

LAPORAN KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) UPTD PUSKESMAS KOTO KATIK KOTA PADANG PANJANG

TA 2023

Tim Penyusun:
Dr. Ria Ariany, M.Si (Ketua)
Kusdarini, SIP, MPA (Anggota)
Misnar Sitriwanti, S.AP. M.Si (Anggota)
Annisa Aulia Putri, S.AP, MAP (Anggota)



Lembaga Penelitian dan Pengabdian
kepada Masyarakat (LPPM)
Universitas Andalas 2023



Lembaga Penelitian dan Pengabdian
kepada Masyarakat (LPPM)
Universitas Andalas
2023

**LAPORAN KEGIATAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
UPTD PUSKESMAS KOTO KATIK
KOTA PADANG PANJANG
TAHUN ANGGARAN 2023**



Tim Penyusun :

Dr. Ria Ariany, M.Si	(Ketua)
Kusdarini, S.IP, M.PA	(Anggota)
Misnar Sitriwanti, S.AP, M.Si	(Anggota)
Annisa Aulia Putri, S.AP, M.AP	(Anggota)

**Lembaga Penelitian dan Pengabdian
kepada Masyarakat (LPPM)
Universitas Andalas
2023**

KATA PENGANTAR

Dengan segala puji syukur kami panjatkan kepada ALLAH SWT, berkat rahmat dan hidayahNya sehingga kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan UTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang ini bisa diselesaikan sesuai target yang telah ditentukan sebelumnya.

Terimakasih yang tak terhingga kami ucapkan kepada :

- Walikota dan Sekretaris Daerah Kota Padang Panjang beserta seluruh staf atas kerpercayaannya kepada Tim kami dari LPPM Universitas Andalas sebagai pelaksana kegiatan survei ini.
- Kepala UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang dan seluruh stafnya yang memberikan informasi pelayanan penunjang survey ini agar berjalan lancar.
- Seluruh masyarakat yang terjaring sebagai responden, atas kerjasamanya yang baik sehingga kegiatan survei ini dapat berjalan dengan lancar.
- Ketua LPPM Universitas Andalas, atas arahan-arahannya.
- Rekan-rekan tim pelaksana kegiatan ini atas kerjasamanya yang baik sehingga kegiatan survei untuk penyusunan SKM Layanan UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang ini bisa terselesaikan dengan baik.

Tersusunnya laporan hasil kegiatan SKM Layanan UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang ini, semoga bermanfaat dan menjadi langkah awal bagi tercapainya tujuan bersama yaitu memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat melalui pembenahan-pembenahan yang akan dilakukan kedepannya. Akhir kata, kami Tim Kegiatan dari LPPM Universitas Andalas memohon maaf apabila selama proses pelaksanaan kegiatan survei ini ada hal yang tidak berkenan. Terimakasih.

Untuk dan Atas Nama LPPM Unand
Ketua Tim Pelaksana Kegiatan,

Dr. Ria Ariany, M.Si
NIP. 19730213200812 2 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Maksud, Tujuan, Sasaran, dan Luaran Kegiatan	7
1.2.1. Maksud Kegiatan	7
1.2.2. Tujuan Kegiatan.....	7
1.2.3. Sasaran Kegiatan.....	8
1.2.4. Luaran Kegiatan.....	8
1.3. Manfaat dan Ruang Lingkup Kegiatan.....	8
1.3.1. Manfaat Kegiatan	8
1.3.2. Ruang Lingkup Kegiatan.....	8
BAB 2 METODE PENELITIAN, PROFIL UPTD PUSKESMAS KOTO KATIK, DAN PROFIL RESPONDEN	10
2.1. Metode Penelitian.....	10
2.1.1. Pemilihan Lokus Penelitian	10
2.1.2. Jenis dan Sumber Data	10
2.1.3. Teknik Pemilihan Responden dan Pengumpulan Data	10
2.1.4. Teknik Pengambilan Sampel	11
2.1.5. Teknik Analisis Data.....	12
2.2. Profil UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang	14
2.2.1. Visi dan Misi UPTD Puskesmas Koto Katik.....	14
2.2.2. Sasaran dan Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Koto Katik.....	14
2.3. Profil Responden UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang	14
2.3.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Layanan.....	15
2.3.3. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	16
2.3.4. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir	17
2.3.5. Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Utama	17

2.3.6. Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Pembayaran.....	18
BAB 3 LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UPTD PUSKESMAS KOTO KATIK KOTA PADANG PANJANG	20
3.1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang.....	20
BAB 4 KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	25
4.1. Kesimpulan.....	25
4.2. Rekomendasi	27
DAFTAR PUSTAKA.....	28

DAFTAR TABEL

Tabel 2.3. 1 Kelompok Responden berdasarkan Jenis Layanan	15
Tabel 2.3. 2 Kelompok Responden berdasarkan Rentang Usia	15
Tabel 2.3. 3 Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	16
Tabel 2.3. 4 Kelompok Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	17
Tabel 2.3. 5 Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Utama	18
Tabel 2.3. 6 Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Pembayaran.....	19
Tabel 3.1. 1 Standar Penilaian	20
Tabel 3.1. 2 Nilai SKM dan Kinerja 19 Unsur Pelayanan oleh UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang	21
Tabel 3.1. 3 Kelompok Unsur Berdasarkan 9 Ruang Lingkup UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang	23
Tabel 3.1. 4 Tabel Perhitungan Nilai SKM 9 Kelompok Unsur UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang	24

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Puskesmas merupakan ujung tombak dari pembangunan kesehatan Indonesia dengan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) yang di selenggarakannya. Puskesmas mampu menjangkau hingga pelosok daerah karena layanannya yang berbasis wilayah kerja di kecamatan. Sejak di terbitkannya Permenkes. No 44 tahun 2020 Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal berdasarkan standar baku yang telah di susun dalam Permenkes tersebut.

Pada era ini tuntutan publik terhadap layanan kesehatan yang memuaskan atau “*service excellent*” menjadi semakin tinggi. Tidak terkecuali di Fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) salah satu nya Puskesmas. Maka dari itu setiap unit layanan yang ada di Puskesmas haruslah di kelola dengan baik dan diarahkan menuju *service excellent*. Termasuk pada UKM dan UKP di Puskesmas, sehingga pemanfaatan seluruh layanan yang ada di Puskesmas oleh masyarakat meningkat. Baik di Puskesmas, dan setiap unit dibawahnya yaitu Pustu, Poskeskel dan Posyandu.

Puskesmas yang menjadi fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. UPTD Puskesmas Koto Katik sebagai salah satu Puskesmas yang melakukan pelayanan publik bidang Kesehatan di Kota Padang Panjang.

Dalam kerangka Reformasi Birokrasi dalam mewujudkan *good governance*, pelayanan publik dituntut untuk mengarah pada pelayanan yang berkualitas. Oleh karenanya sangatlah tepat konsep kualitas pelayanan publik yang hendaknya dijadikan sandaran bagi aparatur birokrat dalam memberikan pelayanan, seperti pada konsep Pelayanan Sepenuh Hati (Patton, 1997). Layanan Sepenuh Hati merupakan layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan (Patton, 1998). Konsep layanan ini pun lebih berorientasi pada pengembangan dan penataan kembali individu aparatur yang berinteraksi langsung dengan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan.

