



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KABUPATEN PESISIR SELATAN TAHUN 2022

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, bahwa Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2022 ini telah kami selesaikan.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara disamping abdi masyarakat. Dalam kenyataan yang ditemui saat ini, masih banyak diterima terjadinya keluhan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah. Hal ini disebabkan, peningkatan dan perbaikan pelayanan publik, hanya dilihat dari sisi penyelenggara pelayanan, belum dipadukannya dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Survey ini mengacu kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 mulai diselenggarakan pada Juni 2022. Objek yang kami ambil dalam survey ini yaitu 7 (tujuh) Puskesmas Rawat Inap antara lain Puskesmas Tarusan, Puskesmas Koto Berapak, Puskesmas Surantih, Puskesmas Kambang, Puskesmas Balai Selasa, Puskesmas Air Haji dan Puskesmas Tanjung Beringin di Kabupaten Pesisir Selatan.

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan survey kami sampaikan dalam laporan ini, agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di Kabupaten Pesisir Selatan.

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Tim Penyusun serta semua pihak yang ikut membantu kelancaran penyusunan Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada 7 (tujuh) Puskesmas Rawat Inap (Unit Kerja / Satker). Dan semoga Laporan ini bermanfaat guna perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan dan kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit-Unit Penyelenggara Pelayanan dilingkungan Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan.

Painan, 21 Oktober 2022

BUPATI PESISIR SELATAN



Drs. RUSMA YUL ANWAR, M.Pd

DAFTAR ISI

Kata Pengantar		Hal i
Daftar Isi		iii
BAB I	PENDAHULUAN	1
	1.1 Latar Belakang.	1
	1.2 Dasar Hukum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat	4
	1.3 Maksud dan Tujuan	6
	1.4 Sasaran	7
	1.5 Manfaat	7
BAB II	PROFIL UNIT SURVEY PELAYANAN KABUPATEN PESISIR SELATAN	9
	2.1 Profil Kabupaten Pesisir Selatan	9
	2.2 Kondisi Geografis	38
BAB III	METODE DALAM PELAKSANAAN SURVEY DAN PENYUSUNAN LAPORAN	42
	3.1 Metode Survey	42
	3.2 Penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Tarusan, Puskesmas Koto Berapak, Puskesmas Surantih, Puskesmas Kambang, Puskesmas Balai Selasa, Puskesmas Air Haji dan Puskesmas Tanjung Beringin	44
BAB IV	HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	54
	4.1 Data dan Jumlah Responden	54
	4.2 Data responden berdasarkan Jenis Kelamin	55
	4.3 Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat	56
	4.4 Pembahasan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Tarusan, Puskesmas Koto Berapak, Puskesmas Surantih, Puskesmas Kambang, Puskesmas Balai Selasa, Puskesmas Air Haji dan Puskesmas Tanjung Beringin	61
BAB V	PENUTUP	69
	5.1 Kesimpulan	69
	5.2 Rekomendasi	70
LAMPIRAN		

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah Daerah sebagai *service provider* dan *service arranger* memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Unit Organisasi/Perangkat Daerah. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (birokrasi-Pemerintah Daerah) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang

terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur. Terlebih lagi bagi aparatur kecamatan dan kelurahan pada khususnya yang merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*publicservice*).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan.

Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan feed back/umpan balik atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan kepadamasyarakat guna perbaikan/peningkatan kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Program ini diselenggarakan untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya

Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*).

Melalui 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, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survey 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.

Seperti yang tertera di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri atas 10 (sepuluh) unsur yang harus ada dalam Unsur SKM diantaranya : (1) Kejelasan Persyaratan, (2) Persyaratan Pelayanan, (3) Sistem, Mekanisme dan Prosedur, (4) waktu Pelayanan, (5) Biaya/Tarif Layanan, (6) Sarana dan Prasarana Pelayanan, (7) Perilaku Pelaksana, (8) Kompetisi Pelaksana, (9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (10) Hasil Produk Layanan,

Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan

pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Untuk mewujudkan visi Kabupaten Pesisir Selatan dan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan maka Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan melalui Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Pesisir Selatan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat bagi Perangkat Daerah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat pada tahun 2022 yang memfokuskan pada 7 Puskesmas Rawat Inap (Unit Kerja/Satker).

Untuk mendapatkan data dan informasi tentang kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik, Pemerintah Daerah Kabupaten Pesisir Selatan melalui Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Pesisir Selatan, melakukan kegiatan survey IKM dan sekaligus sebagai evaluasi yang diperlukan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah.

1.2 Dasar Hukum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Dasar hukum yang menjadi dasar penyusunan laporan hasil pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah ;
2. Undang-Undang Nomor : 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi

- Sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Negara RI Nomor 3952).
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat.
 5. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.
 6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.
 7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
 8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/237/M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
 9. Surat Edaran Nomor : 4/M.PAN-RB/03/2012 Tentang Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
 11. Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 27 Tahun 2017 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2016-2021.

1.3 Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan dengan maksud adalah untuk mengetahui penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan pada 7 Puskesmas Rawat Inap (Unit Kerja /Satker) di Kabupaten Pesisir Selatan.

2. Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Terukurnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang ada pada 7 Puskesmas Rawat Inap (Unit Kerja/ Satker) di Kabupaten Pesisir Selatan.
2. Untuk mengetahui perkembangan kinerja pelayanan pada 7 Puskesmas Rawat Inap (Unit Kerja/ Satker) di Kabupaten Pesisir Selatan secara periodik.
3. Hasil pengukuran dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
4. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator makro Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Pesisir Selatan.
5. Sebagai ukuran dasar dalam menilai pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

1.4 Sasaran

Sasaran pelaksanaan survey indeks kepuasan masyarakat adalah :

1. Tingkat pencapaian kinerja pelayanan pada 7 Puskesmas Rawat Inap (Unit Kerja/ Satker) di Kabupaten Pesisir Selatan dalam memberikan pelayanan kependudukan kepada masyarakat.
2. Penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.
4. Diperolehnya Nilai Kepuasan Masyarakat pada 7 Puskesmas Rawat Inap (Unit Kerja/ Satker) di Kabupaten Pesisir Selatan dalam interval waktu berikutnya.

1.5 Manfaat

Laporan hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan secara periodik, maka akan diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada pada 7 Puskesmas Rawat Inap (Unit Kerja/ Satker) di Kabupaten Pesisir Selatan.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh 7 Puskesmas Rawat Inap (Unit Kerja/ Satker) di Kabupaten Pesisir Selatan.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada 7 Puskesmas Rawat Inap (Unit Kerja/ Satker) di Kabupaten Pesisir Selatan.

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja pelayanan pada 7 Puskesmas Rawat Inap (Unit Kerja/ Satker) di Kabupaten Pesisir Selatan.

BAB II
PROFIL UNIT SURVEY PELAYANAN
KABUPATEN PESISIR SELATAN

2.1. Profil Kabupaten Pesisir Selatan

1. Profil Puskesmas Tarusan

1. Struktur Organisasi

Susunan Organisasi Puskesmas Tarusan terdiri atas:

- a. Kepala Puskesmas
- b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha
- c. Penanggung Jawab UKM Essensial dan Keperawatan Masyarakat
 - Pelayanan Promosi Kesehatan Termasuk UKS
 - Pelayanan Kesehatan Lingkungan
 - Pelayanan Kesehatan Keluarga yang Bersifat UKM
 - Pelayanan Gizi yang Bersifat UKM
 - Pelayanan Pencegahan dan Pengendalian Penyakit
 - Pelayanan Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat
- d. Penanggung Jawab UKM Pengembangan
 - Pelayanan Kesehatan Gigi Masyarakat
 - Pelayanan Kesehatan Tradisional dan Komplementer
 - Pelayanan Kesehatan Olah Raga
 - Pelayanan Kesehatan Kerja
- e. Penanggung Jawab UKP. Kefarmasian dan Laboratorium
 - Pelayanan Pemeriksaan Umum
 - Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

- Pelayanan Kesehatan Keluarga yang bersifat UKP
 - Pelayanan Gawat Darurat
 - Pelayanan Rawat Inap Pelayanan Gizi yang bersifat UKP
 - Pelayanan Persalinan
 - Pelayanan Rawat Inap
 - Pelayanan Kefarmasian
 - Pelayanan Laboratorium
- f. Penanggung Jawab Jaringan Pelayanan Puskesmas dan Jejaring Puskesmas
- Puskesmas Pembantu
 - Poskesri
 - Jejaring Puskesmas
- g. Penanggung Jawab Bangunan Prasarana dan Peralatan
- h. Penanggung Jawab Mutu

2. Tugas Pokok dan Fungsi

- a. Mengkoordinir Penyusunan Perencanaan Tingkat Puskesmas
- b. Mengadakan Lokmin dengan Staf Puskesmas dan Instansi yang terkait (Pertemuan Lintas sektor)
- c. Mengadakan rapat bulanan dengan staf Puskesmas dan petugas Pustu/Poskesri dalam rangka mengevaluasi keg. PKM, memberikan petunjuk arahan, dan bimbingan teknis kepada semua staf dalam pelaksana tugas
- d. Membagi dan memberikan tugas kepada Staf sesuai dengan kompetensi dan kebutuhan organisasi
- e. Pengawasan dan evaluasi pengelolaan keuangan, administrasi keuangan dan administrasi Kepagawaian (TU)

- f. Melaporkan Pelaksanaan kegiatan Puskesmas kepada Kepala Dinas
- g. Menghadiri Rapat Bulanan Semua kepala Puskesmas dan Kepala Dinas Kesehatan dan menghadiri Rakon
- h. Menghadiri Undangan pertemuan di Kecamatan dan Nagari
- i. Memeriksa dan mendatangi laporan bulanan Puskesmas
- j. Melakukan Monitoring Ke Pustu, Poskesri dan Posyandu
- k. Mengevaluasi Penilaian Kinerja Bawahan (SKP)
- l. Mengkoordinir penyusunan laporan tahunan/profil puskesmas
- m. Mengkoordinir penyusunan laporan Kinerja Puskesmas

3. Sumber Daya Aparatur Negara (ASN)

Adapun potensi ASN di Puskesmas Tarusan dapat dilihat berdasarkan Bezetting tahun 2022 **sebanyak 45 orang**, dengan rincian sebagai berikut :

a. Berdasarkan Jabatan

- Jabatan Struktural : 2 orang
- Jabatan Fungsional Tertentu : 3
- Jabatan Fungsional Umum/ Staf : 40

b. Berdasarkan Pendidikan

- S1 : 7 orang
- D.III : 33 orang
- SMA : 4 orang
- SMP : 1 orang

c. Berdasarkan Golongan :

- Golongan I : 1 orang
- Golongan II : 14 orang
- Golongan III : 28 orang
- Golongan IV : 2 orang

4. Jenis-jenis pelayanan

a. Upaya Kesehatan Perorangan

- Pelayanan Unit Gawat Darurat
- Pelayanan Rawat Inap
- Pelayanan Persalinan Normal
- Pelayanan Kesehatan Anak dan Imunisasi
- Pelayanan Umum
- Pelayanan Lansia
- Pelayanan KIA dan KB
- Pelayanan Gigi dan Mulut
- Pelayanan Pemeriksaan Khusus (TB,HIV/AIDS,DLL)
- Pelayanan Farmasi
- Pelayanan Laboratorium
- Pelayanan Kantor
- Pelayanan Rekam Medis dan Kasir
- Pelayanan Pengaduan Pelayanan Konsultasi Kesehatan

b. Upaya Kesehatan Masyarakat

1. Esensial

- Promosi Kesehatan
- Gizi Masyarakat
- Kesehatan Lingkungan
- KIA dan KB
- Pencegahan dan Pengendalian Penyakit
- Perawatan Kesehatan Masyarakat

2. Pengembangan

- Pelayanan Kesehatan Gigi Masyarakat
- Lansia
- Kesehatan Olah Raga

- Kesehatan Jiwa
- Penjaringan anak sekolah dan UKS
- PKPB
- Usaha Kesehatan Kerja
- Kesehatan Indra Penyehatan Trad

2. Profil Puskesmas Koto Berapak

1. Struktur Organisasi

Susunan Organisasi Puskesmas Koto Berapak terdiri atas:

- a. Kepala Puskesmas
- b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha
 - SIK
 - Perencanaan dan Kepegawaian
 - Umum, Inventaris dan Aset
 - Keuangan
- c. Penanggung Jawab UKM Essensial dan Keperawatan Masyarakat
 - Koordinator Promkes
 - Koordinator Kesling
 - Koordinator Kesehatan Keluarga
 - Koordinator Gizi
 - Koordinator Pencegahan dan Pengendalian Penyakit
 - Koordinator Perkesmas dan PISPK
- d. Penanggung Jawab UKM Pengembangan
 - Koordinator UKGS dan UKGMD
 - Koordinator Yankestrad
 - Koordinator Kesehatan Kerja

- Koordinator P2 COVID-19
- Koordinator Kesehatan Haji
- Koordinator Matra dan Bencana
- Koordinator Lansia

e. Penanggung Jawab UKP. Kefarmasian dan Laboratorium

- Koordinator BP. Umum
- Koordinator Gigi dan Mulut
- Koordinator Bp Lansia
- Koordinator Layanan KIA
- Koordinator Layanan KB
- Koordinator Layanan IGD
- Koordinator Layanan Rawatan
- Koordinator Layanan RU. Persalinan
- Koordinator Layanan Apotik / Farmasi
- Koordinator Laboratorium
- Koordinator MR
- Koordinator Layanan Fisioterapis

f. Penanggung Jawab Jaringan Pelayanan Puskesmas dan Jejaring Puskesmas

- Puskesmas Pembantu
- Poskesri

g. Penanggung Jawab Bangunan Prasarana dan Alat

h. Penanggung Jawab Mutu

2. Tugas Pokok dan Fungsi

- a. Bertanggung jawab atas seluruh kegiatan Puskesmas.
- b. Memimpin pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Puskesmas.

- c. Membina Kerjasama karyawan/karyawati dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.
- d. Melakukan pengawasan melekat bagi seluruh pelaksanaan kegiatan program dan pengelolaan keuangan.
- e. Mengadakan koordinasi dengan Kepala Kecamatan dan Lintas Sektoral dalam upaya pembangunan kesehatan di wilayah kerja.
- f. Menjalin kemitraan dengan berbagai pihak dan masyarakat dalam rangka peningkatan derajat Kesehatan masyarakat.
- g. Menyusun perencanaan kegiatan Puskesmas dengan dibantu oleh staf Puskesmas.
- h. Memonitor dan mengevaluasi kegiatan Puskesmas.
- i. Melaporkan hasil kegiatan program ke Dinas Kesehatan Kabupaten, baik berupa laporan rutin maupun khusus.
- j. Membina petugas dalam meningkatkan mutu pelayanan (QA).
- k. Melakukan supervise dalam pelaksanaan kegiatan di Puskesmas induk, Pustu, Pos Kesehatan Desa (PKD), Posyandu dan di Masyarakat.

