



Puskesmas  
**Larangan**

# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN

### MASYARAKAT

---

UPT PUSKESMAS LARANGAN

SEMESTER 2 JULI - DESEMBER  
TAHUN 2023

JALAN CIREMAI RAYA NO 37  
LARANGAN HARJAMUKTI  
PUSKESMASLARANGAN37@GMAIL.COM

## PENGANTAR

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

Laporan kepuasan pelanggan ini disusun sebagai pertanggung jawaban dalam melaksanakan penilaian indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja UPT Puskesmas Larangan. Hasil dari penilaian IKM ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di UPT Puskesmas Larangan.

Pengambilan data kuesioner dilaksanakan di enam unit pelayanan dengan memberikan kuesioner kepada pelanggan eksternal yang datang di UPT Puskesmas Larangan, sehingga diharapkan dapat mewakili penilaian masyarakat untuk semua unit dalam memberikan pelayanan.

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

Kepala UPT Puskesmas Larangan



Dr. WATYANAH, M.H

NIP. 19710410 200604 2 020

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

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

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

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

### **B. DASAR HUKUM**

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dalam rangkan pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas Larangan secara yuridis mengacu pada sejumlah regulasi sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **C. TUJUAN**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh Puskesmas Larangan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Larangan.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan.
- b. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari tiap unit penyelenggaraan pelayanan di Puskesmas Larangan.
- c. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Puskesmas Larangan.
- d. Untuk mengetahui kesesuaian antara kinerja pelayanan puskesmas dengan harapan atau tingkat kepentingan masyarakat pengguna jasa pelayanan Puskesmas Larangan.
- e. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang diperlakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat.

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN PENILAIAN**

#### **A. UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara Nomor: PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, mengacu kepada lampiran kuesioner IKM untuk unit pelayanan publik penyelenggara pelayanan langsung bagi masyarakat dengan dipungut biaya terdapat 14 unsur sebagai dasar pengukuran. Unsur – unsur tersebut adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan petugas pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsisten waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan / status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kualitas produk pelayanan adalah tingkat kualitas hasil pelayanan publik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan memenuhi harapan penerima pelayanan publik.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapih dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko – resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan publik.

## **B. SASARAN**

1. Sasaran secara umum

Masyarakat eksternal adalah pengguna pelayanan di pusat kesehatan masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Larangan.

2. Sasaran secara khusus.

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

## **C. LANGKAH PELAKSANAAN**

1. Penyediaan kuisisioner

Melakukan pengadaan kuisisioner IKM yang merupakan alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuisisioner yang digandakan disusun berdasarkan Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara Nomor: PERMENPAN dan RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kuisisioner digandakan sesuai dengan jumlah responden yang dipersyaratkan.

2. Penentuan lokasi pengambilan data.

Penentuan lokasi pengambilan data berdasarkan pada lokasi pelayanan publik pada masing – masing unit pelayanan yang ada di puskesmas pada Juli 2023.

Lokasi pengambilan data penilaian kepuasan masyarakat di UPT Puskesmas Larangan meliputi 6 unit pelayanan publik yaitu sebagai berikut :

- a. BP Umum
- b. BP Gigi
- c. KIA / KB / Imunisasi
- d. Farmasi

- e. Pendaftaran / Rekam Medis
- f. Laboratorium

### 3. Pengambilan data

UPT Puskesmas Larangan membagi 375 responden kedalam 6 unit pelayanan berdasarkan jumlah rata – rata kunjungan masyarakat kesetiap unit. Pengambilan data dan penilaian IKM didapat dari responden yang merupakan masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari setiap unit pelayanan publik yang ada di UPT Puskesmas Larangan.

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan pada 375 responden yang sedang dilayani di dalam induk Puskesmas Larangandengan kriteria; usia diatas 17 tahun, semua jenis kelamin, semua tingkat pendidikan termasuk tidak sekolah tapi bisa membaca, semua jenis pekerjaan/profesi tanpa membedakan status ekonomi, sosial, budaya, agama dan golongan.

