

PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN  
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK  
DAN KELUARGA BERENCANA  
**PUSKESMAS AMBAL II**

Desa Sinungrejo Rt 02 Rw 03, Ambal, Kebumen Telp. (0287)6651712; 08112681972

Website: [puskesmasambaldua.kebumenkab.go.id](http://puskesmasambaldua.kebumenkab.go.id)

Email: [puskesmasambaldua@yahoo.com](mailto:puskesmasambaldua@yahoo.com) Kode Pos 54392

PEDOMAN  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
Nomor : 440 /DOM/014/ I/II /2022

BAB I.  
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peran dan fungsi Puskesmas dalam penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat dan Upaya Kesehatan Perorangan seyogyanya senantiasa memperhatikan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Selain itu diperlukan juga adanya masukan dan evaluasi terhadap kinerja puskesmas untuk digunakan dalam upaya perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan. Oleh karena itu diperlukan suatu sistem untuk mendapatkan analisa terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat serta umpan balik terhadap kinerja Puskesmas.

Puskesmas Ambal II sebagai penyelenggara pelayanan publik juga bertanggung jawab untuk melaksanakan amanat Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik untuk mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara nasional.

B. Tujuan

Secara umum tujuan pelaksanaan survei adalah untuk mengetahui harapan dan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan di Puskesmas Ambal II dan meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas Ambal II. Pedoman ini digunakan untuk memberikan panduan kepada petugas tentang cara melaksanakan survei terhadap masyarakat untuk mendapatkan umpan balik terhadap kinerja Puskesmas.

Tujuan khusus :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik..

### C. Sasaran

Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Ambal II dilaksanakan kepada pelanggan/pengunjung yang datang ke Puskesmas Ambal II untuk menilai kepuasan terhadap pelayanan yang telah diterima. Survei dilakukan yaitu setiap triwulan sekali dalam setahun.

### D. Ruang Lingkup

1. Ruang lingkup meliputi
2. Metode Survei,
3. Pelaksanaan Teknik Survei,
4. Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat,
5. Langkah-Langkah Pengolahan Data,
6. Pemantauan,
7. Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan
8. Rencana Tindak Lanjut.

### E. Batasan Operasional

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik .

## **BAB II**

### **STANDAR KETENAGAAN**

#### A. Ketenagaan

Pengorganisasian tenaga yang dibutuhkan dalam pelaksanaan survei yaitu:

- 1) Tim perencana survei, bertugas untuk :
  - Menyusun rencana survei
  - Membuat, menyusun dan menggandakan kuesioner (bagi unit tertentu)
  - Mendistribusikan kuesioner pada unit layanan tertentu dan jaringan puskesmas
  - Menganalisa data dan menyusun laporan hasil survei
- 2) Tim pelaksana survei, meliputi:
  - Petugas pada masing-masing unit layanan yang bertugas untuk memberikan survey kepada pasien (baik online maupun manual)

## B. Distribusi Ketenagaan

Dalam pelaksanaan survei, dibagi sebagai berikut :

- 1) Tim perencana survei berjumlah 3 orang petugas.
- 2) Tim pelaksana survei berjumlah 5 orang petugas

## C. Jadwal kegiatan

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan setiap hari, untuk memenuhi minimal sample yang dibutuhkan, baik secara online maupun manual.

## **BAB III**

### **STANDAR FASILITAS**

Fasilitas dan kelengkapan

Dalam Perencanaan survei diperlukan kelengkapan sebagai berikut :

- Komputer / Laptop
- Alat tulis
- Handphone/android
- Buku bantu survei

## **BAB IV**

### **TATA LAKSANA SURVEI**

#### A. Lingkup Kegiatan

Survey dilakukan pada pengguna layanan , baik di puskesmas induk maupun di jaringannya

#### B. Metode

Dilakukan dengan cara :

##### 1. Online

Memakai web Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Memakai web [puskesmasambaldua@kebumenkab.go.id](mailto:puskesmasambaldua@kebumenkab.go.id)

##### 2. Manual

Memakai lembar kuesioner

#### C. Langkah Kegiatan

##### 1. Persiapan Survei

Persiapan survei dilaksanakan oleh Tim Perencana Survei mencakup langkah-langkah:

- Menyusun rencana survei
- Membuat, menyusun dan menggandakan kuesioner (bagi unit tertentu)