3. Sumber Daya Aparatur Negara (ASN)

Adapun potensi ASN di Puskesmas Koto Berapak dapat dilihat berdasarkan Bezetting tahun 2022 **sebanyak 35 orang**, dengan rincian sebagai berikut :

- a. Berdasarkan Jabatan
 - Jabatan Struktural : 2 orang
 - Jabatan Fungsional Tertentu :10
 - Jabatan Fungsional Umum/ Staf :23
- b. Berdasarkan Pendidikan
 - S1 : 1 orang
 - S1 : 11 orang

- D.III : 21 orang
- SMA : 1 orang

c. Berdasarkan Golongan :

- Golongan II : 13 orang
- Golongan III : 18 orang
- Golongan IV : 4 orang

4. Jenis-jenis pelayanan

a. Upaya kesehatan masyarakat (UKM) assensial

- Pelayanan Promosi Kesehatan
- Pelayanan Kesehatan Lingkungan
- Pelayanan Gizi
- Pelayanan KIA-KB
- Pelayanan Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit

b. Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) Pengembangan

- Pelayanan Kesehatan Jiwa
- Pelayanan kesehatan lansia
- Pelayanan Kesehatan Gigi Masyarakat;
- Pelayanan Kesehatan Masyarakat
- Pelayanan Kesehatan Olahraga
- Pelayanan Kesehatan Tradisional
- Pelayanan Kesehatan Kerja
- Pelayanan Kesehatan Remaja (PKPR)

c. Upaya Kesehatan Pelayanan (UKP)

- Loker Pendaftaran
- Pelayanan Pemeriksaan Umum;
- Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
- Pelayanan Kesehatan KIA

- Pelayanan KB
- Rawat Inap
- Pelayanan Kegawatiran Darurat
- Pelayanan Persalinan
- Pelayanan Kefarmasian
- Pelayanan Imunisasi
- Pelayanan Laboratorium
- Pelayanan Ambulance
- Pelayanan Vaksinasi COVID-19

3. Profil Puskesmas Surantih

1. Struktur Organisasi

Susunan Organisasi Puskesmas Surantih terdiri atas:

- a. Kepala Puskesmas
- b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha
- c. Penanggung Jawab UKM Essensial dan Keperawatan Masyarakat
 - Pelayanan Promosi Kesehatan Termasuk UKS
 - Pelayanan Kesehatan Lingkungan
 - Pelayanan Kesehatan Keluarga yang Bersifat UKM
 - Pelayanan Gizi yang Bersifat UKM
 - Pelayanan Pencegahan dan Pengendalian Penyakit
 - Pelayanan Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat
- d. Penanggung Jawab UKM Pengembangan
 - Pelayanan Kesehatan Gigi Masyarakat
 - Pelayanan Kesehatan Olah Raga
 - Pelayanan Kesehatan Kerja

- Pelayanan Kesehatan Lansia
 - Pelayanan Kesehatan Indra
 - Pelayanan Kesehatan Jiwa
 - Peduli Kesehatan Peduli Remaja
- e. Penanggung Jawab UKP. Kefarmasian dan Laboratorium
- Pendaftaran
 - UGD
 - Poli Umum
 - Poli Gigi dan Mulut
 - Poli KIA dan KB
 - Kefarmasian
 - Laboratorium
 - Klinik Imunisasi
 - Klinik Gizi
 - Klinik Sanitasi
- f. Penanggung Jawab Jaringan Pelayanan Puskesmas dan Jejaring Puskesmas
- Puskesmas Pembantu
 - Poskesri
- g. Penanggung Jawab Bangunan Prasarana dan Alat
- h. Penanggung Jawab Mutu

2. Tugas Pokok dan Fungsi

- a. Bertanggung jawab atas seluruh kegiatan Puskesmas.
- b. Memimpin pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Puskesmas.
- c. Membina kerjasama karyawan/karyawati dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.

- d. Melakukan pengawasan melekat bagi seluruh pelaksanaan kegiatan program dan pengelolaan keuangan.
- e. Mengadakan koordinasi dengan Kepala Kecamatan dan Lintas Sektoral dalam upaya pembangunan kesehatan di wilayah kerja.
- f. Menjalin kemitraan dengan berbagai pihak dan masyarakat dalam rangka peningkatan derajat kesehatan masyarakat.
- g. Menyusun perencanaan kegiatan Puskesmas dengan dibantu oleh staf Puskesmas.
- h. Memonitor dan mengevaluasi kegiatan Puskesmas.
- i. Melaporkan hasil kegiatan program ke Dinas Kesehatan Kabupaten, baik berupa laporan rutin maupun khusus.
- j. Membina petugas dalam meningkatkan mutu pelayanan (QA).
- k. Melakukan supervisi dalam pelaksanaan kegiatan di Puskesmas induk, Pustu, Pos Kesehatan Desa (PKD), Posyandu dan di Masyarakat.

3. Sumber Daya Aparatur Negara (ASN)

Adapun potensi ASN di Puskesmas Surantih dapat dilihat berdasarkan Bezetting tahun 2022 **sebanyak 53 orang**, dengan rincian sebagai berikut :

- a. Berdasarkan Jabatan
 - Jabatan Struktural : 2 orang
 - Jabatan Fungsional Tertentu :14
 - Jabatan Fungsional Umum/ Staf :37
- b. Berdasarkan Pendidikan
 - S1 : 16 orang
 - D.III : 33 orang
 - SMA : 4 orang
- c. Berdasarkan Golongan :

- Golongan II : 15 orang
- Golongan III : 36 orang
- Golongan IV : 2 orang

4. Jenis-jenis pelayanan

- a. Bp Umum
- b. Bp Gigi
- c. KIA
- d. Laboratorium
- e. Klinik Gigi
- f. MTBS
- g. PKPR
- h. KB
- i. Klinik Santun Lansia

4. Profil Puskesmas Kambang

1. Struktur Organisasi

Susunan Organisasi Puskesmas Kambang terdiri atas:

- a. Kepala Puskesmas
- b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha
- c. Penanggung Jawab UKM Essensial dan Keperawatan Masyarakat
 - Pelayanan Promosi Kesehatan Termasuk UKS
 - Pelayanan Kesehatan Lingkungan
 - Pelayanan Kesehatan Keluarga yang Bersifat UKM
 - Pelayanan Gizi yang Bersifat UKM
 - Pelayanan Pencegahan dan Pengendalian Penyakit
 - Pelayanan Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat
- d. Penanggung Jawab UKM Pengembangan

- Pelayanan Kesehatan Gigi Masyarakat
- Pelayanan Kesehatan Olah Raga
- Pelayanan Kesehatan Kerja
- Pelayanan Kesehatan Lansia
- Pelayanan Kesehatan Indra
- Pelayanan Kesehatan Jiwa
- Peduli Kesehatan Peduli Remaja

e. Penanggung Jawab UKP. Kefarmasian dan Laboratorium

- Pendaftaran
- UGD
- Poli Umum
- Poli Gigi dan Mulut
- Poli KIA dan KB
- Kefarmasian
- Laboratorium
- Klinik Imunisasi
- Klinik Gizi
- Klinik Sanitasi

f. Penanggung Jawab Jaringan Pelayanan Puskesmas dan Jejaring Puskesmas

- Puskesmas Pembantu
- Poskesri

g. Penanggung Jawab Bangunan Prasarana dan Alat

h. Penanggung Jawab Mutu

2. Tugas Pokok dan Fungsi

1. Bertanggung jawab atas seluruh kegiatan Puskesmas.

- m. Memimpin pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Puskesmas.
- n. Membina kerjasama karyawan/karyawati dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.
- o. Melakukan pengawasan melekat bagi seluruh pelaksanaan kegiatan program dan pengelolaan keuangan.
- p. Mengadakan koordinasi dengan Kepala Kecamatan dan Lintas Sektoral dalam upaya pembangunan kesehatan di wilayah kerja.
- q. Menjalin kemitraan dengan berbagai pihak dan masyarakat dalam rangka peningkatan derajat kesehatan masyarakat.
- r. Menyusun perencanaan kegiatan Puskesmas dengan dibantu oleh staf Puskesmas.
- s. Memonitor dan mengevaluasi kegiatan Puskesmas.
- t. Melaporkan hasil kegiatan program ke Dinas Kesehatan Kabupaten, baik berupa laporan rutin maupun khusus.
- u. Membina petugas dalam meningkatkan mutu pelayanan (QA).
- v. Melakukan supervisi dalam pelaksanaan kegiatan di Puskesmas induk, Pustu, Pos Kesehatan Desa (PKD), Posyandu dan di Masyarakat.

3. Sumber Daya Aparatur Sipil Negara (ASN)

Adapun potensi ASN di Puskesmas Kambang dapat dilihat berdasarkan Bezetting tahun 2022 **sebanyak 66 orang**, dengan rincian sebagai berikut :

- a. Berdasarkan Jabatan
 - Jabatan Struktural : 1 orang
 - Jabatan Fungsional Tertentu : 61 orang
 - Jabatan Pelaksanan : 4 orang
- b. Berdasarkan Pendidikan
 - S1 : 19 orang

- D.III : 43 orang
 - SMA : 4 orang
- c. Berdasarkan Golongan
- Golongan II : 20 orang
 - Golongan III : 42 orang
 - Golongan IV : 4 orang

4. Jenis-jenis pelayanan

- a. Pelayanan Pengobatan
- b. Pelayanan kesehatan gigi
- c. Pelayanan kesehatan ibu dan anak
- d. Pelayanan kesehatan ibu hamil dan ibu menyusui
- e. Pelayanan keluarga berencana
- f. Pelayanan imunisasi
- g. Klinik sanitasi
- h. Klinik konsultasi gizi
- i. Penyuluhan dan promosi kesehatan
- j. Pelayanan laboratorium
- k. UGD
- l. Rawat Inap
- m. TFC
- n. PONED
- o. Lansia
- p. Pelayanan kesehatan pada remaja (PKPR)

5. Profil Puskesmas Balai Selasa

1. Struktur Organisasi

Susunan Organisasi Puskesmas Balai Selasa terdiri atas:

- a. Kepala Puskesmas

- b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha
 - Bendahara Pengeluaran Blud
 - Bendahara Pengeluaran Pembantu
 - Bendahara Penerima
- c. Penanggung Jawab UKM Essensial dan Keperawatan Masyarakat
 - Pelayanan Promosi Kesehatan Termasuk UKS
 - Pelayanan Kesehatan Lingkungan
 - Pelayanan Kesehatan Keluarga yang Bersifat UKM
 - Pelayanan Gizi yang Bersifat UKM
 - Pelayanan Pencegahan dan Pengendalian Penyakit
 - Pelayanan Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat
- d. Penanggung Jawab UKM Pengembangan
 - Pelayanan Kesehatan Gigi Masyarakat
 - Pelayanan Kesehatan Tradisional Komplementer
 - Pelayanan Kesehatan Olah Raga
 - Pelayanan Kesehatan Kerja
 - Pelayanan Kesehatan Lansia
 - Pelayanan Kesehatan Indra
 - Pelayanan Kesehatan Jiwa
 - Peduli Kesehatan Peduli Remaja
- e. Penanggung Jawab UKP. Kefarmasian dan Laboratorium
 - Pelayanan Pemeriksaan UKM
 - Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
 - Pelayanan Kesehatan Keluarga yang Bersifat UKP
 - Pelayanan Gawat Darurat

- Pelayanan Gizi yang Bersifat UKP
 - Pelayanan Bersalin
 - Pelayanan Rawat Inap
 - Pelayanan Kefarmasian
 - Pelayanan Laboratorium
- f. Penanggung Jawab Jaringan Pelayanan Puskesmas dan Jejaring Puskesmas
- Puskesmas Pembantu/ Poskesri
 - Puskesmas Keliling
 - Nakes dan Praktek Mandiri
 - Toko Obat Berizin
- g. Penanggung Jawab Bangunan Prasarana dan Alat
- h. Penanggung Jawab Mutu

2. Tugas Pokok dan Fungsi

- a. Bertanggung jawab atas seluruh kegiatan Puskesmas.
- b. Memimpin pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Puskesmas.
- c. Membina kerjasama karyawan/karyawati dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.
- d. Melakukan pengawasan melekat bagi seluruh pelaksanaan kegiatan program dan pengelolaan keuangan.
- e. Mengadakan koordinasi dengan Kepala Kecamatan dan Lintas Sektoral dalam upaya pembangunan kesehatan di wilayah kerja.
- f. Menjalin kemitraan dengan berbagai pihak dan masyarakat dalam rangka peningkatan derajat kesehatan masyarakat.
- g. Menyusun perencanaan kegiatan Puskesmas dengan dibantu oleh staf Puskesmas.
- h. Memonitor dan mengevaluasi kegiatan Puskesmas.

- i. Melaporkan hasil kegiatan program ke Dinas Kesehatan Kabupaten, baik berupa laporan rutin maupun khusus.
- j. Membina petugas dalam meningkatkan mutu pelayanan (QA).
- k. Melakukan supervisi dalam pelaksanaan kegiatan di Puskesmas induk, Pustu, Pos Kesehatan Desa (PKD), Posyandu dan di Masyarakat.

