



UPTD PUSKESMAS DAWAN I

# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UPTD PUSKESMAS DAWAN I

TRIWULAN I TAHUN  
2025



Desa Pikat, Kec. Dawan, Kab. Klungkung

Telp : (0366) - 23712

Email : puskesmasdwn1@yahoo.com

Facebook : Puskesmas Dawan I

Instagram : puskesmas\_dawan\_i

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puji syukur ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa, atas berkat rahmat-Nya, maka penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat UPTD Puskesmas Dawan I Triwulan I tahun 2025 ini dapat diselesaikan pada waktunya.

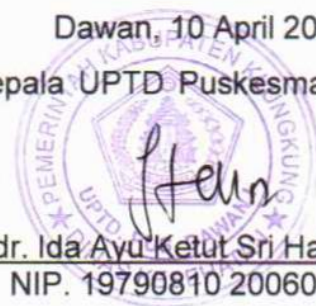
Dalam Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini kami menggunakan data kuesioner elektronik gogle form untuk semua pasien yang berkunjung dan menerima pelayanan di UPTD Puskesmas Dawan I. Tujuan dari penyusunan laporan ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung di puskesmas pada Triwulan I tahun 2025. Untuk tujuan tersebut kami berupaya semaksimal mungkin untuk mengumpulkan, mengolah dan Analisa data serta menyajikannya.

Kami menyadari sepenuhnya bahwa penyajian laporan ini masih belum memenuhi harapan, baik dalam hal kelengkapan data, keakuratan dan bentuk penyajiannya. Ini tak lepas karena keterbatasan waktu, tenaga dan kemampuan kami, untuk itu kami harapkan kritik dan saran dalam penyempurnaannya.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan survey dan penyusunan laporan ini, sehingga survey terlaksana dengan baik sehingga laporan dapat tersusun tepat pada waktunya.

Dawan, 10 April 2025

Kepala UPTD Puskesmas Dawan



dr. Ida Ayu Ketut Sri Handayani

NIP. 19790810 200604 2 017

## DAFTAR ISI

	Halaman
COVER .....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL . .....	iv
A. Pendahuluan .....	1
1. Latar Belakang .....	1
2. Tujuan .....	2
3. Sasaran dan Ruang Lingkup .....	2
B. Gambaran Umum .....	3
1. Keadaan Geografi .....	3
2. Demografi .....	3
3. Sumber Daya .....	3
C. Sasaran, Metode dan Hasil Survei .....	5
1. Sasaran Survei.....	5
2. Metode Survey .....	7
3. Hasil Survey .....	7
D. Analisa Masalah .....	11
1. Identifikasi Masalah .....	11
2. Prioritas Masalah .....	12
3. Alur Penyebab Masalah .....	13
4. Pemecahan Masalah.....	13
E. Penutup .....	13
1. Kesimpulan .....	13
2. Saran . .....	14

## LAMPIRAN

## DARTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1	Jenis Ketenagaan di UPTD Puskesmas Dawan I per Desember 2020 ..... 4
Tabel 2	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM Mutu Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan ..... 7
Tabel 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur ..... 7
Tabel 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... 8
Tabel 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat/ Tempat Tinggal ... 8
Tabel 6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan..... 9
Tabel 7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan ..... 9
Tabel 8	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan di UPTD Puskesmas Dawan I... 10

**LAPORAN  
TENTANG  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DI UPTD PUSKESMAS DAWAN I**

A. Pendahuluan

1. Latar Belakang

Dalam rangka akuntabilitas pelayanan publik, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan pendayagunaan aparatur Negara bidang pelayanan publik melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi dan Birokrasi (MENPANRB) Nomor 14 Tahun 2017, tentang Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.

Kebijakan tersebut dibuat dalam merespon keluhan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang ada di semua unit pelayanan milik pemerintah. Pelayanan publik oleh aparatur negara dewasa ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur negara. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pelayanan- pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dari Dinas Kesehatan Kabupaten yang menyelenggarakan Upaya Kesehatan Masyarakat dan Upaya Kesehatan Perseorangan di wilayah kerjanya. Keberadaan puskesmas sering diibaratkan sebagai ujung tombak pemerintah dalam mewujudkan masyarakat yang sehat. Salah satu prinsip pelayanan puskesmas menyelenggarakan pelayanan kesehatan dan mudah diakses dan terjangkau oleh seluruh masyarakat di wilayah kerjanya secara adil tanpa membedakan status sosial, ekonomi, agama dan budaya.