Adapun tahapan pengambilan data adalah sebagai berikut :

- a. Kuesioner didistribusikan kemasing – masing unit pelayanan untuk diberikan kepada responden yang menggunakan jasa layanan dimasing – masing unit layanan tersebut untuk diisi.
- b. Kuesioner diisi sendiri oleh responden dengan cara memberikan tanda *dilingkari* disalah satu dari empat kotak yang terdapat disetiap pertanyaan dalam kuesioner.
- c. Penanggung jawab setiap unit pelayanan bertanggung jawab untuk mencermati ulang terhadap data yang masuk dengan memastikan seluruh unsur terisi lengkap tanpa ada yang terlewatkan.
- d. Kuesioner kembali dikumpulkan oleh masing – masing unit pelayanan untuk kemudian dikumpulkan kepada penanggung jawab penilaian kepuasan masyarakat di UPT Puskesmas Larangan.

## D. PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Penentuan mutu pelayanan dan penilaian kinerja sudah ditetapkan oleh Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara Nomor: PERMENPAN dan RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Target nilai kepuasan masyarakat yang ingin dicapai oleh unit pelayanan terpadu UPT Puskesmas Larangan adalah >80 % yang termasuk dalam kategori mutu pelayanan B dengan penilaian kinerja yang BAIK, sedangkan untuk target nilai per-unsur pada unit pelayanan terpadu UPT Puskesmas Larangan termasuk dalam kategori mutu pelayanan B dengan penilaian kinerja yang bai

## BAB III

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. KARAKTERISTIK RESPONDEN

##### 1. Berdasarkan Umur

Berdasarkan hasil survei didapatkan responden paling banyak berumur 26-45 tahun yaitu sebesar 65.4% dan terdapat sekitar 7.8% responden berusia 65 tahun ke atas. Hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

No	Umur	Frekuensi	Persentase
1	17 – 25 Tahun	47	9.3
2	26 – 45 Tahun	268	73.0
3	46 – 65 Tahun	5	14.6
4	65 Tahun Ke-atas	17	3.0
	Jumlah	375	100

##### 2. Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin responden, didapatkan hasil survei responden lebih banyak Laki-laki yaitu sebesar 50.4 %. Hasil survei disajikan dalam tabel berikut ini:

No	Umur	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	160	42.7
2	Perempuan	215	57.3
	Jumlah	375	100

##### 3. Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Berdasarkan hasil survei didapatkan responden terbanyak bekerja sebagai IRT yaitu sebesar 34.4%. Hasil survei selengkapnya disajikan dalam tabel berikut.

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	PNS/TNI/POLRI	15	4
2	Ibu Rumah Tangga	115	30.6
3	Karyawan Swasta	73	19.4
4	Wiraswasta	68	18.1
5	Guru	35	9.3
6	Pelajar	25	6.7
7	Lainnya	44	11.7
	Jumlah	375	100

#### 4. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan hasil survei didapatkan pendidikan terakhir responden terbanyak adalah S1 yaitu sebesar 34.9%. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1	SD	2	0.5
2	SLTP/SMP	54	14.4
3	SLTA/SMA	152	40.5
4	Diploma	67	17.9
5	S1	100	26.7
	Jumlah	375	100

#### 5. Berdasarkan Jenis Pelayanan

Berdasarkan hasil survei didapatkan responden terbanyak pada jenis pelayanan Pendaftaran yaitu sebesar 30 %. Hasil survei disajikan dalam tabel berikut.

No	Jenis Pelayanan	Frekuensi	Persentase
1	BP Umum	75	20
2	BP Gigi	50	13.3
3	KIA / KB	50	13.3
4	Laboratorium	50	13.3
5	Pendaftaran	75	20
6	Farmasi	75	20
	Jumlah	375	100

## B. HASIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

#### 1. Berdasarkan Unsur Penilaian

Hasil mengenai survei kepuasan pelayanan di Puskesmas Larangandidasarkan pada indikator-indikator yang ada di 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 yang berjumlah 9 indikator. Berikut hasil penilaian :

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	Persyaratan administrasi	3.80	A	Sangat Baik
2	Prosedur	3.71	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3.70	A	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3.65	A	Sangat Baik
5	Produk Layanan	3.64	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.69	A	Sangat Baik
7	Perilaku pelaksana	3.73	A	Sangat Baik

8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.69	A	Sangat Baik
9	Sarana prasarana	3.62	A	Sangat Baik

Unsur yang kinerjanya paling sesuai dengan harapan responden adalah unsur Persyaratan administrasi dan Perilaku pelaksana. Ini berarti bahwa puskesmas dianggap telah memberikan kinerja terbaik pada unsur ini sehingga unsur ini dianggap paling memenuhi harapan pasien.