3. Sumber Daya Aparatur Sipil Negara (ASN)

Adapun potensi ASN di Puskesmas Balai Selasa dapat dilihat berdasarkan Bezetting tahun 2022 **sebanyak 59 orang**, dengan rincian sebagai berikut :

- a. Berdasarkan Jabatan
 - Jabatan Struktural : 1 orang
 - Jabatan Fungsional Tertentu : 49
 - Jabatan Fungsional Umum/ Staf :9
- b. Berdasarkan Pendidikan
 - S1 : 8 orang
 - D.III : 47 orang
 - SMA : 5 orang
- c. Berdasarkan Golongan :
 - Golongan I : 0 orang
 - Golongan II : 17 orang
 - Golongan III : 41 orang
 - Golongan IV : 1 orang

4. Jenis-jenis pelayanan

- a. Pelayanan Upaya Perorangan
 - Pelayanan Pemeriksaan Umum
 - Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

- Pelayanan Kesehatan Ibu dan KB
- Pelayanan Kesehatan Anak dan Imunisasi
- Pelayanan Kefarmasian
- Pelayanan Laboratorium
- Pelayanan Kesehatan Lansia (Lanjut Usia)
- Pelayanan Rawat Inap
- Pelayanan Kegawatdaruratan/UGD
- Pelayanan Persalinan (PONED)
- Klinik Sanitasi
- Klinik Konsultasi Gizi
- Klinik Promkes
- Pelayanan Konseling HIV
- Pelayanan TB Paru/POjok TB
- Pemeriksaan EKG (Elektro Kardigram)
- Pelayanan USG

a. Pelayanan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM)

1. Pelayanan UKM Esensial dan Perkesmes

- Pelayanan Promosi Kesehatan
- Pelayanan Kesehatan Lingkungan
- Pelayanan Konseling KIA dan KB
- Pelayanan Gizi Masyarakat
- Pelayanan Program Pencegahan dan Pengendalian Penyakit
- Pelayanan Perawatan Kesehatan Masyarakat

2. Pelayanan UKM Pengembangan

- Pelayanan Kesehatan Jiwa
- Pelayanan Kesehatan Gigi Masaayarakat

- Pelayanan Kesehatan Lansia
- Pelayanan Kesehatan Prolanis
- Pelayanan Kesehatan Anak Sekolah
- Pelayanan Kesehatan Peduli Remaja
- Pelayanan Kesehatan Hatra/ Yankestrad
- Pelayanan Kesehatan Jasmani & Olahraga
- Pelayanan Kesehatan Indra

6. Profil Puskesmas Air Haji

1. Struktur Organisasi

Susunan Organisasi Puskesmas Air Haji terdiri atas:

- a. Kepala Puskesmas
- b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha
 - Manajemen
 - Sistem Informasi
 - Kepegawaian
 - Keuangan
- c. Penanggung Jawab UKM Essensial dan Keperawatan Masyarakat
 - Pelayanan Promosi Kesehatan Termasuk UKS
 - Pelayanan Kesehatan Lingkungan
 - Pelayanan Kesehatan Keluarga yang Bersifat UKM
 - Pelayanan Gizi yang Bersifat UKM
 - Pelayanan Pencegahan dan Pengendalian Penyakit
 - Pelayanan Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat
- d. Penanggung Jawab UKM Pengembangan
 - Pelayanan Kesehatan Gigi Masyarakat
 - Pelayanan Kesehatan Olah Raga

- Pelayanan Kesehatan Kerja
- Pelayanan Kesehatan Lansia
- Pelayanan Kesehatan Indra
- Pelayanan Kesehatan Jiwa
- Peduli Kesehatan Peduli Remaja

e. Penanggung Jawab UKP. Kefarmasian dan Laboratorium

- Pendaftaran
- UGD
- Poli Umum
- Poli Gigi dan Mulut
- Poli KIA dan KB
- Kefarmasian
- Laboratorium
- Klinik Imunisasi
- Klinik Gizi
- Klinik Sanitasi

f. Penanggung Jawab Jaringan Pelayanan Puskesmas dan Jejaring Puskesmas

- Puskesmas Pembantu
- Poskesri

g. Penanggung Jawab Bangunan Prasarana dan Alat

h. Penanggung Jawab Mutu

2. Tugas Pokok dan Fungsi

Tugas pokok dan fungsi Puskesmas berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas adalah sebagai berikut:

Tugas Pokok :

- a. Melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya.
- b. Puskesmas mengintegrasikan program yang dilaksanakannya dengan pendekatan keluarga.
- c. Pendekatan keluarga merupakan salah satu cara Puskesmas mengintegrasikan program untuk meningkatkan jangkauan sasaran dan mendekatkan akses pelayanan kesehatan di wilayah kerjanya dengan mendatangi keluarga.

Fungsi :

- a. Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) tingkat pertama di wilayah kerjanya.
- b. Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) tingkat pertama di wilayah kerjanya.

Dalam melaksanakan fungsi penyelenggaraan UKM tingkat pertama di wilayah kerjanya Puskesmas berwenang untuk:

- a. Menyusun perencanaan kegiatan berdasarkan hasil analisis masalah kesehatan masyarakat dan kebutuhan pelayanan yang diperlukan.
- b. Melaksanakan advokasi dan sosialisasi kebijakan kesehatan.
- c. Melaksanakan komunikasi, informasi, edukasi, dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan.
- d. Menggerakkan masyarakat untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kesehatan pada setiap tingkat

- perkembangan masyarakat yang bekerja sama dengan pimpinan wilayah dan sektor lain terkait.
- e. Melaksanakan pembinaan teknis terhadap institusi, jaringan pelayanan Puskesmas dan upaya kesehatan bersumber daya masyarakat.
 - f. Melaksanakan perencanaan kebutuhan dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia Puskesmas.
 - g. Memantau pelaksanaan pembangunan agar berwawasan kesehatan.
 - h. Memberikan Pelayanan Kesehatan yang berorientasi pada keluarga, kelompok, dan masyarakat dengan mempertimbangkan faktor biologis, psikologis, sosial, budaya, dan spiritual.
 - i. Melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap akses, mutu, dan cakupan Pelayanan Kesehatan.
 - j. Memberikan rekomendasi terkait masalah kesehatan masyarakat kepada dinas kesehatan daerah kabupaten/kota, melaksanakan sistem kewaspadaan dini, dan respon penanggulangan penyakit.
 - k. Melaksanakan kegiatan pendekatan keluarga.
 - l. Melakukan kolaborasi dengan Fasilitas Pelayanan Kesehatan tingkat pertama dan rumah sakit di wilayah kerjanya, melalui pengoordinasian sumber daya kesehatan di wilayah kerja Puskesmas.

Dalam melaksanakan fungsi penyelenggaraan UKP tingkat pertama di wilayah kerjanya sebagaimana dimaksud Puskesmas berwenang untuk:

1. Menyenggarakan pelayanan kesehatan dasar secara komprehensif, berkesinambungan, bermutu, dan holistik yang

- mengintegrasikan faktor biologis, psikologi, sosial, dan budaya dengan membina hubungan dokter - pasien yang erat dan setara.
2. Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang mengutamakan upaya promotif dan preventif.
 3. Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang berpusat pada individu, berfokus pada keluarga, dan berorientasi pada kelompok dan masyarakat.
 4. Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang mengutamakan kesehatan, keamanan, keselamatan pasien, petugas, pengunjung, dan lingkungan kerja.
 5. Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan dengan prinsip koordinatif dan kerja sama inter dan antar profesi.
 6. Melaksanakan penyelenggaraan rekam medis.
 7. Melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap mutu dan akses Pelayanan Kesehatan.
 8. Melaksanakan perencanaan kebutuhan dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia Puskesmas.
 9. Melaksanakan penapisan rujukan sesuai dengan indikasi medis dan Sistem Rujukan.
 10. Melakukan koordinasi dan kolaborasi dengan Fasilitas Pelayanan Kesehatan di wilayah kerjanya, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Sumber Daya Aparatur Negara (ASN)

Adapun potensi ASN di Puskesmas Air Haji dapat dilihat berdasarkan Bezetting tahun 2022 **sebanyak 68 orang**, dengan rincian sebagai berikut :

a. Berdasarkan Jabatan

- Jabatan Struktural : 1 orang

- Jabatan Fungsional Tertentu :57
 - Jabatan Fungsional Umum/ Staf :10
- b. Berdasarkan Pendidikan
- S1 : 9 orang
 - D.III : 52 orang
 - SMA : 6 orang
 - SD : 1 orang
- c. Berdasarkan Golongan :
- Golongan I : 1 orang
 - Golongan II : 21 orang
 - Golongan III : 43 orang
 - Golongan IV : 3 orang

4. Jenis-jenis pelayanan di Puskesmas Air Haji

A. UKM ESENSIAL

- a. pelayanan promosi kesehatan
- b. pelayanan kesehatan lingkungan
- c. pelayanan kesehatan keluarga yang bersifat UKM
- d. pelayanan gizi yang bersifat UKM
- e. pelayanan pencegahan dan pengendalian penyakit
- f. pelayanan keperawatan kesehatan masyarakat

B. UKM PENGEMBANGAN

- a. pelayanan kesehatan gigi masyarakat
- b. pelayanan kesehatan tradisional komplementer
- c. pelayanan kesehatan olahraga
- d. pelayanan kesehatan kerja
- e. pelayanan kesehatan lainnya

C. UKP, kefarmasian, dan laboratorium, membawahi beberapa kegiatan, seperti:

- a. pelayanan pemeriksaan umum
- b. pelayanan kesehatan gigi dan mulut
- c. pelayanan kesehatan keluarga yang bersifat UKP
- d. pelayanan gawat darurat
- e. pelayanan gizi yang bersifat UKP
- f. pelayanan persalinan
- g. pelayanan rawat inap untuk Puskesmas yang menyediakan pelayanan rawat inap
- h. pelayanan kefarmasian
- i. pelayanan laboratorium

7. Profil Puskesmas Tanjung Beringin

1. Struktur Organisasi

Susunan Organisasi Puskesmas Tanjung Beringin terdiri atas:

- a. Kepala Puskesmas
- b. Kepala Sub BagianTataUsaha
 - SistemInformasiPuskesmas
 - Kepegawaian
 - RumahTangga
 - Keuangan
- c. Penanggung Jawab UKM Essensial dan Keperawatan Masyarakat
 - Pelayanan Promosi Kesehatan Termasuk UKS
 - Pelayanan Kesehatan Lingkungan

- Pelayanan KIA/KB yang Bersifat Umum
- Pelayanan Gizi yang Bersifat UKM
- Pelayanan Pencegahan dan Pengendalian Penyakit
- Pelayanan Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat

d. Penanggung Jawab UKM Pengembangan

- Pelayanan Kesehatan Jiwa
- Pelayanan Kesehatan Gigi Masyarakat
- Pelayanan Kesehatan Olah Raga
- Pelayanan Kesehatan Indera
- Pelayanan Kesehatan Lansia
- Pelayanan Kesehatan Kerja

e. Penanggung Jawab UKP. Kefarmasian dan Laboratorium

- Pelayanan Pemeriksaan Umum
- Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
- Pelayanan Kesehatan KIA/KB yang Bersifat UKP
- Pelayanan Gawat Darurat
- Pelayanan Gizi yang Bersifat UKP
- Pelayanan Persalinan
- Pelayanan Rawat Inap
- Pelayanan Kefarmasian
- Pelayanan Laboratorium

f. Penanggung Jawab Jaringan Pelayanan Puskesmas dan Jejaring Pelayanan Kesehatan

- Puskesmas Pembantu
- Puskesmas Keliling

- Bidan Desa
- Jejaring Fasilitas Pelayanan Kesehatan

2. Tugas Pokok dan Fungsi

- a. Mengkoordinir penyusunan perencanaan berdasarkan data program Kepala Dinas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku.
- b. Merumuskan kebijakan operasional dalam bidang pelayanan kesehatan masyarakat berdasarkan peraturan perundang – undangan yang berlaku.
- c. Memantau dampak berbagai upaya pembangunan terhadap kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya.
- d. Membina setiap upaya kesehatan strata pertama yang diselenggarakan oleh masyarakat dan dunia usaha di wilayah kerjanya.
- e. Melakukan koordinasi dengan lintas sector di wilayah kerjanya
- f. Memberi tugas kepada bawahan dan jaringannya (Puskesmas Pembantu, Poskrsri) sesuai dengan bidang tugas masing – masing
- g. Memimpin Urusan Tata Usaha, Unit – Unit Pelayanan, Puskesmas Pembantu / Bidan dan para bawahan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat agar pelaksanaan tugas berjalan sesuai dengan rencana kerja yang telah ditetapkan.
- h. Memberikan petunjuk dan bimbingan teknis kepada para bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

- i. Menilai restasi kerja para bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam peningkatan karier.
- j. Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan Puskesmas berdasarkan realisasi program kerja dan ketentuan perundang – undangan yang berlaku sebagai bahan dalam menyusun program kerja berikutnya.
- k. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan sebagai bahan informasi dan pertanggungjawabkan kepada Kepala Dinas
- l. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan

3. Sumber Daya Aparatur Sipil Negara (ASN)

Adapun potensi ASN di Puskesmas Tanjung Beringin dapat dilihat berdasarkan Bezetting tahun 2022 **sebanyak 35 orang**, dengan rincian sebagai berikut :

- a. Berdasarkan Jabatan
 - Jabatan Struktural : 4 orang
 - Jabatan Fungsional Tertentu : 2 Orang
 - Jabatan Fungsional Umum/ Staf : 29 Orang
- b. Berdasarkan Pendidikan
 - S2 : 2 orang
 - S1 : 7 orang
 - D.III : 21 orang
 - D.I : 2 orang
 - SMA : 3 orang
- c. Berdasarkan Golongan :
 - Golongan I : 0 orang
 - Golongan II : 10 orang
 - Golongan III : 21 orang
 - Golongan IV : 4 orang

4. Jenis-jenis pelayanan

- a. Pelayanan Lansia
- b. Pelayanan Pemeriksaan Umum
- c. Pelayanan Kesehatan Ibu
- d. Pelayanan Kesehatan Anak
- e. Pelayanan KB
- f. Pelayanan Imunisasi
- g. Pelayanan Kesehatan Gizi
- h. Pelayanan Konsultasi (Promkes, Kesling dan Gizi)
- i. Pelayanan Laboratorium
- j. Pelayanan TB
- k. Pelayanan Kefarmasian
- l. Pelayanan IVA TES

2.2 Kondisi Geografis

Kabupaten ini memiliki luas wilayah ± 5.749, 89 Km² atau 13,70 persen dari luas total wilayah Provinsi Sumatera Barat, yang terletak antara 0°-59'-2° 28,6' Lintang Selatan dan 100°19'-101°18' Bujur Timur yang memanjang dari Utara ke Selatan dengan panjang garis pantai 234 Km.

Posisi geografis daerah ini, sebelah Utara berbatasan dengan Kota Padang, sebelah Selatan dengan Kabupaten Muko - Muko (Provinsi Bengkulu), sebelah Timur dengan Kabupaten Solok, Solok Selatan dan Kerinci (Provinsi Jambi) dan sebelah Barat dengan Samudera Indonesia. Dengan letak tersebut menjadikan Kabupaten Pesisir Selatan sebagai gerbang masuk wilayah Selatan Provinsi Sumatera Barat yang perlu didukung oleh prasarana, baik transportasi darat dan laut yang memadai,

seperti jalan nasional Padang Bengkulu dan pelabuhan Panasahan Carocok Painan.

Secara administrative Kabupaten Pesisir Selatan terdiri dari 15 wilayah Kecamatan dan 182 Nagari (setaradesa/kelurahan).

Gambar 1.1
Peta Wilayah Kabupaten Pesisir Selatan



Penduduk

Jumlah penduduk Kabupaten Pesisir Selatan tahun 2022 berjumlah 515.881 orang yang terdiri dari 259.045 orang laki-laki dan 256.836 orang perempuan. Secara rinci jumlah penduduk Kabupaten Pesisir Selatan per Kecamatan dapat dilihat dari table berikut ini.