Konsep layanan ini difokuskan pada bagaimana menciptakan aparatur yang mampu menjadikan tugas melayani masyarakat, tidak lagi sebagai kewajiban melainkan sebagai kebutuhan individu aparatur negara yang harus dipenuhi. Adapun nilai yang diusung Patton dalam konsep Layanan Sepenuh Hati ini sebagai berikut:

1. *Passionate* (gairah), ini menghasilkan semangat yang besar terhadap pekerjaan, diri sendiri, dan orang lain. Antusiasme dan perhatian yang dibawakan pada layanan sepenuh hati akan membedakan bagaimana memandang diri sendiri dan pekerjaan dari tingkah laku dan cara memberikan layanan kepada konsumen. Gairah berarti menghadirkan kehidupan dan vitalitas dalam pekerjaan.
2. *Progressive* (progresif), penciptaan cara baru dan menarik untuk meningkatkan layanan dan gaya pribadi. Pekerjaan apapun yang kita tekuni, jika memiliki gairah dan pola pikir yang progresif akan menjadikan pekerjaan lebih menarik. Bersikap kreatif dimulai dari berfikir, bukannya membatasi diri sendiri terhadap cara memberi layanan.
3. *Proactive* (proaktif), supaya aktif harus melibatkan pekerjaan. Banyak orang yang berdiam diri dan menunggu disuruh melakukan sesuatu bila diperlukan. Untuk mencapai kualitas layanan yang lebih bagus diperlukan inisiatif yang tepat. Nilai tambah layanan sepenuh hati merupakan alasan yang mendasari mengapa melakukan sesuatu bagi orang lain.
4. *Positive* (positif), senyum merupakan bahasa isyarat universal yang dipahami semua orang di muka bumi. Berlaku positif itu sangat menarik. Sikap ini dapat merubah suasana dan kegairahan pada hampir semua interaksi konsumen. Berlaku positif berarti seyogyanya berlaku hangat dalam menyambut para konsumen dan tidak ada pertanyaan atau permintaan yang tidak padatempatnya.

Kemudian dikatakan Patricia Patton (1998) bahwa dalam melakukan pelayanan sepenuh hati, terdapat tiga paradigma pengikat yang sebaiknya dipahami oleh aparatur, yaitu:

1. Bagaimana memandang diri sendiri, aparatur harus menyadari bahwa harga diri bukan diukur dari apa yang dimiliki dan apa pekerjaan seseorang. Jika menganggap dirinya tidak berharga hanya karena melihat apa yang

dimilikinya maka hal ini akan memunculkan perilaku negatif.

2. Bagaimana memandang oranglain, aparatur harus mau membaur dan tahu apa kebutuhan konsumennya. Dalam hal ini aparatur dituntut tidak diskriminasi menganggap konsumen sebagai manusia yang perlu dilayani serta profesional dalam menyelesaikan tugasnya.
3. Bagaimana memandang pekerjaan, aparatur harus menganggap pekerjaannya sebagai hal yang penting, sehingga dalam melaksanakan pekerjaannya aparatur benar-benar merasa memiliki pekerjaan tersebut dan mengerjakannya dengan melibatkan perasaannya.

Untuk dapat mencapai pelayanan publik yang berkualitas dalam kerangka reformasi birokrasi, banyak ditentukan oleh sejauh mana pemerintah dapat menyusun sebuah regulasi yang kemudian dapat diterjemahkan dengan tepat oleh para aparatur publik dalam bentuk perubahan struktur organisasi maupun perubahan bentuk-bentuk layanan. Sebagai rujukan dari bentuk pelayanan yang berkualitas ada beberapa dimensi orientasi pelayanan yang harus dipenuhi sebagai berikut:

- (1) *Quality*, pelanggan sangat berkepentingan dengan pelayanan yang bermutu. Pelayanan harus berorientasi pada mutu sehingga perlu didengar dan dilihat pandangan pelanggan serta pengalaman mereka atas mutu pelayanan yang diterimanya.
- (2) *Access*, pelayanan harus mudah diakses oleh pelanggan di antaranya : a) Letak kantor pelayanan harus sedekat mungkin bisa dijangkau oleh pelanggan; b) Sifat fisik kantor harus cukup representatif agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan; c) Jam kerja kantor pelayanan harus luas sesuai dengan peluang dan kesempatan pelanggan; d) Aparat dan sistem pelayanan harus menjamin terpenuhinya kebutuhan kejiwaan dan sosial pelanggan; e) Pelanggan harus mudah memperoleh dan memahami informasi pelayanan dan organisasi pelayanan.
- (3) *Choice*, pelayanan harus berorientasi pada pilihan dan keinginan pelanggan. Aparat perlu mencermati dan memahami dengan baik dan benar apa yang menjadi pilihan dan keinginan pelanggan dan kemudian berusaha memenuhinya.

- (4) *Participative Control*, rakyat mempunyai hak untuk mengawasi dan mengendalikan pelayanan yang mereka terima. Jika ternyata pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan pilihan dan kepentingan mereka, aparat pelayanan harus mengubah dan memperbaikinya sesuai dengan harapan pelanggan (Islamy,2005)

Dimensi-dimensi orientasi pelayanan di atas akan sangat mempengaruhi kewenangan pemerintah dalam menentukan bentuk aktivitas organisasi publik sehingga bentuk kontrol pun mengalami pergeseran. Bentuk regulasi yang disusun oleh pemerintah secara ideal kemudian membutuhkan penelitian yang akurat guna mendapatkan informasi tentang kebutuhan-kebutuhan publik terhadap layanan yang diinginkan dalam mekanisme organisasi. Dari sinilah, kontrol yang cenderung sentralistik yang hanya melibatkan organisasi pemerintah, kemudian membuka peluang bagi masyarakat ataupun organisasi swasta dapat masuk sebagai pengendali (alat kontrol) pada aktivitas lembaga-lembaga pelayanan publik.

Pelayanan prima sebagai pelayanan berkualitas harus didukung pula oleh budaya kerja aparatur pemerintah dalam melayani. Berdasarkan nilai-nilai luhur dari Menteri PAN dan RB yang dikembangkan dalam Pedoman Pengembangan Budaya Kerja Aparatur Negara adalah sebagai berikut :

- 1) Profesionalisme, meliputi: a) komitmen dan konsistensi terhadap visi, misi, dan tujuan organisasi; b) Wewenang dan tanggung jawab; c) Integritas dan profesional; d) Kecepatan dan keakurasian; e) disiplin dan keteraturan kerja; f) penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi;
- 2) Kerjasama, meliputi: a) Kepemimpinan dan keteladanan; b) Kebersamaan dan dinamika kelompok kerja; c) Keteguhan dan ketegasan; d) Semangat dan motivasi;
- 3) Keserasian, keselarasan, dan keseimbangan, meliputi: a) keikhlasan dan kejujuran; b) Kreativitas dan kepekaan terhadap lingkungan tugas; c) rasionalitas dan kecerdasan emosi; d) ketekunan dan kesabaran; e) keberanian dan kearifan dalam mengambil keputusan dan menangani konflik; f) dedikasi dan loyalitas;
- 4) Kesejahteraan, meliputi : keadilan dan keterbukaan. (Ratminto,2005:124)

Penciptaan budaya kerja yang maksimal dalam pelayanan harus ditingkatkan dalam pelayanan pemerintah di Indonesia. Pemerintah harus mampu mempertahankan perannya sebagai pelayan masyarakat yang bersifat "*melayani*" bukan "*dilayani*"

seperti yang belakangan ini menjadi polemik yang berkembang tentang budaya kerja aparatur dalam melayani masyarakat. Isu-isu reformasi birokrasi harus mendapat perhatian khusus, karena reformasi birokrasi akan sangat identik dengan perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik yang dihasilkan oleh birokrasi pemerintah. Oleh karena itu, setiap aktivitas birokrat yang melakukan pelayanan terhadap publik seharusnya mampu menjual 'Penampilan' profesionalitas pelayanan yang benar-benar dapat memuaskan publik. Menjamin konsep tersebut dapat terealisasi, pemerintah menuangkannya dalam bentuk regulasi yang termuat dalam Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009.