Berbagai keluhan masyarakat atas rendahnya kinerja pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah baik pelayanan di bidang perizinan, administrasi, pelayanan kesehatan di puskesmas ataupun di rumah sakit termasuk pelayanan oleh Badan Usaha Milik Daerah, perlu segera diupayakan perbaikannya. Keluhan masyarakat yang tidak segera direspon oleh pemerintah akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah terutama di sektor kesehatan, yang pada akhirnya dapat berpengaruh terhadap menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat.

Hal ini merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur kesehatan di daerah.

Mutu pelayanan sangat penting dalam pelayanan kesehatan di puskesmas. Semakin bermutu pelayanan yang diberikan oleh puskesmas, maka kepuasan masyarakat cenderung meningkat. Untuk meningkatkan mutu layanan puskesmas, informasi terkait kepuasan masyarakat sangat penting untuk digali. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah melalui survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas.

Survei kepuasan masyarakat di masing-masing Puskesmas khususnya di UPTD Puskesmas Dawan I diharapkan memberi hasil yang mampu memicu terjadinya perubahan paradigma dari Puskesmas yang mengatur masyarakat menjadi Puskesmas yang memenuhi harapan masyarakat.

## 2. Tujuan

### a. Tujuan Umum

Mengetahui gambaran mutu pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Dawan I

### b. Tujuan Khusus

1. Mengetahui tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan kesehatan pada setiap unit di UPTD Puskesmas Dawan I Triwulan I Tahun 2025.
2. Mengidentifikasi masalah yang menyebabkan pelanggan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Dawan I
3. Menindaklanjuti masalah dan keluhan serta ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Dawan I.

## 3. Sasaran Ruang Lingkup

### a. Sasaran

Sasaran penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah :

- 1) Adanya gambaran tingkat kepuasan masyarakat yang terukur, transparan dan akuntabel sebagai informasi kepada publik tentang mutu pelayanan puskesmas.
- 2) Tersedianya informasi bagi puskesmas dalam menyusun perencanaan puskesmas tahun berikutnya.
- 3) Tersedianya informasi bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung dalam memberikan pembinaan kepada puskesmas.

### b. Ruang Lingkup

Laporan survei kepuasan masyarakat ini dilakukan sebagai bentuk

perbaikan pelayanan secara berlanjut dari UPTD Puskesmas Dawan I. Ruang lingkup laporan ini meliputi: Gambaran umum UPTD Puskesmas Dawan I, sasaran dan cakupan kegiatan survei, analisa masalah dan pemecahan masalah serta rencana tindak lanjut permasalahan.

## B. Gambaran Umum

### 1. Keadaan Geografi

UPT Puskesmas Dawan I merupakan Puskesmas yang terletak paling Timur dari Kabupaten Klungkung. Lokasinya bertempat di desa Pikat, Kecamatan Dawan Kabupaten Klungkung, dengan batas wilayah :

Utara : Desa Gegelang Wilayah Kecamatan Manggis, Kab. Karangasem

Barat : Desa Gunaksa Kecamatan Dawan Kabupaten Klungkung

Timur : Desa Yeh Malet Kecamatan Manggis Kab. Karangasem

Selatan : Selat Badung

UPT Puskesmas Dawan I dibangun pada tahun 1976 dan mulai beroperasi pada tahun 1977, dengan luas wilayah 25,38 km<sup>2</sup> yang terdiri dari 7 desa, 27 dusun dengan jarak tempuh dari desa ke Puskesmas 0 – 3,5 km. Sedangkan untuk jarak tempuh dari Puskesmas ke Kabupaten ± 20 menit.

Wilayah kerja merupakan daerah perbukitan dengan curah hujan rendah tiap tahunnya. Tiap desa dapat dijangkau dengan kendaraan roda 2 atau roda 4, jalan beraspal tetapi masih ada dusun yang sulit dijangkau dengan kendaraan bermotor, dusun tersebut terletak di perbukitan, waktu tempuh dari Puskesmas ke dusun tersebut ± ½ jam dengan berjalan kaki. Dan mata pencaharian penduduk sebagian besar bertani, nelayan dan pedagang.