Tabel 2.1.
Komposisi Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Kecamatan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah	%
1	2	3	4	(3+4)	
1	KOTO XI TARUSAN	27.124	27.003	54.127	10,49%
2	BAYANG	21.571	21.782	43.353	8,40%
3	IV NAGARI BAYANG UTARA	4.212	4.311	8.523	1,89%
4	IV JURAI	26.111	25.970	52.081	11,57%
5	BATANG KAPAS	18.557	18.593	37.150	8,25%
6	SUTERA	29.148	28.660	57.808	12,84%
7	LENGAYANG	31.214	31.049	62.263	13,83%
8	RANAH PESISIR	16.961	17.397	34.358	7,63%
9	LINGGO SARI BANGANTI	25.412	24.989	50.401	11,20%
10	AIR PURA	9.669	9.402	19.071	4,24%
11	PANCUNG SOAL	13.532	13.240	26.772	5,95%
12	RANAH IV HULU TAPAN	8.043	7.783	15.826	3,52%
13	BASA AMPEK BALAI TAPAN	8.029	8.032	16.061	3,57%
14	LUNANG	11.383	10.978	22.361	4,97%
15	SILAUT	8.079	7.647	15.726	3,49%
	JUMLAH	259.045	256.836	515.881	111,84%

Sumber : Data Base Kependudukan Kabupaten Pesisir Selatan, 2022

Persebaran penduduk di Kabupaten Pesisir Selatan menurut Kecamatan pada tahun 2022 terbanyak berada di Kecamatan Lengayang yaitu sebanyak 62.263 jiwa atau sebesar 13.83 % Wilayah dengan jumlah penduduk terbanyak kedua dan ketiga yaitu Kecamatan Sutera dan Koto XI Tarusan sebanyak 57.808 dan 54.127 atau sebesar 12,84% dan 10,49%, disusul oleh Kecamatan IV Jurai pada urutan keempat dengan jumlah penduduk sebanyak 52.0810 jiwa atau sebesar 11.57%.

Selanjutnya, wilayah dengan jumlah penduduk paling sedikit adalah Kecamatan IV Nagari Bayang Utara dengan jumlah penduduk 8.523 jiwa atau 1,89% dan Kecamatan Silaut dengan jumlah penduduk sebanyak 15.726 jiwa atau 3,49%. Berikut gambaran sebaran penduduk di Kabupaten Pesisir Selatan tahun 2022.

BAB III

Metode Dalam Pelaksanaan dan Penyusunan Laporan

3.1 Metode Survey

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan publik dilakukan pada Puskesmas Tarusan, Puskesmas Koto Berapak, Puskesmas Surantih, Puskesmas Kambang, Puskesmas Balai Selasa, Puskesmas Air Haji dan Puskesmas Tanjung Beringin di Kabupaten Pesisir Selatan. Hal ini didasarkan atas pertimbangan kemudahan pengumpulan data yang dibutuhkan seperti : ketersediaan responden, kemudahan pengambilan data, penghematan waktu dan tenaga yang dipergunakan, serta kinerja unit pelayanan dan karakteristik masalah yang sangat memungkinkan untuk mendapatkan informasi yang menunjang tercapainya tujuan survei.

Metodologi yang digunakan dalam survei ini mengacu kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 Tahun 2017, yang menetapkan 10 unsur dalam mengukur indeks kepuasan masyarakat atas pelayanan :

(1) Kejelasan Persyaratan, (2) Persyaratan Pelayanan, (3) Sistem, Mekanisme dan Prosedur, (4) Waktu Pelayanan, (5) Biaya/Tarif Pelayanan, (6) Sarana dan Prasarana Pelayanan, (7) Perilaku Pelaksana, (8) Kompetensi Pelaksana, (9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, (10) Hasil Produk Layanan.

1. Kejelasan Persyaratan Pelayanan

Kejelasan Persyaratan Pelayanan adalah kejelasan informasi mengenai pemenuhan persyaratan pelayanan yang di dapat oleh masyarakat.

2. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan Pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

3. Sistem, Mekanisme dan prosedur

Tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

4. Waktu Pelayanan

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

5. Biaya/Tarif Pelayanan

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan Berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

6. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat mencapai maksud dan tujuan.

Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan.

8. Kompetensi Pelaksana Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

10. Hasil Produk Layanan

Hasil produk layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk Pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

3.2 Penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Tarusan, Puskesmas Koto Berapak, Puskesmas Surantih, Puskesmas Kambang, Puskesmas Balai Selasa, Puskesmas Air Haji dan Puskesmas Tanjung Beringin di Kabupaten Pesisir Selatan.

1. Persiapan

a. Penetapan Pelaksanaan

Untuk melaksanakan kegiatan survei ini dibentuk Tim Penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat, yang bertugas mempersiapkan bahan-bahan yang dibutuhkan untuk pengumpulan data dan pengolahan data hasil survey.

b. Penyiapan bahan untuk kegiatan survey

Dalam survei Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir.

Bagian dari kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

- Bagian II : Identitas pencacah berisi data pencacah (bila diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).
- Bagian III: Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan nilai persepsi sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- Angka 3 adalah nilai persepsi baik
Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik
Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

d. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.

- **Jumlah Responden**

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan** yang terdapat pada lampiran Kepmenpan Nomor 14 Tahun 2017 atau dengan menggunakan rumus :

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

Dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

- **Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

Lokasi Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Tarusan, Puskesmas Koto Berapak, Puskesmas Surantih, Puskesmas Kambang, Puskesmas Balai Selasa, Puskesmas Air Haji dan Puskesmas Tanjung Beringin di Kabupaten Pesisir Selatan dengan jadwal pelaksanaan kegiatan dirancang sebagai berikut :

Kegiatan	Bulan ke 1				Bulan ke 2				Bulan ke 3				Bulan ke 4			
	M1	M2	M3	M4	M1	M2	M3	M4	M1	M2	M3	M4	M1	M2	M3	M4
Konsolidasi awal	■	■														
Persiapan Survey			■													
Pembuatan rancangan pengambilan sampel, penentuan responden			■													
Perumusan indikator dan penyusunan kuisioner			■													
Penggandaan kuisioner dan mempersiapkan			■	■												
Persiapan surat tugas					■											
Koordinasi Tim Lapangan					■											
Pelaksanaan Survey Lapangan						■	■	■	■	■	■	■	■			
Pengolahan data hasil survey lapangan														■	■	
Pelaporan															■	■

- **Penyusunan Jadwal**

Jadwal untuk kegiatan penyusunan hasil survei indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 70 (Tujuh Puluh) hari kerja dengan rincian sebagai berikut :

- Persiapan, 5 hari kerja.
- Pelaksanaan pengumpulan data, 40 hari kerja.
- Pengolahan data, 10 hari kerja.
- Penyusunan dan pelaporan hasil, 15 hari kerja.

2. Tahap Pelaksanaan

1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian Kuisisioner

Pengisian kuisisioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara, yaitu :

- a. Dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan.
Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbuan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh :
 - 1) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektifitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.
 - 2) Unit independen yang sudah berpengalaman dan mempunyai reputasi dan kredibilitas di bidang penelitian

dan survey, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

- 3) Hasil survey kepuasan masyarakat tersebut harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.
- 4) Hasil survey kepuasa masyarakat wajib diinfirmasikan kepada publik minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit atau media jejaring sosial.

3. Pengolahan Data

a. Metode Analisi Data

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada 7 Puskesmas Rawat Inap di Kabupaten Pesisir Selatan menggunakan metode yang berpedoman Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 Tahun 2017. Dimana nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 10 unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,1) dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Nilai persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

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

- a. Menambaaah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 10 (sepuluh) unsur yang dominan dalam unit pelayanan serta unsur turunan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Akumulasi penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut dapat dilihat pada Table 3.1 dibawah ini :

Tabel 3.1
Nilai Persepsi, Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi 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

b. Pengolahan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat

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

1. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

2. Pengolahan secara manual

a. Data isian kuisioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX)

b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut :

1) Nilai rata-rata per unsur layanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuisioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur layanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Contoh untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang perunsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,1 (apabila 10 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.

3) Nilai Indeks pelayanan unit layanan dengan cara menjumlahkan 10 unsur kategori pelayanan dan mengkalikan nilai dasar 25.

4) Pengujian kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuisioner, disusun dengan mengkomplikasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecendrungan penerima layanan.

Tabel. 3.2
Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Dikalikan 0,0625
1.	Kejelasan Persyaratan		
2	Persyaratan Pelayanan		
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur		
4.	Waktu Pelayanan		
5.	Biaya/Tarif Pelayanan		
6.	Sarana dan prasarana Pelayanan		
7.	Perilaku Pelaksana		
8.	Kompetisi Pelaksana		
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan		
10.	Hasil Produl Layanan		
	Jumlah		

Untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan, sebagaimana Tabel 3.2 diatas.

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(a \times 0,1) + (b \times 0,1) + (c \times 0,1) + (d \times 0,1) + (e \times 0,1) + (f \times 0,1) + (g \times 0,1) + (h \times 0,1) + (i \times 0,1) + (j \times 0,1) = x$$

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

Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

$$X \times 25 = Y$$

BAB IV

Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat

4.1 Data dan Jumlah Responden.

Kabupaten Pesisir Selatan memiliki jumlah penduduk yang menuju angka tinggi, oleh karena itu diperlukannya pelayanan prima kepada masyarakat, terutama dalam bidang pelayanan kesehatan. Baik itu di Kecamatan maupun di Kabupaten. Dalam penelitian survey IKM ini, kami mengambil sampel kepada Unit Pelayanan Puskesmas Tarusan, Puskesmas Koto Berapak, Puskesmas Surantih, Puskesmas Kambang, Puskesmas Balai Selasa, Puskesmas Air Haji dan Puskesmas Tanjung Beringin di Kabupaten Pesisir Selatan.

Responden yang dipilih secara acak dalam survey ini berjumlah 1050 orang. Dari pengelompokan yang diadakan ini, dapat dilihat berbagai kecenderungan responden dalam menyikapi Pelayanan Puskesmas Tarusan, Puskesmas Koto Berapak, Puskesmas Surantih, Puskesmas Kambang, Puskesmas Balai Selasa, Puskesmas Air Haji dan Puskesmas Tanjung Beringin di Kabupaten Pesisir Selatan. Berdasarkan hasil survey yang dilaksanakan secara acak (*random sampling*) didapatkan berbagai data responden. Untuk lebih detail dapat dilihat pada uraian berikut ini.

Tabel 4.1
Jumlah Responden Survey IKM Kabupaten Pesisir Selatan
Tahun 2022

No.	Unit Pelayanan Publik (Puskesmas/ Unit Kerja/ Satker)	Jumlah Responden
1	Puskesmas Tarusan	150
2	Puskesmas Koto Berapak	150
3	Puskesmas Surantih	150
4	Puskesmas Kambang	150
5	Puskesmas Balai Selasa	150
6	Puskesmas Air Haji	150
7	Puskesmas Tanjung Beringin	150
Jumlah		1050

4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1.	Laki-Laki	337	32,10
2.	Perempuan	713	67,90
Jumlah		1050	100

Kabupaten Pesisir Selatan yang memanjang dari Utara ke Selatan, dimana Painan sebagai ibukota Kabupaten, posisi geografisnya tidak berada ditengah-tengah wilayah. Dari kecamatan paling ujung selatan jarak tempuh yang cukup jauh, maka terlihat dari sebaran responden pada Tabel 4.2 yang didapat secara acak, di dominasi oleh perempuan dengan

jumlah 713 (67,90%), sedangkan responden laki-laki sebanyak 337 (32,10%).

Masyarakat yang melakukan Pelayanan Puskesmas Tarusan, Puskesmas Koto Berapak, Puskesmas Surantih, Puskesmas Kambang, Puskesmas Balai Selasa, Puskesmas Air Haji dan Puskesmas Tanjung Beringin di Kabupaten Pesisir Selatan.

4.3 Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap 10 unsur atas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh 7 Puskesmas Rawat Inap (Unit Kerja/Satker) di Kabupaten Pesisir Selatan, berdasarkan nilai persepsi yang diberikan oleh respondenya itu dengan angka 1, 2, 3 dan 4 pada masing-masing unsure sesuai dengan daftar pertanyaan yang adadi kuistioner, dapat dijelaskan sebagaimana terlihat pada Tabel 4.3 dibawah ini.

Tabel. 4.3**Jumlah Kualitas 10 Unsur Pelayanan****REKAPITULASI NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR PELAYANAN**

No.	Puskesmas /Unit Kerja (Satker)	Unsur Pelayanan										Nilai IKM
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
		Kejelasan Persyaratan	Persyaratan Pelayanan	Sistem, Mekanisme dan prsedur	Waktu Pelayanan	Biaya/Tarif Pelayanan	Sarana dan Prasarana	Perilaku Pelaksana	Kompetisi Pelaksana	Penanganan Pengaduan, Saran, masukan	Hasil Produk Layanan	
1	Puskesmas Tarusan	8,050	8,000	7,967	7,917	8,767	8,083	7,950	7,933	9,000	8,000	81,667
2	Puskesmas Koto Berapak	8,100	8,033	7,883	7,783	9,550	8,000	8,117	8,100	8,950	8,167	82,683
3	Puskesmas Surantih	7,983	7,833	7,967	7,733	8,800	7,700	8,150	8,117	8,883	8,200	81,367
4	Puskesmas Kambang	7,867	7,850	7,867	7,683	8,700	7,850	8,033	8,017	9,000	8,200	81,067
5	Puskesmas Balai Selasa	8,217	8,267	8,167	7,817	9,283	8,133	8,183	8,150	9,217	8,633	84,067
6	Puskesmas Air Haji	8,607	8,583	8,483	8,533	8,461	8,417	8,650	8,550	9,200	8,600	86,265
7	Puskesmas Tanjung Beringin	8,067	7,800	8,067	7,883	8,730	7,667	7,983	7,967	9,267	8,000	81,433
	Jumlah	56,891	56,366	56,401	55,349	62,291	55,850	57,066	56,834	63,517	57,800	578,549
	Rata-rata	8,127	8,052	8,057	7,907	8,898	7,978	8,152	8,119	9,073	8,257	82,649
NILAI IKM KAB. PESISIR SELATAN												82,649

Tabel 4.3 menggambarkan akumulasi jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan yang diperoleh dari 1050 responden. Dari jumlah nilai masing-masing unsur, akumulasi nilai tertinggi menurut pendapat responden pada unsur **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** dengan rata-rata jumlah nilai 9,073, sedangkan nilai terendah pada **Waktu Pelayanan** dengan nilai rata-rata 7,907.

