LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SESUAI DENGAN PERMENPAN-RB NOMOR 14 TAHUN 2017)
PADA UPT DINAS KESEHATAN UNIT PUSKESMAS BUAYAN
TAHUN 2018

DISUSUN OLEH:

UPT DINAS KESEHATAN

UNIT PUSKESMAS BUAYAN

DINAS KESEHATAN KABUPATEN KEBUMEN
PROVINSI JAWA TENGAH

2018

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan ini telah diserahkan kepada dan disahkan oleh Kepala UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Kabupaten Kebumen, pada:

Hari/ Tanggal : 13 Oktober 2018

Waktu : Pukul 07.30 WIB

Koordinator Mutu Puskesmas Buayan	Koordinator Unit Survey Puskesmas Buayan
Rina Trianingsih, A.Md.Keb. NIP. 19860627 201001 2 022	**Sari Purwaning Rum, S.K.M.** NIP. –

Mengetahui,
Kepala puskesmas Buayan

dr. Uskar Yulinanto
NIP. 19810704 200903 1 008

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya haturkan kepada Allah *Subhanahu Wata'ala* yang telah memberikan banyak nikmat, taufik dan hidayah. Sehingga saya dapat menyelesaikan laporan yang berjudul "Survey Kepuasan Masyarakat (Sesuai dengan PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017) pada UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018" dengan baik tanpa ada halangan yang berarti.

Laporan ini telah saya selesaikan dengan maksimal berkat kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu saya sampaikan banyak terima kasih kepada segenap pihak yang telah berkontribusi secara maksimal dalam penyelesaian laporan ini.

Diluar itu, penulis sebagai manusia biasa menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan laporan ini, baik dari segi tata bahasa, susunan kalimat maupun isi. Oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati, saya selaku penyusun menerima segala kritik dan saran yang membangun dari pembaca.

Dengan adanya laporan ini saya berharap dapat membantu pemerintah dalam melakukan evaluasi, menentukan kebijakan, dan memperbaiki tingkat kepuasan masyarakat terhadap unit penyelenggara pelayanan publik.

Demikian yang bisa saya sampaikan, semoga laporan ini dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan dan memberikan manfaat nyata untuk masyarakat luas.

Buayan, 01 Oktober 2018

Penulis

DAFTAR ISI

		HALAMAN
COVER		i
LEMBAR PENGESAHAN		ii
KATA PENGANTAR		iii
DAFTAR ISI		iv
DAFTAR TABEL		v
DAFTAR GAMBAR		viii
BAB I	**PENDAHULUAN**	1
	1.1. Latar Belakang	1
	1.2. Dasar Hukum	2
	1.3. Maksud dan Tujuan	2
	1.4. Sasaran dan Manfaat	3
	1.5. Ruang Lingkup	4
BAB II	**METODE PENGUKURAN**	6
	2.1. Metode Survey	6
	2.2. Obyek Survey	6
	2.3. Responden	7
	2.4. Proses Pengumpulan Data	9
	2.5. Metode Pengolahan Data	14
BAB III	**ANALISIS HASIL KEPUASAN MASYARAKAT**	19
	3.1. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat	19
	3.2. Rencana Aksi Perbaikan	61
BAB IV	**PENUTUP**	65
	4.1. Kesimpulan	65
	4.2. Saran/ Rekomendasi	66
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
	1. Surat dari Sekretariat Daerah Kabupaten Kebumen	
	2. Surat Tugas Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat	
	3. Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat	
	4. Data Survey Kepuasan Masyarakat	
	5. Indeks Kepuasan Masyarakat	
	6. Hasil Analisis Univariat (Deskriptif)	
	7. Hasil Analisis Bivariat (Hubungan)	

DAFTAR TABEL

		HALAMAN
Tabel 1	Populasi dan Sampel *Krejcie and Morgan* ……	8
Tabel 2	Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018 ……	13
Tabel 3	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018 ……	15
Tabel 4	Unsur SKM dan Nilai Unsur SKM UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018 ……	17
Tabel 5	Kondisi Wilayah Kerja UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2017 ……	19
Tabel 6	Jumlah Tenaga Kesehatan di UPT Dinas Kesehatan Puskesmas Buayan Tahun 2017 ……	23
Tabel 7	Persyaratan pelayanan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2017 ……	23
Tabel 8	Jenis Pelayanan UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan di Dalam Gedung ……	26
Tabel 9	Jenis Pelayanan UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan di Luar Gedung ……	31
Tabel 10	Karakteristik Responden Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Umur di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018 ……	34
Tabel 11	Karakteristik Responden Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018 ……	34
Tabel 12	Karakteristik Responden Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018 ……	35
Tabel 13	Karakteristik Responden Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018 ……	36

Tabel 14	Karakteristik Responden Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pelayanan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018 ……	37
Tabel 15	Distribusi Responden Berdasarkan Unsur Persyaratan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018 ……..	38
Tabel 16	Distribusi Responden Berdasarkan Unsur Prosedur di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018 ……..	38
Tabel 17	Distribusi Responden Berdasarkan Unsur Waktu Pelayanan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018 …..	39
Tabel 18	Distribusi Responden Berdasarkan Unsur Biaya atau Tarif di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018 …….	40
Tabel 19	Distribusi Responden Berdasarkan Unsur Produk Layanan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018 …….	40
Tabel 20	Distribusi Responden Berdasarkan Unsur Kompetensi Pelaksana di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018 ……	41
Tabel 21	Distribusi Responden Berdasarkan Unsur Perilaku Pelaksana di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018 ……	42
Tabel 22	Distribusi Responden Berdasarkan Unsur Sarana dan Prasarana di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018 ……	42
Tabel 23	Distribusi Responden Berdasarkan Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018 ……	43
Tabel 24	Perubahan Jenis Variabel pada Unsur Persyaratan Pelayanan ….	44
Tabel 25	Perubahan Jenis Variabel pada Unsur Prosedur Pelayanan …….	44
Tabel 26	Hubungan antara Persyaratan dan Prosedur Pelayanan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan ……..	45
Tabel 27	Perubahan Jenis Variabel pada Unsur Waktu Tunggu Pelayanan ……	46

Tabel 28	Hubungan antara Prosedur dan Waktu Tunggu Pelayanan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan	46
Tabel 29	Perubahan Jenis Variabel pada Unsur Biaya atau Tarif Pelayanan	47
Tabel 30	Perubahan Jenis Variabel pada Unsur Produk Pelayanan	48
Tabel 31	Hubungan antara Biaya atau Tarif dan Produk Pelayanan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan	48
Tabel 32	Perubahan Jenis Variabel pada Unsur Kompetensi Petugas Pelayanan	49
Tabel 33	Perubahan Jenis Variabel pada Unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan	49
Tabel 34	Hubungan antara Kompetensi Petugas dan Perilaku Pelaksana Pelayanan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan	50
Tabel 35	Perubahan Jenis Variabel pada Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	51
Tabel 36	Perubahan Jenis Variabel pada Sarana dan Prasarana	51
Tabel 37	Hubungan antara Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan Sarana dan Prasarana di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan	52
Tabel 38	Nilai Unsur Survey Kepuasan Masyarakat di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018	53
Tabel 39	Faktor Pemicu Kelemahan dan Kelebihan pada Berbagai Unsur dalam Survey Kepuasan Masyarakat di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018	55
Tabel 40	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survey Kepuasan Masyarakat UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018	62

DAFTAR GAMBAR

HALAMAN

Gambar 1	Model Penulisan Kinerja dan Mutu Pelayanan UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018	18
Gambar 2	Peta Wilayah Kerja UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018	21
Gambar 3	Grafik Komposisi Penduduk Menurut Umur di Kecamatan Buayan Tahun 2018	22
Gambar 4	Alur Pelayanan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2017	25

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik (UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan) dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

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

Untuk mencegah hal tersebut di atas terjadi, maka kita harus mengetahui, mengevaluasi, dan memberikan tindak lanjut nyata terhadap tingkat harapan masyarakat yang telah terpenuhi. Salah satu upaya yang harus dilakukan untuk mengetahui seberapa besar harapan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik telah terpenuhi, maka diperlukan pengukuran tingkat kepuasan terhadap pengguna layanan.

Berdasarkan pada latar belakang di atas, untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan dan untuk mengetahui kinerja unit pelayanan yang ada, serta untuk perbaikan kualitas layanan demi terpenuhinya harapan masyarakat, maka penyelenggara pelayanan publik (UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan) pada Tahun 2018 melakukan kegiatan dan penyusunan laporan Survey Kepuasan Masyarakat. Hal tersebut dilaksanakan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hal ini dilakukan karena Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan

Publik (yang selama ini digunakan) dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya.

1.2. Dasar Hukum

Dasar hukum dalam melakukan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat pada unit penyelenggara pelayanan publik (UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan), adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tabahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 03 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517); dan
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

1.3.1. Maksud

Maksud dari pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat, antara lain:

1. Memperoleh data sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan
2. Memberikan data dasar untuk evaluasi terhadap penyelenggara pelayanan publik

1.3.2. Tujuan

Tujuan dari pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat, antara lain:

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan
2. Memperoleh data tingkat kepuasan pengguna layanan
3. Mengetahui kinerja unit pelayanan yang ada
4. Memperoleh indeks kepuasan masyarakat terhadap unit penyelenggara pelayanan publik (UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan)
5. Mengetahui hubungan antara persyaratan dan prosedur pelayanan
6. Mengetahui hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu tunggu pelayanan
7. Mengetahui hubungan antara biaya atau tarif dengan produk layanan
8. Mengetahui hubungan antara unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku pelaksana
9. Mengetahui hubungan antara penanganan pengaduan, saran, dan masukan dengan sarana dan prasarana

1.4. Sasaran dan Manfaat

1.4.1. Sasaran

Sasaran dari pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat, antara lain:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik

1.4.2. Manfaat

Manfaat dari pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodic
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survey Kepuasan Masyarakat
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah
5. Memacu 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

Ruang lingkup dalam pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat, antara lain:

1. Persyaratan

   Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur

   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu penyelesaian

   Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya atau tarif

Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperolah pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi pelasana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung)

BAB II

METODE PENGUKURAN

2.1. Metode Survey

Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan secara periodik (1 (satu) tahun sekali) dengan mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala likert. Skala likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling bayak digunakan dalam riset berupa survey. 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 pernyatan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

2.2. Obyek Survey

Obyek survey dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat adalah UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan pada umumnya dan setiap unit pelayanan yang ada di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan pada khususnya, dimana elemen dalam obyek survey yang diukur adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya atau tariff
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
9. Sarana dan prasarana

2.3. Responden

2.3.1. Responden

Responden yang digunakan dalam Survey Kepuasan Masyarakat adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

2.3.2. Populasi

Populasi yang digunakan dalam Survey Kepuasan Masyarakat adalah seluruh penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

2.3.3. Sampel

Teknik penarikan sampel disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survey, dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dapat menggunakan tabel sampel *Krejcie and Morgan* atau dihitung dengan menggunakan rumus, sebagai berikut: (Sumber: Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tetang Pedoman Penyusunan Surey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik)

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

Keterangan:

S = Jumlah sampel

λ^2 = Lambda (faktor pengali), dk = 1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, dan 10%

N = Populasi

P = Q = 0,5 (Populasi menyebar normal)

d = 0,01

Tabel 1. Populasi dan Sampel *Krejcie and Morgan*

TOTAL POPULASI (N)	SAMPEL (n)	TOTAL POPULASI (N)	SAMPEL (n)	TOTAL POPULASI (N)	SAMPEL (n)
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
210	136	1100	285	100000	384

Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

Jumlah sampel responden yang digunakan dalam Survey Kepuasan Masyarakat UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan, menyesuaikan dengan surat yang diterbitkan oleh Sekretariat Daerah Kabupaten Kebumen pada tanggal 17 September 2018 nomor 060/ 00115/ 2018 tentang Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2018, yaitu sejumlah 130 orang responden.

2.4. Proses Pengumpulan Data

2.4.1. Prinsip

Dalam melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Transparan

   Hasil Survey Kepuasan Masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

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

3. Akuntabel

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

4. Berkesinambungan

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

5. Keadilan

   Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarkat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan, dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

   Dalam melakukan Survey Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan probadi, golongan, dan tidak berpihak.

2.4.2. Persiapan Survey

Persiapan Survey Kepuasan Masyarakat meliputi beberapa hal, sebagai berikut:

1. Penetapan Pelaksana

   Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara swakelola dengan terlebih dahulu membentuk tim penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari:

   a. Pengarah atau koordinator, dan
   b. Pelaksana (sebanyak 2 (dua) orang)

2. Penyiapan Bahan Survey

   a. Persiapan kuesioner

      Dalam menyusun Survey Kepuasan Masyarakat, digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner yang digunakan dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat pada UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan disesuaikan dengan Lampiran III Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

   b. Bagian kuesioner

      Bagian kuesioner secara umum terbagi menjadi beberapa bagian, sebagai berikut:

      1) Bagian pertama

         Pada bagian pertama, berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang disurvey.

      2) Bagian kedua

         Pada bagian kedua, dapat berisikan identitas responden yang dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitannya dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Pada bagian kedua ini,

dapat juga ditambahkan dengan kolom waktu/ jam pelaksanaan survey terhadap responden. Identitas responden yang digunakan dalam Survey Kepuasan Masyarakat, antara lain:

a) Jenis kelamin
b) Usia
c) Pendidikan
d) Pekerjaan

3) Bagian ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur. Pertanyaan tersebut berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup).

c. Bentuk jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan ganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/ puas sampai dengan tidak baik/ puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1) Tidak baik = diberi nilai persepsi 1
2) Kurang baik = diberi nilai persepsi 2
3) Baik = diberi nilai persepsi 3
4) Sangat baik = diberi nilai persepsi 4

Misalnya:

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, yaitu:

1) Diberi nilai 1 (tidak mudah); apabila pelaksanaan prosedur pelayanan: tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.

2) Diberi nilai 2 (kurang mudah); apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah sehingga prosesnya belum efektif.
3) Diberi nilai 3 (mudah); apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit, tetapi masih perlu diefektifkan.
4) Diberi nilai 4 (sangat mudah); apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

2.4.3. Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terkait unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Selain itu, penyelenggara pelayanan perlu untuk menentukan populasi, menentukan teknik penarikan sampel, dan menentukan besaran sampel, serta lokasi dan waktu pengumpulan data.

Pengumpulan data Survey Kepuasan Masyarakat UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan dilakukan di unit pelayanan UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan. Waktu yang digunakan saat pengumpulan data adalah pada saat jam pelayanan berlangsung, yaitu pada pukul 08.00-12.00 WIB.

2.4.4. Pengisian Kuesioner

Pengumpulan data dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan cara mengisi kuesioner melalui pengisian sendiri di lokasi unit pelayanan yang ada di UPT Dinas Kesheatan Unit Puskesmas Buayan. Kuesioner yang telah terisi kemudian dikembalikan kepada petugas survey sehingga dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya, yaitu pengolahan dan analisis data.

