# LAPORAN

## HASIL PELAKSANAAN

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

## TAHUN 2024

**PUSKESMAS PLAOSAN**

**Jalan Raya Sarangan No 138 Kecamatan Plaosan 63361**

**DINAS KESEHATAN**

**KABUPATEN MAGETAN**

**TAHUN 2024**

# KATA PENGANTAR

Pelayanan publik merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat dari satu negara kesejahteraan (welfare state). Pelayanan publik merupakan pemberian layanan atau melayani orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Penyelenggaraan pelayanan publik masih perlu terus ditingkatkan, untuk menjawab keinginan/harapan masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan capaian seberapa tinggi dibandingkan dengan harapan masyarakat terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu perlu dilakukan upaya untuk memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi pemerintah. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Puskesmas Plaosan selaku Penyedia Layanan Publik (Public Services Provider) perlu melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada setiap titik Unit Pelayanan kesehatan, untuk menilai indeks kepuasan masyarakat berdasarkan 9 dimensi kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil survei ini, diharapkan bisa memotivasi peningkatan kualitas pelayanan publik pada Puskesmas Plaosan, sehingga dapat mewujudkan kinerja penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang lebih baik, meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Puskesmas Plaosan, sebagai unit pelayanan kesehatan di masa yang akan datang.

Kepada tim Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Plaosan dan semua pihak, disampaikan terimakasih atas segala bantuan untuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini. Disadari banyak kekurangan dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini, untuk itu mohon agar memberikan masukan dan kritik. Akhirnya harapan kami agar buku laporan ini bermanfaat bagi masyarakat terlebih bagi Puskesmas Plaosan Kabupaten Magetan.

# DAFTAR ISI


Kata Pengantar ..... i

Daftar Isi ..... ii

Bab I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang ……... 1

1.2 Landasan Hukum…….. 2

1.3 Maksud dan Tujuan ……... 3

Bab II PENDEKATAN DAN METODOLOGI

2.1. Tahap Persiapan ……. 4

2.2. Tahap Pelaksanaan …… 6

2.3. Tahap Analisa Data …… 6

Bab III KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

3.1. Deskripsi Responden ……. 7

3.2. Hasil yang dicapai……..…….. 15

3.3. Rekomendasi …… 19

3.4 Penutup…….. 20

LAMPIRAN

PEMERINTAH KABUPATEN MAGETAN
DINAS KESEHATAN
**UPTD PUSKESMAS PLAOSAN**
Jalan Raya Sarangan No. 138 Kec. Plaosan 63361
Telp. (0351) 888017
E-mail: plaosan2014.pusk@gmail.com

**LAPORAN**

**TENTANG**

**HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA UPTD PUSKESMAS PLAOSAN KABUPATEN MAGETAN TAHUN 2024**

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

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

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

Keterlibatan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan diarahkan pada tahapan evaluasi dalam upaya menciptakan pelayanan yang berbasis pada kebutuhan masyarakat seiring dengan lahirnya paradigma *new*

*public services (NPS)* yang telah menempatkan masyarakat selaku warga negara sebagai pemilik negara. Salah satu instrumen yang memberikan peluang kepada masyarakat untuk berpartisipasi memberikan koreksi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik adalah Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang berpedoman pada Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan.

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

Dalam rangka mendukung proses peningkatan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Magetan, maka bersama ini kami sampaikan data hasil SKM yang telah dilakukan oleh UPTD Puskesmas Plaosan Tahun 2024.

## 1.2 Landasan Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
6. Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan
7. Peraturan Bupati Magetan Nomor 17 Tahun 2023 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan.

## 1.3 Maksud dan Tujuan

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

Sedangkan Kegiatan ini bertujuan untuk bahan evaluasi dan penyempurnaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Puskesmas Plaosan

