



Pemerintah Kabupaten Blora

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

## TRIWULAN III TAHUN 2024

Disusun oleh:  
**UPTD PUSKESMAS JEON**

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 Triwulan III pada UPTD Puskesmas Jepon yang merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program kerja yang ditetapkan. Kegiatan ini merupakan agenda rutin triwulan yang dilakukan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan UPTD Puskesmas Jepon selama triwulan III tahun 2024.

Laporan ini memuat Hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik pada unit penyelenggara layanan publik di lingkungan UPTD Puskesmas Jepon. Adapun tujuan dari survei ini adalah mengukur kualitas pelayanan publik dan sekaligus menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka unit penyelenggara layanan publik sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat selama triwulan III tahun 2024. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan UPTD Puskesmas Jepon.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.



UPTD PUSKESMAS JEPON

UMMI TRISNAWATI, S.ST

Penata Tingkat I

NIP. 19690322 198903 2 008

## DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar .....	ii
Daftar Isi .....	iii
Daftar Tabel .....	v
Daftar Gambar .....	vi
Daftar Lampiran .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Ringkasan Eksekutif .....	1
B. Latar Belakang .....	1
C. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
D. Tujuan .....	3
<b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM</b>	
A. Metode Penelitian Survei .....	4
B. Periode Survei .....	4
C. Populasi dan Sampel .....	5
D. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat .....	7
E. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....	7
F. Tim Survei Kepuasan Masyarakat .....	8
G. Waktu Pelaksanaan .....	9
<b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b>	
A. Analisis Data .....	10
B. Hasil Survei .....	13
C. Rencana Tindak Lanjut .....	16
D. Tren Nilai SKM .....	17

E. Publikasi SKM .....	18
------------------------	----

## BAB I PENUTUP

A. Kesimpulan .....	19
---------------------	----

B. Rekomendasi .....	19
----------------------	----

C. Penutup .....	20
------------------	----

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1	Rekapitulasi Nilai SKM ..... 4
Tabel 2	Penggunaan Skala Likert ..... 5
Tabel 3	Penentuan Sampel Morgan dan Krejcie ..... 6
Tabel 4	Responden Berdasarkan Umur ..... 10
Tabel 5	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... 11
Tabel 6	Responden Berdasarkan Pendidikan ..... 12
Tabel 7	Responden Berdasarkan Pekerjaan ..... 13
Tabel 8	Hasil SKM Triwulan III ..... 14
Tabel 9	Rencana Tindak Lanjut ..... 16

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Responden Berdasarkan Umur .....	11
Gambar 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	11
Gambar 3 Responden Berdasarkan Pendidikan .....	12
Gambar 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	13
Gambar 5 Hasil SKM Triwulan III .....	14
Gambar 6 Grafik Nilai SKM .....	17
Gambar 7 Publikasi SKM .....	18

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Rangkuman Survei Kepuasan Masyarakat
- Lampiran 2 SK Tim Survei Kepuasan Masyarakat
- Lampiran 3 Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat
- Lampiran 4 Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Ringkasan Eksekutif**

UPTD Puskesmas Jepon yang beralamat di jalan Jepon - Jatirogo KM 1 Kecamatan Jepon, Kabupaten Blora telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) triwulan III tahun 2024 sebagai tujuan untuk mendapatkan feed back/umpan balik atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/peningkatan kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

Tujuan dilaksanakan SKM yaitu mengetahui terukurnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada UPTD Puskesmas Jepon dan sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Secara umum kualitas pelayanan di lingkungan UPTD Puskesmas Jepon dipersepsikan SANGAT BAIK oleh publik, hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah 90,75%.

Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten pada UPTD Puskesmas Jepon sehingga terwujudnya kepemimpinan yang baik (good governance).

### **B. Latar Belakang**

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui 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 kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. 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 dapat diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan kepada organisasi itu sesuai

dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan disebut memuaskan.

Dalam kenyataannya pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam rangka meningkatkan kinerja di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Blora dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat untuk mewujudkan visi “Menjadi Puskesmas Dengan Pelayanan Bermutu Menuju Masyarakat Jepon Sehat Dan Mandiri” maka UPTD Puskesmas Jepon melaksanakan pengukuran kepuasan masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk mendapatkan feed back / umpan balik atas kinerja / kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan / peningkatan kinerja / kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Program ini diselenggarakan untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (good governance).

### **C. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

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.