2.4.5. Jadwal Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

Tabel 2. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018

NO	KEGIATAN	SEPTEMBER 2018 MINGGU KE-				OKTOBER 2018 MINGGU KE-			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan Survey								
	a. Penetapan Tim Pelaksana			√					
	b. Penyiapan Bahan Survey				√				
2	Pengumpulan Data								
	a. Menentukan Responden				√				
	b. Menentukan Populasi				√				
	c. Menentukan Teknik Penarikan Sampel				√				
	d. Menentukan Besaran Sampel				√				
	e. Menentukan Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data				√				
3	Pengisian Kuesioner				√				
4	Pengolahan dan Analisis Data					√			
5	Pelaporan						√		

2.5. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data masing-masing metode Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan cara, sebagai berikut:

2.5.1. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survey, masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$Bobot\ Nilai\ Rata - Rata\ Tertimbang = \frac{\sum Bobot}{\sum Unsur} = \frac{1}{x} = N$$

Keterangan:

N = Bobot nilai per unsur

Contoh:

Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur, maka:

$$Bobot\ Nilai\ Rata - Rata\ Tertimbang = \frac{\sum Bobot}{\sum Unsur} = \frac{1}{x} = N$$

$$Bobot\ Nilai\ Rata - Rata\ Tertimbang = \frac{\sum Bobot}{\sum Unsur} = \frac{1}{9} = 0{,}111$$

Nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

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

SKM Unit Pelayanan x 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

1. Menambah unsur yang dianggap relevan.
2. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 3. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

2.5.2. Pengolahan Data Survey

Pengolahan data survey dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, sebagai berikut:

1. Pengolahan dengan Komputer

   Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer atau sistem data base, baik berupa analisis univariate atau analisis bivariate.

2. Pengolahan secara Manual

a. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unur X (UX)

b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh:

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,111 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survey unti pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.

3) Pengujian kualitas data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

2.5.3. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks Setiap Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111 (untuk 9 unsur).

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Unsur SKM dan Nilai Unsur SKM UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018

NO	UNSUR SKM	NILAI UNSUR SKM
1	Persyaratan	A
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	B
3	Waktu penyelesaian	C
4	Biaya atau tariff	D
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	E
6	Kompetensi pelaksana	F
7	Perilaku pelaksana	G
8	Sarana dan prasarana	H
9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	I

Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

Maka, untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

(A x 0,111) + (B x 0,111) + (C x 0,111) + (D x 0,111) + (E x 0,111) + (F x 0,111) + (G x 0,111) + (H x 0,111) + (I x 0,111) = Nilai Indeks (X)

Dengan demikian, Nilai Indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan, sebagai berikut:

a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai dasar =
   "X" x 25 = y

b. Kinerja dan mutu pelayanan ditulis dengan cara, sebagai berikut:

Gambar 1. Model Penulisan Kinerja dan Mutu Pelayanan UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018



Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi, minimal harus tetap dipertahankan.

BAB III

ANALISIS HASIL KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

3.1.1. Gambaran Lokasi Survey Kepuasan Masyarakat

1. Keadaan Geografi

Wilayah UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan terdiri dari 20 desa yang berjarak 31 kilometer dari pusat Kota Kebumen dan berbatasan dengan:

a. Sebelah barat : Kecamatan Ayah dan Kecamatan Rowokele
b. Sebelah Timur : Kecamatan Kuwarasan
c. Sebelah Utara : Kecamatan Sempor
d. Sebelah Selatan : Samudra Indonesia

UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan mempunyai luas wilayah 6.422.143 Km^2, yang terlintasi jalur selatan Pulau Jawa. Secara administratif, UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan mempunyai 20 desa dengan keadaan wilayah sebagai berikut:

Tabel 5. Kondisi Wilayah Kerja UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2017

NO	DESA	KONDISI WILAYAH
1	Karangbolong	Daerah Dataran dan Bukit
2	Jladri	Daerah Dataran dan Bukit
3	Adiwarno	Daerah Dataran dan Bukit
4	Rangkah	Daerah Dataran
5	Geblug	Daerah Dataran
6	Wonodadi	Daerah Bukit
7	Pakuran	Daerah Bukit

NO	DESA	KONDISI WILAYAH
8	Rogodadi	Daerah Dataran
9	Buayan	Daerah Dataran
10	Sikayu	Daerah Dataran dan Bukit
11	Karangsari	Daerah Dataran
12	Rogodono	Daerah Dataran dan Bukit
13	Banyumudal	Daerah Dataran
14	Tugu	Daerah Bukit
15	Jogomulyo	Daerah Dataran dan Bukit
16	Nogoraji	Daerah Dataran dan Bukit
17	Mergosono	Daerah Dataran
18	Semampir	Daerah Dataran
19	Purbowangi	Daerah Dataran
20	Jatiroto	Daerah Dataran

Sumber: Data Profil Kesehatan UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2017

Analogi pembagian dan pemanfaatan lahan di wilayah kerja UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan, yaitu:

a. Tanah Sawah : 1.367.000 Ha

b. Tanah Kering : 740.000 Ha

c. Pekarangan/ Bangunan : 2.261.000 Ha

Gambar 2. Peta Wilayah Kerja UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018



Sumber: Profil Kinerja UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2017

2. Keadaan Demografi

Jumlah penduduk Kecamatan Buayan pada tahun 2017 sejumlah 63.318 jiwa, (data Profil tahun 2017). Berdasarkan komposisi penduduk menurut kelompok umur/ usia dapat dirinci seperti usia 0-4 tahun laki-laki 2.464 jiwa dan balita perempuan 2.205 jiwa, anak laki-laki usia 5-14 tahun 5.207 dan anak perempuan 5-14 tahun 4.677, kelompok usia produktif (usia 15-44 th) laki-laki sejumlah 15.599 jiwa dan perempuan 14.831 jiwa, sedangkan kelompok umur pra lansia (45-64 tahun) laki-laki 7.002 jiwa dan perempuan 7.272 jiwa, lansia (usia >=65) laki-laki 2.052 dan perempuan 2.009 jiwa.

Gambar 3. Grafik Komposisi Penduduk Menurut Umur di Kecamatan Buayan Tahun 2018



Sumber: Profil Kinerja UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2017

3. Sarana Kesehatan

Untuk meningkatkan pelayanan kesehatan di wilayah kerjanya, Puskesmas Buayan mempunyai: (Sumber: Data Profil Kesehatan UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2017)

a. Sarana gedung

Sarana gedung berupa 1 (satu) Puskesmas induk dan 3 (tiga) Puskesmas Pembantu.

b. Sarana kesehatan bersumber daya masyarakat

Dalam rangka memberdayakan yang bersumber daya masyarakat, wilayah Puskesmas Buayan memiliki Posyandu aktif sejumlah 91, PKD sejumlah 16 buah

4. Tenaga Kesehatan

Pada tahun 2017, Puskesmas Buayan memiliki sejumlah tenaga kesehatan yang terinci sebagai berikut:

Tabel 6. Jumlah Tenaga Kesehatan di UPT Dinas Kesehatan Puskesmas Buayan Tahun 2017

NO	JENIS TENAGA KESEHATAN	JUMLAH (ORANG)
1	Dokter Umum	1
2	Dokter Gigi	1
3	Perawat	6
4	Bidan	20
5	Farmasi	2
6	Gizi	2
7	Teknis Medis	1
8	Sanitasi	1
TOTAL		34

Sumber: Data Profil Kesehatan UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2017

5. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan adalah sebagai berikut:

Tabel 7. Persyaratan pelayanan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2017

KRITERIA	PERSYARATAN
Pasien Baru	a. Membawa kartu identitas (KTP/ KK/ Lainnya) b. Membawa kartu asuransi kesehatan yang masih berlaku (BPJS/ Lainnya)

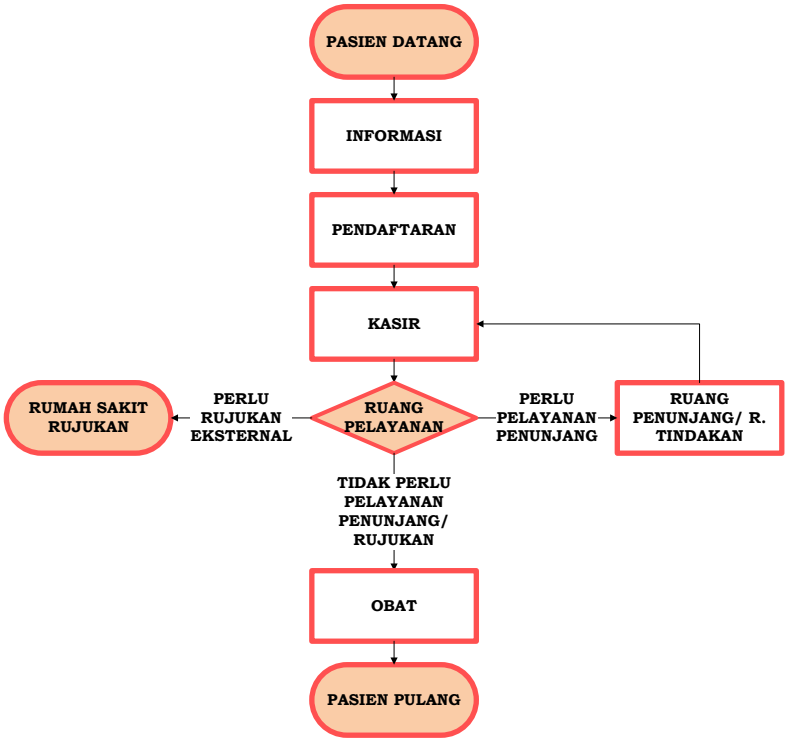
KRITERIA	PERSYARATAN
Pasien Lama	a. Membawa kartu berobat b. Membawa kartu identitas (KTP/ KK/ Lainnya) c. Membawa kartu asuransi kesehatan yang masih berlaku (BPJS/ Lainnya)
Permintaan Rujukan	a. Pasien wajib datang sendiri b. Surat keterangan diagnosis dari petugas kesehatan (bila pasien tidak bisa datang) c. Khusus pasien jiwa, boleh diwakilkan d. Pasien baru → membawa persyaratan pasien baru e. Pasien lama → membawa persyaratan pasien lama
Permintaan Kir	a. Pasien wajib datang sendiri b. Pasien baru → membawa persyaratan pasien baru c. Pasien lama → membawa persyaratan pasien lama d. Kartu asuransi kesehatan (BPJS/ Lainnya) → **tidak berlaku**
Permintaan Visum	a. Surat permintaan visum dari POLSEK setempat (bisa menyusul) b. Pasien wajib datang sendiri c. Pasien baru → membawa persyaratan pasien baru d. Pasien lama → membawa persyaratan pasien lama
Lain-Lain	a. Pasien mengambil no. antrian di loket informasi b. Pelanggan dipanggil sesuai no. antrian untuk mendaftar di loket pendaftaran c. Pelanggan yang telah mendaftar, menunggu di ruang tunggu poli untuk mendapatkan pelayanan

Sumber: Surat Keputusan Kepala Puskesmas Buayan Nomor 440.1 / 21 / KEP / 2017 tentang Proses Pendaftaran Pasien

6. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan adalah sebagai berikut:

Gambar 4. Alur Pelayanan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2017



Sumber: Surat Keputusan Kepala Puskesmas Buayan Nomor 440.1 / 21 / KEP / 2017 tentang Proses Pendaftaran Pasien

7. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan pelanggan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan menyesuaikan dengan jam kerja pegawai, sebagai berikut:

Senin - Kamis	:	Pukul 08.00 – 13.00 WIB
Jum'at	:	Pukul 08.00 – 10.30 WIB
Sabtu	:	Pukul 08.00 – 12.00 WIB
Ketentuan lain	:	Sisa waktu yang ada digunakan untuk kegiatan administrasi pelayanan, sehingga tidak menumpuk di akhir bulan.

8. Biaya atau Tarif Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan disesuaikan dengan Peraturan Bupati Kebumen Nomor 69 Tahun 2017 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Kebumen Unit Pusat Kesehatan Masyarakat dan Unit Pengobatan Penyakit Paru.

9. Produk Pelayanan

Produk pelayanan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan terbagi menjadi 2 (dua) jenis, yaitu di dalam gedung dan di luar gedung yang dijabarkan sebagai berikut:

a. Jenis pelayanan di dalam gedung

Jenis pelayanan di dalam gedung UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Jenis Pelayanan UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan di Dalam Gedung

NO	NAMA RUANG	JENIS PELAYANAN
1)	Ruang Tindakan	a) Penanganan kasus gawat darurat b) Penanganan kasus berisiko tinggi c) Visum d) Rujukan e) Pemasangan infus f) Pemasangan kateter g) Insisi h) Pengambilan benda asing / cerumen di telinga i) Jahitan luka per simpul (minimal Rp. 3.000,-) j) Lepas jahitan per simpul k) Ganti balut l) Perawatan luka (luka bakar dan kecelakaan) m) Mimisan n) Pencabutan kuku o) Pemasangan oksigen

NO	NAMA RUANG	JENIS PELAYANAN
		p) Incisi tanpa anestesi q) Gigitan binatang
2)	Ruang Pemeriksaan Umum	a) Pemeriksaan umum dan pengobatan b) Konsultasi kesehatan c) Pemeriksaan kesehatan jiwa d) Rujukan
3)	Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut	a) Pemeriksaan gigi b) Pengobatan/ premedikasi gigi c) Pencabutan gigi i. Gigi susu + topika anestesi ii. Gigi susu dan injeksi iii. Gigi permanen iv. Gigi permanen + komplikasi v. Gigi molar terakhir (M3) d) Penambalan gigi (Fuji IX) i. 1 permukaan ii. 2 permukaan iii. Perawatan saluran akar dan gangren tiap tahap e) Scalling/ pembersihan karang gigi f) Capping pulpa g) Konsultasi kesehatan gigi h) Rujukan
4)	Ruang KIA	a) Imunisasi bayi, meliputi: i. Imunisasi BCG ii. Pentavalent (DPT-HB-HiB) iii. Polio oral (OPV) iv. IPV v. Campak vi. Booster pentavalent vii. Booster campak

NO	NAMA RUANG	JENIS PELAYANAN
		b) ANC/ pemeriksaan ibu hamil dan pemeriksaan ibu nifas c) Surat cuti hamil d) Tindik daun telinga bayi oleh paramedis e) Imunisasi TT ibu hamil f) Imunisasi TT caten g) Konseling pra nikah h) Surat keterangan caten i) Rujukan
5)	Ruang KB	a) KB suntik BPJS b) Konseling KB c) Pemeriksaan efek samping KB d) Bongkar dan pasang implant e) Bongkar dan pasang IUD f) Kontrol implant dan IUD g) Pelayanan IVA/ deteksi dini kanker leher rahim h) Konsultasi IVA
6)	Ruang MTBS	a) Pemeriksaan umum dan pengobatan bayi muda (0-2 bulan) b) Pemeriksaan umum dan pengobatan balita (2 bulan - <5 tahun) c) Konsultasi kesehatan bayi muda dan balita d) Rujukan
7)	Ruang Kir	a) Konseling kesehatan b) Pemeriksaan kir kesehatan, meliputi: i. Masuk sekolah ii. Anak sekolah kegiatan ekstrakurikuler iii. Calon jemaah haji/ orang iv. Pendidikan/pelatihan PNS v. Melamar pekerjaan vi. Pencalonan Kepala Desa/ Kelurahan vii. Biaya legalisasi/ lembar

