

**LAPORAN
HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2022**



UPTD PUSKESMAS CANDIREJO

Jalan Raya Sarangan Ds. Candirejo

Telp. (0351) 892584 ✉ candirejo.pusk@gmail.com

MAGETAN 63551

**DINAS KESEHATAN
KABUPATEN MAGETAN
TAHUN 2022**



PEMERINTAH KABUPATEN MAGETAN
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS CANDIREJO

Jalan Raya Sarangan Ds. Candirejo
Telp. (0351) 892584 ✉ candirejo.pusk@gmail.com
MAGETAN 63551

LAPORAN

TENTANG

HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA UPTD PUSKESMAS CANDIREJO KABUPATEN MAGETAN TAHUN 2022

I. Pendahuluan

A. Umum / Latar Belakang

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Perubahan paradigma penyelenggaraan administrasi publik dewasa ini telah membuka peluang masyarakat untuk mengakses pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah sesuai kebutuhan dan kemampuan masyarakat. Keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik berawal dari proses perencanaan, pelaksanaan sampai tingkat evaluasi.

Keterlibatan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan diarahkan pada tahapan evaluasi dalam upaya menciptakan pelayanan yang berbasis pada kebutuhan masyarakat seiring dengan lahirnya paradigma *new public services (NPS)* yang telah menempatkan masyarakat selaku warga negara sebagai pemilik negara. Salah satu instrumen yang memberikan peluang kepada masyarakat untuk berpartisipasi memberikan koreksi terhadap

kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik adalah SurveyKepuasan Masyarakat (SKM) yang berpedoman pada Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2022 tentang PenilaianKinerja PenyelenggaraPelayanan Publik di Lingkungan PemerintahKabupatenMagetan.

Pemerintah Kabupaten Magetan sebagai salah satu daerah otonom berupaya untuk menjalankan otonomi daerah yang luas yang diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakatnya.

Dalam rangka mendukung proses peningkatan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Magetan, maka bersama ini kami sampaikan data hasil SKM yang telah dilakukan oleh Puskesmas CandirejoTahun 2022.

B. Landasan Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
6. Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2022 tentang PenilaianKinerja PenyelenggaraPelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan

C. Maksud dan Tujuan

Maksud dilaksanakannya survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Puskesmas Candirejo adalah untuk melihat persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan untuk setiap jenis layanan.

Sedangkan Kegiatan ini bertujuan untuk bahan evaluasi dan penyempurnaan pelayanan publik yang diselenggarakan Puskesmas Candirejo.

II. Kegiatan yang dilaksanakan

Pelaksanaan SKM dilaksanakan pada tanggal 01 Mei 2022 s.d. 31 Oktober 2022 dengan jenis pelayanan dan jumlah responden sebagai berikut:

a. Pelayanan Tempat Pendaftaran dan Rekam Medis

✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	6
2	SMP dan sederajat	22
3	SMA dan sederajat	157
4	D1 s.d D4	21
5	SI	33
6	S2	1
7	S3	0
8	Lainnya	6
	Jumlah	246

✓ Berdasarkan Usia

No	Pendidikan	Jumlah
1	9 s.d 14	2
2	15 s.d 30	101
3	31 s.d 40	58
4	41 s.d 50	37
5	51 s.d 60	24
6	61 ke atas	24
	Jumlah	246

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Pendidikan	Jumlah
1	Laki-laki	85
2	Perempuan	161
	Jumlah	246

✓ Pekerjaan

No	Pendidikan	Jumlah
1.	PNS/ TNI/ POLRI	23
2.	Swasta	174
3.	Lain-lain	49
	Jumlah	246

b. Pelayanan Ruang Pemeriksaan Umum

✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	20
2	SMP dan sederajat	69
3	SMA dan sederajat	277
4	D1 s.d D4	16
5	SI	39
6	S2	2
7	S3	3
8	Lainnya	5
	Jumlah	431

