	Pengatur/ IIC
42	Yulia Mufarrihah	Bidan Desa	19790722 201905 2 002	Pengatur/ IIC
43	Amini	Bidan Kordinasi	19720706 200701 2 012	Pengatur/ IIC
44	Dwi Purnamasari	PERAWAT PONKESDES	-	-
45	Arifah Mubaroh	PERAWAT PONKESDES	-	-
46	Ifa Sulistin	PERAWAT PONKESDES	-	-
47	Siti Nur Cholifah	PERAWAT PONKESDES	-	-
48	Mahardika Rafi Maulana	ADMIN PEGAWAI BLUD	-	-
49	Setya Budi Rahayu	Promkes BOK	-	-
50	Inggrit Putri Siswi Arinda	Pembantu Pengelola Keu BOK	-	-
51	Nizar Arfandhi	Rekmed BLUD	-	-
52	Mai Rizki Fauziah	Admin Loker	-	-
53	Nira Rinanda Soeprayogie	Admin Umum	-	-

57	Andianto	KEAMANAN PIHAK KETIGA	-	-
58	M. Isya Ansori	CS PIHAK KETIGA	-	-
59	M. Ikram A	KEAMANAN PIHAK KETIGA	-	-
60	Yanuar	SOPIR PIHAK KETIGA	-	-
61	M. Karim	Parkir	-	-

# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

## Puskesmas Gedangan

Periode survei : Periode 01 Januari 2022 - 30 Juni 2022

# Sangat Baik

### Responden

Jumlah : 929 Orang

Jenis Kelamin: L=276 Orang / P = 653 Orang

Pendidikan:

SMP= 75 Orang

SMA= 726 Orang

D1/D2/D3= 51 Orang

S1= 74 Orang

S2= 30orang

Lainnya= 0 Orang

# 97.62

KEPALA PUSKESMAS GEDANGAN



Ditandatangani secara elektronik oleh

dr.B.IRAWATYATNA,K,MM

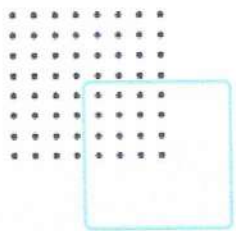
NIP. 197410192007012008

dr. B. Irawatyatna.k. MM

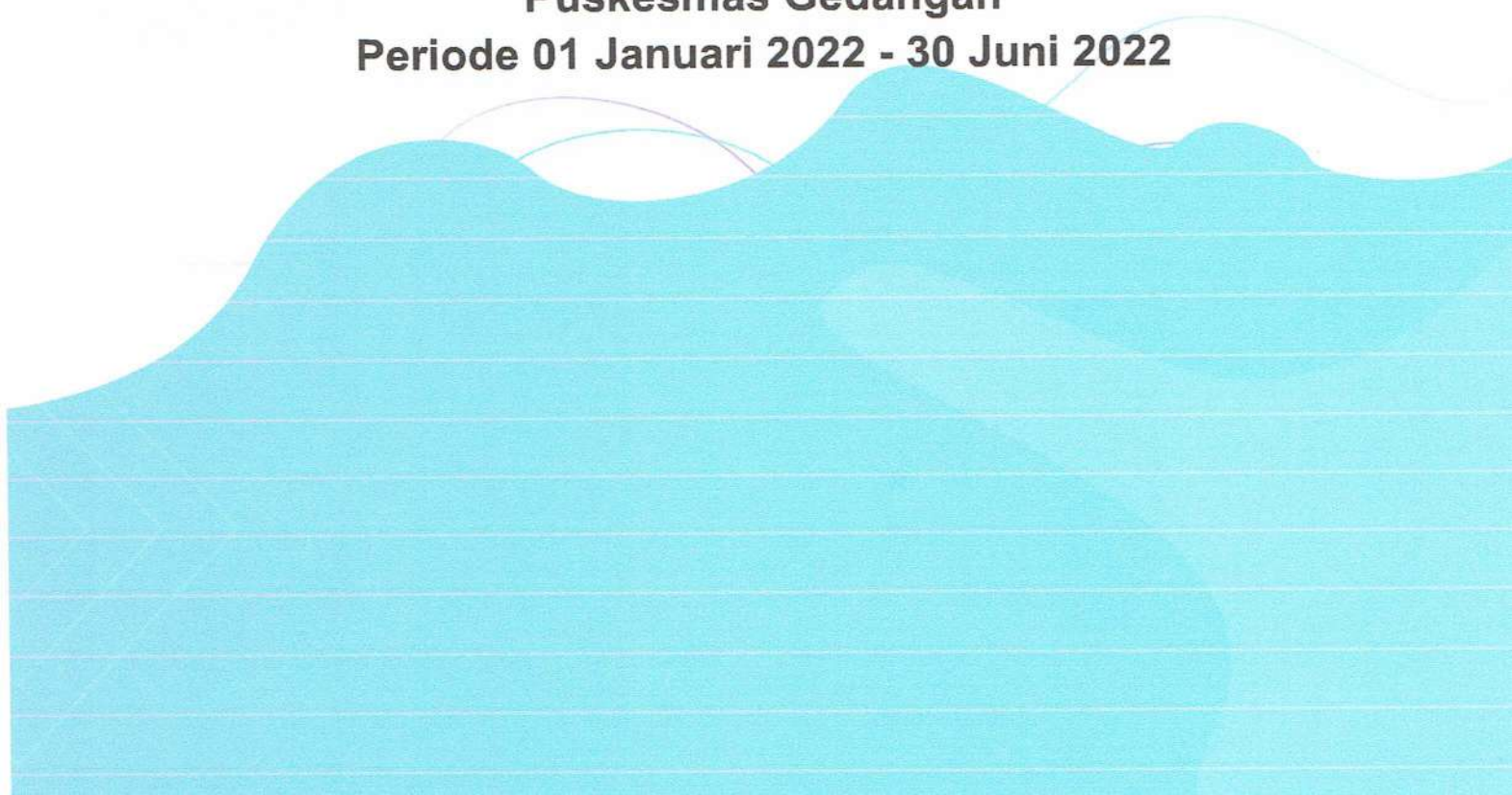
PEMBINA / Iva

NIP 197410192007012008

Terimakasih atas penilaian yang telah anda berikan. Masukan anda sangat bermanfaat untuk kemajuan Unit Kerja kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat



**Survei Kepuasan Masyarakat  
Puskesmas Gedangan  
Periode 01 Januari 2022 - 30 Juni 2022**







## LAPORAN

### Survei Kepuasan Masyarakat

---

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, peran dan fungsi Pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus memaksimalkan pelayanan masyarakat sesuai asas yang tercantum dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, merupakan salah satu komitmen unit penyelenggaraan pelayanan publik. Komitmen tersebut tercermin dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan melalui evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan penilaian dan pengukuran kinerja dari unit penyelenggara pelayanan publik. Penilaian dan pengukuran kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan dalam bentuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pada periode Periode 01 Januari 2022 - 30 Juni 2022, Puskesmas Gedangan Kabupaten Sidoarjo selaku unit penyelenggara pelayanan publik melakukan kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara detail dibahas di dalam laporan ini, diharapkan dapat memberikan manfaat untuk mendukung upaya perbaikan dan menjadi barometer dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta mendorong partisipasi stakeholder.

Kemudian hasil survei ini juga kami harapkan dapat menjadi komitmen pimpinan beserta jajarannya, sehingga dapat meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Puskesmas Gedangan Kabupaten Sidoarjo mengucapkan terima kasih atas dukungan seluruh masyarakat, utamanya pengguna layanan atau responden yang terlibat dalam proses survei dan memberikan informasi kebutuhan laporan ini. Selanjutnya, kami akan menindaklanjuti hasil dari penilaian responden, saran, dan masukan inovasi pelayanan agar dapat meningkatkan mutu layanan dan kepercayaan di masa yang akan datang.



## LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

---

Akhirnya harapan kami semoga hasil dari laporan ini dapat memberi manfaat, bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses peningkatan kualitas layanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Hormat Kami,

**Puskesmas Gedangan**

000/2426/438.5.2.2.23/2022



Ditandatangani secara elektronik oleh

dr. B. IRAWATYRATNA, K, MM

NIP. 197410192007012008

**KABUPATEN SIDOARJO**



# LAPORAN

## Survei Kepuasan Masyarakat

### DAFTAR ISI

Kata Pengantar	.....	i
Daftar Isi	.....	ii
Daftar Tabel	.....	iv
Daftar Gambar	.....	v
Executive Summary	.....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>		
I.1. Latar Belakang	.....	I – 1
I.2. Dasar Hukum	.....	I – 3
I.3. Maksud dan Tujuan	.....	I – 4
I.4. Manfaat	.....	I – 4
I.5. Ruang Lingkup	.....	I – 5
<b>BAB II METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI</b>		
II.1 Pelaksanaan Survei	.....	II – 1
II.2 Pengisian Kuisisioner	.....	II – 1
II.3 Metode Analisis Data	.....	II – 4
II.4 Karakteristik Responden	.....	II – 5
<b>BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b>		
III.1 Tingkat Kepuasan Masyarakat	.....	III – 1
III.2 U1 : Persyaratan	.....	III – 2
III.3 U2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	.....	III – 2
III.4 U3 : Waktu Penyelesaian	.....	III – 3
III.5 U4 : Biaya/Tarif	.....	III – 4
III.6 U5 : Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	.....	III – 4
III.7 U6 : Kompetensi Pelaksana	.....	III – 5
III.8 U7 : Perilaku Pelaksana	.....	III – 5
III.9 U8 : Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	.....	III – 6
III.1 U9 : Sarana dan Prasarana	.....	III – 7
0		
III.1 Saran dan Kritik Responden	.....	III – 7
1		
III.1 Ringkasan Hasil Survei SKM	.....	III – 10
2		
<b>BAB IV PENUTUP</b>		
IV.1 Analisis	.....	IV – 1
IV.2 Kesimpulan	.....	IV – 2
IV.3 Tindak Lanjut	.....	IV – 3



