



Laporan

Survey Kepuasan Masyarakat

Unit Pelayanan Kesehatan
Semester I 2025

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT pelaksanaan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 Semester I telah diselesaikan. Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 ini diselenggarakan di bulan Januari - Juni 2025. Disusunnya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai PERMENPAN RB RI Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan merupakan salah satu alat yang bisa digunakan oleh unit pelayanan publik untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh unit tersebut. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di lingkungan Unit Pelayanan Kesehatan Kemenkes.

Selain itu Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini, agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di Unit Pelayanan Kesehatan Kemenkes.

Dengan ini kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terlaksana dengan lancar. Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 Semester 1 ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, 7 Juli 2025

Plt. Kepala Unit Pelayanan Kesehatan,



Ni Nengah Yustina Tutuanita, SKM, M.K.M
NIP 198403232009122003

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Dafta Tabel	iv
Daftar Grafik	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
1.3.1 Maksud	3
1.3.2 Tujuan.....	3
1.4 Target dan Sasaran	3
1.5 Ruang Lingkup.....	4
BAB II GAMBARAN UMUM.....	5
2.1 Profil Responden.....	5
2.2 Pengertian.....	5
2.3 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	6
2.4 Metodologi	7
2.4.1 Langkah-Langkah Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	8
2.4.2 Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.....	8
2.4.3 Pelaksanaan Pengumpulan Data.....	9
2.4.3 Laporan Hasil Penyusunan Indeks.....	10
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	11
3.1 Profil Responden.....	11
3.1.1 Usia Responden	11
3.1.2 Jenis Kelamin	12
3.1.3 Pekerjaan Responden.....	12
3.1.4 Satuan Kerja	13
3.2 Layanan Klinik Pratama	13
3.2.1 Pendaftaran	13
3.2.2 Poli Umum	14
3.2.3 Poli Gigi dan Mulut.....	14
3.2.4 Layanan Vaksinasi.....	14
3.2.5 Layanan Kesehatan Ibu dan Anak	14
3.3 Layanan Klinik Utama	14
3.3.1 Pendaftaran	14

3.3.2	Poli Spesialis Jantung	15
3.3.3	Poli Spesialis Spesialis Paru	15
3.3.4	Ruang Gawat Darurat	15
3.3.5	Radiologi	15
3.3.6	Laboratorium	15
3.3.7	Fisioterapi	16
3.3.8	Poli Konsultasi Gizi	16
3.4	Respon Kepuasan Masyarakat	16
3.4.1	Unsur Persyaratan (U1)	16
3.4.2	Unsur Prosedur Pelayanan (U2)	17
3.4.3	Unsur Waktu Penyelesaian (U3)	18
3.4.4	Unsur Biaya/Tarif (U4)	18
3.4.5	Unsur Kesesuaian Pelayanan (U5)	19
3.4.6	Unsur Kompetensi Petugas (U6)	20
3.4.7	Unsur Perilaku Petugas (U7)	20
3.4.8	Unsur Penanganan Pengaduan (U8)	21
3.4.9	Penanganan Sarana dan Prasarana (U9)	22
3.5	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Kesehatan	23
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT		25
4.1	Analisis Permasalahan/Kelamahan dan Kelebihan Unsur Layanan	25
4.2	Rencana Tindak Lanjut	26
BAB V PENUTUP		27
5.1	Kesimpulan	27
5.2	Saran	27
DAFTAR PUSTAKA		28

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Analisis Hasil	23
Tabel 3.2	Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Kesehatan.....	23
Tabel 3.3	Nilai Unsur-Unsur Pelayanan.....	24
Tabel 4.1	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	25

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1	Profil Responden Berdasarkan Usia Responden.....	11
Grafik 3.2	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	12
Grafik 3.3	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	12
Grafik 3.4	Profil Responden Berdasarkan Satuan Kerja.....	13
Grafik 3.5	Respon Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Persyaratan (U1)	17
Grafik 3.6	Respon Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Prosedur Pelayanan (U2).....	17
Grafik 3.7	Respon Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Kecepatan Pelayanan (U3)	18
Grafik 3.8	Respon Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Kewajaran Biaya (U4)	19
Grafik 3.9	Respon Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Kesesuaian Pelayanan (U5) .	19
Grafik 3.10	Respon Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Kompetensi Petugas (U6).....	20
Grafik 3.11	Respon Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Perilaku Petugas (U7)	21
Grafik 3.13	Respon Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penanganan Pengaduan (U8)	21
Grafik 3.14	Respon Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Kualitas Sarana dan Prasarana (U9).....	22

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan implementasi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang perlu dilakukan pada semua satuan kerja pemerintah yang melayani publik mengingat semakin meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah.

Masyarakat saat ini tidak lagi sekadar menuntut terpenuhinya kebutuhan mereka akan pelayanan publik, namun sudah menuntut peningkatan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean government*).

Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik yaitu, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

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 mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik.

Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Untuk mewujudkan visi Unit Pelayanan Kesehatan dan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan, Unit Pelayanan Kesehatan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat yang memberikan pelayanan kepada masyarakat pada Semester I tahun 2025.

1.2 Dasar Hukum

Pelaksanaan Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun Anggaran 2025 yang dilaksanakan di Unit Pelayanan Kesehatan merupakan salah satu upaya untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini adalah pasien sebagai pengguna layanan Unit Pelayanan Kesehatan.

Sebagai dasar hukum yang melandasi pelaksanaan survei dimaksud yaitu:

- 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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- 4) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan;
- 5) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan.

1.3 Maksud dan Tujuan

1.3.1 Maksud

Maksud dari kegiatan ini, adalah:

- a. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Unit Pelayanan Kesehatan pada tahun 2025 Semester I, sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
- b. Memperbaiki kinerja Unit Pelayanan Kesehatan yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik di Kementerian Kesehatan menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik;
- c. Mengidentifikasi harapan masyarakat akan pelayanan publik di Unit Pelayanan Kesehatan.

1.3.2 Tujuan

Tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- a. Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Kesehatan Semester I Tahun 2025;
- b. Pemetaan kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Kesehatan;
- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Unit Pelayanan Kesehatan;
- d. Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

1.4 Target dan Sasaran

Target/sasaran yang ingin dicapai dalam kegiatan ini, adalah:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat (dalam hal ini pasien) sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan ini, meliputi :

- a. Metode Survei;
- b. Pelaksanaan dan Teknik Survei;
- c. Langkah-langkah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
- d. Pemantauan;
- e. Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat;
- f. Analisa hasil Survei dan Rencana tindak lanjut;
- g. Lokasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Unit Pelayanan Kesehatan Kemenkes;

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Profil Responden

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap responden dengan profil berdasarkan usia, jenis kelamin, pekerjaan dan satuan kerja.