- Mendistribusikan kuesioner pada unit layanan tertentu dan jaringan puskesmas

2. Pelaksanaan survei

a. Metode survei

- . Survei dilakukan setiap hari kerja sampai target survei tercapai.

b. Instrumen survei

Instrumen survei berupa Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (online maupun manual)

DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari Kode Angka Sesuai Jawaban Masyarakat/Responden)			Diisi oleh Petugas
Nomor Responden	.....		<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Umur	.....Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>
Jenis Kelamin	1.Laki-Laki	2.Perempuan	<input type="text"/>
Pendidikan Terakhir	1.SD Kebawah 2.SLTP 3.SLTA	4.D1-D3-D4 5.S1 6. S2 ke atas	<input type="text"/>
Pekerjaan	1.PNS/TNI/Porli 2.Pegawai Swasta Wirausahawan	4.Pelajar	<input type="text"/>

II.DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

Nama	
Nip/Data Lain	

III.PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari Kode Huruf Sesuai Jawaban Masyarakat/Responden)

1	Bagaimana Pemahaman Saudara Tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	P*	8.	Bagaimana pendapat saudara tentang Keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini.	P*
	a.Tidak mudah	) 1		a.Tidak adil	) 1

	b.Kurang mudah	2		b.Kurang adil	2
	c.Mudah	3		c.Adil	3
	d.Sangat mudah	4		d.Sangat adil	4
2	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.		9.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.	
	a.Tidak sesuai	1		a.Tidak sopan dan ramah	1
	b.Kurang sesuai	2		b.Kurang sopan dan ramah	2
	c.Sesuai	3		c.Sopan dan ramah	3
	d.Sangat sesuai	4		d.Sangat sopan dan ramah	4
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani.		1	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan.	
	a.Tidak jelas	2	0	a.Tidak wajar	2
	b.Kurang jelas	3		b.kurang wajar	3
	c.Jelas	4		c.wajar	4
	d.Sangat jelas			d.Sangat wajar	
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan.		1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian antara dengan biaya yang telah ditentukan	
	a.Tidak disiplin	2	1	a.Selalu tidak sesuai	2
	b.Kurang disiplin	3		b.Kadang-kadang sesuai	3
	c.Disiplin	4		c.Banyak sesuainya	4
	d.Sangat disiplin			d.Selalu sesuai	
5	Bagaimana pendapat saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.		1	Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	
	a.tidak bertanggung jawab	2	2	a.Selalu tidak tepat	2
	b.Kurang bertanggung jawab	3		b.Kadang-kadang tepat	3
	c.Bertanggung jawab	4		c.Banyak tepanya	4
	d.Sangat bertanggung jawab			d.Selalu tepat	

6	Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. mampu d. sangat mampu	1 2 3 4	1 3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan a. Tidak nyaman b. kurang nyaman c. Nyaman d. Sangat nyaman	1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	1 4	Bagaimana pendapat saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini. a. tidak aman b. Kurang aman c. Aman d. sangat aman	1 2 3 4

### c. Penentuan sampel

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

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

dimana

: S = jumlah sampel

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

N = populasi

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

d = 0,0

Pemilihan sampel dilakukan dengan cara:

- Menentukan jumlah hari survei
- Membagi jumlah sampel minimal dengan jumlah hari survei untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil per hari
- Menentukan jumlah sampel per hari yang akan diambil di masing-masing unit kerja berdasarkan proporsi kunjungan masing-masing unit.

### d. Lokasi pengambilan data

Pengambilan data responden dilaksanakan di semua unit-unit kerja yaitu:

- Unit Loker Pendaftaran
  - Unit Pelayanan Umum
  - Unit Pelayanan Gigi dan Mulut
  - Unit Pelayanan KIA/KB
  - Unit Pelayanan Laboratorium
  - Unit Pelayanan Farmasi
  - Unit Pelayanan MTBS
  - Unit Pelayanan Persalinan
- LKSP

e. Teknik pengambilan data

Teknik pengumpulan data manual dilakukan dengan cara:

- Responden mengisi sendiri kuesioner yang diterima dan langsung dikumpulkan kepada petugas di masing-masing unit kerja
- Dalam hal responden tidak dapat mengisi sendiri, petugas membantu pengisian dengan melakukan wawancara dan responden memilih jawaban yang sesuai

Teknik pengumpulan data online

- Responden langsung mengisi kuesioner melalui komputer atau android yang dimiliki responden

f. Pengolahan dan Analisa data

Metode pengolahan data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

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

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap

Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	INILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Perangkat pengolahan

- a. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base.

