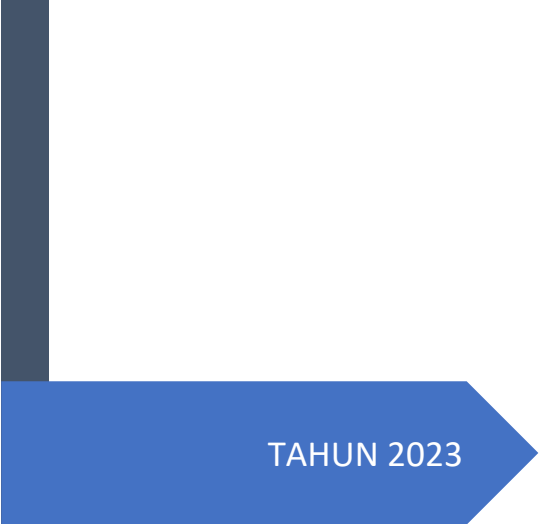
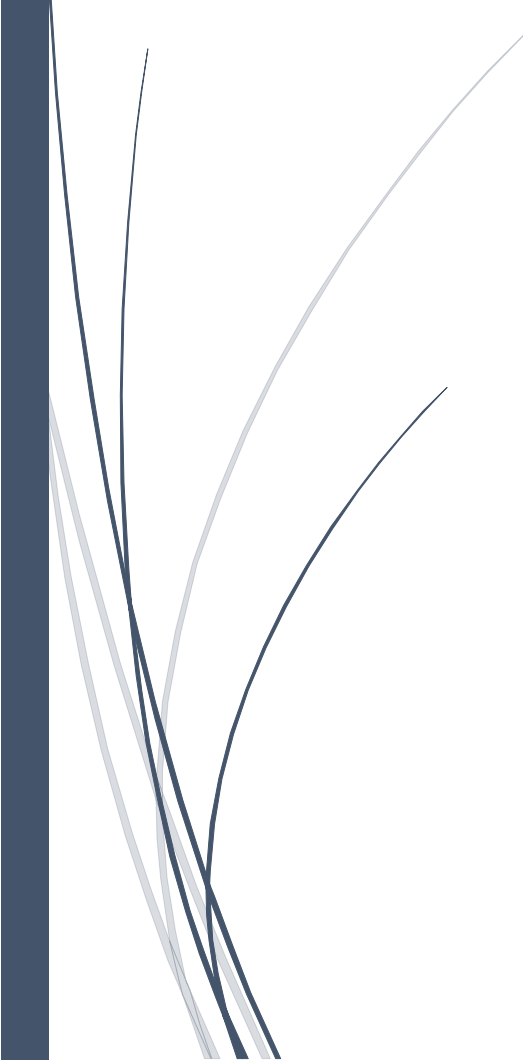


A dark blue vertical bar on the left side of the page. A blue arrow points to the right from the bar, containing the text "TAHUN 2023".

TAHUN 2023

SURVEY KESEHATAN MASYARAKAT

TW I

Several thin, curved lines in dark blue and light grey originate from the bottom left corner and sweep upwards and to the right.

PUSKESMAS TANJUNG

BAB I

PENDAHULUAN

A. PENDAHULUAN

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat perorangan, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya dan dalam kerjanya dalam rangka mewujudkan Indonesia sehat. Dalam menyelenggarakan sarana pelayanan kesehatan tingkat pertama yang paling dekat dengan masyarakat, hendaknya puskesmas dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada masyarakat dalam berobat, sehingga taraf kesehatan masyarakat dapat meningkat. Untuk itu diperlukan upaya perbaikan dan pengembangan dari setiap sarana dan prasarana serta pelayanan puskesmas guna meningkatkan kenyamanan bagi masyarakat dalam berobat di Puskesmas (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2014).

Pasien merupakan konsumen utama dalam suatu Puskesmas. Menurut Jamal dan Naser (2002) dalam Delafrooz et al (2013) kepuasan konsumen merupakan faktor kunci bagi konsumen untuk melakukan pembelian di masa yang akan datang, konsumen yang puas akan menceritakan pengalaman mereka dalam melakukan pembelian kepada orang lain. Hal ini berarti kepuasan pasien merupakan hal yang penting dalam suatu Puskesmas. Akan tetapi kualitas dan nilai pelanggan pada umumnya belum sepenuhnya diperhatikan oleh pihak puskesmas, sedangkan pemberian kualitas dan nilai jasa yang baik merupakan salah satu kunci keberhasilan pemasaran jasa untuk meningkatkan loyalitas pelanggan/pasien (Azrul Azwar, 1996). Di Indonesia, ketidakpuasan pasien sering terjadi di pusat pelayanan kesehatan karena berbagai faktor, seperti waktu tunggu yang lama di instalasi rawat jalan, administrasi yang rumit, pelayanan keperawatan yang kurang memuaskan, dan kehadiran dokter yang tidak tepat waktu.