Responden berdasarkan usia dikelompokkan menjadi responden usia <18 tahun, 19-25 tahun, 31-40 tahun, 26-30 tahun, 31-35 tahun, 36-40 tahun, 41-45 tahun, 46-50 tahun, 51-55 tahun dan >56 tahun.

Responden berdasarkan jenis kelamin dikelompokkan menjadi Laki-Laki dan Perempuan. Responden berdasarkan pekerjaan dikelompokkan menjadi CPNS, PNS, PPPK, PPNP dan lainnya (yaitu termasuk pekerja swasta).

Responden berdasarkan satuan kerja dikelompokkan berdasarkan unit kerja eselon 1 kementerian kesehatan (Sekretariat Jenderal, Inspektorat Jenderal, Direktorat Jenderal Kesehatan Masyarakat, Direktorat Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit, Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan, Direktorat Jenderal Kefarmasian dan Alat Kesehatan, Direktorat Jenderal Tenaga Kesehatan, Badan Kebijakan Pembangunan Kesehatan), UPT Kementerian Kesehatan dan Pasien Umum (Pasien BPJS dan peserta yang bukan pegawai kementerian kesehatan).

2.2 Pengertian

Beberapa pengertian yang berkaitan dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini yaitu sebagai berikut:

- a. 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;

- b. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan peundang-undangan.
- d. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- e. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- f. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan hasil survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
- g. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

2.3 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menetapkan unsur survei kepuasan masyarakat sesuai dengan peraturan tersebut meliputi:

- a. Kesesuaian persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- b. Prosedur pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

- c. Kecepatan pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- d. Biaya/Tarif, adalah kesesuaian dan kewajaran tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
- e. Produk spesifikasi jenis pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- f. Kompetensi petugas, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi : pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- g. Perilaku petugas pelayanan, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
- h. Pengaduan adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
- i. Kualitas 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;

2.4 Metodologi

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

2.4.1 Langkah-langkah Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

a. Persiapan

- 1) Penetapan Pelaksanaan baik oleh sendiri maupun oleh unit *independent*;
- 2) Penyiapan Bahan yaitu kuesioner dan kelengkapan peralatan;
- 3) Penetapan responden, lokasi dan waktu pelaksanaan diantaranya penetapan jumlah responden, teknik penentuan besaran sampel dan populasi dengan menggunakan *table Morgan and Krejcie* serta menentukan lokasi dan mengumpulkan data ;
- 4) Penyusunan jadwal diantaranya penyusunan rencana pelaksanaan survei.

b. Pelaksanaan pengumpulan data

- 1) Menyusun kuesioner yang jumlah unsur maupun instrumen pertanyaan yang akan disurvei disesuaikan dengan jenis layanannya dan menentukan jumlah responden sesuai tabel populasi;
- 2) Pengisian kuesioner dilakukan oleh petugas unit pelayanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan;
- 3) Pengujian kualitas dan stabilitas data

2.4.2 Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*). Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih menggunakan *rumus Morgan and Krejcie* dengan populasi berdasarkan data kunjungan 6 bulan sebelumnya. Populasi (y) pada bulan Juli – Desember tahun 2024 sebesar 11137 kunjungan . sehingga, dapat ditentukan besar sampel (n) adalah minimal 371 orang.

Rumus sample Morgan and Krejcie :

$$n = \frac{x^2 \cdot N \cdot P (1-P)}{(N-1) \cdot d^2 + X^2 \cdot P (1-P)}$$

$$n = \frac{3,841 \times 11137 \times 0,25}{(11136) 0,0025 + 3,841 (0,25)}$$

$$n = \frac{10.694,3042}{27,84+0,96025}$$

$$n = \frac{10.694,3042}{28,80025}$$

$$n = 371$$

Keterangan :

- n = Ukuran Sampel
- N = Ukuran Populasi
- P = Proporsi Ppulasi (0,5)
- d = Derajat Ketelitian (0,05)
- X² = Nilai Tabel X² (3,84)

b. Penyusunan Jadwal

Penyusunan survei kepuasan masyarakat di Unit Pelayanan Kesehatan diperkirakan memerlukan waktu selama 3 (Tiga) bulan dengan perincian sebagai berikut:

- 1) Persiapan, 5 hari kerja;
- 2) Pelaksanaan pengumpulan data, 6 bulan hari kerja;
- 3) Pengolahan data survei, 10 hari kerja;
- 4) Penyusunan dan pelaporan hasil, 10 hari kerja.

2.4.3 Pelaksanaan Pengumpulan Data

a. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepuasan masyarakat melalui *Google Form (scan barcode)* atau mengisi form manual, pasien diminta mengisi kuesioner setelah mendapatkan pelayanan.

b. Pengisian kuesioner

Kegiatan survei dilakukan oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Kesehatan. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh penerima layanan melalui *link barcode* survey kepuasan atau bisa di akses melalui *website* Unit Pelayanan Kesehatan.

2.4.4 Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan survei kepuasan masyarakat akan disusun dengan materi utama sebagai berikut:

- a. Indeks per unsur pelayanan yang ditanyakan pada survei dalam kuesioner berdasarkan hasil penghitungan survei kepuasan masyarakat.
- b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan
- c. Kritik dan saran terhadap pelayanan.