NO	NAMA RUANG	JENIS PELAYANAN
8)	Ruang Farmasi	a) Pelayanan resep b) Pemberian informasi obat
9)	Ruang Promkes	a) Kegiatan promosi kesehatan Puskesmas b) Konsultasi tentang program Puskesmas
10)	Ruang Prolanis	a) Konseling penyakit prolanis b) Konseling kegiatan prolanis c) Pengobatan/ pelayanan peserta prolanis hipertensi d) Pengobatan/ pelayanan peserta prolanis diabetes melitus
11)	Ruang Gizi	a) Pemberian PMT balita gizi kurang/ buruk b) Konsultasi gizi untuk penyakit tertentu c) Konsultasi kesehatan
12)	Ruang Sanitasi	a) Konsultasi penyakit berbasis lingkungan/ sanitasi b) Pemberian ABATE
13)	Ruang Pojok Batuk	a) Konsultasi penyakit TBC b) Pelayanan penderita TBC c) Edukasi dan proses pengambilan dahak penderita
14)	Ruang VCT dan IMS	a) Konsultasi VCT b) Pemeriksaan VCT c) Konseling masalah HIV/ AIDS d) Konseling Infeksi Menular Seksual (IMS)
15)	Ruang Laboratorium	a) Pemeriksaan imuno serologi (meliputi: widal) b) Pemeriksaan haematologi (meliputi: hemoglobin dan golongan darah) c) Pemeriksaan kimia darah (meliputi: gula darah, kolesterol total, dan asam urat) d) Pemeriksaan urinalisa (meliputi: urin rutin, protein urin, glukosa urin, dan tes kehamilan) e) Pemeriksaan lain-lain (meliputi: pemeriksaan sputum, usapan malaria, dan VCT caten) f) Pemeriksaan VCT TB

NO	NAMA RUANG	JENIS PELAYANAN
		g) Pemeriksaan VCT ibu hamil
16)	Ruang Administrasi/ Tata Usaha	a) Legalisir surat keterangan b) Kerjasama MOU dengan pihak ketiga
17)	PMP (Puskesmas Mampu Persalinan)	a) VK bersalin untuk kasus gawat darurat obstetric dan ginekologi b) Pemeriksaan ibu nifas dan rawat gabung c) Rujukan
18)	RTK (Rumah Tunggu Kelahiran)	a) Perawatan ibu dan pemantauan ibu hamil b) Pemantauan pra dan pasca persalinan c) Perawatan bayi dan ibu nifas
19)	Puskesmas Pembantu (Pustu): a) Desa Karangbolong, b) Desa Adiwarno, dan c) Desa Banyumudal	a) Pemeriksaan umum dan pengobatan b) Pemeriksaan MTBS c) Konsultasi kesehatan d) ANC/ pemeriksaan ibu hamil dan ibu nifas e) Pelayanan KB suntik umum f) Konsultasi KB
20)	Poliklinik Kesehatan Desa (PKD): a) Desa Jladri b) Desa Rangkah c) Desa Geblug d) Desa Pakuran e) Desa Wonodadi f) Desa Rogodadi g) Desa Sikayu h) Desa Karangsari i) Desa Rogodono j) Desa Tugu k) Desa Jogomulyo l) Desa Nogoraji m) Desa Mergosono	a) Pemeriksaan umum dan pengobatan b) Pemeriksaan MTBS c) Konsultasi kesehatan d) ANC/ pemeriksaan ibu hamil dan ibu nifas e) Pelayanan KB suntik umum f) Konsultasi KB

NO	NAMA RUANG	JENIS PELAYANAN
	n) Desa Semampir o) Desa Purbowangi p) Desa Jatiroto	

Sumber: Surat Keputusan Kepala Puskesmas Buayan Nomor 440.1 / 21 / KEP / 2017 tentang Proses Pendaftaran Pasien

b. Jenis pelayanan di luar gedung

Jenis pelayanan di luar gedung UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan adalah sebagai berikut:

Tabel 9. Jenis Pelayanan UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan di Luar Gedung

NO	NAMA KEGIATAN	ISI KEGIATAN
1)	Kelas ibu hamil	a) Edukasi tanda bahaya kehamilan b) Edukasi tanda bahaya persalinan c) Edukasi tanda bahaya nifas d) Senam kaegel e) Perawatan payudara
2)	Kelas ibu balita	a) Edukasi tanda bahaya dehidrasi b) Edukasi tanda bahaya kejang c) Edukasi tanda bahaya panas d) Edukasi tanda bahaya sesak napas e) Deteksi dini kelainan tumbuh kembang
3)	Posyandu balita	a) Imunisasi b) Penimbangan c) Pemberian makanan tambahan d) Penyuluhan
4)	Posyandu lansia	a) Pengukuran factor risiko Penyakit Tidak Menular (PTM) b) Konsultasi kesehatan lansia

NO	NAMA KEGIATAN	ISI KEGIATAN
5)	Perkesmas	a) Asuhan kesehatan pada individu b) Asuhan individu pasien rawat inap c) Kunjungan rumah keluarga rawan
6)	Posbindu Penyakit Tidak Menular (PTM)	a) Pengukuran factor risiko Penyakit Tidak Menular (PTM) b) Pemeriksaan umum dan pengobatan c) Konsultasi kesehatan remaja dan dewasa muda

Sumber: Surat Keputusan Kepala Puskesmas Buayan Nomor 440.1 / 21 / KEP / 2017 tentang Proses Pendaftaran Pasien

10. Perilaku Pelaksana

Dalam melaksanakan tugasnya, para pelaksana mengacu pada visi, misi, dan motto Puskesmas Buayan, sebagai berikut: (Sumber: Profil Kinerja UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2017)

a. Visi

Pelayanan Bermutu Menuju Buayan Sejahtera

b. Misi

1) Membangun SDM yang memiliki wawasan luas untuk memberikan pelayanannkesehatan berkualitas
2) Membuka akses kesehatan yang maksimal dan terjangkau bagi masyarakat
3) Meningkatkan tata kelola yang baik dan bersih untuk menciptakan kualitas layanan publik

c. Motto

Ciptakan SEHAT dengan gotong royong

11. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan dari pengguna layanan kepada UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan dilakukan dengan menggunakan beberapa media, antara lain:

a. Kotak saran
b. Buku keluhan pelanggan
c. Kontak keluhan ke nomor 085643179597

12. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan dipenuhi dengan mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

3.1.2. Gambaran Sampel Survey Kepuasan Masyarakat

Sampel yang digunakan dalam Survey Kepuasan Masyarakat di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan berjumlah 134 orang. Jumlah ini berasal dari 130 responden (permintaan dari Sekretariat Daerah Kabupaten Kebumen pada surat nomor 060/ 00115/ 2018 tertanggal 17 September 2018 tentang Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2018) ditambah dengan 4 orang responden cadangan. Gambaran mengenai sampel penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Umur

Tabel 10. Karakteristik Responden Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Umur di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018

NO	UMUR (Th)	∑	%	STATISTIK	
1	< 32	65	0.49	Mean	34
2	≥ 32	69	0.51	Median	32
				Modus	30
				Minimal	14
				Maksimal	89
TOTAL		134	100		

Sumber: Data Primer Tahun 2018

Tabel 10 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden berumur ≥ 32 tahun, yaitu sebanyak 69 orang (0.51 %).

2. Jenis Kelamin

Tabel 11. Karakteristik Responden Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018

NO	JENIS KELAMIN	∑	%
1	Laki-Laki	9	6.7
2	Perempuan	125	93.3
TOTAL		134	100

Sumber: Data Primer Tahun 2018

Tabel 11 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 125 orang (93.3 %).

3. Pendidikan

Tabel 12. Karakteristik Responden Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018

NO	PENDIDIKAN	∑	%
1	D1	1	0.7
2	D3	3	2.2
3	S1	10	7.5
4	SD	34	25.4
5	SMA	50	37.3
6	SMP	36	26.9
TOTAL		134	100

Sumber: Data Primer Tahun 2018

Tabel 12 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan SMA, yaitu sebesar 50 orang (37.3 %), sementara itu jumlah responden terkecil berdasarkan karakteristik pendidikan terdapat pada kriteria tidak sekolah, yaitu 1 orang (0.7 %).

4. Pekerjaan

Tabel 13. Karakteristik Responden Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018

NO	PEKERJAAN	∑	%
1	Karyawan Swasta	33	24.6
2	Lainnya, terdiri dari:	85	63.4
	a. IRT	26	
	b. Kader Kesehatan	25	
	c. Petani	3	
	d. Pelajar	2	
	e. Pedagang	1	
	f. Tidak Bekerja	2	
	g. Tidak Diketahui	26	
3	PNS	6	4.5
4	Wiraswasta	10	7.5
TOTAL		134	100

Sumber: Data Primer Tahun 2018

Tabel 13 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden memiliki pekerjaan sebagai karyawan swasta, yaitu 33 orang (24.6 %).

5. Jenis Pelayanan Puskesmas

Tabel 14. Karakteristik Responden Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pelayanan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018

NO	PEKERJAAN	∑	%
1	Pelayanan Lainnya	3	2.2
	a. Konseling	2	
	b. Laborat	1	
2	Poli Gigi	13	9.7
3	Poli KIA	15	11.2
4	Poli MTBS	4	3.0
5	Poli Umum	99	73.9
TOTAL		134	100

Sumber: Data Primer Tahun 2018

Tabel 14 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden memilih jenis pelayanan Poli Umum, yaitu 99 orang (73.9 %).

3.1.3. Analisis Univariat (Deskriptif)

Analisis univariate bertujuan untuk menggambarkan data variable yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan deskripsi (penjabaran) temuan hasil survey berupa data statistik berupa frekuensi distribusi atau tabulasi data dari masing-masing unsur yang disurvey. Proses analisa univariate dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisa deskriptif program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*). Berikut ini adalah hasil analisis univariate dari berbagai variable yang diperoleh melalui Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Puskesmas Buayan pada tahun 2018, yaitu:

1. Persyaratan

Tabel 15. Distribusi Responden Berdasarkan Unsur Persyaratan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018

NO	PERSYARATAN	∑	%
1	Tidak Sesuai	0	0
2	Kurang Sesuai	2	1.5
3	Sesuai	123	91.8
4	Sangat Sesuai	9	6.7
TOTAL		134	100

Sumber: Data Primer Tahun 2018

Tabel 15 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa unsur persyaratan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan termasuk dalam kriteria sesuai, yaitu 123 orang (91.8 %).

2. Prosedur

Tabel 16. Distribusi Responden Berdasarkan Unsur Prosedur di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018

NO	PROSEDUR	∑	%
1	Tidak Mudah	1	0.7
2	Kurang Mudah	3	2.2
3	Mudah	123	91.8
4	Sangat Mudah	7	5.2
TOTAL		134	100

Sumber: Data Primer Tahun 2018

Tabel 16 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa unsur prosedur di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan termasuk dalam kriteria mudah, yaitu 123 orang (91.8 %).

3. Waktu Pelayanan

Tabel 17. Distribusi Responden Berdasarkan Unsur Waktu Pelayanan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018

NO	WAKTU PELAYANAN	∑	%
	Tidak Menjawab	1	0.7
1	Tidak Cepat	0	0
2	Kurang Cepat	9	6.7
3	Cepat	120	89.6
4	Sangat Cepat	4	3.0
TOTAL		134	100

Sumber: Data Primer Tahun 2018

Tabel 17 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa unsur waktu pelayanan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan termasuk dalam kriteria cepat, yaitu 120 orang (89.6 %).

4. Biaya atau Tarif

Tabel 18. Distribusi Responden Berdasarkan Unsur Biaya atau Tarif di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018

NO	BIAYA ATAU TARIF	∑	%
1	Sangat Mahal	0	0
2	Cukup Mahal	6	4.5
3	Murah	113	84.3
4	Gratis	15	11.2
TOTAL		134	100

Sumber: Data Primer Tahun 2018

Tabel 18 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa unsur biaya atau tarif di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan termasuk dalam kriteria murah, yaitu 113 orang (84.3 %).

5. Produk Layanan

Tabel 19. Distribusi Responden Berdasarkan Unsur Produk Layanan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018

NO	PRODUK LAYANAN	∑	%
1	Tidak Sesuai	0	0
2	Kurang Sesuai	1	0.7
3	Sesuai	126	94.0
4	Sangat Sesuai	7	5.2
TOTAL		134	100

Sumber: Data Primer Tahun 2018

Tabel 19 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa unsur produk layanan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan termasuk dalam kriteria sesuai, yaitu 126 orang (94.0 %).

6. Kompetensi Pelaksana

Tabel 20. Distribusi Responden Berdasarkan Unsur Kompetensi Pelaksana di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018

NO	KOMPETENSI PELAKSANA	Σ	%
	Tidak Menjawab	2	1.5
1	Tidak Kompeten	0	0
2	Kurang Kompeten	4	3.0
3	Kompeten	107	79.9
4	Sangat Kompeten	21	15.7
TOTAL		134	100

Sumber: Data Primer Tahun 2018

Tabel 20 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa unsur kompetensi pelaksana di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan termasuk dalam kriteria kompeten, yaitu 107 orang (79.9 %).

7. Perilaku Pelaksana

Tabel 21. Distribusi Responden Berdasarkan Unsur Perilaku Pelaksana di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018

NO	PERILAKU PELAKSANA	∑	%
1	Tidak Sopan dan Ramah	1	0.7
2	Kurang Sopan dan Ramah	1	0.7
3	Sopan dan Ramah	109	81.3
4	Sangat Sopan dan Ramah	23	17.2
TOTAL		134	100

Sumber: Data Primer Tahun 2018

Tabel 21 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa unsur perilaku pelaksana di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan termasuk dalam kriteria sopan dan ramah, yaitu 109 orang (81.3 %).

8. Sarana dan Prasarana

Tabel 22. Distribusi Responden Berdasarkan Unsur Sarana dan Prasarana di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018

NO	SARANA DAN PRASARANA	∑	%
1	Buruk	0	0
2	Cukup	23	17.2
3	Baik	99	73.9
4	Sangat Baik	12	9.0
TOTAL		134	100

Sumber: Data Primer Tahun 2018

Tabel 22 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa unsur sarana dan prasarana di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan termasuk dalam kriteria baik, yaitu 99 orang (73.9 %).

9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Tabel 23. Distribusi Responden Berdasarkan Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018

NO	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN	∑	%
	Tidak Menjawab	1	0.7
1	Tidak Ada	4	3.0
2	Ada, Tetapi Tidak Berfungsi	2	1.5
3	Berfungsi Kurang Maksimal	42	31.3
4	Dikelola dengan Baik	85	63.4
TOTAL		134	100

Sumber: Data Primer Tahun 2018

Tabel 23 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan termasuk dalam kriteria berfungsi kurang maksimal, yaitu 42 orang (31.3 %).