# BAB II
# PENDEKATAN DAN METODOLOGI

## 2.1. Tahap Persiapan

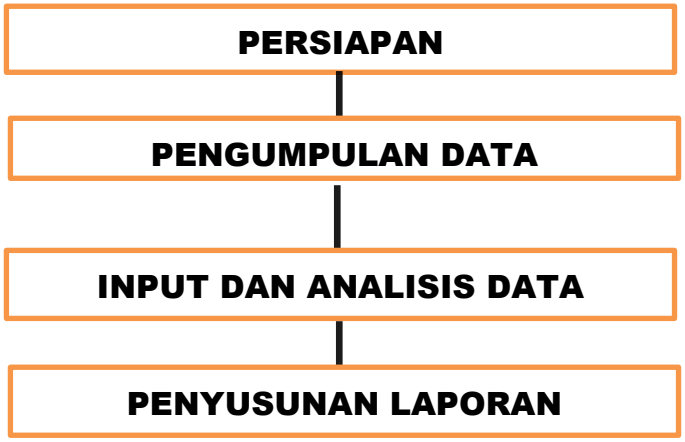
Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di Puskesmas Plaosan meliputi:

a. Ruang Pendaftaran dan Rekam Medis
b. Ruang Pemeriksaan Umum
c. Ruang Pemeriksaan Gigi dan Mulut
d. Ruang Rawat Inap
e. Ruang Kesehatan Ibu dan Anak
f. Ruang Intalasi Gawat Darurat
g. Ruang Laboratorium
h. Ruang Farmasi

Tenaga Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat berasal dari Tim Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas PLaosan yang sebelum melaksanakan kegiatan pengisian kuisioner adalah pembuat Barcode dari Aplikasi E SKM Kabupaten Magetan yang kemudian ditempel di bidang-bidang yang kemudian responden mengisinya menggunakan HP langsung masuk kedalam Aplikasi.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada tanggal 1 Januari 2024 s.d. 30 Oktober 2024.

**Tahapan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :**




Gambar 1.Tahapan Survei

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

a. Dalam penyusunan kuisioner untuk pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat maka tim Survei Kepuasan Masyarakat dari Puskesmas Plaosan melakukan konsultasi dengan Dinas Kesehatan, yang terdapat pada 9 dimensi sebagaimana terlampir dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
b. Penyiapan Bahan
   - Kuisioner

     Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan Aplikasi E SKM dari Kabupaten sebagai alat bantu pengumpulan data tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan, kuisioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.
   - Isi Kuisioner
     1. Masukkan Identitas Responden yang berisi NIK/NISN/No telp, Jenis Kelamin, Pendidikan, Pekerjaan, Usia.
     2. Mengisi 9 Dimensi Jenis Pelayanan.
     3. Saran Responden
   - Kriteria Responden

     Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada masing-masing titik di Puskesmas Plaosan. Pengguna layanan merupakan orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada unit pelayanan di UPTD tersebut.
   - Metode Pemilihan Responden

     Responden dipilih secara kuota sampling, dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di tiap lokasi penelitian sampai ditemukan sejumlah kuota yang telah ditetapkan.

## 2.2 Tahap Pelaksanaan

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui pengisian Barcode dari link Aplikasi E SKM.

## 2.3 Tahap Analisa Data

Responden yang sudah mengisi Aplikasi E SKM melalui barcode dan link secara otomatis nilai akan muncul di Aplikasi E SKM. Analisis data dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sehingga telah memenuhi standart nasional.

# BAB III KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

## 3.1 Deskripsi Responden

Pelaksanaan SKM dilaksanakan pada Tanggal 1 Januari 2024 s.d. 30 Oktober 2024 dengan jenis pelayanan dan jumlah responden sebagai berikut:

a. Pelayanan Pemeriksaan Umum

✓ Berdasarkan Pendidikan

| No | Pendidikan | Jumlah |
|---|---|---|
| 1 | SD | 11 |
| 2 | SMP | 22 |
| 3 | SMA | 46 |
| 4 | D3 | 11 |
| 5 | D4/SI | 5 |
| 6 | Lainnya | 5 |
| | Jumlah | 100 |

✓ Berdasarkan Usia

| No | Usia | Jumlah |
|---|---|---|
| 1 | 9 s.d 14 | 5 |
| 2 | 15 s.d 30 | 34 |
| 3 | 31 s.d 40 | 16 |
| 4 | 41 s.d 50 | 13 |
| 5 | 51 s.d 60 | 11 |
| 6 | 61 ke atas | 21 |
| | Jumlah | 100 |

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Jumlah |
|---|---|---|
| 1 | Laki-laki | 54 |
| 2 | Perempuan | 46 |
| | Jumlah | 100 |