### 2. Demografi

Perkembangan penduduk menurut jenis kelamin dapat dilihat dari perkembangan ratio jenis kelamin yaitu perbandingan penduduk laki-laki dengan penduduk perempuan. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Klungkung tahun 2022, penduduk laki – laki, 9.959 jiwa, penduduk perempuan, 10.068 jiwa, rata-rata ratio jenis kelamin penduduk sebesar 21.027. Hal ini menggambarkan bahwa jumlah penduduk perempuan lebih besar dibandingkan jumlah penduduk laki - laki.

### 3. Sumber Daya

#### a. Sumber Daya Manusia

Situasi ketenagaan di UPTD Puskesmas Dawan I berubah dari tahun ke tahun. Di Tahun 2020 terdapat sebanyak 71 pegawai di UPTD Puskesmas

C. Dawan I dengan pegawai terbanyak yaitu tenaga Bidan sejumlah 39 orang. Berikut data pegawai di UPTD Puskesmas Dawan I per 1 Pebruari 2025.

D.

E. Tabel 1. Jenis Ketenagaan di UPTD Puskesmas Dawan I per Desember 2020

F.

No	Jenis Tenaga	Jumlah	Keterangan
1	Kepala Puskesmas	1	PNS
2	KaSubag TU	1	PNS
3	Dokter Umum	2	1 PNS, 1 PPPK
4	Dokter Gigi	2	1 PNS, 1 PPPK
5	Perawat	24	7 PNS, 15 PPPK. 2 Kontrak
6	Gizi	1	1 PNS
7	Bidan	39	11 PNS, 21 PPPK, 6 Kontrak
8	Asisten Apoteker	2	1 PNS. 1 PPPK
10	Apoteker	1	1 PPPK
11	Perawat Gigi	3	PNS
12	Analisis	2	2 PNS
13	Promkes	1	1 PPPK
14	Kesehatan Lingkungan	3	1 PNS. 2 PPPK
15	Sarjana Ekonomi	1	PNS
16	Tenaga Administrasi /SMA	3	2 PNS, 1 Tenaga Kontrak
17	Sopir	1	Kontrak
18	Tenaga JMD	1	Tenaga Kontrak
19	Tenaga Kebersihan	2	Tenaga Kontrak
20	KPA	1	Tenaga Kontrak
21	Administrasi RS	1	Tenaga Kontrak
	Jumlah	92	

a. Sarana dan Prasarana

Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal perlu didukung oleh ketersediaan sarana dan prasarana yang memenuhi standar. Sarana, prasarana dan alat kesehatan yang tersedia di UPTD Puskesmas Dawan I sebagai berikut:

- 1) Sarana yang terdiri dari :
  - a) Puskesmas Induk 1
  - b) Puskesmas Pembantu 6
  - c) Poskesdes 7

- 2) Prasarana yang terdiri dari :
  - a) Sumber Listrik : Ada
  - b) Genset : Ada
  - c) PDAM : Ada
  - d) IPAL : Ada
  - e) Tangki Septik : Ada
  - f) Tabung Oksigen : 12 Buah
  - g) Manometer/Flowmeter : 11 Unit
  - h) AC : 13 Unit
  - i) APAR : 8 Tabung
  - j) Mobil Ambulance : 2 Unit
  - k) Sepeda Motor : 17 Unit

## G. Sasaran, Metode Survei dan Hasil Survei

### 1. Sasaran

Sasaran survei kepuasan masyarakat Triwulan I tahun 2025 yaitu seluruh pasien yang berkunjung ke UPTD Puskesmas Dawan I

### 2. Metode Survei

#### a. Tempat dan waktu

Tempat survei adalah di UPTD Puskesmas Dawan I. Waktu survei bulan Januari s/d Maret 2025.

#### b. Rancangan

Survei ini dilakukan dengan menggunakan metode elektronik survei yang menggunakan goggle form sebagai media pengambilan data survei.

#### c. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti (Martono, 2010). Populasi dalam survei kepuasan masyarakat ini adalah seluruh pengunjung/ pengguna layanan di UPTD Puskesmas Dawan I

#### d. Sampel dan Besar Sampel

Perhitungan Sampel pada survei kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Dawan I menggunakan rumus *Krejcie* dan *Morgan* (Tabel besar sampel sesuai Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017) dengan kecukupan sampel minimal untuk analisi. Pemilihan sampel dilakukan secara *consecutive sampling*, yaitu orang yang datang ke UPTD Puskesmas Dawan I untuk mengakses layanan dan memenuhi kriteria inklusi sebanyak 377 orang.