3.1.4. Analisis Bivariat (Uji Hubungan)

Analisa bivariate dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Tujuan dari analisa bivariate ini adalah

untuk melihat hubungan satu unsur dengan unssur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah. Analisis bivariat dilakukan dengan menggunakan uji statistik *Chi-Square* dengan melihat tingkat kemaknaan dari nilai signifikansi (*p value*) yang bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Perhitungan *Ratio Prevalence* (RP) digunakan untuk mengetahui kemungkinan timbulnya suatu efek dari variabel tertentu dengan melihat tingkat kemaknaan dari *Confidence Interval* (CI). Berikut ini adalah hasil analisis bivariate dari berbagai variable yang diperoleh melalui Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Puskesmas Buayan pada tahun 2018, yaitu:

1. Hubungan antara persyaratan dan prosedur pelayanan

   Untuk mempermudah pengolahan hasil, maka variable pada unsure persyaratan pelayanan dan prosedur pelayanan dikonversi menjadi 2 (dua) variable, sebagai berikut:

   a. Unsur persyaratan pelayanan

Tabel 24. Perubahan Jenis Variabel pada Unsur Persyaratan Pelayanan

NO	VARIABEL LAMA	VARIABEL BARU
1	Tidak Sesuai dan Kurang Sesuai	Kurang Sesuai
2	Sesuai dan Sangat Sesuai	Sesuai

   b. Unsur prosedur pelayanan

Tabel 25. Perubahan Jenis Variabel pada Unsur Prosedur Pelayanan

NO	VARIABEL LAMA	VARIABEL BARU
1	Tidak Mudah dan Kurang Mudah	Kurang Mudah
2	Mudah dan Sangat Mudah	Mudah

Pada uji hubungan antara persyaratan dengan prosedur pelayanan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 26. Hubungan antara Persyaratan dan Prosedur Pelayanan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan

NO	PERSYARATAN	PROSEDUR				TOTAL		Sig.	RP (95% CI)
		KURANG MUDAH		MUDAH					
		∑	%	∑	%	∑	%		
1	Kurang Sesuai	0	0	2	1.5	2	1.5	0.803	-
2	Sesuai	4	100	128	98.5	132	98.5		
TOTAL		4	100	130	100	134	100		

Sumber: Data Primer Tahun 2018

Tabel 26 memperlihatkan hasil analisis hubungan antara persyaratan dan prosedur pelayanan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan dengan menggunakan uji statistik *Pearson Chi-Square*. Hasil uji menunjukkan bahwa dari 2 responden (1.5 %) yang berpendapat bahwa unsur persyaratan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan kurang sesuai, terdapat 0 responden (0 %) yang berpendapat bahwa prosedur di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan kurang mudah dan 2 responden (1.5 %) yang berpendapat bahwa prosedur di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan mudah. Hasil uji statistik didapatkan dari nilai signifikansi (*p value)* = 0.803 pada $\alpha = 0.05$, nilai $p > \alpha$, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara persyaratan dan prosedur pelayanan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan.

2. Hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu tunggu pelayanan

Untuk mempermudah pengolahan hasil, maka variable pada unsure prosedur pelayanan dan waktu tunggu pelayanan dikonversi menjadi 2 (dua) variable, sebagai berikut:

a. Unsur prosedur pelayanan

Konversi pada unsur prosedur pelayanan dapat dilihat pada tabel 25 di atas.

b. Unsur waktu tunggu pelayanan

Tabel 27. Perubahan Jenis Variabel pada Unsur Waktu Tunggu Pelayanan

NO	VARIABEL LAMA	VARIABEL BARU
1	Tidak Cepat dan Kurang Cepat	Kurang Cepat
2	Cepat dan Sangat Cepat	Cepat

Pada uji hubungan antara prosedur dengan waktu tunggu pelayanan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 28. Hubungan antara Prosedur dan Waktu Tunggu Pelayanan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan

NO	PROSEDUR	WAKTU TUNGGU				TOTAL		Sig.	RP (95% CI)
		KURANG CEPAT		CEPAT					
		Σ	%	Σ	%	Σ	%		
1	Kurang Mudah	3	30	1	0.8	4	3	0.000	13.929 (5.572 – 34.817)
2	Mudah	7	70	123	99.2	130	97		
TOTAL		10	100	124	100	134	100		

Sumber: Data Primer Tahun 2018

Tabel 28 memperlihatkan hasil analisis hubungan antara prosedur dan waktu tunggu pelayanan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan dengan menggunakan uji statistik *Pearson Chi-Square*. Hasil uji menunjukkan bahwa dari 4 responden (3.0 %) yang berpendapat bahwa unsur prosedur di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan kurang mudah, terdapat 3 responden (30 %) yang berpendapat bahwa waktu tunggu pelayanan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan kurang cepat dan 1 responden (0.8 %) yang berpendapat bahwa waktu pelayanan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan cepat. Hasil uji statistik didapatkan dari nilai signifikansi (*p value)* = 0.000 pada $\alpha = 0.05$, nilai $p < \alpha$, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara prosedur dan waktu tunggu pelayanan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan. Kemungkinan untuk mendapatkan waktu pelayanan kurang cepat dapat dilihat dari nilai RP, hasil *output* memperlihatkan RP = 13.929 (95% CI = 5.572 – 34.817), artinya prosedur pelayanan yang kurang mudah akan meningkatkan peluang untuk mendapatkan waktu tunggu pelayanan yang kurang cepat sebesar 13.929 kali lebih besar dibandingkan dengan prosedur pelayanan yang mudah, dan secara statistik bermakna.

3. Hubungan antara biaya atau tarif dengan produk layanan

Untuk mempermudah pengolahan hasil, maka variable pada unsure biaya atau tarif pelayanan dan produk pelayanan dikonversi menjadi 2 (dua) variable, sebagai berikut:

a. Unsur biaya atau tarif pelayanan

Tabel 29. Perubahan Jenis Variabel pada Unsur Biaya atau Tarif Pelayanan

NO	VARIABEL LAMA	VARIABEL BARU
1	Sangat Mahal dan Cukup Mahal	Cukup Mahal
2	Murah dan Gratis	Murah

b. Unsur produk pelayanan

Tabel 30. Perubahan Jenis Variabel pada Unsur Produk Pelayanan

NO	VARIABEL LAMA	VARIABEL BARU
1	Tidak Sesuai dan Kurang Sesuai	Kurang Sesuai
2	Sesuai dan Sangat Sesuai	Sesuai

Pada uji hubungan antara biaya atau tarif dengan produk pelayanan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 31. Hubungan antara Biaya atau Tarif dan Produk Pelayanan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan

NO	BIAYA ATAU TARIF	PRODUK				TOTAL		Sig.	RP (95% CI)
		KURANG SESUAI		SESUAI					
		∑	%	∑	%	∑	%		
1	Cukup Mahal	0	0	6	4.5	6	4.5	0.828	-
2	Murah	1	100	127	95.5	128	95.5		
TOTAL		1	100	133	100	134	100		

Sumber: Data Primer Tahun 2018

Tabel 31 memperlihatkan hasil analisis hubungan antara biaya atau tarif dan produk pelayanan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan dengan menggunakan uji statistik *Pearson Chi-Square*. Hasil uji menunjukkan bahwa dari 6 responden (4.5 %) yang berpendapat bahwa unsur biaya atau tarif di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan cukup mahal, terdapat 0 responden (0 %) yang berpendapat bahwa produk pelayanan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan kurang sesuai dan 6 responden (4.5 %) yang berpendapat bahwa produk

pelayanan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan sesuai. Hasil uji statistik didapatkan dari nilai signifikansi (*p value)* = 0.828 pada $\alpha = 0.05$, nilai $p > \alpha$, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara biaya atau tarif dengan produk pelayanan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan.

4. Hubungan antara unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku pelaksana

Untuk mempermudah pengolahan hasil, maka variable pada unsure kompetensi petugas pelayanan dan perilaku pelaksana pelayanan dikonversi menjadi 2 (dua) variable, sebagai berikut:

a. Unsur kompetensi petugas pelayanan

Tabel 32. Perubahan Jenis Variabel pada Unsur Kompetensi Petugas Pelayanan

NO	VARIABEL LAMA	VARIABEL BARU
1	Tidak Kompeten dan Kurang Kompeten	Kurang Kompeten
2	Kompeten dan Sangat Kompeten	Kompeten

b. Unsur perilaku pelaksana pelayanan

Tabel 33. Perubahan Jenis Variabel pada Unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan

NO	VARIABEL LAMA	VARIABEL BARU
1	Tidak Sopan dan Ramah dan Kurang Sopan dan Ramah	Kurang Sopan dan Ramah
2	Sopan dan Ramah dan Sangat Sopan dan Ramah	Sopan dan Ramah

Pada uji hubungan antara kompetensi petugas dengan perilaku pelaksana pelayanan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 34. Hubungan antara Kompetensi Petugas dan Perilaku Pelaksana Pelayanan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan

NO	KOMPETENSI PETUGAS	PERILAKU PELAKSANA				TOTAL		Sig.	RP (95% CI)
		KURANG SOPAN DAN RAMAH		SOPAN DAN RAMAH					
		∑	%	∑	%	∑	%		
1	Kurang Kompeten	0	0	4	3.1	4	3	0.859	-
2	Kompeten	1	100	127	96.9	128	97		
TOTAL		1	100	131	100	132	100		

Sumber: Data Primer Tahun 2018

Tabel 34 memperlihatkan hasil analisis hubungan antara kompetensi petugas dan perilaku pelaksana pelayanan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan dengan menggunakan uji statistik *Pearson Chi-Square*. Hasil uji menunjukkan bahwa dari 4 responden (3.0 %) yang berpendapat bahwa unsur kompetensi petugas di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan kurang kompeten, terdapat 0 responden (0 %) yang berpendapat bahwa perilaku pelaksana pelayanan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan kurang sopan dan ramah dan 4 responden (3.1 %) yang berpendapat bahwa perilaku pelaksana pelayanan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan sopan dan ramah. Hasil uji statistik didapatkan dari nilai signifikansi (*p value)* = 0.859 pada $\alpha = 0.05$, nilai $p > \alpha$, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara kompetensi petugas dengan perilaku pelaksana pelayanan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan.

5. Hubungan antara penanganan pengaduan, saran, dan masukan dengan sarana dan prasarana

Untuk mempermudah pengolahan hasil, maka variable pada unsure penanganan pengaduan, saran, dan masukan dan sarana dan prasarana dikonversi menjadi 2 (dua) variable, sebagai berikut:

a. Unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Tabel 35. Perubahan Jenis Variabel pada Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

NO	VARIABEL LAMA	VARIABEL BARU
1	Tidak Ada dan Ada Tetapi Tidak Berfungsi	Ada Tetapi Tidak Berfungsi
2	Berfungsi Kurang Maksimal dan Dikelola dengan Baik	Berfungsi Kurang Maksimal

b. Unsur sarana dan prasarana

Tabel 36. Perubahan Jenis Variabel pada Sarana dan Prasarana

NO	VARIABEL LAMA	VARIABEL BARU
1	Buruk dan Cukup	Cukup
2	Baik dan Sangat Baik	Baik

Pada uji hubungan antara penanganan pengaduan, saran, dan masukan dengan sarana dan prasarana di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 37. Hubungan antara Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan Sarana dan Prasarana di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan

NO	SARANA DAN PRASARANA	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN				TOTAL		Sig.	RP (95% CI)
		BELUM BERFUNGSI		BERFUNGSI					
		∑	%	∑	%	∑	%		
1	Cukup	2	33.3	20	15.7	22	16.5	0.257	-
2	Baik	4	66.7	107	84.3	111	83.5		
TOTAL		6	100	127	100	133	100		

Sumber: Data Primer Tahun 2018

Tabel 37 memperlihatkan hasil analisis hubungan antara penanganan pengaduan, saran, dan masukan dengan sarana dan prasarana di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan dengan menggunakan uji statistik *Pearson Chi-Square*. Hasil uji menunjukkan bahwa dari 22 responden (16.5 %) yang berpendapat bahwa unsur sarana dan prasarana di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan termasuk dalam kriteria cukup, terdapat 2 responden (33.3 %) yang berpendapat bahwa penanganan pengaduan, saran, dan masukan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan tidak berfungsi dan 20 responden (15.7 %) yang berpendapat bahwa penanganan pengaduan, saran, dan masukan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan berfungsi. Hasil uji statistik didapatkan dari nilai signifikansi (*p value)* = 0.257 pada $\alpha = 0.05$, nilai $p > \alpha$, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara penanganan pengaduan, saran, dan masukan dengan sarana dan prasarana di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan.

Dari hasil seluruh uji hubungan (yang dilakukan) di atas, dapat diketahui bahwa hanya ada 1 (satu) hubungan yang dapat dipertanggungjawabkan secara statistic *p* (0.000) < α (0.05), yaitu hubungan antara prosedur pelayanan dengan waktu tunggu pelayanan. Pada hasil analisis diketahui bahwa prosedur

pelayanan yang kurang mudah akan meningkatkan peluang untuk mendapatkan waktu tunggu pelayanan yang kurang cepat sebesar 13.929 kali lebih besar dibandingkan dengan prosedur pelayanan yang mudah. Oleh karena itu, bila ingin meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan, akan lebih baik jika kita mempertimbangkan untuk mempermudah prosedur pelayanan sehingga waktu tunggu akan menjadi lebih cepat.

3.1.4. Analisis Manual

Analisis manual dilakukan dengan menggunakan *Microsoft Excel* dengan berdasar pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 38. Nilai Unsur Survey Kepuasan Masyarakat di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018

NO	UNSUR SKM	NILAI UNSUR SKM	NRR PER UNSUR	NRR TERTIMGANG PER UNSUR	IKM	PERINGKAT BERDASARKAN NILAI IKM
1	Persyaratan	409	3.052	0.339	8.470	5
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	404	3.015	0.335	8.366	7
3	Waktu penyelesaian atau waktu tunggu pelayanan	394	2.962	0.329	8.221	8
4	Biaya atau tariff	411	3.067	0.340	8.511	4
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	408	3.045	0.338	8.449	6
6	Kompetensi pelaksana	413	3.129	0.347	8.682	3
7	Perilaku pelaksana	422	3.149	0.350	8.739	2
8	Sarana dan prasarana	391	2.918	0.324	8.097	9

NO	UNSUR SKM	NILAI UNSUR SKM	NRR PER UNSUR	NRR TERTIMGANG PER UNSUR	IKM	PERINGKAT BERDASARKAN NILAI IKM
9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	474	3.564	0.396	9.890	1
TOTAL				3.097	77.43	B (BAIK)

Sumber: Data Primer Tahun 2018

IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Kabupaten Kebumen bernilai 77.43. Indeks tersebut menunjukan bahwa mutu pelayanan yang ada di Puskesmas Buayan termasuk dalam kriteria Baik (B). Sebaiknya nilai indeks ini dapat terus dipertahankan, jika memungkinkan, nilai tersebut dapat ditingkatkan sebagai bentuk perbaikan kualitas dan mutu pelayanan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan.