#### **D. Tujuan**

Adapun tujuan dilaksanakan SKM terhadap pelayanan di UPTD Puskesmas Jepon sebagai berikut:

1. Melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada UPTD Puskesmas Jepon sehingga diperoleh nilai/tingkat kepuasan masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan nilai kepuasan masyarakat serta dasar penyelenggaraan konsultasi publik ke depan.
2. Terukurnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada UPTD Puskesmas Jepon dan sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Manfaat dilaksanakan SKM di lingkungan Kabupaten Blora adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan unit penyelenggara pelayanan;
2. Mengetahui kinerja penyelenggara secara periodik;
3. Bahan penetapan kebijakan dalam perbaikan pelayanan;
4. Partisi aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Diketahui SKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkungan Pemerintah Pusat dan Daerah

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### A. Metode Penelitian Survei

Metode penelitian survei adalah cara melakukan pengumpulan data berdasarkan survei. Pengertian survei adalah sebuah teknik riset atau penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dengan memberi batas yang jelas atas data kepada suatu obyek tertentu. Orang yang melakukan survei disebut penyurvei. Melakukan survei berarti melakukan penyelidikan, pemeriksaan atau peninjauan terhadap obyek tertentu untuk mendapatkan data bagi keperluan tujuan penelitian. Survei dalam hal ini dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data, dan lain sebagainya agar hasil yang dicapai secara sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak dimulainya penelitian sampai hasil akhir berdasarkan pengumpulan data informasi yang umumnya disertai dengan gambar, angka, tabel, grafik, dan lain sebagainya.

Dalam survei ini, kuesioner yang masuk akan diolah dalam tabel pengolahan data untuk mendapat hasil nilai korelasi. Nilai survei kepuasan masyarakat dihitung dengan menggunakan masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji dari 9 (sembilan) butir pertanyaan.

Tabel 1

Rekapitulasi Nilai SKM

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

#### B. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei dapat

dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survey 1 (satu) tahun sekali. Dalam hal ini UPTD Puskesmas Jepon melaksanakan survei setiap 3 bulanan (triwulan).

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan.

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

**Tabel 2**  
**Penggunaan Skala Likert**

No	Keterangan	Poin
1	Sangat Setuju	(4)
2	Setuju	(3)
3	Tidak Setuju	(2)
4	Sangat Tidak Setuju	(1)

### **C. Populasi Dan Sampel**

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie dan Morgan atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

Dimana:

S : jumlah sampel

$\lambda^2$  : lambda (faktor pengali) dengan dk = 1  
 taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

N : populasi

P (populasi penyebar normal = Q = 0,5

d : 0,05

**Tabel 3**  
**Penentuan Sampel Morgan dan Krejcie**

Populasi	Sampel	Populasi	Sampel	Populasi	Sampel
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382

Populasi dalam penelitian ini sebanyak 3310 orang jumlah kunjungan baru di dalam gedung UPTD Puskesmas Japon pada tahun sebelumnya. Dalam hal ini, UPTD Puskesmas Japon telah menentukan jumlah sampel minimal sebanyak 346 orang responden dalam satu tahun.

#### **D. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat**

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

- a. kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- b. kuesioner melalui pengisian sendiri
- c. kuesioner elektronik

Dalam hal ini UPTD Puskesmas Japon menggunakan teknik kuesioner elektronik memanfaatkan teknologi digital melalui Google Form yang dikirimkan dan diisi oleh masyarakat (pengguna) sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

#### **E. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. 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.
4. 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.
5. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
6. Perilaku Pelaksana adalah Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
7. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
8. Sarana dan Prasarana 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 sebagainya) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

#### **F. Tim Survei Kepuasan Masyarakat**

Survei kepuasan masyarakat pada UPTD Puskesmas Jepon Kabupaten Blora dilakukan secara swakelola/mandiri. Berikut tim survei kepuasan masyarakat sesuai SK nomor : 800/SK/015/I/2022 Tanggal 3 Januari 2022 sebagai berikut:

#### **Tim Survei Kepuasan Masyarakat UPTD Puskesmas Jepon**

No	Nama	Jabatan Dalam Tim
1	Isna Mei Iriyana D, S.Tr.Kes	Ketua
2	Siti Nurun Nihaya, Amd.Keb	Anggota
3	Rohman Hadi S, AMd.RMIK	Anggota
4	Martha Striasih, AMd.Keb	Anggota
5	Siti Salma, AMd.Keb	Anggota
6	Anita Kistanti, AMd.Keb	Anggota
7	Desi Haryani	Anggota
8	Rizka Febriana, AMd.Kep	Anggota
9	Adi Ivan S	Anggota

