



Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Sriwijaya

# ***BOOKLET*** **SURVEI KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS DENGAN INSTRUMEN IKM**



**Penulis:**

Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes  
Rizka Dian Pertiwi, S.KM

# **KONTRIBUTOR**

## **Penulis Konten**

Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes.

## **Desain Sampul:**

Rizka Dian Pertiwi, S.K.M.

# KATA PENGANTAR

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah maka disusun pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana tercantum dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk layanan publik di bidang kesehatan yang dapat diselenggarakan oleh pemerintah maupun swasta. Sehingga pedoman yang disusun tersebut juga dapat digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai persepsi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Survei kepuasan pengguna layanan kesehatan dalam hal ini pasien sering dijadikan salah satu tolak ukur kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan baik di tingkat dasar maupun lanjut. Hasil survei kepuasan pasien dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pimpinan dalam penentuan kebijakan khususnya dalam upaya peningkatan kepuasan pasien dan peningkatan mutu layanan kesehatan.

Booklet ini diharapkan dapat memberikan informasi praktis dalam penggunaan instrumen Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) khususnya pada layanan kesehatan tingkat dasar di puskesmas.

Juli 2021  
Penulis

# DAFTAR ISI

i	<b>Halaman Sampul</b>
ii	<b>Kontributor</b>
iii	<b>Kata Pengantar</b>
iv	<b>Daftar Isi</b>
1	<b>Bab I.</b> Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
5	<b>Bab II.</b> Studi Kasus Survei Kepuasan Pasien dengan Instrumen IKM
20	<b>Bab III.</b> Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Pasien

## **Referensi**

## **Bab I. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan yang dapat dilakukan oleh instansi pemerintah.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan penting dan menjadi keharusan bagi lembaga penyelenggara layanan kepada masyarakat didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017, tertanggal 16 Mei 2017 tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik<sup>(1)</sup>. Instrumen ini sudah digunakan untuk mengukur kepuasan pasien di fasilitas kesehatan seperti puskesmas dan rumah sakit <sup>(2)(3)(4)(5)(6)(7)</sup>. Penggunaan kuesioner kepuasan pasien dianggap signifikan sebagai alat peningkatan mutu layanan<sup>(8)</sup>.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 sebagai penjabaran teknis dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 16 tahun 2014 yang ditujukan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas tentang cara mendapatkan informasi kepuasan masyarakat/pelanggan.

Informasi tentang kepuasan masyarakat sangat dibutuhkan lembaga pelayanan publik mengingat timbulnya berbagai keluhan masyarakat yang

disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial yang dapat berdampak buruk terhadap citra instansi.

Survei ini dilakukan secara berkala dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya melakukan survei minimal 1 (satu) tahun sekali.

Survei ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1
2. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2
3. Baik, diberi nilai persepsi 3
4. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4

Komponen yang diukur meliputi 9 aspek yakni:

**1. Persyaratan**

adalah persyaratan teknis maupun administratif yang wajib dipenuhi dalam penyelenggaraan suatu jenis pelayanan.

**2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

adalah tata cara standar dalam pelayanan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

**3. Waktu Penyelesaian**

adalah jangka waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

**4. Biaya/Tarif**

adalah ongkos pelayanan yang dibebankan kepada penerima layanan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

**5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

adalah hasil pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan atau yang diterima masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

**6. Kompetensi Pelaksana**

adalah kemampuan yang wajib dimiliki oleh pelaksana/pemberi layanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

**7. Perilaku Pelaksana**

adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hubungan antara pasien dan profesional layanan kesehatan seperti pemberian informasi, keterlibatan dalam pengambilan keputusan dan perlakuan terhadap pasien merupakan faktor penting yang dapat menjelaskan tentang kepuasan pasien<sup>(9)</sup>

**8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan/keluhan dan tindak lanjut yang perlu dilakukan.

**9. Sarana dan prasarana**

adalah penunjang utama proses layanan. Sarana merupakan benda yang bergerak (seperti: komputer dan mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (seperti gedung).

## Bab II. Studi Kasus Survei Kepuasan Pasien dengan Instrumen IKM

Suasana kantor di pagi hari menjadi terusik karena adanya informasi keluhan pasien terhadap layanan poliklinik umum di puskesmas X. Sehingga kepala puskesmas mengkonfirmasi hal tersebut kepada penanggung jawab mutu layanan puskesmas.



"Kenapa bisa ada keluhan dari pasien mengenai layanan pemeriksaan umum?"

"Tadi pagi saya melihat pasien sudah banyak menunggu tetapi layanan belum dimulai? Bagaimana ini...?"