Berikut ini adalah 5 (lima) besar data unsur Survey Kepuasan Masyarakat yang menduduki peringkat terbawah di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan, yaitu:

1. Peringkat 9 : Sarana dan prasarana (IKM = 8.097); nilai per unsur = 2.918 → C (Kurang Baik)
2. Peringkat 8 : Waktu penyelesaian atau waktu tunggu pelayanan (IKM = 8.221); nilai per unsur = 2.962 → C (Kurang Baik)
3. Peringkat 7 : Sistem, mekanisme, dan prosedur (IKM = 8.366); nilai per unsur = 3.015 → C (Kurang Baik)
4. Peringkat 6 : Produk spesifikasi jenis pelayanan (IKM = 8.449); nilai per unsur = 3.045 → C (Kurang Baik)
5. Peringkat 5 : Persyaratan pelayanan (IKM = 8.470); nilai per unsur = 3.052 → C (Kurang Baik)

Tabel 39. Faktor Pemicu Kelemahan dan Kelebihan pada Berbagai Unsur dalam Survey Kepuasan Masyarakat di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018

NO	PRIORITAS UNSUR	PERINGKAT IKM (NILAI PER UNSUR)	KELEBIHAN	KEKURANGAN	FAKTOR PEMICU	USULAN PERBAIKAN
1	Sarana dan prasarana	8.097 (2.918) → C (Kurang Baik)	Sudah ada PMK RI No 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat sebagai dasar pengadaan sarana dan prasarana di Puskesmas	Sarana dan prasarana belum terurus dengan baik	Puskesmas kekurangan tenaga untuk mengurus seluruh sarana dan prasarana yang ada	Dibuat tim pengelola sarana dan prasarana Puskesmas yang solid dan terkoordinir dengan baik
				Sarana dan prasarana yang ada belum dapat dioptimalkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan	Sarana dan prasarana yang telah disediakan di tiap ruangan berada dalam kondisi yang kurang terawat	Menunjuk 1 (satu) orang petugas di ruangan tersebut (koordinator ruangan) untuk merawat sarana dan prasarana yang ada dan dilengkapi dengan SK, serta uraian tugasnya
						Petugas pemberi layanan datang lebih awal untuk mempersiapkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan saat pelayanan yang didokumentasikan dengan checklist kelengkapan sarana dan prasarana ruang
						Membuat SOP perawatan sarana dan prasarana sebelum dan setelah pelayanan
						Peningkatan kapasitas pengelola barang

NO	PRIORITAS UNSUR	PERINGKAT IKM (NILAI PER UNSUR)	KELEBIHAN	KEKURANGAN	FAKTOR PEMICU	USULAN PERBAIKAN
2	Waktu penyelesaian atau waktu tunggu pelayanan	8.221 (2.962) → C (Kurang Baik)	Ada koordinator waktu tunggu Puskesmas	Pasien merasa waktu tunggu pelayanan masih cukup lama	RM tidak langsung di antar ke poli, terutama saat pasien penuh dan tenaga terbatas	Peningkatan kepedulian sesama rekan kerja dengan kegiatan ESQ (*Emotional and Spiritual Quotient*)
					Petugas poli tidak berada di tempat, karena mengerjakan tugas lain	Pengadaan lelang jabatan untuk memeratakan jumlah kerja tambahan pada karyawan Puskesmas
						Rolling jabatan, agar semua karyawan mendapat tugas untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan
			Ada kegiatan survey waktu tunggu pelayanan	Kegiatan survey waktu tunggu pelayanan belum berjalan di semua poli	Kegiatan survey waktu tunggu pelayanan sedang dalam tahap evaluasi	Dibuat tim survey waktu tunggu pelayanan agar petugas tidak over job
						Survey waktu tunggu pelayanan dilaksanakan di semua poli dengan sistem administrasi dan dokumentasi yang baik

NO	PRIORITAS UNSUR	PERINGKAT IKM (NILAI PER UNSUR)	KELEBIHAN	KEKURANGAN	FAKTOR PEMICU	USULAN PERBAIKAN
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	8.366 (3.015) → C (Kurang Baik)	Ada SK Kepala Puskesmas Buayan No 440.1/ 21/ KEP/ 2017 tentang Proses Pendaftaran Pasien yang mencantumkan tentang sistem, makanisme, dan prosedur pelayanan di Puskesmas	Sistem, mekanisme, dan prosedur belum tersosialisasikan dengan baik	Tidak ada media sosialisasi tentang sistem, mekanisme, dan prosedur	Buat media sosialisasi tentang sistem, mekanisme, dan prosedur yang up to date, berupa: banner, leaflet, tv spot, atau artikel di media sosial
						Melakukan sosialisasi tentang sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan ke semua lini masyarakat, termasuk para stakeholder terkait melalui kegiatan pertemuan yang ada
4	Produk spesifikasi jenis pelayanan	8.449 (3.045) → C (Kurang Baik)	Ada SK Kepala Puskesmas Buayan No 440.1/ 21/ KEP/ 2017 tentang Proses Pendaftaran Pasien yang mencantumkan tentang produk spesifikasi jenis pelayanan	Produk spesifikasi jenis pelayanan di Puskesmas tidak update untuk pelanggan	Update produk spesifikasi jenis pelayanan di Puskesmas menunggu akreditasi selanjutnya, yaitu: tahun 2020	Buat SK tentang produk spesifikasi jenis pelayanan update untuk persiapan akreditasi tahun 2020 dan sosialisasikan dengan media yang sederhana, misal: lewat media sosial dan leaflet, serta melalui mulut ke mulut

NO	PRIORITAS UNSUR	PERINGKAT IKM (NILAI PER UNSUR)	KELEBIHAN	KEKURANGAN	FAKTOR PEMICU	USULAN PERBAIKAN
			Ada SOP kegiatan pelayanan pasien di masing-masing poli	SOP kegiatan pelayanan pasien di masing-masing poli perlu di update atau di sosialisasikan ulang kepada karyawan yang bersangkutan	Tidak ada koordinator yang di khususkan untuk merefresh SOP bagi para karyawan	Adakan program untuk merefresh SOP agar produk layanan yang diberikan tetap sesuai antara standar dengan hasil yang diterima pasien
						Lakukan evaluasi dengan menggunakan daftar tilik SOP
			Sudah ada PMK RI No 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat yang mencantumkan tentang standar pelayanan di Puskesmas secara umum	Pemenuhan produk spesifikasi jenis pelayanan belum dilakukan secara paripurna	Pemenuhan produk spesifikasi jenis pelayanan terkendala di prasarana dan tenaga	Pengajuan tambahan tenaga bagi unit yang kekurangan dan relokasi Puskesmas
5	Persyaratan	8.470 (3.052) → C (Kurang Baik)	Ada SK Kepala Puskesmas Buayan No 440.1/ 21/ KEP/ 2017 tentang Proses Pendaftaran Pasien yang mencantumkan tentang persyaratan pelayanan	Budaya membaca pelanggan rendah	Penempatan media informasi jenis persyaratan tidak ramah pelanggan	Relokasi media informasi jenis persyaratan agar lebih ramah pelanggan
						Pembinaan pada petugas pemberi layanan lini depan (pendaftaran dan informasi) agar lebih komunikatif dalam memberikan sosialisasi persyaratan kepada pelanggan

NO	PRIORITAS UNSUR	PERINGKAT IKM (NILAI PER UNSUR)	KELEBIHAN	KEKURANGAN	FAKTOR PEMICU	USULAN PERBAIKAN
						Review jenis persyaratan kepada petugas pemberi layanan agar diperoleh kata sepakat dalam memberikan sosialisasi kepada pelanggan
						Hasil notulen di sebarluaskan sebagai salah satu upaya sosialisasi kecil, sehingga karyawan yang tidak hadir saat rapat dapat terus mengikuti perkembangan Puskesmas
				Persyaratan pelayanan tidak update	Update persyaratan pelayanan di Puskesmas menunggu akreditasi selanjutnya, yaitu: tahun 2020	Membuat draft update persyaratan pelayanan di Puskesmas
				Budaya kerja karyawan tidak pernah dievaluasi	Minimnya kontrol dari pihak kepegawaian Puskesmas dan penanganan keluhan internal lisan (pegawai) terkait dengan kepegawaian	Melakukan audit kepegawaian yang dilaksanakan bergilir setiap bulan untuk semua karyawan demi peningkatan kualitas kerja

NO	PRIORITAS UNSUR	PERINGKAT IKM (NILAI PER UNSUR)	KELEBIHAN	KEKURANGAN	FAKTOR PEMICU	USULAN PERBAIKAN
6	Biaya atau tarif	8.511 (3.067) → B (Baik)	Ada Perbup Kab. Kebumen No 69 Th 2017 tentang Tarif Pelayanan dan Perbup Kab. Kebumen No 18 Th 2018 tentang Perubahan Tarif Pelayanan	-	-	Pembuatan laporan harian tentang administrasi keuangan → sesuai dengan peraturan yang berlaku
7	Kompetensi pelaksana	8.682 (3.129) → B (Baik)	Setiap petugas pemberi layanan telah dilengkapi dengan STR dan SIP	-	-	Pelaksanaan audit klinis tiap bulan, untuk memantau kinerja pelayanan dan review STR/ SIP petugas pemberi layanan
			Ada kontrol dari BPJS Kesehatan terkait kompetensi pelaksana pemberi layanan (STR dan SIP) melalui aplikasi HFIS (*Health Facilities Information System*)	-	-	Unit pelayanan publik yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan diwajibkan untuk melengkapi borang dalam HFIS dan pembentukan serta pembuatan SK tim HFIS dilengkapi dengan uraian tugasnya
						Peningkatan kapasitas petugas pelaksana dengan diklat atau pelatihan
8	Perilaku pelaksana	8.739 (3.149) → B (Baik)	Ada semboyan 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat dan Rajin) dan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) di Puskesmas Buayan	-	-	Pembuatan SK Kepala Puskesmas terkait dengan 5R dan 5S, sebagai payung hukum untuk mengatur perilaku pelaksana pemberi layanan

NO	PRIORITAS UNSUR	PERINGKAT IKM (NILAI PER UNSUR)	KELEBIHAN	KEKURANGAN	FAKTOR PEMICU	USULAN PERBAIKAN
9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	9.890 (3.564) → A (Sangat Baik)	Ada kotak saran yang memungkinkan pelanggan untuk mengajukan pengaduan, saran, dan masukan untuk Puskesmas	-	-	Pembuatan laporan keluhan pelanggan dilakukan setiap bulan dan dipaparkan setiap RTM, serta hasilnya ditempel di papan informasi
						Ada tim pengelola keluhan pelanggan yang telah mendapatkan SK dari Kepala Puskesmas berikut dengan uraian tugasnya

Sumber: Data Primer Tahun 2018

3.2. Rencana Aksi Perbaikan

Berdasarkan hasil pengolahan data Survey Kepuasan Masyarakat secara kualitatif dan kuantitatif sebagaimana telah dijabarkan di atas, maka diperlukan rencana tindak lanjut atau rencana perbaikan kualitas pelayanan publik. Rencana tindak lanjut tersebut dilakukan dengan berdasar pada urutan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Rencana perbaikan tersebut dapat dilaksanakan dalam jangka pendek (<12 bulan), jangka menengah (>12 bulan dan <24 bulan), atau jangka panjang (>24 bulan). Segala beban biaya yang timbul akibat dilaksanakannya rencana aksi dan tindak lanjut kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat oleh UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan, dibebankan kepada keuangan Puskesmas Buayan di tahun anggaran berjalan. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survey Kepuasan Masyarakat dapat dituangkan dalam tabel, sebagai berikut:

Tabel 40. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survey Kepuasan Masyarakat UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	BULAN DI TAHUN 2019												PENANGGUNG JAWAB
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Sarana dan prasarana	Pembuatan tim pengelola sarana dan prasarana Puskesmas	√												Pengelola barang
2	Sarana dan prasarana	Penunjukan dan pembuatan SK penanggung jawab ruang dilengkapi dengan uraian tugas	√												Pengelola barang
3	Sarana dan prasarana	Pembuatan dan pengisian checklist kelengkapan sarana dan prasarana ruang	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Pengelola barang
4	Sarana dan prasarana	Pembuatan SOP perawatan sarana dan prasarana sebelum dan setelah pelayanan	√												Pengelola barang
5	Sarana dan prasarana	Peningkatan kapasitas pengelola barang			√				√			√		√	Pengelola barang
6	Waktu penyelesaian atau waktu tunggu pelayanan	Pelaksanaan ESQ (*Emotional and Spiritual Quotient*) untuk pegawai Puskesmas							√						Kepegawaian
7	Waktu penyelesaian atau waktu tunggu pelayanan	Pengadaan lelang jabatan	√												Kepegawaian
8	Waktu penyelesaian atau waktu tunggu pelayanan	Rolling jabatan	√												Kepegawaian
9	Waktu penyelesaian atau waktu tunggu pelayanan	Pembentukan dan pembuatan SK tim survey waktu tunggu, dilengkapi dengan uraian tugasnya	√												UKP/ Survey
10	Waktu penyelesaian atau waktu tunggu pelayanan	Pelaksanaan survey waktu tunggu di semua poli	√												UKP/ Survey
11	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Pembuatan media sosialisasi tentang sistem, mekanisme, dan prosedur yang *up to date*, berupa: banner, leaflet, tv spot, atau artikel di media sosial		√											Informasi dan pendaftaran/ Promkes

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	BULAN DI TAHUN 2019												PENANGGUNG JAWAB
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
12	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Melakukan sosialisasi tentang sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan		√											Informasi dan pendaftaran
13	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Pembuatan SK tentang produk spesifikasi jenis pelayanan	√												Informasi dan pendaftaran
14	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Pembuatan media sosialisasi spesifikasi jenis pelayanan	√												Informasi dan pendaftaran/ Promkes
15	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Sosialisasi spesifikasi jenis pelayanan	√												Informasi dan pendaftaran
16	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Review SOP pelayanan kepada seluruh petugas terkait				√									UKP/ Koordinator Unit
17	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Evaluasi SOP dengan menggunakan daftar tilik				√									UKP/ Audit
18	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Pengajuan tambahan tenaga	√												Kepegawaian
19	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Pengajuan relokasi Puskesmas	√												Kepegawaian
20	Persyaratan	Relokasi media informasi jenis persyaratan	√												Pengelola barang/ Informasi dan pendaftaran
21	Persyaratan	Pembinaan atau peningkatan kapasitas petugas lini depan (informasi dan pendaftaran)	√										√		Kepegawaian
22	Persyaratan	Review jenis persyaratan kepada petugas pemberi layanan				√									Informasi dan pendaftaran
23	Persyaratan	Penyebaran informasi di kalangan karyawan/ ti Puskesmas Buayan				√									Kepegawaian atas ijin kepala Puskesmas
24	Persyaratan	Membuat draft update persyaratan pelayanan di Puskesmas	√												Informasi dan pendaftaran

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	BULAN DI TAHUN 2019												PENANGGUNG JAWAB
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
25	Persyaratan	Audit kepegawaian	√			√			√			√			Kepegawaian
26	Biaya atau tarif	Pembuatan laporan harian tentang administrasi keuangan sesuai dengan peraturan yang berlaku	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Bendahara penerimaan
26	Kompetensi pelaksana	Audit klinis	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Audit
27	Kompetensi pelaksana	Pembentukan tim dan pembuatan SK tim HFIS tingkat Puskesmas	√												Kepegawaian
28	Kompetensi pelaksana	Pembuatan laporan HFIS BPJS Kesehatan			√										Kepegawaian
29	Kompetensi pelaksana	Peningkatan kompetensi petugas pelaksana dengan diklat atau pelatihan							√			√			Kepegawaian
30	Perilaku pelaksana	Pembuatan SK Kepala Puskesmas yang berisi tentang 5R dan 5S	√												UKP
31	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pembuatan laporan keluhan pelanggan	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Koordinator keluhan pelanggan/ Mutu
32	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	RTM (Rapat Tinjauan Manajemen) oleh koordinator mutu Puskesmas	√			√			√			√			Mutu
33	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pembentukan tim dan pembuatan SK tim pengelola keluhan pelanggan dilengkapi dengan uraian tugasnya	√												Mutu

BAB IV
PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan, adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan telah diukur dengan menggunakan kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat yang didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indoonesia Nomor 14 Tahun 2017 tetang Pedoman Penyusunan Surey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
2. Data tingkat kepuasan pengguna layanan diperoleh melalui pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan pada bulan September 2018;
3. Data kinerja unit pelayanan tertinggi adalah unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan, dengan nilai NRR 3.564 (IKS = 9.890) yang termasuk pada kriteria sangat baik (A). Sementara itu, data kinerja unit pelayanan terendah adalah unsur sarana dan prasarana, dengan nilai NRR 2.918 (IKS = 8.097) yang termasuk pada kriteria kurang baik (C);
4. Skor IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan adalah 77.43 dan termasuk dalam kriteria baik (B);
5. Tidak ada hubungan yang bermakna antara unsur persyaratan dan prosedur pelayanan;
6. Ada hubungan antara unsur prosedur dan waktu tunggu pelayanan yang bermakna secara statistik dengan p (0.000) < $\alpha\ (0.05)$;
7. Tidak ada hubungan yang bermakna antara unsur biaya atau tarif dan produk layanan;
8. Tidak ada hubungan yang bermakna antara unsur kompetensi petugas dan perilaku pelaksana; dan
9. Tidak ada hubungan yang bermakna antara unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan dan sarana dan prasarana.