**LAPORAN**  
Survei Kepuasan Masyarakat

---

**Daftar Pustaka**



## LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

### DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Nilai Persepsi Jawaban
Tabel 2.	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan
Tabel 3.	Nilai SKM per Unsur pelayanan
Tabel 4.	Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
Tabel 5.	Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan
Tabel 6.	Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Waktu Pelayanan
Tabel 7.	Persentase Persepsi Responden Terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan
Tabel 8.	Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Produk Pelayanan
Tabel 9.	Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan
Tabel 10.	Persentase Persepsi Responden Terhadap Perilaku Petugas Pelayanan
Tabel 11.	Persentase Persepsi Responden Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
Tabel 12.	Persentase Persepsi Responden Terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana
Tabel 13.	Saran dan Kritik Responden
Tabel 14.	Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Pelanggan
Tabel 15.	Faktor Penyebab dan Rencana Perbaikan
Tabel 16.	Unsur Tertinggi dan Terendah
Tabel 17.	Media Sosial
Tabel 18.	Rencana Tindak Lanjut



## LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

---

### DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. Profil Kelompok Jenis Kelamin Responden
- Gambar 2. Profil Kelompok Pendidikan Responden
- Gambar 3. Profil Kelompok Pekerjaan Responden



## LAPORAN

### Survei Kepuasan Masyarakat

---

#### Executive Summary

Sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Puskesmas Gedangan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan prima. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik juga dilihat berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, oleh karena itu kualitas pelayanan publik merupakan hal penting untuk terus dievaluasi dan ditingkatkan. Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik salah satu metode yang dapat digunakan adalah survei kepuasan masyarakat.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Gedangan. Survei Kepuasan Masyarakat ini juga diharapkan dapat memberikan feedback/umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan.

Acuan yang dapat digunakan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini terdapat 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dinilai, yaitu Kesesuaian Persyaratan Pelayanan, Kemudahan Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu Penyelesaian, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Perilaku Petugas Pelayanan, Kondisi Sarana dan Prasarana, serta Penanganan Pengaduan Pelayanan.

Metode Survei Kepuasan Masyarakat kali ini menggunakan survei secara online melalui portal IKM yang dapat diakses pada <http://ikm.sidoarjokab.go.id/opd/623>. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Gedangan Periode 01 Januari 2022 - 30 Juni 2022 mendapatkan nilai Indeks 5.856994 atau Nilai Konversi 97.62 dan masuk dalam kategori Sangat Baik. Dari 9 unsur pelayanan yang dinilai, unsur Sistem, Mekanis, Prosedur, Persyaratan, Waktu Penyelesaian merupakan unsur yang mendapatkan nilai terendah.



# LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

---





## LAPORAN

### Survei Kepuasan Masyarakat

---

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek yang sangat luas, memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan lain yang dilaksanakan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, berkewajiban mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, serta sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik ini berlaku untuk seluruh kegiatan pelayanan publik, baik pelayanan barang publik, jasa publik, maupun pelayanan administratif. Kaidah pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, antara lain pertama mengatur tanggung jawab pemerintah dan korporasi pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum unit pelayanan publik yang baik, serta kedua mempertegas hak, kewajiban dan perlindungan setiap warga negara dalam mendapatkan pelayanan publik.

Masyarakat yang semakin dinamis dan kritis memicu adanya keharusan perubahan paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Demikian pentingnya pelayanan publik, menjadikan program reformasi birokrasi nasional tidak memberikan dampak terhadap tatanan birokrasi secara luas apabila kualitas pelayanan publik masih buruk. Oleh karena itu, pemerintah yakni unit penyelenggara pelayanan publik diharapkan mampu membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang diselenggarakan di unit kerjanya.



## LAPORAN

### Survei Kepuasan Masyarakat

Tuntutan masyarakat kepada instansi pemerintah membuat instansi pemerintah harus bergerak lebih dinamis dan inovatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Agar instansi pemerintahan dapat bergerak ke arah yang benar, diperlukan kemauan dari setiap instansi pemerintah untuk melakukan evaluasi dan penilaian terhadap pelayanan publik yang diberikan secara terus menerus, menampung dan menerima saran dari masyarakat umum, serta membuat inovasi dan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi dan saran masyarakat. Proses pelayanan publik pastinya berkaitan erat dengan penilaian terhadap kinerja maupun setiap unsur yang menjadi tolak ukur masyarakat atau customer pengguna layanan sebagai pihak yang dilayani untuk menilai institusi tersebut.