✓ Pekerjaan

| No | Pekerjaan | Jumlah |
|---|---|---|
| 1. | PNS/ TNI/ POLRI | 9 |
| 2. | Swasta | 17 |
| 3. | Wiraswasta | 0 |
| 4. | Lain-lain | 74 |
| | Jumlah | 100 |

b. Pelayanan Farmasi

✓ Berdasarkan Pendidikan

| No | Pendidikan | Jumlah |
|---|---|---|
| 1 | SD | 11 |
| 2 | SMP | 12 |
| 3 | SMA | 41 |
| 4 | D3 | 27 |
| 5 | D4/SI | 22 |
| 6 | S2 | 1 |
| 7 | S3 | 1 |
| 8 | Lainnya | 1 |
| | Jumlah | 116 |

✓ Berdasarkan Usia

| No | Usia | Jumlah |
|---|---|---|
| 1 | 9 s.d 14 | 5 |
| 2 | 15 s.d 30 | 66 |
| 3 | 31 s.d 40 | 24 |
| 4 | 41 s.d 50 | 15 |
| 5 | 51 s.d 60 | 4 |
| 6 | 61 ke atas | 2 |
| | Jumlah | 116 |

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Jumlah |
|---|---|---|
| 1 | Laki-laki | 42 |
| 2 | Perempuan | 74 |
| | Jumlah | 116 |

✓ Pekerjaan

| No | Pekerjaan | Jumlah |
|---|---|---|
| 1. | PNS/ TNI/ POLRI | 30 |
| 2. | Swasta | 25 |
| 3. | Wiraswasta | 0 |
| 4. | Lain-lain | 61 |
| | Jumlah | 116 |

c. Pelayanan Gigi dan Mulut

✓ Berdasarkan Pendidikan

| No | Pendidikan | Jumlah |
|---|---|---|
| 1 | SD | 2 |
| 2 | SMP | 5 |
| 3 | SMA | 67 |
| 4 | D3 | 15 |
| 5 | D4/SI | 11 |
| | Jumlah | 100 |

✓ Berdasarkan Usia

| No | Usia | Jumlah |
|---|---|---|
| 1 | 15 s.d 30 | 40 |
| 2 | 31 s.d 40 | 30 |
| 3 | 41 s.d 50 | 21 |
| 4 | 51 s.d 60 | 7 |
| 5 | 61 ke atas | 2 |
| | Jumlah | 100 |

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Jumlah |
|---|---|---|
| 1 | Laki-laki | 44 |
| 2 | Perempuan | 56 |
| | Jumlah | 100 |

✓ Pekerjaan

| No | Pekerjaan | Jumlah |
|---|---|---|
| 1. | PNS/ TNI/ POLRI | 27 |
| 2. | Swasta | 44 |
| 3. | Lain-lain | 29 |
| | Jumlah | 100 |

d. Pelayanan Gawat Darurat

✓ Berdasarkan Pendidikan

| No | Pendidikan | Jumlah |
|---|---|---|
| 1 | SD | 14 |
| 2 | SMP | 33 |
| 3 | SMA | 40 |
| 4 | D3 | 9 |
| 5 | D4/SI | 4 |
| 6 | S2 | 0 |
| 7 | Lainnya | 1 |
| | Jumlah | 101 |

✓ Berdasarkan Usia

| No | Usia | Jumlah |
|---|---|---|
| 1 | 15 s.d 30 | 20 |
| 2 | 31 s.d 40 | 32 |
| 3 | 41 s.d 50 | 14 |
| 4 | 51 s.d 60 | 12 |
| 5 | 61 ke atas | 23 |
| | Jumlah | 101 |

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Jumlah |
|---|---|---|
| 1 | Laki-laki | 56 |
| 2 | Perempuan | 45 |
| | Jumlah | 101 |

✓ Pekerjaan

| No | Pekerjaan | Jumlah |
|---|---|---|
| 1. | PNS/ TNI/ POLRI | 2 |
| 2. | Swasta | 49 |
| 3. | Lain-lain | 50 |
| | Jumlah | 101 |

e. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak

✓ Berdasarkan Pendidikan

| No | Pendidikan | Jumlah |
|---|---|---|
| 1 | SD | 3 |
| 2 | SMP | 15 |
| 3 | SMA | 76 |
| 4 | D3 | 2 |
| 5 | D4/SI | 4 |
| 6 | S2 | 0 |
| | Jumlah | 100 |

