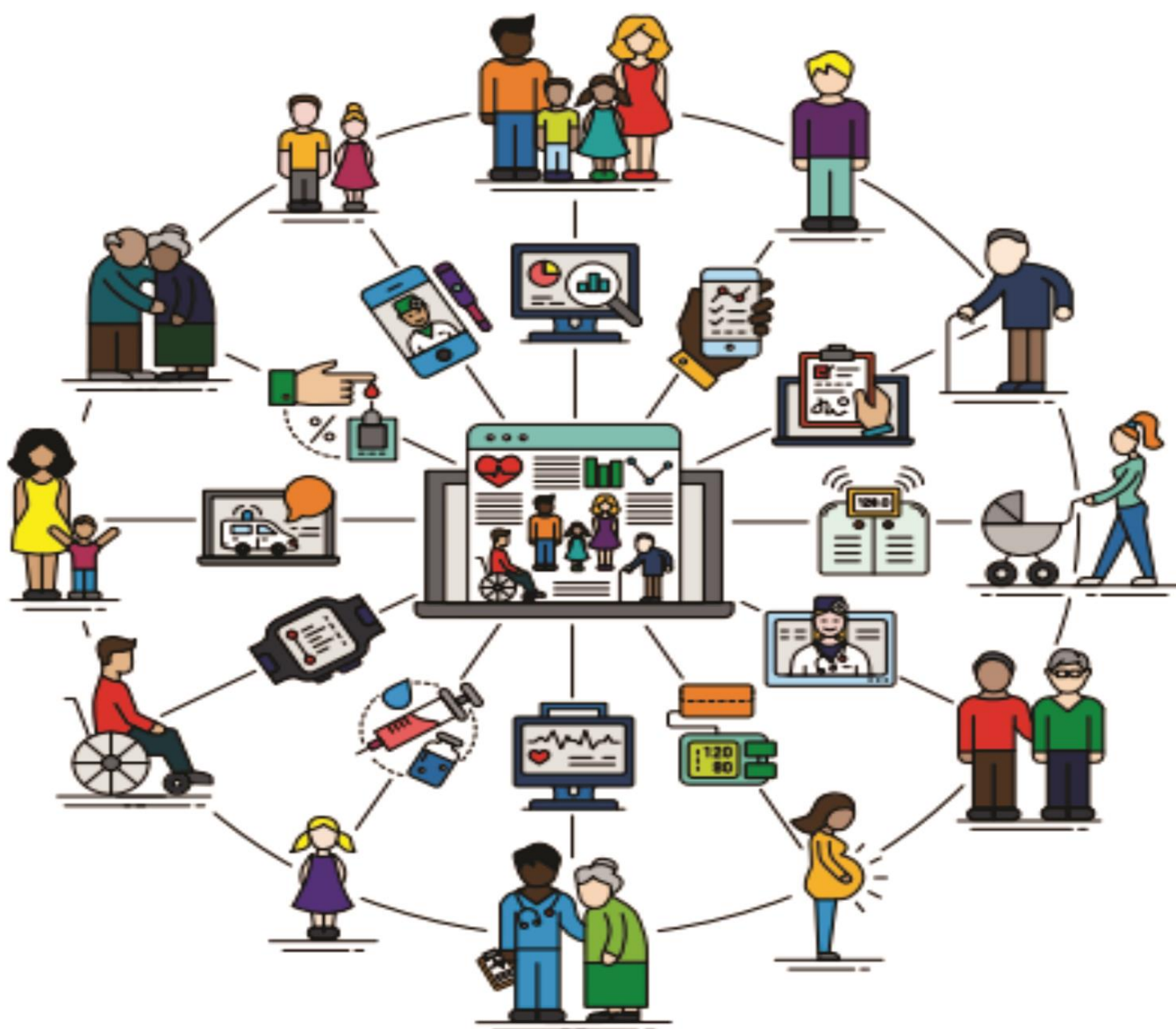


Dr. Ede Surya Darmawan, S.K.M., MDM
drg. Indah Rosana, MPH
Vetty Yulianty Permanasari, SSi, MPH
Eny Juliati, S.K.M., M.K.M.
Anita Pebrina Lubis, SKM
Aulia Khairina, SKM
Tresnasari Satya Putri, S.K.M., M.K.M.

METODOLOGI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PROGRAM UPAYA KESEHATAN MASYARAKAT



**METODOLOGI SURVEY
KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PROGRAM UPAYA KESEHATAN
MASYARAKAT**

Dr. Ede Surya Darmawan, S.K.M., MDM

drg. Indah Rosana, MPH

Vetty Yulianty Permanasari, SSi, MPH

Eny Juliati, S.K.M., M.K.M.

Anita Pebrina Lubis, SKM

Aulia Khairina, SKM

Tresnasari Satya Putri, S.K.M., M.K.M.

PT. Pustaka Saga Jawadwipa

2018

METODOLOGI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PROGRAM UPAYA KESEHATAN MASYARAKAT

Penulis:

Dr. Ede Surya Darmawan, S.K.M., MDM
drg. Indah Rosana, MPH
Vetty Yulianty Permanasari, SSi, MPH
Eny Juliati, S.K.M., M.K.M.
Anita Pebrina Lubis, SKM
Aulia Khairina, SKM
Tresnasari Satya Putri, S.K.M., M.K.M.

Copyright © Januari 2018
All rights reserved

ISBN: 978-623-8455-55-3 (PDF)
Layout: Nimas Brantandari

Penerbit:

PT. Pustaka Saga Jawadwipa
Jl. Kedinding lor Gang Delima No.4A Surabaya
Nomor Kontak: 085655396657

Anggota IKAPI:
No. 367/JTI/2023

Buku ini dilindungi oleh Pasal 113 UU Nomor 28 tahun 2014 tentang Hak Cipta.
Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku tanpa izin tertulis dari
penerbit.

KATA PENGANTAR

Segala puji kami panjatkan kehadirat Allah SWT limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulisan buku monograf yang berjudul Metodologi Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Program Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dapat kami selesaikan. Penulisan buku monograf berdasarkan pengalaman kami dalam melaksanakan berbagai survey kepuasan masyarakat yang selama ini fokus pada pelayanan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) di tingkat Puskesmas dan rumah sakit.

Menyelenggarakan survey kepuasan terhadap Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) memiliki tantangan tersendiri; antara lain karena belum ada rujukannya, perlu menetapkan terlebih dahulu siapa yang menjadi pemberi layanan dan siapa yang menerima dan akan merespon berupa kepuasan terhadap pelayanan. Disadari, bahwa pada akhirnya sesuai dengan nama kegiatan survey kepuasan masyarakat, maka penerima pelayanan UKM adalah masyarakat. Akan tetapi prosesnya tidak langsung namun berjenjang dan melibat banyak pihak serta sektor yang terlibat yang merupakan hakikat dari pelayanan program UKM. Hal ini coba kami paparkan pada Bab Metode yang kami pandang merupakan terobosan baru. Terobosan baru lain, kami mencoba mendesain instrumen pengumpul data (kuesioner) tidak lagi mempegunaan kertas, namun secara online dengan google form.

Untuk mempermudah pemahaman konsep dan metode survey program UKM, kami menyusun sistematik monograph secara berurut terdiri atas Bab Pendahuluan, Landasan Teori, Metode, Hasil dan Pembahasan, dan Penutup. Besar harapan kami, kehadiran buku monograph ini akan memberikan manfaat bagi para pengelola Program UKM di Puskesmas dan Dinas Keseahtan, para dosen, mahasiswa dan para peneliti yang berminat pada mutu layanan UKM.

Kami telah berupaya sebaik mungkin dalam penulisan buku monograph ini, namun demikian kami merasa masih banyak kekurangan yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu kami mengharapkan masukan dan kiritik dari berbagai pihak untuk penyempurnaan buku ini.

Depok, Desember 2018

Ede Surya Darmawan, dkk

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
Latar Belakang.....	1
Dasar Hukum	4
Maksud	5
Tujuan	5
Prinsip.....	6
Ruang Lingkup.....	7
BAB 2 LANDASAN TEORI	9
Kualitas Pelayanan Publik.....	9
Teori X dan Teori Y	12
Teori Servqual	13
Teori New Public Management (Npm)	15
BAB 3 METODE	18
Penetapan Jenjang Pemberi dan Penerima Pelayanan UKM	18
Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	18
Responden Survei	20
Pengumpulan Data	21
Pengolahan Data	23
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	25
Jumlah Responden	25
Karakteristik Responden	25
Karakteristik Responden: Masyarakat Menilai Posyandu Balita	26
Karakteristik Responden: Masyarakat Menilai Posyandu Lansia	33
Karakteristik Responden: Masyarakat Menilai Posbindu	41
Karakteristik Responden: Kader Posyandu Balita dalam Menilai Puskesmas	49
Karakteristik Responden: Kader Posyandu Lansia dalam Menilai Puskesmas	60
Karakteristik Responden: Kader Posbindu Menilai Puskesmas	71
Karakteristik Responden: Lintas Sektor Menilai Puskesmas	82

Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Posyandu.....	135
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM): Kader Posyandu dan Posbindu Terhadap Pelayanan Puskesmas Kecamatan	143
Indeks Kepuasan Masyarakat: Lintas Sektor Terhadap Pelayanan Puskesmas	154
BAB 5 PENUTUP	160

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Sebaran Target dan Capaian Responden	13
Tabel 2. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	
Tabel 3. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	17
Tabel 4. Sebaran Target dan Capaian Responden	23
Tabel 5. Karakteristik Umur Responden: Masyarakat Menilai Posyandu Balita	24
Tabel 6. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden: Masyarakat Menilai Posyandu Balita	25
Tabel 7. Karakteristik Pekerjaan Responden: Masyarakat Menilai Posyandu Balita	27
Tabel 8. Karakteristik Pengeluaran Keluarga Responden: Masyarakat Menilai Posyandu Balita	29
Tabel 9. Karakteristik Lama Menetap Responden: Masyarakat Menilai Posyandu Balita	30
Tabel 10. Karakteristik Umur Responden: Masyarakat Menilai Posyandu Lansia	32
Tabel 11. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden: Masyarakat Menilai Posyandu Lansia	33
Tabel 12. Karakteristik Pekerjaan Responden: Masyarakat Menilai Posyandu Lansia.....	35
Tabel 13. Karakteristik Pengeluaran Keluarga Responden: Masyarakat Menilai Posyandu Lansia	37
Tabel 14. Karakteristik Lama Menetap Responden: Masyarakat Menilai Posyandu Lansia	39
Tabel 15. Karakteristik Umur Responden: Masyarakat Menilai Posbindu	40
Tabel 16. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden: Masyarakat Menilai Posbindu	42
Tabel 17. Karakteristik Pekerjaan Responden: Masyarakat Menilai Posbindu.....	43
Tabel 18. Karakteristik Pengeluaran Keluarga Responden: Masyarakat Menilai Posbindu	45
Tabel 19. Karakteristik Lama Menetap Responden: Masyarakat Menilai Posbindu	47
Tabel 20. Karakteristik Umur Responden: Kader Posyandu Balita Menilai Puskesmas....	49
Tabel 21. Karakteristik Jenis Kelamin Responden: Kader Posyandu Balita Menilai Puskesmas	50
Tabel 22. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden: Kader Posyandu Balita Menilai Puskesmas	52
Tabel 23. Karakteristik Pekerjaan Utama Responden: Kader Posyandu Balita Menilai Puskesmas	53
Tabel 24. Karakteristik Asal Kelurahan Responden: Kader Posyandu Balita Menilai Puskesmas	55
Tabel 25. Karakteristik Lama Menjadi Kader: Kader Posyandu Balita Menilai Puskesmas	56
Tabel 26. Karakteristik Motivasi Menjadi Kader: Kader Posyandu Balita Menilai Puskesmas	58

Tabel 27. Karakteristik Umur Responden: Kader Posyandu Lansia Menilai Puskesmas ..	60
Tabel 28. Karakteristik Jenis Kelamin Responden: Kader Posyandu Lansia Menilai Puskesmas	61
Tabel 29. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden: Kader Posyandu Lansia Menilai Puskesmas	63
Tabel 30. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden: Kader Posyandu Lansia Menilai Puskesmas	64
Tabel 31. Karakteristik Pekerjaan Utama Responden: Kader Posyandu Lansia Menilai Puskesmas	66
Tabel 32. Karakteristik Lama Menjadi Kader: Kader Posyandu Lansia Menilai Puskesmas	67
Tabel 33. Karakteristik Motivasi Menjadi Kader: Kader Posyandu Lansia Menilai Puskesmas	69
Tabel 34. Karakteristik Umur Responden: Kader Posbindu Menilai Puskesmas	71
Tabel 35. Karakteristik Jenis Kelamin Responden: Kader Posbindu Menilai Puskesmas.	72
Tabel 36. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden: Kader Posbindu Menilai Puskesmas	74
Tabel 37. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden: Kader Posbindu Menilai Puskesmas	75
Tabel 38. Karakteristik Pekerjaan Utama Responden: Kader Posbindu Menilai Puskesmas	77
Tabel 39. Karakteristik Lama Menjadi Kader: Kader Posbindu Menilai Puskesmas	78
Tabel 40. Karakteristik Motivasi Menjadi Kader: Kader Posbindu Menilai Puskesmas.....	80
Tabel 41. Karakteristik Umur Responden: Lintas Sektor Menilai Puskesmas	82
Tabel 42. Karakteristik Jenis Kelamin Responden: Lintas Sektor Menilai Puskesmas.....	83
Tabel 43. Karakteristik Pendidikan Responden: Lintas Sektor Menilai Puskesmas	85
Tabel 44. Karakteristik Asal Kelurahan Responden: Lintas Sektor Menilai Puskesmas....	87
Tabel 45. Karakteristik Jenis Lintas Sektor Responden	88
Tabel 46. Karakteristik Lama Menjabat Responden.....	90
Tabel 47. Hasil Skoring Kepuasan Pelayanan Posyandu Balita Oleh Masyarakat	92
Tabel 48. Lokasi Pelaksanaan Kegiatan Posyandu Balita	96
Tabel 49. Hasil Skoring Kepuasan Pelayanan Posyandu Lansia Oleh Masyarakat.....	98
Tabel 50. Lokasi Pelaksanaan Kegiatan Posyandu Lansia	102
Tabel 51. Hasil Skoring Kepuasan Pelayanan Posbindu Oleh Masyarakat	104
Tabel 52. Lokasi Pelaksanaan Kegiatan Posbindu	108
Tabel 53. Hasil Skoring Kepuasan Pelayanan Puskesmas Kecamatan Oleh Kader Posyandu Balita	110
Tabel 54. Hasil Skoring Kepuasan Pelayanan Puskesmas Kecamatan Oleh Kader Posyandu Lansia	117
Tabel 55. Hasil Skoring Kepuasan Pelayanan Puskesmas Kecamatan Oleh Kader Posbindu	123
Tabel 56. Hasil Skoring Kepuasan Pelayanan Puskesmas Kecamatan Oleh Lintas Sektor	129
Tabel 57. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Posyandu Balita.....	134

Tabel 58. Rekapitulasi Nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Posyandu Balita Per Unsur	136
Tabel 59. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Posyandu Lansia.....	137
Tabel 60. Rekapitulasi Nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Posyandu Lansia Per Unsur	139
Tabel 61. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Posbindu.....	140
Tabel 62. Rekapitulasi Nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Posbindu Per Unsur	141
Tabel 63. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Per Unsur: Kader Posyandu Balita Terhadap Pelayanan Puskesmas Kecamatan	143
Tabel 64. Rekapitulasi Nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat: Kader Posyandu Balita Terhadap Pelayanan Puskesmas Kecamatan	145
Tabel 65. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Per Unsur: Kader Posyandu Lansia Terhadap Pelayanan Puskesmas Kecamatan	147
Tabel 66. Rekapitulasi Nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat: Kader Posyandu Lansia Terhadap Pelayanan Puskesmas Kecamatan	149
Tabel 67. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Per Unsur: Kader Posbindu Terhadap Pelayanan Puskesmas Kecamatan	151
Tabel 68. Rekapitulasi Nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat: Kader Posbindu Terhadap Pelayanan Puskesmas Kecamatan	152
Tabel 69. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Per Unsur: Lintas Sektor Terhadap Pelayanan Puskesmas Kecamatan	154
Tabel 70. Rekapitulasi Nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat: Kader Posbindu Terhadap Pelayanan Puskesmas Kecamatan	156
Tabel 71. Tabel Hasil Akhir Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Untuk Aspek Penilaian Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di Puskesmas Kecamatan	158

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tim Pengumpulan dan Pengolahan Data Survei Kesehatan Masyarakat (SKM) di Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota	11
Gambar 2. Diagram Karakteristik Umur Responden: Masyarakat Menilai Posyandu Balita	25
Gambar 3. Diagram Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden: Masyarakat Menilai Posyandu Lansia	26
Gambar 4. Diagram Karakteristik Pekerjaan Responden: Masyarakat Menilai Posyandu Balita	28
Gambar 5. Diagram Karakteristik Pengeluaran Keluarga Responden: Masyarakat Menilai Posyandu Balita	30
Gambar 6. Diagram Karakteristik Lama Menetap Responden: Masyarakat Menilai Posyandu Balita	31
Gambar 7. Diagram Karakteristik Umur Responden: Masyarakat Menilai Posyandu Lansia	33
Gambar 8. Diagram Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden: Masyarakat Menilai Posyandu Lansia	35
Gambar 9. Diagram Karakteristik Pekerjaan Responden: Masyarakat Menilai Posyandu Lansia	37
Gambar 10. Diagram Karakteristik Pengeluaran Keluarga Responden: Masyarakat Menilai Posyandu Lansia	38
Gambar 11. Diagram Karakteristik Lama Menetap Responden: Masyarakat Menilai Posyandu Lansia	40
Gambar 12. Diagram Karakteristik Usia Responden: Masyarakat Menilai Posbindu	41
Gambar 13. Diagram Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden: Masyarakat Menilai Posyandu	43
Gambar 14. Diagram Karakteristik Pekerjaan Responden: Masyarakat Menilai Posbindu	45
Gambar 15. Diagram Karakteristik Pengeluaran Keluarga Responden: Masyarakat Menilai Posbindu	46
Gambar 16. Diagram Karakteristik Lama Menetap Responden: Masyarakat Menilai Posbindu	48
Gambar 17. Diagram Karakteristik Umur Responden: Kader Posyandu Balita Menilai Puskesmas	50
Gambar 18. Diagram Karakteristik Jenis Kelamin Responden: Kader Posyandu Balita Menilai Puskesmas	51
Gambar 19. Diagram Karakteristik Pendidikan Responden: Kader Posyandu Balita Menilai Puskesmas	53
Gambar 20. Diagram Karakteristik Pekerjaan Responden: Kader Posyandu Balita Menilai Puskesmas	54
Gambar 21. Diagram Karakteristik Asal Kelurahan Responden: Kader Posyandu Balita Menilai Puskesmas	56
Gambar 22. Diagram Karakteristik Lama Menjadi Kader Posyandu Balita	57

Gambar 23. Diagram Karakteristik Motivasi Menjadi Kader Posyandu Balita.....	59
Gambar 24. Diagram Karakteristik Umur Responden: Kader Posyandu Lansia Menilai Puskesmas	61
Gambar 25. Diagram Karakteristik Jenis Kelamin Responden: Kader Posyandu Lansia Menilai Puskesmas.....	62
Gambar 26. Diagram Karakteristik Pendidikan Responden: Kader Posyandu Lansia Menilai Puskesmas.....	64
Gambar 27. Diagram Karakteristik Pekerjaan Responden: Kader Posyandu Lansia Menilai Puskesmas.....	65
Gambar 28. Diagram Karakteristik Asal Kelurahan Responden: Kader Posyandu Lansia Menilai Puskesmas.....	67
Gambar 29. Diagram Karakteristik Lama Menjadi Kader Posyandu Lansia	68
Gambar 30. Diagram Karakteristik Motivasi Menjadi Kader Posyandu Lansia	70
Gambar 31. Diagram Karakteristik Umur Responden: Kader Posbindu Menilai Puskesmas	72
Gambar 32. Diagram Karakteristik Jenis Kelamin Responden: Kader Posbindu Menilai Puskesmas	73
Gambar 33. Diagram Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden: Kader Posbindu Menilai Puskesmas.....	75
Gambar 34. Diagram Karakteristik Pekerjaan Utama Responden: Kader Posbindu Menilai Puskesmas	76
Gambar 35. Diagram Karakteristik Pekerjaan Utama Responden: Kader Posbindu Menilai Puskesmas	78
Gambar 36. Diagram Karakteristik Lama Menjadi Kader: Kader Posbindu Menilai Puskesmas	79
Gambar 37. Diagram Karakteristik Motivasi Menjadi Kader: Kader Posbindu Menilai Puskesmas	81
Gambar 38. Diagram Karakteristik Umur Responden: Lintas Sektor Menilai Puskesmas	83
Gambar 39. Diagram Karakteristik Jenis Kelamin Responden: Lintas Sektor Menilai Puskesmas	84
Gambar 40. Diagram Karakteristik Pendidikan Responden: Lintas Sektor Menilai Puskesmas	86
Gambar 41. Diagram Karakteristik Asal Kelurahan Responden: Lintas Sektor Menilai Puskesmas	88
Gambar 42. Diagram Karakteristik Jenis Lintas Sektor Responden	90
Gambar 43. Diagram Karakteristik Lama Menjabat Sebagai Lintas Sektor Puskesmas	91

BAB 1 PENDAHULUAN

Latar Belakang

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 1 menyatakan bahwa Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Ditetapkan selanjutnya bahwa yang dimaksud dengan urusan pemerintahan terdiri atas urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum. Urusan pemerintahan konkuren kemudian menjadi kewenangan daerah yang terdiri atas urusan pemerintahan wajib dan urusan pemerintahan pilihan. Dijelaskan bahwa salah satu urusan pemerintahan wajib berkaitan dengan pelayanan dasar yang sebagian substansinya merupakan pelayanan dasar, di antaranya adalah bidang kesehatan.

Kebijakan otonomi daerah mempengaruhi paradigma manajemen pemerintahan di daerah, yaitu peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) tidak lagi dianggap sebagai indikator utama keberhasilan otonomi daerah, namun peningkatan PAD harus diikuti dengan manajemen pengelolaan keuangan daerah yang baik, sumber daya manusia sebagai penyedia pelayanan yang berkualitas dan pemahaman masyarakat tentang pelayanan, sehingga salah satu tujuan utama pelaksanaan otonomi daerah yakni mewujudkan peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui terciptanya kualitas pelayanan publik yang prima dapat tercapai.

Definisi pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-

undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selain itu, pelayanan publik juga dipahami sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur, dan juga metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya sebagai warga negara. Pelayanan publik merupakan hal yang tidak terlepas dari peran aparatur pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seringkali pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah atau lembaga dirasakan masih kurang maksimal oleh masyarakat. Berbagai kelemahan yang berakibat kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah atau lembaga menjadi permasalahan yang harus ditanggapi serius. Fungsi utama pemerintah daerah atau lembaga sebagai pelayan masyarakat harus dapat dirasakan langsung manfaatnya oleh masyarakat dan pemerintah daerah atau lembaga perlu berupaya untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat merasakan kehadiran dan kepedulian pemerintah daerah atau lembaga.

Salah satu upaya agar masyarakat dapat merasakan manfaat pelayanan publik yang diberikan, maka pemerintah daerah atau lembaga harus menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, termasuk Pasal 34 yang menjelaskan bahwa pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. Adil dan tidak diskriminatif;
- b. Cermat;
- c. Santun dan ramah;
- d. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. Profesional;
- f. Tidak mempersulit;
- g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. Menjunjung tinggi nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;

- j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. Tidak memberikan informasi-informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam upaya memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. Sesuai dengan kepantasan; serta
- o. Tidak menyimpang dari prosedur.

Pada tahun 2017, diterbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pada peraturan ini, jumlah unsur pelayanan yang menjadi inti pertanyaan yang harus diukur untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat ada 9 (sembilan) unsur, yaitu: persyaratan; system, mekanisme dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran dan masukan; dan sarana dan prasarana.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 inilah yang selanjutnya menjadi pedoman yang digunakan saat ini untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Data IKM tersebut selanjutnya berfungsi sebagai sarana evaluasi terhadap unsur pelayanan sekaligus menjadi pendorong bagi setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Mengingat urgensi dari pengukuran indeks kepuasan masyarakat tersebut, perlu dilakukan pengukuran untuk jenis- jenis pelayanan publik, baik yang termasuk pelayanan dasar maupun pelayanan administratif.

Sebagai organisasi pemerintah yang berfokus pada pelanggan, serta sesuai dengan komitmen dalam penerapan dan pemeliharaan sistem manajemen mutu

dalam akreditasi, Puskesmas Kecamatan sebagai bagian dari Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota secara rutin satu kali dalam setahun melaksanakan survei kepuasan pelanggan/masyarakat sebagai metode untuk mengetahui kinerja pelayanannya, baik pelayanan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) maupun Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM).

Pelayanan UKM dalam pelaksanaan survey kepuasan masyarakat masih terabaikan karena survey yang ada hanya fokus kepada pasien yang datang ke Puskesmas. Sementara pelayanan UKM umumnya diselenggarakan di luar Gedung Puskesmas dan melibatkan upaya pengorganisasian serta pemberdayaan masyarakat aygn melibatkan lintas sektora. Karena itu penting sekali untuk menetapkan siapa yang dimaksud dengan masyarakat/pelanggan mencakup program UKM. Kami mengidentifikasi setidaknya secara berjenjang adalah: (1) masyarakat pengguna layanan Pos Pelayanan Keluarga Berencana – Kesehatan Terpadu (Posyandu) Balita dan Lansia; (2) masyarakat pengguna layanan Pos Pembinaan Terpadu Untuk Penyakit Tidak Menular (Posbindu); (3) para kader Posyandu Balita, Posyandu Lansia, dan Posbindu yang mendapatkan pembinaan dari Puskesmas; serta (4) lintas sektor.

Untuk pelaksanaan kegiatan survei kepuasan pelanggan/masyarakat terhadap pelayanan UKM tahun ini, CHAMPS (*Center for Health Administration and Policy Studies*) sebagai organisasi yang mempunyai core business untuk memberikan pelayanan jasa, di antaranya jasa research atau survei bagi institusi pelayanan kesehatan dalam hal peningkatan sistem manajemennya agar mampu memberi pelayanan yang bermutu yang salah satu indikatornya adalah kepuasan pelanggan.

Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 mengacu pada:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;

3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Keputusan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 267 Tahun 2017 tentang Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat; serta
6. Instruksi Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 50 Tahun 2018 tentang Pelaporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018.

Maksud

Maksud dari kegiatan survei kepuasan masyarakat/pelanggan terhadap kinerja Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) Puskesmas Kecamatan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota ialah sebagai berikut:

1. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat/Pelanggan Puskesmas Kecamatan , sehingga diperoleh nilai atau tingkat kepuasan survei kepuasan pelanggannya untuk pelayanan UKM;
2. Memetakan kinerja di setiap unsur pelayanan dan/atau kerjasama dalam UKM; serta
3. Mengidentifikasi keluhan dan juga saran pelanggan akan pelayanan dan/atau kerjasama dalam UKM yang diberikan oleh Puskesmas Kecamatan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota.

Tujuan

Adapun tujuan dari kegiatan survei kepuasan masyarakat/pelanggan terhadap pelayanan UKP Puskesmas Kecamatan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota Tahun 2019 ini, adalah sebagai berikut:

1. Terukurnya kepuasan pelanggan UKM Puskesmas Kecamatan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota tahun 2019;
2. Terpetakannya kinerja di setiap unsur pelayanan UKM Puskesmas Kecamatan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota tahun 2019;

3. Teridentifikasinya harapan para pelanggan akan pelayanan UKM Puskesmas Kecamatan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota tahun 2019;
4. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan di setiap unsur pelayanan UKM Puskesmas Kecamatan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota tahun 2019;
5. Sebagai data pendukung untuk mendorong penyelenggara pelayanan untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan UKM Puskesmas Kecamatan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota tahun 2019;
6. Sebagai data pendukung dalam penetapan kebijakan yang terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik; serta
7. Sebagai ukuran dasar dalam menilai pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

Prinsip

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di Puskesmas Kecamatan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota ini dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. **Transparan**

Hasil survei kepuasan masyarakat dapat dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat/pelanggan.

2. **Partisipatif**

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat/pelanggan melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. **Akuntabel**

Hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan juga dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. **Berkesinambungan**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. **Keadilan**

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat menjangkau pengguna layanan

tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, enumerator tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) Puskesmas Kecamatan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota tahun 2019 ini, adalah sebagai berikut:

1. Lokasi Kegiatan

Kegiatan dilaksanakan di:

- a. Pos Pelayanan Keluarga Berencana – Kesehatan Terpadu (Posyandu) Balita di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan yang memiliki jadwal kegiatan selama masa survei.
- b. Pos Pelayanan Keluarga Berencana – Kesehatan Terpadu (Posyandu) Lansia di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan yang memiliki jadwal kegiatan selama masa survei.
- c. Pos Pembinaan Terpadu Untuk Penyakit Tidak Menular (Posbindu) di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan yang memiliki jadwal kegiatan selama masa survei.

2. Responden Kegiatan

Responden kegiatan mencakup:

- a. Masyarakat pengguna jasa Posyandu Balita, Posbindu Lansia, dan juga Posbindu;
- b. Kader Posyandu Balita, Posbindu Lansia, dan Posbindu;
- c. Camat, Lurah, beserta jajaran Seksi Kesejahteraan Rakyat (Kesra)nya; serta
- d. Pembina UKS di bawah binaan Puskesmas Kecamatan .

3. Tahapan Kegiatan

Tahapan kegiatan survei ini antara lain:

- a. Konsolidasi awal, yang merupakan langkah awal pelaksanaan kegiatan;

- b. Persiapan kegiatan survei yang meliputi (i) pembuatan rancangan sampel dan penentuan responden; (ii) perumusan indikator dan penyusunan kuesioner; (iii) persiapan surat tugas bagi tenaga ahli dan enumerator; serta (iv) koordinasi tim lapangan.
- c. Pelaksanaan survei lapangan;
- d. Pengolahan data hasil survei lapangan; serta
- e. Pelaporan.

UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Unsur penilaian dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) Puskesmas Kecamatan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota tahun 2019 ini terdiri dari:

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

BAB 2 LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan telah menjadi salah satu isu penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan publik memberikan kesan bahwa kualitas pelayanan publik tersebut rendah.

Pengertian Kualitas

Adapun pengertian kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah tingkat baik buruknya sesuatu hal, kadar, derajat, atau taraf, mutu. Pengertian tersebut mengonfirmasikan bahwa dalam suatu kualitas ada sebuah ukuran atau takaran tertentu yang dijadikan acuan bagi sebuah produk jasa. Kualitas sesuatu produk ditentukan dari tolok ukur tersebut. Dikatakan berkualitas apabila telah sesuai atau mencapai ukuran dimaksud, tapi jika tidak sesuai berarti produk tersebut kurang atau tidak berkualitas.

Salah satu ukuran kualitas dimaksud yaitu dari harapan pelanggan atau pengguna produk. Dalam hal ini, kualitas berarti soal memenuhi harapan pelanggan. Selanjutnya konsep tersebut dikenal dengan kepuasan pelanggan (customer satisfaction). Mengenai kualitas dan kepuasan pelanggan tersebut sesuai dengan pengertian kualitas menurut Garvin, Feigenbaum, dan Buddy, yaitu kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi harapan pelanggan atau konsumen menurut Garvin dalam Nasution (2001). Selanjutnya Feigenbaum, menyatakan bahwa suatu produk dapat dikatakan berkualitas apabila memenuhi kepuasan atau sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen.

Pengertian kualitas menurut Tjiptono (2005), dalam bukunya Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS) bahwa pengertian kualitas terdiri dari beberapa poin, di antaranya:

1. Kesesuaian dengan dengan kecocokan/tuntutan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal; serta
7. Sesuatu yang bias membahagiakan pelanggan.

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Kamus Besar Bahasa Indonesia menjelaskan bahwa pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah, hendaknya memenuhi prinsip-prinsip dasar sebagai berikut (Sulistio dan Budi, 2009):

1. Rasional, efektif dan efisien yang dilakukan melalui manajemen terbuka.
2. Ilmiah, berdasarkan kajian dan penelitian dan didukung oleh cabang-cabang ilmu pengetahuan lainnya.

3. Inovatif, pembaharuan yang dilakukan terus menerus untuk menghadapi lingkungan yang dinamis, berubah dan berkembang.
4. Produktif, berorientasi pada hasil kerja yang optimal.
5. Profesionalisme, menggunakan tenaga kerja professional, terampil dalam istilah "The Right Man in The Right Place".
6. Penggunaan teknologi yang tepat guna.

Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan merupakan hasil persepsi dari perbandingan antara harapan dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan. Zauhar (2005), menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap spesifikasi dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dan dilakukan pengawasan secara terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dan dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna pelayanan.

Menurut Goetsch & Davis, 2002, pengertian kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Oleh karenanya kualitas pelayanan berhubungan dengan pemenuhan harapan atau kelebihan pelanggan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan ini dapat dilihat dari beberapa sudut pandang yang berbeda (Evan & Lindsay, 1997), seperti dari segi:

1. *Product based*, pengertian kualitas pelayanan adalah suatu fungsi yang spesifik, dengan variable pengukuran yang berbeda terhadap karakteristik produk.
2. *User based*, pengertian kualitas pelayanan adalah tingkatan kesesuaian pelayanan dengan harapan pelanggan.
3. *Value based*, pengertian kualitas pelayanan adalah hubungan antara kegunaan atau kepuasan dengan harga.

Kualitas layanan dapat diketahui melalui analisa kesenjangan yang berhubungan dengan harapan pelanggan, persepsi manajemen, kualitas pelayanan, penyediaan

pelayanan, komunikasi eksternal, dan suatu yang dirasakan oleh pelanggan. Menurut Zethaml, et al (1990), ada 5 (lima) kesenjangan yang terkait dengan kualitas pelayanan, sebagai berikut:

1. Kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen, yang dapat terjadi apabila survei kebutuhan pasar kurang atau tidak dilakukan. Selain itu, tidak dimanfaatkannya hasil survei kebutuhan pasar jika dilaksanakan, sehingga hal ini menyebabkan kurang terjadinya interaksi antara penyedia pelayanana dengan pelanggan.
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas pelayanan, yang dapat terjadi ketika komitmen manajemen kurang terhadap pemenuhan kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan. Selain itu juga bisa disebabkan karena tidak adanya standarisasi dalam penyediaan pelayanan.
3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dengan penyampaian pelayan, yaitu ketika terjadi konflik peran dalam diri petugas pemberi pelayanan antara pemenuhan harapan pelanggan dengan pemenuhan harapan pimpinan.
4. Kesenjangan antara komunikasi eksternal kepada pelanggan dengan proses penyampaian pelayanan, sehingga tidak ada komunikasi horizontal dalam organisasi.
5. Kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan dengan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan. Kesenjangan ini menunjukkan dan juga menggambarkan ukuran tingkat kepuasan terhadap kinerja penyedia pelayanan.

Teori X dan Teori Y

Konsep teori ini dikemukakan oleh Douglas McGregor dalam buku *The Human Side Enterprise* yang menyatakan bahwa pimpinan organisasi/institusi memiliki dua jenis pandangan terhadap pegawai, yaitu:

1. Teori X

Pada teori ini dinyatakan bahwa pada dasarnya manusia adalah makhluk pemalas yang tidak suka bekerja serta senang menghindar dari pekerjaan dan tanggung jawab. Pegawai memiliki ambisi yang kecil untuk mencapai tujuan

organisasi namun menginginkan balas jasa serta jaminan hidup yang tinggi. Sehingga dalam bekerja para pegawai harus terus diawasi, diancam serta diarahkan agar dapat bekerja sesuai dengan yang diinginkan organisasi.

2. Teori Y

Teori Y memiliki anggapan yang berbeda dengan teori X, yaitu kerja adalah kodrat manusia seperti halnya kegiatan sehari-hari lainnya, sehingga pegawai tidak perlu diawasi dan diancam secara ketat karena pegawai memiliki pengendalian serta pengerahan diri untuk bekerja sesuai tujuan organisasi. Pegawai memiliki kemampuan kreativitas, imajinasi, kepandaian serta memahami tanggung jawab dan prestasi atas pencapaian tujuan kerja. Pegawai juga tidak harus mengerahkan segala potensi diri yang dimiliki saat bekerja.

Teori Servqual

Zeithmal, Parasuraman, dan Berry (1990) menyatakan teori Service Quality yaitu kualitas layanan dipengaruhi oleh 5 dimensi, yaitu:

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu penyedia pelayanan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan juga kemampuan sarana dan prasarana fisik penyedia pelayanan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Ini meliputi fasilitas fisik (Gedung, Gudang, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang digunakan), serta penampilan pegawainya. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.
2. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan penyedia pelayanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya.

3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan juga memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan

penyampaian informasi secara jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat.

4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Dimensi assurance terdiri dari empat subdimensi, yaitu:

- a. *Competence* (Kompetensi)

- Keahlian dan keterampilan yang harus dimiliki penyedia jasa dalam memberikan jasanya kepada pelanggan.

- b. *Credibility* (Kredibilitas)

- Kejujuran dan tanggung jawab pihak penyedia jasa sehingga pelanggan dapat mempercayai pihak penyedia jasa.

- c. *Courtesy* (Kesopanan)

- Etika kesopanan, rasa hormat, dan keramahan pihak penyedia jasa kepada pelanggannya pada saat memberikan jasa pelayanan.

- d. *Security* (Keamanan/Keselamatan)

- Rasa aman, perasaan bebas dari rasa takut serta bebas dari keraguan akan jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa kepada pelanggannya.

5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan

pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Dimensi empathy terdiri dari tiga sub dimensi, yaitu:

- a. *Access* (Akses)

- Tingkat kemudahan untuk dihubungi dan ditemuinya pihak penyedia jasa kepada pelanggannya.

- b. *Communication* (Komunikasi)

- Kemampuan pihak penyedia jasa untuk selalu menginformasikan sesuatu

dalam bahasa yang mudah dimengerti oleh pelanggan dan pihak penyedia jasa selalu mau mendengarkan apa yang disampaikan oleh pelanggan.

c. *Understanding Customer* (Mengerti Pelanggan)

Tingkat usaha pihak penyedia jasa untuk mengetahui dan juga mengenal pelanggan beserta kebutuhan-kebutuhannya.