- ✓ Berdasarkan Usia

No	Pendidikan	Jumlah
1	9 s.d 14	7
2	15 s.d 30	130
3	31 s.d 40	59
4	41 s.d 50	67
5	51 s.d 60	98
6	61 ke atas	70
	Jumlah	431

- ✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Pendidikan	Jumlah
1	Laki-laki	192
2	Perempuan	239
	Jumlah	431

- ✓ Pekerjaan

No	Pendidikan	Jumlah
1.	PNS/ TNI/ POLRI	77
2.	Swasta	230
3.	Lain-lain	124
	Jumlah	431

c. Pelayanan Ruang Farmasi

- ✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	15
2	SMP dan sederajat	48
3	SMA dan sederajat	281
4	D1 s.d D4	14
5	SI	43
6	S2	2
7	S3	0
8	Lainnya	5
	Jumlah	408

- ✓ Berdasarkan Usia

No	Pendidikan	Jumlah
1	9 s.d 14	7
2	15 s.d 30	145
3	31 s.d 40	113
4	41 s.d 50	67
5	51 s.d 60	42
6	61 ke atas	34
	Jumlah	408

- ✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Pendidikan	Jumlah
1	Laki-laki	126
2	Perempuan	282
	Jumlah	408

✓ Pekerjaan

No	Pendidikan	Jumlah
1.	PNS/ TNI/ POLRI	30
2.	Swasta	240
3.	Lain-lain	14
	Jumlah	408

d. Pelayanan Ruang KIA/KB/Imunisasi

✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	5
2	SMP dan sederajat	23
3	SMA dan sederajat	284
4	D1 s.d D4	16
5	SI	19
6	S2	0
7	S3	1
8	Lainnya	1
	Jumlah	349

✓ Berdasarkan Usia

No	Pendidikan	Jumlah
1	9 s.d 14	1
2	15 s.d 30	189
3	31 s.d 40	107
4	41 s.d 50	35
5	51 s.d 60	14
6	61 ke atas	3
	Jumlah	349

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Pendidikan	Jumlah
1	Laki-laki	19
2	Perempuan	330
	Jumlah	349

✓ Pekerjaan

No	Pendidikan	Jumlah
1.	PNS/ TNI/ POLRI	40
2.	Swasta	237
3.	Lain-lain	72
	Jumlah	349

e. Pelayanan Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut

✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	6
2	SMP dan sederajat	27
3	SMA dan sederajat	162
4	D1 s.d D4	15
5	SI	20

6	S2	0
7	S3	0
8	Lainnya	2
	Jumlah	232

✓ Berdasarkan Usia

No	Pendidikan	Jumlah
1	9 s.d 14	7
2	15 s.d 30	62
3	31 s.d 40	81
4	41 s.d 50	47
5	51 s.d 60	23
6	61 ke atas	12
	Jumlah	232

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Pendidikan	Jumlah
1	Laki-laki	92
2	Perempuan	140
	Jumlah	232

✓ Pekerjaan

No	Pendidikan	Jumlah
1.	PNS/ TNI/ POLRI	22
2.	Swasta	158
3.	Lain-lain	52
	Jumlah	232

f. Pelayanan Ruang Laboratorium

✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	16
2	SMP dan sederajat	55
3	SMA dan sederajat	161
4	D1 s.d D4	9
5	SI	18
6	S2	1
7	S3	5
8	Lainnya	12
	Jumlah	277

✓ Berdasarkan Usia

No	Pendidikan	Jumlah
1	9 s.d 14	4
2	15 s.d 30	81
3	31 s.d 40	19
4	41 s.d 50	34
5	51 s.d 60	39
6	61 ke atas	100
	Jumlah	277

- ✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Pendidikan	Jumlah
1	Laki-laki	83
2	Perempuan	194
	Jumlah	277

- ✓ Pekerjaan

No	Pendidikan	Jumlah
1.	PNS/ TNI/ POLRI	24
2.	Swasta	159
3.	Lain-lain	94
	Jumlah	277

g. Pelayanan Ruang Tindakan dan Gawat Darurat

- ✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	17
2	SMP dan sederajat	32
3	SMA dan sederajat	135
4	D1 s.d D4	7
5	SI	3
6	S2	0
7	S3	1
8	Lainnya	8
	Jumlah	203