✓ Berdasarkan Usia

| No | Usia | Jumlah |
|---|---|---|
| 1 | 15 s.d 30 | 66 |
| 2 | 31 s.d 40 | 29 |
| 3 | 41 s.d 50 | 5 |
| 4 | 51 s.d 60 | 0 |
| | Jumlah | 100 |

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Jumlah |
|---|---|---|
| 1 | Laki-laki | 7 |
| 2 | Perempuan | 93 |
| | Jumlah | 100 |

✓ Pekerjaan

| No | Pekerjaan | Jumlah |
|---|---|---|
| 1. | PNS/ TNI/ POLRI | 0 |
| 2. | Swasta | 88 |
| 3. | Wiraswasta | 0 |
| 4. | Lain-lain | 32 |
| | Jumlah | 100 |

f. Pelayanan Laboratorium

✓ Berdasarkan Pendidikan

| No | Pendidikan | Jumlah |
|---|---|---|
| 1 | SD | 0 |
| 2 | SMP | 2 |
| 3 | SMA | 47 |
| 4 | D3 | 42 |
| 5 | D4/SI | 9 |
| 6 | S2 | 0 |
| | Jumlah | 100 |

✓ Berdasarkan Usia

| No | Usia | Jumlah |
|---|---|---|
| 1 | 15 s.d 30 | 26 |
| 2 | 31 s.d 40 | 69 |
| 3 | 41 s.d 50 | 5 |
| 4 | 51 s.d 60 | 0 |
| | Jumlah | 100 |

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Jumlah |
|---|---|---|
| 1 | Laki-laki | 38 |
| 2 | Perempuan | 62 |
| | Jumlah | 100 |

✓ Pekerjaan

| No | Pekerjaan | Jumlah |
|---|---|---|
| 1. | PNS/ TNI/ POLRI | 15 |
| 2. | Swasta | 36 |
| 3. | Wiraswasta | 0 |
| 4. | Lain-lain | 49 |
| | Jumlah | 100 |

g. Pelayanan Rawat Inap

✓ Berdasarkan Pendidikan

| No | Pendidikan | Jumlah |
|---|---|---|
| 1 | SD | 2 |
| 2 | SMP | 21 |
| 3 | SMA | 56 |
| 4 | D3 | 13 |
| 5 | D4/SI | 6 |
| 6 | S2 | 1 |
| 7 | Lainnya | 2 |
| | Jumlah | 101 |

✓ Berdasarkan Usia

| No | Usia | Jumlah |
|---|---|---|
| 1 | 15 s.d 30 | 29 |
| 2 | 31 s.d 40 | 37 |
| 3 | 41 s.d 50 | 24 |
| 4 | 51 s.d 60 | 11 |
| 5 | 61 ke atas | 0 |
| | Jumlah | 101 |

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Jumlah |
|---|---|---|
| 1 | Laki-laki | 60 |
| 2 | Perempuan | 41 |
| | Jumlah | 101 |

✓ Pekerjaan

| No | Pekerjaan | Jumlah |
|---|---|---|
| 1. | PNS/ TNI/ POLRI | 0 |
| 2. | Swasta | 62 |
| 3. | Wiraswasta | 0 |
| 4. | Lain-lain | 29 |
| | Jumlah | 101 |

h. Pelayanan Tempat Pendaftaran dan Rekam Medis

✓ Berdasarkan Pendidikan

| No | Pendidikan | Jumlah |
|---|---|---|
| 1 | SD | 2 |
| 2 | SMP | 12 |
| 3 | SMA | 81 |
| 4 | D3 | 4 |
| 5 | D4/S1 | 3 |
| | Jumlah | 102 |

✓ Berdasarkan Usia

| No | Usia | Jumlah |
|---|---|---|
| 1 | 9 s.d 14 | 1 |
| 2 | 15 s.d 30 | 59 |
| 3 | 31 s.d 40 | 26 |
| 4 | 41 s.d 50 | 11 |
| 5 | 51 s.d 60 | 3 |
| 6 | 61 ke atas | 2 |
| | Jumlah | 102 |

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Jumlah |
|---|---|---|
| 1 | Laki-laki | 32 |
| 2 | Perempuan | 70 |
| | Jumlah | 102 |

✓ Pekerjaan

| No | Pekerjaan | Jumlah |
|---|---|---|
| 1. | PNS/ TNI/ POLRI | 7 |
| 2. | Swasta | 86 |
| 3. | Lain-lain | 9 |
| | Jumlah | 102 |