Teori New Public Management (Npm)

New Public Management (NPM) adalah suatu sistem manajemen desentral dengan perangkat-perangkat manajemen baru seperti controlling, benchmarking dan lean management (Denhardt, J,V, 2003). Secara umum dipandang sebagai suatu pendekatan dalam administrasi publik yang menerapkan pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh dalam dunia manajemen dan disiplin yang lain untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas kinerja pelayanan publik pada birokrasi modern, berorientasi pada kinerja, bukan berorientasi kebijakan.

Beberapa prinsip NPM adalah sebagai berikut (C.Hood, 1991):

- a. Lebih berfokus pada manajemen, bukan kebijakan.
- b. Adanya standar yang jelas dan dilakukannya pengukuran terhadap kinerja yang dicapainya.
- c. Penekanan yang lebih besar pada pengendalian atas hasil (output), bukan pada prosedur.
- d. Pergeseran ke arah adanya tingkat persaingan yang lebih besar didalam sektor pelayanan publik.
- e. Penekanan pada pengembangan pola-pola manajemen sebagaimana yang dipraktikkan sektor swasta untuk mendukung perbaikan kinerja pelayanan publik.
- f. Adanya pergeseran ke arah pemecahan ke dalam berbagai unit organisasi yang lebih kecil dalam sektor pelayanan publik.
- g. Penekanan yang lebih besar pada disiplin dalam penggunaan sumber daya.

PERMENPAN NOMOR 14 TAHUN 2017

Pada Pasal 1, dinyatakan bahwasanya penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun, dan Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Prinsip dalam melaksanakan Survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Transparan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil Survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) harus dilakukan secara berkala dan juga berkelanjutan untuk dapat mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) harus menjangkau semua pengguna pelayanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), surveior tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diatur di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan

Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk dapat menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

BAB 3 METODE

Penetapan Jenjang Pemberi dan Penerima Pelayanan UKM

Layanan program UKM yang diselenggarakan oleh Puskesmas memiliki unsur yang luas dan melibatkan jaringan serta kerjasama lintas sektor. Berdasarkan kenyataan ini, kami menetapkan tingkatan pemberi dan penerima pelayanan UKM menjadi 4 unsur sebagai berikut:

1. Masyarakat pengguna layanan Pos Pelayanan Keluarga Berencana – Kesehatan Terpadu (Posyandu) Balita dan Lansia;
2. Masyarakat pengguna layanan Pos Pembinaan Terpadu Untuk Penyakit Tidak Menular (Posbindu);
3. Para kader Posyandu Balita, Posyandu Lansia, dan Posbindu yang mendapatkan pembinaan dari Puskesmas; serta
4. Lintas sektor.

Atas dasar hal di atas, maka proses penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan UKM menjadi bertahap atau berjenjang sebagai berikut:

- 1) Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Posyandu Balita
- 2) Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Posyandu PTM
- 3) Kepuasan Kader Kesehatan terhadap Pelayanan Puskesmas
- 4) Kepuasan Lintas Sektor terhadap Pelayanan Puskesmas

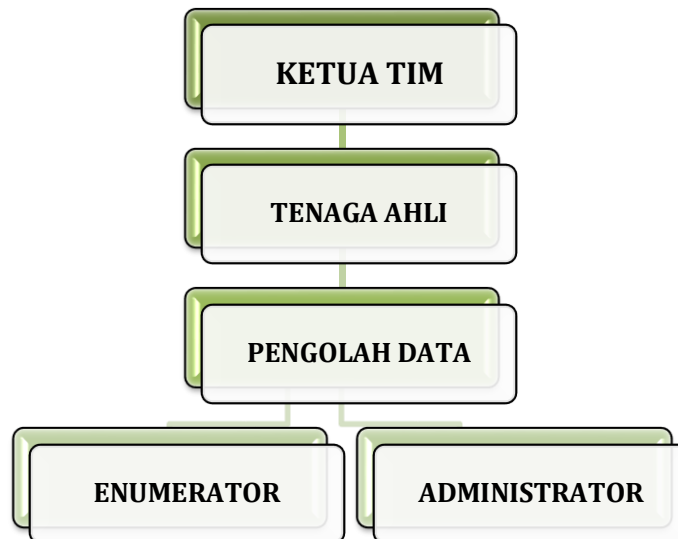
Berdasarkan 4 jenjang itulah pengumpulan data survey kepuasan Masyarakat terhadap program UKM dirancang dari mulai instrumen kuesioner pengumpul data, pengolahan dan penyajian hasil.

Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Kegiatan dalam rangka persiapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat:

1. Paparan materi dan rencana pelaksanaan survei bertempat di Puskesmas Keca

2. Penyusunan dan pengiriman proposal survei kepuasan masyarakat.
3. Penyesuaian instrumen survei dengan layanan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di Puskesmas Kecamatan .
4. Pembentukan tim pengumpulan data sebagai berikut:



Gambar 1. Tim Pengumpulan dan Pengolahan Data Survei Kesehatan Masyarakat (SKM) di Puskesmas

Ketua Tim

1. Memimpin dan mengkoordinir seluruh kegiatan anggota tim kerja di dalam pelaksanaan pekerjaan sampai dengan pekerjaan dinyatakan selesai.
2. Merumuskan strategi dasar atau konsep penyusunan survei kepuasan masyarakat.
3. Bertanggung jawab atas semua bentuk pelayanan jasa konsultasi sesuai dengan kerangka acuan kerja.
4. Merumuskan permasalahan berdasarkan pada skala prioritas yang dihadapi selama penyusunan kajian.

Tenaga Ahli

1. Menyusun rancangan Survei untuk mendapatkan data survei secara akurat.
2. Menentukan dimensi-dimensi pengukuran Survei untuk mendapatkan tingkat validitas dan reliabilitas hasil survei.

3. Menentukan konsep sampling survei untuk memperoleh presisi hasil penelitian melalui konsep simpangan dan taksiran.
4. Bertanggung jawab terhadap ketua tim menyangkut tugas dan juga tanggung jawabnya.

Tenaga Pengolah Data

1. Menentukan dimensi-dimensi pengukuran survei untuk mendapatkan tingkat validitas dan reliabilitas hasil survei.
2. Merumuskan permasalahan mengenai skala prioritas yang dihadapi selama penyusunan kajian.
3. Entry data hasil kuesioner survei kepuasan masyarakat.
4. Memastikan data tersebut valid melalui proses *data cleaning*.

Enumerator

1. Melakukan survei mengenai tingkat pelayanan di unit-unit pelayanan publik terhadap masyarakat sebagai objek yang telah memperoleh layanan.
2. Bertanggung jawab terhadap data hasil kegiatan survei di unit pelayanan publik.
3. Melakukan kegiatan wawancara dengan beberapa obyek studi di lapangan untuk mengetahui kondisi sebenarnya.

Tenaga Administrasi/Administrator

1. Mempersiapkan berkas kerja yang diperlukan tenaga ahli.
2. Membuat laporan keuangan dan administrasi.
3. Mempersiapkan berkas yang akan diserahkan
4. Mengirimkan laporan.

Responden Survei

Jumlah responden yang ditargetkan turut berpartisipasi dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di Puskesmas Kecamatan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota adalah sebanyak 420 orang dengan sebaran berikut ini.

Tabel 1. Sebaran Target dan Capaian Responden

UNSUR RESPONDEN	SEBARAN TARGET RESPONDEN
Masyarakat Menilai Posyandu Balita	180
Masyarakat Menilai Posyandu Lansia	26
Masyarakat Menilai Posbindu	52
Kader Posyandu Balita Menilai Puskesmas	77
Kader Posyadnu Lansia Menilai Puskesmas	11
Kader Posbindu Menilai Puskesmas	22
Lintas Sektor Menilai Puskesmas	56
TOTAL	420

Perhitungan jumlah sampel tersebut didasarkan pada data populasi berupa:

1. Rata-rata jumlah kunjungan Posyandu Balita, Posyandu Lansia, dan Posbindu per bulan di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan .
2. Jumlah kader Posyandu Balita, kader Posyandu Lansia, dan kader Posbindu yang tercatat aktif di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan .
3. Jumlah kelurahan dan sekolah yang berada di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan .

Dari data populasi tersebut, kemudian dihitung jumlah populasi per elemen sampel dan kemudian ditentukan jumlah responden survei berdasarkan tabel perhitungan Morgan sebagai tabel perhitungan sampel baku yang biasa digunakan untuk kegiatan survei dan penelitian. Jumlah responden ang didapat kemudian diproporsikan sesuai persentase pada tiap-tiap populasi, agar didapatkan jumlah responden yang mewakili.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data survei dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner elektronik dalam bentuk *google form* dengan media *mobile phone* kepada sejumlah responden yang dipilih secara acak. Adapun populasi pada survei kepuasan masyarakat/pelanggan ini adalah seluruh masyarakat yang mendapat pelayanan

dari Puskesmas Kecamatan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota.

Kuesioner elektronik yang digunakan dalam proses pengumpulan data disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi (tabel 2):

1. Persyaratan;
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;
3. Waktu Penyelesaian;
4. Biaya/Tarif;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; dan
9. Sarana dan prasarana.

Kuesioner yang disebarakan kepada responden, telah diuji coba terlebih dahulu dengan kriteria sampel. Adapun bagian kuesioner yang disebarakan terdiri dari:

1. Bagian judul
2. Bagian identitas responden, antara lain jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan serta waktu/jam responden saat di survei.
3. Bagian pertanyaan tertutup yang meliputi 9 unsur.
4. Bagian pertanyaan terbuka.

Tabel 2. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota

No.	Unsur	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	P1- Kesesuaian informasi
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	P2- Kemudahan prosedur
		P3- Kejelasan informasi
		P4- Kecepatan pelayanan

3	Waktu	P5- Ketepatan waktu
4.	Kompetensi Pelaksana	P6- Kompetensi petugas
		P7- Keterampilan komunikasi petugas
5.	Perilaku Petugas	P8- Kesopanan dan keramahan
		P9- Kerapian
		P10- Waktu dan kesempatan konsultasi
6.	Sarana pendukung	P11- Kualitas sarana dan prasarana
		P12- Kebersihan dan kerapian ruang tunggu
7.	Biaya	P13- Kewajaran biaya/tarif
8.	Spesifikasi Jenis Pelayanan	P14- Kesesuaian dengan standar pelayanan
9.	Penanganan saran dan aduan	P15- Sarana pengaduan
		P16- Pengelolaan keluhan dan pengaduan

Pengolahan Data

Pengolahan data dalam survei kepuasan masyarakat/pelanggan di Puskesmas Kecamatan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota ini menggunakan berbagai metode, yakni:

1. Penghitungan gambaran karakter responden;
2. Penghitungan hasil pengisian kuesioner;
3. Penghitungan angka kepuasan pelanggan; serta
4. Mengidentifikasi keluhan dan saran responden.

Pengolahan data nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Karena itu untuk pengolahan data dilakukan dengan cara:

1. Membuat *scoring*/nilai persepsi untuk setiap alternatif jawaban (x) sebagai berikut:
 - a. Alternatif jawaban “a” diberi nilai 1;
 - b. Alternatif jawaban “b” diberi nilai 2;
 - c. Alternatif jawaban “c” diberi nilai 3; serta
 - d. Alternatif jawaban “d” diberi nilai 4.
2. Dalam penghitungan Survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur

pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

Bobot nilai rata-rata tertimbang = jumlah bobot/ jumlah unsur = $1/9 = 0,11$.

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

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

4. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut: SKM Unit Pelayanan x 25.
5. Selanjutnya Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,07 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,54 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Pengelolaan data survei kepuasan masyarakat/pelanggan terhadap pelayanan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan dilakukan dengan menggunakan software SPSS dan Microsoft Excel dengan prosedur perhitungan yang sesuai dengan pedoman umum survei kepuasan masyarakat yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah Responden

Jumlah responden yang turut berpartisipasi dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di Puskesmas Kecamatan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota adalah sebanyak 409 responden dari jumlah target 420 responden. Target dan capaian responden ditampilkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4. Sebaran Target dan Capaian Responden

UNSUR RESPONDEN	SEBARAN TARGET RESPONDEN	SEBARAN CAPAIAN RESPONDEN
Masyarakat Menilai Posyandu Balita	180	187
Masyarakat Menilai Posyandu Lansia	26	34
Masyarakat Menilai Posbindu	52	55
Kader Posyandu Balita Menilai Puskesmas	77	79
Kader Posyadnu Lansia Menilai Puskesmas	11	12
Kader Posbindu Menilai Puskesmas	22	19
Lintas Sektor Menilai Puskesmas	56	23
TOTAL	420	409

Adapun ketidaktercapaian target responden lintas sektor ialah pada unsur sekolah sebagai pelaksana Usaha Kesehatan di Sekolah (UKS). Hal ini dikarenakan kegiatan suvei terbentur dengan jadwal belajar mengajar yang tengah libur.

Karakteristik Responden

Data karakteristik responden yang telah berpartisipasi dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di

Puskesmas Kecamatan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota dijabarkan berdasarkan unsur responden berikut ini.

Karakteristik Responden: Masyarakat Menilai Posyandu Balita

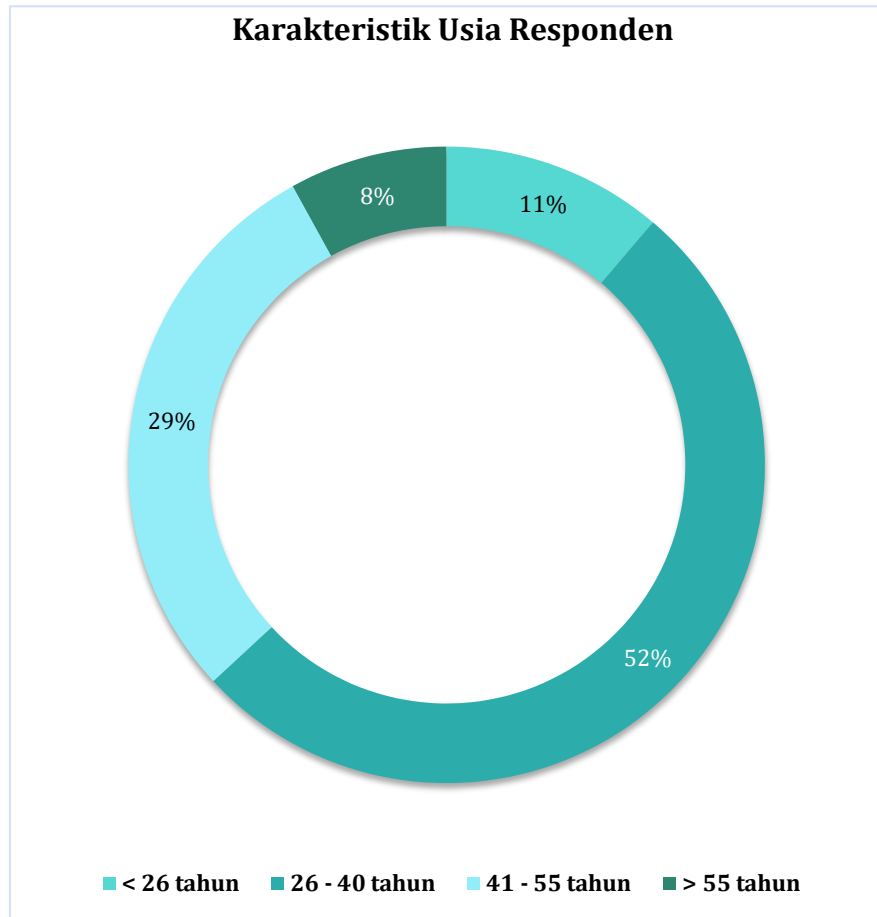
A. Umur

Data karakteristik umur responden, yakni masyarakat yang menilai Posyandu Balita ditampilkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 5. Karakteristik Umur Responden: Masyarakat Menilai Posyandu Balita

NO.	INTERVAL USIA	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
1	< 26 tahun	21	11,23%
2	26 - 40 tahun	97	51,87%
3	41 - 55 tahun	54	28,88%
4	> 55 tahun	15	8,02%
TOTAL		187	100,00%

Dari pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari total 187 responden masyarakat yang berpartisipasi dalam Survei Kesehatan Masyarakat (SKM) untuk menilai Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) oleh Posyandu Balita di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan , sebagian besar (51.87%) responden berada pada rentang usia 41-55 tahun. Untuk lebih jelasnya, data persentase umur responden juga divisualisasikan dalam diagram berikut ini.



Gambar 2. Diagram Karakteristik Umur Responden: Masyarakat Menilai Posyandu Balita

B. Pendidikan Terakhir

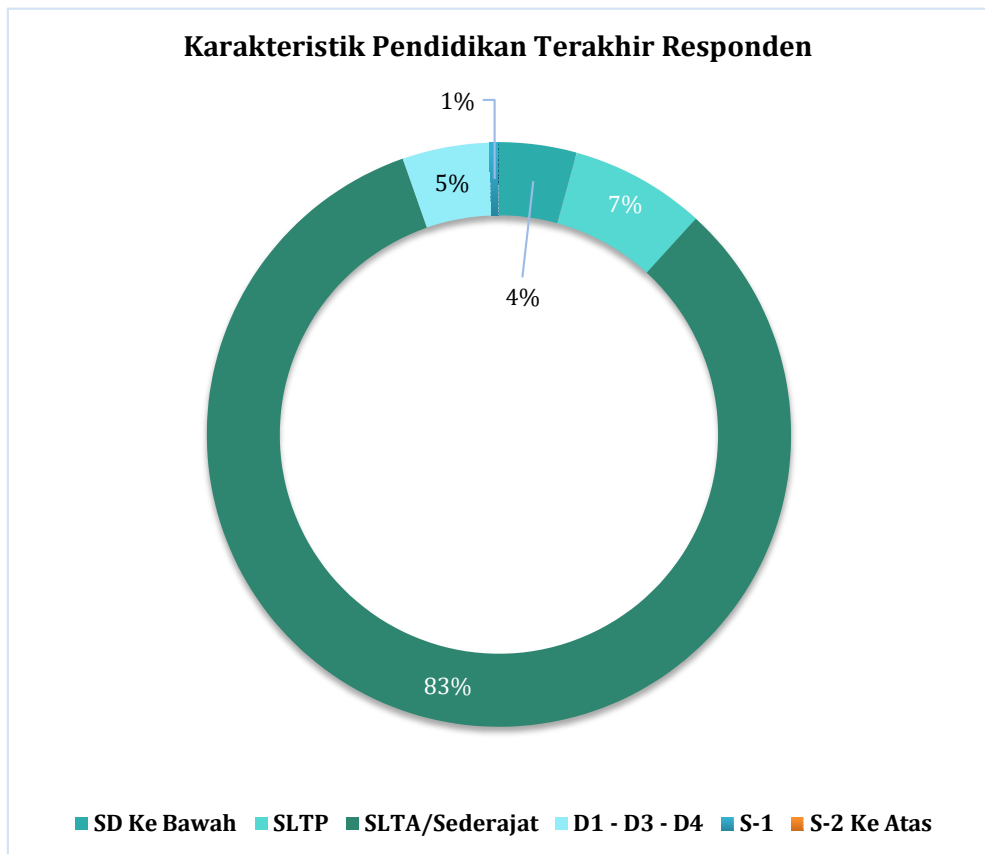
Data karakteristik pendidikan terakhir responden, yakni masyarakat menilai Posyandu Balita ditampilkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 6. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden: Masyarakat Menilai Posyandu Balita

NO.	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
1	SD Ke Bawah	8	4,28%
2	SLTP	14	7,49%
3	SLTA/Sederajat	155	82,89%
4	D1 - D3 - D4	9	4,81%

NO.	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
5	S-1	1	0,53%
6	S-2 Ke Atas	0	0,00%
TOTAL		187	100,00%

Dari data pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari total 187 responden yang berpartisipasi dalam Survei Kesehatan Masyarakat (SKM) untuk menilai Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) oleh Posyandu Balita di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan , sebagian besar (82.89%) responden berlatar belakang pendidikan tamat SLTA/ sederajat. Untuk lebih jelasnya, persentase pendidikan terakhir responden juga divisualisasikan dalam diagram berikut ini.



Gambar 3. Diagram Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden: Masyarakat Menilai Posyandu Lansia

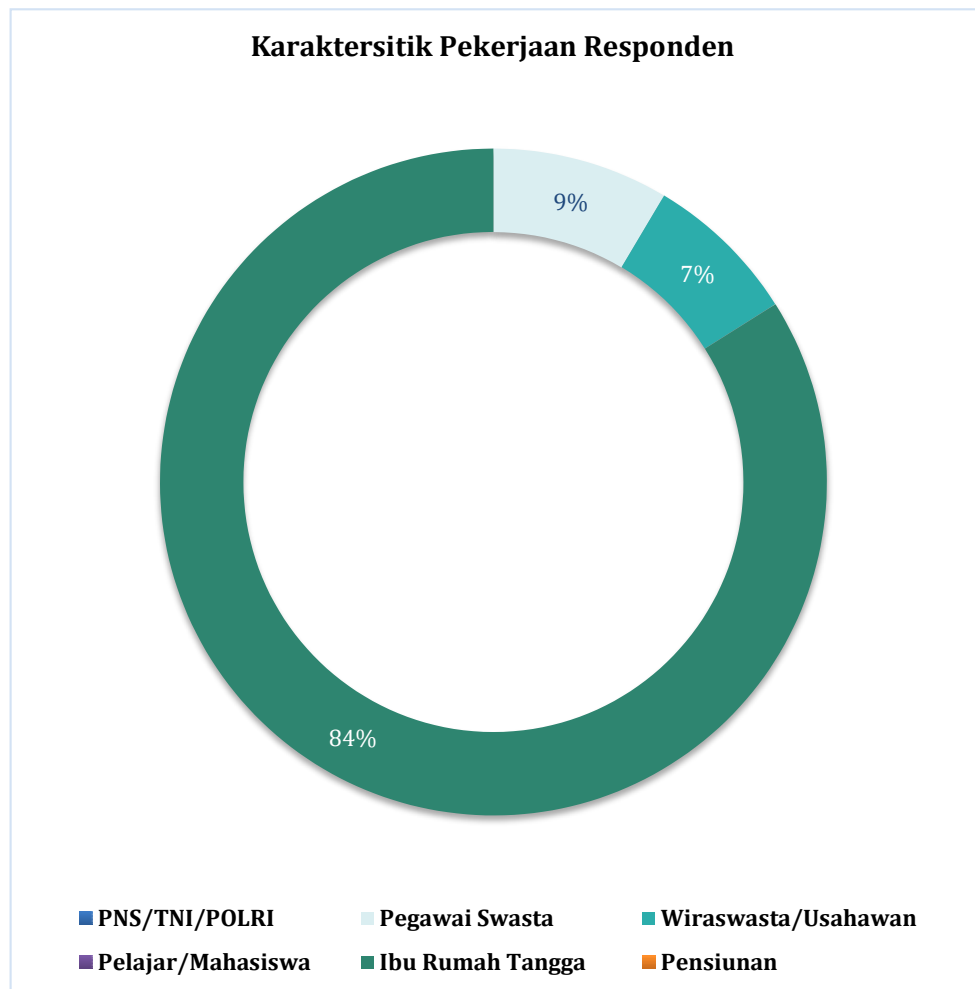
C. Pekerjaan

Data karakteristik pekerjaan responden, yakni masyarakat menilai Posyandu Balita ditampilkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 7. Karakteristik Pekerjaan Responden: Masyarakat Menilai Posyandu Balita

NO.	PEKERJAAN	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
1	PNS/TNI/POLRI	0	0,00%
2	Pegawai Swasta	16	8,56%
3	Wiraswasta/Usahawan	14	7,49%
4	Pelajar/Mahasiswa	0	0,00%
5	Ibu Rumah Tangga	157	83,96%
6	Pensiunan	0	0,00%
TOTAL		187	100,00%

Dari data-sata di atas, dapat dilihat bahwa dari total 187 responden yang berpartisipasi dalam Survei Kesehatan Masyarakat (SKM) untuk menilai Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) oleh Posyandu Balita di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan , sebagian besar (83.96%) responden berstatus ibu rumah tangga. Adapun 8.56% lainnya berstatus sebagai pegawai swasta, dan 7.49% responden lainnya berstatus sebagai wiraswasta atau usahawan. Untuk lebih jelasnya, data persentase pekerjaan responden juga divisualisasikan dalam diagram berikut ini.



**Gambar 4. Diagram Karakteristik Pekerjaan Responden:
Masyarakat Menilai Posyandu Balita**

D. Pengeluaran Keluarga

Data karakteristik pengeluaran keluarga responden, yakni masyarakat menilai Posyandu Balita ditampilkan dalam tabel berikut ini.

**Tabel 8. Karakteristik Pengeluaran Keluarga Responden:
Masyarakat Menilai Posyandu Balita**

NO.	PENGELUARAN KELUARGA	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
1	Di bawah Rp. 3.900.000	137	73,26%
2	Rp. 3.900.000 - Rp. 5.000.000	32	17,11%
3	Rp. 5.000.000 - Rp. 10.000.000	17	9,09%
4	Di atas Rp. 10.000.000	1	0,53%
TOTAL		187	100,00%

Dari data pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari total 187 responden yang berpartisipasi dalam Survei Kesehatan Masyarakat (SKM) untuk menilai Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) oleh Posyandu Balita di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan , sebagian besar (73.26%) responden memiliki beban pengeluaran keluarga di bawah Rp. 3.900.000,00. Maka, dapat dinyatakan bahwa sebagian besar responden memiliki latar belakang status ekonomi menengah ke bawah. Untuk lebih jelasnya, data mengenai persentase pengeluaran keluarga responden juga divisualisasikan dalam diagram berikut ini.



Gambar 5. Diagram Karakteristik Pengeluaran Keluarga Responden: Masyarakat Menilai Posyandu Balita

E. Lama Menetap

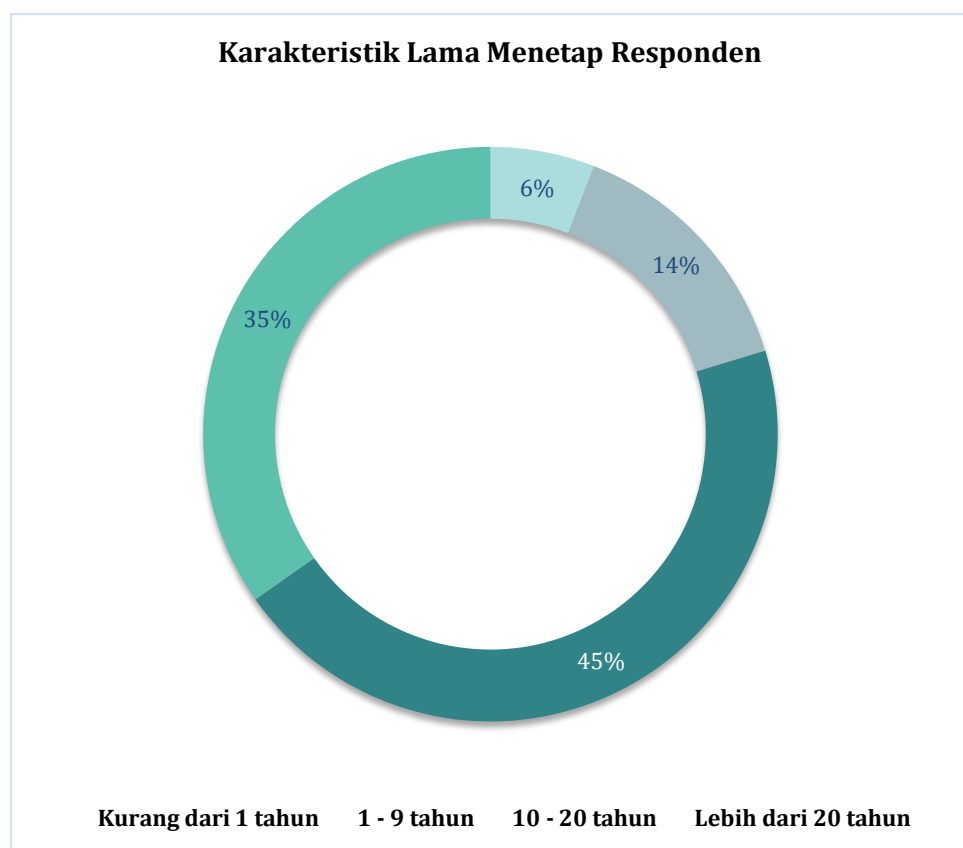
Data karakteristik lama menetap responden, yakni masyarakat menilai Posyandu Balita ditampilkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 9. Karakteristik Lama Menetap Responden: Masyarakat Menilai Posyandu Balita

NO.	LAMA MENETAP	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
1	Kurang dari 1 tahun	11	5,88%
2	1 - 9 tahun	27	14,44%
3	10 - 20 tahun	84	44,92%
4	Lebih dari 20 tahun	65	34,76%
TOTAL		187	100,00%

Dari pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari total 187 responden

masyarakat yang berpartisipasi dalam Survei Kesehatan Masyarakat (SKM) untuk menilai Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) oleh Posyandu Balita di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan , sebagian besar (44.92%) responden telah menetap di wilayah sekitar Kecamatan selama 10-20 tahun. Adapun sebanyak 34,76% responden lainnya bahkan telah menetap lebih dari 20 tahun. Maka, dapat dikategorikan bahwa hampir seluruh responden survei merupakan pelanggan lama Puskesmas Kecamatan Tanah Abang dan binaannya (Posyandu Balita). Untuk lebih jelasnya, data persentase lama menetap responden juga divisualisasikan dalam diagram berikut ini.



Gambar 6. Diagram Karakteristik Lama Menetap Responden: Masyarakat Menilai Posyandu Balita

Karakteristik Responden: Masyarakat Menilai Posyandu Lansia

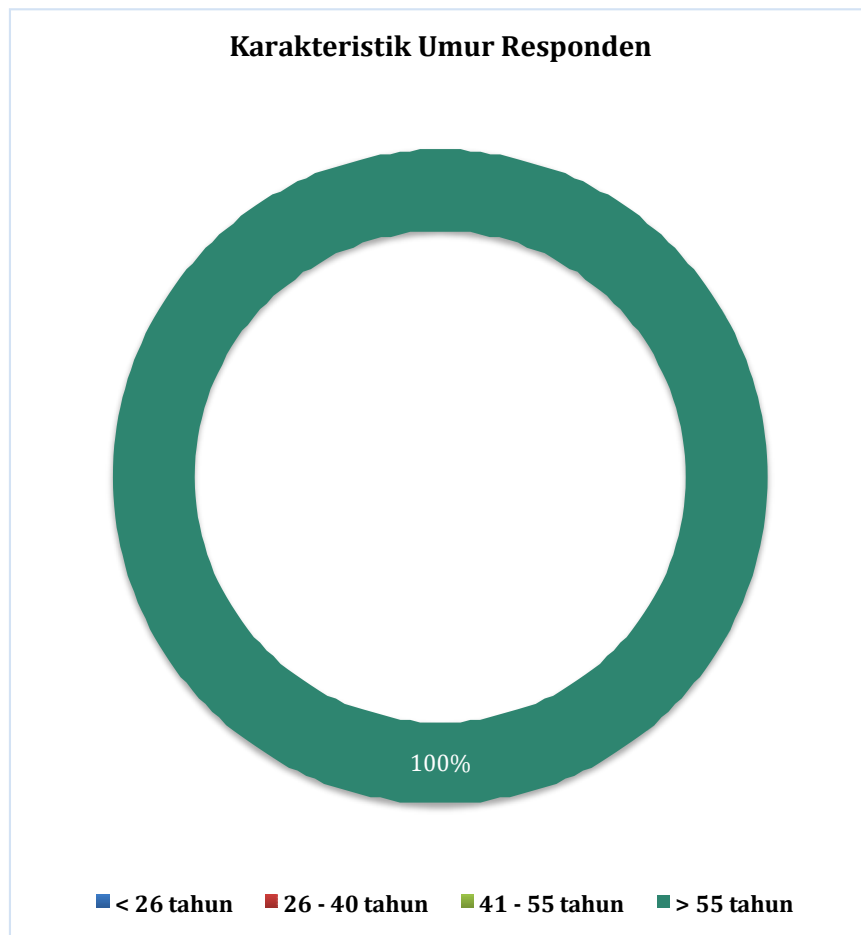
A. Umur

Data karakteristik usia responden, yakni masyarakat menilai Posyandu Lansia ditampilkan dalam tabel berikut ini.

**Tabel 10. Karakteristik Umur Responden: Masyarakat Menilai
Posyandu Lansia**

NO.	INTERVAL USIA	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
1	< 26 tahun	0	0.00%
2	26 - 40 tahun	0	0.00%
3	41 - 55 tahun	0	0.00%
4	> 55 tahun	34	100%
TOTAL		34	100,00%

Dari pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari total 34 responden masyarakat yang berpartisipasi dalam Survei Kesehatan Masyarakat (SKM) untuk menilai Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) oleh Posyandu Lansia di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan , seluruh (100%) responden adalah lansia dengan umur >55 tahun. Maka, dapat dinyatakan bahwa survei telah dilakukan dengan tepat sasaran. Untuk lebih jelasnya, data persentase umur responden juga divisualisasikan dalam diagram berikut ini.



Gambar 7. Diagram Karakteristik Umur Responden: Masyarakat Menilai Posyandu Lansia

B. Pendidikan Terakhir

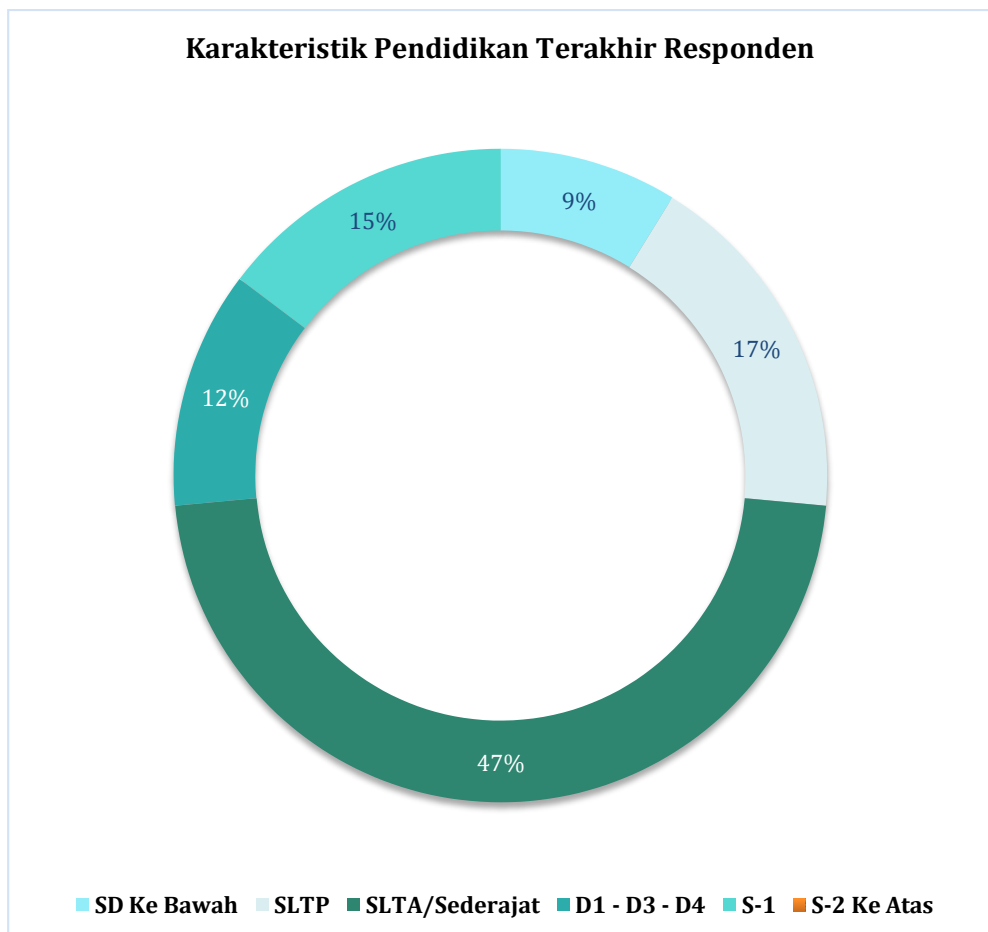
Data karakteristik pendidikan terakhir responden, yakni masyarakat menilai Posyandu Lansia ditampilkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 11. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden: Masyarakat Menilai Posyandu Lansia

NO.	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
1	SD Ke Bawah	3	8,82%
2	SLTP	6	17,65%
3	SLTA/Sederajat	16	47,06%

NO.	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
4	D1 - D3 - D4	4	11,76%
5	S-1	5	14,71%
6	S-2 Ke Atas	0	0,00%
TOTAL		34	100,00%

Dari data pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari total 34 responden yang berpartisipasi dalam Survei Kesehatan Masyarakat (SKM) untuk menilai Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) oleh Posyandu Lansia di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan , sebagian besar (47.06%) responden berlatar belakang pendidikan tamat SLTA/ sederajat. Untuk lebih jelasnya, persentase pendidikan terakhir responden juga divisualisasikan dalam diagram berikut ini.