Kepuasan masyarakat atau istilahnya public satisfaction adalah sebuah upaya untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat, memenuhi atau melebihi kriteria yang ditentukan oleh masyarakat. Oleh sebab itu pelayanan kesehatan yang baik memiliki peranan penting untuk memberikan kepuasan terhadap pasien. Pelayanan yang berkualitas adalah harapan pelanggan/pasien untuk tetap memilih suatu tempat pelayanan medis (klinik, Rumah Sakit, Balai Pengobatan,

puskesmas dan sebagainya) untuk kebutuhan layanan medis. Aspek kualitas dan nilai pelayanan harus dilihat dari dua sisi, yaitu dari sisi petugas dan dari sisi pasien. Dari sisi petugas, kualitas pelayanan berarti keleluasaan dalam melakukan tindakan yang tepat untuk meningkatkan derajat kesehatan pasien sesuai dengan standar teknis yang berlaku. Dari sisi pasien, Pelayanan kesehatan dianggap berkualitas jika sesuai dengan harapannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Puskesmas Tanjung. Berdasarkan latar belakang dan pentingnya kepuasan pasien dalam suatu institusi penyedia layanan kesehatan maka penyusun memilih judul "Survei Kepuasan Pelayanan Kesehatan Puskesmas Tanjung Bunguran Timur Laut Tahun 2023"

B. Tujuan

1) Tujuan Umum

Tujuan di laksanakan survei kepuasan pelanggan yaitu untuk mengetahui gambaran indeks kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan yang telah di berikan oleh puskesmas tanjung dan dapat sebagai pedoman dalam membuat perencanaan puskesmas tanjung.

2) Tujuan Khusus

- Mengetahui tingkat survei kepuasan masyarakat yang di capai oleh puskesmas tanjung.
- Mengidentifikasi masalah keluhan dan saran pelanggan terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas tanjung.
- Menindaklanjuti masalah kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas tanjung.
- Merencanakan kegiatan yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di puskesmas tanjung.

C. Ruang Lingkup Kegiatan

Sasaran survei kepuasan masyarakat adalah masyarakat Kecamatan Bunguran Timur Laut yang memanfaatkan pelayanan kesehatan yaitu Puskesmas Tanjung dengan mengacu pada 9 Indikator pelayanan public berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana pengaturan Menteri PAN Ndan RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

D. Manfaat

Manfaat pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di Puskesmas Tanjung yaitu :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanjung.
2. Diketahui tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanjung.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan dalam upaya perbaikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanjung.
4. Diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah Kecamatan Bunguran Timur Laut.

BAB II

GAMBARAN UMUM

A. Instrumen Kuesioner

Survei kepuasan masyarakat tahun 2023 yang di laksanakan oleh Puskesmas Tanjung dengan mengacu pada indikator pelayanan publik berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah di tetapkan dalam peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggaraan pelayanan publik adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan
Syarat yang harus di penuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur
Tata cara pelayanan yang di bakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian
Jangka waktu yang di perlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ Tarif
Ongkos yang di kenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya di tetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Hasil pelayanan yang di berikan dan di terima sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana
Kemampuan yang harus di miliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Prilaku Pelaksana
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 di pakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

B. Lokasi Dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data di lakukan di dalam gedung puskesmas ketika pasien berobat ke puskesmas. Waktu pelaksanaan yaitu dari bulan Januari sampai dengan Juni 2023.

C. Penetapan Populasi dan Sampel

Populasi adalah semua pasien yang berobat ke Puskesmas Tanjung. Dengan Populasi sebesar 5.284 jiwa. Sampel survei di tentukan dengan melihat tabel sampel Morgan dan Krejcie yang terdapat di lampiran II Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Maka Jumlah sampel yang di peroleh yaitu 180 sampel.

D. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data di lakukan dengan metode wawancara secara langsung dengan panduan kuesioner yang terdapat di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari 9 unsur pertanyaan. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling yaitu setiap pasien yang di temui dan bersedia mengisi kuesioner.