## G. Waktu Pelaksanaan SKM

SKM Triwulan III (Periode Juli – September Tahun 2024)

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Persiapan	15 - 16 Juli 2024
2	Pengumpulan Data	17 Juli - 6 September 2024
3	Pengolahan Data dan Analisis Data	7 - 8 September 2024
4	Penyusunan Hasil	13 - 15 September 2024
5	Pelaporan SKM	18 - 22 September 2024

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### A. Analisis Data

Data-data yang digunakan berasal dari hasil survei yang dilakukan dengan menyebar kuesioner elektronik kepada 90 orang responden. Pertanyaan pada kuesioner meliputi unsur-unsur: persyaratan pelayanan; sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan; waktu penyelesaian pelayanan; biaya atau tarif pelayanan; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana pelayanan; perilaku pelaksana pelayanan; penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan; serta sarana dan prasarana pelayanan.

Adapun klasifikasi responden dibedakan berdasarkan:

1. Usia/umur
2. Jenis kelamin (laki-laki atau perempuan)
3. Pendidikan terakhir (SD, SMP, SMA, S1, S2 dan S3)
4. Pekerjaan (PNS, TNI, POLRI, Swasta, Wiraswasta, dan Lain-lain)

Berikut adalah hasil indentifikasi responden survei kepuasan masyarakat pada UPTD Puskesmas Jepon berdasarkan 90 responden:

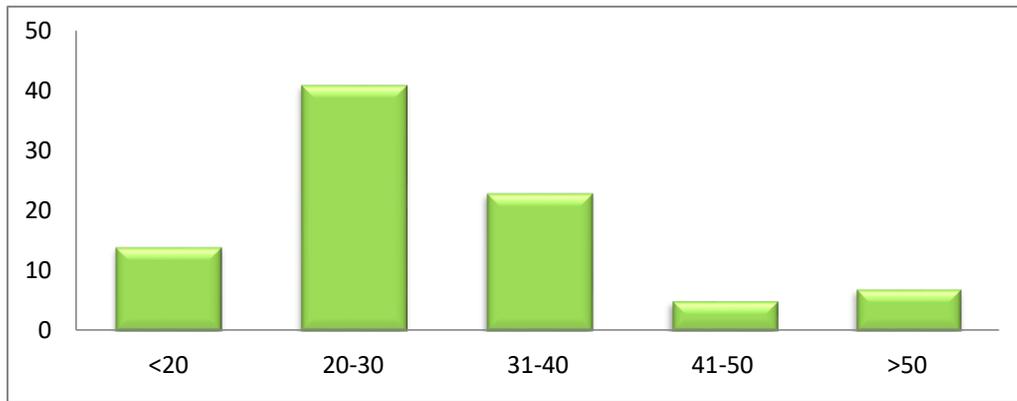
1. Identifikasi Responden Berdasarkan Umur

**Tabel 4**

**Responden Berdasarkan Umur**

NO	UMUR	JUMLAH	KETERANGAN
1	<20	14	
2	20-30	41	
3	31-40	23	
4	41-50	5	
5	>50	7	

**Gambar 1**

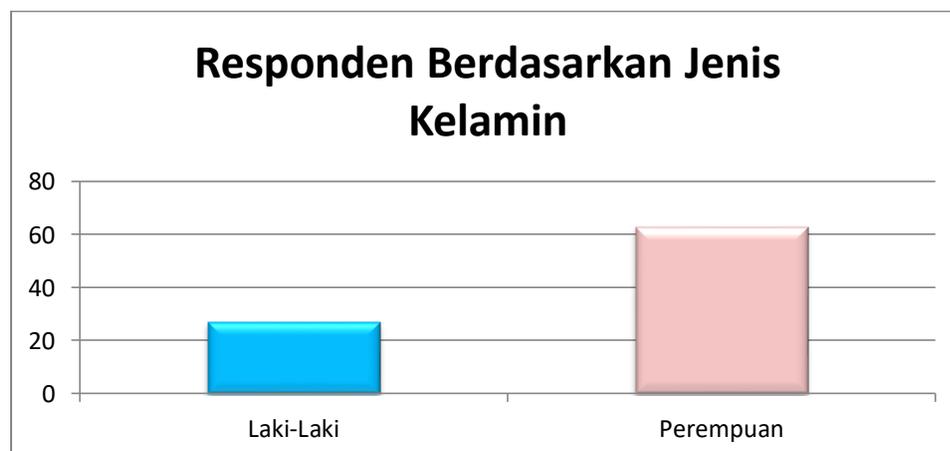


2. Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 5**  
**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Ket.
1	Laki-Laki	27	
2	Perempuan	63	