Gambar 8. Diagram Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden: Masyarakat Menilai Posyandu Lansia

C. Pekerjaan

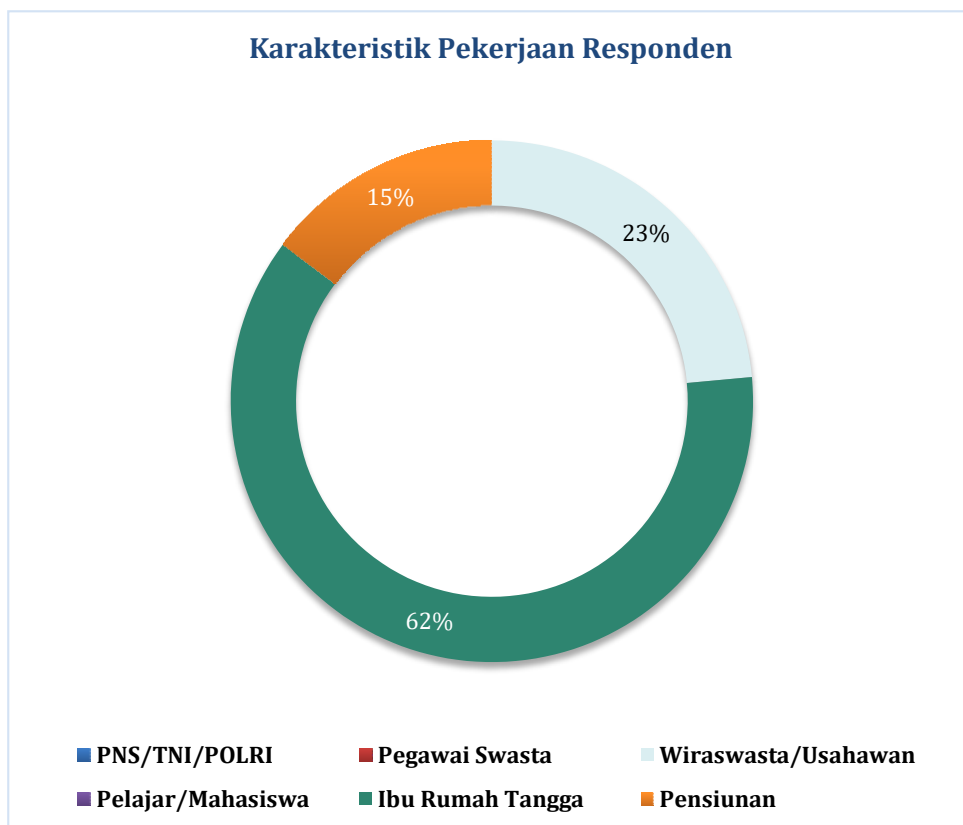
Data karakteristik pekerjaan responden, yakni masyarakat menilai Posyandu Lansia ditampilkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 12. Karakteristik Pekerjaan Responden: Masyarakat Menilai Posyandu Lansia

NO.	PEKERJAAN	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
1	PNS/TNI/POLRI	0	0,00%
2	Pegawai Swasta	0	0,00%
3	Wiraswasta/Usahawan	8	23,53%

NO.	PEKERJAAN	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
4	Pelajar/Mahasiswa	0	0,00%
5	Ibu Rumah Tangga	21	61,76%
6	Pensiunan	5	14,71%
TOTAL		34	100,00%

Dari data-sata di atas, dapat dilihat bahwa dari total 34 responden yang berpartisipasi dalam Survei Kesehatan Masyarakat (SKM) untuk menilai Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) oleh Posyandu Lansia di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan , sebagian besar (61.76%) responden berstatus ibu rumah tangga. Adapun 23.53% lainnya berstatus sebagai wiraswasta atau usahawan, dan 14.71% lainnya berstatus sebagai pensiunan. Untuk lebih jelasnya, data persentase pekerjaan responden juga divisualisasikan dalam diagram berikut ini.



**Gambar 9. Diagram Karakteristik Pekerjaan Responden:
Masyarakat Menilai Posyandu Posyandu Lansia**

D. Pengeluaran Keluarga

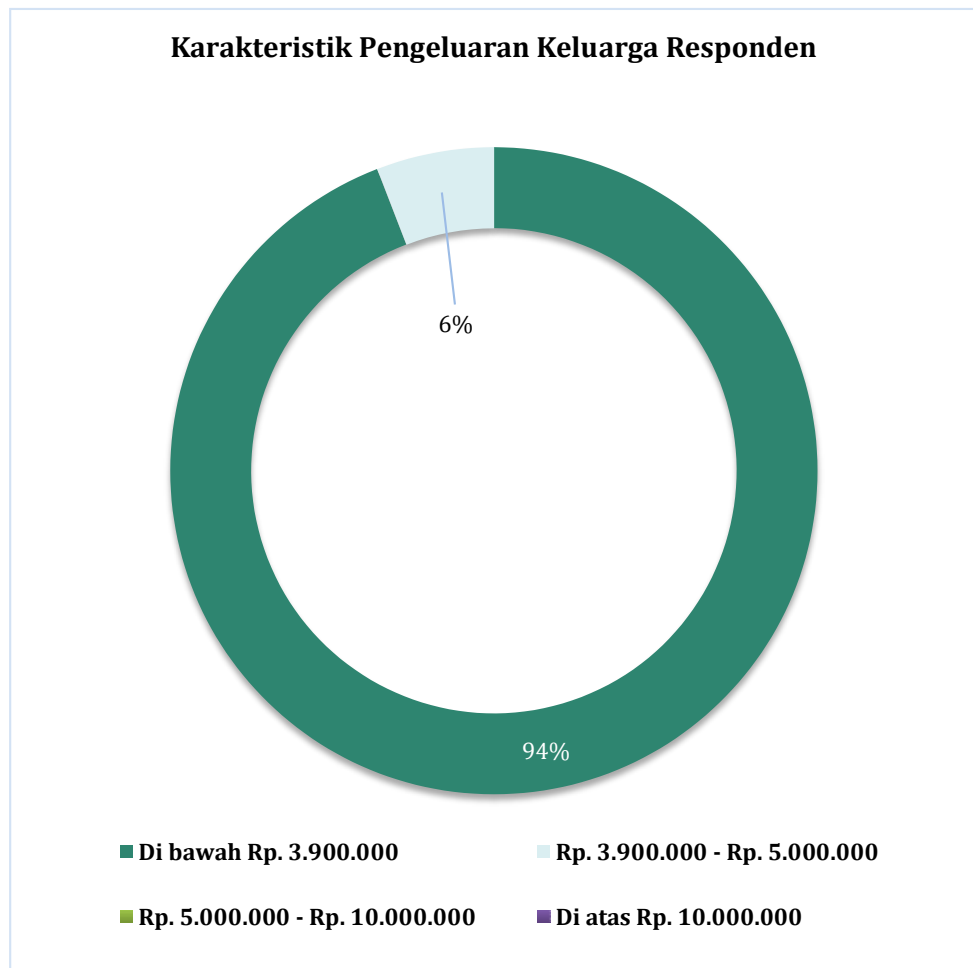
Data karakteristik pengeluaran keluarga responden, yakni masyarakat menilai Posyandu Lansia ditampilkan dalam tabel berikut ini.

**Tabel 13. Karakteristik Pengeluaran Keluarga Responden:
Masyarakat Menilai Posyandu Lansia**

NO.	PENGELUARAN KELUARGA	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
1	Di bawah Rp. 3.900.000	32	94,12%
2	Rp. 3.900.000 - Rp. 5.000.000	2	5,88%
3	Rp. 5.000.000 - Rp. 10.000.000	0	0,00%
4	Di atas Rp. 10.000.000	0	0,00%
TOTAL		34	100,00%

Dari data pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari total 34 responden yang berpartisipasi dalam Survei Kesehatan Masyarakat

(SKM) untuk menilai Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) oleh Posyandu Lansia di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan , sebagian besar (94.12%) responden memiliki beban pengeluaran keluarga di bawah Rp. 3.900.000,00. Maka, dapat dinyatakan bahwa sebagian besar responden memiliki latar belakang status ekonomi menengah ke bawah. Untuk lebih jelasnya, data mengenai persentase pengeluaran keluarga responden juga divisualisasikan dalam diagram berikut ini.



Gambar 10. Diagram Karakteristik Pengeluaran Keluarga Responden: Masyarakat Menilai Posyandu Lansia

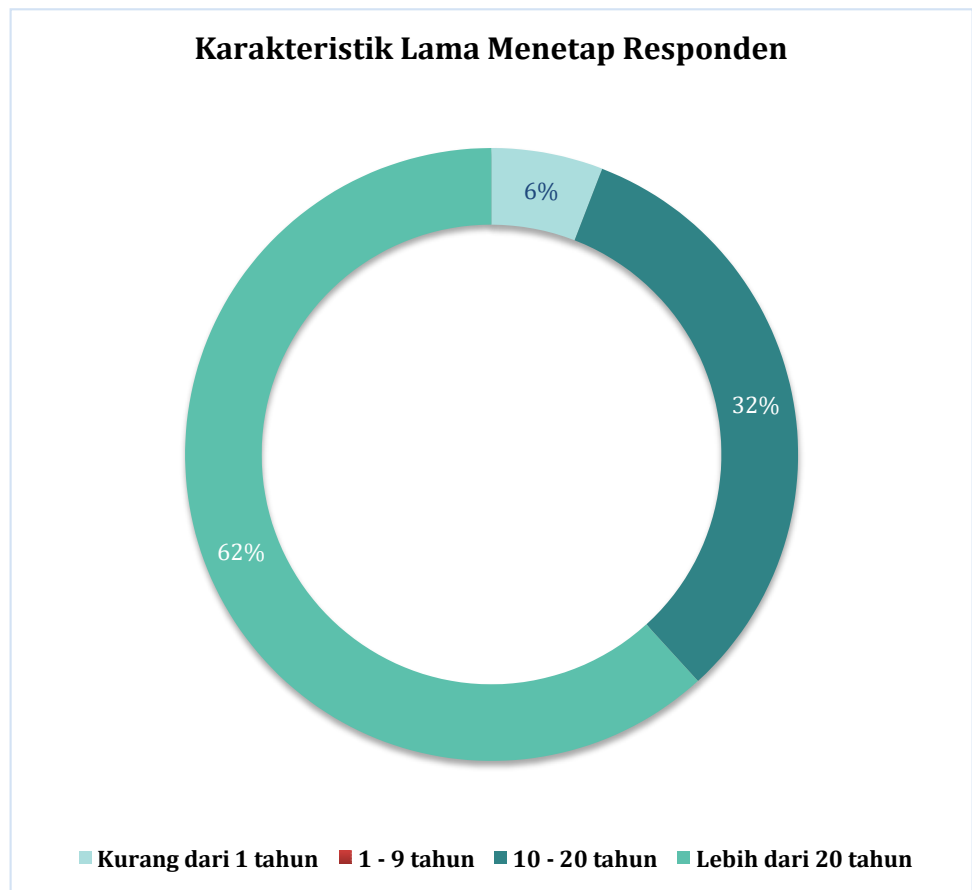
E. Lama Menetap

Data karakteristik lama menetap responden, yakni masyarakat menilai Posyandu Lansia ditampilkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 14. Karakteristik Lama Menetap Responden: Masyarakat Menilai Posyandu Lansia

NO.	LAMA MENETAP	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
1	Kurang dari 1 tahun	2	5,88%
2	1 - 9 tahun	0	0,00%
3	10 - 20 tahun	11	32,35%
4	Lebih dari 20 tahun	21	61,76%
TOTAL		34	100,00%

Dari pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari total 34 responden masyarakat yang berpartisipasi dalam Survei Kesehatan Masyarakat (SKM) untuk menilai Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) oleh Posyandu Lansia di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan , sebagian besar (61.76%) responden telah menetap di wilayah sekitar Kecamatan lebih dari 20 tahun. Adapun sebanyak 32,35% responden lainnya telah menetap selama 10-20 tahun. Maka, dapat dikategorikan bahwa hampir seluruh responden survei merupakan pelanggan lama Puskesmas Kecamatan Tanah Abang dan binaannya (Posyandu Lansia). Untuk lebih jelasnya, data persentase lama menetap responden juga divisualisasikan dalam diagram berikut ini.



**Gambar 11. Diagram Karakteristik Lama Menetap Responden:
Masyarakat Menilai Posyandu Lansia**

Karakteristik Responden: Masyarakat Menilai Posbindu

A. Umur

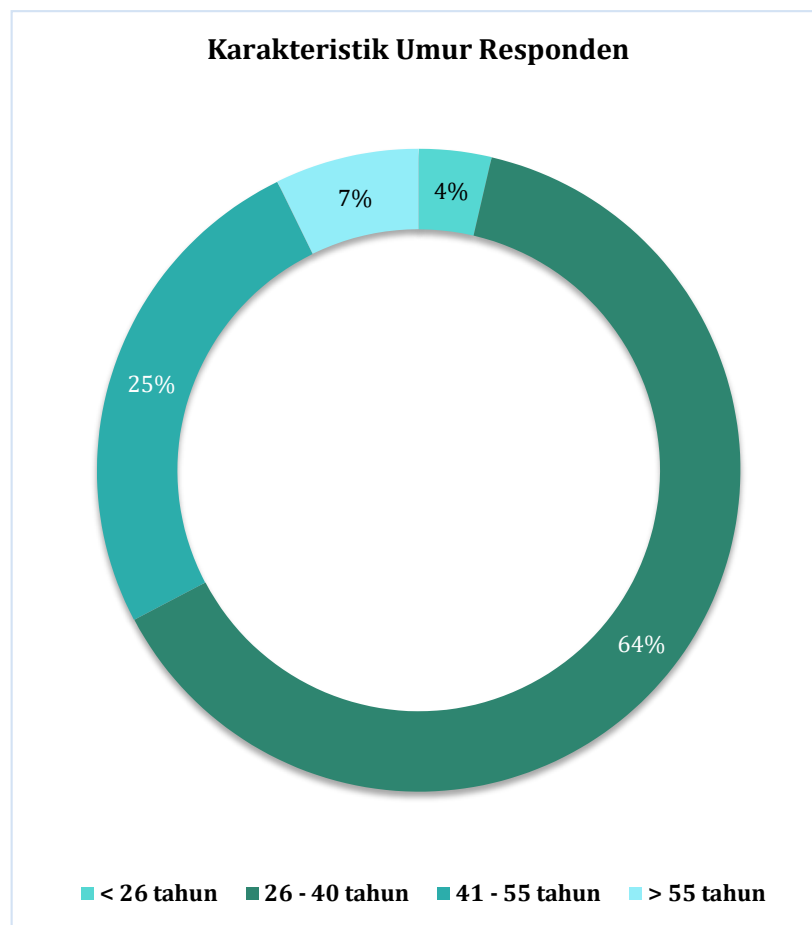
Data karakteristik usia responden, yakni masyarakat menilai Posbindu ditampilkan dalam tabel berikut ini.

**Tabel 15. Karakteristik Umur Responden: Masyarakat Menilai
Posbindu**

NO.	INTERVAL USIA	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
1	< 26 tahun	2	3,64%
2	26 - 40 tahun	35	63,64%

NO.	INTERVAL USIA	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
3	41 - 55 tahun	14	25,45%
4	> 55 tahun	4	7,27%
TOTAL		55	100,00%

Dari pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari total 55 responden masyarakat yang berpartisipasi dalam Survei Kesehatan Masyarakat (SKM) untuk menilai Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) oleh Posbindu di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan , sebagian besar (63.64%) responden berada pada rentang usia 26-40 tahun.



Gambar 12. Diagram Karakteristik Usia Responden: Masyarakat Menilai Posbindu

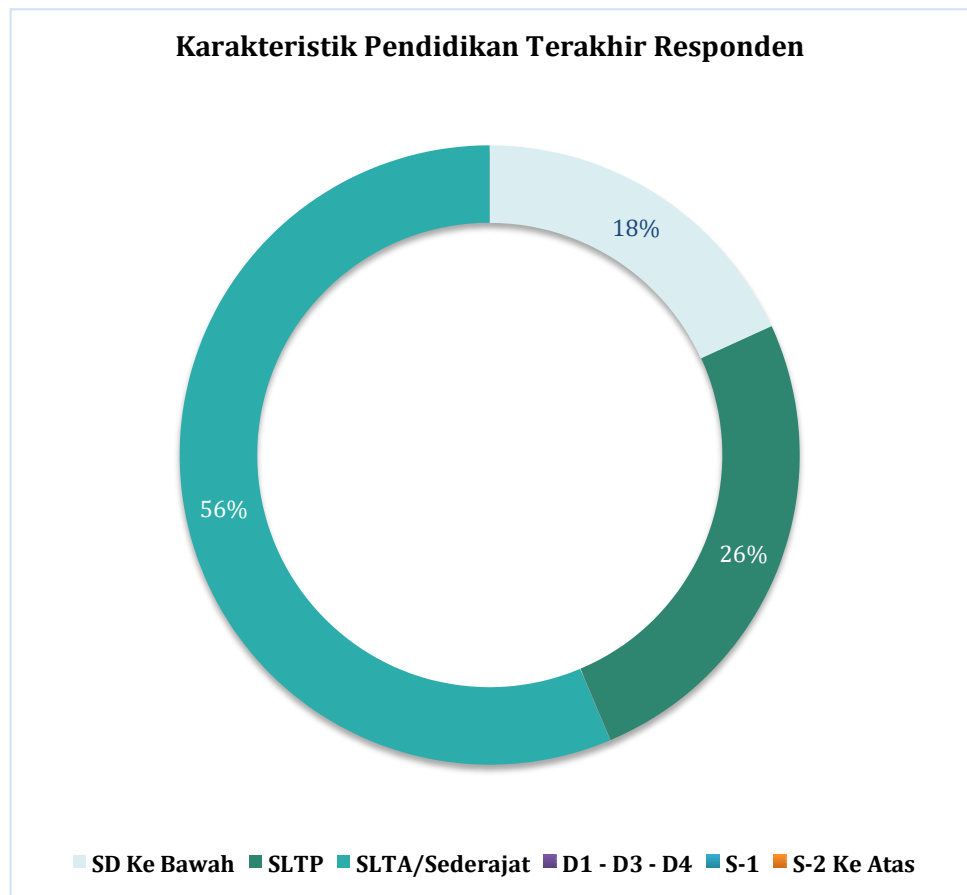
B. Pendidikan Terakhir

Data karakteristik pendidikan terakhir responden, yakni masyarakat menilai Posbindu ditampilkan dalam tabel berikut ini.

**Tabel 16. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden:
Masyarakat Menilai Posbindu**

NO.	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
1	SD Ke Bawah	10	18,18%
2	SLTP	14	25,45%
3	SLTA/Sederajat	31	56,36%
4	D1 - D3 - D4	0	0,00%
5	S-1	0	0,00%
6	S-2 Ke Atas	0	0,00%
TOTAL		55	100,00%

Dari data pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari total 55 responden yang berpartisipasi dalam Survei Kesehatan Masyarakat (SKM) untuk menilai Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) oleh Posbindu di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan , sebagian besar (56.36%) responden berlatar belakang pendidikan tamat SLTA/sederajat. Untuk lebih jelasnya, persentase pendidikan terakhir responden juga divisualisasikan dalam diagram berikut ini.



Gambar 13. Diagram Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden: Masyarakat Menilai Posyandu

C. Pekerjaan

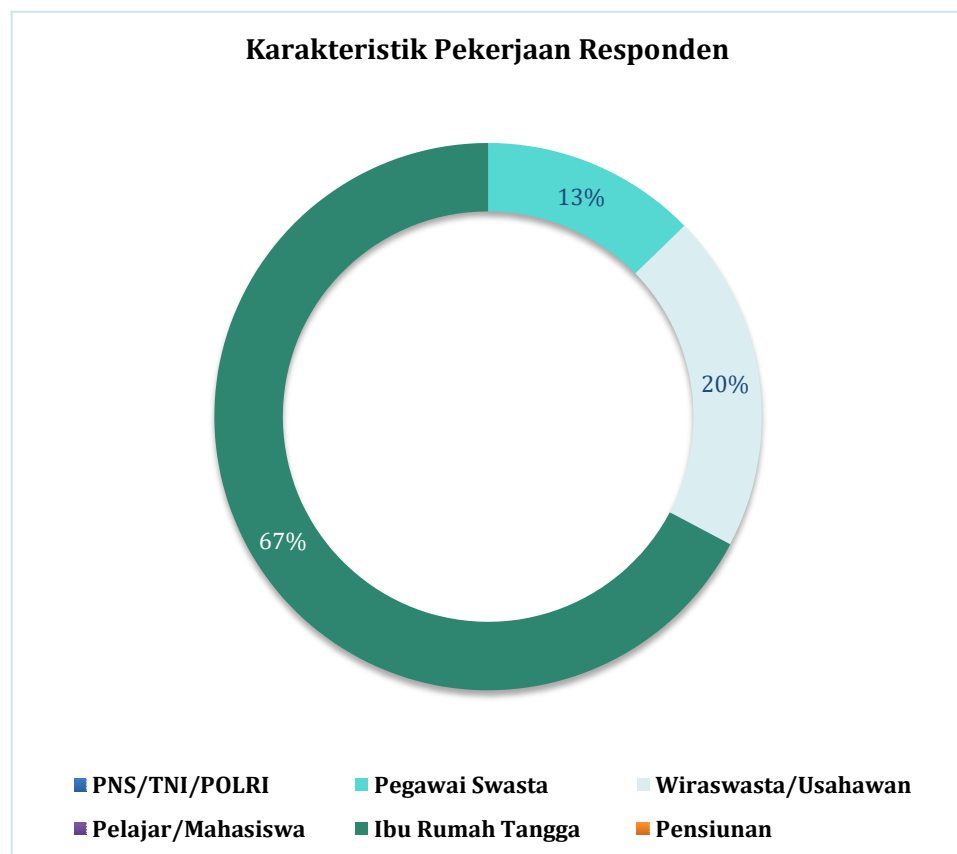
Data karakteristik pekerjaan responden, yakni masyarakat menilai Posbindu ditampilkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 17. Karakteristik Pekerjaan Responden: Masyarakat Menilai Posbindu

NO.	PEKERJAAN	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
1	PNS/TNI/POLRI	0	0,00%
2	Pegawai Swasta	7	12,73%
3	Wiraswasta/Usahawan	11	20,00%
4	Pelajar/Mahasiswa	0	0,00%

NO.	PEKERJAAN	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
5	Ibu Rumah Tangga	37	67,27%
6	Pensiunan	0	0,00%
TOTAL		55	100,00%

Dari data-sata di atas, dapat dilihat bahwa dari total 55 responden yang berpartisipasi dalam Survei Kesehatan Masyarakat (SKM) untuk menilai Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) oleh Posbindu di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan , sebagian besar (67.27%) responden berstatus ibu rumah tangga. Adapun 12.73% lainnya berstatus sebagai pegawai swasta, dan 20.00% berstatus sebagai wiraswasta atau usahawan. Untuk lebih jelasnya, data persentase pekerjaan responden juga divisualisasikan dalam diagram berikut ini.



**Gambar 14. Diagram Karakteristik Pekerjaan Responden:
Masyarakat Menilai Posbindu**

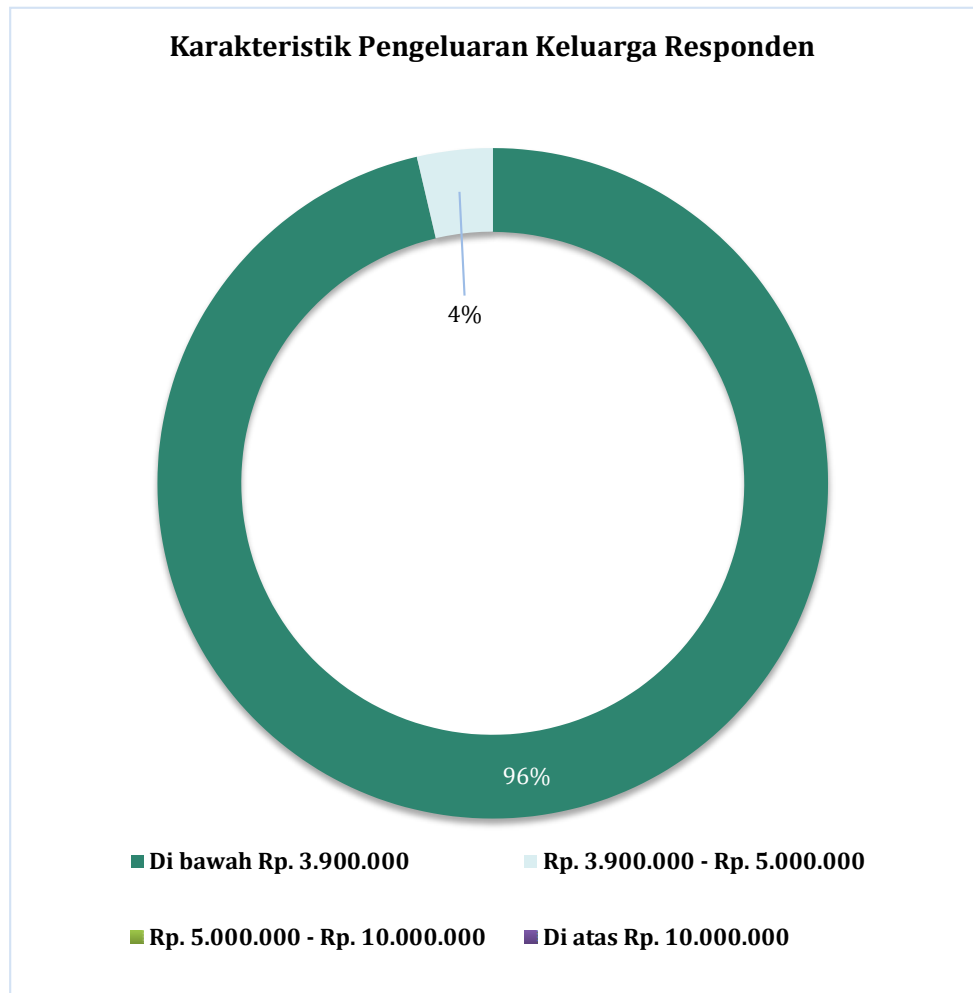
D. Pengeluaran Keluarga

Data karakteristik pengeluaran keluarga responden, yakni masyarakat menilai Posbindu ditampilkan dalam tabel berikut ini.

**Tabel 18. Karakteristik Pengeluaran Keluarga Responden:
Masyarakat Menilai Posbindu**

NO.	PENGELUARAN KELUARGA	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
1	Di bawah Rp. 3.900.000	53	96,36%
2	Rp. 3.900.000 - Rp. 5.000.000	2	3,64%
3	Rp. 5.000.000 - Rp. 10.000.000	0	0,00%
4	Di atas Rp. 10.000.000	0	0,00%
TOTAL		55	100,00%

Dari data pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari total 55 responden yang berpartisipasi dalam Survei Kesehatan Masyarakat (SKM) untuk menilai Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) oleh Posyandu Balita di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan , sebagian besar (96.36%) responden memiliki beban pengeluaran keluarga di bawah Rp. 3.900.000,00. Maka, dapat dinyatakan bahwa sebagian besar responden memiliki latar belakang status ekonomi menengah ke bawah. Untuk lebih jelasnya, data mengenai persentase pengeluaran keluarga responden juga divisualisasikan dalam diagram berikut ini.



Gambar 15. Diagram Karakteristik Pengeluaran Keluarga Responden: Masyarakat Menilai Posbindu

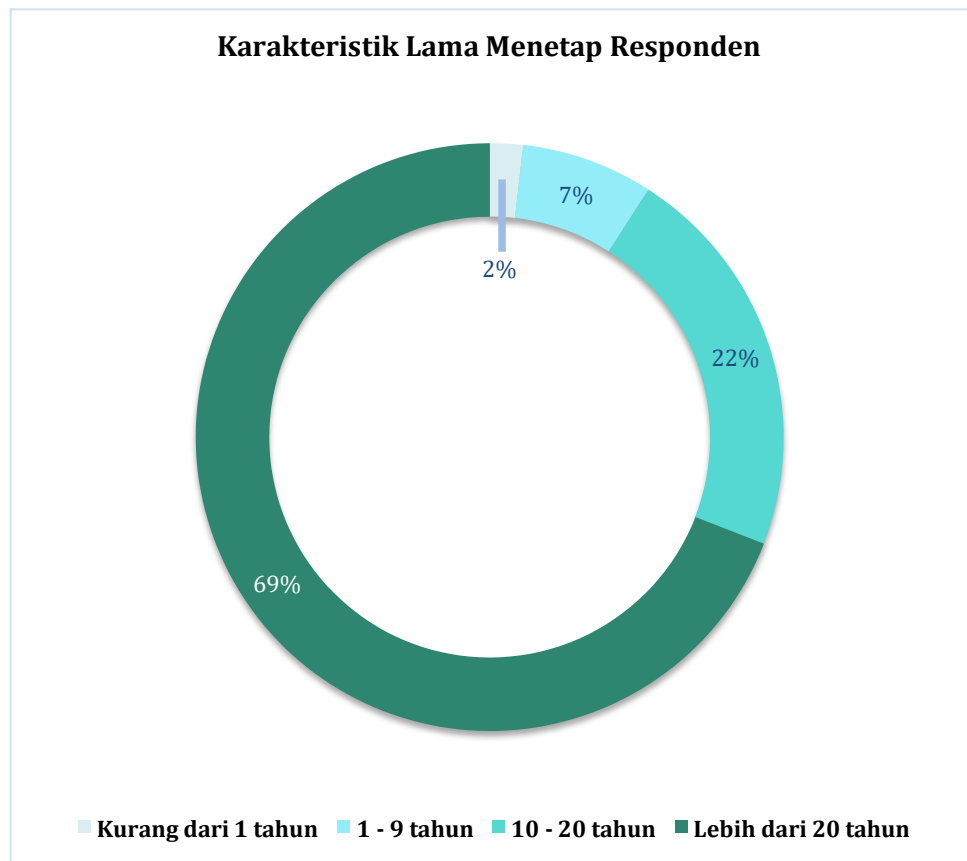
E. Lama Menetap

Data karakteristik lama menetap responden, yakni masyarakat menilai Posbindu ditampilkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 19. Karakteristik Lama Menetap Responden: Masyarakat Menilai Posbindu

NO.	LAMA MENETAP	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
1	Kurang dari 1 tahun	1	1,82%
2	1 - 9 tahun	4	7,27%
3	10 - 20 tahun	12	21,82%
4	Lebih dari 20 tahun	38	69,09%
TOTAL		55	100,00%

Dari pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari total 34 responden masyarakat yang berpartisipasi dalam Survei Kesehatan Masyarakat (SKM) untuk menilai Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) oleh Posbindu di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan , sebagian besar (69.09%) responden telah menetap di wilayah sekitar Kecamatan lebih dari 20 tahun. Adapun sebanyak 21.82% responden lainnya telah menetap sealama 10-20 tahun. Maka, dapat dikategorikan bahwa hampir seluruh responden survei merupakan pelanggan lama Puskesmas Kecamatan Tanah Abang dan binaannya (Posbindu). Untuk lebih jelasnya, data persentase lama menetap responden juga divisualisasikan dalam diagram berikut ini.



**Gambar 16. Diagram Karakteristik Lama Menetap Responden:
Masyarakat Menilai Posbindu**

Karakteristik Responden: Kader Posyandu Balita dalam Menilai Puskesmas

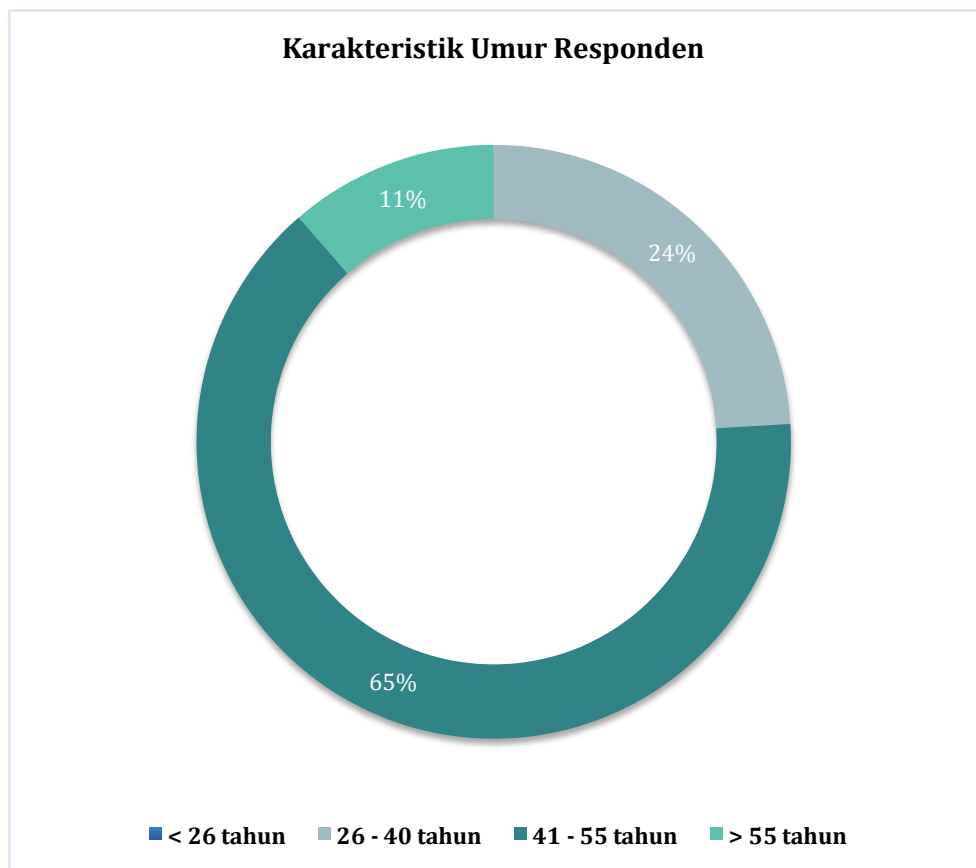
A. Umur

Data karakteristik umur responden, yakni kader Posyandu Balita yang menilai Puskesmas ditampilkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 20. Karakteristik Umur Responden: Kader Posyandu Balita Menilai Puskesmas

NO.	INTERVAL USIA	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
1	< 26 tahun	0	0,00%
2	26 - 40 tahun	19	24,05%
3	41 - 55 tahun	51	64,56%
4	> 55 tahun	9	11,39%
TOTAL		79	100,00%

Dari pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari total 79 responden, yakni kader Posyandu Balita yang berpartisipasi dalam Survei Kesehatan Masyarakat (SKM) untuk menilai pembinaan dalam penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan , sebagian besar responden (64,56%) berada pada rentang umur 41-55 tahun. Untuk lebih jelasnya, data persentase umur responden juga divisualisasikan dalam diagram berikut ini.



Gambar 17. Diagram Karakteristik Umur Responden: Kader Posyandu Balita Menilai Puskesmas

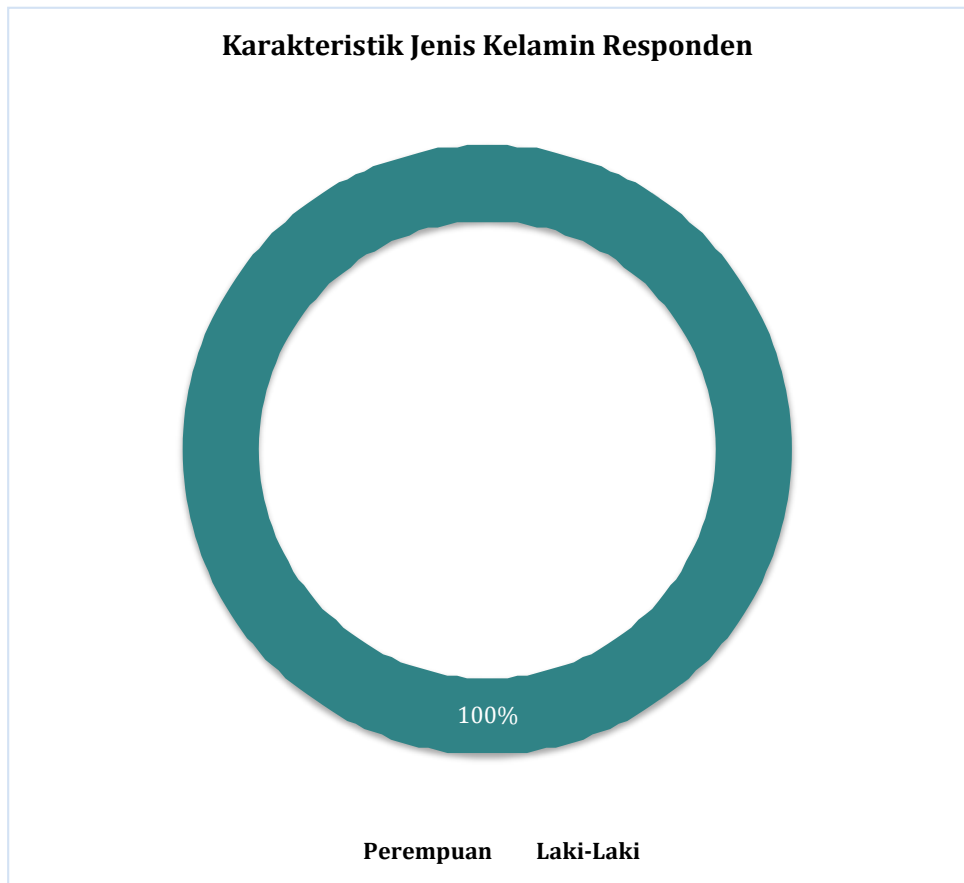
B. Jenis Kelamin

Data karakteristik jenis kelamin responden, yakni kader Posyandu Balita yang menilai Puskesmas ditampilkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 21. Karakteristik Jenis Kelamin Responden: Kader Posyandu Balita Menilai Puskesmas

NO.	JENIS KELAMIN	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
1	Perempuan	79	100,00%
2	Laki-Laki	0	0,00%
TOTAL		79	100,00%

Dari pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari total 79 responden, yakni kader Posyandu Balita yang berpartisipasi dalam Survei Kesehatan Masyarakat (SKM) untuk menilai pembinaan dalam penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan , seluruh responden kader (100%) berjenis kelamin perempuan. Untuk lebih jelasnya, data persentase jenis kelamin responden juga divisualisasikan dalam diagram berikut ini.