4.2. Saran atau Rekomendasi

Saran atau rekomendasi yang dapat disampaikan terkait dengan hasil kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan, adalah sebagai berikut:

1. Laksanakan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun sebagai salah satu upaya penilaian mutu pelayanan di Puskesmas;
2. Pertahankan dan atau tingkatkan skor IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan;
3. Pertimbangkan untuk melaksanakan segala kegiatan yang diusulkan dalam rencana tindak lanjut perbaikan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan.

DAFTAR PUSTAKA

Kementerian Kesehatan, 2017, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2017 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*, Pusat Data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2017, *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indoonesia Nomor 14 Tahun 2017 tetang Pedoman Penyusunan Surey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*, Pusat Data Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, Jakarta.

Puskesmas Buayan, 2017, *Data Profil Kesehatan UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2017*, Pusat Data Puskesmas Buayan, Kebumen.

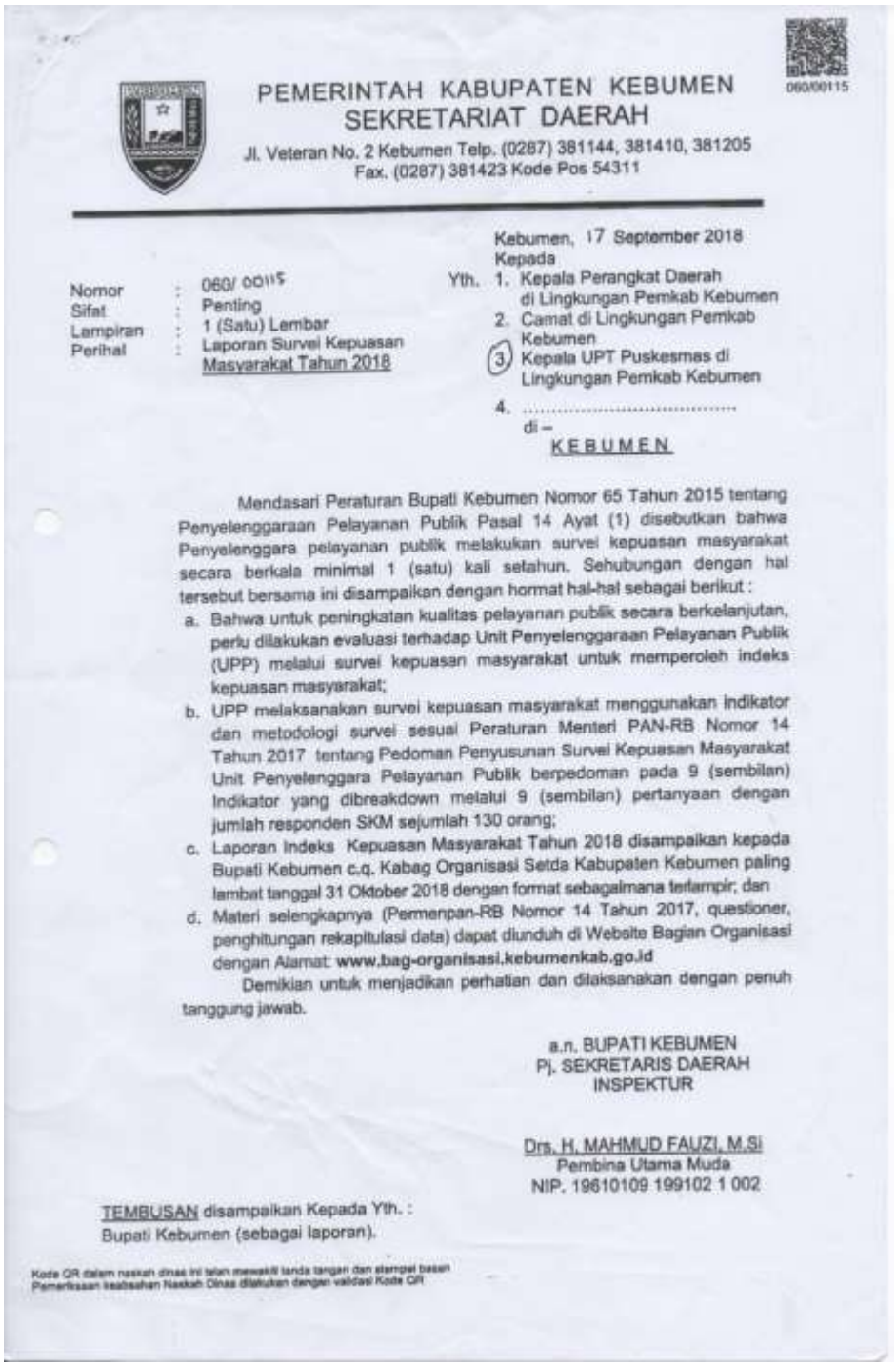
Puskesmas Buayan, 2017, *Profil Kinerja UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2017*, Pusat Data Puskesmas Buayan, Kebumen.

Puskesmas Buayan, 2017, *Surat Keputusan Kepala Puskesmas Buayan Nomor 440.1 / 21 / KEP / 2017 tentang Proses Pendaftaran Pasien*, Pusat Data Puskesmas Buayan, Kebumen.

Sekretariat Daerah, 2017, *Peraturan Bupati Kebumen Nomor 69 Tahun 2017 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Kebumen Unit Pusat Kesehatan Masyarakat dan Unit Pengobatan Penyakit Paru*, Pusat Data Sekretariat Daerah Kabupaten Kebumen, Kebumen.

LAMPIRAN

SURAT DARI SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN KEBUMEN



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
SEKRETARIAT DAERAH
Jl. Veteran No. 2 Kebumen Telp. (0287) 381144, 381410, 381205
Fax. (0287) 381423 Kode Pos 54311

060/00115

Kebumen, 17 September 2018

Nomor : 060/ 00115
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (Satu) Lembar
Perihal : Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018

Kepada
Yth. 1. Kepala Perangkat Daerah di Lingkungan Pemkab Kebumen
2. Camat di Lingkungan Pemkab Kebumen
3. Kepala UPT Puskesmas di Lingkungan Pemkab Kebumen
4. .....
di –
KEBUMEN

Mendasari Peraturan Bupati Kebumen Nomor 65 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pasal 14 Ayat (1) disebutkan bahwa Penyelenggara pelayanan publik melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Sehubungan dengan hal tersebut bersama ini disampaikan dengan hormat hal-hal sebagai berikut :

a. Bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik (UPP) melalui survei kepuasan masyarakat untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat;
b. UPP melaksanakan survei kepuasan masyarakat menggunakan indikator dan metodologi survei sesuai Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik berpedoman pada 9 (sembilan) Indikator yang dibreakdown melalui 9 (sembilan) pertanyaan dengan jumlah responden SKM sejumlah 130 orang;
c. Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 disampaikan kepada Bupati Kebumen c.q. Kabag Organisasi Setda Kabupaten Kebumen paling lambat tanggal 31 Oktober 2018 dengan format sebagaimana terlampir; dan
d. Materi selengkapnya (Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017, questioner, penghitungan rekapitulasi data) dapat diunduh di Website Bagian Organisasi dengan Alamat: **www.bag-organisasi.kebumenkab.go.id**

Demikian untuk menjadikan perhatian dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

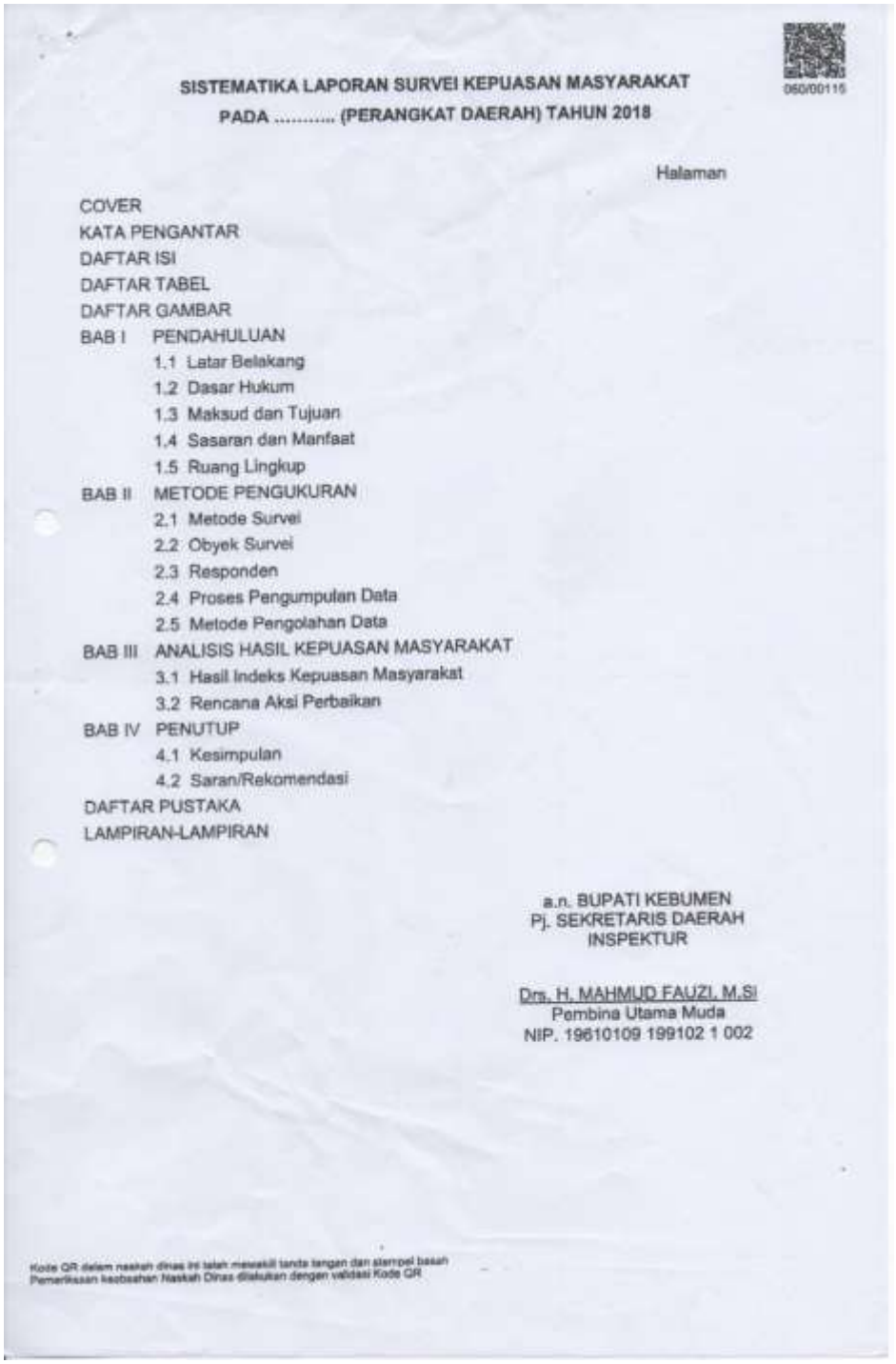
a.n. BUPATI KEBUMEN
Pj. SEKRETARIS DAERAH
INSPEKTUR

Drs. H. MAHMUD FAUZI, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19610109 199102 1 002

TEMBUSAN disampaikan Kepada Yth. :
Bupati Kebumen (sebagai laporan).