Tabel 4.4
Nilai Rata-Rata per Unsur Pelayanan
REKAPITULASI JUMLAH NILAI PER UNSUR SETELAH DIBAGI DENGAN JUMLAH UNSUR (0,1)

No.	Puskesmas Pelayanan Publik	Unsur Pelayanan										Jumlah
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
		Kejelasan Persyaratan	Persyaratan Pelayanan	Sistem, Mekanisme dan prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya/Tarif Pelayanan	Sarana dan Prasarana	Perilaku Pelaksana	Kompetisi Pelaksana	Penanganan Pengaduan, Saran, masukan	Hasil Produk Layanan	
1	Puskesmas Tarusan	0,322	0,320	0,319	0,317	0,351	0,323	0,318	0,317	0,360	0,320	3,267
2	Puskesmas Koto Berapak	0,324	0,321	0,315	0,311	0,382	0,320	0,325	0,324	0,358	0,327	3,307
3	Puskesmas Surantih	0,319	0,313	0,319	0,309	0,352	0,308	0,326	0,325	0,355	0,328	3,255
4	Puskesmas Kambang	0,315	0,314	0,315	0,307	0,348	0,314	0,321	0,321	0,360	0,328	3,243
5	Puskesmas Balai Selasa	0,329	0,331	0,327	0,313	0,371	0,325	0,327	0,326	0,369	0,345	3,363
6	Puskesmas Air Haji	0,339	0,338	0,333	0,336	0,340	0,330	0,340	0,336	0,366	0,338	3,395
7	Puskesmas Tanjung Beringin	0,323	0,312	0,323	0,315	0,349	0,307	0,319	0,319	0,371	0,320	3,257
	Jumlah	2,276	2,254	2,257	2,213	2,499	2,234	2,282	2,274	2,541	2,312	23,143
	Rata-rata setelah dibagi jumlah responden	0,325	0,322	0,322	0,316	0,357	0,319	0,326	0,324	0,363	0,330	3,306

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan :

$$(0,325 \times 0,1) + (0,322 \times 0,1) + (0,322 \times 0,1) + (0,316 \times 0,1) + (0,357 \times 0,1) + (0,319 \times 0,1) + (0,326 \times 0,1) + (0,324 \times 0,1) + (0,363 \times 0,1) + (0,330 \times 0,1) = 3,306$$

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = $3,306 \times 25 = 82,65$
- b. Mutu Pelayanan = **B**
- c. Kinerja Unit Pelayanan = **BAIK**

Dari tabel 4.4 diatas terlihat nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan serta jumlah total keseluruhan unsur pelayanan. Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara mengalikan nilai rata-rata unsur per pelayanan dengan bobot nilai tertimbang. Pembobotan dilakukan menurut ketentuan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, dimana bobot nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan sama yaitu masing-masing unsur dibagi jumlah unsur pelayanan yaitu ($1 : 10 = 0,1$).

Nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan setelah dikalikan dengan nilai rata-rata bobot tertimbang, maka hasilnya sebagai terlihat pada Tabel 4.5 berikut :

Tabel 4.5
Nilai SKM per Unit Pelayanan
REKAPITULASI NILAI IKM PER UNSUR SETELAH DIKALIKAN 25

No.	Puskesmas/ Unit Kerja (Satker)	Unsur Pelayanan										Nilai IKM
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
		Kejelasan Persyaratan	Persyaratan Pelayanan	Sistem, Mekanisme dan prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya/Tarif Pelayanan	Sarana dan Prasarana	Perilaku Pelaksana	Kompetisi Pelaksana	Penanganan, Saran, masukan	Hasil Produk Layanan	
1	Puskesmas Tarusan	8,050	8,000	7,967	7,917	8,767	8,083	7,950	7,933	9,000	8,000	81,667
2	Puskesmas Koto Berapak	8,100	8,033	7,883	7,783	9,550	8,000	8,117	8,100	8,950	8,167	82,683
3	Puskesmas Surantih	7,983	7,833	7,967	7,733	8,800	7,700	8,150	8,117	8,883	8,200	81,367
4	Puskesmas Kambang	7,867	7,850	7,867	7,683	8,700	7,850	8,033	8,017	9,000	8,200	81,067
5	Puskesmas Balai Selasa	8,217	8,267	8,167	7,817	9,283	8,133	8,183	8,150	9,217	8,633	84,067
6	Puskesmas Air Haji	8,607	8,583	8,483	8,533	8,461	8,417	8,650	8,550	9,200	8,600	86,265
7	Puskesmas Tanjung Beringin	8,067	7,800	8,067	7,883	8,730	7,667	7,983	7,967	9,267	8,000	81,433
	Jumlah	56,891	56,366	56,401	55,349	62,291	55,850	57,066	56,834	63,517	57,800	578,549
	Rata-rata	8,127	8,052	8,057	7,907	8,898	7,978	8,152	8,119	9,073	8,257	82,649

NILAI IKM KAB. PESISIR SELATAN

82,649

TERBAIK I	PUSKESMAS AIR HAJI	86,265
TERBAIK II	PUSKESMAS BALAI SELASA	84,067
TERBAIK III	PUSKESMAS KOTO BERAPAK	82,863
TERBAIK IV	PUSKESMAS TARUSAN	81,667
TERBAIK V	PUSKESMAS TJ.BERINGIN	81,433
TERBAIK VI	PUSKESMAS SURANTIH	81,367
TERBAIK VII	PUSKESMAS KAMBANG	81,067

Unsur Tertinggi
U9 Penanganan
Pengaduan, Saran
dan Masukan
9,073

BAIK

84,885

Unsur Terendah
U4 Waktu Pelayanan
7,907

Nilai indeks pelayanan setelah dijumlahkan sebagaimana terlihat pada Tabel 4.5 adalah **82,649**. Nilai ini dikalikan dengan nilai dasar unit pelayanan yang ditetapkan standarnya 25. Hasil perkalian nilai indeks pelayanan dengan nilai dasar unit pelayanan, akan menghasilkan nilai indeks kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan Pelayanan Puskesmas Tarusan, Puskesmas Koto Berapak, Puskesmas Surantih, Puskesmas Kambang, Puskesmas Balai Selasa, Puskesmas Air Haji dan Puskesmas Tanjung Beringin di Kabupaten Pesisir Selatan.

Tabel 4.6 Penilaian kategori Pelayanan

Kategori pelayanan dibedakan dengan interval sebagai berikut :

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

Nilai Indeks Kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan pada Pelayanan Puskesmas Tarusan, Puskesmas Koto Berapak, Puskesmas Surantih, Puskesmas Kambang, Puskesmas Balai Selasa, Puskesmas Air Haji dan Puskesmas Tanjung Beringin di Kabupaten Pesisir Selatan Selatan adalah :

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = $3,306 \times 25 = 82,65$
- b. Mutu Pelayanan = **B**
- c. Kinerja Unit Pelayanan = **BAIK**

4.4 Pembahasan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Puskesmas Tarusan, Puskesmas Koto Berapak, Puskesmas Surantih, Puskesmas Kambang, Puskesmas Balai Selasa, Puskesmas Air Haji dan Puskesmas Tanjung Beringin di Kabupaten Pesisir Selatan.

Kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan pada Pelayanan Puskesmas Tarusan, Puskesmas Koto Berapak, Puskesmas Surantih, Puskesmas Kambang, Puskesmas Balai Selasa, Puskesmas Air Haji dan Puskesmas Tanjung Beringin di Kabupaten Pesisir Selatan, sebagaimana pada Tabel 4.5, unsur pelayanan yang mendapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat tertinggi adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yaitu 9,073 Sedangkan nilai terendah adalah pada unsur Waktu Pelayanan dengan skor 7,907. Berikut ditampilkan urutan unsur pelayanan dari skor nilai tertinggi sampai skor nilai terendah, dari hasil tanggapan responden atas pelayanan sebagaimana Tabel 4.7 dibawah ini :

Tabel. 4.7**Urutan Unsur Pelayanan Berdasarkan Nilai Tertinggi**

No	Unsur Pelayanan	Nilai RR Unsur	Dikalikan 25
1	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,363	9,073
2	Biaya/ Tarif Pelayanan	0,357	8,898
3	Hasil Produk Layanan	0,330	8,257
4	Perilaku Pelaksana	0,326	8,152
5	Kejelasan Persyaratan	0,325	8,127
6	Kompetisi Pelaksana	0,324	8,119
7	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	0,322	8,057
8	Persyaratan Pelayanan	0,322	8,052
9	Sarana dan Prasarana	0,319	7,978
10	Waktu Pelayanan	0,316	7,907
Jumlah		3,306	82,649

Dari Tabel 4.7 terlihat bahwa, unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yaitu 0,363 mendapatkan nilai skor tertinggi yaitu 9,073.

Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai skor terendah adalah unsur Waktu Pelayanan yaitu 0,316 dengan skor 7,907 . Kurangnya hasil produk pelayanan unit pelayanan publik pada survey IKM tahun 2022.

Perioritas peningkatan hasil produk pelayanan yaitu dengan melakukan kesesuaian pada hasil produk pelayanan dengan yang tertulis serta kesesuaian petugas pada hasil pruduk pelayanan demi meningkatkan skor terhadap hasil produk penyelesaian pelayanan.

Secara umum nilai skor semua unsur telah mencapai nilai Baik. Sebagaimana diketahui nilai 1 (TIDAK BAIK), nilai 2 (KURANG BAIK), nilai 3 (BAIK) dan nilai 4 (SANGAT BAIK). Bila diambil nilai minimal indeks kepuasan masyarakat dengan standar nilai rata-rata 3 (BAIK), berarti 3×1035 (jumlah responden), maka nilai skor yang didapat adalah 3.105.

Dari hasil survey ini masih ada pembenahan yang perlu dilakukan oleh Pelayanan Pelayanan Puskesmas Tarusan, Puskesmas Koto Berapak, Puksesmas Surantih, Puskesmas Kambang, Puskesmas Balai Selasa, Puskesmas Air Haji dan Puskesmas Tanjung Beringin di Kabupaten Pesisir Selatan. Bila diurut satu persatu dari unsur pelayanan, dapat dilihat sebagaimana tabel berikut ini :

Tabel 4.8**IKM atas Masing-Masing Unsur Pelayanan**

No	Unsur Pelayanan	Nilai RR perunsur	Nilai rata2 tertimbang
1	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,541	0,363
2	Biaya/ Tarif Pelayanan	2,499	0,357
3	Hasil Produk Layanan	2,312	0,330
4	Perilaku Pelaksana	2,282	0,326
5	Kejelasan Persyaratan	2,276	0,325
6	Kompetisi Pelaksana	2,274	0,324
7	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2,257	0,322
8	Persyaratan Pelayanan	2,254	0,322
9	Sarana dan Prasarana	2,234	0,319
10	Waktu Pelayanan	2,213	0,316
Jumlah		23,143	3,306

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan :

$$(2,541 \times 0,1) + (2,499 \times 0,1) + (2,312 \times 0,1) + (2,282 \times 0,1) + (2,276 \times 0,1) + (2,274 \times 0,1) + (2,257 \times 0,1) + (2,254 \times 0,1) + (2,234 \times 0,1) + (2,213 \times 0,1) = 3,306$$

Nilai Indeks Kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan pada Pelayanan Pelayanan Puskesmas Tarusan, Puskesmas Koto Berapak, Puskesmas Surantih, Puskesmas Kambang, Puskesmas Balai Selasa, Puskesmas Air Haji dan Puskesmas Tanjung Beringin di Kabupaten Pesisir Selatan:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = $3,306 \times 25 = 82,65$.
- b. Mutu Pelayanan = **B**
- c. Kinerja Unit Pelayanan = **BAIK**

Karena penilaian masyarakat ini masih berada pada nilai kategori B dan BAIK. Untuk itu perlu terus dilakukan perbaikan sebagai berikut :

1. Meningkatkan kedisiplinan petugas dan menjadikan kedisiplinan/kehadiran secara terukur.
2. Ketersediaan layanan pengaduan masyarakat.
3. Tindak lanjut dari keluhan pengaduan/saran masyarakat.
4. Memfasilitasi pengaduan masyarakat melalui form dan kotak pengaduan (diisi tanpa harus memberikan identitas), dan di evaluasi setiap hari.
5. Melakukan penelusuran atas pengaduan yang diterima.
6. Merespon pengaduan secepat mungkin.
7. Prosedur pelayanan di publikasikan (dalam bentuk papan, poster dan brosur).
8. Kejelasan tahapan pelayanan.
9. Kesederhanaan/kemudahan tahapan pelayanan/proses pelayanan.
- 10.Kecepatan pendaftaran pelayanan.
- 11.Diperlukan kemampuan menjelaskan dengan mudah kepada masyarakat tentang tahapan pelayanan dan dibantu dengan adanya poster/brosur. Dalam hal peningkatan kemampuan ini, pelatihan komunikasi dan servise menjadi hal yang dibutuhkan oleh jajaran pelayanan Puskesmas Tarusan, Puskesmas Koto Berapak, Pukesmas Surantih, Puskesmas Kambang, Puskesmas Balai Selasa, Puskesmas Air Haji dan Puskesmas Tanjung Beringin di Kabupaten Pesisir Selatan.

Jika diperlukan menata ulang sistem pendaftaran atau menambah loket pelayanan agar mempermudah kecepatan pelayanan dan memperpendek antrian pada loket antrian Puskesmas Tarusan, Puskesmas Koto Berapak, Puskesmas Surantih, Puskesmas Kambang, Puskesmas Balai Selasa, Puskesmas Air Haji dan Puskesmas Tanjung Beringin di Kabupaten Pesisir Selatan.

Sarana dan prasarana penunjang pada Puskesmas Tarusan, Puskesmas Koto Berapak, Puskesmas Surantih, Puskesmas Kambang, Puskesmas Balai Selasa, Puskesmas Air Haji dan Puskesmas Tanjung Beringin di Kabupaten Pesisir Selatan, seperti ruangan pelayanan yang memadai dan nyaman, ruangan tunggu yang memadai, kafetaria, ruangan shalat dan WC umum.

12. Penyediaan Genset sebagai antisipasi bila pasokan listrik dari PLN mengalami gangguan.
13. Dibuat dan ditetapkan Standar Pelayanan pada Kecamatan. Standar pelayanan ini setidaknya-tidaknya memuat tentang persyaratan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya dan produk pelayanan.
14. Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP), sehingga masyarakat memahami bagaimana proses penyelenggaraan pelayanan kependudukan sampai jangka waktu penyelesaian pelayanan.
15. Penambahan tenaga IT dibidang pelayanan dan pengoperasian peralatan pelayanan.
16. Peningkatan kemampuan berkomunikasi dengan masyarakat yang dilayani, sehingga menimbulkan empati dari masyarakat yang dilayani.
17. Kejelasan petugas dan pembagian tugas dalam pelayanan.

18. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat dari unsur pelayanan yang masih mendapat persepsi kepuasan terendah atau dibawah rata-rata, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat lebih baik lagi.
19. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan *service excellent* (pelayanan prima) khususnya bagi petugas yang melayani masyarakat secara langsung, untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi internal mengenai sikap layanan dan disiplin kerja.
20. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat pengguna layanan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah :
 - a. Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas.
 - b. Memberikan informasi secara komunikatif baik secara langsung maupun melalui media kepada pengguna layanan.
 - c. Memberikan penghargaan (reward) dan sanksi (*punishment*) kepada petugas.
21. Diperlukan penambahan petugas yang melayani masyarakat secara langsung, agar kecepatan pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih baik. Disamping itu juga dapat melakukan pendistribusian petugas secara tepat agar produktifitas untuk masing-masing petugas pelayanan bisa lebih maksimal.
22. Diharapkan setelah mendapatkan Juara Harapan I Kompetisi Pelayanan Prima dan Inovasi Pelayanan Publik tingkat Provinsi Sumatera Barat, Kecamatan Lunang Kabupaten Pesisir Selatan lebih meningkatkan kinerja, agar Inovasi tersebut dapat menjadi acuan oleh Kabupaten/Kota lain.

23. Diperlukan upaya oleh masing-masing unit kerja dilingkungan Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan Tim Kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh masyarakat pengguna layanan seperti memanfaatkan Sistem Informasi yang menyangkut keseatan pada Kecamatan, telephone, SMS Center, Email, dan/atau penempatan Kotak Saran.

BAB V

Penutup

5.1 Kesimpulan

1. Mutu Pelayanan Puskesmas Tarusan, Puskesmas Koto Berapak, Puskesmas Surantih, Puskesmas Kambang, Puskesmas Balai Selasa, Puskesmas Air Haji dan Puskesmas Tanjung Beringin di Kabupaten Pesisir Selatan. Tahun 2022 pada kategori B dan kinerja pelayanan kategori BAIK. Namun secara umum nilai indeks kepuasan masyarakat dari hasil survey sudah berada rentang nilai pada kategori BAIK tersebut. Hal ini terlihat dari indeks rata-rata keseluruhan unsur pelayanan yaitu 82,649 yang berada pada interval 76,61 – 88,30.
2. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 9,073. Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 7,907.

Dari semua unsur pelayanan yang dijadikan variabel dalam survey yang dilaksanakan, sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017, rata-rata masih dibawah nilai maksimal pada rentang nilai Mutu Pelayanan kategori B dan Kinerja Pelayanan dengan kategori BAIK. Untuk itu semua unsur pelayanan ini perlu ditingkatkan, sehingga mencapai tingkatan kepuasan yang lebih optimal pada pelayanan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Tarusan, Puskesmas Koto Berapak, Puskesmas Surantih, Puskesmas Kambang, Puskesmas Balai Selasa, Puskesmas Air Haji dan Puskesmas Tanjung Beringin di Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2022.

3. Pembinaan dan perbaikan dilakukan secara konsisten dan terus menerus, sehingga tercapai tujuan dari penyelenggaraan pelayanan yaitu pengguna layanan merasa sangat puas. Bila capaian ini didapat, mutu pelayanan berada pada kategori A dan Kinerja Pelayanan dengan kategori SANGAT BAIK, yaitu dengan interval nilai IKM 88,31 – 100.

5.2 Rekomendasi

1. Meningkatkan kedisiplinan petugas dan menjadikan kedisiplinan/kehadiran secara terukur.
2. Ketersediaan layanan pengaduan keluhan/saran masyarakat.
3. Tindak lanjut dari keluhan pengaduan/saran pasien.
4. Memfasilitasi pengaduan pasien melalui form dan kotak pengaduan (diisi tanpa harus memberikan identitas), dan di evaluasi setiap hari.
5. Melakukan penelusuran atas pengaduan yang diterima.
6. Merespon pengaduan secepat mungkin.
7. Prosedur pelayanan di publikasikan (dalam bentuk papan, poster dan brosur).
8. Kejelasan tahapan pelayanan.
9. Kesederhanaan/kemudahan tahapan pelayanan/proses pelayanan.
10. Kecepatan pendaftaran pelayanan.
11. Diperlukan kemampuan menjelaskan dengan mudah kepada pasien tentang tahapan pelayanan dan dibantu dengan adanya poster/brosur. Dalam hal peningkatan kemampuan ini, pelatihan komunikasi dan service menjadi hal yang dibutuhkan oleh jajaran pelayanan oleh Puskesmas Tarusan, Puskesmas

Koto Berapak, Pukesmas Surantih, Puskesmas Kambang, Puskesmas Balai Selasa, Puskesmas Air Haji dan Puskesmas Tanjung Beringin di Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2022.

12. Jika diperlukan menata ulang sistem pendaftaran atau menambah loket pelayanan agar mempermudah kecepatan pelayanan dan memperpendek antrian pendaftaran pelayanan kesehatan.
13. Sarana dan prasarana penunjang oleh Puskesmas Tarusan, Puskesmas Koto Berapak, Pukesmas Surantih, Puskesmas Kambang, Puskesmas Balai Selasa, Puskesmas Air Haji dan Puskesmas Tanjung Beringin di Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2022, seperti ruangan pelayanan yang memadai dan nyaman, ruangan tunggu yang memadai, kafetaria, ruangan shalat dan WC umum.
14. Penyediaan Genset sebagai antisipasi bila pasokan listrik dari PLN mengalami gangguan.
15. Dibuat dan ditetapkan Standar Pelayanan pada Puskesmas Tarusan, Puskesmas Koto Berapak, Pukesmas Surantih, Puskesmas Kambang, Puskesmas Balai Selasa, Puskesmas Air Haji dan Puskesmas Tanjung Beringin di Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2022 Standar pelayanan ini setidaknya-tidaknya memuat tentang persyaratan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya dan produk pelayanan.
16. Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP), sehingga masyarakat memahami bagaimana proses penyelenggaraan pelayanan kesehatan sampai jangka waktu penyelesaian pelayanan.

17. Penambahan tenaga kesehatan dibidang pelayanan kesehatan dan pengoperasian peralatan pelayanan Puskesmas Tarusan, Puskesmas Koto Berapak, Pukesmas Surantih, Puskesmas Kambang, Puskesmas Balai Selasa, Puskesmas Air Haji dan Puskesmas Tanjung Beringin di Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2022. Peningkatan kemampuan berkomunikasi dengan masyarakat yang dilayani, sehingga menimbulkan empati dari masyarakat yang dilayani.
18. Kejelasan petugas dan pembagian tugas dalam pelayanan.

5.3 Rekapitulasi Daftar Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2022

No.	Unit Kerja Pelayanan Publik	Jumlah Responden	Nilai IKM	Kategori
1	2	3	4	5
1	Puskesmas Air Haji	150	86,265	Baik
2	Puskesmas Balai Selasa	150	84,067	Baik
3	Puskesmas Koto Berapak	150	82,683	Baik
4	Puskesmas Tarusan	150	81,667	Baik
5	Puskesmas Tanjung Beringin	150	81,433	Baik
6	Puskesmas Surantih	150	81,367	Baik
7	Puskesmas Kambang	150	81,067	Baik
Jumlah Nilai IKM		1.050	578,549	

Rata-rata

82,649

Baik

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

Nilai rata-rata survey Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Pesisir Selatan dengan sample Unit Pelayanan 7 Puskesmas Rawat Inap (Unit Kerja/Satker) yaitu Puskesmas Tarusan, Puskesmas Koto Berapak, Puskesmas Surantih, Puskesmas Kambang, Puskesmas Balai Selasa, Puskesmas Air Haji dan Puskesmas Tanjung Beringin di Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2022 berada pada interval 76,61 - 88,30 yaitu :

82,649

Dengan kinerja unit pelayanan BAIK

**L
A
M
P
I
R
A
N**

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN PUSKESMAS TARUSAN
KABUPATEN PESISIR SELATAN
TAHUN 2022**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3
2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
8	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
10	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
11	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
12	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
13	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
14	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
16	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
17	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
18	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
19	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
20	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3
21	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
22	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3
23	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3
24	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
25	3	3	3	2	4	3	2	3	4	2
26	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
27	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
28	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2
29	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
30	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
31	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
36	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3
37	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3
38	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3
39	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3
40	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2
42	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
43	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3
44	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
45	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
46	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3
47	3	3	2	2	4	3	3	3	1	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
50	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
51	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
52	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
53	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4
54	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
55	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4
56	3	4	3	3	2	4	3	4	4	4
57	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
60	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3

61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
63	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3
64	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3
65	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
66	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
69	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
70	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3
71	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3
72	1	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
73	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4
74	4	4	4	3	4	4	4	3	1	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3
77	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3
78	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3
79	3	2	2	3	3	4	3	3	1	3	3
80	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
82	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
83	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3
84	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
85	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3
86	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
87	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
90	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
91	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
92	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
93	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3
94	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
95	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
96	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3
97	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3
98	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
99	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
100	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4
101	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
104	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
107	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3
110	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
111	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
112	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
113	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
114	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
117	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
118	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3
119	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
120	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
121	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
122	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
123	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
124	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
125	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
126	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
127	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
128	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
129	2	2	4	4	3	2	3	3	2	2	2
130	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3
131	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3

132	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
133	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
134	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
135	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
136	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	
140	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
141	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	
142	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
143	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
145	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	
146	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
147	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
148	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
149	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
150	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
SNilai /Unsur	483	480	478	475	526	485	477	476	540	480	4900

NRR / Unsur	3,220	3,200	3,187	3,167	3,507	3,233	3,180	3,173	3,600	3,200	32,66666667
	8,050	8,000	7,967	7,917	8,767	8,083	7,950	7,933	9,000	8,000	3,266666667
NRR tertbg/ unsur	0,322	0,320	0,319	0,317	0,351	0,323	0,318	0,317	0,360	0,320	*)
IKM Unit pelayanan											
81,667											

Keterangan :

- U1 s.d. U10 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Kejelasan Persyaratan	3,220
U2	Persyaratan Pelayanan	3,200
U3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,187
U4	Waktu Pelayanan	3,167
U5	Biaya / Tarif Pelayanan	3,507
U6	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,233
U7	Perilaku Pelaksana	3,180
U8	Kompetisi Pelaksana	3,173
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,600
U10	Hasil Produk Layanan	3,200

IKM UNIT PELAYANAN : 81,67

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

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN PUSKESMAS KOTO BERAPAK
KABUPATEN PESISIR SELATAN
TAHUN 2022**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	4	3	3	4	3	3	4	1	3
5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
6	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
7	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
8	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
9	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
11	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
12	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3
13	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
14	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
17	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
19	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
20	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
21	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3
22	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
24	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
25	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
27	2	4	2	1	2	4	3	3	3	3
28	3	1	2	1	3	3	3	3	4	3
29	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
33	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
35	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
36	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
38	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3
39	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
41	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3
42	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
45	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3
46	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3
47	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
48	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
49	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3
50	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
51	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
52	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
53	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
54	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3

56	3	2	3	2	4	3	3	3	3	2
57	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
58	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
59	3	2	3	2	4	2	2	3	3	4
60	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3
61	3	3	1	2	2	3	4	3	2	1
62	3	3	3	1	4	3	3	3	4	2
63	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3
64	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4
65	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
69	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
70	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
72	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
74	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
75	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
76	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
77	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3
78	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
80	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
81	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
83	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
84	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
85	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
86	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
88	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3
89	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
90	3	3	3	2	4	2	3	3	1	3
91	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
92	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3
93	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
94	2	2	2	3	4	3	3	2	3	3
95	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3
96	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
97	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4
98	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
99	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3
100	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
101	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
102	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
103	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3
104	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
105	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
106	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
107	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
108	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
109	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
110	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
111	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
112	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
113	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3
114	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
115	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
116	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
117	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
118	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
119	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4
120	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
121	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4

122	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
123	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
124	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
125	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
126	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
127	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
128	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
130	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
132	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
133	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
134	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
135	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
136	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4
137	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
138	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
139	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
140	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
141	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
142	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
143	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
144	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
145	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
147	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4
148	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
149	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
150	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
SNilai /Unsur	486	482	473	467	573	480	487	486	537	490	4961

NRR / Unsur	3,240	3,213	3,153	3,113	3,820	3,200	3,247	3,240	3,580	3,267	33,07333333 3,307333333
	8,100	8,033	7,883	7,783	9,550	8,000	8,117	8,100	8,950	8,167	82,68333333
NRR tertbg/ unsur	0,324	0,321	0,315	0,311	0,382	0,320	0,325	0,324	0,358	0,327	*) 3,307
IKM Unit pelayanan											82,683

Keterangan :

- U1 s.d. U10 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Kejelasan Persyaratan	3,240
U2	Persyaratan Pelayanan	3,213
U3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,153
U4	Waktu Pelayanan	3,113
U5	Biaya / Tarif Pelayanan	3,820
U6	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,200
U7	Perilaku Pelaksana	3,247
U8	Kompetisi Pelaksana	3,240
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,580
U10	Hasil Produk Layanan	3,267

IKM UNIT PELAYANAN : 82,68

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

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN PUSKESMAS SURANTIH
KABUPATEN PESISIR SELATAN
TAHUN 2022**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
2	3	1	3	1	2	2	3	3	4	3
3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
7	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
8	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4
11	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3
12	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3
17	2	3	2	2	2	4	4	4	4	4
18	2	3	2	2	2	4	3	3	4	3
19	1	2	1	3	3	3	3	3	1	3
20	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
21	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
22	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4
23	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
24	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
25	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3
26	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
27	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4
28	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3
29	3	3	3	1	4	3	2	2	2	2
30	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4
31	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4
33	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
34	1	2	3	4	3	4	4	4	4	3
35	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3
37	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
38	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
39	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
40	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4
41	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
43	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3
44	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3
45	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
46	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
47	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
49	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
50	2	2	1	4	2	3	4	4	3	4
51	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
52	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4
53	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
54	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4