Gambar 18. Diagram Karakteristik Jenis Kelamin Responden: Kader Posyandu Balita Menilai Puskesmas

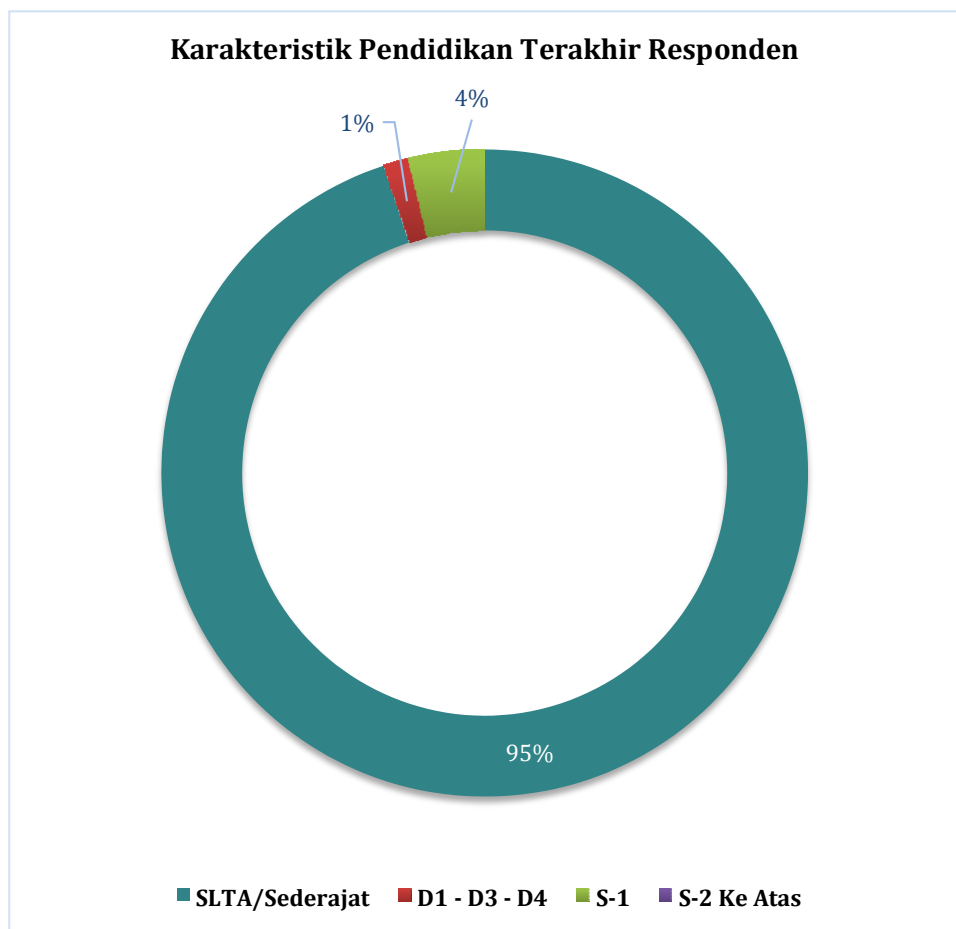
C. Pendidikan Terakhir

Data karakteristik pendidikan terakhir responden, yakni kader Posyandu Balita yang menilai Puskesmas ditampilkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 22. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden: Kader Posyandu Balita Menilai Puskesmas

NO.	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
1	SLTA/Sederajat	75	94,94%
2	D1 - D3 - D4	1	1,27%
3	S-1	3	3,80%
4	S-2 Ke Atas	0	0,00%
TOTAL		79	100,00%

Dari pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari total 79 responden, yakni kader Posyandu Balita yang berpartisipasi dalam Survei Kesehatan Masyarakat (SKM) untuk menilai pembinaan dalam penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan, sebagian besar responden (94,94%) memiliki latar belakang pendidikan tamat SLTA/ sederajat. Untuk lebih jelasnya, data persentase latar belakang pendidikan responden juga divisualisasikan dalam diagram berikut ini.



Gambar 19. Diagram Karakteristik Pendidikan Responden: Kader Posyandu Balita Menilai Puskesmas

D. Pekerjaan Utama

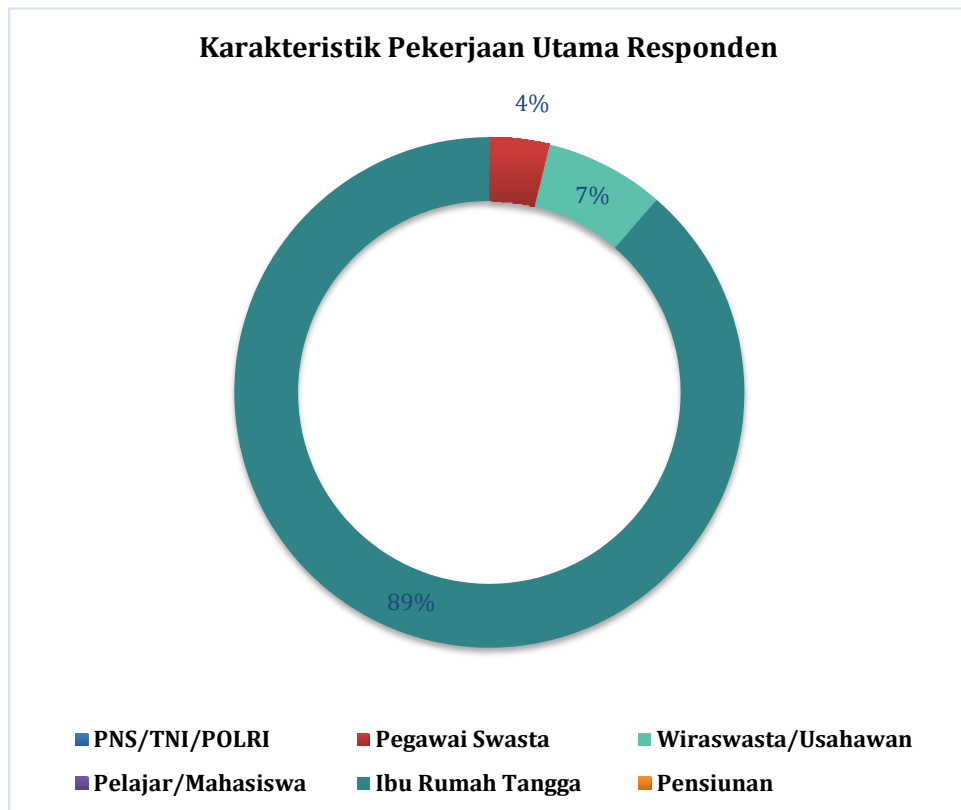
Data karakteristik pekerjaan responden, yakni kader Posyandu Balita yang menilai Puskesmas ditampilkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 23. Karakteristik Pekerjaan Utama Responden: Kader Posyandu Balita Menilai Puskesmas

NO.	PEKERJAAN	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
1	PNS/TNI/POLRI	0	0,00%
2	Pegawai Swasta	3	3,80%
3	Wiraswasta/Usahawan	6	7,59%

NO.	PEKERJAAN	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
4	Pelajar/Mahasiswa	0	0,00%
5	Ibu Rumah Tangga	70	88,61%
6	Pensiunan	0	0,00%
TOTAL		79	100,00%

Dari pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari total 79 responden, yakni kader Posyandu Balita yang berpartisipasi dalam Survei Kesehatan Masyarakat (SKM) untuk menilai pembinaan dalam penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan , sebagian besar responden (88,61%) adalah ibu rumah tangga. Untuk lebih jelasnya, data persentase pekerjaan responden juga divisualisasikan dalam diagram berikut ini.



Gambar 20. Diagram Karakteristik Pekerjaan Responden: Kader Posyandu Balita Menilai Puskesmas

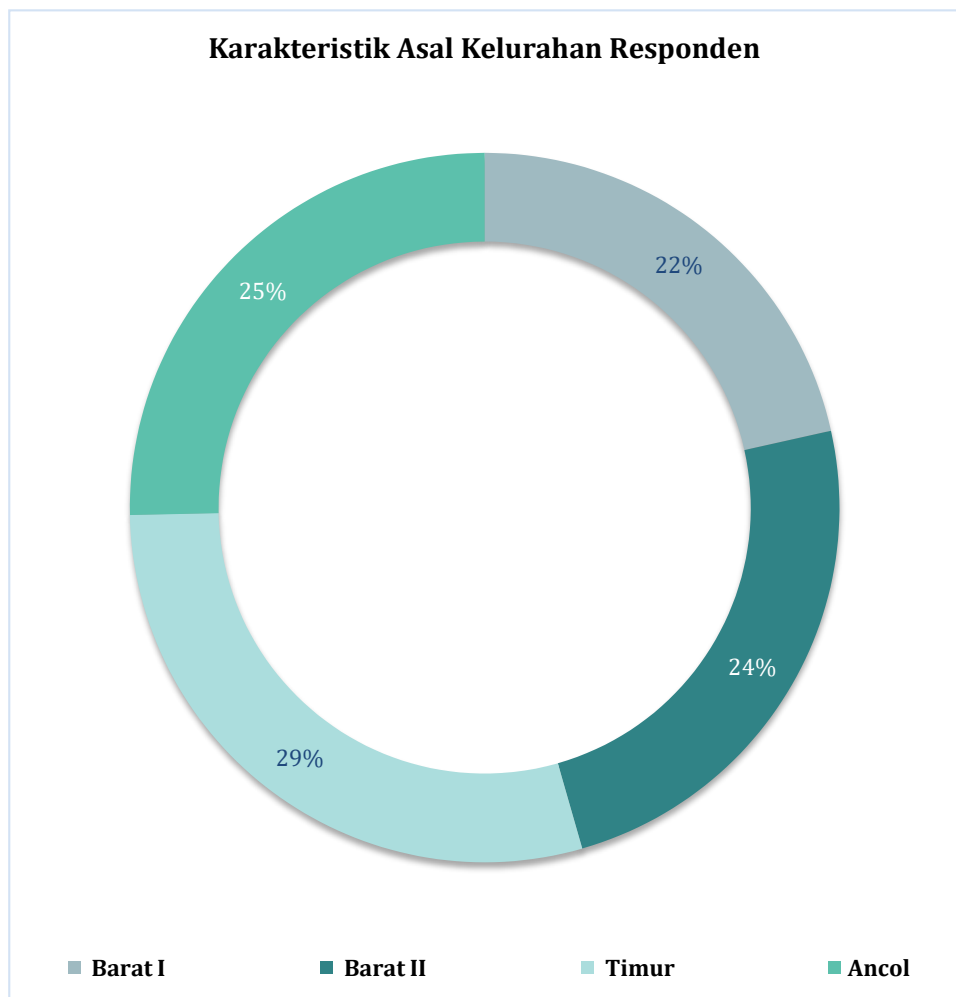
E. Asal Kelurahan

Data karakteristik asal kelurahan responden, yakni kader Posyandu Balita yang menilai Puskesmas ditampilkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 24. Karakteristik Asal Kelurahan Responden: Kader Posyandu Balita Menilai Puskesmas

NO.	ASAL KELURAHAN	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
1	Barat I	17	21,52%
2	Barat II	19	24,05%
3	Timur	23	29,11%
4	Ancol	20	25,32%
TOTAL		79	100,00%

Dari pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari total 79 responden, yakni kader Posyandu Balita yang berpartisipasi dalam Survei Kesehatan Masyarakat (SKM) untuk menilai pembinaan dalam penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan, 21,52% berasal dari Barat I, 24,05% berasal dari Barat II, 29,11% berasal dari Timur, dan 25,32% berasal dari Ancol. Maka, dapat disimpulkan bahwa sebaran responden telah merata untuk setiap kelurahan di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan. Untuk lebih jelasnya, data persentase asal kelurahan responden juga divisualisasikan dalam diagram berikut ini.



Gambar 21. Diagram Karakteristik Asal Kelurahan Responden: Kader Posyandu Balita Menilai Puskesmas

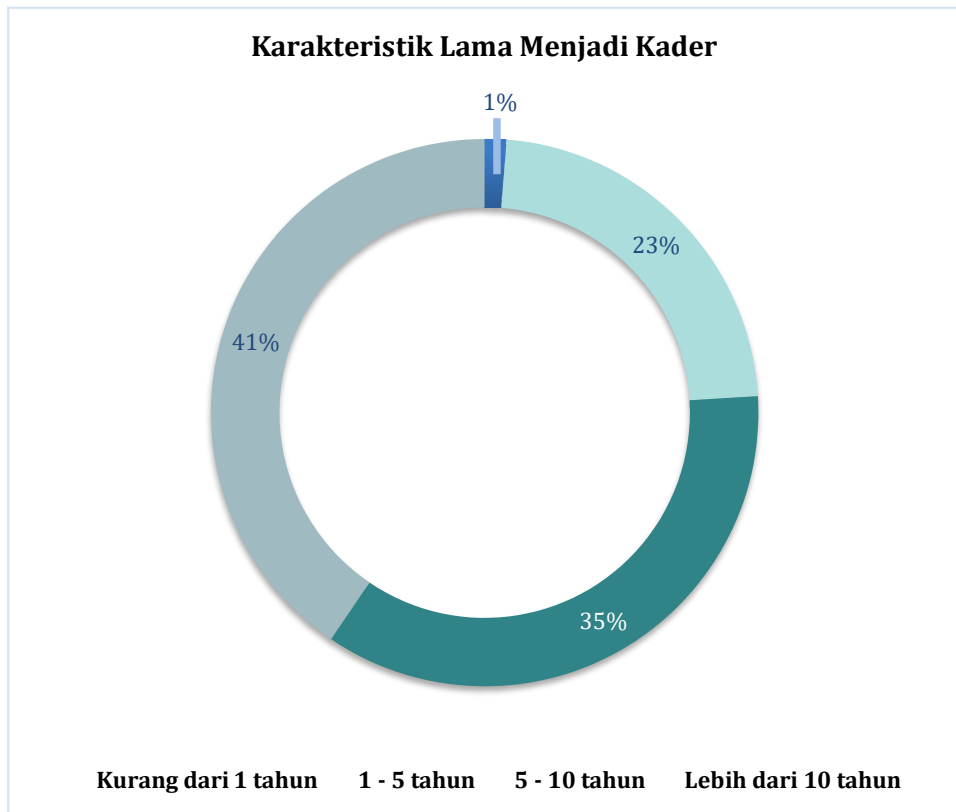
F. Lama Menjadi Kader

Data karakteristik responden perihal lama menjadi kader di Posyandu Balita ditampilkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 25. Karakteristik Lama Menjadi Kader: Kader Posyandu Balita Menilai Puskesmas

NO.	LAMA MENJADI KADER	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
1	Kurang dari 1 tahun	1	1,27%
2	1 - 5 tahun	18	22,78%
3	5 - 10 tahun	28	35,44%
4	Lebih dari 10 tahun	32	40,51%
TOTAL		79	100,00%

Dari pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari total 79 responden, yakni kader Posyandu Balita yang berpartisipasi dalam Survei Kesehatan Masyarakat (SKM) untuk menilai pembinaan dalam penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan , sebagian besar responden (40,51%) telah menjadi kader selama lebih dari 10 tahun. Adapun 35,44% lainnya menjawab telah menjadi kader sejak 5-10 tahun ke belakang. Untuk lebih jelasnya, data persentase lama menjadi kader juga divisualisasikan dalam diagram berikut ini.



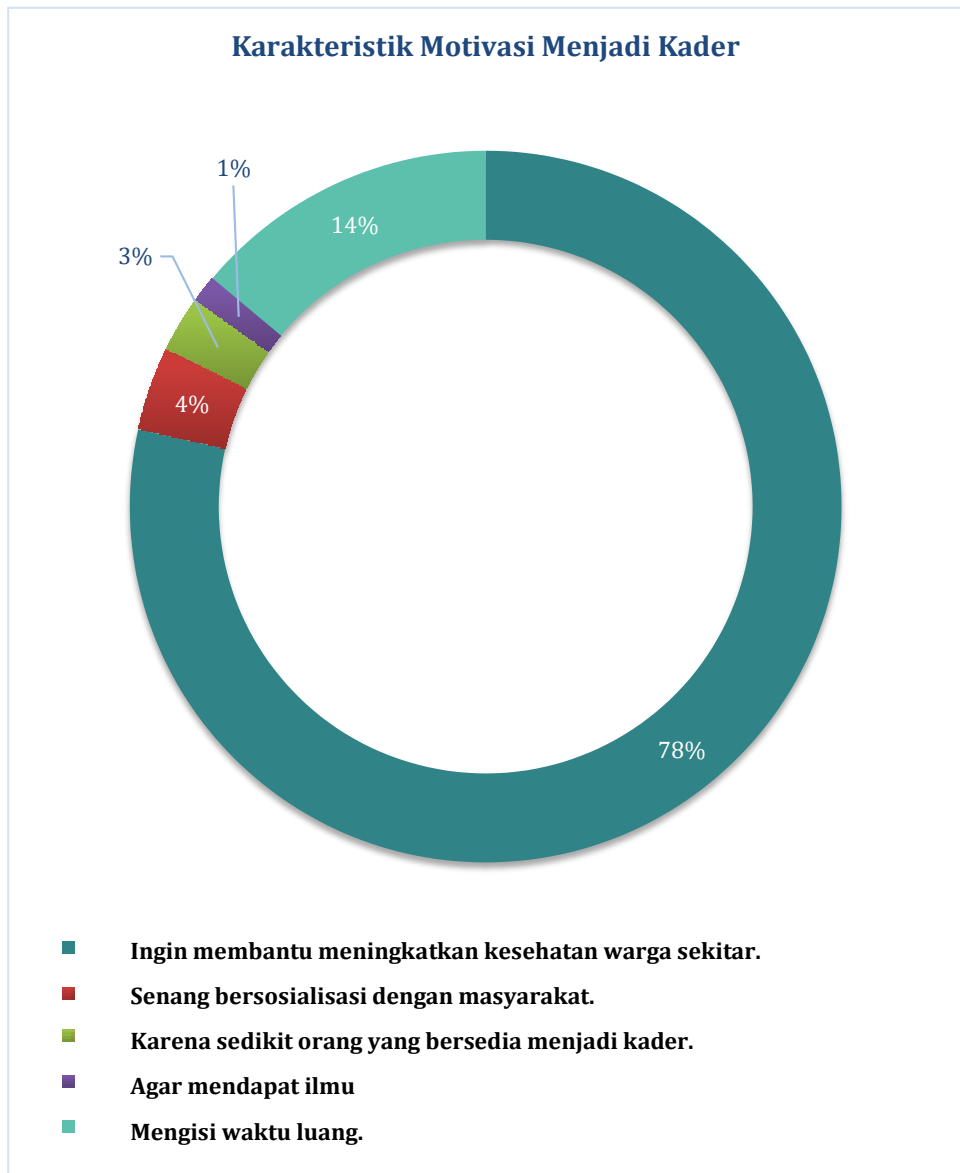
G. Motivasi Menjadi Seorang Kader

Dari seluruh jawaban yang diberikan oleh para responden, dapat diklasifikasikan 5 (lima) alasan atau motivasi responden untuk menjadi kader. Dari kelima alasan atau motivasi tersebut, didapatkanlah data persentase sebagai berikut.

Tabel 26. Karakteristik Motivasi Menjadi Kader: Kader Posyandu Balita Menilai Puskesmas

NO.	MOTIVASI MENJADI KADER	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
1	Ingin membantu meningkatkan kesehatan warga sekitar.	62	78,48%
2	Senang bersosialisasi dengan masyarakat.	3	3,80%
3	Karena sedikit orang yang bersedia menjadi kader.	2	2,53%
4	Agar mendapat ilmu	1	1,27%
5	Mengisi waktu luang.	11	13,92%
TOTAL		79	100,00%

Dari pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari total 79 responden, yakni kader Posyandu Balita yang berpartisipasi dalam Survei Kesehatan Masyarakat (SKM) untuk menilai pembinaan dalam penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan , sebagian besar responden (78,48%) menjawab ingin membantu meningkatkan kesehatan warga sekitar sebagai motivasi utama mereka menjadi seorang kader. 13,92% responden menjawab motivasinya menjadi seorang kader adalah untuk mengisi waktu luang. Selanjutnya, 3,80% responden menjawab bahwa senang bersosialisasi dengan masyarakat adalah alasan atau motivasi mereka menjadi seorang kader. Terdapat pula 2,53% responden yang menjawab karena sedikitnya orang yang bersedia menjadi kader sebagai alasan atau motivasi mereka. Adapun sisanya, yakni 1,27% responden menjawab agar mendapat ilmu sebagai alasan atau motivasi mereka menjadi seorang kader. Untuk lebih jelasnya, data persentase motivasi menjadi kader juga divisualisasikan dalam diagram berikut ini.



**Gambar 23. Diagram Karakteristik Motivasi Menjadi Kader
Posyandu Balita**

**Karakteristik Responden: Kader Posyandu Lansia dalam Menilai
Puskesmas**

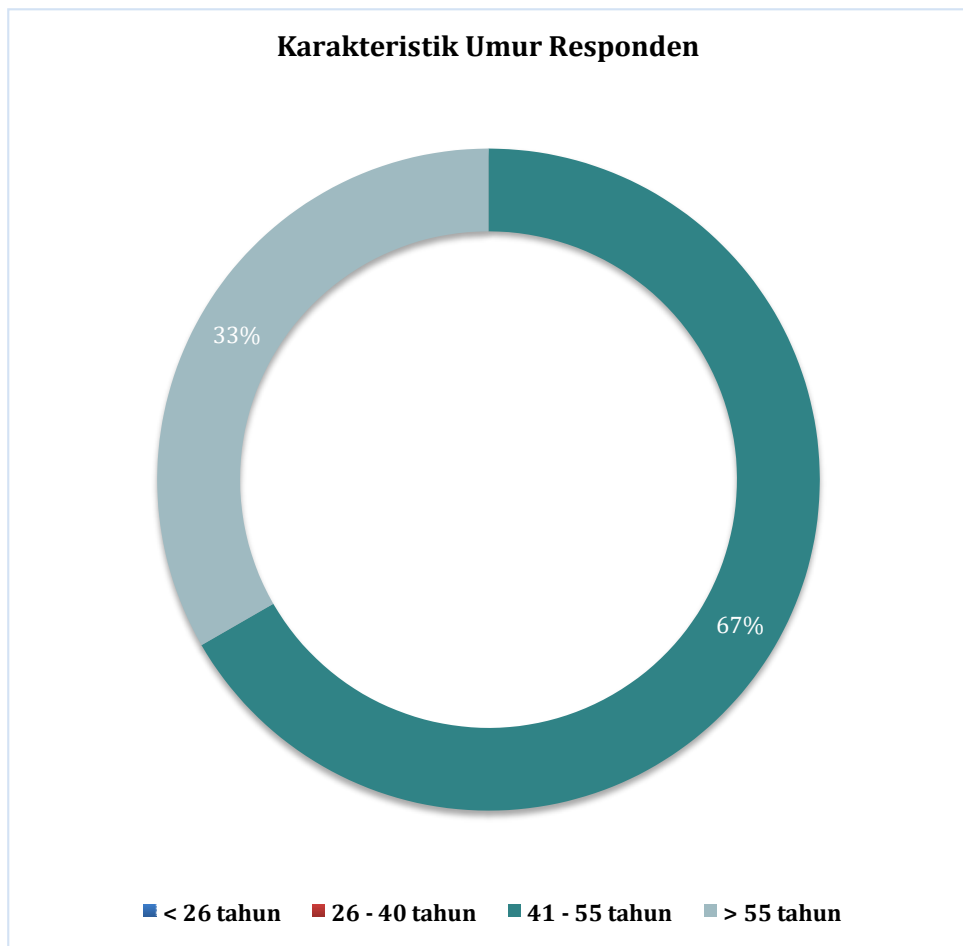
A. Umur

Data karakteristik umur responden, yakni kader Posyandu Lansia yang menilai Puskesmas ditampilkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 27. Karakteristik Umur Responden: Kader Posyandu Lansia Menilai Puskesmas

NO.	INTERVAL USIA	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
1	< 26 tahun	0	0,00%
2	26 - 40 tahun	0	0,00%
3	41 - 55 tahun	8	66,67%
4	> 55 tahun	4	33,33%
TOTAL		12	100,00%

Dari pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari total 12 responden, yakni kader Posyandu Lansia yang berpartisipasi dalam Survei Kesehatan Masyarakat (SKM) untuk menilai pembinaan dalam penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan , sebagian besar responden (66,67%) berada pada rentang umur 41-55 tahun. Untuk lebih jelasnya, data persentase umur responden juga divisualisasikan dalam diagram berikut ini.



Gambar 24. Diagram Karakteristik Umur Responden: Kader Posyandu Lansia Menilai Puskesmas

B. Jenis Kelamin

Data karakteristik jenis kelamin responden, yakni kader Posyandu Lansia yang menilai Puskesmas ditampilkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 28. Karakteristik Jenis Kelamin Responden: Kader Posyandu Lansia Menilai Puskesmas

NO.	JENIS KELAMIN	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
1	Perempuan	12	100,00%
2	Laki-Laki	0	0,00%
TOTAL		12	100,00%

Dari pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari total 12 responden, yakni kader Posyandu Lansia yang berpartisipasi dalam Survei Kesehatan Masyarakat (SKM) untuk menilai pembinaan dalam penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan , seluruh responden kader (100%) berjenis kelamin perempuan. Untuk lebih jelasnya, data persentase jenis kelamin responden juga divisualisasikan dalam diagram berikut ini.



Gambar 25. Diagram Karakteristik Jenis Kelamin Responden: Kader Posyandu Lansia Menilai Puskesmas

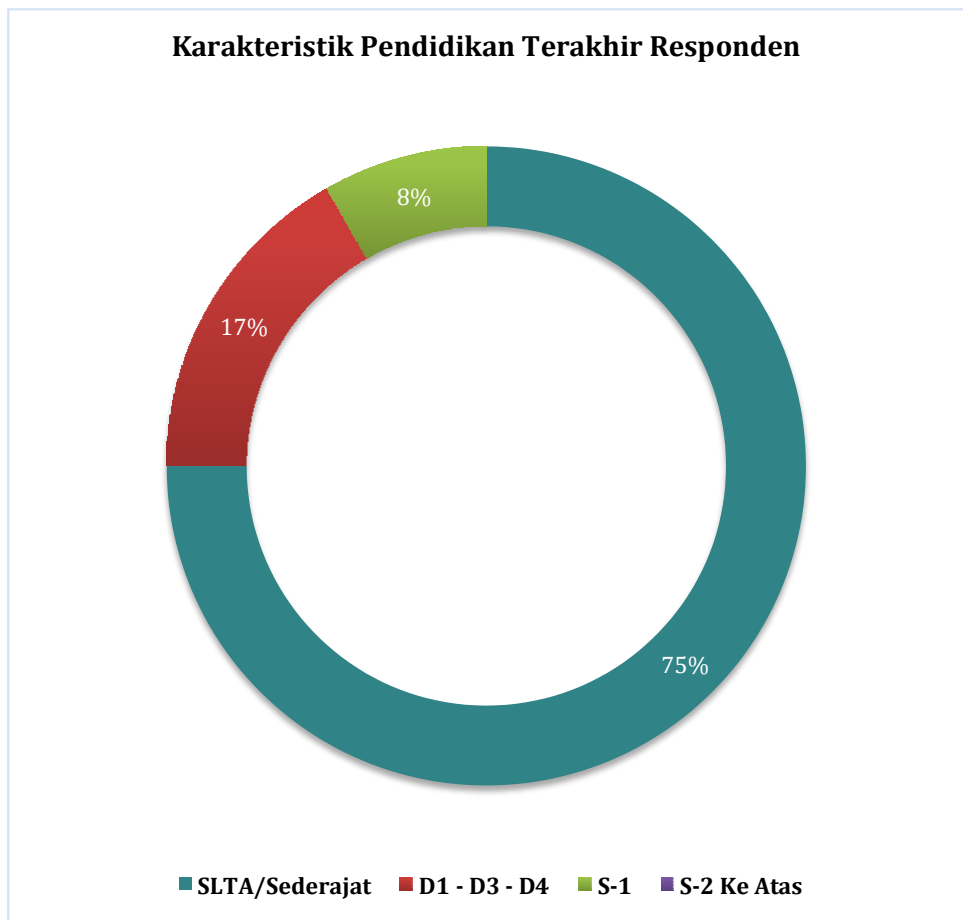
C. Pendidikan Terakhir

Data karakteristik pendidikan terakhir responden, yakni kader Posyandu Lansia yang menilai Puskesmas ditampilkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 29. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden: Kader Posyandu Lansia Menilai Puskesmas

NO.	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
1	SLTA/Sederajat	9	75,00%
2	D1 - D3 - D4	2	16,67%
3	S-1	1	8,33%
4	S-2 Ke Atas	0	0,00%
TOTAL		12	100,00%

Dari pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari total 12 responden, yakni kader Posyandu Lansia yang berpartisipasi dalam Survei Kesehatan Masyarakat (SKM) untuk menilai pembinaan dalam penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan , sebagian besar responden (75,00%) memiliki latar belakang pendidikan tamat SLTA/ sederajat. Untuk lebih jelasnya, data persentase latar belakang pendidikan responden juga divisualisasikan dalam diagram berikut ini.



Gambar 26. Diagram Karakteristik Pendidikan Responden: Kader Posyandu Lansia Menilai Puskesmas

D. Pekerjaan Utama

Data karakteristik pekerjaan responden, yakni kader Posyandu Lansia yang menilai Puskesmas ditampilkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 30. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden: Kader Posyandu Lansia Menilai Puskesmas

NO.	PEKERJAAN	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
1	PNS/TNI/POLRI	0	0,00%
2	Pegawai Swasta	0	0,00%
3	Wiraswasta/Usahawan	1	8,33%
4	Pelajar/Mahasiswa	0	0,00%

NO.	PEKERJAAN	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
5	Ibu Rumah Tangga	11	91,67%
6	Pensiunan	0	0,00%
TOTAL		12	100,00%

Dari pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari total 12 responden, yakni kader Posyandu Lansia yang berpartisipasi dalam Survei Kesehatan Masyarakat (SKM) untuk menilai pembinaan dalam penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan , sebagian besar responden (91,67%) adalah ibu rumah tangga. Untuk lebih jelasnya, data persentase pekerjaan responden juga divisualisasikan dalam diagram berikut ini.



Gambar 27. Diagram Karakteristik Pekerjaan Responden: Kader Posyandu Lansia Menilai Puskesmas

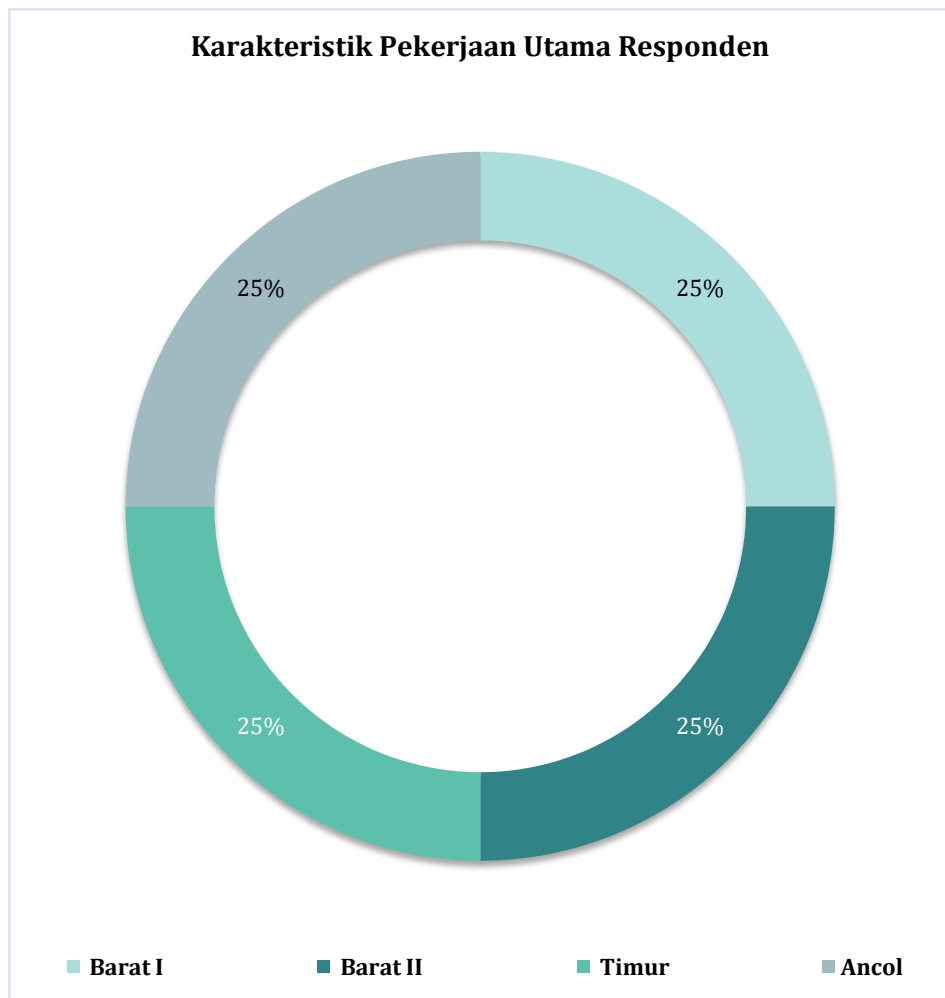
E. Asal Kelurahan

Data karakteristik asal kelurahan responden, yakni kader Posyandu Lansia yang menilai Puskesmas ditampilkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 31. Karakteristik Pekerjaan Utama Responden: Kader Posyandu Lansia Menilai Puskesmas

NO.	ASAL KELURAHAN	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
1	Barat I	3	25,00%
2	Barat II	3	25,00%
3	Timur	3	25,00%
4	Ancol	3	25,00%
TOTAL		12	100,00%

Dari pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari total 12 responden, yakni kader Posyandu Lansia yang berpartisipasi dalam Survei Kesehatan Masyarakat (SKM) untuk menilai pembinaan dalam penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan , masing-masing 25% responden berasal dari dari Barat I, Barat II, Timur, dan Ancol. Maka, dapat disimpulkan bahwa sebaran responden telah merata untuk setiap kelurahan di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan . Untuk lebih jelasnya, data persentase asal kelurahan responden juga divisualisasikan dalam diagram berikut ini.



**Gambar 28. Diagram Karakteristik Asal Kelurahan Responden:
Kader Posyandu Lansia Menilai Puskesmas**

F. Lama Menjadi Kader

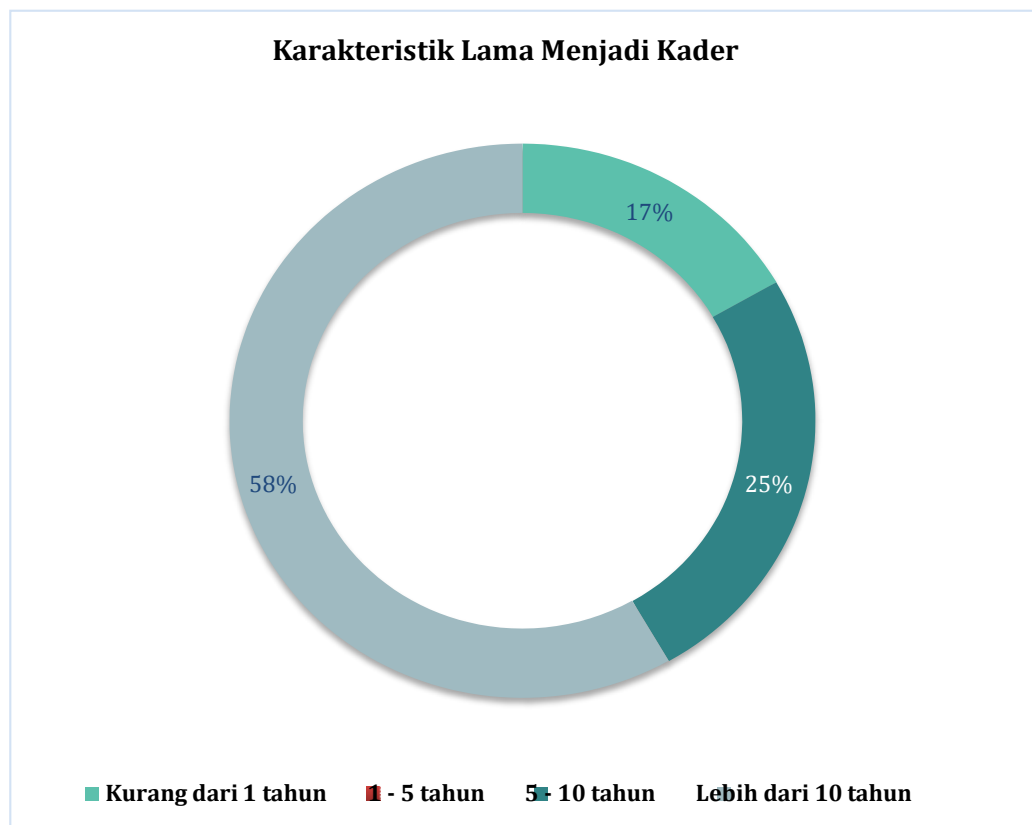
Data karakteristik responden perihal lama menjadi kader di Posyandu Lansia ditampilkan dalam tabel berikut ini.

**Tabel 32. Karakteristik Lama Menjadi Kader: Kader Posyandu
Lansia Menilai Puskesmas**

NO.	LAMA MENJADI KADER	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
1	Kurang dari 1 tahun	2	16,67%
2	1 - 5 tahun	0	0,00%

NO.	LAMA MENJADI KADER	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
3	5 - 10 tahun	3	25,00%
4	Lebih dari 10 tahun	7	58,33%
TOTAL		12	100,00%

Dari pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari total 12 responden, yakni kader Posyandu Lansia yang berpartisipasi dalam Survei Kesehatan Masyarakat (SKM) untuk menilai pembinaan dalam penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan , sebagian besar responden (58,33%) telah menjadi kader selama lebih dari 10 tahun. Adapun 25,00% lainnya menjawab telah menjadi kader sejak 5-10 tahun ke belakang. Untuk lebih jelasnya, data persentase lama menjadi kader juga divisualisasikan dalam diagram berikut ini.