BAB III

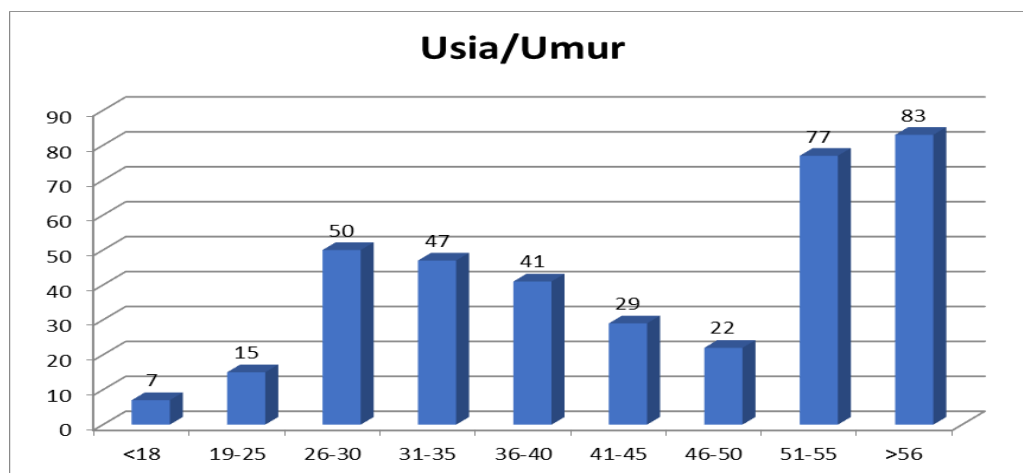
HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Profil Responden

Responden yang menjadi target survei adalah pengguna layanan Unit Pelayanan Kesehatan pada saat pengumpulan data dilakukan. Berdasarkan hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 371 orang, didapatkan data profil responden yang terdiri dari data usia, jenis kelamin, pekerjaan dan satuan kerja (bagi pegawai Kemenkes) yang diuraikan sebagai berikut :

3.1.1 Usia Responden

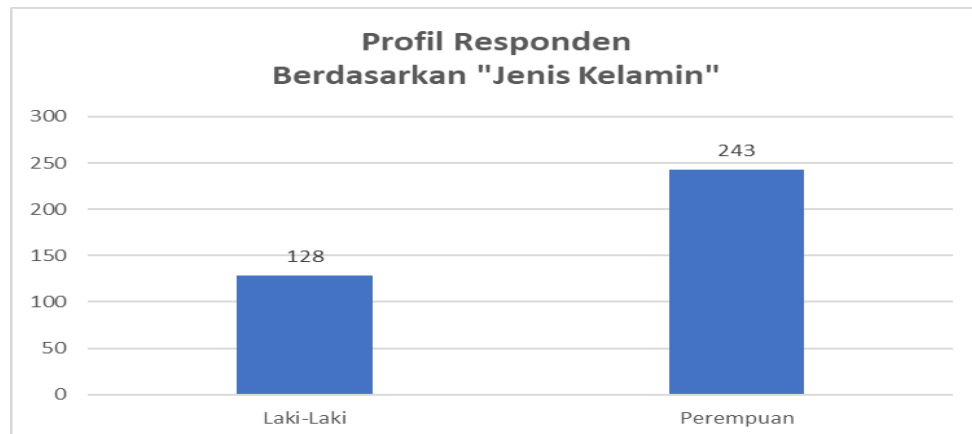
Hasil pengumpulan data yang telah dilakukan didapatkan data jumlah responden dengan rentang usia kurang dari 18 tahun sebanyak 7 orang (1,89%), usia 19-25 tahun sebanyak 15 orang (4,04%), usia 26-30 tahun sebanyak 50 orang (13,48%), usia 31-35 tahun sebanyak 47 orang (12,67%), usia 36-40 tahun sebanyak 41 orang (11,05%), usia 41-45 tahun sebanyak 29 orang (7,82%), usia 46-50 tahun sebanyak 22 orang (5,93%), usia 51-55 tahun sebanyak 77 orang (20,75%), usia >56 tahun sebanyak 83 orang (22,37%). Gambaran persentase jumlah responden berdasarkan usia dapat dilihat pada grafik 3.1 berikut:



Grafik 3.1 Profil Responden Berdasarkan Usia Responden

3.1.2 Jenis Kelamin

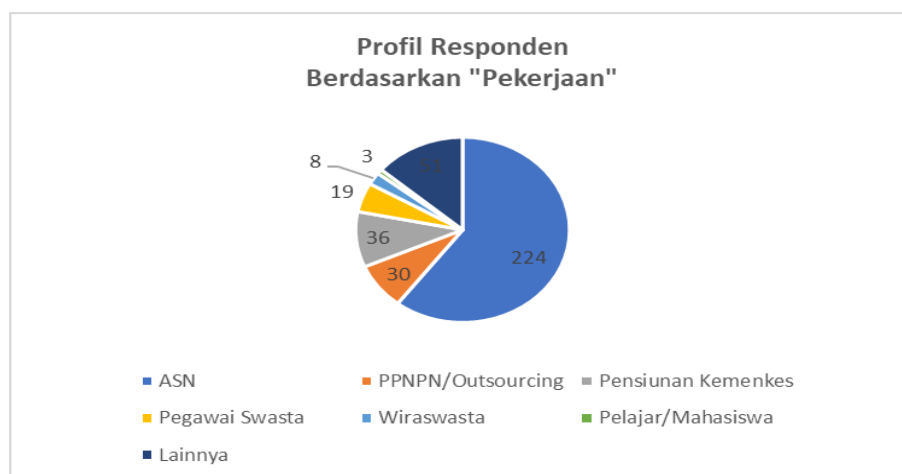
Hasil pengumpulan data yang telah dilakukan diperoleh data jenis kelamin responden laki-laki sebanyak 128 orang (34,5%) dan jenis kelamin perempuan sebanyak 244 orang (65,5%). Secara lebih rinci dapat dilihat pada grafik di bawah ini.



Grafik 3.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

3.1.3 Pekerjaan Responden

Hasil pengumpulan data yang telah dilakukan kepada pengguna layanan Unit Pelayanan Kesehatan Kemenkes diperoleh data pekerjaan responden yaitu sebagai ASN sebanyak 224 orang (60%), PPNPN/Outsourcing sebanyak 30 orang (8%), Pensiunan Kemenkes sebanyak 36 orang (10%), Pegawai swasta sebanyak 19 orang (5%), Wiraswasta sebanyak 8 orang (2%), Pelajar/Mahasiswa sebanyak 3 orang (1%), Lainnya 51 orang (14%). Secara lebih rinci jenis pekerjaan dijabarkan dalam diagram berikut:

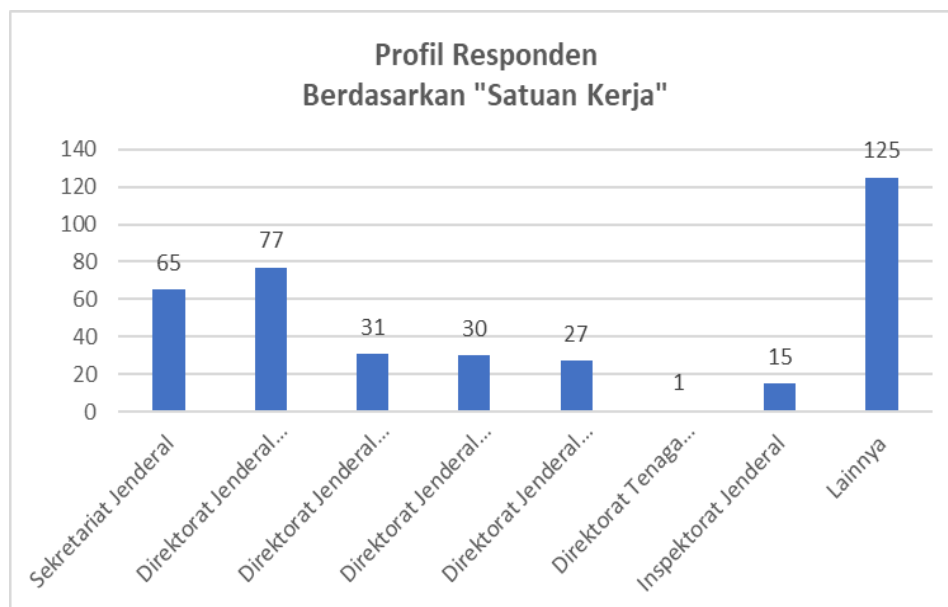


Grafik 3.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

3.1.4 Satuan Kerja

Hasil pengumpulan data yang telah dilakukan, diperoleh data satuan kerja responden yaitu satker sekretariat jenderal 65 orang (17,5%), Direktorat Jenderal Kesehatan Lanjutan 77 orang (20,8%), Direktorat Jenderal Kefarmasian dan Alat Kesehatan 31 orang (8,4%), Direktorat Jenderal Kesehatan Masyarakat 30 orang (8,1%), Direktorat Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit 27 orang (7,3%), Direktorat Tenaga Kesehatan 1 orang (0,3%), Inspektorat Jenderal 15 orang (4%), Lainnya 125 orang (33,7%).

Profil satuan kerja responden tampak pada grafik di bawah ini:



Grafik 3.4 Profil Responden Berdasarkan Satuan Kerja

3.2 Layanan Klinik Pratama

3.2.1 Pendaftaran

Terdapat 56 orang responden yang mengisi pendaftaran sebagai layanan yang diterima, dengan rata-rata memilih di skala 3 sampai 4. Dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas dengan layanan pendaftaran. Terdapat satu kritik terkait dengan tidak adanya pemberitahuan jadwal WFH petugas yang mengakibatkan perubahan untuk mengambil jadwal rujukan pasien.

3.2.2 Poli Umum

Terdapat 76 orang responden yang mengisi poli umum sebagai layanan yang pernah diterima, dengan rata-rata memilih di skala 3 sampai 4. Dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas dengan layanan poli umum. Terdapat saran penambahan dokter umum agar tidak terlalu antri, disediakan alat pemanggil pasien dan monitoring panggilan antrian agar menciptakan pelayanan transparansi.

3.2.3 Poli Gigi dan Mulut

Terdapat 53 responden yang mengisi poli gigi dan mulut sebagai layanan yang pernah diterima, dengan rata-rata memilih di skala 3 sampai 4. Dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas dengan layanan poli gigi dan mulut. Meskipun terdapat responden yang memilih skala 2. Terdapat kritik terkait antrian dan kuota pelayanan gigi dan mulut.

3.2.4 Layanan Vaksinasi

Terdapat 1 responden yang mengisi layanan vaksinasi sebagai layanan yang pernah diterima, dengan rata-rata memilih di skala 3 sampai 4. Dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas dengan layanan vaksinasi.

3.2.5 Layanan Kesehatan Ibu dan Anak

Terdapat 7 responden yang mengisi layanan kesehatan ibu dan anak sebagai layanan yang pernah diterima, dengan rata-rata memilih di skala 3 sampai 4. Dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas dengan layanan kesehatan ibu dan anak.

3.3 Layanan Klinik Utama

3.3.1 Pendaftaran

Terdapat 44 responden yang mengisi pendaftaran sebagai layanan yang pernah diterima, dengan rata-rata memilih di skala 3 sampai 4. Dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas dengan layanan pendaftaran.

3.3.2 Poli Spesialis Jantung

Terdapat 12 responden yang mengisi Poli Spesialis Jantung sebagai layanan yang pernah diterima, dengan rata-rata memilih di skala 3 sampai 4. Dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas dengan layanan spesialis jantung.

3.3.3 Poli Spesialis Paru

Terdapat 7 responden yang mengisi Poli Spesialis Paru sebagai layanan yang pernah diterima dengan rata-rata memilih di skala 3 sampai 4. Dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas dengan pelayanan Poli Spesialis Paru. Dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas dengan layanan spesialis paru.

3.3.4 Ruang Gawat Darurat

Terdapat 2 responden yang mengisi Ruang Gawat Darurat sebagai layanan yang pernah diterima dengan rata-rata memilih di skala 3. Dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas dengan pelayanan Ruang Gawat Darurat.

3.3.5 Radiologi

Terdapat 30 responden yang mengisi Radiologi sebagai layanan yang pernah diterima dengan rata-rata memilih di skala 3 sampai 4. Dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas dengan pelayanan radiologi. Terdapat apresiasi bahwa pelayanan yang diberikan oleh radiografer sangat baik.

3.3.6 Laboratorium

Terdapat 19 responden yang mengisi Laboratorium sebagai layanan yang pernah diterima dengan rata-rata memilih di skala 3 sampai 4. Dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas dengan pelayanan Laboratorium. Terdapat saran untuk disediakan ruangan pengambilan darah tertutup bagi wanita berhijab.

3.3.7 Fisioterapi

Terdapat 37 responden yang mengisi Fisioterapi sebagai layanan yang pernah diterima dengan rata-rata memilih di skala 3 sampai 4. Dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas dengan pelayanan fisioterapi. Terdapat apresiasi bahwa petugas fisioterapi handal dan komunikatif dalam memberikan penjelasan terkait keluhan pasien. Terdapat saran untuk penambahan petugas fisioterapi.