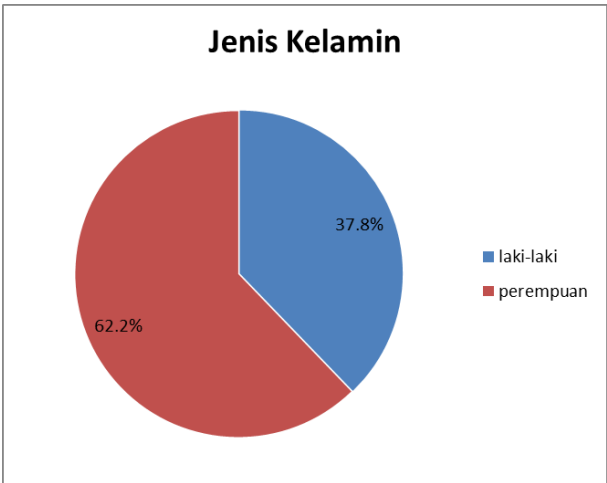
E. Pengolahan Data

Pengolahan data di lakukan di bulan Juni 2023 menggunakan komputer dengan program excel dan SPSS serta di sajikan dalam bentuk tabel dan grafik. Setiap unsur terdapat pilihan jawaban tidak sesuai, kurang sesuai, sesuai dan sangat sesuai. Tidak sesuai di beri nilai 1, kurang sesuai di beri nilai 2, sesuai di beri nilai 3 dan sangat sesuai di beri nilai 4.

BAB III
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Gambaran Umum Responden

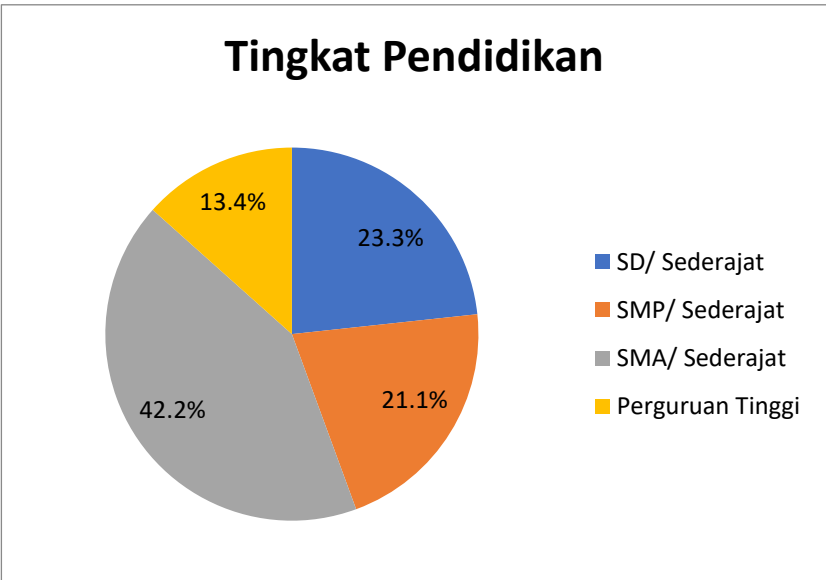
Grafik 1. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2023



Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	68	37,8 %
Perempuan	112	62,2 %
Total	180	100 %

Berdasarkan diagram dan tabel di atas dapat disimpulkan survei ini paling banyak diikuti oleh perempuan yaitu sebanyak 112 orang (62,2%).

Grafik 2. Persentase Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2023



Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD/ Sederajat	42	23,3 %
SMP/ Sederajat	38	21,1 %
SMA/ Sederajat	76	42,2 %
Perguruan Tinggi	24	13,4%