Gambar 29. Diagram Karakteristik Lama Menjadi Kader Posyandu Lansia

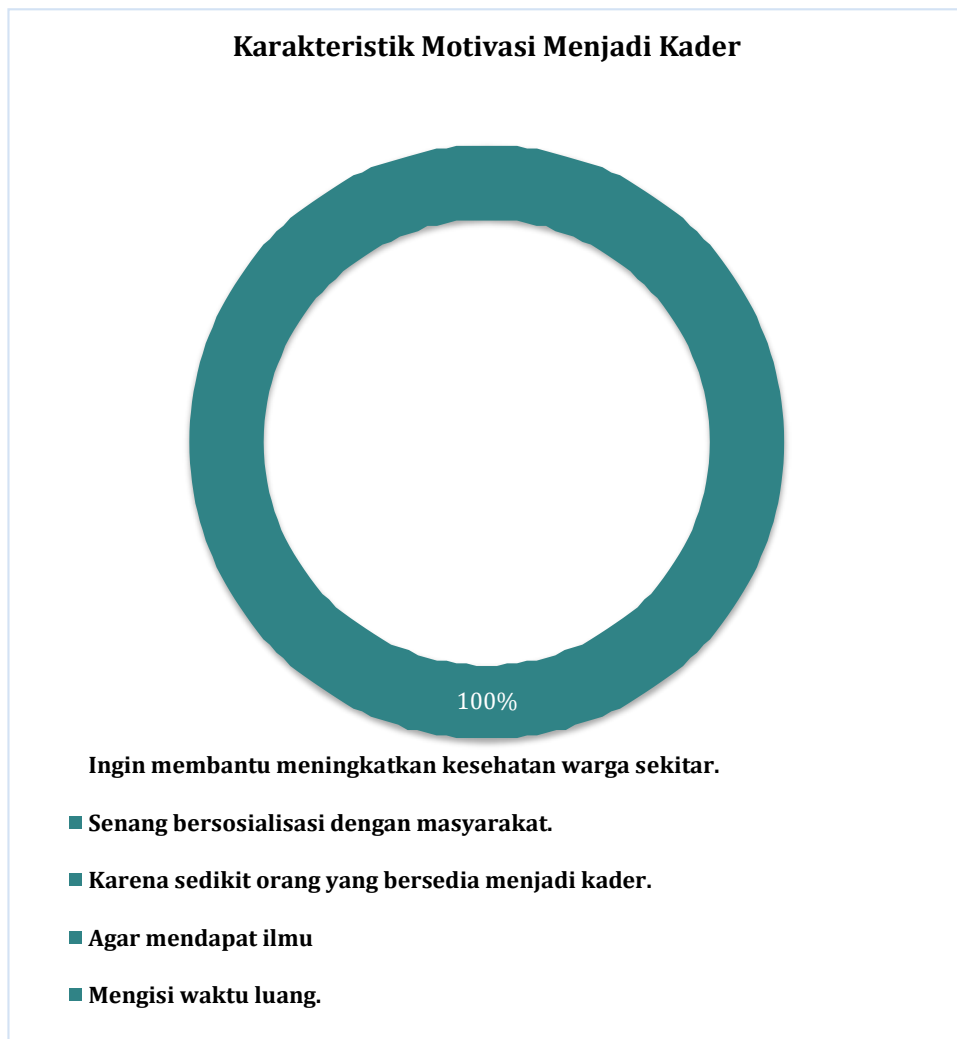
G. Motivasi Menjadi Seorang Kader

Sama halnya dengan pembahasan motivasi menjadi kader Poyandu Balita pada sub bab sebelumnya, diklasifikasikan 5 (lima) alasan atau motivasi responden untuk menjadi kader Posyandu Lansia. Dari kelima alasan atau motivasi tersebut, didapatkanlah data persentase sebagai berikut.

Tabel 33. Karakteristik Motivasi Menjadi Kader: Kader Posyandu Lansia Menilai Puskesmas

NO.	MOTIVASI MENJADI KADER	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
1	Ingin membantu meningkatkan kesehatan warga sekitar.	12	100,00%
2	Senang bersosialisasi dengan masyarakat.	0	0,00%
3	Karena sedikit orang yang bersedia menjadi kader.	0	0,00%
4	Agar mendapat ilmu	0	0,00%
5	Mengisi waktu luang.	0	0,00%
TOTAL		12	100,00%

Dari pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari total 12 responden, yakni kader Posyandu Lansia yang berpartisipasi dalam Survei Kesehatan Masyarakat (SKM) untuk menilai pembinaan dalam penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan, seluruh responden (100,00%) menjawab ingin membantu meningkatkan kesehatan warga sekitar sebagai motivasi utama mereka menjadi seorang kader. Untuk lebih jelasnya, data persentase motivasi menjadi kader juga divisualisasikan dalam diagram berikut ini.



**Gambar 30. Diagram Karakteristik Motivasi Menjadi Kader
Posyandu Lansia**

Karakteristik Responden: Kader Posbindu Menilai Puskesmas

A. Umur

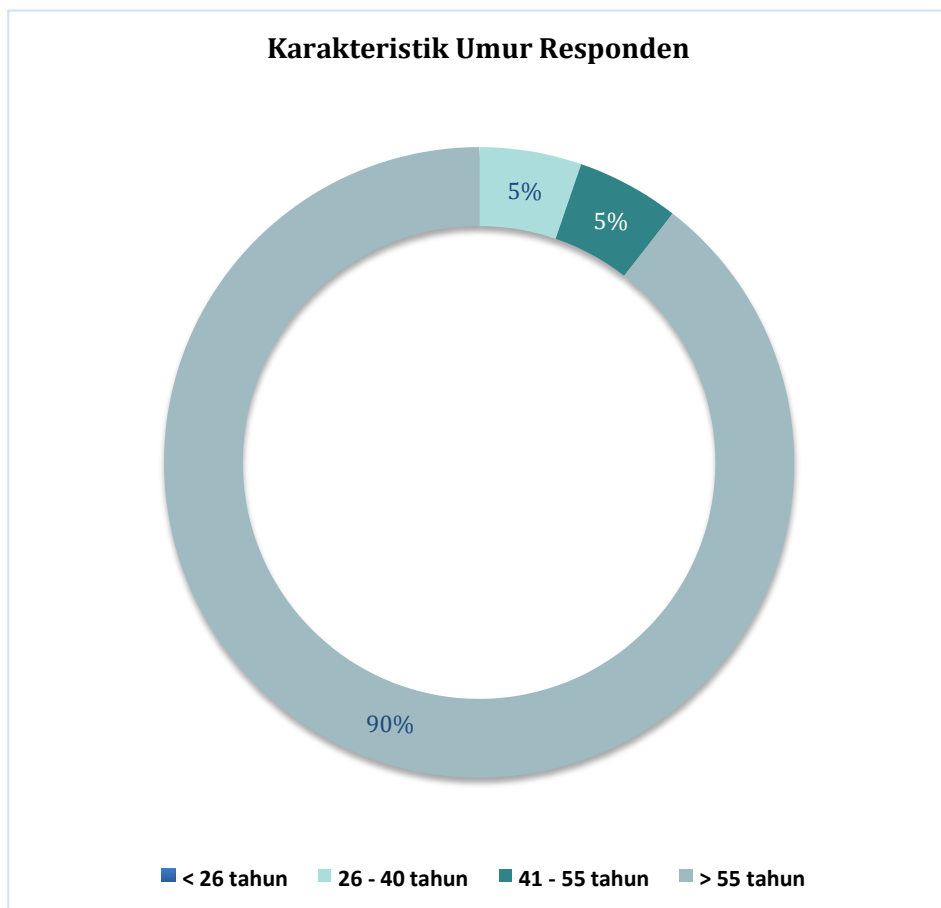
Data karakteristik umur responden, yakni kader Posbindu yang menilai Puskesmas ditampilkan dalam tabel berikut ini.

**Tabel 34. Karakteristik Umur Responden: Kader Posbindu
Menilai Puskesmas**

NO.	INTERVAL USIA	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
1	< 26 tahun	0	0,00%

2	26 - 40 tahun	1	5,26%
3	41 - 55 tahun	1	5,26%
4	> 55 tahun	17	89,47%
TOTAL		19	100,00%

Dari pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari total 19 responden, yakni kader Posbindu yang berpartisipasi dalam Survei Kesehatan Masyarakat (SKM) untuk menilai pembinaan dalam penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan , sebagian besar responden (84,47%) telah berumur > 55 tahun. Untuk lebih jelasnya, data persentase umur responden juga divisualisasikan dalam diagram berikut ini.



Gambar 31. Diagram Karakteristik Umur Responden: Kader Posbindu Menilai Puskesmas

B. Jenis Kelamin

Data karakteristik jenis kelamin responden, yakni kader Posbindu yang menilai Puskesmas ditampilkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 35. Karakteristik Jenis Kelamin Responden: Kader Posbindu Menilai Puskesmas

NO.	JENIS KELAMIN	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
1	Perempuan	19	100,00%
2	Laki-Laki	0	0,00%
TOTAL		19	100,00%

Dari pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari total 19 responden, yakni kader Posbindu yang berpartisipasi dalam Survei Kesehatan Masyarakat (SKM) untuk menilai pembinaan dalam penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan , seluruh responden kader (100%) berjenis kelamin perempuan. Untuk lebih jelasnya, data persentase jenis kelamin responden juga divisualisasikan dalam diagram berikut ini.



Gambar 32. Diagram Karakteristik Jenis Kelamin Responden: Kader Posbindu Menilai Puskesmas

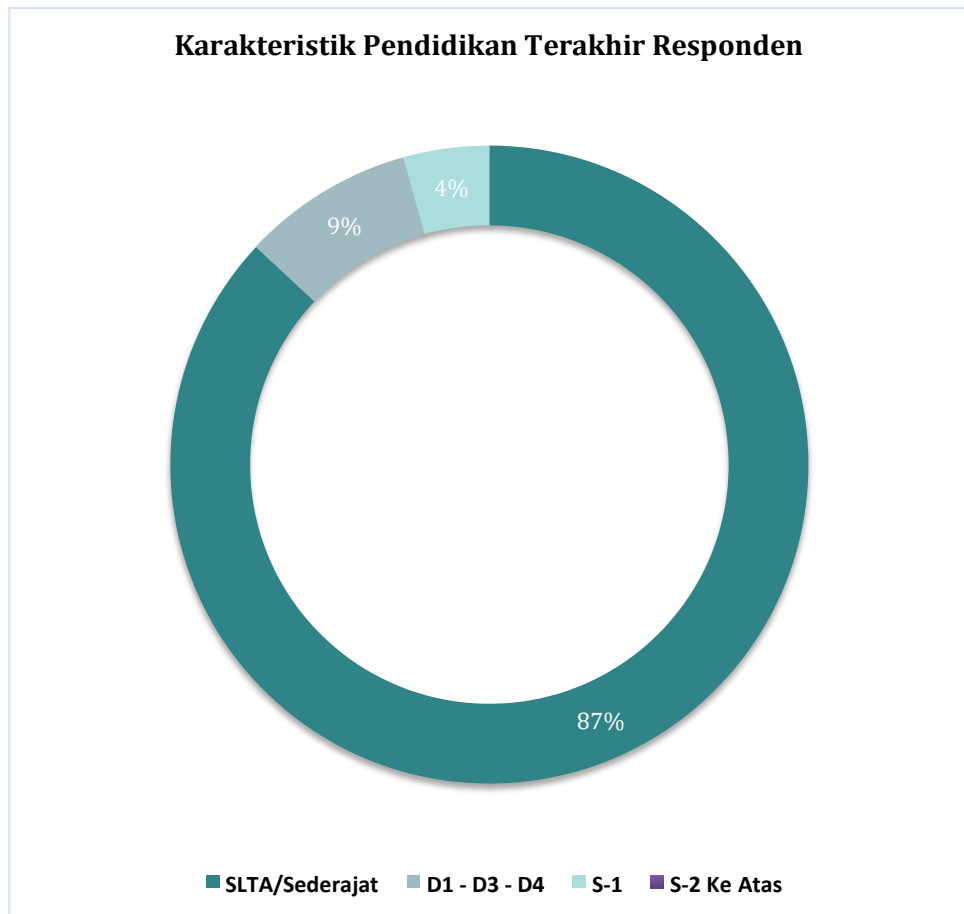
C. Pendidikan Terakhir

Data karakteristik pendidikan terakhir responden, yakni para kader Posbindu yang menilai Puskesmas ditampilkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 36. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden: Kader Posbindu Menilai Puskesmas

NO.	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
1	SLTA/Sederajat	16	84,21%
2	D1 - D3 - D4	2	10,53%
3	S-1	1	5,26%
4	S-2 Ke Atas	0	0,00%
TOTAL		19	100,00%

Dari pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari total 19 responden, yakni kader Posbindu yang berpartisipasi dalam Survei Kesehatan Masyarakat (SKM) untuk menilai pembinaan dalam penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan , sebagian besar responden (84,21%) memiliki latar belakang pendidikan tamat SLTA/ sederajat. Untuk lebih jelasnya, data persentase latar belakang pendidikan responden juga divisualisasikan dalam diagram berikut ini.



Gambar 33. Diagram Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden: Kader Posbindu Menilai Puskesmas

D. Pekerjaan Utama

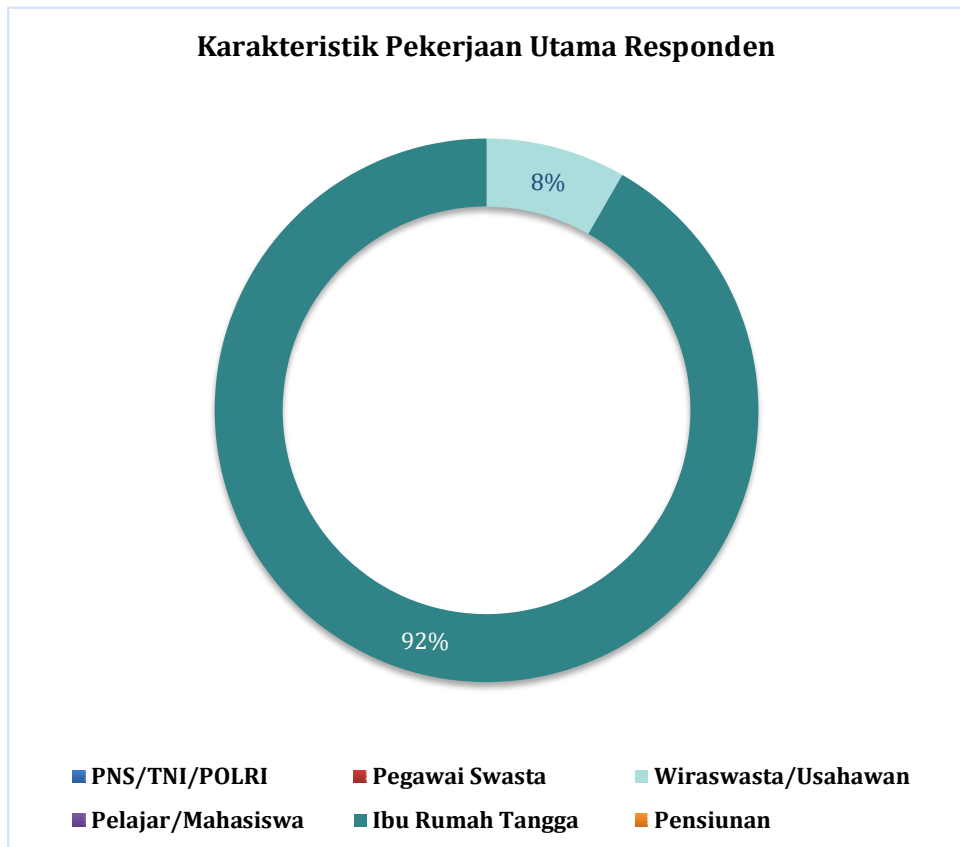
Data karakteristik pekerjaan responden, yakni kader Posbindu yang menilai Puskesmas ditampilkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 37. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden: Kader Posbindu Menilai Puskesmas

NO.	PEKERJAAN	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
1	PNS/TNI/POLRI	0	0,00%
2	Pegawai Swasta	0	0,00%
3	Wiraswasta/Usahawan	1	8,33%
4	Pelajar/Mahasiswa	0	0,00%

NO.	PEKERJAAN	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
5	Ibu Rumah Tangga	18	94,74%
6	Pensiunan	0	0,00%
TOTAL		19	100,00%

Dari pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari total 19 responden, yakni kader Posbindu yang berpartisipasi dalam Survei Kesehatan Masyarakat (SKM) untuk menilai pembinaan dalam penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan , sebagian besar responden (94,74%) adalah ibu rumah tangga. Untuk lebih jelasnya, data persentase pekerjaan responden juga divisualisasikan dalam diagram berikut ini.



**Gambar 34. Diagram Karakteristik Pekerjaan Utama Responden:
Kader Posbindu Menilai Puskesmas**

E. Asal Kelurahan

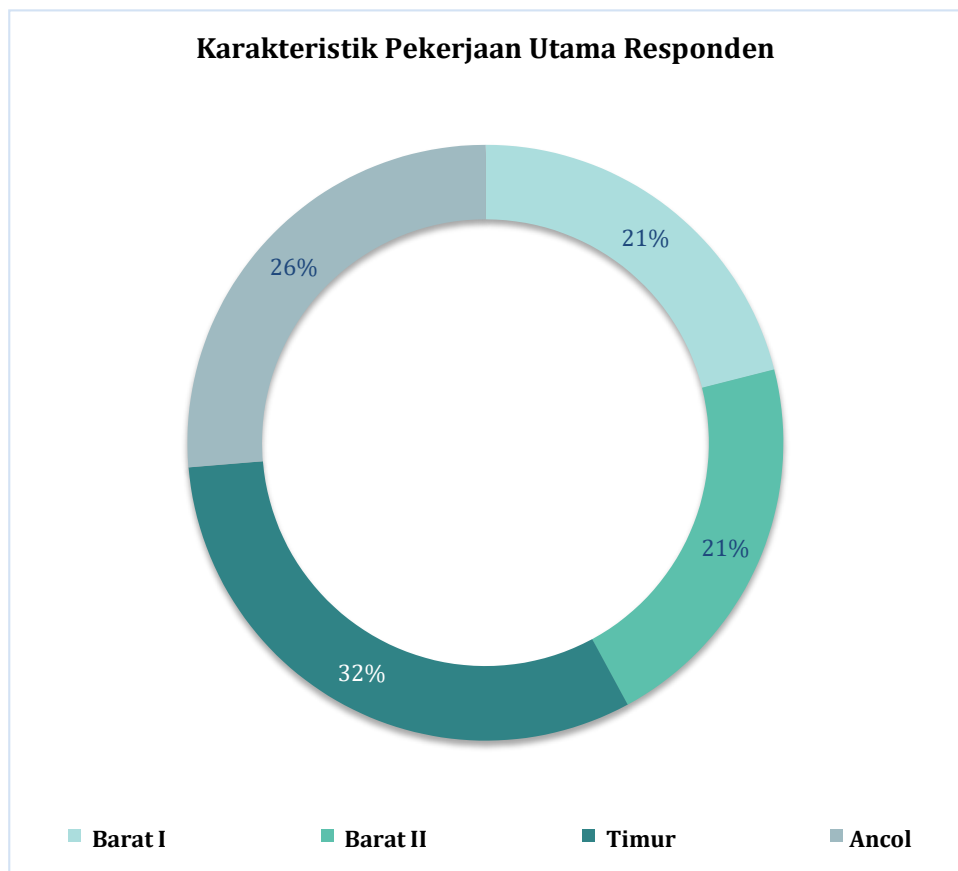
Data karakteristik asal kelurahan responden, yakni kader Posbindu yang menilai Puskesmas ditampilkan dalam tabel berikut ini.

**Tabel 38. Karakteristik Pekerjaan Utama Responden: Kader
Posbindu Menilai Puskesmas**

NO.	ASAL KELURAHAN	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
1	Barat I	4	21,05%
2	Barat II	4	21,05%
3	Timur	6	31,58%
4	Ancol	5	26,32%
TOTAL		19	100,00%

Dari pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari total 19 responden,

yakni kader Posbindu yang berpartisipasi dalam Survei Kesehatan Masyarakat (SKM) untuk menilai pembinaan dalam penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan, 21,05% berasal dari Barat I, 21,05% berasal dari Barat II, 31,58% berasal dari Timur, dan 26,32% berasal dari Ancol. Maka, dapat disimpulkan bahwa sebaran responden telah merata untuk setiap kelurahan di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan. Untuk lebih jelasnya, data persentase asal kelurahan responden juga divisualisasikan dalam diagram berikut ini.



Gambar 35. Diagram Karakteristik Pekerjaan Utama Responden: Kader Posbindu Menilai Puskesmas

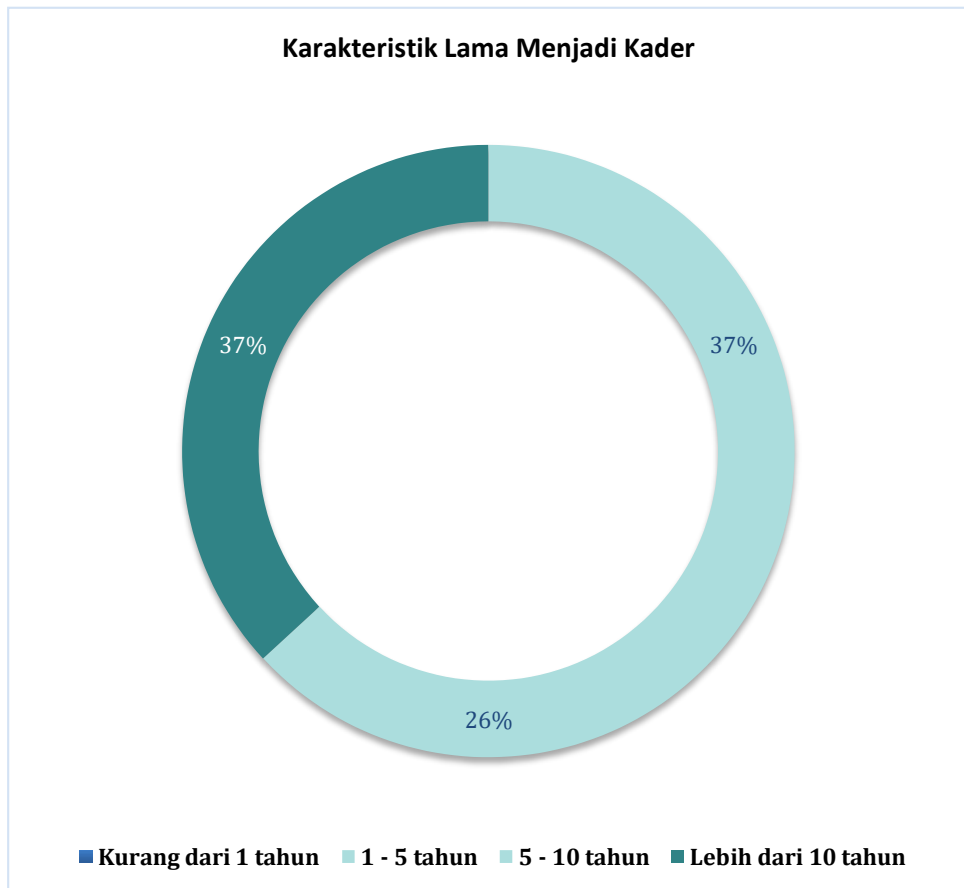
F. Lama Menjadi Kader

Data karakteristik responden perihal lama menjadi kader di Posbindu ditampilkan dalam tabel berikut ini.

**Tabel 39. Karakteristik Lama Menjadi Kader: Kader Posbindu
Menilai Puskesmas**

NO.	LAMA MENJADI KADER	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
1	Kurang dari 1 tahun	0	0,00%
2	1 - 5 tahun	7	36,84%
3	5 - 10 tahun	5	26,32%
4	Lebih dari 10 tahun	7	36,84%
TOTAL		19	100,00%

Dari pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari total 19 responden, yakni kader Posbindu yang berpartisipasi dalam Survei Kesehatan Masyarakat (SKM) untuk menilai pembinaan dalam penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan, 26,32% responden menjawab telah menjadi kader selama 1-5 tahun. Selanjutnya, 36,84% responden menjawab telah menjadi kader selama 5-10 tahun. Adapun 36,84% responden lainnya menjawab telah menjadi kader lebih dari 10 tahun. Untuk lebih jelasnya, data persentase lama menjadi kader juga divisualisasikan dalam diagram berikut ini.



Gambar 36. Diagram Karakteristik Lama Menjadi Kader: Kader Posbindu Menilai Puskesmas

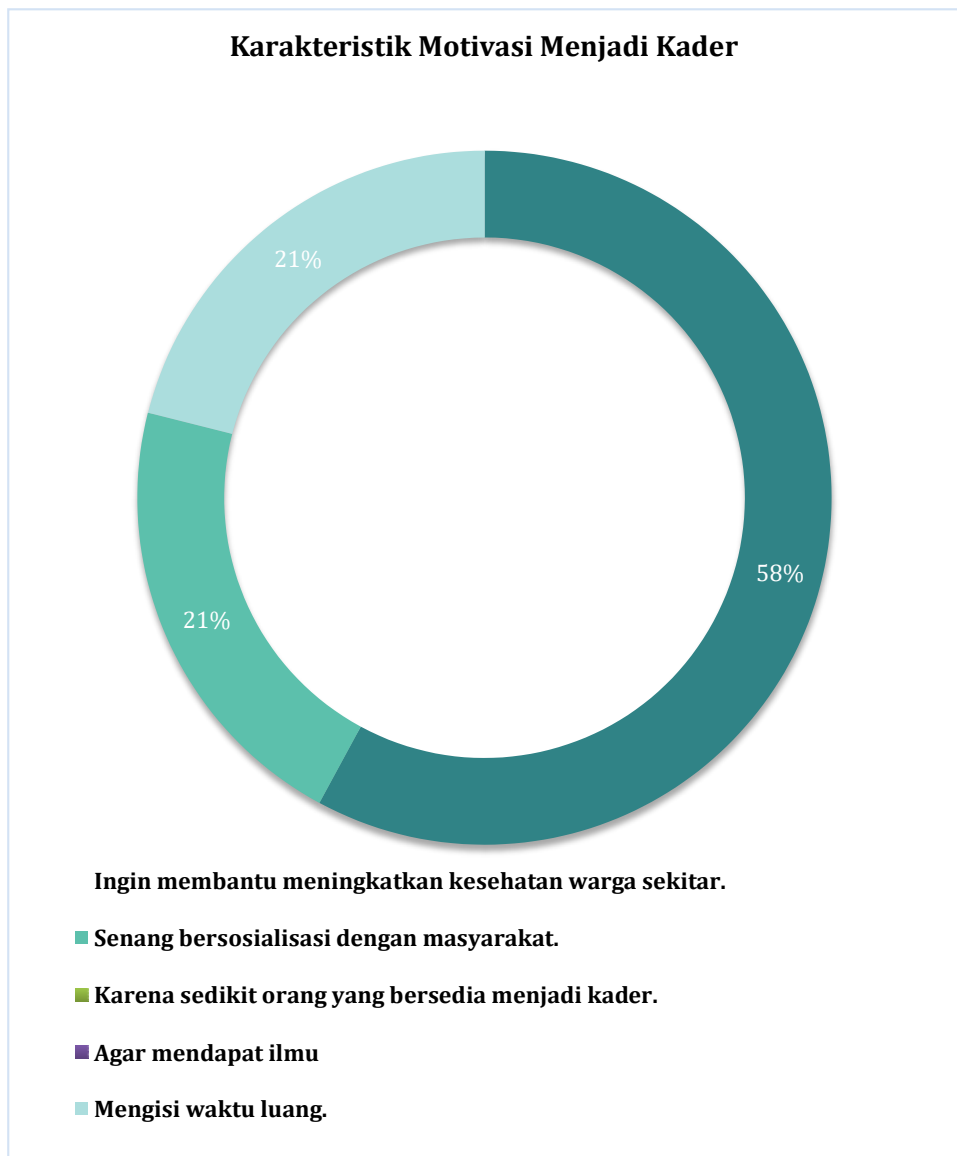
G. Motivasi Menjadi Seorang Kader

Sama halnya dengan pembahasan motivasi menjadi kader Poyandu Balita dan kader Posyandu Lansia pada sub bab sebelumnya, diklasifikasikan pula 5 (lima) alasan atau motivasi responden untuk menjadi kader Posbindu. Dari kelima alasan atau motivasi tersebut, didapatkanlah data persentase sebagai berikut.

**Tabel 40. Karakteristik Motivasi Menjadi Kader: Kader Posbindu
Menilai Puskesmas**

NO.	MOTIVASI MENJADI KADER	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
1	Ingin membantu meningkatkan kesehatan warga sekitar.	11	57,89%
2	Senang bersosialisasi dengan masyarakat.	4	21,05%
3	Karena sedikit orang yang bersedia menjadi kader.	0	0,00%
4	Agar mendapat ilmu	0	0,00%
5	Mengisi waktu luang.	4	21,05%
TOTAL		19	100,00%

Dari pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari total 19 responden, yakni kader Posbindu yang berpartisipasi dalam Survei Kesehatan Masyarakat (SKM) untuk menilai pembinaan dalam penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan , sebagian besar responden (57,89%) menjawab ingin membantu meningkatkan kesehatan warga sekitar sebagai motivasi utama mereka menjadi seorang kader. Adapun 21,05% responden menjawab karena senang bersosialisasi dengan masyarakat dan 21,05% responden lainnya menjawab untuk mengisi waktu luang. Untuk lebih jelasnya, data persentase motivasi menjadi kader juga divisualisasikan dalam diagram berikut ini.



**Gambar 37. Diagram Karakteristik Motivasi Menjadi Kader:
Kader Posbindu Menilai Puskesmas**

Karakteristik Responden: Lintas Sektor Menilai Puskesmas

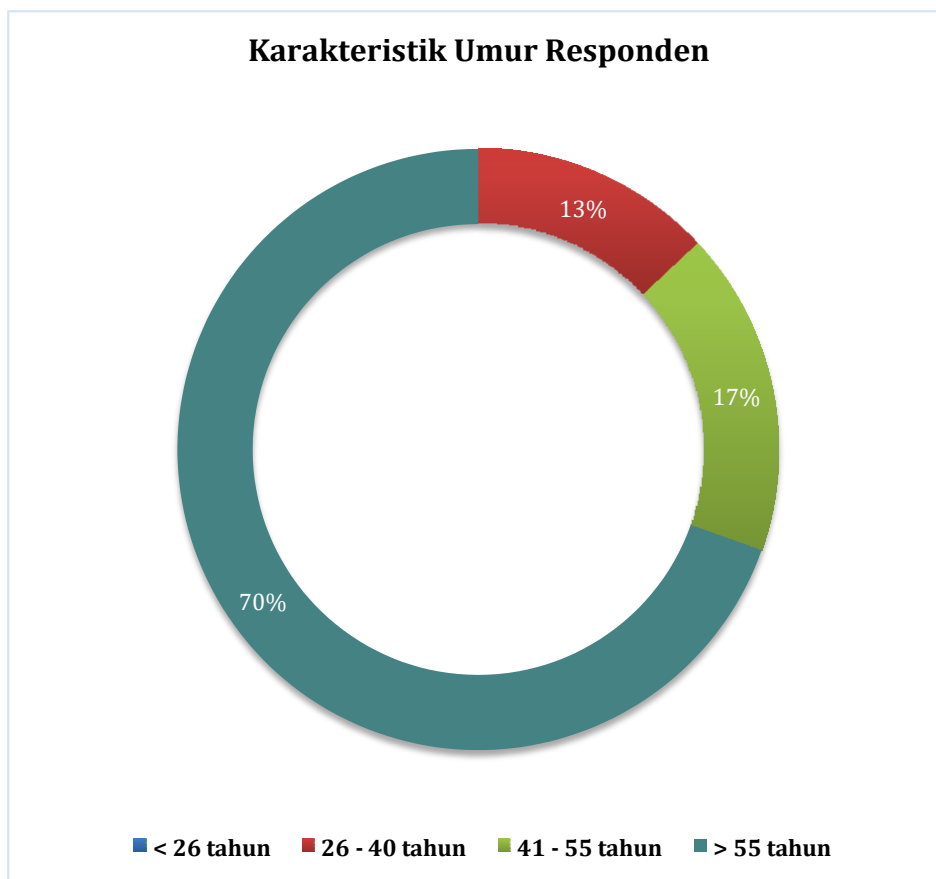
A. Umur

Data karakteristik umur responden, yakni lintas sektor (camat, lurah, Kasie Kesra, pembina UKS, atau TP-PKK) yang menilai Puskesmas ditampilkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 41. Karakteristik Umur Responden: Lintas Sektor Menilai Puskesmas

NO.	INTERVAL USIA	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
1	< 26 tahun	0	0,00%
2	26 - 40 tahun	3	13,04%
3	41 - 55 tahun	4	17,39%
4	> 55 tahun	16	69,57%
TOTAL		23	100,00%

Dari pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari total 23 responden, yakni kader lintas sektor yang berpartisipasi dalam Survei Kesehatan Masyarakat (SKM) untuk menilai pembinaan dalam penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan , sebagian besar responden (69,57%) berada pada rentang umur 41-55 tahun. Untuk lebih jelasnya, data persentase umur responden juga divisualisasikan dalam diagram berikut ini.



Gambar 38. Diagram Karakteristik Umur Responden: Lintas Sektor Menilai Puskesmas

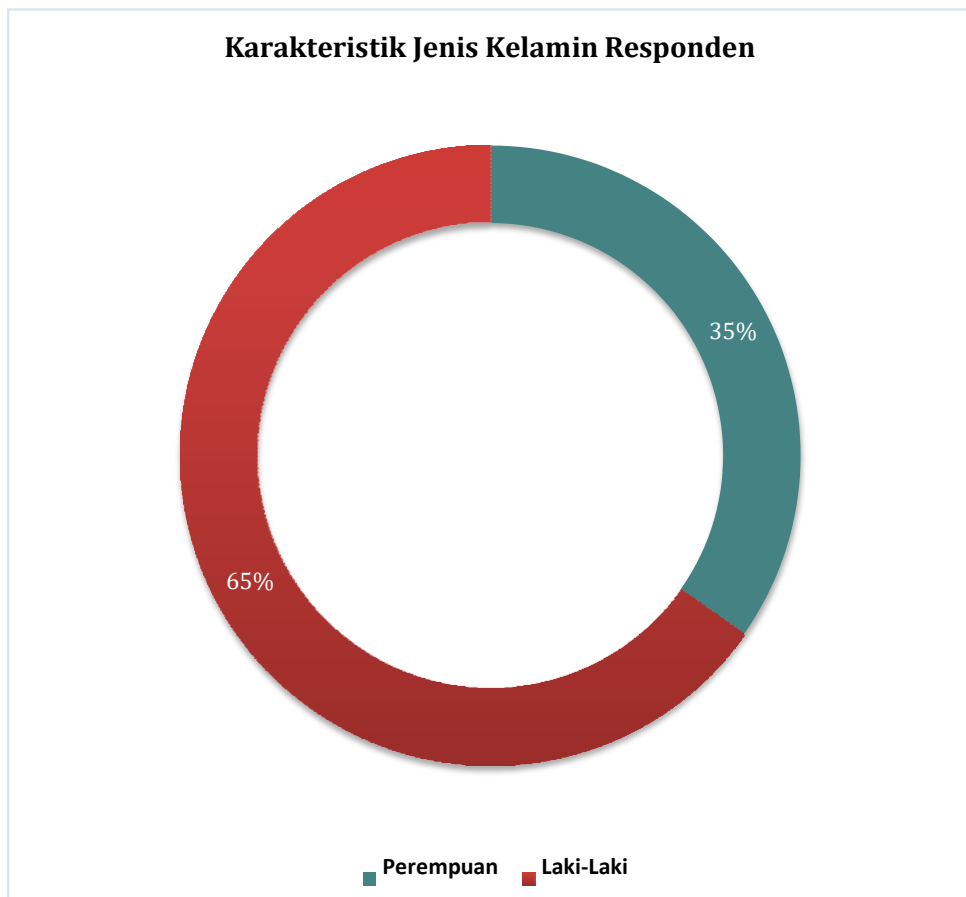
B. Jenis Kelamin

Data karakteristik jenis kelamin responden lintas sektor (camat, lurah, Kasie Kesra, pembina UKS, atau TP-PKK) yang menilai Puskesmas ditampilkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 42. Karakteristik Jenis Kelamin Responden: Lintas Sektor Menilai Puskesmas

NO.	JENIS KELAMIN	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
1	Perempuan	8	34,78%
2	Laki-Laki	15	65,22%
TOTAL		23	100,00%

Dari pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari total 23 responden, yakni lintas sektor yang berpartisipasi dalam Survei Kesehatan Masyarakat (SKM) untuk menilai pembinaan dalam penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan, sebagian besar responden (65,22%) berjenis kelamin laki-laki. Untuk lebih jelasnya, data persentase jenis kelamin responden juga divisualisasikan dalam diagram berikut ini.



**Gambar 39. Diagram Karakteristik Jenis Kelamin Responden:
Lintas Sektor Menilai Puskesmas**

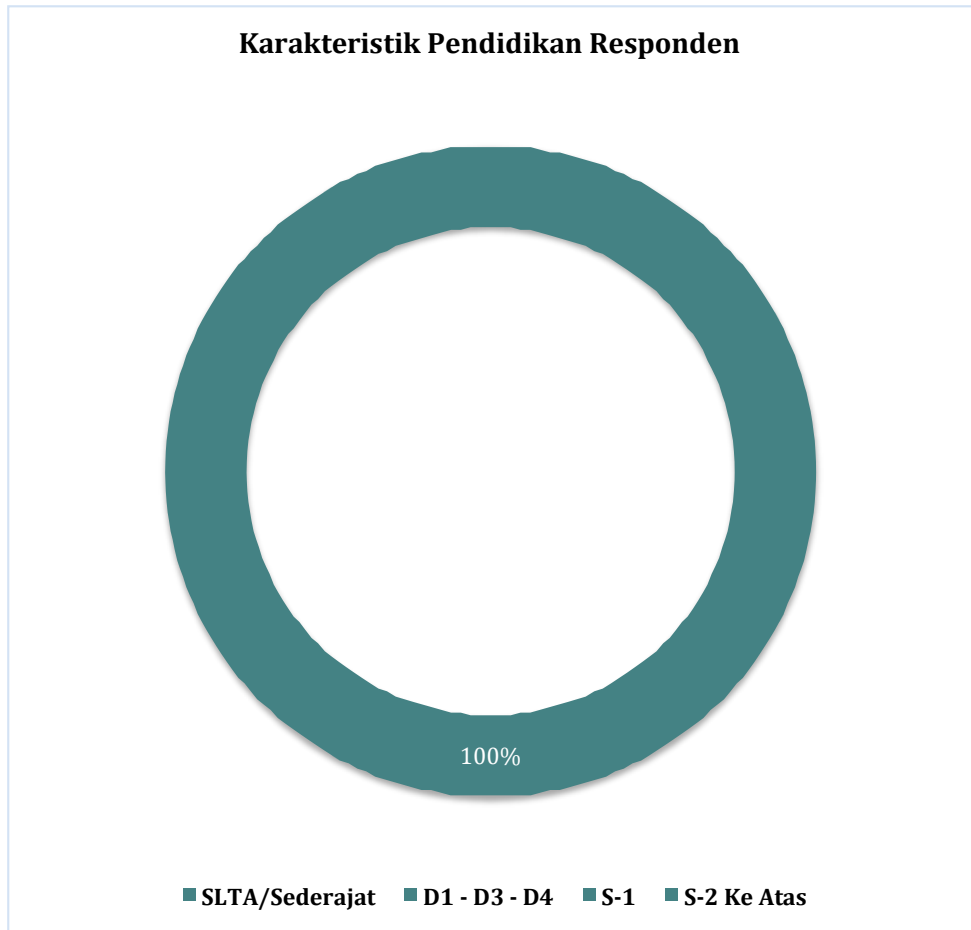
C. Pendidikan Terakhir

Data karakteristik pendidikan terakhir responden, yakni lintas sektor (camat, lurah, Kasie Kesra, pembina UKS, atau TP-PKK) yang menilai Puskesmas ditampilkan dalam tabel berikut ini.