3.3.8 Poli Konsultasi Gizi

Terdapat 6 responden yang mengisi Poli Konsultasi Gizi sebagai layanan yang pernah diterima dengan rata-rata memilih di skala 3 sampai 4. Dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas dengan pelayanan Poli Konsultasi Gizi.

3.4 Respon Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengumpulan data, maka diperoleh gambaran perolehan data respon kepuasan masyarakat sebagai berikut:

3.4.1 Unsur Persyaratan (U1)

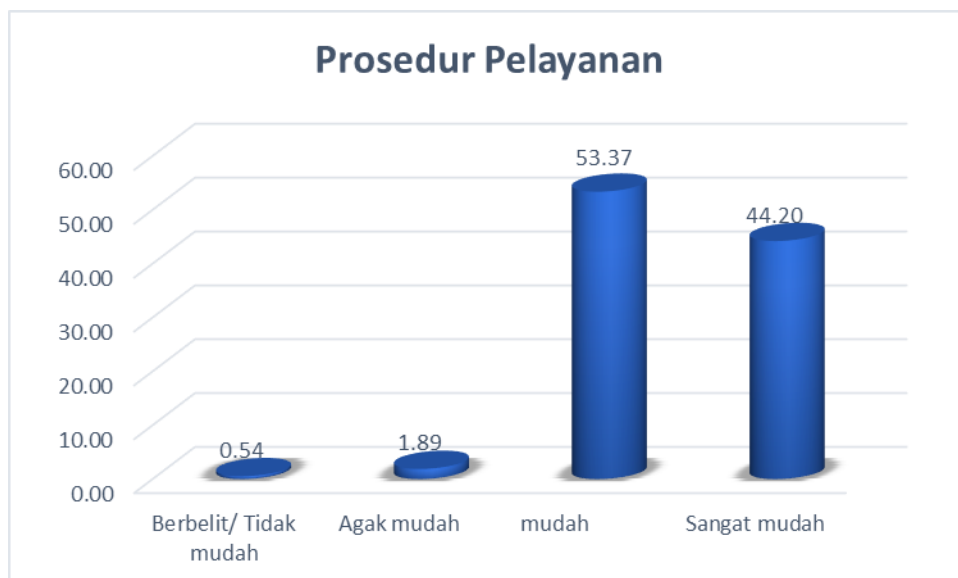
Pada unsur persyaratan responden diberi pertanyaan “Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan nya?”. Responden memilih jawaban sangat sesuai sebanyak 157 orang (42,32%), jawaban sesuai sebanyak 208 orang (56,06%), jawaban kurang sesuai sebanyak 4 orang (1,08%), dan jawaban tidak sesuai sebanyak 2 orang (0,54%). Respon terhadap unsur persyaratan tampak pada grafik di bawah ini:



Grafik 3.5 Respon Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Persyaratan (U1)

3.4.2 Unsur Prosedur Pelayanan (U2)

Pada unsur prosedur pelayanan responden diberi pertanyaan “Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur dalam mendapatkan pelayanan?”. Responden memilih jawaban sangat mudah sebanyak 164 orang (44,20%), jawaban mudah sebanyak 198 orang (53,37%), jawaban kurang mudah sebanyak 7 orang (1,89%), dan jawaban tidak mudah sebanyak 2 orang (0,54%). Respon terhadap unsur prosedur tampak pada grafik di bawah ini:

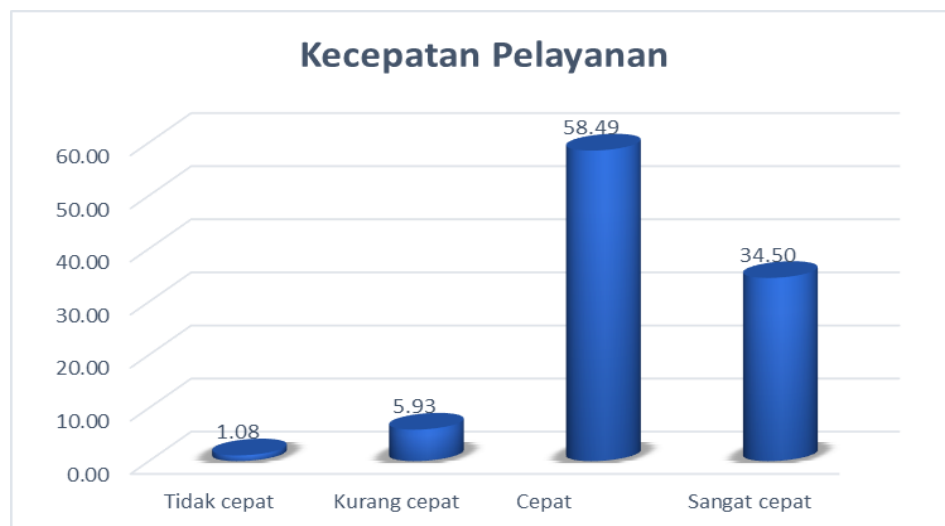


Grafik 3.6. Respon Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Prosedur Pelayanan (U2)

Pasien yang memilih prosedur berbelit atau tidak mudah dikarenakan prosedur meminta surat rujukan tidak efisien bagi pasien dikarenakan pasien harus datang berulang ke UPK untuk mengambil surat rujukan.

3.4.3 Unsur Waktu Penyelesaian (U3)

Pada unsur kecepatan pelayanan responden diberi pertanyaan “Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?”. Responden memilih jawaban sangat cepat sebanyak 128 orang (34,50%), jawaban cepat sebanyak 217 orang (58,49%), jawaban kurang cepat sebanyak 22 orang (5,93%), dan jawaban tidak cepat sebanyak 4 orang (1,08%). Respon terhadap unsur kecepatan tampak pada diagram di bawah ini:



Gambar 3.7 Respon Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Kecepatan Pelayanan (U3)