Disamping itu, pemerintah sebagai penyedia pelayanan telah mulai mengoptimalkan mekanisme "*Voice*" seperti yang disampaikan Ratminto, (2005:40-41) yang merupakan suatu cara menyeimbangkan posisi tawar penyedia layanan dengan masyarakat penerima jasa layanan. Mekanisme ini merupakan suatu bentuk mekanisme pemberian kesempatan untuk mengungkapkan ekspresi ketidakpuasannya atas pelayanan yang diterimanya. Saluran ini diharapkan dapat berfungsi secara efektif, maka posisi tawar pengguna jasa akan menjadi sama dengan posisi tawar penyelenggara jasa pelayanan sehingga kualitas pelayanan dapat ditingkatkan.

Mekanisme *voice* diwujudkan melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang digagas oleh Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN & RB) yang padapelaksanaannya saat ini berpedoman pada PerMenPan & RB No. 14 Tahun 2017. Hal ini merupakan perwujudan dari apa yang diamanatkan Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, pasal 10 tentang evaluasi dan pengelolaan pelaksanaan pelayanan publik, maka perlu kiranya untuk dilakukan evaluasi tersebut melalui Survei Kepuasan Masyarakat akan layanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik. Salah satu unit penyelenggara layanan yang berurusan langsung dengan masyarakat adalah UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang.

Dalam Keputusan Menpan & RB No. 14 Tahun 2017, ditetapkan tentang 9 (sembilan) unsur SKM dalam lingkup pelayanan publik yang diselenggarakan adalah :

1. **Persyaratan**; syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, 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** merupakan; jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/tarif** merupakan ongkos yang dikenakan pada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini merupakan hasil dari spesifikasi jenis layanan.
6. **Kompetensi pelaksana**; kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana** adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** merupakan 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.

Unsur-unsur pelayanan tersebut kemudian dipecah kedalam berbagai pertanyaan didalam lembar kuisisioner yang akan ditanyakan pada masyarakat penerima pelayanan publik, serta disesuaikan dengan jenis unit kerja penyelenggara pelayanan publik yang telah di survei. UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang dalam survei ini sebagai berikut:

- 1 Pemenuhan persyaratan layanan
- 2 Kemudahan prosedur pelayanan
- 3 Waktu penyelesaian pelayanan (waktu tunggu sampai selesai/pemberian obat/tindakan)
- 4 Ketepatan waktu jadwal pelayanan
- 5 Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/bpjs/asuransi lain)
- 6 Kesesuaian hasil pelayanan yang didapat dengan yang telah ditetapkan
- 7 Kemampuan dan keterampilan petugas dalam melayani
- 8 Kemampuan komunikasi petugas layanan

- 9 Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan
- 10 Kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan
- 11 Kedisiplinan petugas dalam proses pelayanan
- 12 Penampilan petugas yang memberikan pelayanan
- 13 Tatacara pengaduan layanan
- 14 Kelengkapan sarana penunjang layanan (misal: kursi ruang tunggu, tempat sampah, dll)
- 15 Ketersediaan prasarana layanan (misal: gedung puskesmas, ruang periksa, ruang administrasi, ruang apotek, laboratorium, dll)
- 16 Ketersediaan prasarana penunjang (misal: ruang tunggu, mushala, toilet, kantin, dll)
- 17 Fasilitas jenis layanan yang disediakan
- 18 Fasilitas layanan informasi kesehatan
- 19 Ketersediaan sarana kebersihan lingkungan layanan

Kebutuhan untuk melakukan survei tersebut adalah sebagai upaya pemerintah atas tuntutan masyarakat dan sebagai ruang aspirasi masyarakat dalam pemberian penilaian secara objektif atas pelayanan yang telah mereka dapatkan. Penilaian masyarakat tersebut diharapkan menjadi langkah awal evaluasi untuk perbaikan pelayanan publik di masa yang akan datang, sehingga pemerintah dapat berbenah diri secara cepat dan tepat. Untuk itulah survei ini telah dilakukan pada layanan UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang.

1.2. Maksud, Tujuan, Sasaran, dan Luaran Kegiatan

1.2.1. Maksud Kegiatan

Kegiatan SKM ini dimaksudkan untuk melakukan survei kepada masyarakat tentang tingkat kepuasan masyarakat oleh UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang.

1.2.2. Tujuan Kegiatan

Tujuan dari kegiatan ini adalah: tersusunnya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat layanan UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang.

1.2.3. Sasaran Kegiatan

1. Diketuainya tingkat pencapaian kinerja layanan UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang.
2. Terwujudnya penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan publik dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas.
3. Tumbuhnya kreatifitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.2.4. Luaran Kegiatan

Luaran yang diharapkan dari kegiatan ini secara keseluruhan adalah: Tersusunnya 1 (satu) rumusan hasil SKM layanan UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang, yang didalamnya menjelaskan tentang perolehan nilai, analisis situasi pengguna layanan dan rekomendasi untuk setiap unit layanan.

1.3. Manfaat dan Ruang Lingkup Kegiatan

1.3.1. Manfaat Kegiatan

Kegiatan SKM ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Unit layanan terkait dapat mengetahui gambaran tingkat kinerja organisasinya dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
2. Pemerintah Kota Padang Panjang dapat menetapkan kebijakan dan upaya-upaya strategis dalam rangka meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik terkait layanan oleh UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang.
3. Masyarakat atau *stakeholders* lainnya dapat mengetahui kinerja layanan UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang

1.3.2. Ruang Lingkup Kegiatan

Ruang lingkup Kegiatan SKM ini secara umum adalah melakukan survei untuk mengukur Kepuasan Masyarakat Kota Padang Panjang terhadap pelayanan UPTD Puskesmas Koto Katik yang tersedia di Kota Padang Panjang. Sesuai dengan Kerangka Acuan Kerja yang dijadikan Pedoman dalam pelaksanaan kegiatan ini, ruang lingkup kegiatan ini pada layanan UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang yang akan diuraikan pada bab berikutnya. Acuan yang digunakan dalam melaksanakan

kegiatan ini adalah 9 unsur pelayanan yang diturunkan kedalam berbagai pertanyaan sesuai unsur yang disebutkan dalam Permenpan & RB No.14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

BAB 2

METODE PENELITIAN, PROFIL UPTD PUSKESMAS KOTO KATIK, DAN PROFIL RESPONDEN

2.1. Metode Penelitian

2.1.1. Pemilihan Lokus Penelitian

Sebagai lokus penelitian adalah semua layanan yang disediakan oleh Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang, sesuai dengan target lokus yang ditetapkan oleh Bagian Organisasi Kota Padang Panjang. Tujuan dari kegiatan ini yakni, tersusunnya Laporan hasil SKM layanan UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang.

2.1.2. Jenis dan Sumber Data

Studi ini menggunakan metode campuran yaitu pendekatan kuantitatif dan kualitatif, dimana kedua pendekatan tersebut dikombinasikan dengan pencatatan sumber data utama dilakukan dengan wawancara responden dan juga pengamatan sesuai dengan yang dilakukan pada teknik kualitatif. Sesuai dengan yang dikatakan Lofland dan Lofland (dalam Moleong, 1995) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya data tambahan seperti dokumen, foto dan data sekunder lainnya juga menjadi pendukung utamadalam proses pengumpulandata.