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Salah satu upaya yang harus dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik itu dilaksanakan dengan baik adalah dengan melakukan pengukuran tingkat kepuasan penerima layanan atau Survei Kepuasan Masyarakat. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan evaluasi untuk perbaikan pelayanan publik secara berkelanjutan. Evaluasi kinerja unit penyelenggara pelayanan publik ini dilaksanakan dalam bentuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan kepada pengguna layanan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menindaklanjuti pemenuhan hak dan kebutuhan dasar masyarakat dalam kerangka pelayanan publik, Puskesmas Gedangan Kabupaten Sidoarjo pada Periode 01 Januari 2022 - 30 Juni 2022 ini melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik melalui pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat. Kegiatan ini diharapkan dapat menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan unit kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat ditetapkan kebijakan-kebijakan ataupun program-program yang efektif dan tepat sasaran.



## LAPORAN

### Survei Kepuasan Masyarakat

---

#### 1.2. Dasar Hukum

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan berdasarkan dasar hukum serta peraturan perundangan yang berlaku. Berikut merupakan dasar hukum dan peraturan perundangan yang digunakan yakni, sebagai berikut:

1. Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas KKN;
2. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038)
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009;
4. Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;
6. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi;
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;



## LAPORAN

### Survei Kepuasan Masyarakat

11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

#### 1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan penyelenggaraan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik dimaksudkan untuk mendapatkan data dan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat melalui pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Gedangan Kabupaten Sidoarjo;
2. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik bertujuan untuk mendapatkan feedback/umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan;
3. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengukur secara berkala sejauh mana penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Gedangan Kabupaten Sidoarjo;
4. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat menjadi bahan perbaikan kinerja layanan pada periode berikutnya, dan penetapan kebijakan terkait peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

#### 1.4. Manfaat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada setiap unit pelayanan;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh setiap unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan oleh setiap unit pelayanan;



## LAPORAN

### Survei Kepuasan Masyarakat

---

4. Diketahui tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di setiap unit pelayanan;
5. Memicu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

#### 1.5. Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan pada Puskesmas Gedangan di Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Responden yang tersurvei diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik sehingga dari kegiatan ini mampu menghasilkan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada pengguna layanan.



## LAPORAN

### Survei Kepuasan Masyarakat

---

## BAB II

### METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI

#### 2.1. Pelaksanaan Survei

##### 2.1.1. Penetapan Responden dan Lokasi Survei

###### 1) Penetapan Responden

Responden dipilih secara acak terhadap pengguna layanan.

###### 2) Lokasi Survei

Lokasi survei dilakukan di mesin touchscreen IKM di masing masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan/atau dengan memindai melalui Qrcode yang telah tersedia di masing masing petugas pelayanan

##### 2.1.2. Pelaksanaan Survei

Survei dilaksanakan pada Periode 01 Januari 2022 - 30 Juni 2022. Pelaksanaan survei mengacu pada PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017. Survei dilakukan melalui metode online pada aplikasi layanan publik, yaitu portal IKM yang dapat diakses pada <http://ikm.sidoarjo.kab.go.id/opd/623>

#### 2.2. Pengisian Kuisisioner

##### 2.2.1. Bentuk Kuisisioner

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data penerima layanan. Kuisisioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuisisioner dibagi menjadi 4 bagian, sebagai berikut :

- a. Bagian 1, berisi identitas unit pelayanan, termasuk nilai SKM secara real beserta nsur-unsumnya;
- b. Bagian 2, berisi data responden meliputi no. WA (aktif), usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, layanan yang diterima, tipe layanan, dan petugas yang melayani;



## LAPORAN

### Survei Kepuasan Masyarakat

- c. Bagian 3, berisi pertanyaan terhadap kualitas pada unsur-unsur pelayanan, mutu pelayanan publik yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai;
- d. Bagian 4, berisi kolom untuk menuliskan kritik dan saran responden terhadap unit pelayanan.

#### 2.2.2. Pengisian Kuisisioner

Untuk pelaksanaan survei Periode 01 Januari 2022 - 30 Juni 2022, kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat disusun berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terdiri dari 14 (empat belas) pertanyaan terkait 9 (sembilan) unsur pelayanan.