**Gambar 2**

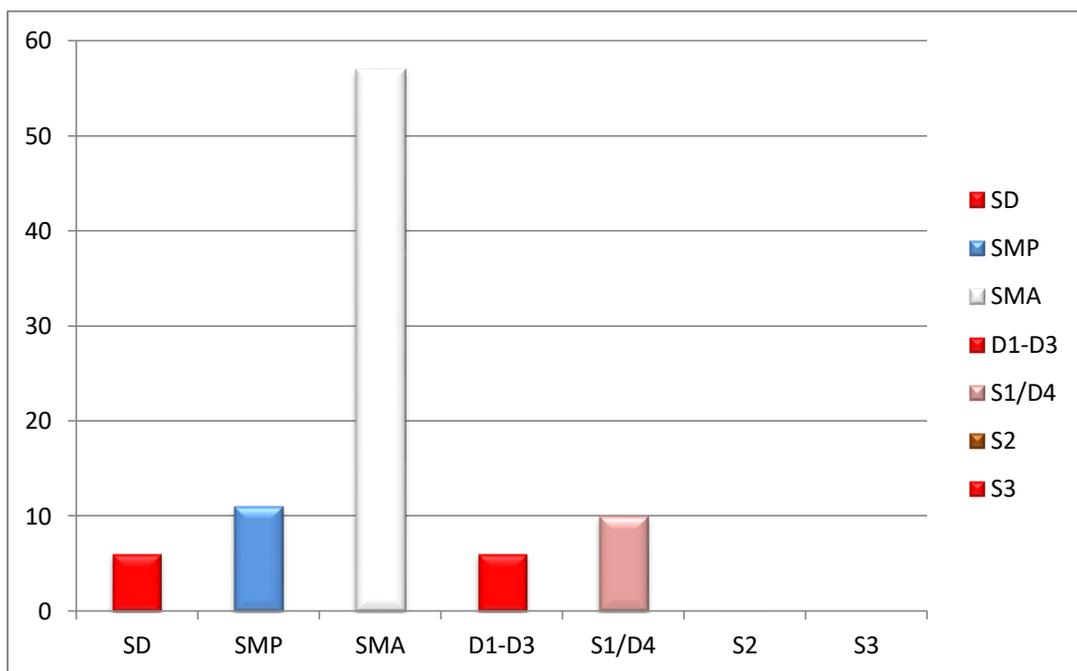


### 3. Identifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan

**Tabel 6**  
**Responden Berdasarkan Pendidikan**

No	Pendidikan	Jumlah	Ket.
1	SD	6	
2	SMP	11	
3	SMA	57	
4	D1-D3	6	
5	S1/D4	10	
6	S2	0	
7	S3	0	