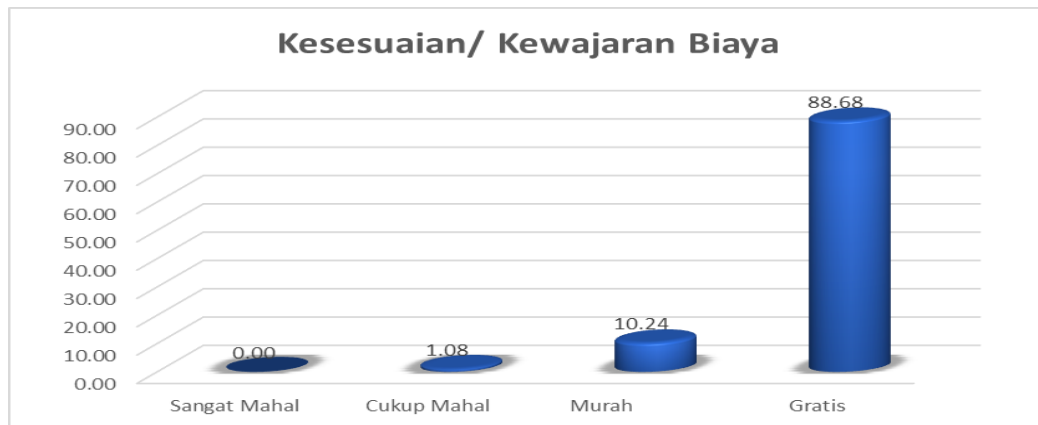
Responden yang menjawab kurang cepat dan tidak cepat rata-rata mengeluhkan terkait kuota pelayanan gigi dan mulut.

3.4.4 Unsur Biaya/Tarif (U4)

Unsur Kewajaran Biaya (U4)

Pada unsur kewajaran biaya responden diberi pertanyaan “Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya dalam mendapatkan pelayanan?”. Responden memilih jawaban Gratis sebanyak 329 orang (88,68%), jawaban Murah sebanyak 38 orang (10,24%), jawaban Cukup Mahal sebanyak 4 orang (1,08%), dan jawaban Sangat Mahal

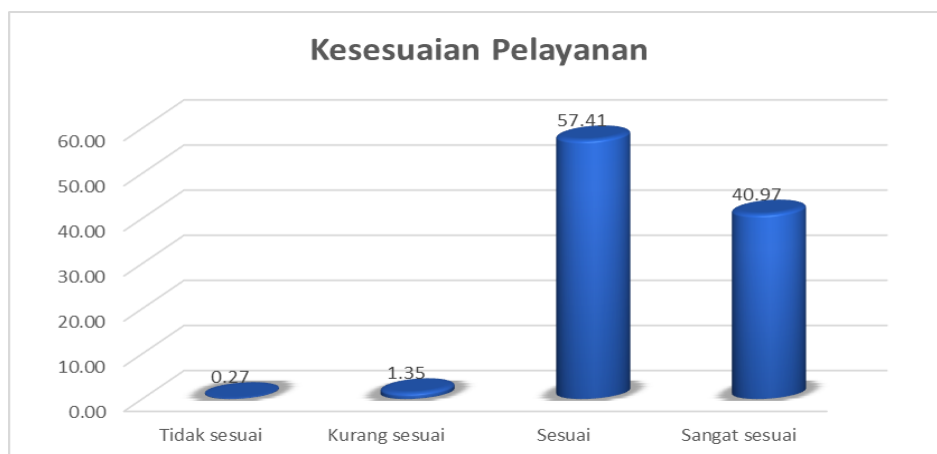
sebanyak 0 orang (0,00%). Respon terhadap unsur kewajaran biaya tampak pada grafik di bawah ini:



Grafik 3.8 Respon Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Kewajaran Biaya (U4)

3.4.5 Unsur Kesesuaian Pelayanan (U5)

Pada unsur kesesuaian pelayanan responden diberi pertanyaan “Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian pelayanan antara yang dijelaskan oleh petugas dengan yang Saudara terima?”. Responden memilih jawaban sangat sesuai sebanyak 152 orang (40,97%), jawaban sesuai sebanyak 213 orang (57,41%), jawaban kurang sesuai sebanyak 5 orang (1,35%), dan jawaban tidak sesuai sebanyak 1 orang (0,27%). Respon terhadap unsur kesesuaian pelayanan tampak pada grafik di bawah ini:

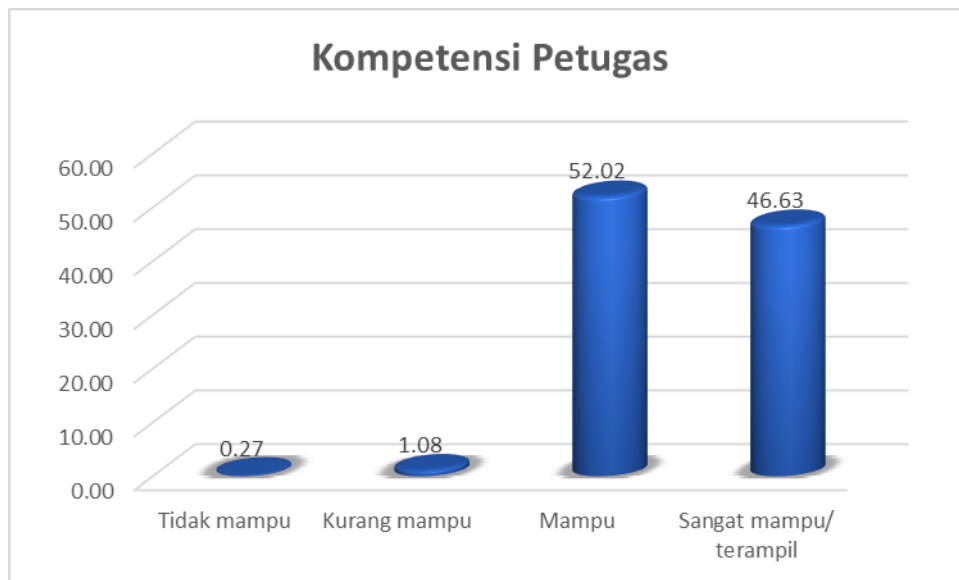


Grafik 3.9 Respon Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Kesesuaian Pelayanan (U5)

3.4.6 Unsur Kompetensi Petugas (U6)

Pada unsur kompetensi petugas diberi pertanyaan “Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam

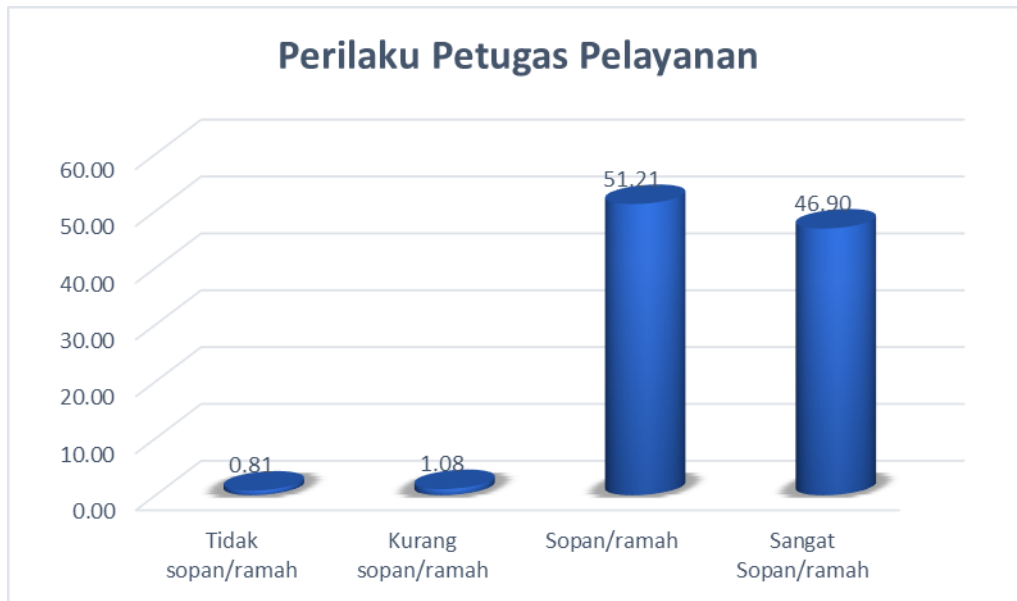
memberikan pelayanan?”. Responden memilih jawaban sangat mampu/terampil sebanyak 173 orang (46.63%), jawaban mampu sebanyak 193 orang (52.02%), jawaban kurang mampu sebanyak 4 orang (1.08%), dan jawaban tidak mampu sebanyak 1 orang (0.27%). Respon terhadap unsur kompetensi petugas tampak pada grafik di bawah ini:



Grafik 3.10 Respon Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Kompetensi Petugas (U6)

3.4.7 Unsur Perilaku Petugas (U7)

Pada unsur perilaku petugas diberi pertanyaan “Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang sikap petugas (sopan, ramah, tanggap, dll) dalam memberikan pelayanan?”. Responden memilih jawaban sangat sopan dan ramah sebanyak 174 orang (46,90%), jawaban sopan dan ramah sebanyak 190 orang (51,21%), jawaban kurang sopan dan ramah sebanyak 4 orang (1,08%), dan jawaban tidak sopan dan tidak ramah sebanyak 3 orang (0,81%). Respon terhadap unsur perilaku petugas tampak pada grafik di bawah ini:

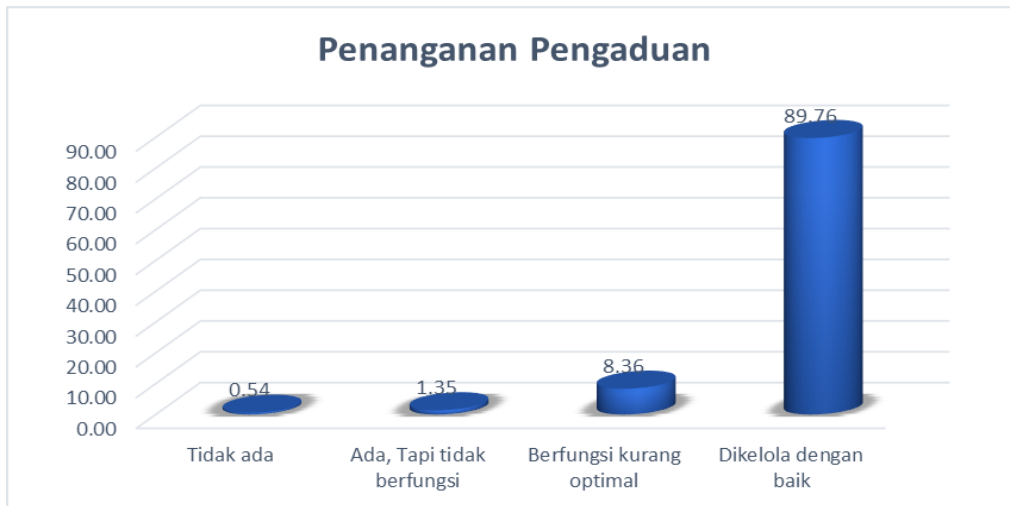


Grafik 3.11 Respon Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Perilaku Petugas (U7)

Responden yang memilih jawaban kurang sopan dan ramah serta tidak sopan dan ramah mengeluhkan kurang sopannya petugas di bagian pelayanan gigi, pendaftaran dan security yang masih ketus dalam menjawab pertanyaan pasien.

3.4.8 Unsur Penanganan Pengaduan (U8)

Pada unsur penanganan pengaduan responden diberi pertanyaan “Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang mekanisme/ prosedur penanganan keluhan yang ada di UPK Kemenkes RI?”. Responden memilih jawaban dikelola dengan baik sebanyak 333 orang (89,76%), jawaban berfungsi kurang maksimal sebanyak 31 orang (8,36%), jawaban ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 5 orang (1,35%), dan jawaban tidak ada/tidak tahu sebanyak 2 orang (0,54%). Respon terhadap unsur penanganan pengaduan tampak pada grafik di bawah ini:



Grafik 3.12 Respon Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penanganan Pengaduan (U8)

3.4.9 Unsur Sarana dan Prasarana (U9)

Kualitas Sarana dan Prasarana (U9)

Pada unsur kualitas sarana dan prasarana responden diberi pertanyaan “Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?”. Responden memilih jawaban sangat baik sebanyak 155 orang (41,78%), jawaban baik sebanyak 212 orang (57,14%), jawaban cukup sebanyak 4 orang (1,08%), dan jawaban buruk sebanyak 0 orang (0,00%). Respon terhadap unsur kualitas sarana dan prasarana tampak pada diagram di bawah ini:



Grafik 3.13 Respon Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Kualitas Sarana dan Prasarana (U9)

3.5 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Kesehatan

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini diperoleh dengan melaksanakan kegiatan survei kepuasan masyarakat atas pelayanan publik. Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada bulan Desember dengan memuat 9 indikator pertanyaan. Pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui indikator mutu pelayanan dalam menunjang kualitas pelayanan yang diberikan:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu	Kinerja
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	3,0655 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