"i.i..iya Pak. Kalau hari Senin banyak pasien yang datang dan memang ada keterbatasan ruangan untuk menunggu"



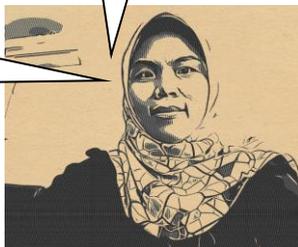
Kepala puskesmas menginstruksikan penanggung jawab mutu layanan puskesmas untuk segera menyiapkan rapat koordinasi.

“Segera siapkan rapat siang ini. Saya minta seluruh tim mutu dan unit lain yang terkait. Pastikan penanggung jawab UKP beserta tim nya wajib hadir. Kita akan bahas tentang survei kepuasan pelanggan.”



“Baik, Pak!”

“Saya akan menyiapkan surat undangan rapat, ruangan serta materi untuk dibahas dalam rapat siang ini Pak.”



Kepala puskesmas membuka rapat dan di awal pertemuan menyampaikan tentang adanya keluhan pasien pada layanan pemeriksaan umum dan meminta pendapat setiap peserta rapat yang merupakan perwakilan setiap unit di Puskesmas.



Penanggung jawab mutu menyatakan bahwa selama ini puskesmas sudah melakukan survei kepuasan dengan penyediaan kotak saran dan jika ada keluhan langsung ditangani. Tetapi mulai tahun ini puskesmas perlu melakukan survei kepuasan pasien secara sistematis minimal setahun sekali. Disampaikan pula bahwa persiapan survei tersebut sudah diagendakan pelaksanaannya pada bulan ini.

Rapat diakhiri dengan kesimpulan agar besok sudah mulai dilakukan kegiatan persiapan survei kepuasan pasien.

Puskesmas menetapkan akan mengadakan survei per tahun. Hal ini sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam aturan Survei Kepuasan Masyarakat.

Hasil survei akan digunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan puskesmas dengan melihat kecenderungan (*trend*) layanan poliklinik umum yang telah diberikan kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi masyarakat terhadap layanan poliklinik umum. Responden diminta untuk menentukan persepsi mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Skor 1 : Tidak Puas

Skor 2 : Kurang Puas

Skor 3 : Puas

Skor 4 : Sangat Puas

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- a. Persiapan selama 6 (enam) hari kerja
- b. Pelaksanaan pengumpulan data selama 6 (enam) hari kerja
- c. Pengolahan data indeks selama 6 (enam) hari kerja
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil selama 6 (enam) hari kerja

## I. Rapat persiapan survei kepuasan pasien



Langkah-langkah yang dilakukan adalah:

1. Penetapan tim pelaksana yang dibuktikan dengan adanya SK kepala puskesmas
2. Penyiapan bahan untuk melaksanakan survei
3. Penetapan jumlah responden, lokasi dan waktu pengumpulan data

Perhitungan besar sampel dapat menggunakan rumus berikut:

$$S = \{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q\} / \{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q\}$$

Keterangan:

- S : jumlah sampel
- $\lambda^2$  : lamda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan 1% atau 5% atau 10%
- N : populasi
- P : populasi menyebar normal
- Q : 0,5
- D : 0,0

4. Penentuan lokasi dan waktu pengumpulan data.  
Lokasi telah ditetapkan yakni di poliklinik umum puskesmas X dan akan dilakukan survei pada waktu jam layanan

## II. Rapat penyusunan kuesioner survei



Kuesioner dapat dibuat dalam bentuk elektronik (e-survei) misalnya menggunakan google formulir. Pada waktu survei, responden akan diberikan link untuk mengakses kuesioner online melalui telepon seluler masing-masing. Bagi yang tidak memiliki telepon seluler tetap dapat berpartisipasi dalam survei dengan cara diberikan formulir kuesioner yang sudah dicetak secara langsung.

Format kuesioner yang digunakan mengacu pada peraturan yang berlaku sesuai ketetapan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017.

Format dan materi kuesioner seperti tercantum berikut.

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN PASIEN  
DI POLIKLINIK UMUM PUSKESMAS X  
KABUPATEN/KOTA Y**

Tanggal survei: .....-.....-.....

Waktu survei: .....