**Gambar 3**

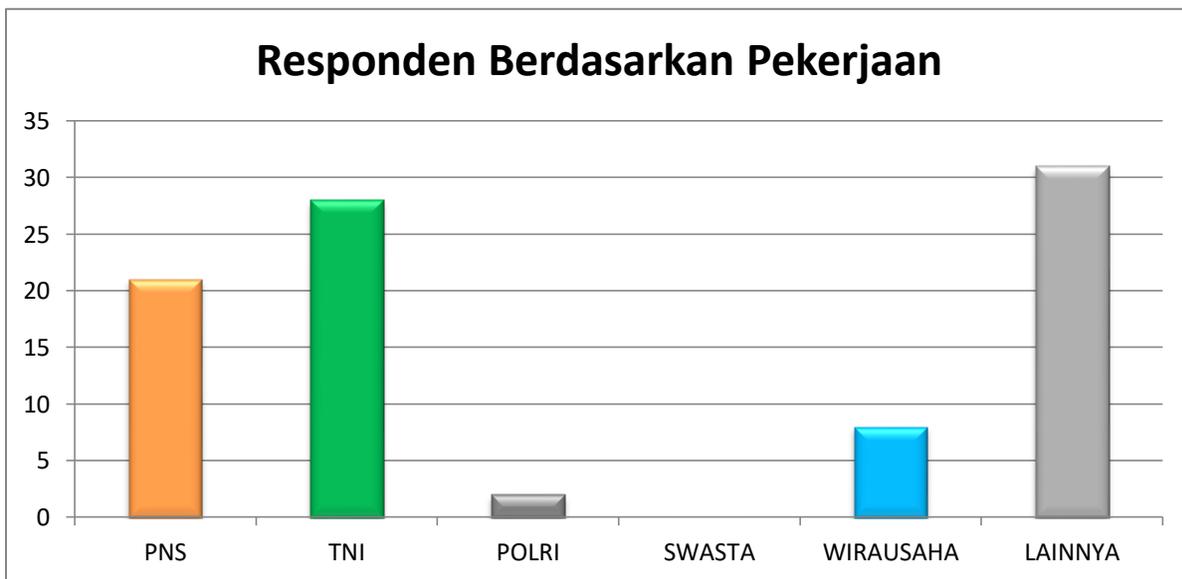


#### 4. Identifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 7**  
**Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah	Ket.
1	PNS	21	
2	TNI	28	
3	POLRI	2	
4	SWASTA	0	
5	WIRSAUSAHA	8	
6	LAINNYA	31	

**Gambar 4**



#### **B. Hasil Survei**

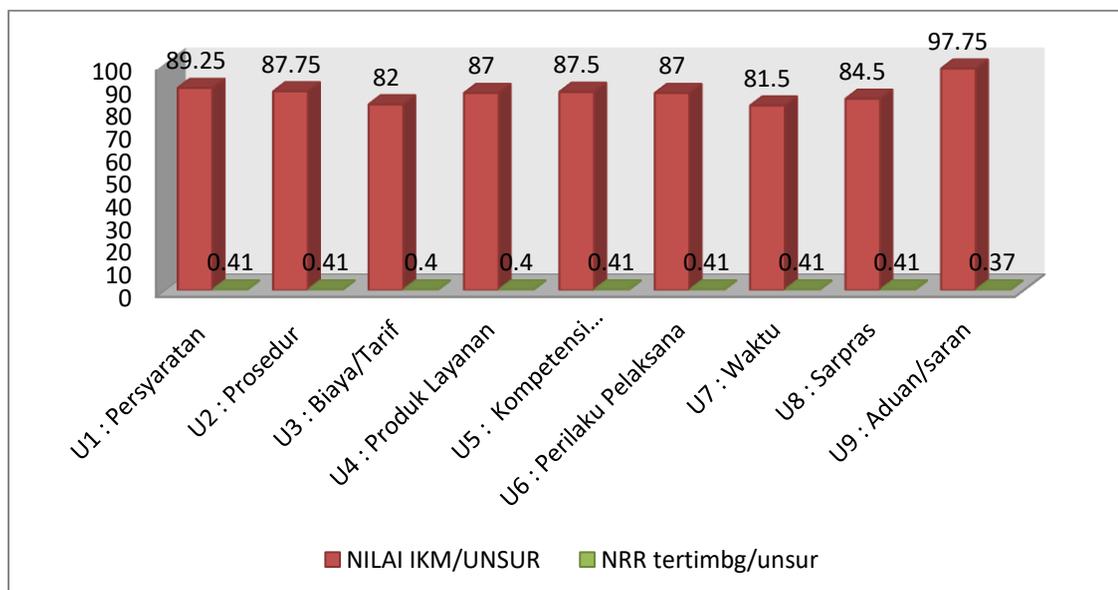
Berikut adalah hasil Survei Kepuasan Masyarakat UPTD Puskesmas Jepon sebagai berikut:

1. Hasil SKM Berdasarkan Periode Survei
  - a. Periode III / Triwulan III

**Tabel 8**  
**Hasil SKM Triwulan III**  
**Periode Bulan Juli – September Tahun 2024**  
**UPTD Puskesmas Jepon**

Nilai Unsur Layanan									
IKM per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai IKM per Unsur	341	337	333	333	341	339	336	337	310
	3,78	3,74	3,70	3,70	3,78	3,76	3,73	3,74	3,44
Mutu Kinerja									
Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan			P2	P3					P1
IKM Unit Pelayanan	<b>90.75</b>								
	Kesimpulan: Mutu Pelayanan “A”								
	Atau dapat dikatakan bahwa Kinerja Unit Pelayanan “Sangat Baik”								