Kriteria inklusinya adalah:

- 1) Melakukan kunjungan minimal 1 kali
- 2) Berusia minimal 18 tahun
- 3) Bersedia untuk mengisi instrumen pada goggle form
- 4) Sudah selesai mendapat pelayanan di UPTD Puskesmas Dawan I

Pengguna layanan yang tidak mampu mengisi aplikasi karena alasan tertentu (tingkat keparahan sakitnya dan anak-anak) dapat digantikan oleh penunggu/pengantar pasien yang sejak awal sudah memahami dan mengetahui jenis pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien/ responden. Responden yang menolak diwawancarai diganti dengan sampel lain dengan kriteria inklusi yang sama sehingga besar sampel akan tetap jumlahnya.

e. Alat Pengumpul Data

Alat pengumpul data (instrumen survei) yang digunakan adalah Aplikasi gogleform yang dibuat oleh Tim pengelolakeluhan dan umpan balik UPTD Puskesmas Dawan I. Instrumen survei terdiri atas 3 bagian, yaitu:

1. Identitas responden (demografis)
2. Penilaian UPTD Puskesmas Dawan I secara keseluruhan (mengacu pada panduan survei kepuasan masyarakat KEMENPAN)
3. Penilaian unit pelayanan di UPTD Puskesmas Dawan I secara khusus

f. Teknik Pengumpulan Data dan Istrumen

Pengumpulan data dikoordinir oleh Ketua Tim Penangan Keluhan dan Kepuasan Pelanggan di UPTD Puskesmas Dawan I. Sedangkan enumerator untuk pengumpulan data adalah anggota tim tersebut yang ditugaskan di mengarahkan responden mengisi instrumen survei sebanyak 1 orang yang ditempatkan di Ruang tunggu lantai 1. Data yang diambil dalam survei ini adalah berupa data primer, yang diperoleh dengan cara melakukan pengambilan data langsung terhadap responden dengan mengirimkan link goggle form.

g. Teknik/ Metode Pengolahan Data dan Analisa Data

1) Metode pengolahan data

Pada saat pengisian data pada pada aplikasi perlu dipantau dan dipastikan bahwa responden mengisi data sampai selesai. Karena jika belum tuntas dalam mengisi data kuisisioner, maka data tersebut tidak dapat digunakan dan responden tersebut tidak bisa masuk sebagai sampel. Data mentah yang sudah terkumpul hanya bisa diakses oleh pihak ketiga. Metode pengolahan data hasil survei dilakukan oleh Tim pengelola keluhan dan umpan balik dengan metode deskriptif analitik. Berikut nilai persepsi, interval IKM, Interval konversi IKM, Mutu pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

.Tabel 2 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayananandan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KOVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

## 2) Analisa data

Analisa data yang digunakan pada survei ini adalah adalah Analisa univariat. Analisis univariat merupakan analisis setiap variable yang dinyatakan dengan sebaran frekuensi, baik secara angka-angka mutlak maupun secara presentase, disertai dengan penjelasan kualitatif, (Sudjana (1996) dalam Rahmawati (2000))

## 3. Hasil Survey

### a. Data Demografis Responden

Survei dilakukan selama bulan Januari s.d Maret 2025. Total terdapat 377 responden yang seluruhnya menyelesaikan survei sampai habis (valid) dengan rata – rata waktu pengisian survei adalah 2 menit 40 detik. Berikut ini dipaparkan karakteristik responden secara umum menurut umur, dan jenis kelamin di UPTD Puskesmas Dawan I.

#### 1) Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Karakteristik responden yang menjadi subyek dalam penelitian ini menurut umur dibagi berdasarkan nilai mean yaitu 37. Hal ini dapat ditunjukkan dalam table berikut :

Table 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Presentase (%)
<=40 tahun	230	61
>40 tahun	147	39
Total	377	100.0

Berdasarkan table 2.1 dapat diketahui kelompok umur dibawah sama dengan 40 tahun sebanyak 230 orang (61%) dan di atas 40 tahun

sebanyak 147 orang (39%).

## 2) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden pada penelitian ini menurut jenis kelamin dapat diketahui berdasarkan tabel berikut :

Table 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki-laki	144	38.20
Perempuan	233	61.80
Total	377	100.0

Berdasarkan tabel 2.2 menunjukkan dari total 377 yang valid, responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 144 orang (38.20%) dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 233 orang (61.80%).