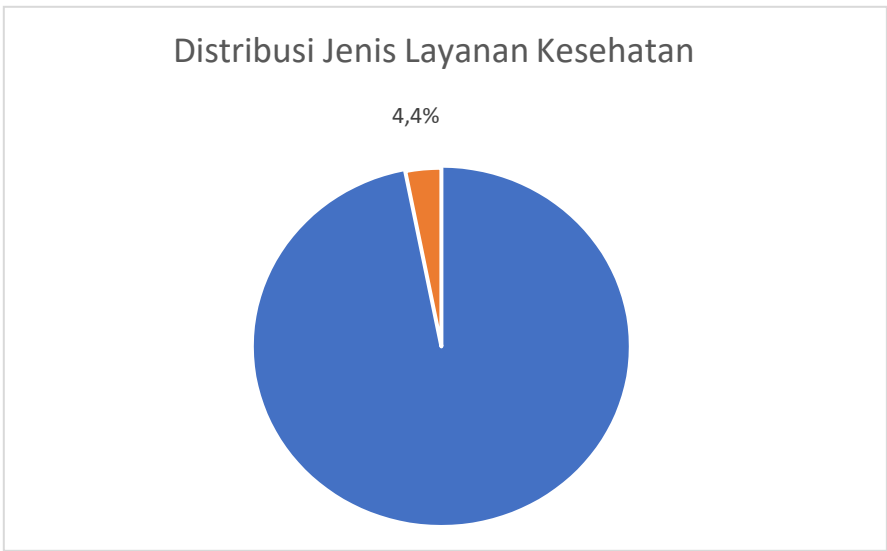
Berdasarkan diagram dan tabel didapatkan responden dengan pendidikan terakhir SD berjumlah 42 orang (23,3%), responden dengan pendidikan terakhir SMP sebanyak 38 orang (21,1%), responden dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 76 orang (42,2%), responden dengan pendidikan terakhir perguruan tinggi sebanyak 24 orang (13,4%).

Grafik 3. Persentase Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan Tahun 2023.

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
IRT	88	48.9 %
Wiraswasta	35	19.4 %
Petani	22	12.2 %
Pelajar	12	6.7 %
Karyawan	5	2.8 %
Nelayan	8	4.5 %
PNS	10	5.6 %

Berdasarkan diagram dan tabel di atas pekerjaan terbanyak responden adalah ibu rumah tangga yaitu sebanyak 63 responden (35.0%). Pekerjaan lainnya responden terdiri dari 2 responden (1.1%).

Grafik 4. Persentase Responden berdasarkan Kebersertaan Tahun 2023



Berdasarkan gambar di atas didapatkan bahwa responden yang menerima pelayanan terbanyak adalah dengan pelayanan BPJS/KIS sebanyak 172 orang (95,6%), sedangkan pelayanan Non-BPJS/Umum sebanyak 8 orang (4,4%).

B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Tabel 1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tanjung Tahun 2023

UNSUR PELAYANAN	RESPON	NILAI UNSUR
U1	Tidak Sesuai	1
	Kurang Sesuai	2
	Sesuai	3
	Sangat Sesuai	4
U2	Tidak Mudah	1
	Kurang Mudah	2
	Mudah	3
	Sangat Mudah	4
U3	Tidak Cepat	1
	Kurang Cepat	2
	Cepat	3
	Sangat Cepat	4
U4	Sangat Mahal	1
	Cukup Mahal	2
	Murah	3
	Gratis	4
U5	Tidak Sesuai	1
	Kurang Sesuai	2
	Sesuai	3
	Sangat Sesuai	4
U6	Tidak Kompeten	1
	Kurang Kompeten	2
	Kompetensi	3
	Pelaksana	
	Sangat Kompeten	4

U7	Tidak sopan dan ramah	1
	Kurang sopan dan ramah	2
	Sopan dan ramah	3
	Sangat sopan dan ramah	4
U8	Buruk	1
	Cukup Mahal	2
	Baik	3
	Sangat Baik	4
U9	Tidak Ada	1
	Ada tetapi tidak berfungsi	2
	Berfungsi kurang maksimal	3
	Dikelola dengan baik	4

Hasil penghitungan nilai dari setiap unsur dengan jumlah responden (JR) beserta presentasenya (P) sebagai berikut.

Nilai Unsur	U1		U2		U3		U4		U5		U6		U7		U8		U9	
	JR	P(%)	JR	P(%)	JR	P(%)	JR	P(%)	JR	P(%)	JR	P(%)	JR	P(%)	JR	P(%)	JR	P(%)
1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	10	6
2	2	1	2	1	4	2	0	0	4	2	2	1	1	0	0	0	8	4
3	140	78	146	81	148	82	5	3	153	86	141	78	137	77	128	71	42	23
4	38	21	32	18	28	16	175	97	22	12	37	21	42	23	52	29	120	67
Jumlah	180	100	180	100	180	100	180	100	180	100	180	100	180	100	180	100	180	100