- ✓ Berdasarkan Usia

No	Pendidikan	Jumlah
1	9 s.d 14	14
2	15 s.d 30	64
3	31 s.d 40	49
4	41 s.d 50	32
5	51 s.d 60	21
6	61 ke atas	23
	Jumlah	203

- ✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Pendidikan	Jumlah
1	Laki-laki	95
2	Perempuan	108
	Jumlah	203

- ✓ Pekerjaan

No	Pendidikan	Jumlah
1.	PNS/ TNI/ POLRI	15
2.	Swasta	119
3.	Lain-lain	69
	Jumlah	203

III. Hasil yang dicapai

Berdasarkan hasil survei, didapat data sebagai berikut :

A. Pelayanan Tempat Pendaftaran dan Rekam Medis

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI	RANGKING TERENDAH
1	Persyaratan	3,48	4
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,55	7
3	Waktu Pelayanan	3,41	1
4	Biaya/ Tarif	3,52	5
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,42	2
6	Kompetensi Pelaksana	3,52	5
7	Perilaku Pelaksana	3,61	8
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,95	9
9	Sarana dan prasarana	3,45	3
Rata-rata		3,54	

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Tempat Pendaftaran dan rekam Medis di UPTD Puskesmas Candirejo Tahun 2022 adalah **88,55 (Sangat Baik)**. Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur **Waktu Pelayanan (3,41)**, **Produk Pelayanan (3,42)** dan **Sarana/Prasarana (3,45)**.

B. Pelayanan Ruang Pemeriksaan Umum

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI	RANGKING TERENDAH
1	Persyaratan	3,46	3
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,50	5
3	Waktu Pelayanan	3,38	2
4	Biaya/ Tarif	3,57	6
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,49	4
6	Kompetensi Pelaksana	3,63	7
7	Perilaku Pelaksana	3,65	8
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,92	9
9	Sarana dan prasarana	3,28	1
Rata-rata		3,54	

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Ruang Pemeriksaan Umum di UPTD Puskesmas Candirejo Tahun 2022 adalah **88,44 (Sangat Baik)**. Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur **Sarana/Prasarana (3,28)**, **Waktu Pelayanan (3,38)**, dan **Persyaratan (3,46)**.

C. Pelayanan Ruang Farmasi

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI	RANGKING TERENDAH
1	Persyaratan	3,46	4
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,52	5
3	Waktu Pelayanan	3,33	2
4	Biaya/ Tarif	3,62	6
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,43	3
6	Kompetensi Pelaksana	3,63	7
7	Perilaku Pelaksana	3,65	8
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,92	9
9	Sarana dan prasarana	3,23	1
Rata-rata		3,53	

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Ruang Farmasi di UPTD Puskesmas Candirejo Tahun 2022 adalah **86,25 (Baik)**. Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur **Sarana/Prasarana (3,23)**, **Waktu Pelayanan (3,33)**, dan **Produk Pelayanan (3,43)**.

D. Pelayanan Ruang KIA/KB/Imunisasi

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI	RANGKING TERENDAH
1	Persyaratan	3,48	3
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,51	4
3	Waktu Pelayanan	3,51	4
4	Biaya/ Tarif	3,48	2
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,57	7
6	Kompetensi Pelaksana	3,57	6
7	Perilaku Pelaksana	3,67	8
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,95	9
9	Sarana dan prasarana	3,38	1
Rata-rata		3,57	

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Ruang KIA/KB/Imunisasi di UPTD Puskesmas Candirejo Tahun 2022 adalah **89,15 (Sangat Baik)**. Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur **Sarana/Prasarana (3,38)**, **Biaya/Tarif (3,48)**, dan **Persyaratan (3,48)**.