## 3) Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat (Tempat Tinggal)

Karakteristik responden pada penelitian ini menurut alamat atau tempat tinggalnya dapat diketahui berdasarkan tabel berikut :

Table 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat/ Tempat Tinggal

Desa	Jumlah	Presentase (%)
Besan	46	12.20
Dawan Kaler	43	11.40
Dawan Klod	38	10.07
Pikat	108	28.64
Pesinggahan	54	14.32
Kusamba	63	16.71
Kampung Kusamba	25	6.63
Lainya	0	0
Total	377	100.0

Berdasarkan table di atas, Responden terbanyak berasal dari DesaPikat (28.64%), Desa Kusamba (16.71%) serta Desa Pesinggahan (14.32%).

4) Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden pada penelitian ini menurut pendidikan diketahui berdasarkan tabel berikut :

Table 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
Tidak sekolah	30	7.95
TK	0	0
SD	59	15.64
SMP	76	20.15
SMA/SMK	172	45.62
D3	3	0.79
S1	37	9.81
S2	0	0
S3	0	0
Lainnya	0	0
Total	377	100.0

Berdasarkan tabel di atas, Mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SMA/SMK (n=172, 45.62%), dilanjutkan dengan SMP (n=76, 20.15%) serta SD (n=59, 15.64%).

5) Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden pada penelitian ini menurut pekerjaan diketahui berdasarkan tabel berikut :

Table 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
Tidak bekerja	42	11.14
PNS	31	8.22
TNI	6	1.59
POLRI	9	2.38
Wiraswasta	96	25.46
Swasta	134	35.54
Dokter	0	0
Lainnya	59	15.64
Total	377	100.0

Berdasarkan tabel di atas, mayoritas pekerjaan responden adalah swasta (n=134, 35.54%), wiraswasta (n=96, 25.46%), serta lainnya (n=59, 15.64%).

- b. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas  
Berikut ini merupakan tabel nilai rata-rata unsur pelayanan hasil pengisian kuesioner yang dilakukan oleh responden di UPTD Puskesmas Dawan I.

Tabel 8. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan di UPTD Puskesmas Dawan I

<b>NO</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI RATA-RATA (SKALA 4)</b>	<b>NILAI KONVERSI (SKALA 100)</b>
U1	Persyaratan Pelayanan	3.86	96.50
U2	Prosedur/ Kemudahan Pelayanan	3.87	96.75
U3	Waktu Pelayanan/ Kecepatan Pelayanan	3.80	95.00
U4	Biaya/ Tarif	3.89	97.25
U5	Produk Layanan/ Kesesuaian Pleyanan	3.87	96.75
U6	Kompetensi Petugas	3.87	96.75
U7	Perilaku dan Sikap Petugas	3.87	96.75
U8	Sarana dan Prasarana	3.80	95.00
U9	Pelayanan, Saran dan Masukan	3.79	94.75
JUMLAH NILAI UNSUR		13.061	
NRR/ UNSUR		34.64	
NRR		34.64	
TERTIMBANG/ UNSUR		3.84	
IKM UNIT PELAYANAN		96.14	

Dari tabel di atas dapat diketahui nilai rata-rata persyaratan adalah 3.86, nilai rata-rata prosedur/ kemudahan adalah 3.87 nilai rata-rata waktu/ kecepatan pelayanan adalah 3.80, nilai rata-rata biaya/ tarif adalah 3.89, nilai rata-rata produk layanan/ kesesuaian pelayanan adalah 3.87, nilai rata-rata kompetensi petugas adalah 3.87, nilai rata-rata perilaku dan sikap petugas adalah 3.87, nilai rata-rata sarana dan prasarana adalah 3.80, dan nilai rata-rata pelayanan saran dan masukan adalah 3.79.

Jumlah nilai per unsur adalah 13.061, jumlah nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur adalah 3.84 dan nilai survei kepuasan masyarakat (SKM) di UPTD Puskesmas Dawan I adalah 96.14.

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Dawan I Triwulan I tahun 2025 masuk dalam kategori interval SKM antara 88.31 – 100.00, dengan simpulan bahwa mutu pelayanan adalah A, dengan kinerja unit pelayanan Sangat Baik.