Berdasarkan data dari tabel menunjukkan pada indikator U1 responden yang menjawab dengan nilai 1 adalah 0 orang (0%), dengan nilai 2 adalah 2 orang (1%), dengan nilai 3 adalah 140 orang (78%), dan dengan nilai 4 adalah 38 orang (21%). Kemudian indikator U2 responden yang menjawab dengan nilai 1 adalah 0 orang (0%), dengan nilai 2 adalah 2 orang (1%), dengan nilai 3 adalah 146 orang (81%), dan dengan nilai 4 adalah 32 orang (18%). Pada indikator U3 responden yang menjawab dengan nilai 1 adalah 0 orang (0%), dengan nilai 2 adalah 4 orang (2%), dengan nilai 3 adalah 148 orang (82%), dan dengan nilai 4 adalah 28 orang (16%). Pada indikator U4 responden yang menjawab dengan nilai 1 adalah 0 orang (0%), dengan nilai 2 adalah 0 orang (0%), dengan nilai 3 adalah 5 orang (3%), dan dengan nilai 4 adalah 175 orang (97%). Pada indikator U5 responden yang menjawab dengan nilai 1 adalah 0 orang (0%), dengan nilai

2 adalah 4 orang (2%), dengan nilai 3 adalah 153 orang (86%), dan dengan nilai 4 adalah 22 orang (12%). Pada indikator U6 responden yang menjawab dengan nilai 1 adalah 0 orang (0%), dengan nilai 2 adalah 2 orang (1%), dengan nilai 3 adalah 141 orang (78%), dan dengan nilai 4 adalah 37 orang (21%). Pada indikator U7 responden yang menjawab dengan nilai 1 adalah 0 orang (0%), dengan nilai 2 adalah 1 orang (0%), dengan nilai 3 adalah 137 orang (77%), dan dengan nilai 4 adalah 42 orang (23%). Pada indikator U8 responden yang menjawab dengan nilai 1 adalah 0 orang (0%), dengan nilai 2 adalah 0 orang (0%), dengan nilai 3 adalah 128 orang (71%), dan dengan nilai 4 adalah 52 orang (29%). Pada indikator U9 responden yang menjawab dengan nilai 1 adalah 10 orang (6%), dengan nilai 2 adalah 8 orang (4%), dengan nilai 3 adalah 42 orang (23%), dan dengan nilai 4 adalah 120 orang (67%).

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 (NRR) dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 untuk sembilan unsur pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut.

Unsur pelayanan	Kategori Unsur	Nilai	NRR	NRR tertimbang
U1	Persyaratan	576	3,2	0,352
U2	Prosedur	570	3,16	0,3476
U3	Waktu Pelayanan	564	3,13	0,3443
U4	Biaya/tarif	715	3,97	0,4367
U5	Produk Layanan	556	3,08	0,3388
U6	Kompetensi Pelaksana	575	3,19	0,3509
U7	Perilaku Pelaksana	581	3,22	0,3542
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	592	3,28	0,3608
U9	Sarana dan Prasarana	632	3,51	0,3861
Nilai Indeks Komposit				3,8638
IKM Unit Pelayanan				96,5971

Berdasarkan data dari tabel menunjukkan pada indikator U1 dengan kategori “Persyaratan”, total nilai adalah 576 dengan nilai rata-rata 3,2 dan NRR tertimbang 0,352. Indikator U2 dengan kategori “Prosedur”, total nilai adalah 570 dengan nilai rata-rata 3,16 dan NRR tertimbang 0,3476. Indikator U3 dengan kategori “Waktu Pelayanan”, total nilai adalah 564 dengan nilai rata-rata 3,13 dan NRR tertimbang 0,3443. Indikator U4 dengan kategori “Biaya/tarif total nilai adalah 715 dengan nilai rata-rata 3,97 dan NRR tertimbang 0,4367. Indikator U5 dengan kategori “Produk Layanan”, total nilai adalah 556 dengan nilai rata-rata 3,08 dan NRR tertimbang 0,3388. Indikator U6 dengan kategori “Kompetensi Pelaksana”, total nilai adalah 575 dengan nilai rata-rata 3,19 dan NRR tertimbang 0,3509. Indikator U7 dengan kategori “Perilaku Pelaksana”, total nilai adalah 581 dengan nilai rata-rata 3,22 dan NRR tertimbang 0,3542. Indikator U8 dengan kategori “Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan”, total nilai adalah 592 dengan nilai rata-rata 3,28 dan NRR tertimbang 0,3608. Indikator U9 dengan kategori “Sarana dan Prasarana”, total nilai adalah 632 dengan nilai rata-rata 3,51 dan NRR tertimbang 0,3861.

Sedangkan nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) merupakan jumlah nilai jumlah indeks komposit (3,8638) dikalikan dengan konversikan nilai dasar (25) dan didapatkan nilai interval konversi adalah 96,5971.

Tanjung, Juli 2023

Kepala Puskesmas Tanjung



ZAINUDIN, AMK

NIP. 19660307 199101 1 003