55	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
56	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
57	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
59	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3
60	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3
61	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3
63	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3
64	1	1	2	3	3	1	3	3	3	3
65	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3
66	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4
67	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
69	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3
70	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3
71	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	2	1	1	2	3	2	2	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
75	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
76	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	4	4	4	3	4	3	4	4	1	4
80	4	4	3	3	4	3	3	3	1	3
81	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
82	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3
83	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
84	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
85	3	3	2	2	1	3	2	3	2	3
86	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3
87	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
88	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4
89	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
90	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3
91	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
93	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
96	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	1	3	4	4	3
98	4	3	3	3	4	1	3	4	4	3
99	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
100	4	3	3	3	4	1	3	4	4	3
101	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
102	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
103	4	3	3	3	4	3	4	4	1	4
104	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
105	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
106	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
107	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3
108	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3
109	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
110	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
111	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
112	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
113	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
114	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
116	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
117	4	4	4	3	4	3	3	3	1	3
118	1	2	2	3	4	3	3	3	1	2
119	2	2	3	2	4	3	3	3	1	3
120	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3

121	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
122	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
123	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
124	4	1	4	3	4	3	3	3	3	3	
125	4	3	2	2	3	3	3	3	4	3	
126	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
127	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	
128	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	
129	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
131	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
132	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
133	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
134	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
135	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
136	2	2	1	3	4	4	3	3	4	3	
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
138	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	
139	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
140	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
142	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
143	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	
144	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	
145	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	4	3	3	4	4	2	4	3	4	3	
148	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
149	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
150	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
SNilai /Unsur	479	470	478	464	528	462	489	487	533	492	4882

NRR / Unsur	3,193	3,133	3,187	3,093	3,520	3,080	3,260	3,247	3,553	3,280	32,54666667
	7,983	7,833	7,967	7,733	8,800	7,700	8,150	8,117	8,883	8,200	3,254666667
NRR tertbg/ unsur	0,319	0,313	0,319	0,309	0,352	0,308	0,326	0,325	0,355	0,328	*) 3,255
IKM Unit pelayanan											81,367

Keterangan :

- U1 s.d. U10 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Kejelasan Persyaratan	3,193
U2	Persyaratan Pelayanan	3,133
U3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,187
U4	Waktu Pelayanan	3,093
U5	Biaya / Tarif Pelayanan	3,520
U6	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,080
U7	Perilaku Pelaksana	3,260
U8	Kompetisi Pelaksana	3,247
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,553
U10	Hasil Produk Layanan	3,280

IKM UNIT PELAYANAN : 81,37

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

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN PUSKESMAS KAMBANG
KABUPATEN PESISIR SELATAN
TAHUN 2022**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
6	4	2	3	3	4	4	2	4	4	4
7	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
8	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
9	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3
11	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3
12	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3
13	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
16	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
17	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
18	3	3	3	1	3	3	4	3	4	4
19	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	3	3	3	1	3	3	4	3	4	4
21	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
27	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
28	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
30	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
32	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3
33	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
36	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4
37	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
38	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4
39	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
40	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3
41	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
42	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4
48	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
49	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4
50	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3
51	4	4	4	2	3	3	4	3	4	3
52	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3
53	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
54	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
55	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3

122	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
123	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
125	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
126	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3
127	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3
128	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
129	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
130	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
131	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
132	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3
133	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
134	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3
135	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
136	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
137	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
138	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
140	3	3	4	2	3	2	3	4	4	4	3
141	4	4	3	2	1	3	3	3	3	4	3
142	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3
143	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3
144	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
145	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
146	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3
147	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3
148	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
149	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3
150	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3
SNilai /Unsur	472	471	472	461	522	471	482	481	540	492	4864

NRR / Unsur	3,147	3,140	3,147	3,073	3,480	3,140	3,213	3,207	3,600	3,280	32,42666667
	7,867	7,850	7,867	7,683	8,700	7,850	8,033	8,017	9,000	8,200	3,242666667
NRR tertbg/ unsur	0,315	0,314	0,315	0,307	0,348	0,314	0,321	0,321	0,360	0,328	*) 3,243
IKM Unit pelayanan											81,067

Keterangan :

- U1 s.d. U16 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Kejelasan Persyaratan	3,147
U2	Persyaratan Pelayanan	3,140
U3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,147
U4	Waktu Pelayanan	3,073
U5	Biaya / Tarif Pelayanan	3,480
U6	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,140
U7	Perilaku Pelaksana	3,213
U8	Kompetisi Pelaksana	3,207
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,600
U10	Hasil Produk Layanan	3,280

IKM UNIT PELAYANAN : 81,07

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

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN PUSKESMAS BALAI SELASA
KABUPATEN PESISIR SELATAN
TAHUN 2022**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	4	4	4	2	4	3	2	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3
6	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
7	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
8	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
9	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
10	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
11	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3
13	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
15	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
27	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3
28	3	4	3	3	4	3	4	3	1	3
29	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
32	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
33	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4
34	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
35	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
37	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
38	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3
39	4	4	4	3	3	3	3	3	1	4
40	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
41	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4
42	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
43	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
44	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
46	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
47	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
48	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
49	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3
50	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4
51	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3
52	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
54	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4

56	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
60	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
61	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
62	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
63	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3
64	3	3	3	2	4	4	3	3	4	3
65	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4
66	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
67	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
68	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
69	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
71	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3
72	3	4	4	2	4	3	3	3	3	2
73	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3
74	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3
75	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
79	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4
82	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3
85	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
86	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
87	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
90	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4
91	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
92	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4
93	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
97	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3
98	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
99	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
100	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
101	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
104	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
105	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3
106	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3
107	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
108	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4
111	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
112	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
113	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
114	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
115	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
116	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3
121	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4

122	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	
123	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
124	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
125	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
126	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
127	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
128	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
130	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
131	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
132	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
133	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
134	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
135	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
136	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
137	3	3	3	1	4	3	3	3	4	4	
138	3	3	3	1	4	3	3	3	4	3	
139	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
141	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
142	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
143	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
144	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
146	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
149	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
150	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
SNilai /Unsur	493	496	490	469	557	488	491	489	553	518	5044

NRR / Unsur	3,287	3,307	3,267	3,127	3,713	3,253	3,273	3,260	3,687	3,453	33,62666667 3,362666667
	8,217	8,267	8,167	7,817	9,283	8,133	8,183	8,150	9,217	8,633	84,06666667
NRR tertbg/ unsur	0,329	0,331	0,327	0,313	0,371	0,325	0,327	0,326	0,369	0,345	*) 3,363
IKM Unit pelayanan											84,067

Keterangan :

- U1 s.d. U10 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Kejelasan Persyaratan	3,287
U2	Persyaratan Pelayanan	3,307
U3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,267
U4	Waktu Pelayanan	3,127
U5	Biaya / Tarif Pelayanan	3,713
U6	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,253
U7	Perilaku Pelaksana	3,273
U8	Kompetisi Pelaksana	3,260
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,687
U10	Hasil Produk Layanan	3,453

IKM UNIT PELAYANAN : 84,07

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

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN PUSKESMAS AIR HAJI
KABUPATEN PESISIR SELATAN
TAHUN 2022**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3
2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	3	4	1	3	3	2	3	3
9	3	3	3	3	4	1	3	3	2	3	3
10	3	3	3	3	4	1	3	3	2	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3
14	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3
15	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
16	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
17	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
20	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
21	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	4	2	2	1	1	1	2	1	2	2
24	4	3	1	3	1	1	1	1	1	1	3
25	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4
26	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
27	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4
28	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
29	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
30	1	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2
31	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	2	3	4	2	4	3	3	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
36	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3
37	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
42	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
43	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
45	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
47	3	4	2	3	2	3	3	3	3	2	2
48	4	4	2	3	2	3	3	3	3	2	2
49	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	4
50	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	2	1	3	4	1	1	4	3	1	4	4
53	3	3	2	3	1	3	3	3	4	3	3
54	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3

121	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
123	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	
124	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
125	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	
126	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
127	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
130	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
131	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
132	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
133	3	3	3	3		3	3	3	4	3	
134	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
135	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
137	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
140	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
141	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
143	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
145	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
148	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
SNilai /Unsur	513	515	509	512	515	505	519	513	552	516	5169

NRR / Unsur	3,443	3,433	3,393	3,413	3,456	3,367	3,460	3,420	3,680	3,440	34,50599553
	8,607	8,583	8,483	8,533	8,641	8,417	8,650	8,550	9,200	8,600	3,450599553
NRR tertbg/ unsur	0,344	0,343	0,339	0,341	0,346	0,337	0,346	0,342	0,368	0,344	*) 3,451
IKM Unit pelayanan											86,265

Keterangan :

- U1 s.d. U10 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Kejelasan Persyaratan	3,443
U2	Persyaratan Pelayanan	3,433
U3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,393
U4	Waktu Pelayanan	3,413
U5	Biaya / Tarif Pelayanan	3,456
U6	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,367
U7	Perilaku Pelaksana	3,460
U8	Kompetisi Pelaksana	3,420
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,680
U10	Hasil Produk Layanan	3,440

IKM UNIT PELAYANAN : 86,26

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

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN PUSKESMAS TANJUNG BERINGIN
KABUPATEN PESISIR SELATAN
TAHUN 2022**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
2	3	3	3	3	4	3	3	4	1	4
3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3
4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
6	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3
10	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
11	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
12	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
14	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
15	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3
16	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
19	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3
20	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3
21	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
23	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
24	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4
25	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3
26	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
27	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3
30	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3
35	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
37	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
38	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
39	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
42	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
43	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3
44	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
45	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
46	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3
47	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3
48	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3
49	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
50	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3
51	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
52	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
53	4	4	3	3	2	3	4	3	4	4
54	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4

55	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
56	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
57	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
58	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
61	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
62	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3
63	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3
64	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3
65	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
67	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
68	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4
69	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
70	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
71	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
72	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
73	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2
76	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3
77	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2
78	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
79	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3
84	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
85	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2
86	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3
87	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3
88	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3
89	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
92	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3
93	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
97	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3
98	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
99	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3
100	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
107	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
108	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
109	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3
110	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4
111	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3
112	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
113	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
114	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
115	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
116	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3
117	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3
118	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3
119	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
120	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3

121	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
122	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
123	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
124	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
125	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
126	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	
127	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	
128	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
129	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
130	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
131	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
132	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
133	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
134	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
135	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
136	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
137	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
138	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
139	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
140	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	
141	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	
142	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
143	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	
144	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
145	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
146	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
SNilai /Unsur	484	468	484	473	524	460	479	478	556	480	4886

NRR / Unsur	3,227	3,120	3,227	3,153	3,493	3,067	3,193	3,187	3,707	3,200	32,57333333 3,257333333
	8,067	7,800	8,067	7,883	8,733	7,667	7,983	7,967	9,267	8,000	81,43333333
NRR tertbg/ unsur	0,323	0,312	0,323	0,315	0,349	0,307	0,319	0,319	0,371	0,320	*) 3,257
IKM Unit pelayanan											81,433

Keterangan :

- U1 s.d. U16 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Kejelasan Persyaratan	3,227
U2	Persyaratan Pelayanan	3,120
U3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,227
U4	Waktu Pelayanan	3,153
U5	Biaya / Tarif Pelayanan	3,493
U6	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,067
U7	Perilaku Pelaksana	3,193
U8	Kompetisi Pelaksana	3,187
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,707
U10	Hasil Produk Layanan	3,200

IKM UNIT PELAYANAN : 81,43

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

DOKUMENTASI RAPAT HARI KAMIS TANGGAL 9 JUNI 2022

Persiapan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat
Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2022

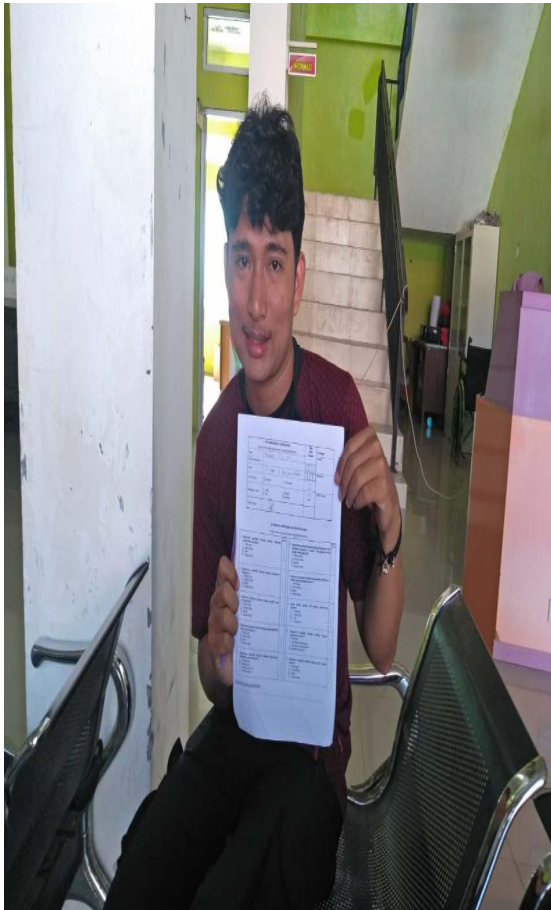


DOKUMENTASI RAPAT HARI RABU TANGGAL 12 OKTOBER 2022
Penyampaian Hasil Sementara Survey Kepuasan Masyarakat
Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2022