<p><u>Nilai IKM</u></p> <h1 style="font-size: 2em; margin: 0;">96.14</h1> <p><u>Mutu Pelayanan</u></p> <h2 style="font-size: 3em; margin: 0;">A</h2> <p><u>Kategori Pelayanan</u></p> <h2 style="font-size: 2em; margin: 0;">Sangat Baik</h2>	<p><b>UPTD PUSKESMAS DAWAN I</b></p> <p><b>RESPONDEN</b></p> <p>Jumlah : 377 Orang  Pendidikan : Tidak / 30 Orang  Jenis Kelamin : L / 144 Orang / P / 233 Orang</p> <p>TK = 0 Orang  SD = 59 Orang  SMP = 76 Orang  SMA = 172 Orang  D3 = 3 Orang  S1 = 37 Orang  S2 = 0 Orang  S3 = 0 Orang  Lain = 0 Orang</p> <p>Periode Survei (Maret 2025)</p>
---	--

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

## H. Analisa Masalah

### 1. Identifikasi Masalah

Responden yang diteliti di UPTD Puskesmas Dawan I sebanyak 377 orang paling banyak berasal dari kelompok umur kurang dari sama dengan 40 tahun, dengan jenis kelamin mayoritas perempuan. Berdasarkan hasil survei permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

- a. Unsur persyaratan pelayanan dengan nilai 3.86 termasuk dalam interval SKM 3.5324 – 4.00 dengan kinerja unsur pelayanan yang sangat baik.
- b. Prosedur/ kemudahan pelayanan dengan nilai sebesar 3.87 unsur ini memiliki nilai sangat baik, karena termasuk di dalam nilai interval SKM 3.5324 – 4.00.
- c. Waktu/ kecepatan pelayanan dengan nilai 3.80. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja sangat baik, karena berada di antara nilai interval SKM 3.5324 – 4.00.
- d. Biaya dan tarif, yaitu biaya yang dikeluarkan pengunjung saat berkunjung ke uskesmas dianggap sangat murah ataupun gratis sehingga nilai rata-rata 3.89. unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja sangat baik karena berada diantara nilai interval IKM 3.26 - 4.00
- e. Produk layanan/ Kesesuaian pelayanan mempunyai nilai rata-rata sebesar 3.87 unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja sangat baik, karena berada dalam nilai interval SKM 3.5324 – 4.00.
- f. Kompetensi petugas unsur ini mempunyai nilai rata-rata sebesar 3.87 dan disimpulkan mempunyai kinerja sangat baik, karena berada dalam nilai interval SKM 3.5324 – 4.00.
- g. Perilaku dan sikap petugas unsur ini mempunyai nilai rata-rata sebesar 3.87 dan disimpulkan mempunyai kinerja sangat baik karena berada dalam nilai interval SKM 3.5324 – 4.00.
- h. Sarana dan prasarana unsur ini mempunyai nilai rata-rata sebesar 3.80 dan disimpulkan mempunyai kinerja sangat baik karena berada dalam nilai interval SKM 3.5324 – 4.00
- i. Penanganan pengaduan, saran dan masukan unsur ini mempunyai nilai rata-rata sebesar 3.79 dan disimpulkan mempunyai kinerja baik karena berada dalam nilai interval SKM 3.5324 – 4.00.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Berdasarkan hasil survey IKM di UPTD Puskesmas Dawan I diperoleh IKM unit pelayanan sebesar 96.14 dengan mutu pelayanan A dan kinerja sangat baik, karena berada di nilai interval

konversi IKM 81.26 – 100.00.

## 2. Prioritas Masalah

Prioritas masalah dari seluruh pertanyaan pada kuesioner penilaian adalah unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan yang belum berfungsi maksimal dan mendapatkan nilai rata-rata terendah sebesar 3.79.

## 3. Akar Penyebab Masalah

Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapat nilai rata-rata terendah yaitu sebesar 3.79 disebabkan banyaknya responden yang tidak mengisi saran dan masukan pada aplikasi goggle form, serta kurangnya informasi dari petugas kepada responden sehingga responden kurang paham dengan unsur tersebut.