Tabel 3.1 Analisis Hasil

Sumber : PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai/Unsur	1262	1266	1211	1438	1258	1280	1277	1437	1264
NRR/ Pertanyaan	3,402	3,412	3,264	3,876	3,391	3,450	3,442	3,873	3,407
NRR Tertimbang/ Pertanyaan	0,378	0,379	0,362	0,430	0,376	0,383	0,382	0,430	0,378
NRR Tertimbang/ Unsur	0,378								
								*)	**)
Total IKM Unit Pelayanan								3,498	87,431
IKM Unit Pelayanan	87,46								
Mutu Pelayanan	Baik								

Tabel 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Kesehatan

Keterangan :

U1 s.d U13	:	Unsur -Unsur Pelayanan
- U1	:	Persyaratan
- U2	:	Prosedur
- U3	:	Waktu Penyelesaian
- U4	:	Biaya/Tarif
- U5	:	Produk Spesifikasi
- U6	:	Kompetensi Petugas
- U7	:	Perilaku Petugas
- U8	:	Pengaduan
- U9	:	Kualitas Sarana dan Prasarana
NRR	:	Nilai Rata-Rata
IKM	:	Indeks Kepuasan Masyarakat
*)	:	Jumlah NRR IKM Tertimbang
**)	:	Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	:	Jumlah Nilai Per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner Yang Terisi
NRR Tertimbang	:	NRR Per Unsur x 0,111

Tabel 3.3 Tabel Nilai Unsur-Unsur Pelayanan

Berdasarkan tabel 3.2, Nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat tiap unsur pelayanan mendapatkan nilai 3,498. Sedangkan nilai indeks kepuasan masyarakat mendapatkan nilai 87,461. Indikator mutu pelayanan di Unit Pelayanan Kesehatan termasuk kategori Baik.

BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.

Nilai Unsur Pelayanan									
IKM per unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	3,402	3,412	3,264	3,876	3,391	3,450	3,442	3,873	3,407
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	3	5	1	9	2	7	6	8	4

Tabel 4.1 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

Keterangan :

U1: Persyaratan

U6: Kompetensi Petugas

U2: Prosedur

U7: Perilaku Petugas

U3: Waktu Penyelesaian

U8: Pengaduan

U4: Biaya/Tarif

U9: Kualitas Sarana & Prasarana

U5: Produk Spesifikasi

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat dilihat bahwa:

1. Unsur waktu penyelesaian (waktu tunggu pelayanan) mendapatkan nilai terendah yaitu 3,264. Berdasarkan kritik/saran dari survey kepuasan, responden memberi kritik terkait waktu tunggu pelayanan gigi & mulut yang lama dan memakai kuota tiap harinya yang menyebabkan pasien harus datang lebih pagi untuk mengambil antrian kuota poli gigi.
2. Unsur produk spesifikasi mendapatkan nilai 3,391 adalah nilai terendah kedua. Berdasarkan kritik/saran dari produk spesifikasi terkait kesesuaian informasi pelayanan antara yang dijelaskan oleh petugas,

responden memberikan kritik terkait petugas pendaftaran yang tidak paham tentang prosedur pelayanan gigi dan mulut.

3. Unsur persyaratan yang mendapatkan nilai 3,402 adalah nilai terendah ketiga. Berdasarkan kritik/saran dari survey kepuasan, responden memberikan saran memberlakukan daftar online untuk nomor urut antrian fisioterapi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

- a. Berdasarkan analisis permasalahan terhadap unsur waktu penyelesaian (waktu tunggu pelayanan poli gigi dan mulut) mendapatkan nilai terendah yaitu 3,246. Hal ini akan menjadi rencana tindak lanjut UPK untuk melakukan evaluasi pelayanan gigi dan mulut;
- b. Berdasarkan analisis permasalahan terhadap unsur produk spesifikasi mendapatkan nilai 3,391 adalah nilai terendah kedua. Hal ini akan menjadi rencana tindak lanjut UPK untuk membahas prosedur pelayanan gigi dan mulut;
- c. Berdasarkan analisis permasalahan terhadap unsur persyaratan yang mendapatkan nilai 3,402 adalah nilai terendah ketiga. Hal ini menjadi rencana tindak lanjut UPK untuk mengevaluasi pendaftaran di pelayanan fisioterapi.

4.3 Tindak Lanjut

- a. Waktu tunggu pelayanan poli gigi dan mulut sudah dilakukan evaluasi oleh manajemen dan staf poli gigi dan mulut. Manajemen membuat alur *fast tracking* poli gigi dan mulut pada bulan Mei 2025 untuk memudahkan pasien datang berobat ke poli gigi dan mulut.
- b. Prosedur pelayanan poli gigi dan mulut sudah di tindaklanjuti dengan membuat edaran pelayanan poli gigi dan mulut dan di edarkan ke setiap satker kemenkes melalui Srikandi pada tanggal 9 mei 2025.
- c. Pendaftaran pelayanan fisioterapi, sudah dilakukan edukasi antara petugas fisioterapi dengan pasien. Untuk daftar *online*, masih memiliki kendala terkait kekurangan jumlah SDM di bagian pendaftaran dan aplikasi rekam medis.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan terhadap Pelayanan Publik di Unit Pelayanan Kesehatan dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Jumlah responden dalam survei kepuasan semester I ini adalah 371 orang dengan populasi 11137 orang. Responden dipilih secara acak (*random sampling*);
- b. Mayoritas responden adalah perempuan dengan pekerjaan sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) ;
- c. Indeks kepuasan tiap unsur pelayan di Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan mendapatkan nilai rata-rata 3,502 Dengan nilai yang tertinggi 3,873 (Pengaduan) dan yang terendah 3,246 (waktu penyelesaian);
- d. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Unit Pelayanan Kesehatan adalah 87,46 yang berarti berada pada mutu pelayanan B (Baik) .

5.2 Saran

- a. Mengevaluasi alur *fast tracking* pelayanan gigi dan mulut;
- b. Mengevaluasi waktu tunggu rawat jalan.

DAFTAR PUSTAKA

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 *tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 *tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2020 *tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan*.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2020 *tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan*.



**Direktorat Jenderal Kesehatan Lanjutan
Kementerian Kesehatan RI**

Jl. H. R. Rasuna Said Blok X5, No.Kav. 4-9, RT.1/RW.2
Kuningan, Kota Jakarta Selatan