Kode QR dalam naskah dinas ini telah mewakili tanda tangan dan stempel basah. Pemeriksaan keabsahan Naskah Dinas dilakukan dengan validasi Kode QR

SURAT DARI SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN KEBUMEN (LAMPIRAN)



060/00115

SISTEMATIKA LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA ..... (PERANGKAT DAERAH) TAHUN 2018

Halaman

COVER
KATA PENGANTAR
DAFTAR ISI
DAFTAR TABEL
DAFTAR GAMBAR
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang
1.2 Dasar Hukum
1.3 Maksud dan Tujuan
1.4 Sasaran dan Manfaat
1.5 Ruang Lingkup
BAB II METODE PENGUKURAN
2.1 Metode Survei
2.2 Obyek Survei
2.3 Responden
2.4 Proses Pengumpulan Data
2.5 Metode Pengolahan Data
BAB III ANALISIS HASIL KEPUASAN MASYARAKAT
3.1 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat
3.2 Rencana Aksi Perbaikan
BAB IV PENUTUP
4.1 Kesimpulan
4.2 Saran/Rekomendasi
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN

a.n. BUPATI KEBUMEN
Pj. SEKRETARIS DAERAH
INSPEKTUR

Drs. H. MAHMUD FAUZI, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19610109 199102 1 002

Kode QR dalam naskah dinas ini telah mewakili tanda tangan dan stempel basah
Pemeriksaan keabsahan Naskah Dinas dilakukan dengan validasi Kode QR

SURAT TUGAS DAN SUSUNAN TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PUSKESMAS BUAYAN TAHUN 2018



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN
UPTD UNIT PUSKESMAS BUAYAN
Jl. Raya Karangbolong, Buayan, Telepon: (0287) 4760235, Faksimile: (0287) 4760235
E-mail: pkmbuayan@gmail.com Website: puskesmasbuayan.blogspot.co.id Kodepos: 54474

SURAT PERINTAH TUGAS
Nomor : 800 / 214.15 / 2018

Dasar : Surat dari Sekretariat Daerah Kabupaten Kabumen Nomor 060/ 00115/ 2018 tertanggal 17 September 2018 tentang Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2018

MEMERINTAHKAN

Kepada :

No	Nama	NIP	Pangkat/ Golongan	Jabatan
1	dr. Uskar Yulinanto	19810704 200903 1 008	Penata Tingkat I / III d	Ka. PKM Buayan
2	Ripto	19680712 200906 1 001	Pengatur / II c	Staf
3	Sri Rejeki Handayani, A.Md.AK.	-	PTTD / -	Analis Kesehatan
4	Pujinah, A.Md.Kep.	-	- / -	Perawat
5	Sari Purwaning Rum, S.K.M.	-	- / -	Promkes
6	Wiwit Wahyuningtyas, S.E.	-	- / -	Customer Service

Untuk : 1 Pembentukan Tim dan Pelaksanaan Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2018
2 Pada Tanggal : 24 September 2018 - 15 Oktober 2018
3 Tempat Tujuan : Puskesmas Buayan

Demikian Surat Perintah Tugas ini dibuat kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di : Buayan
Pada Tanggal : 24 September 2018

KEPALA UPTD UNIT PUSKESMAS BUAYAN

dr. Uskar Yulinanto
Penata Tingkat I
NIP. 19810704 200903 1 008

SURAT TUGAS DAN SUSUNAN TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PUSKESMAS BUAYAN TAHUN 2018 (LAMPIRAN)

Lampiran Surat Perintah Tugas
Puskesmas Buayan Nomor 800/ 214.15/
2018 tentang Pembentukan Tim dan
Pelaksanaan Kegiatan Survey Kepuasan
Masyarakat Tahun 2018

SUSUNAN TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
UPT DINAS KESEHATAN UNIT PUSKESMAS BUAYAN
TAHUN 2018

NO	NAMA	JABATAN	JABATAN DALAM TIM
1	dr. Uskar Yulinanto	Kepala Puskesmas	Pengawas
2	Sari Purwaning Rum, S.K.M.	Promkes	Koordinator/ Pengarah
3	Ripto	Staf	Pelaksana
4	Pujinah, A.Md.Kep.	Perawat	Pelaksana
5	Sri Rejeki Handayani, A.Md.AK.	Analis Kesehatan	Pelaksana
6	Wiwit Wahyuningtyas, S.E.	Customer Service	Staf Administrasi

Ditetapkan di : Buayan
Pada Tanggal : 24 September 2018

Kepala Puskesmas Buayan

dr. Uskar Yulinanto
NIP. 19810704 200903 1 008

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
UPT DINAS KESEHATAN UNIT PUSKESMAS BUAYAN
KABUPATEN KEBUMEN TAHUN 2018

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN ***PUSKESMAS BUAYAN*** KABUPATEN/ KOTA ***KEBUMEN***

Tanggal Survey	: ...../...../ 20.....	**Jam Survey**	: □ 08.00 – 12.00 * □ 13.00 – 17.00 *

I. PROFIL
(*Lingkari Sesuai Jawaban Masyarakat/ Responden*)

Usia	: ..... Th	**Pendidikan**	: SD / SMP / SMA / D1 / D2 / D3 / S1 / S2 / S3 / Lainnya .....
Jenis Kelamin	: Lk / Pr	**Pekerjaan**	: PNS / TNI / Polri / Swasta / Wiraswasta / Lainnya .....
Jenis Layanan	: Poli Umum / Poli Gigi / Poli KIA / Poli MTBS / Lainnya		

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(*Lingkari Kode Huruf Sesuai Jawaban Masyarakat/ Responden*)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	
	a. Tidak Cepat	1
	b. Kurang Cepat	2
	c. Cepat	3
	d. Sangat Cepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan?	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4

6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan?	
	a. Tidak Kompeten	1
	b. Kurang kompeten	2
	c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	
	a. Tidak Sopan dan Ramah	1
	b. Kurang Sopan dan Ramah	2
	c. Sopan dan Ramah	3
	d. Sangat Sopan dan Ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat Baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	
	a. Tidak Ada	1
	b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2
	c. Berfungsi Kurang Maksimal	3
	d. Dikelola dengan Baik	4

NOMOR KUESIONER	**PARAF PETUGAS**
.....	.....

Lampiran 4

PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

PUSKESMAS : BUAYAN
TAHUN : 2018

ENTRI DATA		SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT			IDENTITAS RESPONDEN					NOMOR RESPONDEN/ NOMOR KUESIONER	NILAI UNSUR PELAYANAN								
TANGGAL	PETUGAS	TANGGAL	WAKTU	PETUGAS	USIA (TH)	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	JENIS PELAYANAN		U1 - PERSYARATAN	U2 - PROSEDUR	U3 - WAKTU PELAYANAN	U4 - BIAYA/ TARIF	U5 - PRODUK LAYANAN	U6 - KOMPETENSI PELAKSANA	U7 - PERILAKU PELAKSANA	U8 - SARANA DAN PRASARANA	U9 - PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI	45	PEREMPUAN	SMA	KADER KESEH	UMUM	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI	35	PEREMPUAN	SMP	KADER KESEH	UMUM	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI	47	PEREMPUAN	SD	PETANI	UMUM	3	3	3	3	4	3	4	3	4	1
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI	48	PEREMPUAN	SD	WIRASWAST	UMUM	4	3	3	3	4	3	4	3	3	1
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI	33	PEREMPUAN	SMP	KADER KESEH	UMUM	5	3	3	3	3	3	4	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI	33	PEREMPUAN	SMP	WIRASWAST	UMUM	6	3	1	3	3	3	4	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI	43	PEREMPUAN	SMA	IRT	ONSELIN(	7	3	3	3	2	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI	32	PEREMPUAN	SD	KADER KESEH	UMUM	8	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI	31	PEREMPUAN	SMA	KADER KESEH	UMUM	9	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI	37	PEREMPUAN	SD	KADER KESEH	UMUM	10	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI	34	PEREMPUAN	SD	KADER KESEH	UMUM	11	3	3	3	3	3	3	4	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI	50	PEREMPUAN	SD	KADER KESEH	UMUM	12	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI	49	PEREMPUAN	SMA	KADER KESEH	UMUM	13	3	3	2	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI	42	PEREMPUAN	SMP	KADER KESEH	UMUM	14	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI	23	PEREMPUAN	SMA	IRT	UMUM	15	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI	44	PEREMPUAN	SMA	WIRASWAST	UMUM	16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI	53	PEREMPUAN	SMP	WIRASWAST	UMUM	17	4	3	3	2	3	3	3	2	3
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI	49	PEREMPUAN	SMA	WIRASWAST	UMUM	18	3	3	2	2	3	3	3	2	3
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI	43	PEREMPUAN	SMP	WIRASWAST	UMUM	19	3	3	4	2	3	3	3	2	3
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI	40	PEREMPUAN	SD	KADER KESEH	UMUM	20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI	48	PEREMPUAN	SMP	KADER KESEH	UMUM	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI	35	PEREMPUAN	SMP	KADER KESEH	UMUM	22	3	3	3	3	3	3	4	4	3
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI	34	PEREMPUAN	SMA	KADER KESEH	UMUM	23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI	35	PEREMPUAN	SMA	KADER KESEH	UMUM	24	3	3	3	3	3	3	2	2	3
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI	43	PEREMPUAN	SD	IRT	UMUM	25	3	3	3	3	3	3	3	2	3
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI	39	PEREMPUAN	SMA	KADER KESEH	UMUM	26	3	3	3	3	3	3	4	4	3
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI	35	PEREMPUAN	SMP	KADER KESEH	UMUM	27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI	50	PEREMPUAN	SD	KADER KESEH	UMUM	28	3	4	3	3	4	3	4	4	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI	19	PEREMPUAN	SMP	KADER KESEH	UMUM	29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI	30	PEREMPUAN	SMA	KADER KESEH	UMUM	30	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI	89	PEREMPUAN	SMA	IRT	UMUM	31	3	3	3	3	3	3	3	2	0
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI	52	PEREMPUAN	SMA	KADER KESEH	ONSELIN(	32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI	49	PEREMPUAN	SD	KADER KESEH	UMUM	33	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI	25	PEREMPUAN	SMP	KADER KESEH	UMUM	34	4	3	3	3	4	4	3	2	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI	30	PEREMPUAN	SMA	KADER KESEH	UMUM	35	4	3	3	3	4	4	3	2	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI	43	PEREMPUAN	D3	SWASTA	LABORAT	36	3	4	3	3	3	3	4	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI	28	PEREMPUAN	S1	SWASTA	UMUM	37	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	29	PEREMPUAN	SMP	IRT	UMUM	38	4	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	28	PEREMPUAN	S1	SWASTA	UMUM	39	3	3	3	3	3	4	4	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	35	PEREMPUAN	SMA	KADER KESEH	UMUM	40	3	3	2	3	3	3	3	2	3

Lampiran 4

ENTRI DATA		SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT			IDENTITAS RESPONDEN						NILAI UNSUR PELAYANAN								
TANGGAL	PETUGAS	TANGGAL	WAKTU	PETUGAS	USIA (TH)	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	JENIS PELAYANAN	NOMOR RESPONDEN/ NOMOR KUESIONER	U1 - PERSYARATAN	U2 - PROSEDUR	U3 - WAKTU PELAYANAN	U4 - BIAYA/ TARIF	U5 - PRODUK LAYANAN	U6 - KOMPETENSI PELAKSANA	U7 - PERILAKU PELAKSANA	U8 - SARANA DAN PRASARANA	U9 - PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	23	PEREMPUAN	SMA	IRT	KIA	41	3	3	2	3	3	3	3	2	2
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	25	PEREMPUAN	SD	IRT	UMUM	42	3	3	3	4	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	27	PEREMPUAN	SMA	IRT	UMUM	43	3	3	3	4	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	43	PEREMPUAN	SMP	IRT	GIGI	44	4	3	3	3	3	4	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	30	PEREMPUAN	SD	IRT	UMUM	45	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	28	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	GIGI	46	3	3	3	3	3	3	4	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	29	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	GIGI	47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	40	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	GIGI	48	3	3	2	4	3	4	4	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	47	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	UMUM	49	4	2	2	3	3	4	3	2	1
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	47	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	UMUM	50	4	3	3	3	3	3	4	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	38	PEREMPUAN	SD	IRT	GIGI	51	4	4	3	4	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	37	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	UMUM	52	3	4	4	3	4	4	4	4	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	20	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	UMUM	53	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	21	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	UMUM	54	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	29	PEREMPUAN	SMA	IRT	GIGI	55	3	3	3	3	3	3	4	4	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	17	PEREMPUAN	SMP	TIDAK BEKER	UMUM	56	3	3	3	3	3	2	3	2	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	26	PEREMPUAN	SMA	IRT	MTBS	57	3	3	3	3	3	4	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	20	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	UMUM	58	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	29	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	GIGI	59	3	3	3	2	3	3	3	2	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	19	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	UMUM	60	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	28	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	UMUM	61	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	19	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	UMUM	62	3	3	3	3	3	2	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	26	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	GIGI	63	3	3	3	3	3	4	4	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	61	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	UMUM	64	3	3	3	3	3	4	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	32	PEREMPUAN	SMP	IRT	UMUM	65	3	3	3	3	3	3	4	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	14	PEREMPUAN	SMA	PELAJAR	KIA	66	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	29	PEREMPUAN	SD	IRT	UMUM	67	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	31	PEREMPUAN	SMP	IRT	UMUM	68	3	2	2	3	3	0	3	2	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	40	PEREMPUAN	SD	IRT	UMUM	69	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	31	LAKI-LAKI	SMA	WIRASWAST	UMUM	70	3	3	3	3	3	4	4	4	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	27	PEREMPUAN	SD	IRT	UMUM	71	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	29	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	KIA	72	2	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	25	PEREMPUAN	S1	SWASTA	UMUM	73	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	28	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	UMUM	74	3	3	4	3	3	3	4	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	37	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	KIA	75	3	4	3	3	4	4	4	4	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	37	LAKI-LAKI	D1	WIRASWAST	UMUM	76	3	3	3	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	22	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	KIA	77	3	3	3	3	3	3	3	2	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	32	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	UMUM	78	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	31	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	MTBS	79	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	34	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	KIA	80	3	3	3	3	3	3	4	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	30	PEREMPUAN	SMP	IRT	KIA	81	3	3	3	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	24	PEREMPUAN	SMP	SWASTA	UMUM	82	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	26	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	KIA	83	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	20	PEREMPUAN	SMP	WIRASWAST	KIA	84	3	2	2	3	2	3	3	3	2
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	40	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	MTBS	85	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	21	LAKI-LAKI	D3	SWASTA	UMUM	86	3	3	3	3	3	3	4	4	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	30	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	KIA	87	3	3	3	2	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	26	PEREMPUAN	SMP	IRT	KIA	88	3	3	3	3	3	2	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	20	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	UMUM	89	3	3	3	3	3	2	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	30	PEREMPUAN	SMP	SWASTA	UMUM	90	3	3	3	3	3	3	3	2	4