## 4. Pemecahan Masalah

Dari hasil survei kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Dawan I semua unsur pelayanan nilai rata-rata unsur pelayanan baik. Tentu saja hal tersebut harus dipertahankan dan ditingkatkan untuk menjaga kualitas pelayanan publik di UPTD Puskesmas Dawan I, hal penting yang harus dilaksanakan adalah (form Rencana Tindak Lanjut terlampir):

- a. Perbaikan terhadap unsur-unsur yang mempunyai nilai masih rendah
- b. Pemberian informasi pada pelanggan ditingkatkan dengan melakukan sosialisasi mengenai pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas Dawan I melalui berbagai media komunikasi yang tersedia di UPTD Puskesmas Dawan I baik kepada masyarakat yang datang berkunjung ke puskesmas paham serta sosialisasi di masyarakat melalui forum komunikasi yang ada di wilayah UPTD Puskesmas Dawan I.

## I. PENUTUP

### 1. Kesimpulan

- a. Responden yang disurvei di UPTD Puskesmas Dawan I pada bulan Januari s.d Maret 2025 sebanyak 377 orang paling banyak berasal dari kelompok umur di bawah sama dengan 40 tahun, dengan jenis kelamin mayoritas Perempuan.
- b. Dari seluruh pertanyaan pada kuesioner penilaian terhadap unsur pelayanan dapat dikatakan sebagai bahwa unsur Biaya dan Tarif Layanan mendapatkan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3.89 dan unsur Penanganan keluhan, saran dan Masukan nilai rata-rata terendah sebesar 3.79 sebagai prioritas masalah.
- c. Jumlah nilai interval (skala 4) adalah 3.84, jumlah nilai Konversi (Skala 100) 96.00, dan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di UPTD Puskesmas Dawan I adalah

96.14.

- d. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Dawan I tahun 2025 masuk dalam kategori interval SKM antara 88.31 – 100.00, dengan kesimpulan bahwa mutu pelayanan adalah A, dengan kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**.
- e. Rencana tindak lanjut untuk prioritas permasalahan survei kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Dawan I adalah memberikan informasi secara terus menerus tentang prosedur penanganan keluhan, saran dan masukan terhadap pelayanan Puskesmas di UPTD Puskesmas Dawan I

## 2. Saran

- a. Kepada semua petugas UPTD Puskesmas Dawan I agar dapat meningkatkan mutu pelayanan secara berkesinambungan pada masing-masing unit pelayanan, tetap melaksanakan kegiatan sesuai standard pelayanan, serta mengaplikasikan tata nilai UPTD Puskesmas Dawan I dengan baik, serta mensosialisasikan prosedur dan media dalam menyampaikan keluhan dan masukan tentang layanan puskesmas.

# LAMPIRAN

## RENCANA TINDAK LANJUT

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU												PENANGGUNG JAWAB
			J	P	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
1	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. Sosialisasi kepada masyarakat yang berkunjung ke UPTD Puskesmas Dawan I	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Tim Penanganan Keluhan
		2. Sosialisasi kepada masyarakat melalui forum-forum komunikasi di wilayah kerja		x	x		x			x		x	x		Tim Penanganan Keluhan

## Tindak lanjut melalui media komunikasi Puskesmas

**UPTD PUSKESMAS DAWAN I**

**MEDIA PENGADUAN PELAYANAN dan WBS (Whistle Blower System)**

- Facebook : Uptd Puskesmas Dawan I
- Instagram : puskesmas\_dawan\_i
- Telepon : (0366) 23712
- Whatsapp : 082266622162
- Email : puskesmasdwn1@yahoo.com
- Website : <https://puskesmas-dwn1.klungkungkab.go.id/>
- Google Review : Puskesmas Dawan I
- Google Form Keluhan, Kritik dan Saran
- WBS Kabupaten Klungkung (Sistem Pengaduan Tindak Pidana Korupsi/ Gratifikasi di Kabupaten Klungkung)
- Website SP4N Lapor : <https://www.lapor.go.id/>
- Aplikasi Klungkung Mesadu

**ALUR PENGADUAN**

**puskesmas\_dawan\_i**

**UPTD PUSKESMAS DAWAN I**

**MEDIA PENGADUAN PELAYANAN dan WBS (Whistle Blower System)**

- Facebook : Uptd Puskesmas Dawan I
- Instagram : puskesmas\_dawan\_i
- Telepon : (0366) 23712
- Whatsapp : 082266622162
- Google Review : Puskesmas Dawan I
- Google Form Keluhan, Kritik dan Saran
- WBS Kabupaten Klungkung (Sistem Pengaduan Tindak Pidana Korupsi/ Gratifikasi di Kabupaten Klungkung)

**ALUR PENGADUAN**

Disukai oleh **erna\_makarel** dan 7 lainnya

**puskesmas\_dawan\_i** Semangat pagi Sahabat Sehat!... selengkapnya

**Admin Puskesmas Dawan I**

**Uptd Puskesmas Dawan I**

20 Apr · 🌐

Semangat pagi Sahabat Sehat!

