

**LAPORAN HASIL**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PUSKESMAS BUNGURAN SELATAN PERIODE 2020**

**I. Latar Belakang**

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Demikian juga dalam pelayanan kesehatan, keluhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan juga banyak dijumpai. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk bagi pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan kesehatan adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

Dengan telah selesainya pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan Puskesmas Bunguran Selatan di wilayah kerjanya periode 2020, maka perlu disusun laporan akhir hasil survei kepuasan masyarakat di Puskesmas Bunguran Selatan.

**II. Metode Survei**

Pelaksanaan survei menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisisioner dan yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei serta dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis pelayanan. Pada Skala *Likert* responden diminta untuk menentukan persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu pilihan yang tersedia.

**III. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara atau menanyakan unsur-unsur pelayanan kepada masyarakat. Dan kemudian dituangkan dalam kuisisioner. Besaran populasi diambil dari jumlah kunjungan masyarakat di Puskesmas Bunguran Selatan periode Januari-Maret 2020 sebanyak 1.358 orang. Sedangkan jumlah sampel diambil dengan menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*. Jumlah sampel 300 responden.

#### IV. Waktu dan Lokasi Survei

Waktu pelaksanaan pengumpulan data dilakukan pada saat pelayanan ke masyarakat di desa melalui wawancara atau pengisian mandiri form survei dan di secara online melalui *google form* di ruang tunggu Puskesmas Bunguran Selatan dilaksanakan saat pengunjung menunggu antrian pelayanan.

Lokasi pengumpulan data adalah di masing-masing desa wilayah kerja Puskesmas Bunguran Selatan dan di Ruang Tunggu Puskesmas Bunguran Selatan.

#### V. Hasil Survei

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Interpretasi IKM
1	Kesesuaian persyaratan untuk mendapatkan pelayanan	79,53	BAIK
2	Kemudahan prosedur untuk mendapatkan pelayanan	76,38	BAIK
3	Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan	70,87	CUKUP
4	Kewajaran biaya / tarif dalam mendapatkan pelayanan	90,94	BAIK
5	Kesesuaian pelayanan yang dicantumkan pada daftar dengan pelayanan yang dilaksanakan	80,31	BAIK
6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	79,92	BAIK
7	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	81,30	BAIK
8	Kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan	74,21	CUKUP
9	Kejelasan penanganan pengaduan pengguna pelayanan	77,56	BAIK
IKM TOTAL		78,31	BAIK

Dari 9 unsur pelayanan yang diajukan kepada responden, rata-rata unsur unsur menunjukkan nilai baik. Namun demikian masih ada dua unsur yang bernilai cukup. Kedua unsur tersebut adalah kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan bernilai 70,87 dan kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan bernilai 74,21. Pada unsur kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan dapat disebabkan oleh faktor tidak tersedianya standar waktu lama waktu tunggu yang

bisa dilihat oleh pasien, sehingga persepsi lama tidak terukur. Nilai yang rendah kedua adalah kualitas sarana dan prasarana. Kualitas sarana dan prasarana tetap masih memerlukan perbaikan, kebersihan ruangan pelayanan merupakan faktor utama dalam kenyamanan dan keamanan pasien.

Nilai IKM terbaik pada unsur kewajaran tarif. Nilai ini wajar didapatkan karena pelayanan di Puskesmas Bunguran Selatan gratis untuk seluruh pasien yang memiliki Kartu Indonesia Sehat (KIS) maupun ber KTP Natuna. Adapun pelayanan untuk pasien umum berdasarkan PERDA Tarif Layanan Kabupaten Natuna masih tergolong murah untuk golongan menengah ke atas.

Setelah dilakukan pengolahan data, didapatkan nilai IKM total 78,31. Nilai ini berarti indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Bunguran Selatan secara keseluruhan bernilai **BAIK**.

**KEPALA PUSKESMAS  
BUNGURAN SELATAN**

**dr. KAMISAH**

Penata Tk.I/III.d

NIP.19850307 201403 2 003