Uraian mengenai unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) **Persyaratan (U1)**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative;
- 2) **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- 3) **Waktu Penyelesaian (U3)**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- 4) **Biaya/Tarif (U4)**, 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 (U5)**, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;



## LAPORAN

### Survei Kepuasan Masyarakat

---

- 6) **Kompetensi Pelaksana (U6)**, adalah adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- 7) **Perilaku Pelaksana (U7)**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
- 8) **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
- 9) **Sarana dan prasarana (U9)**, dimana Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sementara Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasa-rana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

#### 2.2.3. Bentuk Jawaban Kuisisioner

Bentuk jawaban untuk menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan mulai dari kategori sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi antara 1,00 - 2,5996, kurang baik dari nilai persepsi antara 2,60 - 3,064, baik diberi nilai persepsi antara 3,0644 - 3,532, sangat baik diberi nilai persepsi antara 3,5324 - 4,00, sebagaimana Tabel 1 di bawah ini.





## LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

**Tabel 1. Nilai Persepsi Jawaban**

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	Baik
4	3,5324 - 4,00	Sangat Baik

Khusus untuk pertanyaan terbuka berupa kritik dan saran, bentuk jawaban disampaikan secara tertulis.

### 2.3. Metode Analisis Data

#### 2.3.1. Analisis Deskriptif dan Grafik

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan pengelompokan responden dalam tampilan persentase dan grafik sehingga mudah untuk dipahami.

#### 2.3.2. Perhitungan Nilai SKM

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap jumlah unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{\text{jml unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata- rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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



## LAPORAN

### Survei Kepuasan Masyarakat

Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai indeks kepuasan konsumen dan mengacu pada pengelompokan kinerja unit pelayanan berdasarkan PermenPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagaimana Tabel 2, di bawah ini.

**Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 – 100	A	Sangat Baik

#### 2.4. Karakteristik Responden

##### 2.4.1. Jumlah Responden

Jumlah total responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat Periode 01 Januari 2022 - 30 Juni 2022 sebanyak {jumlah\_responden} orang.

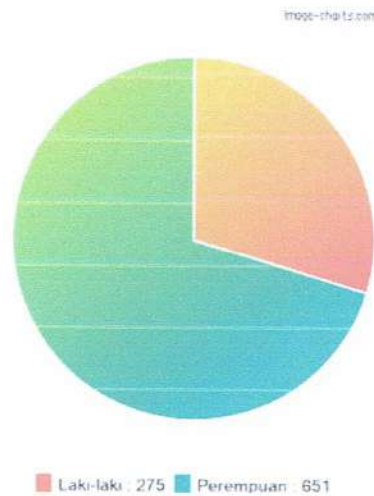


## LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

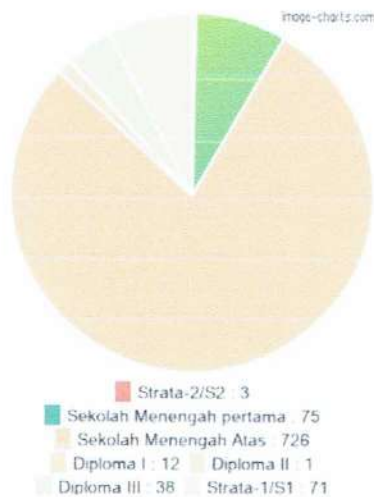
### 2.4.2. Profil Responden

#### 1) Responden berdasarkan jenis kelamin



**Gambar 1. Profil Kelompok Jenis Kelamin Responden**

#### 2) Responden berdasarkan pendidikan



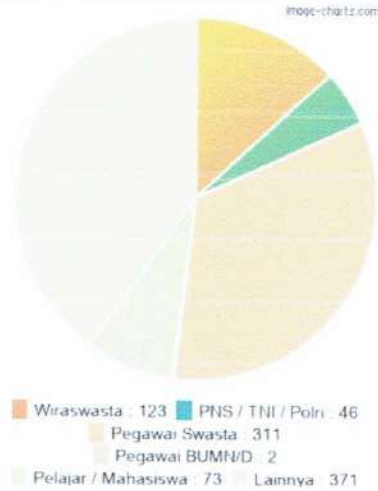
**Gambar 2. Profil Kelompok Pendidikan Responden**

#### 3) Responden berdasarkan pekerjaan



## LAPORAN

### Survei Kepuasan Masyarakat



**Gambar 3. Profil Kelompok Pekerjaan Responden**



## LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

### BAB III

#### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

##### 3.1. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Gedangan Kabupaten Sidoarjo Periode 01 Januari 2022 - 30 Juni 2022 dengan total 2.533 responden untuk 12 jenis pelayanan menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **87.64**. Dengan demikian pelayanan publik pada Puskesmas Gedangan Kabupaten Sidoarjo berada pada kategori **Sangat Baik** atau dengan nilai konversi IKM sebesar **3,51**.