**Tabel 43. Karakteristik Pendidikan Responden: Lintas Sektor
Menilai Puskesmas**

NO.	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
1	SLTA/Sederajat	0	0,00%
2	D1 - D3 - D4	0	0,00%
3	S-1	23	100,00%
4	S-2 Ke Atas	0	0,00%
TOTAL		23	100,00%

Dari pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari total 23 responden, yakni lintas sektor yang berpartisipasi dalam Survei Kesehatan Masyarakat (SKM) untuk menilai pembinaan dalam penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan , seluruh responden (100%) memiliki latar belakang pendidikan tamat S-1. Untuk lebih jelasnya, data persentase latar belakang pendidikan responden juga divisualisasikan dalam diagram berikut ini.



**Gambar 40. Diagram Karakteristik Pendidikan Responden:
Lintas Sektor Menilai Puskesmas**

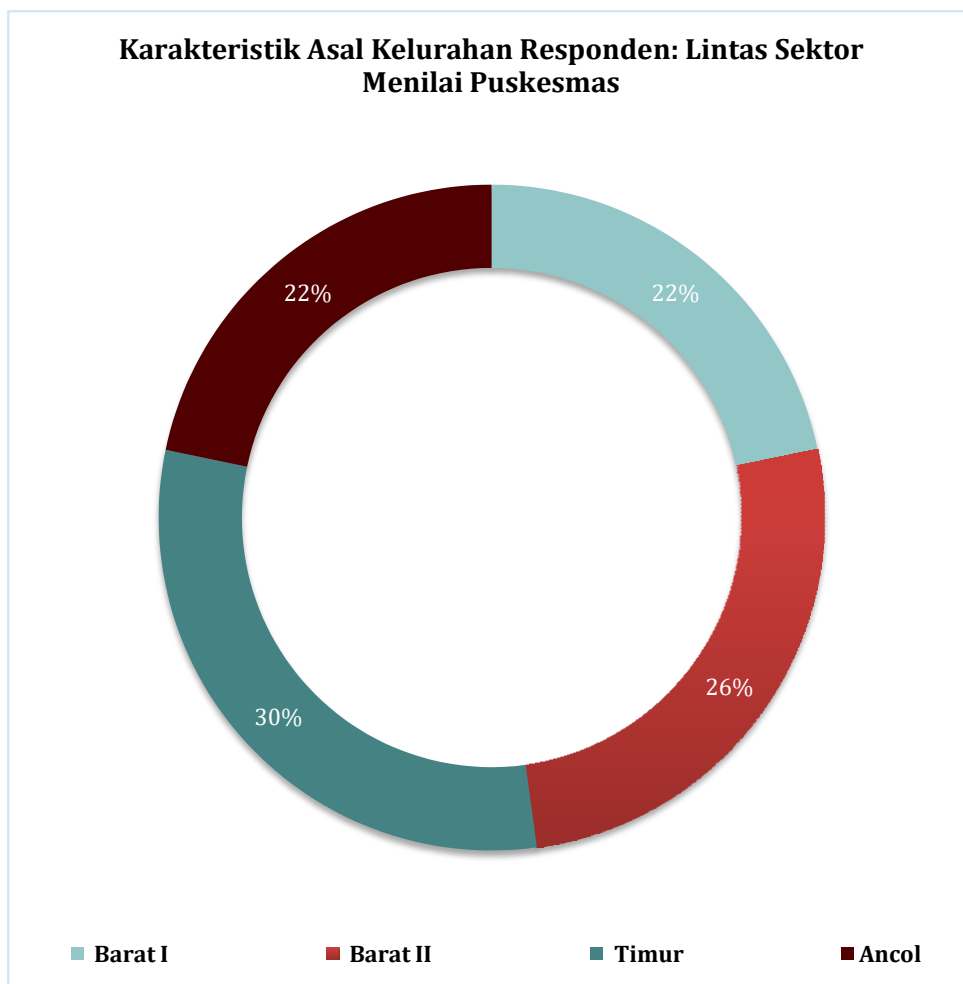
D. Asal Kelurahan

Data karakteristik asal kelurahan responden, yakni lintas sektor (camat, lurah, Kasie Kesra, pembina UKS, atau TP-PKK) yang menilai Puskesmas ditampilkan dalam tabel berikut ini.

**Tabel 44. Karakteristik Asal Kelurahan Responden: Lintas Sektor
Menilai Puskesmas**

NO.	ASAL KELURAHAN	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
1	Barat I	5	21,74%
2	Barat II	6	26,09%
3	Timur	7	30,43%
4	Ancol	5	21,74%
TOTAL		23	100,00%

Dari pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari total 23 responden, yakni kader lintas sektor yang berpartisipasi dalam Survei Kesehatan Masyarakat (SKM) untuk menilai pembinaan dalam penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan, 21,74% berasal dari Barat I, 26,09% berasal dari Barat II, 30,43% berasal dari Timur, dan 21,74% berasal dari Ancol. Maka, dapat disimpulkan bahwa sebaran responden telah merata untuk setiap kelurahan di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan. Untuk lebih jelasnya, data persentase asal kelurahan responden juga divisualisasikan dalam diagram berikut ini.



Gambar 41. Diagram Karakteristik Asal Kelurahan Responden: Lintas Sektor Menilai Puskesmas

E. Jenis Lintas Sektor

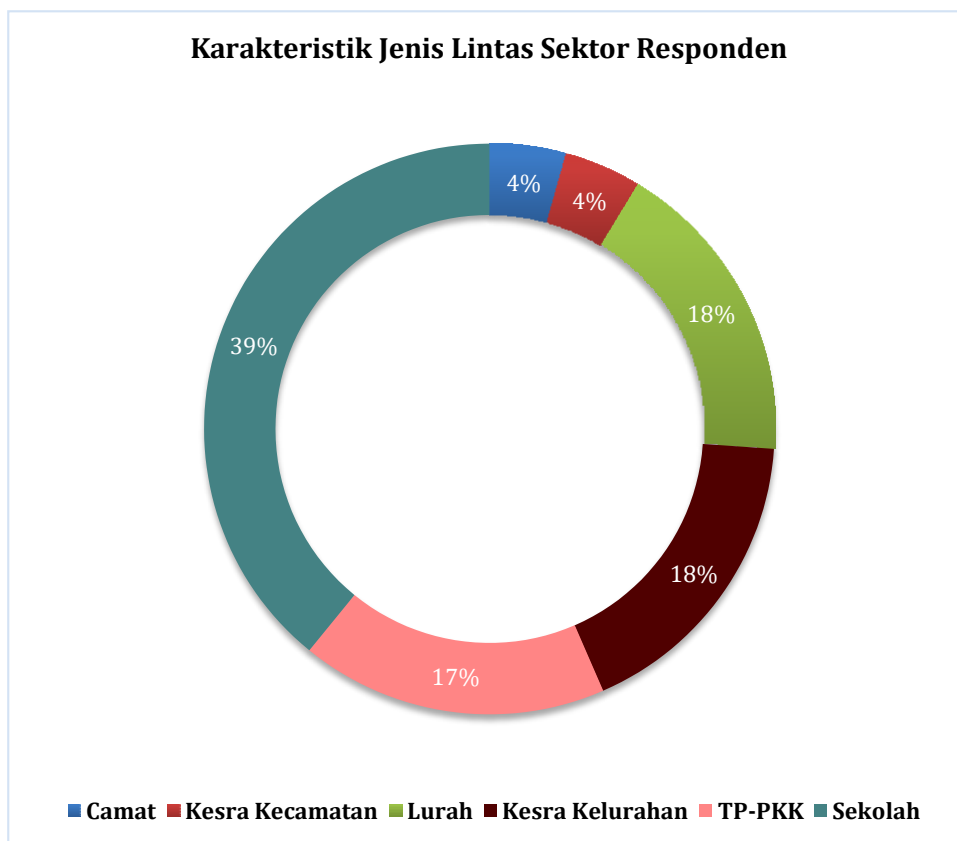
Data karakteristik jenis lintas sektor (camat, lurah, Kasie Kesra, pembina UKS, atau TP-PKK) responden ditampilkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 45. Karakteristik Jenis Lintas Sektor Responden

NO.	JENIS LINTAS SEKTOR	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
1	Camat	1	4,35%
2	Kesra Kecamatan	1	4,35%

NO.	JENIS LINTAS SEKTOR	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
3	Lurah	4	17,39%
4	Kesra Kelurahan	4	17,39%
5	TP-PKK	4	17,39%
6	Sekolah	9	39,13%
TOTAL		23	100,00%

Dari pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari total 23 responden, yakni lintas sektor yang berpartisipasi dalam Survei Kesehatan Masyarakat (SKM) untuk menilai pembinaan dalam penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan , sampel kecamatan dan kelurahan yang diwakili oleh camat, lurah, dan seksi Kesejahteraan Rakyat (Kesra) telah terpenuhi. Adapun persentase responden lintas sektor yang mewakili sekolah sebagai pelaksana Upaya Kesehatan di Sekolah (UKS) dan juga elemen masyarakat yang diwakili oleh Tim Penggerak Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (TP-PKK) masing-masing ialah sebesar 39,13% dan 17,39%. Untuk lebih jelasnya, data persentase jenis lintas sektor responden juga divisualisasikan dalam diagram berikut ini.



Gambar 42. Diagram Karakteristik Jenis Lintas Sektor Responden

F. Lama Menjabat

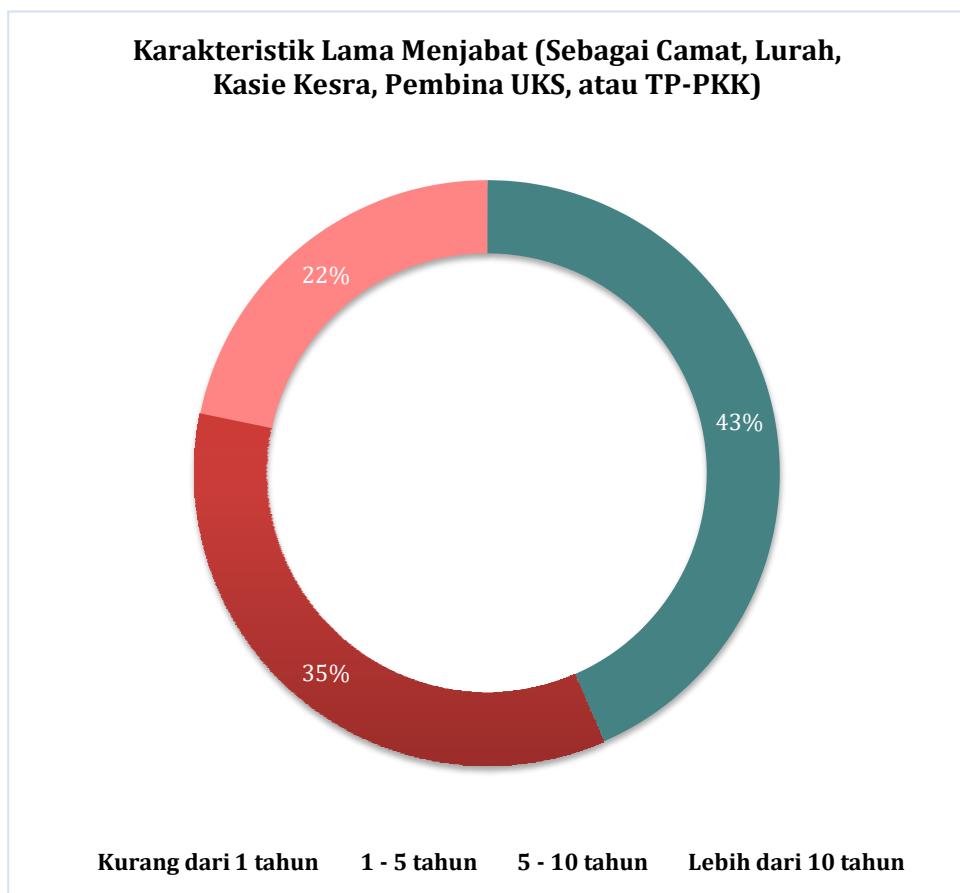
Data karakteristik lama menjabat responden, yakni lintas sektor yang menilai Puskesmas ditampilkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 46. Karakteristik Lama Menjabat Responden

NO.	LAMA MENJABAT	JUMLAH RESPONDEN	
		N	%
1	Kurang dari 1 tahun	10	43,48%
2	1 - 5 tahun	8	34,78%
3	5 - 10 tahun	5	21,74%
4	Lebih dari 10 tahun	0	0,00%
TOTAL		23	100,00%

Dari pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari total 23 responden, yakni lintas sektor yang berpartisipasi dalam Survei Kesehatan

Masyarakat (SKM) untuk menilai pembinaan dalam penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan , 43,48% di antaranya telah menjabat pada posisinya saat ini (sebagai camat, lurah, Kasie Kesra, pembina UKS, atau TP-PKK) dalam kurun waktu kurang dari 1 tahun. Adapun 34,78% telah menjabat selama 1-5 tahun, dan 21,74% lainnya telah menjabat selama 5-10 tahun. Untuk lebih jelasnya, data persentase lama menjabat responden lintas sektor juga divisualisasikan dalam diagram berikut ini.



Gambar 43. Diagram Karakteristik Lama Menjabat Sebagai Lintas Sektor Puskesmas

SKORING KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN UPAYA KESEHATAN MASYARAKAT (UKM) PER UNSUR PER JENIS PENERIMA LAYANAN

1. Skoring Kepuasan Pelayanan Posyandu Balita Oleh Masyarakat

Hasil skoring terhadap 9 (sembilan) unsur kepuasan yang ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan 2 (dua) unsur tambahan, yakni (1) manfaat pelayanan dan (2) kepuasan secara umum dalam survei kepuasan masyarakat/pelanggan yang telah dilakukan terhadap pelayanan Posyandu Balita di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan ditampilkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 47. Hasil Skoring Kepuasan Pelayanan Posyandu Balita Oleh Masyarakat

No.	Unsur Kepuasan	Skor Kepuasan							
		1		2		3		4	
		N	%	N	%	N	%	N	%
1	Persyaratan Pelayanan								
a.	Kelengkapan Pelayanan di Posyandu	0	0,00%	0	0,00%	51	27,27%	136	72,73%
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur								
a.	Kemudahan Prosedur Untuk Mendapat Pelayanan	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	187	100,00 %
3.	Waktu Pelayanan								
a.	Rutinitas Kegiatan	0	0,00%	0	0,00%	52	27,81%	135	72,19%
4.	Kompetensi Pelaksana								
a.	Penyampaian Materi Penyuluhan	0	0,00%	0	0,00%	132	70,59%	55	29,41%
b.	Keberagaman Topik	0	0,00%	0	0,00%	145	77,54%	42	22,46%

No.	Unsur Kepuasan	Skor Kepuasan			
		1	2	3	4

		N	%	N	%	N	%	N	%
	Penyuluhan Kesehatan								
5.	Perilaku Pelaksana								
a.	Keaktifan Kader	0	0,00%	0	0,00%	67	35,83%	120	64,17%
6.	Sarana dan Prasarana								
a.	Kenyamanan Tempat Penyelenggaraan Posyandu	0	0,00%	5	2,67%	48	25,67%	134	71,66%
7.	Biaya/Tarif								
a.	Pengenaan Biaya/Tarif Tambahan Untuk Pelayanan Tertentu	0	0,00%	12	6,42%	24	12,83%	151	80,75%
8.	Produk Layanan								
a.	Kesesuaian Pelayanan yang Tersedia dan Standar Pelayanan di Posyandu Balita	0	0,00%	0	0,00%	28	14,97%	159	85,03%
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan								
a.	Ketersediaan Sarana Pengaduan	0	0,00%	0	0,00%	39	20,86%	148	79,14%
b.	Respon Posyandu Terhadap Masalah Kesehatan	0	0,00%	0	0,00%	26	13,90%	161	86,10%
10.	Manfaat Pelayanan Posyandu								
a.	Manfaat Pelayanan Bagi Peningkatan Kesadaran Hidup Sehat Masyarakat	0	0,00%	0	0,00%	37	19,79%	150	80,21%
b.	Manfaat Pelayanan Bagi Kemauan dan Kemampuan Hidup Sehat Masyarakat	0	0,00%	0	0,00%	41	21,93%	146	78,07%
11.	Kepuasan Secara Umum	0	0,00%	0	0,00%	24	12,83%	163	87,17%

Berdasarkan data-data di atas, untuk penilaian masyarakat terhadap pelayanan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) oleh Posyandu Balita di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan , dapat dinyatakan bahwa:

a. Unsur Persyaratan Pelayanan

Sebagian besar responden (72,73%) memberikan skor 4 untuk kelengkapan pelayanan di Posyandu yang mencakup (1) layanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA), (2) Layanan Keluarga Berencana (KB), (3) layanan imunisasi, (4) layanan gizi, serta (5) layanan pencegahan dan penanggulangan diare. Ini berarti, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar Posyandu Balita di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan telah menyediakan pelayanan yang lengkap untuk masyarakat.

b. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Seluruh responden (100%) memberi skor 4 untuk penilaian kemudahan prosedur dalam mendapatkan pelayanan di Posyandu Balita. Ini berarti, dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan Posyandu Balita di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan telah sangat mudah dimengerti dan tidak menyulitkan masyarakat.

c. Unsur Waktu Pelayanan

Sebagian besar responden (72,19%) memberikan skor 4 untuk rutinitas pelaksanaan kegiatan di Posyandu Balita. Ini berarti, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar Posyandu Balita di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan telah melaksanakan kegiatannya secara rutin, yakni 1 kali di setiap bulannya.

d. Unsur Kompetensi Pelaksana

70,59% atau sebanyak 132 responden memberikan skor 3 untuk ketertarikannya terhadap cara penyampaian materi penyuluhan oleh kader. Selanjutnya, 77,54% atau sebanyak 145 responden memberikan skor 3 untuk keberagaman topik penyuluhan kesehatan yang diberikan oleh kader di Posyandu Balita. Ini berarti, dapat disimpulkan bahwa secara umum, dari sisi kompetensi kader, sebagian besar responden menilai bahwa kader Posyandu Balita di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan telah mampu atau kompeten dalam memberikan pelayanan berupa pemberian materi penyuluhan kesehatan secara menarik dengan topik yang beragam.

e. Unsur Perilaku Pelaksana

Dalam konteks ini, penilaian ditujukan terhadap keaktifan kader selaku petugas dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan di Posyandu Balita. 64,17% atau sebanyak 120 responden memberikan skor 4 untuk penilaian ini. Adapun 35,83% lainnya memberikan skor 3. Ini berarti, dapat disimpulkan pada unsur perilaku pelaksana yang dilihat dari sisi keaktifan kader, sebagian besar masyarakat menilai bahwa kader Posyandu Balita di wilayah Puskesmas Kecamatan telah sangat aktif dalam melaksanakan kegiatan-kegiatannya.

f. Unsur Sarana dan Prasarana

71,66% atau sebanyak 134 responden memberi skor 4 untuk kenyamanan tempat penyelenggaraan kegiatan Posyandu di wilayah tempat tinggal mereka. Adapun rincian mengenai data tempat pelaksanaan kegiatan Posyandu Balita di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan ditampilkan pada tabel berikut ini.

Tabel 48. Lokasi Pelaksanaan Kegiatan Posyandu Balita

NO.	TEMPAT PELAKSANAAN KEGIATAN POSYANDU BALITA	JUMLAH	
		N	%
1.	Kantor Kecamatan	0	0,00%
2.	Sarana Prasarana Umum	0	0,00%
3.	Kantor RW	141	75,40%
4.	Rumah Warga	46	24,60%
TOTAL		187	100,00%

Dari data pada tabel di atas, dapat dinyatakan bahwa sebagian besar kegiatan Posyandu Balita di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan dilaksanakan di kantor Rukun Warga (RW). Hal ini mengindikasikan dukungan dan kerjasama yang baik dari pihak RW terhadap kegiatan Posyandu.

g. Unsur Biaya/Tarif

80,75% atau sebanyak 151 responden memberikan skor 4 untuk penilaiannya terhadap kewajaran biaya/tarif pelayanan di Posyandu. Adapun 12,83% atau sebanyak 24 responden memberikan skor 3 dengan dasar penilaian bahwa masih terdapat pungutan tambahan biaya atau tarif untuk jenis pelayanan tertentu.

h. Unsur Produk Layanan

85,03% atau sebanyak 159 responden memberikan skor 4 untuk kesesuaian pelayanan yang tersedia di Posyandu Balita dengan standar yang seharusnya. Dalam konteks penilaian masyarakat akan standar pelayanan ini, dapat dijelaskan bahwa hampir seluruh responden menilai bahwa pelayanan yang mereka dapatkan di Posyandu Balita di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan

telah sesuai dengan informasi yang sebelumnya mereka dapatkan

mengenai pelayanan apa saja yang seharusnya diberikan di Posyandu Balita dan apa saja langkah pelayanan tersebut.

i. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

79,14% atau sebanyak 148 responden memberi skor 4 untuk penilaian terhadap ketersediaan sarana pengaduan, berupa kotak saran dan lain sebagainya. Selanjutnya, dalam hal penilaian terhadap cara memberikan respon terhadap masalah kesehatan yang terjadi, 86,10% responden atau sebanyak 161 orang memberikan skor 4 untuk Posyandu Balita di wilayah tempat tinggalnya, yang berarti bahwa sebagian besar Posyandu Balita di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan dinilai telah memberikan respon yang sangat cepat dan tanggap.

j. Manfaat Pelayanan Posyandu

80,21% atau sebanyak 150 responden memberikan skor 4 untuk penilaian mereka terhadap manfaat Posyandu dalam meningkatkan kesadaran masyarakat untuk hidup sehat. Selanjutnya, 78,07% atau sebanyak 146 responden memberi skor 4 untuk penilaian mereka terhadap manfaat Posyandu dalam meningkatkan kemampuan masyarakat untuk hidup sehat.

k. Kepuasan Secara Umum

Secara umum, sebagian besar responden (87,17%) memberikan skor 4 untuk penilaian mereka terhadap kepuasan atas pelayanan yang didapatkan di Posyandu Balita.

2. Skoring Kepuasan Pelayanan Posyandu Lansia Oleh Masyarakat

Hasil skoring terhadap 9 (sembilan) unsur kepuasan yang ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan 2 (dua) unsur tambahan, yakni (1) manfaat pelayanan dan (2) kepuasan secara umum dalam survei kepuasan masyarakat/pelanggan yang telah dilakukan terhadap pelayanan Posyandu Lansia di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan ditampilkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 49. Hasil Skoring Kepuasan Pelayanan Posyandu Lansia Oleh Masyarakat

No.	Unsur Kepuasan	Skor Kepuasan							
		1		2		3		4	
		N	%	N	%	N	%	N	%
1	Persyaratan Pelayanan								
a.	Kelengkapan Pelayanan di Posyandu	0	0,00%	0	0,00%	12	35,29%	22	64,71%
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur								
a.	Kemudahan Prosedur Untuk Mendapat Pelayanan	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	34	100,00%
3.	Waktu Pelayanan								
a.	Rutinitas Kegiatan	0	0,00%	0	0,00%	9	26,47%	25	73,53%
4.	Kompetensi Pelaksana								
a.	Penyampaian Materi Penyuluhan	0	0,00%	0	0,00%	13	38,24%	21	61,76%
b.	Keberagaman Topik Penyuluhan Kesehatan	0	0,00%	0	0,00%	6	17,65%	28	82,35%
5.	Perilaku Pelaksana								
a.	Keaktifan Kader	0	0,00%	0	0,00%	5	14,71%	29	85,29%
6.	Sarana dan Prasarana								
No.	Unsur Kepuasan	Skor Kepuasan							
		1		2		3		4	
		N	%	N	%	N	%	N	%
a.	Kenyamanan Tempat Penyelenggaraan Posyandu	0	0,00%	5	14,71%	8	23,53%	26	76,47%
7.	Biaya/Tarif								

a.	Pengenaan Biaya/Tarif Tambahan Untuk Pelayanan Tertentu	0	0,00%	12	35,29%	4	11,76%	30	88,24%
8.	Produk Layanan								
a.	Kesesuaian Pelayanan yang Tersedia dan Standar Jenis Pelayanan di Posyandu Balita	0	0,00%	0	0,00%	5	14,71%	29	85,29%
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan								
a.	Ketersediaan Sarana Pengaduan	0	0,00%	0	0,00%	16	47,06%	18	52,94%
b.	Respon Posyandu Terhadap Masalah Kesehatan	0	0,00%	0	0,00%	7	20,59%	27	79,41%
10.	Manfaat Pelayanan Posyandu								
a.	Manfaat Pelayanan Bagi Peningkatan Kesadaran Hidup Sehat Masyarakat	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	34	100,00%
b.	Manfaat Pelayanan Bagi Kemauan dan Kemampuan Hidup Sehat Masyarakat	0	0,00%	0	0,00%	9	26,47%	25	73,53%
11.	Kepuasan Secara Umum								
		0	0,00%	0	0,00%	6	17,65%	28	82,35%

Berdasarkan data-data di atas, untuk penilaian masyarakat terhadap pelayanan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) oleh Posyandu Lansia di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan , dapat dinyatakan bahwa:

a. Unsur Persyaratan Pelayanan

Sebagian besar responden (64,71%) memberikan skor 4 untuk kelengkapan pelayanan di Posyandu Lansia yang mencakup (1) pemeriksaan Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS), (2) pemeriksaan status mental, (3) pemeriksaan berat badan/tinggi badan dan Indeks Massa Tubuh (IMT), (4) pengukuran tekanan darah, (5) pemeriksaan hemoglobin, (6) pemeriksaan gula dan protein, (7)

penyuluhan kesehatan, serta (8) aktivitas fisik/olahraga. Ini berarti, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar Posyandu Lansia di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan telah menyediakan pelayanan yang lengkap untuk masyarakat.

b. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Seluruh responden (100%) memberi skor 4 untuk penilaian kemudahan prosedur dalam mendapatkan pelayanan di Posyandu Lansia. Ini berarti, dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan Posyandu Lansia di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan telah sangat mudah dimengerti dan tidak menyulitkan masyarakat.

c. Unsur Waktu Pelayanan

Sebagian besar responden (73,53%) memberikan skor 4 untuk rutinitas pelaksanaan kegiatan di Posyandu Lansia. Ini berarti, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar Posyandu Lansia di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan telah melaksanakan kegiatannya secara rutin, yakni 1 kali di setiap bulannya.

d. Unsur Kompetensi Pelaksana

61,76% atau sebanyak 21 responden memberikan skor 4 untuk ketertarikannya terhadap cara penyampaian materi penyuluhan oleh kader. Selanjutnya, 2,35% atau sebanyak 28 responden memberikan skor 4 untuk keberagaman topik penyuluhan kesehatan yang diberikan oleh kader di Posyandu Lansia. Ini berarti, dapat disimpulkan bahwa secara umum, dari sisi kompetensi kader, sebagian besar responden menilai bahwa kader Posyandu Lansia di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan telah mampu atau kompeten dalam memberikan pelayanan berupa pemberian materi penyuluhan kesehatan secara menarik dengan topik yang beragam.

e. Unsur Perilaku Pelaksana

Dalam konteks ini, penilaian ditujukan terhadap keaktifan kader selaku petugas dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan di Posyandu Lansia. **85,29%** atau sebanyak 29 responden memberikan skor 4 untuk penilaian ini. Adapun **14,71%** lainnya memberikan skor 3. Ini berarti, dapat disimpulkan pada unsur perilaku pelaksana yang dilihat dari sisi keaktifan kader, sebagian besar masyarakat menilai bahwa kader Posyandu Lansia di wilayah Puskesmas Kecamatan telah sangat aktif dalam melaksanakan kegiatan-kegiatannya.

f. Unsur Sarana dan Prasarana

76,47% atau sebanyak 26 responden memberi skor 4 untuk kenyamanan tempat penyelenggaraan kegiatan Posyandu di wilayah tempat tinggal mereka. Adapun rincian mengenai data tempat pelaksanaan kegiatan Posyandu Lansia di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan ditampilkan pada tabel berikut ini.

Tabel 50. Lokasi Pelaksanaan Kegiatan Posyandu Lansia

NO.	TEMPAT PELAKSANAAN KEGIATAN POSYANDU BALITA	JUMLAH	
		N	%
1.	Kantor Kecamatan	0	0,00%
2.	Sarana Prasarana Umum	0	0,00%
3.	Kantor RW	7	20,59%
4.	Rumah Warga	27	79,41%
TOTAL		34	100,00%

Dari data pada tabel di atas, dapat dinyatakan bahwa sebagian besar kegiatan Posyadnu Lansia di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan dilaksanakan di kantor Rukun Warga (RW). Hal ini mengindikasikan dukungan dan kerjasama yang baik dari pihak RW terhadap kegiatan Posyandu.

g. Unsur Biaya/Tarif

88,24% atau sebanyak 30 responden memberikan skor 4 untuk penilaiannya terhadap kewajaran biaya/tarif pelayanan di Posyandu. Adapun 11,76% atau sebanyak 4 responden memberikan skor 3 dengan dasar penilaian bahwa masih terdapat pungutan tambahan biaya atau tarif untuk jenis pelayanan tertentu.

h. Unsur Produk Layanan

85,29% atau sebanyak 29 responden memberikan skor 4 untuk kesesuaian pelayanan yang tersedia di Posyandu Lansia dengan standar yang seharusnya. Dalam konteks penilaian masyarakat akan standar pelayanan ini, dapat dijelaskan bahwa hampir seluruh responden menilai bahwa pelayanan yang mereka dapatkan di Posyandu Lansia di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan

telah sesuai dengan informasi yang sebelumnya mereka dapatkan mengenai pelayanan apa saja yang seharusnya diberikan di Posyandu Lansia dan apa saja langkah pelayanan tersebut.

i. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

52,94% atau sebanyak 18 responden memberi skor 4 untuk penilaian terhadap ketersediaan sarana pengaduan, berupa kotak saran dan lain sebagainya. Selanjutnya, dalam hal penilaian terhadap cara memberikan respon terhadap masalah kesehatan yang terjadi, 79,41% responden atau sebanyak 27 orang memberikan skor 4 untuk

Posyandu Lansia di wilayah tempat tinggalnya, yang berarti bahwa sebagian besar Posyandu Lansia di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan dinilai telah memberikan respon yang sangat cepat dan tanggap.

j. Manfaat Pelayanan Posyandu

100,00% atau sebanyak 34 responden memberikan skor 4 untuk penilaian mereka terhadap manfaat Posyandu dalam meningkatkan kesadaran masyarakat untuk hidup sehat. Selanjutnya, 73,53% atau sebanyak 25 responden memberi skor 4 untuk penilaian mereka terhadap manfaat Posyandu dalam meningkatkan kemampuan masyarakat untuk menerapkan pola hidup sehat.

k. Kepuasan Secara Umum

Secara umum, sebagian besar responden (82,35%) memberikan skor 4 untuk penilaian mereka terhadap kepuasan atas pelayanan yang didapatkan di Posyandu Lansia.

3. Skoring Kepuasan Pelayanan Posbindu Oleh Masyarakat

Hasil skoring terhadap 9 (sembilan) unsur kepuasan yang ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan 2 (dua) unsur tambahan, yakni (1) manfaat pelayanan dan (2) kepuasan secara umum dalam survei kepuasan masyarakat/pelanggan yang telah dilakukan terhadap pelayanan Posbindu di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan ditampilkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 51. Hasil Skoring Kepuasan Pelayanan Posbindu Oleh Masyarakat

No.	Unsur Kepuasan	Skor Kepuasan							
		1		2		3		4	
		N	%	N	%	N	%	N	%
1.	Persyaratan Pelayanan								
a.	Kelengkapan Pelayanan di Posyandu	0	0,00%	0	0,00%	14	25,45%	41	74,55%
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur								
a.	Kemudahan Prosedur Untuk Mendapat Pelayanan	0	0,00%	0	0,00%	5	9,09%	50	90,91%
3.	Waktu Pelayanan								
a.	Rutinitas Kegiatan	0	0,00%	0	0,00%	15	27,27%	40	72,73%
4.	Kompetensi Pelaksana								
a.	Penyampaian Materi Penyuluhan	0	0,00%	0	0,00%	17	70,59%	38	69,09%
b.	Keberagaman Topik Penyuluhan Kesehatan	0	0,00%	0	0,00%	8	14,55%	47	85,45%
5.	Perilaku Pelaksana								
a.	Keaktifan Kader	0	0,00%	0	0,00%	10	18,18%	45	81,82%
6.	Sarana dan Prasarana								

No.	Unsur Kepuasan	Skor Kepuasan							
		1		2		3		4	
		N	%	N	%	N	%	N	%
a.	Kenyamanan Tempat Penyelenggaraan Posyandu	0	0,00%	5	9,09%	11	20,00%	44	80,00%
7.	Biaya/Tarif								
a.	Pengenaan Biaya/Tarif Tambahan Untuk Pelayanan Tertentu	0	0,00%	12	21,82%	5	9,09%	50	90,91%
8.	Produk Layanan								

a.	Kesesuaian Pelayanan yang Tersedia dan Standar Jenis Pelayanan di Posyandu Balita	0	0,00%	0	0,00%	9	16,36%	46	83,64%
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan								
a.	Ketersediaan Sarana Pengaduan	0	0,00%	0	0,00%	13	23,64%	42	76,36%
b.	Respon Posyandu Terhadap Masalah Kesehatan	0	0,00%	0	0,00%	9	16,36%	46	83,64%
10.	Manfaat Pelayanan Posyandu								
a.	Manfaat Pelayanan Bagi Peningkatan Kesadaran Hidup Sehat Masyarakat	0	0,00%	0	0,00%	11	20,00%	44	80,00%
b.	Manfaat Pelayanan Bagi Kemauan dan Kemampuan Hidup Sehat Masyarakat	0	0,00%	0	0,00%	9	16,36%	46	83,64%
11.	Kepuasan Secara Umum	0	0,00%	0	0,00%	9	16,36%	46	83,64%

Berdasarkan data-data di atas, untuk penilaian masyarakat terhadap pelayanan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) oleh Posbindu di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan , dapat dinyatakan bahwa:

a. Unsur Persyaratan Pelayanan

Sebagian besar responden (74,55%) memberikan skor 4 untuk kelengkapan pelayanan di Posyandu yang mencakup (1) pemeriksaan berat badan/tinggi badan dan Indeks Massa Tubuh (IMT); (2) perhitungan denyut nadi; (3) wawancara sederhana tentang riwayat Penyakit Tidak Menular (PTM); (4) wawancara sederhana tentang aktivitas fisik, merokok, konsumsi makanan, dan potensi terjadinya cedera dan kekerasan dalam rumah tangga; (5) pemeriksaan pernapasan; (6) aktivitas fisik/olahraga bersama; serta (7) konseling

dan penyuluhan. Ini berarti, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar Posbindu di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan telah menyediakan pelayanan yang lengkap untuk masyarakat.

b. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Seluruh responden (90,91%) memberi skor 4 untuk penilaian kemudahan prosedur dalam mendapatkan pelayanan di Posbindu. Ini berarti, dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan Posbindu di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan telah sangat mudah dimengerti dan tidak menyulitkan masyarakat.

c. Unsur Waktu Pelayanan

Sebagian besar responden (72,73%) memberikan skor 4 untuk rutinitas pelaksanaan kegiatan di Posbindu. Ini berarti, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar Posbindu di wilayah kerja

Puskesmas Kecamatan telah melaksanakan kegiatannya secara rutin, yakni 1 kali di setiap bulannya.

d. Unsur Kompetensi Pelaksana

70,59% atau sebanyak 17 responden memberikan skor 3 untuk ketertarikannya terhadap cara penyampaian materi penyuluhan oleh kader. Selanjutnya, 14,55% atau sebanyak 8 responden memberikan skor 3 untuk keberagaman topik penyuluhan kesehatan yang diberikan oleh kader di Posbindu. Ini berarti, dapat disimpulkan bahwa secara umum, dari sisi kompetensi kader, sebagian besar responden menilai bahwa kader Posbindu di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan telah mampu atau kompeten dalam memberikan pelayanan berupa pemberian materi penyuluhan kesehatan secara menarik dengan topik yang beragam.

e. Unsur Perilaku Pelaksana

Dalam konteks ini, penilaian ditujukan terhadap keaktifan kader selaku petugas dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan di Posbindu. **81,82%** atau sebanyak 45 responden memberikan skor 4 untuk penilaian ini. Adapun **18,18%** lainnya memberikan skor 3. Ini berarti, dapat disimpulkan pada unsur perilaku pelaksana yang dilihat dari sisi keaktifan kader, sebagian besar masyarakat menilai bahwa kader Posbindu di wilayah Puskesmas Kecamatan telah sangat aktif dalam melaksanakan kegiatan-kegiatannya.

f. Unsur Sarana dan Prasarana

80,00% atau sebanyak 44 responden memberi skor 4 untuk kenyamanan tempat penyelenggaraan kegiatan Posyandu di wilayah tempat tinggal mereka. Adapun rincian mengenai data tempat pelaksanaan kegiatan Posbindu di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan ditampilkan pada tabel berikut ini.