**Gambar 5**  
**Hasil SKM Berdasarkan Unsur Pelayanan**  
**UPTD Puskesmas Jepon Triwulan III Tahun 2024**



a. Persyaratan Pelayanan (U1)

Berdasarkan tabel 11 Hasil IKM pada Persyaratan Pelayanan yaitu di nilai 3,78 atau pada mutu kinerja A ( Sangat Baik) yang berarti terindikasi bahwa

persyaratan pelayanan pada UPTD Puskesmas Japon telah memberikan kemudahan kepada masyarakat pada persyaratan pelayanan.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan (U2)

Berdasarkan tabel 8 Hasil IKM pada Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan yaitu di nilai 3,74 atau pada mutu kinerja A (Sangat Baik) yang berarti terindikasi bahwa sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan pada UPTD Puskesmas Japon mempermudah pelayanan.

c. Biaya/Tarif Pelayanan (U3)

Berdasarkan tabel 8 Hasil IKM pada Biaya/Tarif Pelayanan yaitu di nilai 3,7 atau pada mutu kinerja A (Sangat Baik) yang berarti bahwa biaya/tarif pelayanan pada UPTD Puskesmas Japon cenderung tidak dipungut biaya/gratis dalam pelayanan publik.

d. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U4)

Berdasarkan tabel 8 Hasil IKM pada Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yaitu di nilai 3,7 atau pada mutu kinerja A (Sangat Baik) yang berarti bahwa Produk Spesifikasi Jenis pelayanan pada UPTD Puskesmas Japon terinci dengan jelas dan dapat diterima oleh masyarakat.

e. Kompetensi Pelaksana Pelayanan (U5)

Berdasarkan tabel 8 Hasil IKM pada Kompetensi Pelaksana Pelayanan yaitu di nilai 3,78 atau pada mutu kinerja A (Sangat Baik) yang berarti bahwa Kompetensi Pelaksana Pelayanan pada UPTD Puskesmas Japon menguasai dalam pelayanan.

f. Perilaku Pelaksana Pelayanan (U6)

Berdasarkan tabel 8 Hasil IKM pada Perilaku Pelaksana Pelayanan yaitu di nilai 3,76 atau pada mutu kinerja A (Sangat Baik) yang berarti Perilaku Pelaksana Pelayanan pada UPTD Puskesmas Japon mencerminkan sikap ramah dan santun kepada pengguna pelayanan.

g. Waktu Penyelesaian Pelayanan (U7)

Berdasarkan tabel 8 Hasil IKM pada Waktu Penyelesaian Pelayanan yaitu di nilai 3,73 atau pada mutu kinerja A (Sangat Baik) yang berarti terindikasi bahwa waktu penyelesaian pelayanan pada UPTD Puskesmas Japon sesuai yang ditargetkan.

h. Sarana dan Prasarana Pelayanan (U8)

Berdasarkan tabel 8 Hasil IKM pada Sarana dan Prasarana Pelayanan yaitu di nilai 3,74 atau pada mutu kinerja A (Sangat Baik) yang berarti Sarana dan

Prasarana Pelayanan pada UPTD Puskesmas Japon mampu memberikan kenyamanan pada pengguna pelayanan.

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan (U9)

Berdasarkan tabel 8 Hasil IKM pada Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan yaitu di nilai 3,44 atau pada mutu kinerja B (Baik) yang berarti Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan pada UPTD Puskesmas Japon telah dijalankan dan ditindaklanjuti dengan baik.

**C. Rencana Tindak Lanjut**

Berikut rencana tindak lanjut yang akan dilakukan UPTD Puskesmas Japon sebagai upaya perbaikan pelayanan sebagai berikut:

**Tabel 9**  
**Rencana Tindak Lanjut**

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu			Penanggung Jawab	
			Semester I	Semester II	THN		
1	Waktu Pelayanan	Memanfaatkan Teknologi informasi untuk efektifitas waktu pelayanan	-	✓	✓	2024	Pimpinan
2	Sarana dan Prasarana Pelayanan	Memperbaiki sarana prasarana untuk meningkatkan pelayanan	-	✓	✓	2024	Pimpinan
3	Produk Layanan	Memanfaatkan Teknologi informasi untuk efektifitas Produk Layanan	-	✓	✓	2024	Pimpinan