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari 9 unsur pelayanan, sebagaimana tersebut dalam tabel 3 di bawah ini,

**Tabel 3.a Nilai SKM per Unsur pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kategori
U1	Persyaratan	3.9338	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.9378	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3.9271	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	3.9501	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.9465	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.9515	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.9513	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.9436	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3.9552	Sangat Baik

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa unsur pelayanan publik dengan nilai terendah adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, sedangkan unsur pelayanan publik dengan nilai tertinggi adalah pada unsur Persyaratan.



## LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

### 3.2. U1 : Persyaratan

Pada tabel 4 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden Kesesuaian Persyaratan Pelayanan di Puskesmas Gedangan .

**Tabel 4. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Persyaratan Pelayanan**

Kategori	Persentase
<b>Sangat Tidak Baik</b>	0.24%
Tidak Baik	0%
<b>Kurang Baik</b>	0%
Cukup Baik	0.6%
Baik	7.54%
<b>Sangat Baik</b>	91.63%
TOTAL	100,00%

### 3.3. U2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Pada tabel 5 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan di Puskesmas Gedangan .



## LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

**Tabel 5. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan**

Kategori	Persentase
<b>Sangat Tidak Baik</b>	0.04%
Tidak Baik	0.07%
<b>Kurang Baik</b>	0.18%
Cukup Baik	0.33%
Baik	7.65%
<b>Sangat Baik</b>	91.73%
TOTAL	100,00%

### 3.4. U3 : Waktu Penyelesaian

Pada tabel 6 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Waktu Penyelesaian pelayanan di Puskesmas Gedangan .

**Tabel 6. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Waktu Pelayanan**

Kategori	Persentase
<b>Sangat Tidak Baik</b>	0.22%
Tidak Baik	0%
<b>Kurang Baik</b>	0.22%
Cukup Baik	0.65%
Baik	7.91%
<b>Sangat Baik</b>	91.01%
TOTAL	100,00%



## LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

### 3.5. U4 : Biaya/Tarif

Pada tabel 7 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Biaya/Tarif Pelayanan di Puskesmas Gedangan .

**Tabel 7. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan**

Kategori	Persentase
<b>Sangat Tidak Baik</b>	0%
Tidak Baik	0%
<b>Kurang Baik</b>	0.07%
Cukup Baik	0.36%
Baik	6.54%
<b>Sangat Baik</b>	93.02%
TOTAL	100,00%

### 3.6. U5 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Pada tabel 8 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

**Tabel 8. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Produk Pelayanan**

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0.22%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0.11%
Cukup Baik	0.54%
Baik	5.53%
Sangat Baik	93.61%
TOTAL	100,00%





## LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

### 3.7. U6 : Kompetensi Pelaksana

Pada tabel 9 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Kompetensi pelaksana Pelayanan di Puskesmas Gedangan .

**Tabel 9. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan**

Kategori	Persentase
<b>Sangat Tidak Baik</b>	0.22%
Tidak Baik	0%
<b>Kurang Baik</b>	0.11%
Cukup Baik	0.43%
Baik	4.99%
<b>Sangat Baik</b>	94.25%
TOTAL	100,00%

### 3.8. U7 : Perilaku Pelaksana

Pada tabel 10 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Perilaku Pelaksana Petugas Pelayanan di Puskesmas Gedangan .

**Tabel 10. Persentase Persepsi Responden Terhadap Perilaku Petugas Pelayanan**

Kategori	Persentase
<b>Sangat Tidak Baik</b>	0.22%
Tidak Baik	0.05%
<b>Kurang Baik</b>	0.05%
Cukup Baik	0.33%
Baik	5.2%
<b>Sangat Baik</b>	94.15%
TOTAL	100,00%

### 3.9. U8 : Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan



## LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

Pada tabel 11 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Puskesmas Gedangan .

**Tabel 11. Persentase Persepsi Responden  
Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0.22%
Tidak Baik	0.11%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0.54%
Baik	5.86%
Sangat Baik	93.28%
TOTAL	100,00%



## LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

### 3.10. U9 : Sarana dan Prasarana

Pada tabel 12 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Sarana dan Prasarana di Puskesmas Gedangan .

**Tabel 12. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana**

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0.11%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	0.22%
Baik	5.85%
Sangat Baik	93.82%
TOTAL	100,00%

### 3.11. Saran dan Kritik Responden

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit pelayanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang terbaik untuk pelanggan, maka masukan/opini/pendapat pelanggan sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survei, portal SKM menampung masukan/opini/pendapat dari pelanggan dengan harapan aspirasi dari pelanggan dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini pelanggan dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh pelanggan.

Berikut adalah kritik dan saran yang disampaikan oleh responden terhadap peningkatan mutu pelayanan di Puskesmas Gedangan , disajikan pada Tabel 13 di bawah ini.