Sementara itu, sumber data utama kuantitatif diperoleh dengan menyebarkan sejumlah kuesioner pada masyarakat yang sedang melakukan proses pelayanan publik di unit kerjaterpilih. Dengan kata lain, terdapat sejumlah kuesioner sebagai data statistik yang berisi tentang profil responden dan 9 unsur pelayanan yang dipecah ke dalam berbagai pertanyaan yang telah disepakati.

2.1.3. Teknik Pemilihan Responden dan Pengumpulan Data

Pemilihan responden dilakukan dengan menemukan warga masyarakat atau keluarganya yang sedang melakukan proses pelayanan dilokasi penelitian. Surveyor mencari responden secara spontan tanpa direncanakan sebelumnya. Artinya, pemilihan responden dilakukan secara acak tanpa memilih usia, pekerjaan, dan jenis kelamin responden.

Surveyor menyebarkan sejumlah kuisisioner sampai jumlah kuisisioner yang ditargetkan dapat terpenuhi dalam rentang waktu 28 Agustus – 15 Oktober 2023.

Sementara itu untuk mengetahui masalah dan menemukan informasi yang tepat dalam upaya memperoleh gambaran tentang hasil SKM yang lebih akurat dalam pelayanan maka dilakukan beberapa strategi yang saling melengkapi, yakni wawancara terstruktur dan tak terstruktur. Wawancara tidak terstruktur dilakukan oleh surveyor kepada responden yang sedang melakukan proses pelayanan publik pada unit-unit layanan yang sedang disurvei, dimana responden ini dianggap terbatas kemampuan literasinya untuk mengisi secara langsung kuisioner yang diberikan. Sementara itu wawancara tak berstruktur dilakukan kepada pihak manajemen yang dianggap memiliki literasi yang baik untuk memperoleh data tambahan sebagai data pelengkap profil unit layanan.

2.1.4. Teknik Pengambilan Sampel

Jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik kuota sampling. Dalam Riduwan (2010 : 18) sampling kuota adalah teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (jatah) yang dikehendaki atau pengambilan sampel yang didasarkan pada pertimbangan tertentu peneliti. Caranya menetapkan jumlah sampel yang diperlukan, kemudian menetapkan jumlah jatah (jatah yang diinginkan), maka jatah itulah yang didasarkan menjadi pengambilan sampel yang diperlukan. Jumlah sampel yang ditetapkan oleh peneliti dalam Survei Kepuasan Masyarakat yang menggunakan layanan UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang sebanyak 105 orang. Jumlah ini dirasa cukup untuk melihat persepsi masyarakat terhadap layanan yang telah disediakan UPTD Puskesmas Koto Katik di seluruh wilayah Kota Padang Panjang.

Teknik Pengambilan sampel yang dilakukan pada masyarakat yang menggunakan layanan yang disediakan UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang adalah *Teknik Aksidental Sampling* dan *Teknik purposive sampling*. Teknik aksidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristiknya, maka orang tersebut dapat dijadikan sampel (responden).

Teknik purposive sampling dikenal juga dengan sampling pertimbangan ialah teknik sampling yang digunakan peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu didalam penentuan sampelnya atau pengambilan sampel untuk tujuan tertentu. Teknik aksidental sampling dilakukan oleh surveyor dengan cara mendatangi lokasi layanan dan mengunjungi penerima layanan di kediamannya masing-

masing, serta langsung menanyakan kepada masyarakat yang menggunakan layanan tersebut. Teknik utama yang digunakan adalah teknik aksidental sampling, sedangkan *Teknik Purposive Sampling* dipakai untuk pertimbangan sampel yakni responden yang diambil merupakan responden pengguna yang dapat memberikan informasi lebih jauh terkait layanan yang disediakan oleh UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang.

2.1.5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dipahami. Yakni dengan menerapkan langkah-langkah seperti mentabulasikan data, mereduksi dan mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kelompok dan satuan. Dalam penelitian ini, data kuantitatif ditabulasikan dan disajikan dalam bentuk angka dan persentase. Tahap berikutnya adalah mengadakan pemeriksaan keabsahan data dan menulisnya dalam bentuk laporan hasil dan diberi penjelasan kualitatif. Dengan kata lain, data yang sudah dikelompokkan tersebut disederhanakan ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dengan mengabstraksi dan menginterpretasikannya untuk kemudian dirumuskan kedalam Laporan hasil penelitian tentang survei kepuasan masyarakat sesuai dengan Permenpan & RB 14 tahun 2017.

Untuk mengetahui nilai Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ada tiga tahapan atau langkah atau metode pengolahan data yang harus dikerjakan. Pertama dengan melihat jumlah kualitas pelayanan yang diperoleh dari nilai yang diberikan oleh responden untuk setiap pertanyaan unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

Formula mendapatkan nilai ini mengacu pada ketentuan PerMenpan Nomor 14 tahun 2017 dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai acuan yaitu dengan memberikan rentang skor antara 1- 4. Skor 1 kriterianya apabila prosedur pelayanan tidak sederhana atau (tidak mudah). Skor 2 apabila prosedur pelayanan (kurang mudah), skor 3 (mudah) dan skor 4 (sangat mudah). Skor pada masing-masing unsur pelayanan itu dijumlahkan berdasarkan responden yang memberikan skor.

Kemudian tahap kedua dengan melihat nilai Survei Kepuasan Masyarakat yang dihitung dengan menggunakan bobot nilai rata-rata tertimbang, dimana formulanya adalah setiap unsur pelayanan dari total unsur memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

Bobot Nilai rata-rata Tertimbang = Jumlah bobot dibagi jumlah unsur
Untuk nilai penimbang dalam survey layanan UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang adalah :

$$\begin{aligned}\text{Bobot Nilai rata-rata Tertimbang} &= \text{Jumlah bobot dibagi jumlah unsur} \\ &= 1/9 \\ &= 0,111\end{aligned}$$

Metode ketiga, yakni dengan melihat nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang menggunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus Total dari nilai persepsi per unsur dibagi dengan total unsur yang terisi dikali dengan nilai penimbang yaitu 25.

Melalui 3 metode itulah diketahui Nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada layanan UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang. Setelah dikalikan dengan nilai penimbang 25 maka kinerja pelayanan dapat ditentukan sesuai dengan jumlah hasil perkalian dengan nilai pelayanan sesuai kelas interval dibawah ini :

1. Nilai Interval Konversi (NIK) = $1,00 - 2,5996 = 25,00 - 64,99 = D$ (Tidak Baik)
2. Nilai Interval Konversi (NIK) = $2,60 - 3,064 = 65,00 - 76,60 = C$ (Kurang Baik)
3. Nilai Interval Konversi (NIK) = $3,0644 - 3,532 = 76,61 - 88,30 = B$ (Baik)
4. Nilai Interval Konversi (NIK) = $3,5324 - 4,00 = 88,31 - 105 = A$ (Sangat Baik)

Melalui 3 tahapan itulah diketahui hasil nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada semua jenis layanan yang disediakan UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang.

2.2. Profil UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang

2.2.1. Visi dan Misi UPTD Puskesmas Koto Katik

Visi : Untuk Kejayaan Padang Panjang yang Bermarwah dan Bermartabat

Misi :

1. Mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan berdaya saing serta berbasis masyarakat.
2. Mewujudkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) kesehatan yang amanah, profesional, dan tepat guna.
3. Mewujudkan sistem informasi dan promosi kesehatan yang berkualitas.
4. Meningkatkan Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS) pada masyarakat dalam mewujudkan lingkungan yang sehat secara alami.
5. Meningkatkan upaya pencegahan dan pengendalian penyakit.
6. Meningkatkan kemitraan lintas sektor, LSM/Lembaga Masyarakat, maupun forum kota.