#### D. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Jika melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, trend tingkat kepuasan penerima layanan di UPTD Puskesmas Jepon dapat dilihat melalui gambar grafik berikut :

**Gambar 6**  
**Grafik Nilai SKM**  
**UPTD Puskesmas Jepon**



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 di lingkungan UPTD Puskesmas Jepon. Adanya penurunan di tahun 2020 dikarenakan meningkatnya kasus Covid-19 dan pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) sehingga mengurangi pelayanan yang ada di

masyarakat. Kenaikan nilai SKM tahun 2021 dikarenakan telah dilakukan perbaikan pelayanan dan pendampingan dalam kegiatan SKM oleh tim Kabupaten Bloro

### E. Publikasi SKM

Hasil SKM UPTD Pusesmas Jepon Triwulan III Tahun 2024 telah dipublikasikan di lingkungan pelayanan dan melalui media sosial.

Gambar 7

#### Publikasi di akun instagram Pusesmas Jepon



## BAB I

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat UPTD Puskesmas Japon Triwulan III Tahun 2024 maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. UPTD Puskesmas Japon telah melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 dengan baik dan benar serta sesuai dengan petunjuk Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
2. Secara umum kualitas pelayanan di lingkungan UPTD Puskesmas Japon pada tahun 2024 dipersepsikan **Sangat Baik** oleh publik, hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah **90,75**.
3. Berdasarkan hasil survei beberapa unsur perlu dilakukan perbaikan yaitu:
  - 1) Waktu Penyelesaian Pelayanan
  - 2) Sarana dan Prasarana Pelayanan
  - 3) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
4. Sedangkan tiga unsur dengan nilai tertinggi yaitu:
  - 1) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan
  - 2) Persyaratan Pelayanan
  - 3) Prosedur Pelayanan

#### B. Rekomendasi

Dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan pelayanan publik, UPTD Puskesmas Japon sebagai pelayanan publik terus memberi perhatian hal-hal yang merupakan prioritas pembenahan. Prioritas pembenahan yang direkomendasikan tersebut antara lain:

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama pada waktu penyelesaian pelayanan, sarana prasarana pelayanan dan produk spesifikasi jenis layanan.

2. Memperbaiki sarana dan prasarana sehingga mampu memberikan pelayanan terbaik untuk pengguna layanan.
3. Memberikan informasi secara jelas kepada publik tentang persyaratan pelayanan publik yang harus dipenuhi dengan menambah jumlah wahana informasi dan menempatkannya di tempat yang dapat dengan mudah dilihat sehingga informasinya dapat dibaca jelas oleh publik.

### C. Penutup

Survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar dalam rangka peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik di lingkungan UPTD Puskesmas Jepon.

Blora, September 2024



UPTD PUSKESMAS JEPON

UMMI TRISNAWATI, S.ST

Penata Tingkat I

NIP. 19690322 198903 2 008

## LAMPIRAN

### 1. Rangkuman Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT					
UPTD PUSKESMAS JEPON					
TW III TAHUN 2024					
Nilai SKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana tindak Lanjut
90,75	SANGAT BAIK	90	Mandiri, Digital	1. Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Membuat informasi terkait waktu pelayanan</li><li>- Memanfaatkan teknologi informasi untuk efektifitas waktu pelayanan</li></ul>
				2. Sarana dan Prasarana Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Memperbaiki sarana dan prasarana untuk meningkatkan pelayanan</li></ul>
				3. Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Memanfaatkan teknologi informasi untuk efektifitas produk layanan</li></ul>

## 2. SK Tim Survei Kepuasan Masyarakat



**PEMERINTAH KABUPATEN BLORA  
DINAS KESEHATAN  
UPTD PUSKESMAS JEPON**

Jl. Jepon-Jatirogo km 1 JeponTelp. ( 0296 ) 525018 KodePos 58261 Email : [jeponpuskesmas@yahoo.co.id](mailto:jeponpuskesmas@yahoo.co.id)