E. Pelayanan Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI	RANGKING TERENDAH
1	Persyaratan	3,27	3
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,30	5
3	Waktu Pelayanan	3,30	6
4	Biaya/ Tarif	3,27	2
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,29	4
6	Kompetensi Pelaksana	3,45	7
7	Perilaku Pelaksana	3,48	8
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,87	9
9	Sarana dan prasarana	3,19	1
Rata-rata		3,38	

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut di UPTD Puskesmas Candirejo Tahun 2022 adalah **84,45 (Baik)**. Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur **Sarana/Prasarana (3,19), Biaya/Tarif (3,27), dan Persyaratan (3,27)**.

F. Pelayanan Ruang Laboratorium

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI	RANGKING TERENDAH
1	Persyaratan	3,47	2
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,50	4
3	Waktu Pelayanan	3,40	1
4	Biaya/ Tarif	3,56	5
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,58	6
6	Kompetensi Pelaksana	3,65	7
7	Perilaku Pelaksana	3,69	8
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,92	9
9	Sarana dan prasarana	3,47	3
Rata-rata		3,58	

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Ruang Laboratorium di UPTD Puskesmas Candirejo Tahun 2022 adalah **91,7 (Sangat Baik)**. Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur **Waktu Pelayanan (3,40), Persyaratan (3,47), dan Sarana/Prasarana (3,47)**.

G. Pelayanan Ruang Tindakan dan Gawat Darurat

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI	RANGKING TERENDAH
1	Persyaratan	3,45	3
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,51	5
3	Waktu Pelayanan	3,39	2
4	Biaya/ Tarif	3,50	4
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,53	6
6	Kompetensi Pelaksana	3,67	7
7	Perilaku Pelaksana	3,69	8
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,96	9
9	Sarana dan prasarana	3,39	1
Rata-rata		3,56	

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Ruang Tindakan dan Gawat Darurat di UPTD Puskesmas Candirejo Tahun 2022 adalah **89,11 (Sangat Baik)**. Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur **Sarana/Prasarana (3,39)**, **Waktu Pelayanan (3,39)**, dan **Persyaratan (3,45)**.

Berdasarkan hasil pengukuran SKM pada pelayanan-pelayanan tersebut maka Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) UPTD Puskesmas Candirejo Kabupaten Magetan periode Tahun 2022 adalah **88,65**, ini berarti kinerja pelayanan UPTD Puskesmas Candirejo Kabupaten Magetan adalah **Sangat Baik**.

IV. Rekomendasi

Dalam rangka evaluasi dan upaya tindak lanjut, UPTD Puskesmas Candirejo telah menyusun rekomendasi kegiatan guna menunjang terhadap perbaikan layanan, antara lain:

1. Penambahan SDM terutama bagian laboratorium di Puskesmas Candirejo
2. Perbaikan Sarana dan Prasarana yang ada di Puskesmas Candirejo
(Memperluas ruang tunggu agar tidak terjadi kerumunan, menambah tempat duduk untuk pasien, perbaikan ruang pelayanan)
3. Meningkatkan Kinerja Petugas yang bersangkutan di Puskesmas Candirejo dengan adanya pelatihan atau workshop sesuai bidang petugas.
4. Membuat brosur/pamflet tentang informasi di setiap ruangan (seperti persyaratan apa saja yang harus dibawa saat pendaftaran, denah tempat pelayanan, jadwal dokter, biaya, dll)

V. Penutup

Demikian laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada UPTD Puskesmas Candirejo. Atas perhatian dan perkenan Bapak, kami sampaikan terima kasih.

Magetan, 25 November 2022

**Kepala UPTD Puskesmas Candirejo
Kabupaten Magetan**



(dr. DIANA ETIKAWATI)
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP. 19710120 200212 2 001

LAMPIRAN

DOKUMENTASI KEGIATAN SURVEY KEPUASAN

1. TEMPAT PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIS



2. RUANG PEMERIKSAAN UMUM



3. RUANG FARMASI



4. RUANG KIA/KB DAN IMUNISASI



5. RUANG KESEHATAN GIGI DAN MULUT



6. RUANG LABORATORIUM



7. RUANG TINDAKAN DAN GAWAT DARURAT