Sedangkan unsur yang kinerjanya kurang sesuai dengan harapan responden adalah unsur sarana dan prasarana. Ini berarti bahwa puskesmas dianggap belum menyediakan sarana prasarana ataupun kebersihan sarana didalamnya pada unsur ini sehingga unsur ini dianggap kurang memenuhi harapan pasien.

## 2. Berdasarkan Jenis Pelayanan

Berikut hasil penilaian berdasarkan jenis pelayanan di 6 unit UPT Puskesmas Larangan :

Ruangan/Unit	Bulan	Responden (pasien)	Nilai	%	Target
Ruang pemeriksaan umum	Desember	75	2422	89.61	> 76.61
Ruang KIA, KB dan imunisasi	Desember	50	1495	82.97	> 76.61
Ruang pendaftaran dan rekam medis	Desember	75	2231	82.55	> 76.61
Ruang Kesehatan gigi dan mulut	Desember	50	1484	82.36	> 76.61
Ruang laboratorium	Desember	50	1447	80.31	> 76.61
Ruang Farmasi	Desember	75	2164	80.07	> 76.61
<b>TOTAL PUSKESMAS</b>	<b>Desember</b>	<b>375</b>	<b>11243</b>	<b>83.2</b>	<b>&gt; 76.61</b>

Ruangan / unit yang memiliki kinerja pelayanan terbaik yaitu ruang pemeriksaan umum dengan indeks kepuasan 89.61%. Sedangkan yang memiliki penilaian paling rendah diantara 6 unit pelayanan adalah ruang farmasi 80.07%.

Berdasarkan paparan tabel di atas yang diperoleh dari data primer yang diolah menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan di Puskesmas Larangan mencapai 80.88 yang berarti bahwa nilai IKM berada pada tingkat "B" atau kategorik "Baik". Kesimpulan mutu pelayanan B serta kinerja unit pelayanan Baik.

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Secara keseluruhan kualitas pelayanan Puskesmas Larangan terkategori baik. Nilai IKM pada pelayanan Puskesmas Larangan mencapai 83,2 yang berarti bahwa nilai IKM berada pada tingkat "B" atau kategori "Baik". Nilai IKM tersebut meningkat dibanding semester 1 sebelumnya 80.33.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan maka saran yang akan diberikan untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Larangan adalah sebagai berikut:

1. Melakukan survei secara periodik dan berkesinambungan dengan membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala sehingga dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Semplak.
2. Lebih meningkatkan kinerja pada unsur yang kinerjanya kurang sesuai dengan harapan responden dengan tingkat kesesuaian paling rendah, yaitu kecepatan pelayanan.
3. Terus meningkatkan kinerja agar terjadi peningkatan mutu pelayanan di Puskesmas Larangan secara berkesinambungan untuk menjadi lebih baik lagi dari yang sudah dilakukan selama ini.
4. Memperbaiki sarana dan prasarana yang masih dianggap kurang oleh Masyarakat/pengguna layanan.



**PEMERINTAH DAERAH KOTA CIREBON  
DINAS KESEHATAN  
UPT PUSKESMAS LARANGAN**

Jalan Ciremai Raya No. 37 Tlp. (0231) 81805004 Cirebon 45141

Hotline SMS : E-mail: [newspuskesmaslarangan@gmail.com](mailto:newspuskesmaslarangan@gmail.com) Situs Web: [www.puskesmaslarangan.wordpress.com](http://www.puskesmaslarangan.wordpress.com)

---

*Lampiran 1*

**KRITIK DAN SARAN  
SURVEI KEPUASAN PELANGGAN  
SEMESTER 2 JUNI – DESEMBER 2023**

1. Sebaiknya bangku tunggu untuk pasien KIA / ibu hamil ditambah agar bisa duduk dan tidak berdiri lama
2. Tolong edukasi sebelumnya pada pasien yang menggunakan surat rujukan.
3. Kalau bisa pelayanan ibu hamil dan anak dimudahkan, tidak ikut antrian dengan pasien lainnya
4. Lebih diperbaiki dan diperdahulukan lansia
5. Poli umum lebih memperhatikan keluhan pasien
6. Pemeriksaan sedikit lama, mohon lebih baik lagi
7. Pelayanan lambat
8. Antrian obat lebih teliti lagi, kadang menunggu lama ternyata obat belum siap
9. Ditambah pengeras suara Ketika pemanggilan nomor di poli gigi