---

### KEPUTUSAN

#### KEPALA UPTD PUSKESMAS JEPON

Nomor: 800/SK/015/I/2022

### TENTANG

#### PEMBENTUKAN TIM SURVEI UPTD PUSKESMAS JEPON

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,

KEPALA UPTD PUSKESMAS JEPON,

- Menimbang : a. bahwa proses untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan harapan masyarakat serta kepuasan pelanggan dalam proses mutu pelayanan di UPTD Puskesmas Jepon;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a maka perlu ditetapkan Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Jepon tentang Pembentukan Tim Survey UPTD Puskesmas Jepon;
- Mengingat : 1. Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Permenkes No. 43 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
3. Keputusan menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara RI No.PER/14/M.Pan/05/2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS JEPON TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEI UPTD PUSKESMAS JEPON.
- Kesatu : Susunan Tim Survei UPTD Puskesmas Jepon dan uraian tugas sebagaimana tercantum dalam lampiran Surat Keputusan Ini.
- Kedua : Keputusan ini disampaikan kepada masing-masing yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.
- Ketiga : Segala biaya yang dikeluarkan sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini, dibebankan pada Puskesmas.
- Keempat : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.
- Kelima : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Blora

Pada tanggal : 03 Januari 2022

KEPALA PUSKESMAS JEPON



Ummi Trisnawati, S.ST

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS JEPON  
NOMOR : 800/SK/015/I/2022  
TANGGAL : 03 Januari 2022

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM SURVEI UPTD PUSKESMAS JEPON

SUSUNAN TIM SURVEI UPTD PUSKESMAS JEPON

No	Nama	Jabatan Dalam Tim
1	Drg. Dina Enggrinasari	Penanggung jawab
1	Isna Mei Iriyana D, S.Tr.Kes	Ketua
2	Siti Nurun Nihayah, AMd.Keb	Anggota
3	Rohman Hadi S, AMd.RMIK	Anggota
4	Martha Striasih, AMd.Keb	Anggota
5	Siti Salma, AMd.Keb	Anggota
6	Anita Kistanti, AMd.Keb	Anggota
7	Desi Haryani	Anggota
8	Rizka Febriana, AMd.Kep	Anggota
9	Adi Ian S	Anggota

Ditetapkan di : Blora  
Pada tanggal : 03 Januari 2022

KEPALA PUSKESMAS JEPON



Umni Trisnawati, S.ST

### 3. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN UPTD PUSKESMAS JEPON**

No. Responden :

Tanggal Survei : .....

Jam Survei:  08.00 - 15.00

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD  SMA  S1/D4  S3  
 SMP  D1-D3  S2

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUUSAHA  
 LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis layanan yang diterima:.....(misal: KTP, AKTA, Sertifikat, Poli Umum)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
(lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

<p>1. <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?</b> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	1 2 3 4	<p>6. <b>Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?</b> a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	1 2 3 4
<p>2. <b>Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?</b> a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	1 2 3 4	<p>7. <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</b> a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat Cepat</p>	1 2 3 4
<p>3. <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajiban biaya/tarif dalam pelayanan?</b> a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis</p>	1 2 3 4	<p>8. <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?</b> a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>	1 2 3 4
<p>4. <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?</b> a. Tidak sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	1 2 3 4	<p>9. <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?</b> a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	1 2 3 4
<p>5. <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan?</b> a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten</p>	1 2 3 4		











89	RUANG KIA/KB	27	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
90	RUANG KIA/KB	27	2	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4		
<b>0</b>						341	337	333	333	341	339	336	337	310	<b>3007</b>	
<b>NRR/ Unsur</b>						341: 90=3 ,78	337: 90= 3,74	333: 90= 3,7	333: 90= 3,7	341: 90= 3,78	339: 90= 3,76	336: 90= 3,73	337:9 0=3.7 4	310:9 0=3,4 4		33.37
<b>NRR tertbg /unsur</b>						3,78 x0.1 1=0, 41	3,74 x0.1 1=0. 41	3,7x 0.11 =0,4 0	3,7x 0.11 =0,4 0	3,78 x0.1 1=0, 41	3,76 x0.1 1=0, 41	3,73 x0.1 1=0. 41	3,74x 0.11= 0,41	3,43x 0.11= 0,37		<b>3.63</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>														<b>90,75%</b>		
<b>KESIMPULAN MUTU PELAYANAN :</b>										<b>"A" SANGAT BAIK</b>						

**PRIORITAS / UNSUR TERENDAH**

P 1 Unsur Ke 9 : Penanganan pengaduan saran dan masukan 0.37%

P 2 Unsur Ke 3 : Waktu Pelayanan 0.40%

P3 Unsur Ke 4 : Biaya/tarif 0.40%

# Dokumentasi Penyelenggaraan SKM di UPTD Puskesmas Jepon