UPTD Puskesmas Dawan ... Lihat selengkapnya

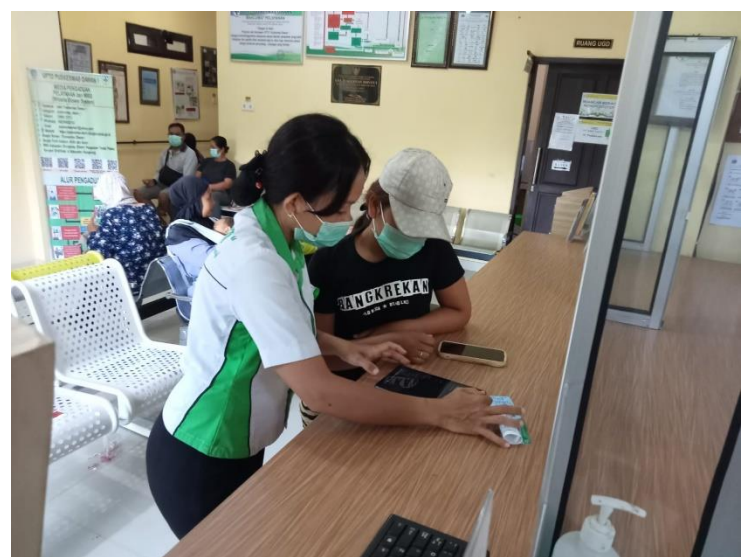
**UPTD PUSKESMAS DAWAN I**

**MEDIA PENGADUAN PELAYANAN dan WBS (Whistle Blower System)**

- Facebook : Uptd Puskesmas Dawan I
- Instagram : puskesmas\_dawan\_i
- Telepon : (0366) 23712
- Whatsapp : 082266622162
- Email : puskesmasdwn1@yahoo.com
- Website : <https://puskesmas-dwn1.klungkungkab.go.id/>
- Google Review : Puskesmas Dawan I
- Google Form Keluhan, Kritik dan Saran
- WBS Kabupaten Klungkung (Sistem Pengaduan Tindak Pidana Korupsi/ Gratifikasi di Kabupaten Klungkung)
- Website SP4N Lapor : <https://www.lapor.go.id/>
- Aplikasi Klungkung Mesadu

**ALUR PENGADUAN**

## DOKUMENTASI KEGIATAN SURVEI

















NILAI/ UNSUR	1458	1459	1433	1460	1467	1459	1461	1435	1429	13061
NRR/ UNSUR	3,8674	3,87	3,8011	3,8727	3,8912	3,87	3,8753	3,8064	3,7905	34,64
NRR TERTBG UNSUR	0,4293	0,4296	0,4219	0,4299	0,4319	0,4296	0,4302	0,4225	0,4207	3,846
IKM UNIT PELAYANAN										96,14

Keterangan :

U1 - U9 = Unsur-unsur pelayanan

NRR = Nilai rata-rata

IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

\*) = Jumlah NRR IKM tertimbang

\*\* = Jumlah NRR tertimbang x 25

NRR per

Unsur = jumlah Nilai per unsur / jumlah kuesioner yang terisi

NRR Tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

**IKM UNIT PELAYANAN 96,14**

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88.31-100.00

B ( Baik) : 76.61-88.30

C ( Kurang Baik) : 65.00-76.60

D (Tidak Baik) : 25.00-69.99

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,86
U2	Prosedur	3,87
U3	Waktu Pelayanan	3,8
U4	Biaya/ Tarif	3,89
U5	Produk Layanan	3,87
U6	Kompetensi Pelaksana	3,87
U7	Perilaku Pelaksana	3,87
U8	Sarana dan Prasarana	3,8
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,79

Dawan, 08 April 2025

a,n Ketua Pengelola Keluhan dan

Umpan Balik

Anggota Tim Pengelola Keluhan dan

Umpan Balik



Luh Ade Ariani, A.Md.Keb

NIP.-