**IDENTITAS RESPONDEN**

Jenis kelamin: L/P	Usia: ..... tahun
Pendidikan: SD/SMP/SMA/Diploma/S1/S2/S3	Pekerjaan: PNS/TNI/Polri/Swasta/Wirusaha/Lainnya

**PERSEPSI MENGENAI PELAYANAN**

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i mengenai kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
  - a. Tidak sesuai
  - b. Kurang sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat sesuai
  
2. Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu/Sdr/i mengenai kemudahan prosedur pelayanan?
  - a. Tidak mudah
  - b. Kurang mudah
  - c. Mudah
  - d. Sangat mudah
  
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i mengenai kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
  - a. Tidak cepat
  - b. Kurang cepat
  - c. Cepat
  - d. Sangat cepat

4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i mengenai kewajaran biaya/tarif pelayanan?
  - a. Sangat mahal
  - b. Cukup mahal
  - c. Murah
  - d. Gratis
  
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
  - a. Tidak sesuai
  - b. Kurang sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat sesuai
  
6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i mengenai kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?
  - a. Tidak kompeten
  - b. Kurang kompeten
  - c. Kompeten
  - d. Sangat kompeten
  
7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
  - a. Tidak sopan dan ramah
  - b. Kurang sopan dan ramah
  - c. Sopan dan ramah
  - d. Sangat sopan dan ramah
  
8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i mengenai kualitas sarana dan prasarana?
  - a. Buruk
  - b. Cukup
  - c. Baik
  - d. Sangat baik
  
9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan?
  - a. Tidak ada
  - b. Ada tetapi tidak berfungsi
  - c. Berfungsi kurang maksimal
  - d. Dikelola dengan baik

### III. Penyebaran kuesioner

Pendistribusian kuesioner kepada responden dengan mengirimkan tautan/link kuesioner online melalui WA pasien atau memberikan secara langsung formulir kuesioner kepada pasien yang tidak memiliki telepon seluler. Pemilihan sampel dilakukan dengan metode *Accidental Sampling* yakni secara langsung menanyakan kesediaan pasien yang selesai mendapatkan layanan di puskesmas.

Berikut merupakan contoh link untuk mengakses google formulir.

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeJiLsvrqGezLKize5\\_ruQ0gauaj\\_ep4IfpgaDiPqrTiDOsLQ/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeJiLsvrqGezLKize5_ruQ0gauaj_ep4IfpgaDiPqrTiDOsLQ/viewform)

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeJiLsvrqGezLKize5\\_ruQ0gauaj\\_ep4IfpgaDiPqrTiDOsLQ/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeJiLsvrqGezLKize5_ruQ0gauaj_ep4IfpgaDiPqrTiDOsLQ/viewform)

## SURVEI KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN POLIKLINIK UMUM DI PUSKESMAS X KABUPATEN/KOTA Y

Survei ini diselenggarakan untuk mendapatkan informasi mengenai pelayanan yang telah diberikan oleh poliklinik umum puskesmas X kab/kota Y.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/i yang telah memperoleh pelayanan di poliklinik umum puskesmas X untuk mengisi kuesioner berikut. Survei ini hanya membutuhkan waktu pengisian sekitar 10 menit yang meliputi pertanyaan yang wajib dijawab (bertanda \*) dan tidak wajib dijawab (tanpa tanda \*). Survei ini tidak perlu mencantumkan nama responden sehingga privasi dan kerahasiaan jawaban Anda terlindungi. Jika Anda memiliki pertanyaan atau komentar, mohon dapat menghubungi email [xxxxx@gmail.com](mailto:xxxxx@gmail.com)

Atas perhatian dan partisipasi Anda, diucapkan terima kasih.

Hormat kami,  
Puskesmas X

#### IV. Pengolahan data dan analisis data

Masing-masing unsur dalam setiap pertanyaan kuesioner diberi nilai. Nilai dihitung menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur, maka diperoleh perhitungan berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nlai 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

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu: dengan komputer atau manual

Berikut adalah contoh tabel entry data menggunakan komputer:

### Pengolahan Data Survei Kepuasan Pasien Per Responden dan Per Unsur Pelayanan

No Res	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
No. responden selanjutnya ---									
Σ nilai unsur									
NRR unsur									
NRR tertimbang unsur									
IKM unit layanan									

Keterangan:

- U1-U9 : unsur-unsur pelayanan
- NRR : nilai rata-rata
- IKM : indeks kepuasan masyarakat
- NRR per unsur : jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur : NRR per unsur x 0,111

**IKM UNIT PELAYANAN**

- 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 (25,00-64,99)

## **V. Rapat pemaparan hasil analisis data survei kepuasan pasien**



Hasil survei kepuasan pelanggan dengan instrumen IKM perlu dipaparkan secara internal di puskesmas dengan dihadiri oleh semua unit terkait. Dalam rapat akan dibahas tentang skor survei kepuasan yang diperoleh selanjutnya mengkaji lebih lanjut potensi perbaikan atau peningkatan mutu layanan kepada pelanggan.