2.2.2. Sasaran dan Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Koto Katik

Sasaran Kerja :

Seluruh masyarakat di wilayah kerja UPTD Puskesmas Koto Katik

Wilayah Kerja Puskesmas :

1. Kelurahan Koto Katik
2. Kelurahan Koto Panjang
3. Kelurahan Guguk Malintang
4. Kelurahan Tanah Pak Lambik

(<https://puskesmas-kotokatiak.padangpanjang.go.id/>)

2.3. Profil Responden UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sudah dilakukan untuk UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang selama 28 Agustus - 15 Oktober 2023. Jumlah responden yang menjadi sampel dalam survei ini adalah 105 orang. Untuk lebih detail tentang pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang ini dapat dilihat dari hasil yang diperoleh berdasarkan tabel yang dikelompokkan berdasar Jenis Layanan (tabel 2.3.1), Rentang umur (tabel 2.3.2), Jenis Kelamin (tabel 2.3.3), Pendidikan Terakhir (tabel 2.3.4), Jenis Pekerjaan Utama (tabel 2.3.5) dan Jenis Pembayaran (table 2.3.6) seperti tabel berikut:

2.3.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Layanan

Berdasarkan Jenis Layanan, jawaban dari 105 orang responden yang melakukan pelayanan pada Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang dapat dilihat seperti pada tabel 2.3.1. berikut ini;

Tabel 2.3. 1 Kelompok Responden berdasarkan Jenis Layanan

No	Kelompok Jenis Layanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Poli Umum	68	64,8
2	Poli KIA/KB	4	3,8
3	Poli Gigi	6	5,7
4	Poli Lansia	6	5,7
5	Laboratorium	1	1,0
6	Poli Anak	5	4,8
7	Surat Rujukan	15	14,3
		105	100

Sumber: Data Primer, 2023, ditabulasi oleh penulis.

Berdasarkan tabel 2.3.1. diatas, dapat diketahui bahwa jenis layanan yang paling banyak dilakukan di UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang adalah jenis layanan Umum sebanyak 68 orang (64,8%), urutan kedua adalah jenis layanan Surat Rujukan sebanyak 15 orang (14,3%), urutan ketiga adalah jenis layanan Poli Gigi dan Poli Lansia masing-masing sebanyak 6 orang (5,7%), urutan ke empat adalah jenis layanan Poli Anak sebanyak 5 orang (4,8%), urutan kelima adalah jenis layanan Poli KIA/KB sebanyak 4 orang (3,8%), dan urutan terendah adalah jenis layanan Laboratorium sebanyak 1 orang (1%).

2.3.2. Profil Responden Berdasarkan Rentang Usia

Berdasarkan rentang usia, jawaban dari 105 orang responden yang melakukan pelayanan pada UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang dapat dilihat pada tabel 2.3.2. berikut ini;

Tabel 2.3. 2 Kelompok Responden berdasarkan Rentang Usia

No	Kelompok Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	17-27	19	18.1
2	28-37	34	32.4
3	38-47	22	21.0
4	48-57	20	19.0
5	>57	10	9.5
	Total	105	100

Sumber: Data Primer, 2023, ditabulasi oleh penulis.

Dari tabel 2.3.2. diatas, dapat diketahui bahwa berdasarkan rentang usia, masyarakat yang terbanyak melakukan layanan di UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang adalah kelompok usia 28-37 tahun sebanyak 34 orang (34,3%), urutan kedua adalah Kelompok usia 38-47 tahun sebanyak 22 orang (21%), urutan ketiga adalah kelompok Usia 17-27 tahun sebanyak 19 orang (18,1%) , urutan keempat Kelompok usia 48-57 tahun sebanyak 20 orang (19%), dan urutan kelima atau terakhir adalah Kelompok usia >57 tahun sebanyak 10 orang (9,5%).

Berdasarkan hasil ini dapat disimpulkan bahwa responden yang melakukan pelayanan pada UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang adalah usia 28-37 tahun, masyarakat pada usia ini adalah usia produktif, yang cenderung kritis dan aktif dalam pelayanan. Petugas sebagai penyedia layanan harus lebih baik dalam memberikan pelayanan terbaik sesuai standar yang telah ditetapkan.

2.3.3. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil jawaban dari 105 orang responden berdasarkan jenis kelamin, masyarakat yang melakukan pelayanan pada UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang dapat dilihat pada tabel 2.3.3 berikut ini:

Tabel 2.3. 3 Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-Laki	34	32.4
2	Perempuan	71	67.6
	Total	105	100

Sumber: data primer, 2023, ditabulasi oleh penulis.

Dari tabel 2.3.3 di atas dapat dilihat bahwa berdasarkan jenis kelamin responden yang melakukan pelayanan pada UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang banyak dilakukan oleh kaum perempuan yaitu sebanyak 71 orang (67,6%), sedangkan yang melakukan layanan laki-laki sebanyak 34 orang (32,4%). Hal ini menyatakan bahwa jenis kelamin perempuan lebih banyak berurusan dalam pelayanan di UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang. Tidak ada perbedaan persepsi antara laki-laki dan perempuan dalam penerimaan pelayanan yang diberikan.

2.3.4. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

Berdasarkan tingkat Pendidikan terakhir, hasil survei dari 105 orang responden yang melakukan pelayanan pada UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang dapat dilihat pada tabel 2.3.4 berikut ini:

Tabel 2.3. 4 Kelompok Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Jenjang Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	SD	7	6.7
2	SLTP	12	11.4
3	SLTA	68	64.8
4	D1-D2-D3	5	4.8
5	S1	13	12.4
6	S2-S3	0	0
	Total	105	100

Sumber: data primer, 2023, ditabulasi oleh penulis

Dari tabel 2.3.4 dapat dilihat bahwa berdasarkan tingkat pendidikan terakhir responden yang melakukan pelayanan di UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang sebagian besar adalah masyarakat yang berpendidikan SLTA sebanyak 68 orang (64,8%), urutan kedua adalah berpendidikan S1 sebanyak 13 orang (12,4%), urutan ketiga adalah berpendidikan SLTP sebanyak 12 orang (11,4%), urutan keempat berpendidikan SD sebanyak 7 orang (6,7%), Urutan kelima adalah berpendidikan D1-D2-D3 sebanyak 5 orang (4,8%), dan urutan keenam berpendidikan S2-S3 tidak ada (0%).

Hal ini menunjukkan bahwa jenjang pendidikan masyarakat yang melakukan pelayanan di UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang adalah berpendidikan menengah ke atas. Sehingga pihak UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang harus memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga menciptakan kemudahan bagi masyarakat dan pelayanan yang cepat dan tepat waktu.

2.3.5. Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Utama

Berdasarkan jenis pekerjaan utama, hasil survei dari 105 orang responden yang melakukan pelayanan pada UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang dapat dilihat pada tabel 2.3.5 berikut ini:

Tabel 2.3. 5 Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persentase (%)
1	PNS	3	2.9
2	Pegawai Swasta	5	4.8
3	Wiraswasta/Usahawan	13	12.4
4	Pelajar/Mahasiswa	13	12.4
5	Lainnya	71	67.6
	Total	105	100

Sumber: data primer, 2023, ditabulasi oleh penulis.