## I. Hasil yang dicapai

Berdasarkan hasil survei, didapat data sebagai berikut :

A. Pelayanan Pemeriksaan Umum

| NO | UNSUR PELAYANAN | NILAI |
|---|---|---|
| 1 | Persyaratan | 3,24 |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 3,23 |
| 3 | Waktu Pelayanan | 3,16 |
| 4 | Biaya/ Tarif | 3,67 |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,3 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3,54 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 3,4 |
| 8 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | 3,89 |
| 9 | Sarana dan prasarana | 3,44 |
| **Rata-rata** | | 3,43 |

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Pemeriksaan Umum di Puskesmas Plaosan Tahun 2024 adalah 85,69 (Baik). Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Waktu Pelayanan, Persyaratan dan Prosedur Pelayanan.

B. Pelayanan Farmasi

| NO | UNSUR PELAYANAN | NILAI |
|---|---|---|
| 1 | Persyaratan | 3,63 |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 3,62 |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 3,65 |
| 4 | Biaya/ Tarif | 3,85 |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,66 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3,69 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 3,73 |
| 8 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | 3,95 |
| 9 | Sarana dan prasarana | 3,76 |
| **Rata-rata** | | 3,72 |

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Farmasi di Puskesmas Plaosan Tahun 2024 adalah 93,25 (Sangat Baik). Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Prosedur, Persyaratan dan Biaya / Tarif.

C. Pelayanan Gigi dan Mulut

| NO | UNSUR PELAYANAN | NILAI |
|---|---|---|
| 1 | Persyaratan | 3,63 |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 3,67 |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 3,58 |
| 4 | Biaya/ Tarif | 3,59 |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,57 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3,63 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 3,63 |
| 8 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | 3,98 |
| 9 | Sarana dan prasarana | 3,65 |
| **Rata-rata** | | 3,65 |

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Gigi dan Mulut di Puskesmas Plaosan Tahun 2024 adalah 91,61 (Sangat Baik). Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif dan Produk Layanan.

D. Pelayanan Gawat Darurat

| NO | UNSUR PELAYANAN | NILAI |
|---|---|---|
| 1 | Persyaratan | 3,61 |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 3,73 |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 3,75 |
| 4 | Biaya/ Tarif | 3,72 |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,70 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3,79 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 3,74 |
| 8 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | 3,97 |
| 9 | Sarana dan prasarana | 3,74 |
| **Rata-rata** | | 3,75 |

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Gawat Darurat di Puskesmas Plaosan Tahun 2024 adalah 93,79 (Sangat Baik). Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Produk layanan, Biaya/Tarif dan Persyaratan.

E. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak

| NO | UNSUR PELAYANAN | NILAI |
|---|---|---|
| 1 | Persyaratan | 3,30 |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 3,35 |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 3,28 |
| 4 | Biaya/ Tarif | 3,54 |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,33 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3,34 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 3,33 |
| 8 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | 3,97 |
| 9 | Sarana dan prasarana | 3,59 |
| **Rata-rata** | | 3,44 |

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak di Puskesmas Plaosan Tahun 2024 adalah 86,47 (Baik). Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Waktu Penyelesaian, Produk Layanan dan Persyaratan.

F. Pelayanan Laboratorium

| NO | UNSUR PELAYANAN | NILAI |
|---|---|---|
| 1 | Persyaratan | 3,92 |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 3,88 |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 3,82 |
| 4 | Biaya/ Tarif | 3,74 |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,82 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3,97 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 3,84 |
| 8 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | 3,82 |
| 9 | Sarana dan prasarana | 3,85 |
| **Rata-rata** | | 3,85 |

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Laboratorium di Puskesmas Plaosan Tahun 2024 adalah 96,5 (Sangat Baik). Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Produk Layanan, Waktu Pelayanan dan Biaya/Tarif Pelayanan.

G. Pelayanan Rawat Inap

| NO | UNSUR PELAYANAN | NILAI |
|---|---|---|
| 1 | Persyaratan | 3,82 |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 3,82 |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 3,83 |
| 4 | Biaya/ Tarif | 3,80 |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,78 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3,84 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 3,85 |
| 8 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | 3,99 |
| 9 | Sarana dan prasarana | 3,87 |
| **Rata-rata** | | 3,84 |

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Plaosan Tahun 2024 adalah 96,15 (Sangat Baik). Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Produk Layanan, Persyaratan dan Biaya/Tarif Layanan.