### **Bab III. Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Pasien**

Isi penting yang akan dituliskan dalam laporan survei kepuasan pelanggan mencakup:

1. **Pendahuluan** meliputi: latar belakang masalah, tujuan survei, metode, tim survei dan jadwal pelaksanaan serta tindak lanjut hasil survei.
  - a. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya masalah dalam penyusunan survei kepuasan, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
  - b. Tujuan survei berisi tentang hasil akhir yang dicapai.
  - c. Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan sampel, dan jumlah responden. Selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah oleh tim.
  - d. Tim survei terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana survei.
  - e. Jadwal memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.
  
2. **Analisis** mencakup: data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan pelanggan dari unit pelayanan dapat disusun sebagai berikut:

## A. Menghitung nilai indeks unit layanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah seperti tabel berikut:

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan	A
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	B
3	Waktu penyelesaian	C
4	Biaya/tarif	D
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	E
6	Kompetensi pelaksana	F
7	Perilaku pelaksana	G
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	H
9	Sarana dan prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:  
 $(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai survei kepuasan setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X x 25 = y
- b. Mutu dan kinerja pelayanan

### Contoh Format Publikasi IKM di Ruang Pelayanan

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS/KANTOR/UNIT/UPT --- KEMENTERIAN/LEMBAGA/PEMERINTAH PROV/KAB/KOTA --- BULAN/TRIWULAN/SEMESTER/TAHUN ---	
NILAI IKM  <b>80</b>	Nama Layanan: ---  Responden  Jumlah : --- orang Jenis kelamin : L ---/ P --- Pendidikan : SD --- orang SMP --- orang SMA --- orang Perguruan Tinggi ---orang Periode survei : tgl/bln/th s/d tgl/bln/th
Terima kasih atas penilaian yang telah anda berikan  Masukan anda sangat bermanfaat untuk perbaikan layanan di unit kami sehingga kami dapat meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat	

## **B. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan**

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap.

Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisis survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei serupa sebelumnya.

Perlu dilakukan analisis terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari survei itu sendiri. Analisis masing-masing unsur dapat dilakukan dengan cara univariat dan bivariat

3. **Penutup** terdiri dari: kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil survei baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara operasional pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan.

Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

### **Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Kepuasan Pasien**

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu										Penanggungjawab	

Proyek selesai. Semua staf puskesmas sudah dapat memahami penggunaan instrumen IKM dalam survei kepuasan pasien.

Berikut adalah format laporan hasil survei kepuasan pasien yang dapat disusun oleh tim mutu di puskesmas.

**Halaman Judul**

**Kata Pengantar**

**Daftar Isi**

**Bab I. Pendahuluan**

(Latar Belakang, Maksud dan Tujuan, Respon, Ruang Lingkup, Manfaat, Unsur Instrumen Kepuasan)

**Bab II. Metodologi Pengukuran**

(Metodologi Survei, Instrumen Survei, Teknik Pengumpulan Data)

**Bab III. Hasil Survei dan Analisis Data**

(Metode Pengolahan Data, Hasil Pengukuran Survei, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Survei Kepuasan)

**Bab IV. Kesimpulan**

**Rujukan**

**Lampiran**

## Referensi

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
2. Nesimnasi V, Romeo P, Ndoen EM. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Oepoi Kota Kupang. *Lontar J Community Heal.* 2019;1(4).
3. Kurdi M, Ahli W, Pada M, Diklat B, Banten P, Raya J, et al. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Pamarayan Kabupaten Serang. 2016;3(2)
4. Dasaryandi KR, Arif Y, Wijaya ER. Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Rujukan di Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2019. *NERS J Keperawatan.* 2019
5. Mohamad Rizan. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengguna Jasa Layanan Kesehatan BPJS Di RS Hasan Sadikin Bandung. *JRMSI - J Ris Manaj Sains Indones.* 2020
6. Savitri M, Armando DY. a Survey on the Community Satisfaction Index Based on Kepmenpan No. 25/M.Pan/2/2004 At Kanujoso Djatiwibowo Regional General Hospital, Balikpapan in 2018. *J Indones Heal Policy Adm.* 2019
7. Fahamsyah D. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kabupaten Hulu Sungai Utara. *J Adm Kesehat Indones.* 2018
8. Al-Abri R, Al-Balushi A. Patient Satisfaction Survey As A Tool Towards Quality Improvement. *Oman Med J.* 2014
9. Heberer M, Bourke L, Wildhaber F, Sütterlin J. Partnership Between Patients and Health Care Professionals Is An Important Determinant of Patient Satisfaction. *Int J Healthc.* 2015