**LAPORAN**  
Survei Kepuasan Masyarakat

**Tabel 13. Saran dan Kritik Responden**

<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Saran/ masukan</b>
<b>Persyaratan</b>	
<b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>	<p>Pelayanan jelek, management puskesmasnya tidak melayani masyarakat dengan baik, pegawainya memakan gaji buta. Kualitas pegawainya sangat rendah, saya pernah pas periksa ada salah satu pegawai yang minta tes antigen positif agar bisa ISOMAN. Hari sabtu Jam 08:00 buka - jam 11:00 tutup, ya tuhan.. kerja 2 jam terus pulang</p> <p>Pelayanan jelek, management puskesmasnya tidak melayani masyarakat dengan baik, pegawainya memakan gaji buta. Kualitas pegawainya sangat rendah, saya pernah pas periksa ada salah satu pegawai yang minta tes antigen positif agar bisa ISOMAN. Hari sabtu Jam 08:00 buka - jam 11:00 tutup, ya tuhan.. kerja 2 jam terus pulang</p> <p>Kalau soal pelayanan, yang baik hanya bagian administrasi bagian2 depan aja... Dokter, bidan nya ketus sekali bahkan ada yang jutek saya kira itu hanya 1 atau 2 orang aja ternyata banyak juga terkesan buru2 dan asal tanya2 dan tulis resep... Seringkali saya kesini, tolong diperbaiki. Terima kasih</p>
<b>Waktu</b>	
<b>Penyelesaian</b>	
<b>Biaya/Tarif</b>	
<b>Produk Spesifikasi jenis pelayanan</b>	<p>Dokter lansia tidak pernah memeriksa ibu saya dengan alasan tidak pernah handle, begitu juga labyg selalu tutup, padahal belum jam 10 pagi, ibu</p>



## LAPORAN

### Survei Kepuasan Masyarakat

	saya lansia,sakit biasa tapi selalu dilempar di poli rumah sakit,payah,,,,,digaji rakyat,tapi tidak ada kontribusi
<b>Kompetensi pelaksana</b>	
<b>Perilaku pelaksana</b>	tindakan igd sangat buruk, terlalu banyak berbicara dengan rekan dan teriak teriak, sangat tidak sopan, berbicara dengan bahasa jawa ngoko pdhl dengan orang tua saya, sangat tidak sopan apa tidak bisa pakai bahasa krama ataupun bahasa indonesia yang baik dan LEMOT, KEBANYAKAN NGOMONG Dari luar terlihat kasar karena suara ibu sangat keras hehe. Tapi saya yakin hatinya baik. Tapi gpp
<b>Penanganan pengaduan, saran dan masukan</b>	
<b>Sarana dan prasarana</b>	



## LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

### 3.12. Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Kepuasan Pelanggan pada layanan di Puskesmas Gedangan periode Periode 01 Januari 2022 - 30 Juni 2022, didapatkan ringkasan pada Tabel 14 di bawah ini.

**Tabel 14. Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Pelanggan**

No.	Kesimpulan	Keterangan
1	Nilai IKM	5.856994
2	Nilai IKM Konversi	97.62
3	Kategori	Sangat Baik
4	Unsur Tertinggi	1. Sarana dan Prasarana 2. Kompetensi Pelaksana 3. Perilaku Pelaksana
5	Unsur Terendah	1. Sistem, Mekanis, Prosedur 2. Persyaratan 3. Waktu Penyelesaian



## LAPORAN

### Survei Kepuasan Masyarakat

## BAB IV

### PENUTUP

#### 4.1. Analisis

Berdasarkan hasil penilaian unsur dari survei serta saran masukan dari responden, tabel 15 berikut merupakan analisis atas faktor penyebab dan rencana perbaikan yang akan dilakukan oleh Puskesmas Gedangan Kabupaten Sidoarjo.

**Tabel 15. Faktor Penyebab dan Rencana Perbaikan**

No.	Unsur Pelayanan	Faktor Penyebab	Rencana Perbaikan
1	Persyaratan		
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mis Komunikasi Mis komunikasi	Terimakasih atas masukannya. kami siap berbenah menuju ke arah yang lebih baik. Untuk jam loket memang kami mengikuti aturan pemkab Sidoarjo untuk puskesmas rawat jalan memperbaiki sistem
3	Waktu Penyelesaian		
4	Biaya/ Tarif		
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Usia, mis kom	Lebih komunikatif
6	Kompetensi Pelaksana		
7	Perilaku Pelaksana	tidak sopan Miskom	Memperbaiki perilaku menjadi lebih baik Lebih komunikatif
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		
9	Sarana dan Prasarana		

#### 4.2. Kesimpulan

Berdasarkan analisis terhadap hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Gedangan Kabupaten Sidoarjo, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :



## LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

1. Berdasarkan hasil survei, nilai Indeks Puskesmas Gedangan Kabupaten Sidoarjo pada Periode 01 Januari 2022 - 30 Juni 2022 berada pada kategori BAIK dan nilai indeks 3,51 dan nilai konversi 87,64;
2. Unsur tertinggi dan terendah di Puskesmas Gedangan , dapat dilihat pada tabel 16 sebagai berikut :

**Tabel 16. Unsur Tertinggi dan Terendah**

Unsur Tertinggi	Unsur Terendah
1. Sarana dan Prasarana	1. Sistem,Mekanis,Prosedur
2. Kompetensi Pelaksana	2. Persyaratan
3. Perilaku Pelaksana	3. Waktu Penyelesaian

Media Sosial yang dimiliki oleh Puskesmas Gedangan disebutkan dalam tabel 17 di bawah ini

**Tabel 17. Media Sosial**

No	Media Sosial	Keterangan
1.	Google Review	\${keterangan_medsos_google}
2.	Facebook	\${keterangan_medsos_facebook}
3.	Instagram	\${keterangan_medsos_instagram}
4.	Twitter	\${keterangan_medsos_twitter}

#### 4.3. Tindak Lanjut

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada Puskesmas Gedangan Kabupaten Sidoarjo, rencana tindak lanjut dan perbaikan berdasarkan hasil SKM dapat dilihat pada tabel 18 sebagai berikut:





## LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

Tabel 18. Rencana Tindak Lanjut

No.	Unsur	Rencana Perbaikan	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan				
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Terimakasih atas masukannya. kami siap berbenah menuju ke arah yang lebih baik. Untuk jam loket memang kami mengikuti aturan pemkab Sidoarjo untuk puskesmas rawat jalan memperbaiki sistem	Perbaikan sistem perbaikan sistem	1-7 hari 1-7 hari	Tri Sulastiyo Tri Sulastiyo
3	Waktu Penyelesaian				
4	Biaya/ Tarif				
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Lebih komunikatif	perbaikan komunikasi	1-3 hari	tri sulastiyo
6	Kompetensi Pelaksana				
7	Perilaku Pelaksana	Memperbaiki perilaku menjadi lebih baik Lebih komunikatif	perbaikan perilaku perbaikan komunikasi	1-3 hari 1-3 hari	Tri sulastiyo Tri Sulastiyo
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan				
9	Sarana dan Prasarana				



## LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

---

### DAFTAR PUSTAKA

- Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Cetakan ke-1, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2008
- Bungin, Burhan, *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Cetakan ke-3, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2009
- Cochran G. William. *Teknik Penarikan Sampel*, edisi ketiga, UI Press, Jakarta, 1991
- Huang, Hidayat, *Pengertian Margin Error Quick Count Perlu Diluruskan*, diakses pada 15 November 2016 di: ([http://www.kompasiana.com/hidayathuang/pengertian-margin-error-quick-count-perlu-diluruskan\\_54f6b721a33311265e8b46f5](http://www.kompasiana.com/hidayathuang/pengertian-margin-error-quick-count-perlu-diluruskan_54f6b721a33311265e8b46f5))
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Krisna, F. R., *Margin of Error*, diakses di: (<http://krisnafr.multiply.com/journal/item/40/Marginoferror>)
- Lohr, Sharon. L., *Sampling: Design and Analysis*, Volume 1, Duxbury Press, the University of Michigan, 1999
- Malhotra, N.K., *Metode Riset Pemasaran*, Edisi Keempat, Jilid 1, PT. Indeks, Jakarta, 2009
- Newbold, Paul., *Statistics for Business and Economics*, 7th Edition. Cram 101, 2013
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Mahmudi, *New Public Management (NPM): Pendekatan Baru Manajemen Sektor Publik*, Sinergi, Vol 6 No. 1, 2003
- McLaughlin Kate, Osborne, Stephen P. and Ferlie, Ewan, *New Public Management, Current Trends and Future Prospects*, London, 2002
- Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cetakan ke-27, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2010



## LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

---

Sarman, Mukhtar, *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial*, Pustaka Fisip UNLAM, 2004  
Suhartanto, D. *Metode Riset Pemasaran*. Bandung: Alfabeta, 2014

Tjiptono, Fandi, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, CV. Andi Offset, Yogyakarta, 2008

Umar. H, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Edisi baru-Cetakan ke-4, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001

Undang-Undang No. 25 Tentang Pelayanan Publik

Usman, Husaini, Akbar, Purnomo Setiady, *Metodologi Penelitian Sosial*, Edisi ke-2, PT. Bumi Aksara, 2008

Walpole, R.E., Myers, R.H., Myers, S.L., and Ye, K., *Probability and Statistics for Engineers and Scientists*, Ninth Edition, Boston: Pearson Education, 2012

Zeithaml, Valarie, Parasuraman and Berry, Leonard L., *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York, 1990