Dari tabel 2.3.5 dapat dilihat bahwa berdasarkan jenis pekerjaan utama responden yang melakukan pelayanan di UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang sebagian besar adalah jenis pekerjaan utama Lainnya yaitu sebanyak 71 orang (67,6%), urutan kedua adalah Jenis pekerjaan utama Wiraswasta/usahawan dan jenis pekerjaan utama Pelajar/Mahasiswa masing-masing sebanyak 13 orang (12,4%), urutan ketiga adalah Jenis Pekerjaan utama Pegawai Swasta sebanyak 5 orang (4,8%), dan urutan keempat adalah Jenis pekerjaan utamanya PNS sebanyak 3 orang (2,9%).

Hal ini menunjukkan bahwa jenis pekerjaan utama mayoritas masyarakat yang melakukan pelayanan di UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang adalah jenis pekerjaan utama Lainnya, yaitu Jenis Pekerjaan Utama Lainnya adalah jenis pekerjaan diluar pilihan pekerjaan yang tertulis dalam kuesioner seperti Petani, Ibu Rumah Tangga, sopir, buruh, tenaga honorer, pedagang, penjahit, sopir, tukang ojek, tukang bangunan, buruh harian, pensiunan, yang cenderung memiliki standar yang rendah terhadap pelayanan yang diberi oleh pemerintah sehingga masyarakat cenderung cepat puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pihak UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang.

2.3.6. Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Pembayaran

Berdasarkan jenis pembayaran, responden yang melakukan pelayanan pada UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang dapat dilihat pada tabel 2.3.6. berikut ini;

Tabel 2.3. 6 Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Pembayaran

No	Jenis Pembayaran	Frekuensi	Persentase (%)
1	Umum	7	6.7
2	Asuransi	98	93.3
3	Lainnya	0	0
	Total	105	100

Sumber: data olahan peneliti, 2023

Dari tabel 2.3.6 di atas, dapat dilihat bahwa berdasarkan jenis pembayaran, responden yang melakukan pelayanan di UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang (100%) dengan jenis pembayaran Asuransi (BPJS) sebanyak 98 orang (93,3%), dengan menggunakan jenis pembayaran umum sebanyak 7 orang (6,7%) dan tidak ada (0%) yang menggunakan jenis pembayaran Lainnya.

BAB 3

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UPTD PUSKESMAS KOTO KATIK KOTA PADANG PANJANG

Bab ini akan menjelaskan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) layanan oleh UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang.

3.1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat UPTD Puskesmas Koto Katik

Kota Padang Panjang

Adapun ke-19 unsur pelayanan berikut dengan jumlah yang diperoleh dari 105 responden untuk layanan UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang, untuk melihat dan mengetahui nilai kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel standar penilaian berikut ini :

Tabel 3.1. 1 Standar Penilaian

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25 – 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	88,31-105,00	A	Sangat Baik

Sumber : Permenpan Nomor 14 Tahun 2017

Berdasarkan hasil perhitungan SKM yang telah dilakukan peneliti terhadap setiap unsur yang dituangkan dalam kuesioner survey, maka dapat disajikan hasil dalam bentuk tabel nilai SKM unsur dan kinerja yang telah dilakukan terhadap layanan oleh UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1. 2 Nilai SKM dan Kinerja 19 Unsur Pelayanan
oleh UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	Nilai SKM Per Unsur	Kinerja Pelayanan
1	Pemenuhan persyaratan layanan	420	4,000	100,00	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan	420	4,000	100,00	Sangat Baik
3	Waktu penyelesaian pelayanan (waktu tunggu sampai selesai/pemberian obat/tindakan)	419	3,990	99,76	Sangat Baik
4	Ketepatan waktu jadwal pelayanan	418	3,981	99,52	Sangat Baik
5	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/bpjs/asuransi lain)	420	4,000	100,00	Sangat Baik
6	Kesesuaian hasil pelayanan yang didapat dengan yang telah ditetapkan	420	4,000	100,00	Sangat Baik
7	Kemampuan dan keterampilan petugas dalam melayani	410	3,905	97,62	Sangat Baik
8	Kemampuan komunikasi petugas layanan	420	4,000	100,00	Sangat Baik
9	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	402	3,829	95,71	Sangat Baik
10	Kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan	420	4,000	100,00	Sangat Baik
11	Kedisiplinan petugas dalam proses pelayanan	415	3,952	98,81	Sangat Baik
12	Penampilan petugas yang memberikan pelayanan	420	4,000	100,00	Sangat Baik
13	Tatacara pengaduan layanan	332	3,162	79,05	Baik
14	Kelengkapan sarana penunjang layanan (misal: kursi ruang tunggu, tempat sampah, dll)	368	3,505	87,62	Baik
15	Ketersediaan prasarana layanan (misal: gedung puskesmas, ruang pemeriksaan, ruang administrasi, ruang apotek, laboratorium, dll)	368	3,505	87,62	Baik
16	Ketersediaan prasarana penunjang (misal: ruang tunggu, mushala, toilet, kantin, dll)	367	3,495	87,38	Baik
17	Fasilitas jenis layanan yang disediakan	418	3,981	99,52	Sangat Baik
18	Fasilitas layanan informasi kesehatan	420	4,000	100,00	Sangat Baik
19	Ketersediaan sarana kebersihan lingkungan layanan	379	3,610	90,24	Sangat Baik
	Total	7656	72,914		

Sumber: data primer, olahan peneliti 2023

Sembilan Belas unsur yang terdapat pada tabel 3.1.2 merupakan penjabaran dari 9 yang lingkup yang telah ditentukan dalam Permenpan Nomor 14 Tahun 2017, yaitu:

1. **Persyaratan**; syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, 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** merupakan; jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/tarif** merupakan ongkos yang dikenakan pada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini merupakan hasil dari spesifikasi jenis layanan.
6. **Kompetensi pelaksana**; kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana** adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** merupakan tatacara 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.

Selanjutnya, 19 unsur tersebut jika dikelompokkan dalam ruang lingkup, dapat dilihat pada tabel 3.1.3 berikut :

**Tabel 3.1. 3 Kelompok Unsur Berdasarkan 9 Ruang Lingkup
Di UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total	Rata-rata per unsur	Rata-rata per kelompok unsur	Nilai IKM Konversi
1	Persyaratan layanan			4,000	0,444
1.1	Pemenuhan persyaratan layanan	420	4,000		
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan			4,000	0,444
2.1	Kemudahan prosedur pelayanan	420	4,000		
3	Waktu Penyelesaian Layanan			3,986	0,442
3.1	Waktu penyelesaian pelayanan (waktu tunggu sampai selesai/pemberian obat/tindakan)	419	3,990		
3.2	Ketepatan waktu jadwal pelayanan	418	3,981		
4	Biaya/Tarif			4,000	0,444
4.1	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/bpjs/asuransi lain)	420	4,000		
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan			4,000	0,444
5.1	Kesesuaian hasil pelayanan yang didapat dengan yang telah ditetapkan	420	4,000		
6	Kompetensi Pelaksana			3,952	0,439
6.1	Kemampuan dan keterampilan petugas dalam melayani	410	3,905		
6.2	Kemampuan komunikasi petugas layanan	420	4,000		
7	Perilaku Pelaksana			3,945	0,438
7.1	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	402	3,829		
7.2	Kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan	420	4,000		
7.3	Kedisiplinan petugas dalam proses pelayanan	415	3,952		
7.4	Penampilan petugas yang memberikan pelayanan	420	4,000		
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan			3,162	0,351
8.1	Tatacara pengaduan layanan	332	3,162		
9	Sarana dan Prasarana			3,683	0,409
9.1	Kelengkapan sarana penunjang layanan (misal: kursi ruang tunggu, tempat sampah, dll)	368	3,505		
9.2	Ketersediaan prasarana layanan (misal: gedung puskesmas, ruang periksa, ruang administrasi, ruang apotek, laboratorium, dll)	368	3,505		
9.3	Ketersediaan prasarana penunjang (misal: ruang tunggu, mushala, toilet, kantin, dll)	367	3,495		
9.4	Fasilitas jenis layanan yang disediakan	418	3,981		
9.5	Fasilitas layanan informasi kesehatan	420	4,000		
9.6	Ketersediaan sarana kebersihan lingkungan layanan	379	3,610		
	TOTAL	7656	72,914	34,728	3,855
	Nilai IKM Unit Layanan	96,37			
	Mutu	A			
	Kinerja Pelayanan	Sangat Baik			

Sumber: data primer, olahan peneliti 2023

Sedangkan untuk Tabel 3.1.4 berikut telah disajikan perhitungan nilai SKM layanan UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang.