Lampiran 4

ENTRI DATA		SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT			IDENTITAS RESPONDEN					NOMOR RESPONDEN/ NOMOR KUESIONER	NILAI UNSUR PELAYANAN								
TANGGAL	PETUGAS	TANGGAL	WAKTU	PETUGAS	USIA (TH)	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	JENIS PELAYANAN		U1 - PERSYARATAN	U2 - PROSEDUR	U3 - WAKTU PELAYANAN	U4 - BIAYA/ TARIF	U5 - PRODUK LAYANAN	U6 - KOMPETENSI PELAKSANA	U7 - PERILAKU PELAKSANA	U8 - SARANA DAN PRASARANA	U9 - PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	27	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	GIGI	91	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	37	PEREMPUAN	SD	IRT	UMUM	92	3	3	3	3	3	3	3	4	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	18	PEREMPUAN	SD	SWASTA	UMUM	93	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	42	PEREMPUAN	SMP	IRT	UMUM	94	3	3	3	4	3	3	3	2	3
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	23	PEREMPUAN	SMA	WIRASWAST.	UMUM	95	3	3	3	3	3	3	4	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	24	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	UMUM	96	3	3	3	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	25	PEREMPUAN	SMP	SWASTA	UMUM	97	3	3	3	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	SARI PURV	30	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	UMUM	98	2	3	3	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	SARI PURV	31	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	UMUM	99	3	3	3	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	SARI PURV	25	PEREMPUAN	SMP	SWASTA	UMUM	100	3	3	3	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	SARI PURV	45	PEREMPUAN	SD	SWASTA	UMUM	101	3	3	3	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	SARI PURV	30	PEREMPUAN	SMP	SWASTA	UMUM	102	3	3	3	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	SARI PURV	32	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	UMUM	103	3	3	3	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	SARI PURV	53	PEREMPUAN	S1	PNS	UMUM	104	3	4	3	4	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	PUJINAH	35	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	UMUM	105	3	3	0	4	3	0	1	2	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	PUJINAH	39	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	UMUM	106	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	PUJINAH	26	PEREMPUAN	SMP	IRT	GIGI	107	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	PUJINAH	24	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	UMUM	108	3	3	3	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	PUJINAH	53	PEREMPUAN	S1	PNS	UMUM	109	3	3	3	3	3	3	3	2	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	PUJINAH	53	PEREMPUAN	S1	PNS	UMUM	110	3	3	3	3	3	4	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	PUJINAH	49	PEREMPUAN	S1	PNS	UMUM	111	3	3	3	3	3	4	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	PUJINAH	47	PEREMPUAN	S1	PNS	UMUM	112	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	PUJINAH	41	PEREMPUAN	SMA	PETANI	UMUM	113	3	3	3	3	3	3	4	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	PUJINAH	42	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	UMUM	114	3	3	3	3	4	3	3	2	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	PUJINAH	47	PEREMPUAN	S1	PNS	UMUM	115	3	3	3	3	3	3	3	2	3
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	PUJINAH	50	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	UMUM	116	3	3	3	3	3	3	3	2	3
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	PUJINAH	52	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	UMUM	117	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	PUJINAH	29	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	GIGI	118	3	3	3	3	3	4	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	PUJINAH	55	PEREMPUAN	SD	SWASTA	UMUM	119	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	PUJINAH	30	PEREMPUAN	SMP	SWASTA	UMUM	120	3	3	3	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	PUJINAH	30	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	UMUM	121	3	3	3	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWA	26 September 2018	08.00-12.00	PUJINAH	35	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	UMUM	122	3	3	3	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWA	27 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	23	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	MTBS	123	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	27 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	35	PEREMPUAN	SD	IRT	KIA	124	3	3	3	4	3	3	4	4	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	27 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	36	PEREMPUAN	SMA	PEDAGANG	KIA	125	3	3	3	4	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	27 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	46	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	UMUM	126	3	3	3	4	3	3	3	4	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	27 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	40	PEREMPUAN	SD	IRT	KIA	127	3	3	3	3	3	3	3	2	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	27 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	38	PEREMPUAN	SMP	SWASTA	GIGI	128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	27 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	40	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	KIA	129	3	3	3	4	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	27 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	25	LAKI-LAKI	SMA	PETANI	UMUM	130	3	3	3	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWA	27 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	20	PEREMPUAN	D3	PELAJAR	GIGI	131	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	27 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	25	PEREMPUAN	SMP	IRT	UMUM	132	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	27 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	19	LAKI-LAKI	SMA	TIDAK BEKER	UMUM	133	3	3	3	3	3	3	4	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWA	27 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	22	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	UMUM	134	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Lampiran 5

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS BUAYAN TAHUN 2018



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
UPT DINAS KESEHATAN UNIT PUSKESMAS BUAYAN
DINAS KESEHATAN KABUPATEN KEBUMEN
PROVINSI JAWA TENGAH
SEMESTER 2 TAHUN 2018

NILAI IKM
77

NAMA LAYANAN : PUSKESMAS BUAYAN

RESPONDEN

JUMLAH	: 134 ORANG	
JENIS KELAMIN	: L = 9 ORANG & P = 125 ORANG	
PENDIDIKAN	: SD :	34 ORANG
	SMP :	36 ORANG
	SMA :	50 ORANG
	D1-D3 :	4 ORANG
	S1-S3 :	10 ORANG
PERIODE SURVEY	: 25 September 2018	S/D
	27 September 2018	

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI & MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

BUAYAN, 01 OKTOBER 2018
KEPALA PUSKESMAS BUAYAN

dr. USKAR YULINANTO
NIP. 19810704 200903 1 008

HASIL UJI UNIVARIAT (DESKRIPTIF)

Hasil analisis univariat kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018 adalah sebagai berikut:

```
FREQUENCIES VARIABLES=U1 U2 U3 U4 U5 U6 U7 U8 U9
  /STATISTICS=MINIMUM MAXIMUM MEAN MEDIAN MODE SUM
  /BARCHART FREQ

  /ORDER=ANALYSIS.
```

Frequencies

```
[DataSet0] H:\Kegiatan - Survey PKM\2018 - Survey\20181001 - Laporan SKM\20181002 -

 SKM Data.sav
```

Statistics

		PERSYARATAN	PROSEDUR	WAKTU PELAYANAN	BIAYA ATAU TARIF	PRODUK LAYANAN	KOMPETENSI PELAKSANA	PERILAKU PELAKSANA	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN	SARANA DAN PRASARANA
N	Valid	134	134	134	134	134	134	134	134	134
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

PERSYARATAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG SESUAI	2	1.5	1.5	1.5
	SESUAI	123	91.8	91.8	93.3
	SANGAT SESUAI	9	6.7	6.7	100.0
	Total	134	100.0	100.0	

PROSEDUR

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK MUDAH	1	.7	.7	.7
	KURANG MUDAH	3	2.2	2.2	3.0
	MUDAH	123	91.8	91.8	94.8
	SANGAT MUDAH	7	5.2	5.2	100.0
	Total	134	100.0	100.0	

WAKTU PELAYANAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	1	.7	.7	.7
	KURANG CEPAT	9	6.7	6.7	7.5
	CEPAT	120	89.6	89.6	97.0
	SANGAT CEPAT	4	3.0	3.0	100.0
	Total	134	100.0	100.0	

BIAYA ATAU TARIF

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP MAHAL	6	4.5	4.5	4.5
	MURAH	113	84.3	84.3	88.8
	GRATIS	15	11.2	11.2	100.0
	Total	134	100.0	100.0	

PRODUK LAYANAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG SESUAI	1	.7	.7	.7
	SESUAI	126	94.0	94.0	94.8
	SANGAT SESUAI	7	5.2	5.2	100.0
	Total	134	100.0	100.0	

KOMPETENSI PELAKSANA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	2	1.5	1.5	1.5
	KURANG KOMPETEN	4	3.0	3.0	4.5
	KOMPETEN	107	79.9	79.9	84.3
	SANGAT KOMPETEN	21	15.7	15.7	100.0
	Total	134	100.0	100.0	

PERILAKU PELAKSANA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SOPAN DAN RAMAH	1	.7	.7	.7
	KURANG SOPAN DAN RAMAH	1	.7	.7	1.5
	SOPAN DAN RAMAH	109	81.3	81.3	82.8
	SANGAT SOPAN DAN RAMAH	23	17.2	17.2	100.0
	Total	134	100.0	100.0	

SARANA DAN PRASARANA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP	23	17.2	17.2	17.2
	BAIK	99	73.9	73.9	91.0
	SANGAT BAIK	12	9.0	9.0	100.0
	Total	134	100.0	100.0	

PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	1	.7	.7	.7
	TIDAK ADA	4	3.0	3.0	3.7
	ADA, TETAPI TIDAK BERFUNGSI	2	1.5	1.5	5.2
	BERFUNGSI KURANG MAKSIMAL	42	31.3	31.3	36.6
	DIKELOLA DENGAN BAIK	85	63.4	63.4	100.0
	Total	134	100.0	100.0	

HASIL UJI BIVARIAT (HUBUNGAN)

Hasil analisis bivariat kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat di UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan Tahun 2018 adalah sebagai berikut:

1. Hubungan antara persyaratan dan prosedur pelayanan

```
CROSSTABS
  /TABLES=U1 BY U2
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /STATISTICS=CHISQ RISK
  /CELLS=COUNT EXPECTED COLUMN

  /COUNT ROUND CELL.
```

Crosstabs

```
[DataSet1] H:\Kegiatan - Survey PKM\2018 - Survey\20181001 -

 Laporan SKM\20181002 - SKM Data.sav
```

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
PERSYARATAN * PROSEDUR	134	100.0%	0	.0%	134	100.0%

PERSYARATAN * PROSEDUR Crosstabulation

			PROSEDUR		
			KURANG MUDAH	MUDAH	Total
PERSYARATAN	KURANG SESUAI	Count	0	2	2
		Expected Count	.1	1.9	2.0
		% within PROSEDUR	.0%	1.5%	1.5%
	SESUAI	Count	4	128	132
		Expected Count	3.9	128.1	132.0
		% within PROSEDUR	100.0%	98.5%	98.5%
Total		Count	4	130	134
		Expected Count	4.0	130.0	134.0
		% within PROSEDUR	100.0%	100.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.062[a]	1	.803		
Continuity Correction[b]	.000	1	1.000		
Likelihood Ratio	.122	1	.727		
Fisher's Exact Test				1.000	.941
N of Valid Cases[b]	134				

a. 3 cells (75.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .06.

b. Computed only for a 2x2 table

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
For cohort PROSEDUR = MUDAH	1.031	1.001	1.063
N of Valid Cases	134		

2. Hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu tunggu pelayanan

```
CROSSTABS
  /TABLES=U2 BY U3
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /STATISTICS=CHISQ RISK
  /CELLS=COUNT EXPECTED COLUMN

  /COUNT ROUND CELL.
```

Crosstabs

```
[DataSet1] H:\Kegiatan - Survey PKM\2018 - Survey\20181001 -

 Laporan SKM\20181003 - SKM Data.sav
```

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
PROSEDUR * WAKTU PELAYANAN	134	100.0%	0	.0%	134	100.0%

PROSEDUR * WAKTU PELAYANAN Crosstabulation

			WAKTU PELAYANAN		
			KURANG CEPAT	CEPAT	Total
PROSEDUR	KURANG MUDAH	Count	3	1	4
		Expected Count	.3	3.7	4.0
		% within WAKTU PELAYANAN	30.0%	.8%	3.0%
	MUDAH	Count	7	123	130
		Expected Count	9.7	120.3	130.0
		% within WAKTU PELAYANAN	70.0%	99.2%	97.0%
Total		Count	10	124	134
		Expected Count	10.0	124.0	134.0
		% within WAKTU PELAYANAN	100.0%	100.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	27.233[a]	1	.000		
Continuity Correction[b]	18.085	1	.000		
Likelihood Ratio	12.122	1	.000		
Fisher's Exact Test				.001	.001
N of Valid Cases[b]	134				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .30.

b. Computed only for a 2x2 table

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for PROSEDUR (KURANG MUDAH / MUDAH)	52.714	4.840	574.077
For cohort WAKTU PELAYANAN = KURANG CEPAT	13.929	5.572	34.817
For cohort WAKTU PELAYANAN = CEPAT	.264	.048	1.443
N of Valid Cases	134		

3. Hubungan antara biaya atau tarif dengan produk layanan

```
CROSSTABS
  /TABLES=U4 BY U5
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /STATISTICS=CHISQ RISK
  /CELLS=COUNT EXPECTED COLUMN

  /COUNT ROUND CELL.
```

Crosstabs

```
[DataSet1] H:\Kegiatan - Survey PKM\2018 - Survey\20181001 -

 Laporan SKM\20181003 - SKM Data.sav
```

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
BIAYA ATAU TARIF * PRODUK LAYANAN	134	100.0%	0	.0%	134	100.0%

BIAYA ATAU TARIF * PRODUK LAYANAN Crosstabulation

			PRODUK LAYANAN		
			KURANG SESUAI	SESUAI	Total
BIAYA ATAU TARIF	CUKUP MAHAL	Count	0	6	6
		Expected Count	.0	6.0	6.0
		% within PRODUK LAYANAN	.0%	4.5%	4.5%
	MURAH	Count	1	127	128
		Expected Count	1.0	127.0	128.0
		% within PRODUK LAYANAN	100.0%	95.5%	95.5%
Total		Count	1	133	134
		Expected Count	1.0	133.0	134.0
		% within PRODUK LAYANAN	100.0%	100.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.047[a]	1	.828		
Continuity Correction[b]	.000	1	1.000		
Likelihood Ratio	.092	1	.762		
Fisher's Exact Test				1.000	.955
N of Valid Cases[b]	134				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .04.

b. Computed only for a 2x2 table

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
For cohort PRODUK LAYANAN = SESUAI	1.008	.992	1.023
N of Valid Cases	134		

4. Hubungan antara unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku pelaksana

```
CROSSTABS
  /TABLES=U6 BY U7
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /STATISTICS=CHISQ RISK
  /CELLS=COUNT EXPECTED COLUMN

  /COUNT ROUND CELL.
```

Crosstabs

```
[DataSet1] H:\Kegiatan - Survey PKM\2018 - Survey\20181001 -

 Laporan SKM\20181003 - SKM Data.sav
```

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
KOMPETENSI PELAKSANA * PERILAKU PELAKSANA	132	100.0%	0	.0%	132	100.0%

KOMPETENSI PELAKSANA * PERILAKU PELAKSANA Crosstabulation

			PERILAKU PELAKSANA		
			KURANG SOPAN DAN RAMAH	SOPAN DAN RAMAH	Total
KOMPETENSI PELAKSANA	KURANG KOMPETEN	Count	0	4	4
		Expected Count	.0	4.0	4.0
		% within PERILAKU PELAKSANA	.0%	3.1%	3.0%
	KOMPETEN	Count	1	127	128
		Expected Count	1.0	127.0	128.0
		% within PERILAKU PELAKSANA	100.0%	96.9%	97.0%
Total		Count	1	131	132
		Expected Count	1.0	131.0	132.0
		% within PERILAKU PELAKSANA	100.0%	100.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.031[a]	1	.859		
Continuity Correction[b]	.000	1	1.000		
Likelihood Ratio	.062	1	.804		
Fisher's Exact Test				1.000	.970
N of Valid Cases[b]	132				

a. 3 cells (75.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .03.

b. Computed only for a 2x2 table

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
For cohort PERILAKU PELAKSANA = SOPAN DAN RAMAH	1.008	.992	1.023
N of Valid Cases	132		

5. Hubungan antara penanganan pengaduan, saran, dan masukan dengan sarana dan prasarana

```
CROSSTABS
  /TABLES=U8 BY U9
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /STATISTICS=CHISQ RISK
  /CELLS=COUNT EXPECTED COLUMN

  /COUNT ROUND CELL.
```

Crosstabs

```
[DataSet1] H:\Kegiatan - Survey PKM\2018 - Survey\20181001 -

 Laporan SKM\20181003 - SKM Data.sav
```

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
SARANA DAN PRASARANA * PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN	133	100.0%	0	.0%	133	100.0%

SARANA DAN PRASARANA * PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN

Crosstabulation

			PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN		
			TIDAK BERFUNGSI	BERFUNGSI	Total
SARANA DAN PRASARANA	CUKUP	Count	2	20	22
		Expected Count	1.0	21.0	22.0
		% within PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN	33.3%	15.7%	16.5%
	BAIK	Count	4	107	111
		Expected Count	5.0	106.0	111.0
		% within PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN	66.7%	84.3%	83.5%
Total		Count	6	127	133
		Expected Count	6.0	127.0	133.0
		% within PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN	100.0%	100.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	1.283[a]	1	.257		
Continuity Correction[b]	.326	1	.568		
Likelihood Ratio	1.064	1	.302		
Fisher's Exact Test				.259	.259
N of Valid Cases[b]	133				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .99.

b. Computed only for a 2x2 table

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for SARANA DAN PRASARANA (CUKUP / BAIK)	2.675	.459	15.599
For cohort PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN = TIDAK BERFUNGSI	2.523	.492	12.935
For cohort PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN = BERFUNGSI	.943	.822	1.081
N of Valid Cases	133		