- b. Pengolahan secara manual

- 1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);

- 2) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

- a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

- b) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.



### 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 jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

#### g. 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 per 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 0,11 (untuk 9 unsur).

Contoh:

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

NO	UNSUR SKM	NILAI UNSUR SKM
1	Persyaratan	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3	Waktu Penyelesaian	C
4	Biaya/Tarif	D
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	E
6	Kompetensi pelaksana	F
7	Perilaku pelaksana	G
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9	Sarana dan Prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:  $(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$

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) Mutu pelayanan (lihat Tabel II, Mutu pelayanan)

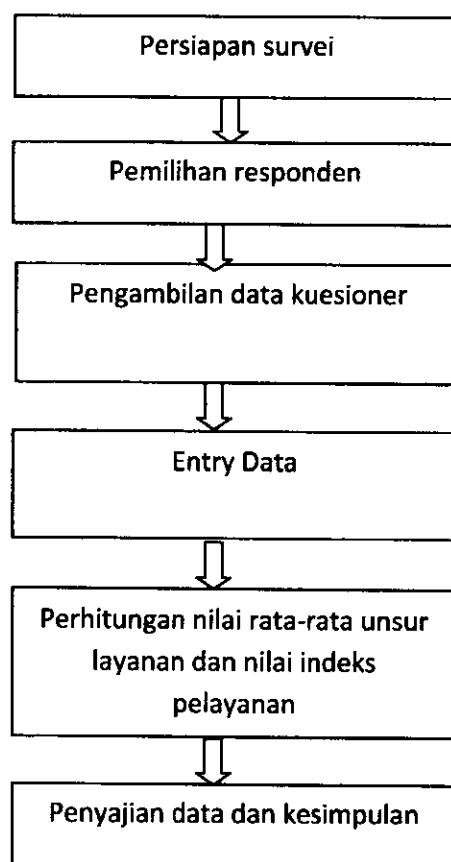
c) Kinerja unit pelayanan

## 2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

## 3. Langkah-langkah survei

Prosedur operasional Survei Kepuasan Masyarakat ditampilkan dalam bagan berikut:



## **BAB V** **LOGISTIK**

Logistik kebutuhan survei kepuasan masyarakat antara lain:

- Kuesioner
- Alat tulis
- Komputer atau android

## **BAB VI KESELAMATAN SASARAN SURVEI**

Dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat perlu tetap memperhatikan keselamatan pasien meliputi :

- Keamanan lingkungan Puskesmas
- Keadaan suhu, kelembaban dan ventilasi puskesmas yang mencukupi
- Pengambilan data dilakukan saat pasien telah selesai menerima pemberian tindakan oleh petugas kesehatan

## **BAB VII KESELAMATAN KERJA PETUGAS SURVEI**

Dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat, petugas Puskesmas memperhatikan keselamatan kerja meliputi:

- Senantiasa mengkomunikasikan maksud dan tujuan survei dan pemilihan responden
- Pengambilan sampel atas persetujuan responden
- Pengambilan data dilakukan saat petugas tidak sedang melakukan tindakan atau sedang melakukan tugas yang berisiko terjadi kesalahan


## **BAB VIII PENGENDALIAN MUTU**

Sasaran mutu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ditetapkan oleh Tim Mutu Puskesmas dan dipantau dan evaluasi hasil survei. Pencapaian sasaran mutu dibahas dalam rapat tinjauan manajemen dan dilaporkan kepada Kepala Puskesmas.


## **BAB IX PENUTUP**

Survei Kepuasan Masyarakat pada akhirnya akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan dan meningkatkan mutu pelayanan Puskesmas Ambal II.


Penanggungjawab Admen,

  
Siti Nasikhatun, SST  
NIP. 197203201992032003

Kebumen, 16 Maret 2022

Pelaksana,  
  
Siktin Agus R, AmdKeb  
NIP 198508162017042008

Mengetahui,  
Kepala Pusat Kesehatan Masyarakat Ambal II

  
drg. Erawati Kusuma Dewi, MM  
NIP. 19710524 200212 2 007