Tabel 3.1. 4 Tabel Perhitungan Nilai SKM 9 Kelompok Unsur UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang

No	Kelompok Unsur	Nilai Rata-Rata	Nilai IKM Konversi
1	Persyaratan layanan	4,000	0,444
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan	4,000	0,444
3	Waktu Penyelesaian Layanan	3,986	0,442
4	Biaya/Tarif	4,000	0,444
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	4,000	0,444
6	Kompetensi Pelaksana	3,952	0,439
7	Perilaku Pelaksana	3,945	0,438
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,162	0,351
9	Sarana dan Prasarana	3,683	0,409
	Total	34,728	3,855
	Nilai IKM Unit Layanan	96,37	
	Mutu	A	
	Kinerja Pelayanan	Sangat Baik	

Sumber: data primer, olahan peneliti 2023

Berdasarkan paparan perolehan nilai per unsur pelayanan sebagaimana yang ditampilkan pada beberapa tabel diatas, setelah dilakukan perhitungan dan konversi nilai dengan rumus yang telah ditetapkan, telah diperoleh nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada layanan UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang adalah :

A. Nilai SKM setelah dikonversi = $3,855 \times 25 = 96,37$

B. Mutu Pelayanan = **A**

C. Kinerja Unit Pelayanan = **Sangat Baik**

BAB 4 KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan nilai SKM setiap unsur pelayanan, mayoritas kinerja unsur pelayanan pada UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang adalah **Sangat Baik**. Dari 19 unsur pelayanan yang ada, 15 unsur berada pada kategori kinerja unsur pelayanan **Sangat Baik** dan 4 unsur pelayanan lainnya berada pada kinerja unsur pelayanan **Baik**. Jika dilihat lebih mendalam terdapat 8 unsur memperoleh nilai tertinggi dengan perolehan nilai rata-rata sama sebesar 4,000 (100) yaitu unsur Pemenuhan Pelayanan (unsur ke-1) yang termasuk dalam ruang lingkup persyaratan Layanan, Unsur Kemudahan prosedur pelayanan (unsur ke-2) yang termasuk dalam ruang lingkup Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan, Unsur Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/bpjs/asuransi lain) (unsur ke-5) yang termasuk dalam ruang lingkup Biaya/Tarif, Unsur Kesesuaian hasil pelayanan yang didapat dengan yang telah ditetapkan (Unsur ke-6) termasuk dalam ruang lingkup Produk Spesifikasi Jenis Layanan, Unsur Kemampuan komunikasi petugas layanan (unsur ke-8) termasuk dalam ruang lingkup Kompetensi Petugas, Unsur Kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan (unsur ke-10) dan Unsur Penampilan petugas yang memberikan pelayanan (unsur ke-12) yang keduanya termasuk dalam ruang lingkup Perilaku Petugas, dan Unsur Fasilitas layanan informasi Kesehatan (unsur ke-18) yang termasuk dalam ruang lingkup Sarana dan Prasarana. Penilaian masyarakat terhadap delapan unsur ini adalah sangat memuaskan, sehingga harus dipertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan unsur terendah terdapat 4 unsur dan berada pada kinerja **Baik**. Terdapat 3 unsur yang termasuk dalam ruang lingkup Sarana dan Prasarana yaitu Unsur Kelengkapan sarana penunjang layanan (misal: kursi ruang tunggu, tempat sampah, dll) (unsur ke-14) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,505 (87,62), Unsur Ketersediaan prasarana layanan (misal: gedung puskesmas, ruang periksa, ruang administrasi, ruang apotek, laboratorium, dll) (unsur ke-15) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,505 (87,62) dan Unsur Ketersediaan prasarana penunjang (misal: ruang tunggu, mushala, toilet, kantin, dll) (unsur ke-16) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,495 (87,38). Dan 1 unsur lainnya termasuk dalam ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan yaitu Unsur Tata cara pengaduan layanan (Unsur ke-13) memperoleh nilai

rata-rata sebesar 3,162 (79,05). Keempat unsur terendah tersebut perlu menjadi skala prioritas perbaikan pada masa yang akan datang.

Adapun pendapat responden terhadap unsur pelayanan tersebut adalah:

1. Terkait dengan Unsur Kelengkapan sarana penunjang layanan (misal: kursi ruang tunggu, tempat sampah, dll) (unsur ke-14), beberapa responden menilai bahwa sarana penunjang layanan sudah cukup lengkap, karena sudah ditambah jumlah kursi untuk umum dan untuk kaum disabilitas, tetapi penggunaannya masih belum sesuai, karena kursi khusus disabilitas dipakai untuk pasien umum. Kemudian untuk tempat sampah dinilai masih kurang di ruang tunggu hanya 1 sehingga dinilai kurang. Selain itu, di luar gedung juga tidak ada tempat sampah yang terpilah.
2. Terkait dengan Unsur Ketersediaan prasarana layanan (misal: gedung puskesmas, ruang pemeriksaan, ruang administrasi, ruang apotek, laboratorium, dll) (unsur ke-15), beberapa responden menilai prasarana layanan cukup memadai karena gedung puskesmas yang tidak terlalu luas, sehingga ruangan terbatas walaupun sebenarnya sudah ada upaya perluasan ruang tunggu di halaman kantor puskesmas.
3. Terkait dengan Unsur Ketersediaan prasarana penunjang (misal: ruang tunggu, mushala, toilet, kantin, dll) (unsur ke-16), beberapa responden menilai Area ruang layanan masih dinilai sempit karena keterbatasan ruangan.
5. Terkait dengan Unsur Tata cara pengaduan layanan (Unsur ke-13), beberapa responden menilai sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan banyak responden yang mengetahui tata cara pengaduan layanan dan tersedianya sarana pengaduan layanan seperti unit pengaduan, kotak saran, email, maupun media sosial dan juga no whatsapp. Akan tetapi, berdasarkan hasil survei, masih terdapat masyarakat yang tidak mengetahui tata cara pengaduan layanan dengan sarana pengaduan layanan yang tersedia.

Walaupun demikian, berdasarkan hasil olah data Survei Kepuasan Masyarakat pada layanan UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang, maka diperoleh nilai SKM layanan sebesar **96,37** termasuk dalam mutu **A** dan **kategori kinerja pelayanan Sangat Baik**.