H. Pelayanan Pendaftaran Pasien dan Rekam Medis

| NO | UNSUR PELAYANAN | NILAI |
|---|---|---|
| 1 | Persyaratan | 3,83 |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 3,81 |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 3,82 |
| 4 | Biaya/ Tarif | 3,88 |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,77 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3,76 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 3,75 |
| 8 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | 4 |
| 9 | Sarana dan prasarana | 3,71 |
| **Rata-rata** | | 3,81 |

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Pendaftaran Pasien dan Rekam Medis di Puskesmas Plaosan Tahun 2024 adalah 95,14 (Sangat Baik). Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Sarana Prasarana, Kompetensi Pelaksana dan Perilaku Pelaksana.

Berdasarkan hasil pengukuran SKM pada pelayanan-pelayanan tersebut maka Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas Plaosan Kabupaten Magetan periode Januari s.d. Oktober Tahun 2024 adalah **A (92,3),** ini berarti kinerja pelayanan Puskesmas Plaosan Kabupaten Magetan adalah **Sangat Baik**

II. Rekomendasi

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

1. Mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang baik kepada masyarakat
2. Memberikan kemudahan terkait persyaratan pelayanan
3. Meningkatkan waktu pelayanan
4. Meningkatkan penjelasan produk layanan

III. Penutup

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

Dibuat di Plaosan
Pada tanggal 2 Desember 2024

**Kepala Puskesmas Plaosan**
**Kabupaten Magetan**

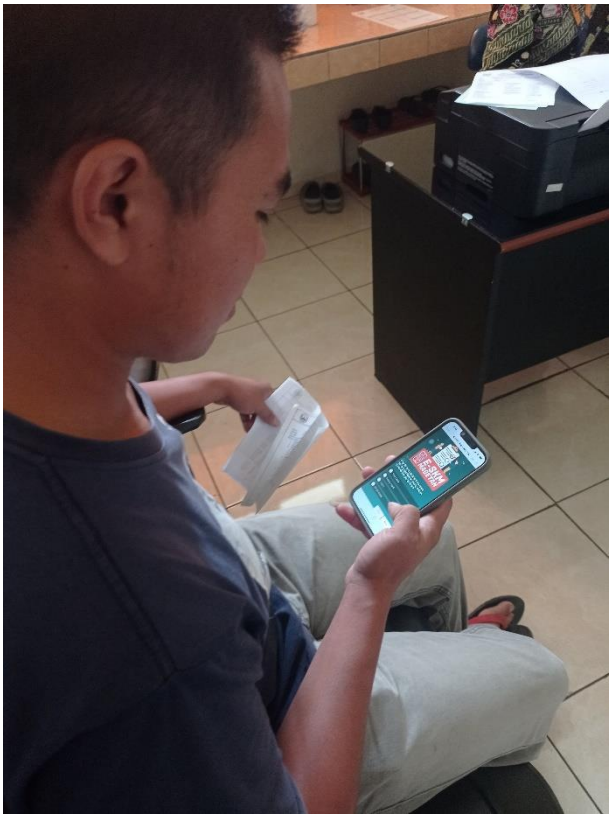
**( dr. SITI SUMARNI )**
**Dokter Ahli Utama**
**NIP. 196008131988022001**

**Lampiran :**

1. Dokumentasi/ Foto kegiatan.
2. Capaian Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas
3. Rekapan Printout Nilai SKM dari Aplikasi Pelayanan
4. Rekapan Saran Responden Per Pelayanan

# LAMPIRAN

1. DOKUMENTASI KEGIATAN



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS PLAOSAN KECAMATAN PLAOSAN
TAHUN 2024
NILAI IKM
92.3
A
INFORMASI DETAIL RESPONDEN
Jumlah : 850 Orang
Jenis Kelamin : Laki - laki : 343 Orang
Perempuan : 507 Orang
Pendidikan : SD : 50 Orang
SMP : 135 Orang
SMA : 465 Orang
D3 : 124 Orang
D4/S1 : 64 Orang
S2 : 1 Orang
S3 : 2 Orang
Lainnya : 9 Orang
Periode Survey : 12 Februari 2024 s/d 8 November 2024
E-SKM
MAGETAN