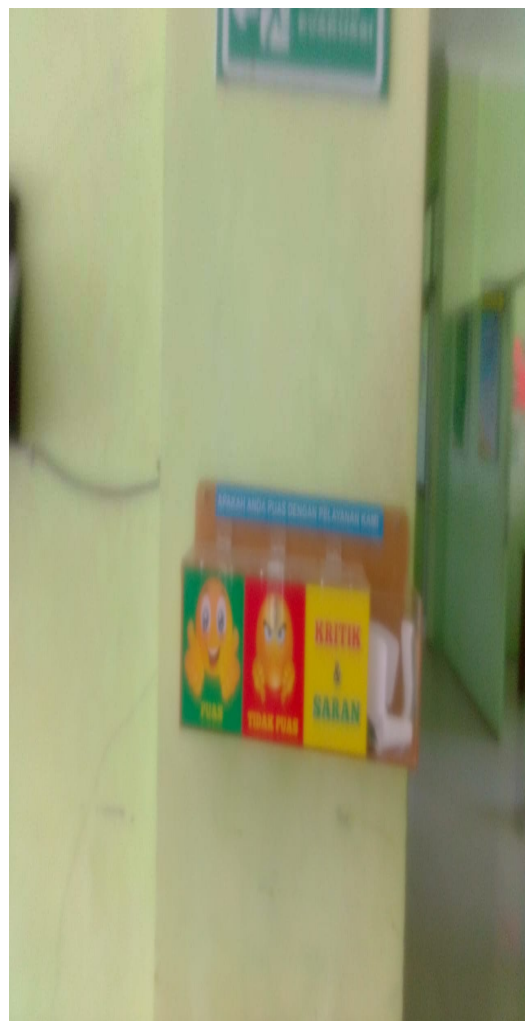
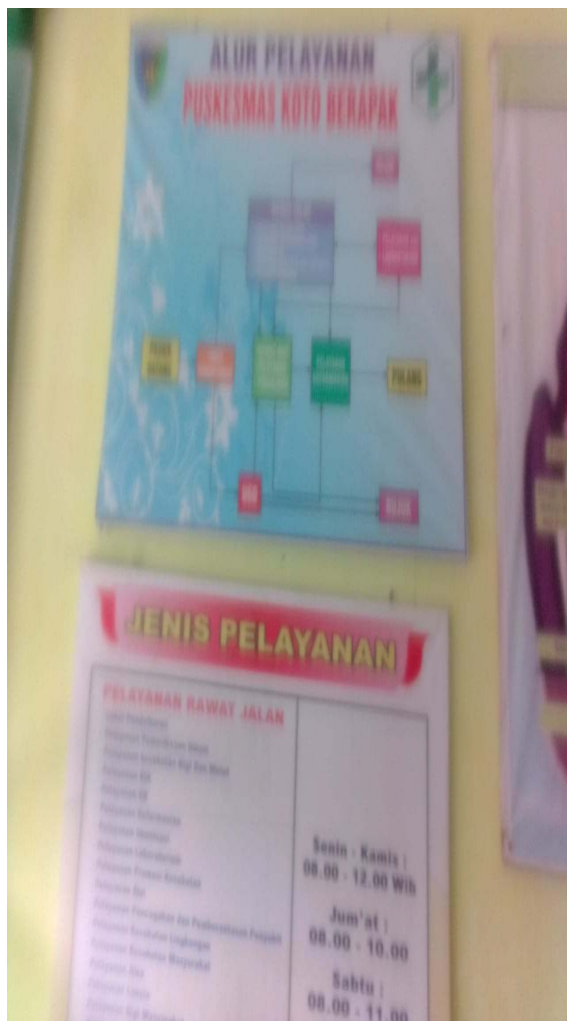
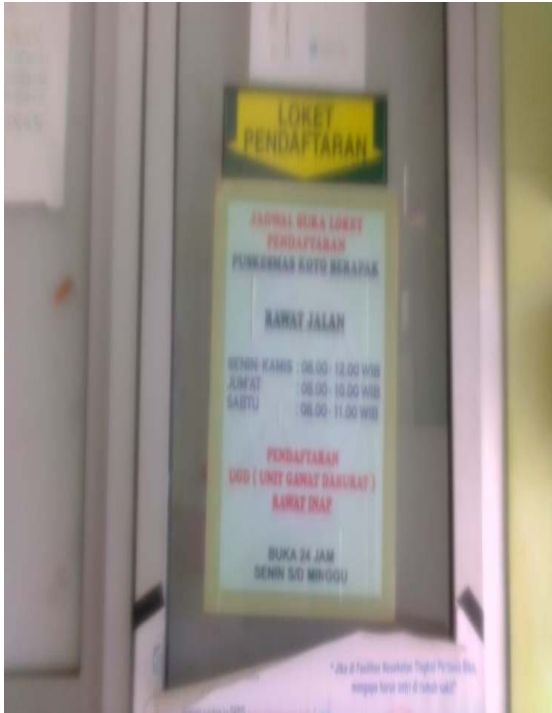
DOKUMENTASI PUSKESMAS TARUSAN





DOKUMENTASI PUSKESMAS KOTO BERPAK





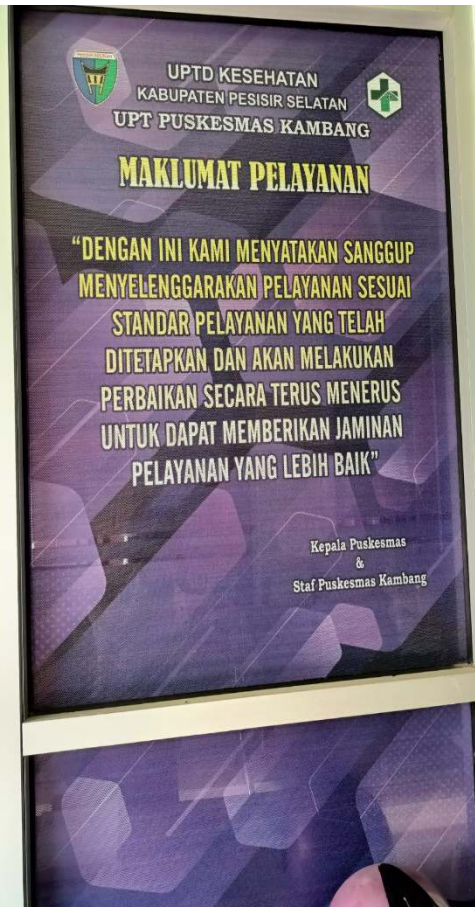
DOKUMENTASI PUSKESMAS SURANTIH





DOKUMENTASI PUSKESMAS KAMBANG





DOKUMENTASI PUSKESMAS BALAI SELASA







TARIF PASIEN UMUM DI RAWATAN		TARIF PASIEN UMUM DI RUANGAN PONDOK	
PERATURAN DAERAH KABUPATEN PESIDIR SELATAN NOMOR 1 TAHUN 2016 TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN DAERAH NOMOR 1 TAHUN 2012 TENTANG RETRIBUSI JASA UMUM		PERATURAN DAERAH KABUPATEN PESIDIR SELATAN NOMOR 1 TAHUN 2016 TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN DAERAH NOMOR 1 TAHUN 2012 TENTANG RETRIBUSI JASA UMUM	
1. Rawat rawat	Rp. 30.000/bul	1. Perawatan Rawat	
2. Uraja Dokter	Rp. 23.000	4. Dengan Dokter	Rp. 300.000
3. Dengan Ners	Rp. 17.000	5. Dengan Bidan	Rp. 100.000
4. Dengan (S. Lem)	Rp. 10.000	2. Perawatan Perawatan	Rp. 300.000
5. Dengan (S. Lem)	Rp. 20.000	3. Minimal Perawatan	Rp. 100.000
6. Dengan (S. Lem)	Rp. 20.000	4. Minimal Perawatan dengan Perawat	Rp. 200.000
7. Terhadap Perawatan dengan	Rp. 5.000	5. Perawatan Ners/ah	Rp. 40.000
8. Bidan	Rp. 12.000	6. Perawatan Bayi Baru Lahir	Rp. 60.000
9. Tsa Karang	Rp. 10.000	7. Terhadap Psa Rajakan Kompleks Kelembutan	Rp. 100.000
10. Terhadap Jalinan Kaki	Rp. 25.000	8. Terhadap Cangkok	Rp. 600.000
11. Mandasi			
12. Perawatan luka dengan terapan jahitan	Rp. 20.000		
13. Perawatan luka dengan terapan jahitan (sederhana)	Rp. 5.000		
14. Perawatan luka dengan terapan jahitan (sederhana)	Rp. 7.500		
15. Perawatan luka dengan terapan jahitan (sederhana)	Rp. 12.000		
16. Perawatan luka dengan terapan jahitan (sederhana)	Rp. 22.000		
17. Bidan jahitan	Rp. 5.000/jahitan		
18. Perawatan dengan	Rp. 5.000		
19. Ganti selimut sekali	Rp. 5.000		

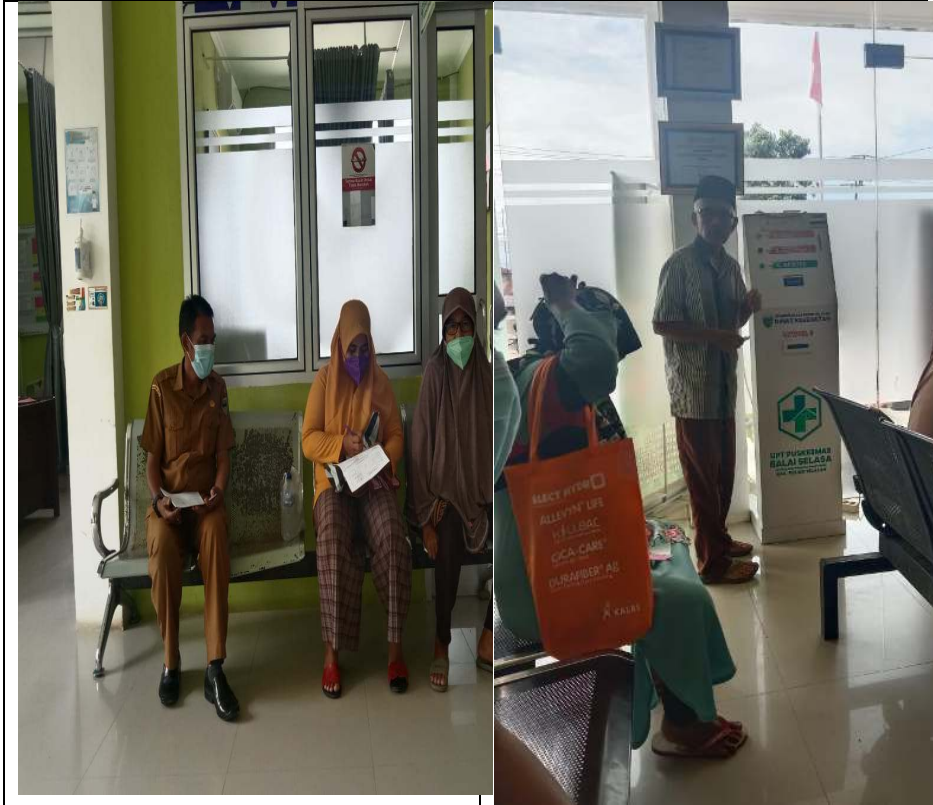


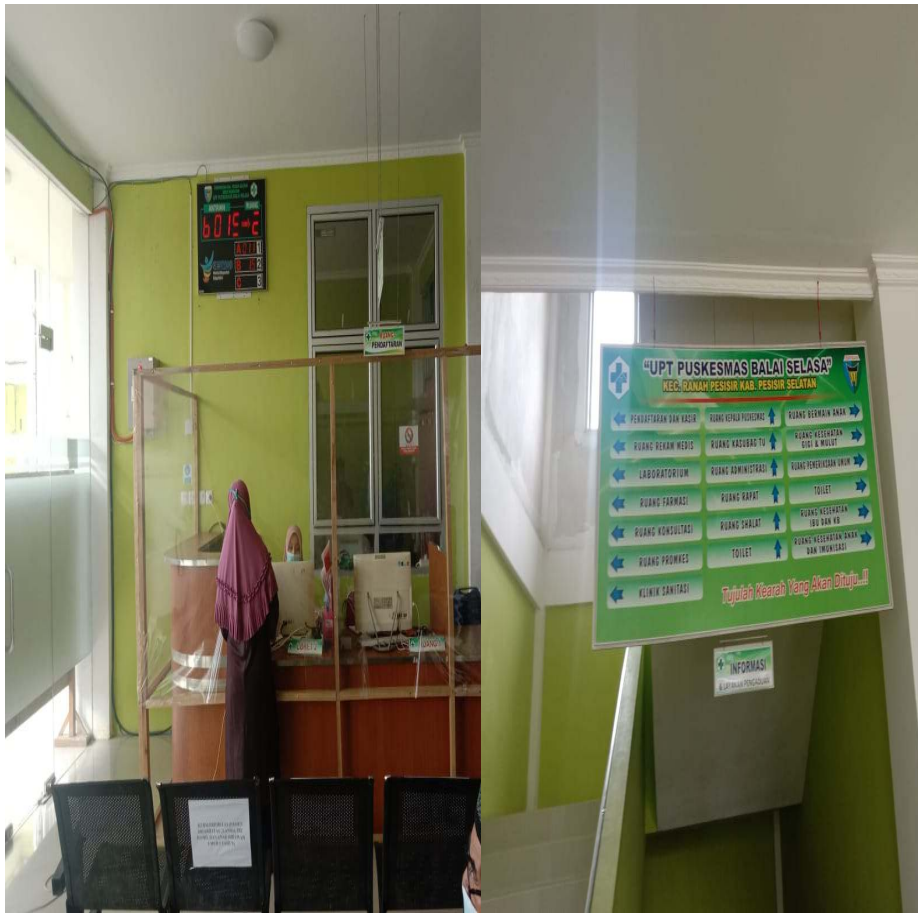
DOKUMENTASI PUSKESMAS AIR HAJI





DOKUMENTASI PUSKESMAS BALAI SELASA







TARIF PASIEN UMUM DI RAWATAN		TARIF PASIEN UMUM DI RUANGAN PONDOK	
PERATURAN DAERAH KABUPATEN PESIUR SELATAN NOMOR 1 TAHUN 2018 TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN DAERAH NOMOR 1 TAHUN 2012 TENTANG RETRIBUSI JASA UMUM		PERATURAN DAERAH KABUPATEN PESIUR SELATAN NOMOR 1 TAHUN 2018 TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN DAERAH NOMOR 1 TAHUN 2012 TENTANG RETRIBUSI JASA UMUM	
1. Rawat Inap	Rp. 30.000/hari	1. Perawatan Normal	
2. Rawat Datar	Rp. 22.000	2. Dengan Dokter	Rp. 800.000
3. Pengantar Jalan	Rp. 17.000	3. Dengan Bidan	Rp. 700.000
4. Dengan 1 (satu)	Rp. 10.000	4. Perawatan Perawatan	Rp. 600.000
5. Dengan 2 (dua)	Rp. 20.000	5. Minimal Perawatan	Rp. 500.000
6. Dengan 3 (tiga)	Rp. 30.000	6. Minimal Perawatan dengan Perawat	Rp. 200.000
7. Terhadap Perawatan dengan	Rp. 5.000	7. Perawatan Normal	Rp. 80.000
8. Bidan	Rp. 15.000	8. Perawatan Bayi Baru Lahir	Rp. 80.000
9. Timbang	Rp. 12.000	9. Terhadap Per Rawat Komplikasi Kehamilan	Rp. 100.000
10. Suction Jalan Nafas	Rp. 22.000	10. Terhadap Cemas	Rp. 600.000
11. Bedah	Rp. 20.000		
12. Perawatan Luka (sederhana)	Rp. 5.000		
13. Perawatan Luka (sederhana)	Rp. 7.500		
14. Perawatan Luka (sederhana)	Rp. 7.500		
15. Perawatan Luka (sederhana)	Rp. 12.000		
16. Perawatan Luka (sederhana)	Rp. 22.000		
17. Bidan	Rp. 1.000/hari		
18. Perawatan dengan	Rp. 5.000		
19. Sederhana	Rp. 5.000		



DOKUMENTASI PUSKESMAS AIR HAJI





DOKUMENTASI PUSKESMAS TANJUNG BERINGIN





DOKUMENTASI PUSKESMAS TANJUNG BERINGIN







BAGIAN ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN PESISIR SELATAN