4.2. Rekomendasi

Setelah dilakukan evaluasi melalui survei pada layanan UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang, maka penilaian masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh UPTD Puskesmas Koto Katik sudah sangat baik. Walaupun demikian, perlu dilakukan beberapa perbaikan agar pelayanan yang diberikan bisa lebih baik dimasa akan datang. Berdasarkan hasil analisa terhadap unsur layanan yang ada, terdapat 4 unsur terendah yang berada pada kinerja unsur pelayanan **Baik** yaitu 3 unsur yang termasuk dalam ruang lingkup Sarana dan Prasarana yaitu Unsur Kelengkapan sarana penunjang layanan (misal: kursi ruang tunggu, tempat sampah, dll) (unsur ke-14) Unsur Ketersediaan prasarana layanan (misal: gedung puskesmas, ruang periksa, ruang administrasi, ruang apotek, laboratorium, dll) (unsur ke-15) dan Unsur Ketersediaan prasarana penunjang (misal: ruang tunggu, mushala, toilet, kantin, dll) (unsur ke-16). Sedangkan 1 unsur lainnya termasuk dalam ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan yaitu Unsur Tata cara pengaduan layanan (Unsur ke-13). Oleh karenanya, strategi perbaikan terhadap unsur terendah yang kami rekomendasikan adalah sebagai berikut:

1. Menambah sarana tempat sampah di beberapa tempat lainnya, dan menyediakan tempat sampah terpilah di luar Gedung.
2. Relokasi Gedung Puskesmas untuk jangka Panjang.
3. Agar masyarakat memahami tata cara pengaduan layanan, perlu dilakukan sosialisasi sarana pengaduan yang digunakan dan tata cara alur pengaduan layanan yang dapat digunakan baik yang online maupun offline.

DAFTAR PUSTAKA

- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert. 2003. *The New Public Service: Serving, not Steering*. New York: ME, Sharpe.
- Gaster, Lucy. 1995. *Quality in Public Services: Managers' Choices*. Buckingham, Philadelphia, USA: Open University Press.
- Islamy, M. Irfan. 2002. *Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara*. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang.
- Islamy, M. Irfan. 2005. *Manajemen Komplain dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang.
- Ivancevich, M. Jhon, dkk. 1977. *Organizational Behaviour and Penampilannce*. Goodyear Publishing Company, inc.
- Ratminto Atik Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka
- Siagian, S.P. 1994. *Patologi Birokrasi: Analisis, Identifikasi dan Terapinya*. Jakarta: Ghalia.
- Thoha, M. 2001. *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Profil UPTD Puskesmas Koto Katik Kota Padang Panjang

Landasan Hukum:

1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. PP No. 96 tentang Pelaksanaan UU No. 25/2009 tentang pelayanan publik
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Bagi Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.

LAMPIRAN

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

UNIT PELAYANAN PUSKESMAS :			
Nomor Responden			
Umur	Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan		
Pendidikan Terakhir	1. SD 3. SLTA 5. S1 2. SLTP 4. D1-D2-D3 6. S2-S3		
Pekerjaan Utama	1. PNS 3. Wiraswasta/Usahawan 4. Lainnya 2. Pegawai Swasta 4; Pelajar/Mahasiswa		
Jenis Pembayaran	1. Umum 3. Lainnya 2. Asuransi (sebutkan)		

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS

1. Bagaimana pendapat saudara tentang pemenuhan persyaratan layanan yang dibutuhkan di puskesmas ini ? (unsur 1)
 - a. Tidak Baik
 - b. Kurang Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Semua persyaratan harus dipenuhi
2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan di puskesmas ini ? (unsur 2)
 - a. Tidak Baik
 - b. Kurang baik
 - c. Cukup baik
 - d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat saudara tentang waktu penyelesaian pelayanan (waktu tunggu sampai selesai/pemberian obat/tindakan) di puskesmas ini? (unsur 3)
 - a. Tidak cepat
 - b. Kurang cepat
 - c. Cukup Cepat
 - d. Sangat cepat
4. Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan waktu jadwal pelayanan di puskesmas ini ? (unsur 3)
 - a. Tidak tepat
 - b. Kurang tepat
 - c. Cukup tepat
 - d. Sangat tepat waktu
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (umum/bpjs/asuransi lain)*? (unsur 4)
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Cukup Sesuai
 - d. Sangat sesuai/Tidak bayar/gratis
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian hasil pelayanan yang didapatkan dengan yang telah ditetapkan di puskesmas ini ? (unsur 5)
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Cukup sesuai
 - d. Sangat sesuai
7. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan dan keterampilan petugas dalam melayani?* (Unsur 6)
 - a. Tidak Baik
 - b. Kurang Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Sangat Baik
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan komunikasi petugas layanan di puskesmas ini?* (unsur 6)
 - a. Tidak Baik
 - b. Kurang Baik
 - c. Cukup Baik

*Tanyakan semua jenis pekerjaan petugasnya (dokter/perawat/administrasi/satpam/petugas lainnya)

** Pertanyaan khusus bagi informan yang pernah mengadu saja

d. Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat saudara tentang sikap (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan?* (unsur 7)

- a Tidak Baik
- b Kurang Baik
- c Cukup Baik
- d Sangat Baik

10. Bagaimana pendapat saudara tentang kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan ?* (Unsur 7)

- a. Tidak peduli
- b. Kurang peduli
- c. Cukup Peduli
- d. Sangat Peduli

11. Bagaimana pendapat saudara tentang kedisiplinan petugas dalam proses pelayanan?* (unsur 7)

- a Tidak disiplin
- b Kurang disiplin
- c Cukup Disiplin
- d Sangat disiplin

12. Bagaimana pendapat saudara tentang penampilan petugas yang memberikan pelayanan di puskesmas ini?* (unsur 7)

- a. Tidak Baik
- b. Kurang Baik
- c. Cukup Baik
- d. Sangat Baik

13. Bagaimana pendapat saudara tentang tata cara pengaduan layanan di puskesmas ini? (unsur 8)

- a. Tidak Baik
- b. Kurang Baik
- c. Cukup Baik
- d. Sangat Baik

14. Bagaimana pendapat saudara tentang kelengkapan sarana layanan (misal; kursi ruang tunggu, dll) yang ada di puskesmas ini? (unsur 9)

- a. Tidak Lengkap
- b. Kurang Lengkap
- c. Cukup Lengkap
- d. Sangat Lengkap

15. Bagaimana pendapat saudara tentang ketersediaan prasarana layanan (misal; gedung puskesmas, ruang periksa, ruang administrasi, ruang apotek, laboratorium, dll.) di puskesmas ini? (unsur 9)

- a. Tidak Lengkap
- b. Kurang Lengkap
- c. Cukup Lengkap
- d. Sangat Lengkap

16. Bagaimana pendapat saudara tentang prasarana penunjang (misal; ruang tunggu, mushala, toilet, kantin, dll.) di puskesmas ini? (unsur 9)

- a Tidak Baik
- b Kurang Baik
- c Cukup Baik
- d Sangat Baik

17. Bagaimana pendapat saudara tentang fasilitas jenis pelayanan yang disediakan di Puskesmas ini ? (unsur 9)

- a. Tidak Baik
- b. Kurang Baik
- c. Cukup Baik
- d. Sangat Baik

18. Bagaimana pendapat saudara tentang ketersediaan fasilitas layanan informasi kesehatan di puskesmas ini? (unsur 9)

- a Tidak Tersedia
- b Kurang Tersedia
- c Cukup Tersedia
- d Sangat Tersedia

19. Bagaimana pendapat saudara tentang ketersediaan sarana kebersihan lingkungan layanan yang disediakan di puskesmas ini? (unsur 9)

- a. Tidak Baik
- b. Kurang Baik
- c. Cukup Baik
- d. Sangat Baik

*Tanyakan semua jenis pekerjaan petugasnya (dokter/perawat/administrasi/satpam/petugas lainnya)

** Pertanyaan khusus bagi informan yang pernah mengadu saja

LAMPIRAN

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]