Tabel 52. Lokasi Pelaksanaan Kegiatan Posbindu

NO.	TEMPAT PELAKSANAAN KEGIATAN POSYANDU BALITA	JUMLAH	
		N	%
1.	Kantor Kecamatan	0	0,00%
2.	Sarana Prasarana Umum	0	0,00%
3.	Kantor RW	13	38,24%
4.	Rumah Warga	42	123,53%
TOTAL		55	161,76%

Dari data pada tabel di atas, dapat dinyatakan bahwa sebagian besar kegiatan Posbindu yang berada di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan dilaksanakan di kantor Rukun Warga (RW). Hal ini mengindikasikan

dukungan dan kerjasama yang baik dari pihak RW terhadap kegiatan Posyandu.

g. Unsur Biaya/Tarif

90,91% atau sebanyak 50 responden memberikan skor 4 untuk penilaiannya terhadap kewajaran biaya/tarif pelayanan di Posyandu. Adapun 9,09% atau sebanyak 5 responden memberikan skor 3 dengan dasar penilaian bahwa masih terdapat pungutan tambahan biaya atau tarif untuk jenis pelayanan tertentu.

h. Unsur Produk Layanan

83,64% atau sebanyak 46 responden memberikan skor 4 untuk kesesuaian pelayanan yang tersedia di Posbindu dengan standar yang seharusnya. Dalam konteks penilaian masyarakat akan standar pelayanan ini, dapat dijelaskan bahwa hampir seluruh responden menilai bahwa pelayanan yang mereka dapatkan di 83,64 di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan telah sesuai dengan informasi yang sebelumnya mereka dapatkan mengenai pelayanan apa saja yang seharusnya diberikan di Posbindu dan apa saja langkah pelayanan tersebut.

i. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

76,36% atau sebanyak 42 responden memberi skor 4 untuk penilaian terhadap ketersediaan sarana pengaduan, berupa kotak saran atau lain sebagainya. Selanjutnya, dalam hal penilaian terhadap cara memberikan respon terhadap masalah kesehatan yang terjadi, 83,64% responden atau sebanyak 46 orang memberikan skor 4 untuk Posbindu di wilayah tempat tinggalnya, yang berarti bahwa sebagian besar Posbindu di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan dinilai telah memberikan respon yang sangat cepat dan tanggap.

j. Manfaat Pelayanan Posyandu

80,00% atau sebanyak 44 responden memberikan skor 4 untuk penilaian mereka terhadap manfaat Posyandu dalam meningkatkan kesadaran masyarakat untuk hidup sehat. Selanjutnya, 83,64% atau sebanyak 46 responden memberi skor 4 untuk penilaian mereka terhadap manfaat Posyandu dalam meningkatkan kemampuan masyarakat untuk hidup sehat.

k. Kepuasan Secara Umum

Secara umum, sebagian besar responden (83,64%) memberikan skor 4 untuk penilaian mereka terhadap kepuasan atas pelayanan yang didapatkan di Posbindu.

4. Skoring Kepuasan Pelayanan Puskesmas Kecamatan Oleh Kader Posyandu Balita

Hasil skoring terhadap 9 (sembilan) unsur kepuasan yang ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan peniaian kepuasan secara umum dalam survei kepuasan masyarakat/pelanggan, yakni kader Posyandu Balita terhadap pelayanan Puskesmas Kecamatan ditampilkan dalam tabel berikut ini.

**Tabel 53. Hasil Skoring Kepuasan Pelayanan Puskesmas Kecamatan
Oleh Kader Posyandu Balita**

No.	Unsur Kepuasan								
		1		2		3		4	
		N	%	N	%	N	%	N	%
1	Persyaratan Pelayanan								
a.	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya	0	0,00%	0	0,00%	12	15,19%	67	84,81%
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur								
a.	Kemudahan Prosedur Untuk Mendapatkan Bantuan Pelayanan	0	0,00%	0	0,00%	17	21,52%	62	78,48%
3.	Waktu Pelayanan								
a.	Rutinitas Pendampingan Kegiatan Posyandu Oleh	0	0,00%	0	0,00%	12	15,19%	67	84,81%

No.	Unsur Kepuasan								
		1		2		3		4	
		N	%	N	%	N	%	N	%
	Puskesmas								
4.	Kompetensi Pelaksana								
a.	Supervisi Puskesmas Terhadap Pencatatan dan Pelaporan Oleh Posyandu	0	0,00%	0	0,00%	23	29,11%	56	70,89%
b.	Pembinaan Posyandu Oleh Puskesmas dalam Melakukan Analisis Kesehatan	0	0,00%	0	0,00%	67	84,81%	12	15,19%
c.	Feedback Puskesmas Terhadap Laporan Posyandu	4	5,06%	3	3,80%	49	62,03%	23	29,11%
5.	Perilaku Pelaksana								
a.	Sikap Petugas dalam Memberikan Pendampingan Survei Mawas Diri	0	0,00%	0	0,00%	13	16,46%	66	83,54%
6.	Sarana dan Prasarana								
a.	Ketersediaan Media Kesehatan dari Puskesmas	0	0,00%	0	0,00%	56	70,89%	23	29,11%
7.	Biaya/Tarif								
a.	Kejelasan Arahkan Biaya/Tarif Pelayanan	0	0,00%	0	0,00%	5	6,33%	74	93,67%
8.	Produk Layanan								
a.	Pemberian Pelatihan Kader Oleh Puskesmas Setiap Bulan	3	3,80%	5	6,33%	14	17,72%	57	72,15%
b.	Kelengkapan Materi Pelatihan	0	0,00%	0	0,00%	23	29,11%	56	70,89%
c.	Kesesuaian Pelatihan yang Diberikan dengan Kebutuhan Posyandu	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	79	100,00%
d.	Pemberian Print-Out Materi Pelatihan	3	3,80%	16	20,25%	11	13,92%	49	62,03%

No.	Unsur Kepuasan								
		1		2		3		4	
		N	%	N	%	N	%	N	%
d.	Pemberian Pendampingan Survei Mawas Diri Oleh Puskesmas	0	0,00%	0	0,00%	54	68,35%	25	31,65%
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan								
a.	Ketanggapan Puskesmas Terhadap Kejadian yang Tidak Diharapkan	0	0,00%	0	0,00%	39	49,37%	40	50,63%
b.	Respon Puskesmas Terhadap Pertanyaan, Saran, Masukan, dan Permintaan Bantuan Posyandu	0	0,00%	0	0,00%	54	68,35%	25	31,65%
10.	Kepuasan Secara Umum	0	0,00%	0	0,00%	21	26,58%	44	73,42%

Berdasarkan data-data di atas, penilaian kader Posyandu Balita terhadap pelayanan bantuan penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) yang diberikan oleh Puskesmas Kecamatan dapat dinyatakan sebagai berikut:

a. Unsur Persyaratan Pelayanan

84.81% atau sebanyak 67 responden memberi skor 4 untuk penilaian kesesuaian informasi persyaratan pelayanan Puskesmas Kecamatan . Ini berarti, sebagian besar responden menilai bahwa informasi persyaratan administrasi yang diminta Puskesmas Kecamatan dalam hal pelaksanaan kegiatan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) telah sangat sesuai dengan praktik oleh petugas di lapangan, sehingga pemberian layanan UKM kepada masyarakat dapat berjalan dengan mudah dan lancar.

b. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

78.48% atau sebanyak 62 responden memberi skor 4 untuk penilaian

kemudahan sistem, mekanisme, dan prosedur, baik dalam upaya mendapatkan bantuan pelayanan Puskesmas Kecamatan bagi masyarakat (tindakan medis lanjutan seperti komplikasi dan lain sebagainya), maupun bagi para kader (bantuan pelaksanaan kegiatan).

c. Unsur Waktu Pelayanan

Sebagian besar responden (84,81%) memberikan skor 4 dengan kategori “selalu rutin setiap bulan” sebagai penilaian mereka terhadap rutinitas pendampingan pelaksanaan kegiatan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di Posyandu Balita oleh petugas Puskesmas Kecamatan .

d. Unsur Kompetensi Pelaksana

Penilaian unsur kompetensi pelaksana dalam survei ini terdiri dari (1) pemberian supervisi oleh Puskesmas Kecamatan pada pencatatan dan juga pelaporan kegiatan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) oleh Posyandu, (2) pembinaan Posyandu oleh Puskesmas dalam melakukan analisis kesehatan, serta (3) kemampuan petugas Puskesmas dalam memberikan umpan balik (*feedback*) atas laporan Posyandu yang disusun oleh para kader.

Data hasil survei menyatakan bahwa:

- **70,89%** atau sebanyak 56 responden memberikan skor 4 dengan kategori “sangat baik” sebagai penilaian mereka terhadap pemberian supervisi oleh Puskesmas Kecamatan

pada pencatatan dan pelaporan kegiatan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) oleh Posyandu.

- **84,81%** atau sebanyak 67 responden memberikan skor 3 dengan kategori “sangat baik” sebagai penilaian mereka terhadap pembinaan oleh Puskesmas Puskesmas Kecamatan untuk

Posyandu Balita di wilayah kerjanya dalam melakukan analisis kesehatan.

- **62,03%** atau sebanyak 49 responden memberikan skor 3 dengan kategori “sangat baik” sebagai penilaian mereka terhadap kemampuan petugas Puskesmas Kecamatan dalam memberikan umpan balik (*feedback*) dari laporan Posyandu yang diserahkan oleh para kader.

e. Unsur Perilaku Pelaksana

Dalam konteks ini, responden diminta untuk memberikan penilaian mereka tentang sikap petugas Puskesmas dalam memberikan pendampingan Survei Mawas Diri (SMD). Dari hasil survei yang ditampilkan di dalam tabel, dapat dinyatakan bahwa sebagian besar responden (**83,54%**) memberikan skor 4 dengan kategori “sangat baik”.

f. Unsur Sarana dan Prasarana

70,89% atau sebanyak 56 responden memberi skor 3 dengan kategori “tersedia dan cukup lengkap” media promosi kesehatan dari Puskesmas Kecamatan .

g. Unsur Biaya/Tarif

93,67% atau sebanyak 74 responden memberikan skor 4 untuk penilaiannya terhadap kejelasan arahan biaya/tarif pelayanan di Posyandu oleh Puskesmas selaku pembina.

h. Unsur Produk Layanan

Penilaian unsur produk layanan dalam survei ini terdiri dari (1) kesesuaian agenda pemberian pelatihan kader oleh Puskesmas di

setiap bulannya, (2) kelengkapan materi pelatihan kader, (3) kesesuaian pelatihan yang diberikan dengan kebutuhan kader Posyandu Balita dalam menjalankan tugas dan fungsinya, (4) pemberian *print-out* materi pelatihan, serta (5) pemberian layanan pendampingan survei mawas diri.

Dari hasil survei, sebagian besar responden (**72,15%**) memberikan skor 4 dengan kategori “sangat sesuai” untuk penilaian terhadap kesesuaian pelaksanaan ketetapan pemberian pelatihan bagi para kader oleh Puskesmas di setiap bulannya. Selanjutnya, **70,89%** atau sebanyak 56 responden memberikan skor 4 dengan kategori “sangat lengkap” untuk penilaian kelengkapan materi pelatihan yang diberikan.

Masih terkait dengan pelatihan kader, seluruh responden (**100%**) memberikan skor 4 dengan kategori “telah sesuai harapan dan kebutuhan” sebagai penilaian mereka terhadap kesesuaian lingkup materi pelatihan yang diberikan dengan fungsi Posyandu dan kader. Adapun **62,03%** responden atau sebanyak 49 responden memberikan skor 4 untuk penilaian kelengkapan layanan hingga pemberian *print-out* materi pelatihan, yang berarti Puskesmas selalu memberikan *print-out* materi pelatihan untuk dijadikan sebagai pedoman bagi para kader dalam melaksanakan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di wilayahnya. Selain penilaian unsur produk layanan dari sisi pelatihan, penilaian yang juga dilakukan terhadap pemberian pelayanan pendampingan Survei Mawas Diri (SMD) dari Puskesmas kepada Posyandu menunjukkan sebagian besar responden (**68,35%**) menyatakan Puskesmas telah memberikan layanan pendampingan SMD tersebut, walaupun belum secara rutin di setiap bulannya.

i. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

50,63% atau sebanyak 40 responden memberi skor 4 dengan kategori “sangat baik” sebagai penilaian mereka akan ketanggapan Puskesmas Kecamatan terhadap kejadian yang tidak diharapkan, baik dalam hal masalah kesehatan, komplikasi, maupun kecelakaan kerja di Posyandu Balita. Selanjutnya, **68,35%** responden memberi skor 3 dengan kategori “baik” untuk penilaian mereka akan kecepatan respon Puskesmas terhadap pertanyaan, saran, masukan, dan permintaan bantuan dari Posyandu.

j. Kepuasan Secara Umum

Secara umum, sebagian besar responden (**73,42%**) memberikan skor 4 dengan kategori “sangat baik” untuk penilaian mereka terhadap kepuasan atas pelayanan yang didapatkan dari Puskesmas Kecamatan dalam hal bantuan penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM).

5. Skoring Kepuasan Pelayanan Puskesmas Kecamatan Oleh Kader Posyandu Lansia

Hasil skoring terhadap 9 (sembilan) unsur kepuasan yang ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan peniaian kepuasan secara umum dalam survei kepuasan masyarakat/pelanggan, yakni kader Posyandu Lansia terhadap pelayanan Puskesmas Kecamatan ditampilkan dalam tabel berikut ini.

**Tabel 54. Hasil Skoring Kepuasan Pelayanan Puskesmas Kecamatan
Oleh Kader Posyandu Lansia**

No.	Unsur Kepuasan	Skor Kepuasan							
		1		2		3		4	
		N	%	N	%	N	%	N	%
1	Persyaratan Pelayanan								
a.	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya	0	0,00%	0	0,00%	3	25,00%	9	75,00%
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur								
a.	Kemudahan Prosedur Untuk Mendapatkan Bantuan Pelayanan	0	0,00%	0	0,00%	4	33,33%	8	66,67%
3.	Waktu Pelayanan								
a.	Rutinitas Pendampingan Kegiatan Posyandu Oleh Puskesmas	0	0,00%	0	0,00%	3	25,00%	9	75,00%
4.	Kompetensi Pelaksana								
a.	Supervisi Puskesmas Terhadap Pencatatan dan Pelaporan Oleh Posyandu	0	0,00%	0	0,00%	3	25,00%	9	75,00%
b.	Pembinaan Posyandu Oleh Puskesmas dalam Melakukan	0	0,00%	0	0,00%	8	66,67%	4	33,33%

No.	Unsur Kepuasan	Skor Kepuasan							
		1		2		3		4	
		N	%	N	%	N	%	N	%
	Analisis Kesehatan								
c.	Feedback Puskesmas Terhadap Laporan Posyandu	0	0,00%	0	0,00%	10	83,33%	2	16,67%
5.	Perilaku Pelaksana								
a.	Sikap Petugas dalam Memberikan Pendampingan Survei Mawas Diri	0	0,00%	0	0,00%	3	25,00%	9	75,00%
6.	Sarana dan Prasarana								
a.	Ketersediaan Alat Kesehatan atau Media Kesehatan dari Puskesmas	0	0,00%	0	0,00%	8	66,67%	4	33,33%

7.	Biaya/Tarif								
a.	Kejelasan Arah Biaya/Tarif Pelayanan	0	0,00%	0	0,00%	2	16,67%	10	83,33%
8.	Produk Layanan								
a.	Pemberian Pelatihan Kader Oleh Puskesmas Setiap Bulan	1	8,33%	0	0,00%	3	25,00%	8	66,67%
b.	Kelengkapan Materi Pelatihan	0	0,00%	0	0,00%	3	25,00%	9	75,00%
c.	Kesesuaian Pelatihan yang Diberikan dengan Kebutuhan Posyandu	0	0,00%	0	0,00%	2	16,67%	10	83,33%
d.	Pemberian Print-Out Materi Pelatihan	0	0,00%	1	8,33%	3	25,00%	8	66,67%
d.	Pemberian Pendampingan Survei Mawas Diri Oleh Puskesmas	0	0,00%	0	0,00%	11	91,67%	1	8,33%
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan								
a.	Ketanggapan Puskesmas Terhadap Kejadian yang Tidak Diharapkan	0	0,00%	0	0,00%	2	16,67%	10	83,33%
b.	Respon Puskesmas Terhadap Pertanyaan dan Permintaan Bantuan Posyandu	0	0,00%	0	0,00%	8	66,67%	4	33,33%
11.	Kepuasan Secara Umum	0	0,00%	0	0,00%	3	25,00%	9	75,00%

Berdasarkan data-data di atas, penilaian kader Posyandu Lansia terhadap pelayanan bantuan penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) yang diberikan oleh Puskesmas Kecamatan dapat dinyatakan sebagai berikut:

a. Unsur Persyaratan Pelayanan

75.00% atau sebanyak 9 responden memberi skor 4 untuk penilaian kesesuaian informasi persyaratan pelayanan Puskesmas Kecamatan . Ini berarti, sebagian besar responden menilai bahwa informasi persyaratan administrasi yang diminta Puskesmas Kecamatan dalam hal pelaksanaan kegiatan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) telah sangat sesuai dengan praktik oleh petugas di lapangan, sehingga

pemberian layanan UKM kepada masyarakat dapat berjalan dengan mudah dan lancar.

b. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

66,67% atau sebanyak 8 responden memberi skor 4 untuk penilaian kemudahan sistem, mekanisme, dan prosedur, baik dalam upaya mendapatkan bantuan pelayanan Puskesmas Kecamatan bagi masyarakat (tindakan medis lanjutan seperti komplikasi dan lain sebagainya), maupun bagi kader (bantuan pelaksanaan kegiatan).

c. Unsur Waktu Pelayanan

Sebagian besar responden (75,00%) memberikan skor 4 dengan kategori “selalu rutin setiap bulan” sebagai penilaian mereka terhadap rutinitas pendampingan pelaksanaan kegiatan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di Posyandu Lansia oleh petugas

d. Unsur Kompetensi Pelaksana

Data hasil survei menyatakan bahwa:

- **75,00%** atau sebanyak 9 responden memberikan skor 4 dengan kategori “sangat baik” sebagai penilaian mereka terhadap pemberian supervisi oleh Puskesmas Kecamatan pada pencatatan dan pelaporan kegiatan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) oleh Posyandu.
- **66,67%** atau sebanyak 8 responden memberikan skor 3 dengan kategori “sangat baik” sebagai penilaian mereka terhadap pembinaan oleh Puskesmas Puskesmas Kecamatan untuk Posyandu Lansia di wilayah kerjanya dalam melakukan analisis kesehatan.
- **83,33%** atau sebanyak 10 responden memberikan skor 3 dengan kategori “sangat baik” sebagai penilaian mereka terhadap kemampuan petugas Puskesmas Kecamatan dalam memberikan

umpan balik (*feedback*) dari laporan Posyandu yang diserahkan oleh para kader.

e. Unsur Perilaku Pelaksana

Dalam konteks ini, responden diminta untuk memberikan penilaian mereka tentang sikap petugas Puskesmas dalam memberikan pendampingan Survei Mawas Diri (SMD). Dari hasil survei yang ditampilkan di dalam tabel, dapat dinyatakan bahwa sebagian besar responden (**75,00%**) memberikan skor 4 dengan kategori “sangat baik”.

f. Unsur Sarana dan Prasarana

66,67% atau sebanyak 8 responden memberi skor 3 dengan kategori “tersedia dan cukup lengkap” sebagai penilaiannya terhadap ketersediaan alat kesehatan atau media promosi kesehatan dari Puskesmas Kecamatan .

g. Unsur Biaya/Tarif

83,33% atau sebanyak 10 responden memberikan skor 4 untuk penilaiannya terhadap kejelasan arahan biaya/tarif pelayanan di Posyandu oleh Puskesmas selaku pembina.

h. Unsur Produk Layanan

Penilaian unsur produk layanan dalam survei ini terdiri dari (1) kesesuaian agenda pemberian pelatihan kader oleh Puskesmas di setiap bulannya, (2) kelengkapan materi pelatihan kader, (3) kesesuaian pelatihan yang diberikan dengan kebutuhan kader Posyandu Lansia dalam menjalankan tugas dan fungsinya, (4) pemberian *print-out* materi pelatihan, serta (5) pemberian layanan

pendampingan survei mawas diri.

Dari hasil survei, sebagian besar responden (**66,67%**) memberikan skor 4 dengan kategori “sangat sesuai” untuk penilaian terhadap kesesuaian pelaksanaan ketetapan pemberian pelatihan bagi para kader oleh Puskesmas di setiap bulannya. Selanjutnya, **75,00%** atau sebanyak 9 responden memberikan skor 4 dengan kategori “sangat lengkap” untuk penilaian kelengkapan materi pelatihan yang diberikan.

Masih terkait dengan pelatihan kader, sebagian besar responden (**83,33%**) memberikan skor 4 dengan kategori “telah sesuai harapan dan kebutuhan” sebagai penilaian mereka terhadap kesesuaian lingkup materi pelatihan yang diberikan dengan fungsi Posyandu dan

kader. Adapun **66,67%** responden atau sebanyak 8 responden memberikan skor 4 untuk penilaian kelengkapan layanan hingga pemberian *print-out* materi pelatihan, yang berarti Puskesmas selalu memberikan *print-out* materi pelatihan untuk dijadikan sebagai pedoman bagi para kader dalam melaksanakan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di wilayahnya. Selain penilaian unsur produk layanan dari sisi pelatihan, penilaian yang juga dilakukan terhadap pemberian pelayanan pendampingan Survei Mawas Diri (SMD) dari Puskesmas kepada Posyandu Lansia menunjukkan sebagian besar responden (**91,67%**) menyatakan Puskesmas telah memberikan layanan pendampingan SMD tersebut, walaupun belum secara rutin di setiap bulannya.

i. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

83,33% atau sebanyak 40 responden memberi skor 4 dengan kategori “sangat baik” sebagai penilaian mereka akan ketanggapan Puskesmas Kecamatan terhadap kejadian yang tidak diharapkan, baik dalam hal masalah kesehatan, komplikasi, maupun kecelakaan kerja di Posyandu

Lansia. Selanjutnya, **66,67%** responden memberi skor 3 dengan kategori “baik” untuk penilaian mereka akan kecepatan respon Puskesmas terhadap pertanyaan, saran, masukan, dan permintaan bantuan dari Posyandu.

j. Kepuasan Secara Umum

Secara umum, sebagian besar responden (**75,00%**) memberikan skor 4 dengan kategori “sangat baik” untuk penilaian mereka terhadap kepuasan atas pelayanan yang didapatkan dari Puskesmas Kecamatan dalam hal bantuan penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM).

6. Skoring Kepuasan Pelayanan Puskesmas Kecamatan Oleh Kader Posbindu

Hasil skoring terhadap 9 (sembilan) unsur kepuasan yang ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan peniaian kepuasan secara umum dalam survei kepuasan masyarakat/pelanggan, yakni kader Posbindu terhadap pelayanan Puskesmas Kecamatan ditampilkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 55. Hasil Skoring Kepuasan Pelayanan Puskesmas Kecamatan Oleh Kader Posbindu

No.	Unsur Kepuasan	Skor Kepuasan							
		1		2		3		4	
		N	%	N	%	N	%	N	%
1	Persyaratan Pelayanan								
a.	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya	0	0,00%	0	0,00%	5	26,32%	14	73,68%
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur								

a.	Kemudahan Prosedur Untuk Mendapatkan Bantuan Pelayanan	0	0,00%	0	0,00%	4	21,05%	15	78,95%
3.	Waktu Pelayanan								
a.	Rutinitas Pendampingan Kegiatan Posyandu Oleh Puskesmas	0	0,00%	0	0,00%	6	31,58%	13	68,42%
4.	Kompetensi Pelaksana								
a.	Supervisi Puskesmas Terhadap Pencatatan dan Pelaporan Oleh Posyandu	0	0,00%	0	0,00%	5	26,32%	14	73,68%
b.	Pembinaan Posyandu Oleh Puskesmas dalam Melakukan Analisis Kesehatan	0	0,00%	0	0,00%	7	36,84%	12	63,16%

No.	Unsur Kepuasan	Skor Kepuasan							
		1		2		3		4	
		N	%	N	%	N	%	N	%
c.	Feedback Puskesmas Terhadap Laporan Posyandu	0	0,00%	0	0,00%	15	78,95%	4	21,05%
5.	Perilaku Pelaksana								
a.	Sikap Petugas dalam Memberikan Pendampingan Survei Mawas Diri	0	0,00%	0	0,00%	5	26,32%	14	73,68%
6.	Sarana dan Prasarana								
a.	Ketersediaan Alat Kesehatan atau Media Kesehatan dari Puskesmas	0	0,00%	0	0,00%	7	36,84%	12	63,16%
7.	Biaya/Tarif								
a.	Kejelasan Arah Biaya/Tarif Pelayanan	0	0,00%	0	0,00%	3	15,79%	16	84,21%
8.	Produk Layanan								
a.	Pemberian Pelatihan Kader Oleh Puskesmas Setiap Bulan	2	10,53%	0	0,00%	3	15,79%	14	73,68%
b.	Kelengkapan Materi Pelatihan	0	0,00%	0	0,00%	5	26,32%	14	73,68%
c.	Kesesuaian Pelatihan yang Diberikan dengan Kebutuhan Posyandu	0	0,00%	0	0,00%	6	31,58%	13	68,42%
d.	Pemberian Print-Out Materi Pelatihan	0	0,00%	1	5,26%	4	21,05%	14	73,68%
d.	Pemberian Pendampingan Survei Mawas Diri Oleh Puskesmas	0	0,00%	0	0,00%	14	73,68%	5	26,32%
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan								
a.	Ketanggapan Puskesmas Terhadap Kejadian yang Tidak Diharapkan	0	0,00%	0	0,00%	4	21,05%	15	78,95%
b.	Respon Puskesmas Terhadap Pertanyaan dan Permintaan Bantuan Posyandu	0	0,00%	0	0,00%	4	21,05%	15	78,95%
11.	Kepuasan Secara Umum	0	0,00%	0	0,00%	5	26,32%	14	73,68%

Berdasarkan data-data di atas, penilaian kader Posbindu terhadap pelayanan bantuan penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) yang diberikan oleh Puskesmas Kecamatan dapat dinyatakan sebagai berikut:

a. Unsur Persyaratan Pelayanan

73,68% atau sebanyak 14 responden memberi skor 4 untuk penilaian kesesuaian informasi persyaratan pelayanan Puskesmas Kecamatan . Ini berarti, sebagian besar responden menilai bahwa informasi persyaratan administrasi yang diminta Puskesmas Kecamatan dalam hal pelaksanaan kegiatan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) telah sangat sesuai dengan praktik oleh petugas di lapangan, sehingga pemberian layanan UKM kepada masyarakat dapat berjalan dengan mudah dan lancar.

b. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

78.95% atau sebanyak 15 responden memberi skor 4 untuk penilaian kemudahan sistem, mekanisme, dan prosedur, baik dalam upaya mendapatkan bantuan pelayanan Puskesmas Kecamatan bagi masyarakat (tindakan medis lanjutan seperti komplikasi dan lain sebagainya), maupun bagi kader (bantuan pelaksanaan kegiatan).

c. Unsur Waktu Pelayanan

Sebagian besar responden (68,42%) memberikan skor 4 dengan kategori “selalu rutin setiap bulan” sebagai penilaian mereka terhadap rutinitas pendampingan pelaksanaan kegiatan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di Posbindu oleh petugas Puskesmas Kecamatan .

d. Unsur Kompetensi Pelaksana

Data hasil survei menyatakan bahwa:

- **73,68%** atau sebanyak 14 responden memberikan skor 4 dengan kategori “sangat baik” sebagai penilaian mereka terhadap pemberian supervisi oleh Puskesmas Kecamatan pada pencatatan dan pelaporan kegiatan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) oleh Posyandu.
- **63,16%** atau sebanyak 8 responden memberikan skor 3 dengan kategori “sangat baik” sebagai penilaian mereka terhadap pembinaan oleh Puskesmas Puskesmas Kecamatan untuk Posbindu di wilayah kerjanya dalam melakukan analisis kesehatan.
- **78,95%** atau sebanyak 15 responden memberikan skor 3 dengan kategori “sangat baik” sebagai penilaian mereka terhadap kemampuan petugas Puskesmas Kecamatan dalam memberikan umpan balik (*feedback*) dari laporan Posyandu yang diserahkan oleh para kader.

e. Unsur Perilaku Pelaksana

Dalam konteks ini, responden diminta untuk memberikan penilaian mereka tentang sikap petugas Puskesmas dalam memberikan pendampingan Survei Mawas Diri (SMD). Dari hasil survei yang ditampilkan di dalam tabel, dapat dinyatakan bahwa sebagian besar responden (**73,68%**) memberikan skor 4 dengan kategori “sangat baik”.

f. Unsur Sarana dan Prasarana

63,16% atau sebanyak 12 responden memberi skor 3 dengan kategori “tersedia dan cukup lengkap” sebagai penilaiannya terhadap ketersediaan alat kesehatan atau media promosi kesehatan dari Puskesmas Kecamatan .

g. Unsur Biaya/Tarif

84,21% atau sebanyak 16 responden memberikan skor 4 untuk penilaiannya terhadap kejelasan arahan biaya/tarif pelayanan di Posyandu oleh Puskesmas selaku pembina.

h. Unsur Produk Layanan

Penilaian unsur produk layanan dalam survei ini terdiri dari (1) kesesuaian agenda pemberian pelatihan kader oleh Puskesmas di setiap bulannya, (2) kelengkapan materi pelatihan kader, (3) kesesuaian pelatihan yang diberikan dengan kebutuhan kader Posyandu Lansia dalam menjalankan tugas dan fungsinya, (4) pemberian *print-out* materi pelatihan, serta (5) pemberian layanan pendampingan survei mawas diri.

Dari hasil survei, sebagian besar responden (**73,68%**) memberikan skor 4 dengan kategori “sangat sesuai” untuk penilaian terhadap kesesuaian pelaksanaan ketetapan pemberian pelatihan bagi para kader oleh Puskesmas di setiap bulannya. Selanjutnya, **73,68%** atau sebanyak 14 responden memberikan skor 4 dengan kategori “sangat lengkap” untuk penilaian kelengkapan materi pelatihan yang diberikan.

Masih terkait dengan pelatihan kader, sebagian besar responden (**68,42%**) memberikan skor 4 dengan kategori “telah sesuai harapan dan kebutuhan” sebagai penilaian mereka terhadap kesesuaian lingkup materi pelatihan yang diberikan dengan fungsi Posbindu dan kader. Adapun **73,68%** responden atau sebanyak 14 responden memberikan skor 4 untuk penilaian kelengkapan layanan hingga pemberian *print-out* materi pelatihan, yang berarti Puskesmas selalu memberikan *print-out* materi pelatihan untuk dijadikan sebagai pedoman bagi para kader dalam melaksanakan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di wilayahnya. Selain penilaian unsur produk

layanan dari sisi pelatihan, penilaian yang juga dilakukan terhadap pemberian pelayanan pendampingan Survei Mawas Diri (SMD) dari Puskesmas kepada Posbindu menunjukkan sebagian besar responden **(73,68%)** menyatakan Puskesmas telah memberikan layanan pendampingan SMD tersebut, walaupun belum secara rutin di setiap bulannya.

i. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

78,95% atau sebanyak 15 responden memberi skor 4 dengan kategori “sangat baik” sebagai penilaian mereka akan ketanggapan Puskesmas Kecamatan terhadap kejadian yang tidak diharapkan, baik dalam hal masalah kesehatan, komplikasi, maupun kecelakaan kerja di Posbindu. Selanjutnya, **78,95%** responden memberi skor 3 dengan kategori “baik” untuk penilaian mereka akan kecepatan respon Puskesmas terhadap pertanyaan, saran, masukan, dan permintaan bantuan dari Posbindu.

j. Kepuasan Secara Umum

Secara umum, sebagian besar responden **(73,68%)** memberikan skor 4 dengan kategori “sangat baik” untuk penilaian mereka terhadap kepuasan atas pelayanan yang didapatkan dari Puskesmas Kecamatan dalam hal bantuan penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) untuk Posbindu.

7. Skoring Kepuasan Pelayanan Puskesmas Kecamatan Oleh Lintas Sektor

Hasil skoring terhadap 9 (sembilan) unsur kepuasan yang ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan

Publik dan peniaian kepuasan secara umum dalam survei kepuasan masyarakat atau pelanggan, yakni lintas sektor terhadap pelayanan Puskesmas Kecamatan ditampilkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 56. Hasil Skoring Kepuasan Pelayanan Puskesmas Kecamatan Oleh Lintas Sektor

No.	Unsur Kepuasan	Skor Kepuasan							
		1		2		3		4	
		N	%	N	%	N	%	N	%
1	Persyaratan Pelayanan								
a.	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya	0	0,00%	0	0,00%	5	26,32%	18	94,74%
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur								
a.	Kemudahan Prosedur Untuk Mendapatkan Bantuan Pelayanan	0	0,00%	0	0,00%	7	30,43%	16	69,57%
3.	Waktu Pelayanan								
a.	Keaktifan Puskesmas dalam Melakukan Pemberdayaan Masyarakat di Bidang Kesehatan	0	0,00%	0	0,00%	9	39,13%	14	60,87%
4.	Kompetensi Pelaksana								
a.	Peran Puskesmas Bagi Peningkatan Pola Hidup Sehat	0	0,00%	0	0,00%	5	21,74%	18	78,26%

No.	Unsur Kepuasan	Skor Kepuasan							
		1		2		3		4	
		N	%	N	%	N	%	N	%
b.	Kemampuan Puskesmas dalam Meningkatkan Partisipasi Warga Untuk Melaksanakan UKM	0	0,00%	0	0,00%	5	21,74%	18	78,26%
5.	Perilaku Pelaksana								
a.	Hubungan Kerjasama Petugas Puskesmas dengan Lintas Sektor	0	0,00%	0	0,00%	3	13,04%	20	86,96%
b.	Inisiatif Petugas Puskesmas dalam Forum Komunikasi Efektif Bersama Lintas Sektor	0	0,00%	0	0,00%	6	26,09%	17	73,91%
6.	Sarana dan Prasarana								

a.	Ketersediaan Forum Komunikasi Aktif Antara Puskesmas dan Lintas Sektor	0	0,00%	0	0,00%	3	13,04%	20	86,96%
7.	Biaya/Tarif								
a.	Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan	0	0,00%	0	0,00%	3	13,04%	20	86,96%
8.	Produk Layanan								
a.	Penyertaan Lintas Sektor dalam Survei Mawas Diri (SMD)	0	0,00%	0	0,00%	4	17,39%	19	82,61%
b.	Laporan/Pemberitahuan Kepada Lintas Sektor Terkait Kegiatan UKM di Wilayah Sekitar	0	0,00%	0	0,00%	5	21,74%	18	78,26%
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan								
a.	Ketanggapan Puskesmas Terhadap Masalah Kesehatan	0	0,00%	0	0,00%	4	17,39%	19	82,61%
11.	Kepuasan Secara Umum	0	0,00%	0	0,00%	5	21,74%	18	78,26%

Berdasarkan data-data di atas, penilaian lintas sektor terhadap pelayanan bantuan penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) yang diberikan oleh Puskesmas Kecamatan dapat dinyatakan sebagai berikut:

a. Unsur Persyaratan Pelayanan

94,78% atau sebanyak 18 responden memberi skor 4 untuk penilaian kesesuaian informasi persyaratan pelayanan Puskesmas Kecamatan . Ini berarti, sebagian besar responden menilai bahwa informasi persyaratan administrasi yang diminta Puskesmas Kecamatan dalam hal pelaksanaan kegiatan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) telah sangat sesuai dengan praktik oleh petugas di lapangan, sehingga pemberian layanan UKM kepada masyarakat dapat berjalan dengan mudah dan lancar.

b. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

69,57% atau sebanyak 16 responden memberi skor 4 untuk penilaian kemudahan sistem, mekanisme, dan prosedur, baik dalam upaya

mendapatkan bantuan pelayanan Puskesmas Kecamatan bagi masyarakat sekitar.

c. Unsur Waktu Pelayanan

Sebagian besar responden (60,87%) memberikan skor 4 dengan kategori “sangat aktif” sebagai penilaian mereka terhadap keaktifan Puskesmas Kecamatan dalam melakukan pemberdayaan masyarakat di bidang kesehatan.

d. Unsur Kompetensi Pelaksana

Terdapat 2 (dua) aspek penilaian dalam unsur kompetensi pelaksana yakni (1) peran Puskesmas bagi peningkatan pola hidup masyarakat sekitar dan (2) kemampuan Puskesmas dalam meningkatkan partisipasi masyarakat untuk berdaya dalam melaksanakan Upaya

Kesehatan Masyarakat (UKM). Berdasarkan hasil survei, dapat dinyatakan bahwa:

- **78,26%** atau sebanyak 18 responden memberikan skor 4 dengan kategori “sangat optimal” sebagai penilaian mereka terhadap peran Puskesmas bagi peningkatan pola hidup masyarakat sekitar.
- **78,26%** atau sebanyak 18 responden memberikan skor 4 dengan kategori “sangat mampu” sebagai penilaian mereka terhadap kemampuan Puskesmas dalam meningkatkan partisipasi masyarakat untuk berdaya dalam melaksanakan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM).

e. Unsur Perilaku Pelaksana

Terdapat 2 (dua) aspek penilaian dalam unsur kompetensi pelaksana yakni (1) hubungan kerjasama petugas Puskesmas dengan lintas sektor dan (2) inisiatif petugas Puskesmas dalam forum komunikasi

efektif bersama lintas sektor. Berdasarkan hasil survei, dapat dinyatakan bahwa:

- **78,26%** atau sebanyak 18 responden memberikan skor 4 dengan kategori "sangat optimal" sebagai penilaian mereka terhadap peran Puskesmas bagi peningkatan pola hidup masyarakat sekitar.
- **78,26%** atau sebanyak 18 responden memberikan skor 4 dengan kategori "sangat mampu" sebagai penilaian mereka terhadap kemampuan Puskesmas dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat untuk berdaya dalam melaksanakan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM).

f. Unsur Sarana dan Prasarana

86,96% atau sebanyak 20 responden memberi skor 4 dengan kategori "tersedia dan aktif" sebagai penilaiannya terhadap

ketersediaan forum komunikasi aktif antara Puskesmas dan lintas sektor.

g. Unsur Biaya/Tarif

86,96% atau sebanyak 20 responden memberikan skor 4 untuk penilaiannya terhadap kewajaran biaya/tarif pelayanan Puskesmas Kecamatan .

h. Unsur Produk Layanan

Penilaian unsur produk layanan dalam survei ini terdiri dari (1) penyertaan lintas sektor dalam Survei Mawas Diri (SMD) dan (2) pelaporan atau pemberitahuan oleh Puskesmas kepada lintas sektor terkait kegiatan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di wilayah sekitar.

Dari hasil survei, sebagian besar responden (**82,61%**) memberikan skor 4 untuk penilaian terhadap poin pertama, yang berarti sebagian

besar responden lintas sektor menyatakan bahwa mereka selalu disertakan dalam kegiatan SMD oleh Puskesmas Kecamatan . Selanjutnya, **78,26%** responden memberi skor 4 untuk penilaian terhadap poin kedua yang berarti sebagian besar responden lintas sektor menyatakan Puskesmas Kecamatan selalu memberikan laporan atau pemberitahuan terkait kegiatan UKM di wilayah sekitar.

i. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

82,61% atau sebanyak 19 responden memberi skor 4 dengan kategori “sangat baik” sebagai penilaiannya terhadap ketanggapan

Puskesmas Kecamatan terhadap masalah kesehatan yang terjadi di masyarakat.

j. Kepuasan Secara Umum

Secara umum, sebagian besar responden (**78,26%**) memberikan skor 4 dengan kategori “sangat baik” untuk penilaian mereka terhadap kepuasan atas pelayanan yang didapatkan dari Puskesmas Kecamatan dalam hal penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di wilayah sekitar.

HASIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ATAS KESEMBILAN UNSUR

Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Posyandu

1. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Posyandu Balita

Hasil capaian indeks 9 (sembilan) unsur kepuasan pelayanan Posyandu Balita oleh masyarakat ditampilkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 57. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Posyandu Balita

NO.	UNSUR	PEROLEHAN SKOR	RERATA SKOR
1.	Persyaratan Pelayanan		
a.	Kelengkapan Pelayanan di Posyandu	3,73	3,73
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur		
a.	Kemudahan Prosedur Untuk Mendapat Pelayanan	4,00	4,00
3.	Waktu Pelayanan		
a.	Rutinitas Kegiatan	3,72	3,72
4.	Kompetensi Pelaksana		

NO.	UNSUR	PEROLEHAN SKOR	RERATA SKOR
a.	Penyampaian Materi Penyuluhan	3,29	3,26
b.	Keberagaman Topik Penyuluhan Kesehatan	3,22	
5.	Perilaku Pelaksana		
a.	Keaktifan Kader	3,64	3,64
6.	Sarana dan Prasarana		
a.	Kenyamanan Tempat Penyelenggaraan Posyandu	3,64	3,64
7.	Biaya/Tarif		
a.	Pengenaan Biaya/Tarif Tambahan Untuk Pelayanan Tertentu	3,61	3,61
8.	Produk Layanan		
a.	Kesesuaian Pelayanan yang Tersedia dan Standar Jenis Pelayanan di Posyandu Balita	3,85	3,85
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan		

a.	Ketersediaan Sarana Pengaduan	3,79	3,83
b.	Respon Posyandu Terhadap Masalah Kesehatan	3,86	
10.	Manfaat Pelayanan Posyandu		
a.	Manfaat Pelayanan Bagi Peningkatan Kesadaran Hidup Sehat Masyarakat	3,80	3,80
b.	Manfaat Pelayanan Bagi Kemauan dan Kemampuan Hidup Sehat Masyarakat	3,78	3,78
11.	Kepuasan Secara Umum		
RERATA IKM			3,71

Berdasarkan data-data pada tabel di atas, dapat dinyatakan bahwa berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilakukan, didapatkan rerata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Posyandu Balita di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan ialah sebesar **3,71**.

Perolehan IKM pada masing-masing unsur kemudian dikonversi dalam skala 10-100. Adapun data hasil konversi tersebut ditampilkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 58. Rekapitulasi Nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Posyandu Balita Per Unsur

NO.	UNSUR	NILAI KONVERSI IKM	RERATA NILAI PER UNSUR	MUTU PELAYANAN	STATUS KINERJA
1.	Persyaratan Pelayanan				
a.	Kelengkapan Pelayanan di Posyandu	93,18	93,18	A	Sangat Baik
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur				
a.	Kemudahan Prosedur Untuk Mendapat Pelayanan	100,00	100,00	A	Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan				
a.	Rutinitas Kegiatan	93,05	93,05	A	Sangat Baik
4.	Kompetensi Pelaksana				
a.	Penyampaian Materi Penyuluhan	82,35	81,48	B	Baik
b.	Keberagaman Topik Penyuluhan Kesehatan	80,61			
5.	Perilaku Pelaksana				
a.	Keaktifan Kader	91,04	91,04	A	Sangat Baik
6.	Sarana dan Prasarana				

a.	Kenyamanan Tempat Penyelenggaraan Posyandu	90,91	90,91	A	Sangat Baik
7.	Biaya/Tarif				
a.	Pengenaan Biaya/Tarif Tambahan Untuk Pelayanan Tertentu	90,37	90,37	A	Sangat Baik
8.	Produk Layanan				
a.	Kesesuaian Pelayanan yang Tersedia dan Standar Jenis Pelayanan di Posyandu Balita	96,26	96,26	A	Sangat Baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan				
a.	Ketersediaan Sarana Pengaduan	94,79	95,66	A	Sangat Baik
b.	Respon Posyandu Terhadap Masalah Kesehatan	96,52			
10.	Manfaat Pelayanan Posyandu				
a.	Manfaat Pelayanan Bagi Peningkatan Kesadaran Hidup Sehat Masyarakat	95,05	94,79	A	Sangat Baik
b.	Manfaat Pelayanan Bagi Kemauan dan Kemampuan Hidup Sehat Masyarakat	94,52			
11.	Kepuasan Secara Umum	96,79	96,79	A	Sangat Baik
RERATA KONVERSI NILAI			93,05	A	Sangat Baik

Dari data pada tabel di atas, dapat dinyatakan bahwa rata-rata konversi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Posyandu Balita di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan ialah sebesar **93,05**. Dengan perolehan nilai tersebut, dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dalam unit pelaksanaan tingkat Posyandu Balita di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan ialah **A** dengan kategori kinerja "**sangat baik**".

2. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Posyandu Lansia

Hasil capaian indeks 9 (sembilan) unsur kepuasan pelayanan Posyandu Lansia oleh masyarakat ditampilkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 59. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Posyandu Lansia

NO.	UNSUR	PEROLEHAN SKOR	RERATA SKOR
1.	Persyaratan Pelayanan		
a.	Kelengkapan Pelayanan di Posyandu	3,65	3,65
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur		
a.	Kemudahan Prosedur Untuk Mendapat Pelayanan	4,00	4,00
3.	Waktu Pelayanan		
a.	Rutinitas Kegiatan	3,74	3,74
4.	Kompetensi Pelaksana		
a.	Penyampaian Materi Penyuluhan	3,62	3,72
b.	Keberagaman Topik Penyuluhan Kesehatan	3,82	
5.	Perilaku Pelaksana		
a.	Keaktifan Kader	3,85	3,85
6.	Sarana dan Prasarana		
a.	Kenyamanan Tempat Penyelenggaraan Posyandu	3,76	3,76

NO.	UNSUR	PEROLEHAN SKOR	RERATA SKOR
7.	Biaya/Tarif		
a.	Pengenaan Biaya/Tarif Tambahan Untuk Pelayanan Tertentu	3,88	3,88
8.	Produk Layanan		
a.	Kesesuaian Pelayanan yang Tersedia dan Standar Jenis Pelayanan di Posyandu Balita	3,85	3,85
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan		
a.	Ketersediaan Sarana Pengaduan	3,53	3,66
b.	Respon Posyandu Terhadap Masalah Kesehatan	3,79	
10.	Manfaat Pelayanan Posyandu		
a.	Manfaat Pelayanan Bagi Peningkatan Kesadaran Hidup Sehat Masyarakat	4,00	4,00
b.	Manfaat Pelayanan Bagi Kemauan dan Kemampuan Hidup Sehat Masyarakat	3,74	3,74
11.	Kepuasan Secara Umum		3,82
RERATA IKM			3,80

Berdasarkan data-data pada tabel di atas, dapat dinyatakan bahwa berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilakukan,

didapatkan rerata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Posyandu Lansia di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan ialah sebesar **3,80**.

Perolehan IKM pada masing-masing unsur kemudian dikonversi dalam skala 10-100. Adapun data hasil konversi tersebut ditampilkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 60. Rekapitulasi Nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Posyandu Lansia Per Unsur

NO.	UNSUR	NILAI KONVERSI IKM	RERATA NILAI PER UNSUR	MUTU PELAYANAN	STATUS KINERJA
1.	Persyaratan Pelayanan				
a.	Kelengkapan Pelayanan di Posyandu	91,18	91,18	A	Sangat Baik
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur				
a.	Kemudahan Prosedur Untuk Mendapat Pelayanan	100,00	100,00	A	Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan				
a.	Rutinitas Kegiatan	93,38	93,38	A	Sangat Baik
4.	Kompetensi Pelaksana				
a.	Penyampaian Materi Penyuluhan	90,44	93,01	A	Sangat Baik
b.	Keberagaman Topik Penyuluhan Kesehatan	95,59			
5.	Perilaku Pelaksana				
a.	Keaktifan Kader	96,32	96,32	A	Sangat Baik
6.	Sarana dan Prasarana				
a.	Kenyamanan Tempat Penyelenggaraan Posyandu	94,12	94,12	A	Sangat Baik
7.	Biaya/Tarif				
a.	Pengenaan Biaya/Tarif Tambahan Untuk Pelayanan Tertentu	97,06	97,06	A	Sangat Baik
8.	Produk Layanan				
a.	Kesesuaian Pelayanan yang Tersedia dan Standar Jenis Pelayanan di Posyandu Balita	96,32	96,32	A	Sangat Baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan				
a.	Ketersediaan Sarana Pengaduan	88,24	91,54	A	Sangat Baik
b.	Respon Posyandu Terhadap Masalah Kesehatan	94,85			
10.	Manfaat Pelayanan Posyandu				
a.	Manfaat Pelayanan Bagi Peningkatan Kesadaran Hidup Sehat Masyarakat	100,00	96,69	A	Sangat Baik
b.	Manfaat Pelayanan Bagi Kemauan dan Kemampuan Hidup Sehat Masyarakat	93,38			

11.	Kepuasan Secara Umum	95,59	95,59	A	Sangat Baik
RERATA KONVERSI NILAI			95,02	A	Sangat Baik

Dari data pada tabel di atas, dapat dinyatakan bahwa rata-rata konversi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Posyandu Balita di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan ialah sebesar **95,02**. Dengan perolehan nilai tersebut, dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dalam unit pelaksanaan tingkat Posyandu Balita di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan ialah **A** dengan kategori kinerja “**sangat baik**”.

3. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Posbindu

Hasil capaian indeks 9 (sembilan) unsur kepuasan pelayanan Posbindu oleh masyarakat ditampilkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 61. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Posbindu

NO.	UNSUR	PEROLEHAN SKOR	RERATA SKOR
1.	Persyaratan Pelayanan		
a.	Kelengkapan Pelayanan di Posyandu	3,75	3,75
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur		
a.	Kemudahan Prosedur Untuk Mendapat Pelayanan	3,91	3,91
3.	Waktu Pelayanan		
a.	Rutinitas Kegiatan	3,73	3,73
4.	Kompetensi Pelaksana		
a.	Penyampaian Materi Penyuluhan	3,69	3,77
b.	Keberagaman Topik Penyuluhan Kesehatan	3,85	
5.	Perilaku Pelaksana		
a.	Keaktifan Kader	3,82	3,82
6.	Sarana dan Prasarana		
a.	Kenyamanan Tempat Penyelenggaraan Posyandu	3,80	3,80

7.	Biaya/Tarif		
a.	Pengenaan Biaya/Tarif Tambahan Untuk Pelayanan Tertentu	3,91	3,91
8.	Produk Layanan		

NO.	UNSUR	PEROLEHAN SKOR	RERATA SKOR
a.	Kesesuaian Pelayanan yang Tersedia dan Standar Jenis Pelayanan di Posyandu Balita	3,84	3,84
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan		
a.	Ketersediaan Sarana Pengaduan	3,76	3,80
b.	Respon Posyandu Terhadap Masalah Kesehatan	3,84	
10.	Manfaat Pelayanan Posyandu		
a.	Manfaat Pelayanan Bagi Peningkatan Kesadaran Hidup Sehat Masyarakat	3,80	3,80
b.	Manfaat Pelayanan Bagi Kemauan dan Kemampuan Hidup Sehat Masyarakat	3,84	3,84
11.	Kepuasan Secara Umum		
			3,84
RERATA IKM			3,81

Berdasarkan data-data pada tabel di atas, dapat dinyatakan bahwa berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilakukan, didapatkan rerata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di Posbindu wilayah kerja Puskesmas Kecamatan ialah sebesar **3,81**.

Perolehan IKM pada masing-masing unsur kemudian dikonversi dalam skala 10-100. Adapun data hasil konversi tersebut ditampilkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 62. Rekapitulasi Nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Posbindu Per Unsur

NO.	UNSUR	NILAI KONVERSI IKM	RERATA NILAI PER UNSUR	MUTU PELAYANAN	STATUS KINERJA
1.	Persyaratan Pelayanan				
a.	Kelengkapan Pelayanan di Posyandu	93,64	93,64	A	Sangat Baik
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur				
a.	Kemudahan Prosedur Untuk Mendapat	97,73	97,73	A	Sangat Baik

NO.	UNSUR	NILAI KONVERSI IKM	RERATA NILAI PER UNSUR	MUTU PELAYANAN	STATUS KINERJA
	Pelayanan				
3.	Waktu Pelayanan				
a.	Rutinitas Kegiatan	93,18	93,18	A	Sangat Baik
4.	Kompetensi Pelaksana				
a.	Penyampaian Materi Penyuluhan	92,27	94,32	A	Sangat Baik
b.	Keberagaman Topik Penyuluhan Kesehatan	96,36			
5.	Perilaku Pelaksana				
a.	Keaktifan Kader	95,45	95,45	A	Sangat Baik
6.	Sarana dan Prasarana				
a.	Kenyamanan Tempat Penyelenggaraan Posyandu	95,00	95,00	A	Sangat Baik
7.	Biaya/Tarif				
a.	Pengenaan Biaya/Tarif Tambahan Untuk Pelayanan Tertentu	97,73	97,73	A	Sangat Baik
8.	Produk Layanan				
a.	Kesesuaian Pelayanan yang Tersedia dan Standar Jenis Pelayanan di Posyandu Balita	95,91	95,91	A	Sangat Baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan				
a.	Ketersediaan Sarana Pengaduan	94,09	95,00	A	Sangat Baik
b.	Respon Posyandu Terhadap Masalah Kesehatan	95,91			

10.	Manfaat Pelayanan Posyandu				
a.	Manfaat Pelayanan Bagi Peningkatan Kesadaran Hidup Sehat Masyarakat	95,00	95,45	A	Sangat Baik
b.	Manfaat Pelayanan Bagi Kemauan dan Kemampuan Hidup Sehat Masyarakat	95,91			
11.	Kepuasan Secara Umum	95,91	95,91	A	Sangat Baik
RERATA KONVERSI NILAI			95,39	A	Sangat Baik

Dari data pada tabel di atas, dapat dinyatakan bahwa rata-rata konversi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Posyandu Balita di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan ialah sebesar **95,39**. Dengan perolehan nilai tersebut, dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dalam unit pelaksanaan tingkat Posyandu Balita di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan ialah **A** dengan kategori kinerja “**sangat baik**”.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM): Kader Posyandu dan Posbindu Terhadap Pelayanan Puskesmas Kecamatan

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM): Kader Posyandu Balita Terhadap Pelayanan Puskesmas Kecamatan

Hasil capaian indeks 9 (sembilan) unsur kepuasan pelayanan Puskesmas Kecamatan oleh kader Posyandu Balita ditampilkan dalam tabel berikut ini.

**Tabel 63. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Per Unsur: Kader
Posyandu Balita Terhadap Pelayanan Puskesmas Kecamatan**

NO.	UNSUR	PEROLEHAN SKOR	RERATA SKOR
1.	Persyaratan Pelayanan		
a.	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya	3,85	3,85
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur		
a.	Kemudahan Prosedur Untuk Mendapatkan Bantuan Pelayanan	3,78	3,78
3.	Waktu Pelayanan		

NO.	UNSUR	PEROLEHAN SKOR	RERATA SKOR
a.	Rutinitas Pendampingan Kegiatan Posyandu Oleh Puskesmas	3,85	3,85
4.	Kompetensi Pelaksana		
a.	Supervisi Puskesmas Terhadap Pencatatan dan Pelaporan Oleh Posyandu	3,71	3,34
b.	Pembinaan Posyandu Oleh Puskesmas dalam Melakukan Analisis Kesehatan	3,15	
c.	Feedback Puskesmas Terhadap Laporan Posyandu	3,15	
5.	Perilaku Pelaksana		
a.	Sikap Petugas dalam Memberikan Pendampingan Survei Mawas Diri	3,84	3,84
6.	Sarana dan Prasarana		
a.	Ketersediaan Media Kesehatan dari Puskesmas	3,29	3,29
7.	Biaya/Tarif		
a.	Kejelasan Arahan Biaya/Tarif Pelayanan	3,94	3,94
8.	Produk Layanan		
a.	Pemberian Pelatihan Kader Oleh Puskesmas Setiap Bulan	3,58	3,59
b.	Kelengkapan Materi Pelatihan	3,71	
c.	Kesesuaian Pelatihan yang Diberikan dengan Kebutuhan Posyandu	4,00	
d.	Pemberian Print-Out Materi Pelatihan	3,34	

d.	Pemberian Pendampingan Survei Mawas Diri Oleh Puskesmas	3,32	
9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan			
a.	Ketanggapan Puskesmas Terhadap Kejadian yang Tidak Diharapkan	3,51	3,41
b.	Respon Puskesmas Terhadap Pertanyaan, Saran, Masukan, dan Permintaan Bantuan Posyandu	3,32	
11.	Kepuasan Secara Umum		3,03
RERATA IKM			3,65

Berdasarkan data pada tabel di atas, dapat dinyatakan bahwa rerata capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kader Posyandu Balita terhadap 9 (sembilan) unsur kepuasan pelayanan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di wilayah Puskesmas Kecamatan ialah sebesar **3,65**. Adapun perolehan IKM pada masing-masing unsur kemudian dikonversi dalam skala 10-100. Adapun data hasil konversi tersebut ditampilkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 64. Rekapitulasi Nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat: Kader Posyandu Balita Terhadap Pelayanan Puskesmas Kecamatan

NO.	UNSUR	NILAI KONVERSI IKM	RERATA NILAI PER UNSUR	MUTU PELAYANAN	STATUS KINERJA
1.	Persyaratan Pelayanan				
a.	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya	96,20	96,20	A	Sangat Baik
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur				
a.	Kemudahan Prosedur Untuk Mendapatkan Bantuan Pelayanan	94,62	94,62	A	Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan				
a.	Rutinitas Pendampingan Kegiatan Posyandu Oleh Puskesmas	96,20	96,20	A	Sangat Baik
4.	Kompetensi Pelaksana				

a.	Supervisi Puskesmas Terhadap Pencatatan dan Pelaporan Oleh Posyandu	92,72	83,44	B	Baik
b.	Pembinaan Posyandu Oleh Puskesmas dalam Melakukan Analisis Kesehatan	78,80			
c.	Feedback Puskesmas Terhadap Laporan Posyandu	78,80			
5.	Perilaku Pelaksana				
a.	Sikap Petugas dalam Memberikan Pendampingan Survei Mawas Diri	95,89	95,89	A	Sangat Baik
6.	Sarana dan Prasarana				

NO.	UNSUR	NILAI KONVERSI IKM	RERATA NILAI PER UNSUR	MUTU PELAYANAN	STATUS KINERJA
a.	Ketersediaan Media Kesehatan dari Puskesmas	82,28	82,28	A	Sangat Baik
7.	Biaya/Tarif				
a.	Kejelasan Arahan Biaya/Tarif Pelayanan	98,42	98,42	A	Sangat Baik
8.	Produk Layanan				
a.	Pemberian Pelatihan Kader Oleh Puskesmas Setiap Bulan	89,56	89,75	A	Sangat Baik
b.	Kelengkapan Materi Pelatihan	92,72			
c.	Kesesuaian Pelatihan yang Diberikan dengan Kebutuhan Posyandu	100,00			
d.	Pemberian Print-Out Materi Pelatihan	83,54			
d.	Pemberian Pendampingan Survei Mawas Diri Oleh Puskesmas	82,91			
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan				
a.	Ketanggapan Puskesmas Terhadap Kejadian yang Tidak Diharapkan	87,66	85,28	A	Sangat Baik
b.	Respon Puskesmas Terhadap Pertanyaan, Saran, Masukan, dan Permintaan Bantuan Posyandu	82,91			

11.	Kepuasan Secara Umum	75,63	75,63	A	Sangat Baik
RERATA KONVERSI NILAI			91,34	A	Sangat Baik

Dari data pada tabel di atas, dapat dinyatakan bahwa rata-rata konversi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kader Posyandu Balita terhadap pelayanan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) oleh Puskesmas Kecamatan ialah sebesar **91,34**. Dengan perolehan nilai tersebut, dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan ialah **A** dengan kategori kinerja “**sangat baik**”.

2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM): Kader Posyandu Lansia Terhadap Pelayanan Puskesmas Kecamatan

Hasil capaian indeks 9 (sembilan) unsur kepuasan pelayanan Puskesmas Kecamatan oleh kader Posyandu Lansia ditampilkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 65. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Per Unsur: Kader Posyandu Lansia Terhadap Pelayanan Puskesmas Kecamatan

NO.	UNSUR	PEROLEHAN SKOR	RERATA SKOR
1.	Persyaratan Pelayanan		
a.	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya	3,75	3,75
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur		
a.	Kemudahan Prosedur Untuk Mendapatkan Bantuan Pelayanan	3,67	3,67
3.	Waktu Pelayanan		
a.	Rutinitas Pendampingan Kegiatan Posyandu Oleh Puskesmas	3,75	3,75
4.	Kompetensi Pelaksana		
a.	Supervisi Puskesmas Terhadap Pencatatan dan Pelaporan Oleh Posyandu	3,75	

b.	Pembinaan Posyandu Oleh Puskesmas dalam Melakukan Analisis Kesehatan	3,75	3,61
c.	Feedback Puskesmas Terhadap Laporan Posyandu	3,33	
5.	Perilaku Pelaksana		
a.	Sikap Petugas dalam Memberikan Pendampingan Survei Mawas Diri	3,17	3,17
6.	Sarana dan Prasarana		
a.	Ketersediaan Media Kesehatan dari Puskesmas	3,75	3,75
7.	Biaya/Tarif		
a.	Kejelasan Arah Biaya/Tarif Pelayanan	3,33	3,33
8.	Produk Layanan		

NO.	UNSUR	PEROLEHAN SKOR	RERATA SKOR
a.	Pemberian Pelatihan Kader Oleh Puskesmas Setiap Bulan	3,50	3,55
b.	Kelengkapan Materi Pelatihan	3,75	
c.	Kesesuaian Pelatihan yang Diberikan dengan Kebutuhan Posyandu	3,83	
d.	Pemberian Print-Out Materi Pelatihan	3,58	
d.	Pemberian Pendampingan Survei Mawas Diri Oleh Puskesmas	3,08	
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan		
a.	Ketanggapan Puskesmas Terhadap Kejadian yang Tidak Diharapkan	3,83	3,58
b.	Respon Puskesmas Terhadap Pertanyaan, Saran, Masukan, dan Permintaan Bantuan Posyandu	3,33	
11.	Kepuasan Secara Umum		3,75
RERATA IKM			3,57

Berdasarkan data pada tabel di atas, dapat dinyatakan bahwa rerata capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kader Posyandu Lansia terhadap 9 (sembilan) unsur kepuasan pelayanan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di wilayah Puskesmas Kecamatan ialah sebesar **3,57**. Adapun perolehan IKM pada masing-masing unsur kemudian dikonversi dalam skala 10-100. Adapun data hasil konversi tersebut ditampilkan dalam tabel berikut ini.

**Tabel 66. Rekapitulasi Nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat:
Kader Posyandu Lansia Terhadap Pelayanan Puskesmas Kecamatan**

NO.	UNSUR	NILAI KONVERSI IKM	RERATA NILAI PER UNSUR	MUTU PELAYANAN	STATUS KINERJA
1.	Persyaratan Pelayanan				
a.	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya	93,75	93,75	A	Sangat Baik
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur				
a.	Kemudahan Prosedur Untuk Mendapatkan Bantuan Pelayanan	91,67	91,67	A	Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan				
a.	Rutinitas Pendampingan Kegiatan Posyandu Oleh Puskesmas	93,75	93,75	A	Sangat Baik
4.	Kompetensi Pelaksana				
a.	Supervisi Puskesmas Terhadap Pencatatan dan Pelaporan Oleh Posyandu	93,75	90,28	B	Baik
b.	Pembinaan Posyandu Oleh Puskesmas dalam Melakukan Analisis Kesehatan	93,75			
c.	Feedback Puskesmas Terhadap Laporan Posyandu	83,33			
5.	Perilaku Pelaksana				
a.	Sikap Petugas dalam Memberikan Pendampingan Survei Mawas Diri	79,17	79,17	A	Sangat Baik
6.	Sarana dan Prasarana				
a.	Ketersediaan Media Kesehatan dari Puskesmas	93,75	93,75	A	Sangat Baik
7.	Biaya/Tarif				
a.	Kejelasan Arahana Biaya/Tarif Pelayanan	83,33	83,33	A	Sangat Baik
8.	Produk Layanan				
a.	Pemberian Pelatihan Kader Oleh Puskesmas Setiap Bulan	87,50	88,75	A	Sangat Baik
b.	Kelengkapan Materi Pelatihan	93,75			

NO.	UNSUR	NILAI KONVERSI IKM	RERATA NILAI PER UNSUR	MUTU PELAYANAN	STATUS KINERJA
c.	Kesesuaian Pelatihan yang Diberikan dengan Kebutuhan Posyandu	95,83			
d.	Pemberian Print-Out Materi Pelatihan	89,58			
d.	Pemberian Pendampingan Survei Mawas Diri Oleh Puskesmas	77,08			
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan				
a.	Ketanggapan Puskesmas Terhadap Kejadian yang Tidak Diharapkan	95,83			
b.	Respon Puskesmas Terhadap Pertanyaan, Saran, Masukan, dan Permintaan Bantuan Posyandu	83,33	89,58	A	Sangat Baik
11.	Kepuasan Secara Umum	93,75	93,75	A	Sangat Baik
RERATA KONVERSI NILAI			89,34	A	Sangat Baik

Dari data pada tabel di atas, dapat dinyatakan bahwa rata-rata konversi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kader Posyandu Lansia terhadap pelayanan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) oleh Puskesmas Kecamatan ialah sebesar **89,34**. Dengan perolehan nilai tersebut, dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan ialah **A** dengan kategori kinerja "**sangat baik**".

3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM): Kader Posbindu Terhadap Pelayanan Puskesmas Kecamatan

Hasil capaian indeks 9 (sembilan) unsur kepuasan pelayanan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) Puskesmas Kecamatan berdasarkan penilaian kader Posbindu ditampilkan dalam tabel berikut ini.

**Tabel 67. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Per Unsur: Kader
Posbindu Terhadap Pelayanan Puskesmas Kecamatan**

NO.	UNSUR	PEROLEHAN SKOR	RERATA SKOR
1.	Persyaratan Pelayanan		
a.	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya	3,74	3,74
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur		
a.	Kemudahan Prosedur Untuk Mendapatkan Bantuan Pelayanan	3,79	3,79
3.	Waktu Pelayanan		
a.	Rutinitas Pendampingan Kegiatan Posyandu Oleh Puskesmas	3,68	3,68
4.	Kompetensi Pelaksana		
a.	Supervisi Puskesmas Terhadap Pencatatan dan Pelaporan Oleh Posyandu	3,74	3,53
b.	Pembinaan Posyandu Oleh Puskesmas dalam Melakukan Analisis Kesehatan	3,63	
c.	Feedback Puskesmas Terhadap Laporan Posyandu	3,21	
5.	Perilaku Pelaksana		
a.	Sikap Petugas dalam Memberikan Pendampingan Survei Mawas Diri	3,74	3,74
6.	Sarana dan Prasarana		
a.	Ketersediaan Media Kesehatan dari Puskesmas	3,63	3,63
7.	Biaya/Tarif		
a.	Kejelasan Arahkan Biaya/Tarif Pelayanan	3,84	3,84
8.	Produk Layanan		
a.	Pemberian Pelatihan Kader Oleh Puskesmas Setiap Bulan	3,53	3,58
b.	Kelengkapan Materi Pelatihan	3,74	
c.	Kesesuaian Pelatihan yang Diberikan dengan Kebutuhan Posyandu	3,68	
d.	Pemberian Print-Out Materi Pelatihan	3,68	
d.	Pemberian Pendampingan Survei Mawas Diri Oleh Puskesmas	3,26	

NO.	UNSUR	PEROLEHAN SKOR	RERATA SKOR
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan		
a.	Ketanggapan Puskesmas Terhadap Kejadian yang Tidak Diharapkan	3,79	3,79
b.	Respon Puskesmas Terhadap Pertanyaan, Saran, Masukan, dan Permintaan Bantuan Posyandu	3,79	
11.	Kepuasan Secara Umum		3,74
RERATA IKM			3,70

Berdasarkan data pada tabel di atas, dapat dinyatakan bahwa rerata capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kader Posbindu terhadap 9 (sembilan) unsur kepuasan pelayanan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di wilayah Puskesmas Kecamatan ialah sebesar **3,70**. Adapun perolehan IKM pada masing-masing unsur kemudian dikonversi dalam skala 10-100. Adapun data hasil konversi tersebut ditampilkan dalam tabel berikut ini.

**Tabel 68. Rekapitulasi Nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat:
Kader Posbindu Terhadap Pelayanan Puskesmas Kecamatan**

NO.	UNSUR	NILAI KONVERSI IKM	RERATA NILAI PER UNSUR	MUTU PELAYANAN	STATUS KINERJA
1.	Persyaratan Pelayanan				
a.	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya	93,42	93,42	A	Sangat Baik
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur				
a.	Kemudahan Prosedur Untuk Mendapatkan Bantuan Pelayanan	94,74	94,74	A	Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan				
a.	Rutinitas Pendampingan Kegiatan Posyandu Oleh Puskesmas	92,11	92,11	A	Sangat Baik
4.	Kompetensi Pelaksana				

NO.	UNSUR	NILAI KONVERSI IKM	RERATA NILAI PER UNSUR	MUTU PELAYANAN	STATUS KINERJA
a.	Supervisi Puskesmas Terhadap Pencatatan dan Pelaporan Oleh Posyandu	93,42	88,16	B	Baik
b.	Pembinaan Posyandu Oleh Puskesmas dalam Melakukan Analisis Kesehatan	90,79			
c.	Feedback Puskesmas Terhadap Laporan Posyandu	80,26			
5.	Perilaku Pelaksana				
a.	Sikap Petugas dalam Memberikan Pendampingan Survei Mawas Diri	93,42	93,42	A	Sangat Baik
6.	Sarana dan Prasarana				
a.	Ketersediaan Media Kesehatan dari Puskesmas	90,79	90,79	A	Sangat Baik
7.	Biaya/Tarif				
a.	Kejelasan Arahan Biaya/Tarif Pelayanan	96,05	96,05	A	Sangat Baik

8. Produk Layanan					
a.	Pemberian Pelatihan Kader Oleh Puskesmas Setiap Bulan	88,16	89,47	A	Sangat Baik
b.	Kelengkapan Materi Pelatihan	93,42			
c.	Kesesuaian Pelatihan yang Diberikan dengan Kebutuhan Posyandu	92,11			
d.	Pemberian Print-Out Materi Pelatihan	92,11			
d.	Pemberian Pendampingan Survei Mawas Diri Oleh Puskesmas	81,58			
9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan					
a.	Ketanggapan Puskesmas Terhadap Kejadian yang Tidak Diharapkan	94,74	94,74	A	Sangat Baik
b.	Respon Puskesmas Terhadap Pertanyaan, Saran, Masukan, dan Permintaan Bantuan Posyandu	94,74			
11.	Kepuasan Secara Umum	93,42	93,42	A	Sangat Baik
RERATA KONVERSI NILAI			92,54	A	Sangat Baik

Dari data pada tabel di atas, dapat dinyatakan bahwa rata-rata konversi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kader Posyandu Lansia terhadap pelayanan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) oleh Puskesmas Kecamatan ialah sebesar **92,54**. Dengan perolehan nilai tersebut, dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan ialah **A** dengan kategori kinerja "**sangat baik**".

Indeks Kepuasan Masyarakat: Lintas Sektor Terhadap Pelayanan Puskesmas

Hasil capaian indeks 9 (sembilan) unsur kepuasan pelayanan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) Puskesmas Kecamatan berdasarkan penilaian lintas sektor ditampilkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 69. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Per Unsur: Lintas Sektor Terhadap Pelayanan Puskesmas Kecamatan

NO.	UNSUR	PEROLEHAN SKOR	RERATA SKOR
1.	Persyaratan Pelayanan		
a.	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya	3,78	3,78
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur		
a.	Kemudahan Prosedur Untuk Mendapatkan Bantuan Pelayanan	3,69	3,69
3.	Waktu Pelayanan		
a.	Keaktifan Puskesmas dalam Melakukan Pemberdayaan Masyarakat di Bidang Kesehatan	3,61	3,68
4.	Kompetensi Pelaksana		
a.	Peran Puskesmas Bagi Peningkatan Pola Hidup Sehat	3,78	3,78
b.	Kemampuan Puskesmas dalam Meningkatkan Partisipasi Warga Untuk Melaksanakan UKM	3,78	
5.	Perilaku Pelaksana		

NO.	UNSUR	PEROLEHAN SKOR	RERATA SKOR
a.	Hubungan Kerjasama Petugas Puskesmas dengan Lintas Sektor	3,87	3,80
b.	Inisiatif Petugas Puskesmas dalam Forum Komunikasi Efektif Bersama Lintas Sektor	3,74	
6.	Sarana dan Prasarana		
a.	Ketersediaan Forum Komunikasi Aktif Antara Puskesmas dan Lintas Sektor	3,87	3,87
7.	Biaya/Tarif		
a.	Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan	3,87	3,87
8.	Produk Layanan		

a.	Penyertaan Lintas Sektor dalam Survei Mawas Diri (SMD)	3,82	3,80
b.	Laporan/Pemberitahuan Kepada Lintas Sektor Terkait Kegiatan UKM di Wilayah Sekitar	3,78	
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan		
a.	Ketanggapan Puskesmas Terhadap Masalah Kesehatan	3,82	3,82
10.	Kepuasan Secara Umum		3,78
RERATA IKM			3,78

Berdasarkan data pada tabel di atas, dapat dinyatakan bahwa rerata capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) lintas sektor terhadap 9 (sembilan) unsur kepuasan pelayanan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di wilayah Puskesmas Kecamatan ialah sebesar **3,78**. Adapun perolehan IKM pada masing-masing unsur kemudian dikonversi dalam skala 10-100. Adapun data hasil konversi tersebut ditampilkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 70. Rekapitulasi Nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat: Kader Posbindu Terhadap Pelayanan Puskesmas Kecamatan

NO.	UNSUR	NILAI KONVERSI IKM	RERATA NILAI PER UNSUR	MUTU PELAYANAN	STATUS KINERJA
1.	Persyaratan Pelayanan				
a.	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya	94,50	94,50	A	Sangat Baik
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur				
a.	Kemudahan Prosedur Untuk Mendapatkan Bantuan Pelayanan	92,25	92,25	A	Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan				
a.	Keaktifan Puskesmas dalam Melakukan Pemberdayaan Masyarakat di Bidang Kesehatan	90,25	90,25	A	Sangat Baik
4.	Kompetensi Pelaksana				

a.	Peran Puskesmas Bagi Peningkatan Pola Hidup Sehat	94,50	94,50	A	Sangat Baik
b.	Kemampuan Puskesmas dalam Meningkatkan Partisipasi Warga Untuk Melaksanakan UKM	94,50			
5.	Perilaku Pelaksana				
a.	Hubungan Kerjasama Petugas Puskesmas dengan Lintas Sektor	96,75	95,12	A	Sangat Baik
b.	Inisiatif Petugas Puskesmas dalam Forum Komunkasi Efektif Bersama Lintas Sektor	93,5			
6.	Sarana dan Prasarana				
a.	Ketersediaan Forum Komunikasi Aktif Antara Puskesmas dan Lintas Sektor	96,75	96,75	A	Sangat Baik
7.	Biaya/Tarif				
a.	Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan	96,75	96,75	A	Sangat Baik
8.	Produk Layanan				
a.	Penyertaan Lintas Sektor dalam Survei Mawas Diri (SMD)	95,50	95,00	A	Sangat Baik

NO.	UNSUR	NILAI KONVERSI IKM	RERATA NILAI PER UNSUR	MUTU PELAYANAN	STATUS KINERJA
b.	Laporan/Pemberitahuan Kepada Lintas Sektor Terkait Kegiatan UKM di Wilayah Sekitar	94,50			
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan				
a.	Ketanggapan Puskesmas Terhadap Masalah Kesehatan	95,50	94,74	A	Sangat Baik
10.	Kepuasan Secara Umum				
		94,50	93,42	A	Sangat Baik
RERATA KONVERSI NILAI			94,50	A	Sangat Baik

Dari data pada tabel di atas, dapat dinyatakan bahwa rata-rata konversi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) lintas sektor terhadap pelayanan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) oleh Puskesmas Kecamatan ialah sebesar **94,50**. Dengan perolehan nilai tersebut, dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan ialah **A** dengan kategori kinerja **“sangat baik”**.

HASIL PENILAIAN AKHIR

Telah dijabakan sebelumnya hasil dari perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan survei yang telah dilakukan. Dari masing-masing nilai konversi IKM per elemen penilai, yakni (1) masyarakat menilai Posyandu dan Posbindu, (2) kader kesehatan menilai Puskesmas, dan (3) lintas sektor menilai Puskesmas, didapatkan nilai rerata indeks kepuasan sebagai nilai akhir IKM Puskesmas Kecamatan untuk aspek penilaian terhadap layanan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dalam rangka menciptakan masyarakat yang berdaya. Adapun hasil dari capaian akhir indeks tersebut, ditampilkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 71. Tabel Hasil Akhir Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Untuk Aspek Penilaian Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di Puskesmas Kecamatan

NO.	PENILAIAN IKM	IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
1	Masyarakat Menilai Penyelenggaraan UKM di Posyandu Balita	93,05	A	Sangat Baik
2	Masyarakat Menilai Penyelenggaraan UKM di Posyandu Lansia	95,02	A	Sangat Baik
3	Masyarakat Menilai Penyelenggaraan UKM di Posbindu	95,39	A	Sangat Baik
4	Kader Posyandu Balita Menilai Pelayanan Puskesmas	91,34	A	Sangat Baik
5	Kader Posyandu Lansia Menilai Pelayanan Puskesmas	89,34	A	Sangat Baik

6	Kader Posbindu Menilai Pelayanan Puskesmas	92,54	A	Sangat Baik
7	Lintas Sektor Menilai Pelayanan Puskesmas	94,50	A	Sangat Baik
RERATA IKM UKM		93,03	A	Sangat Baik

Dari data pada tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa capaian akhir Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk aspek penilaian penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di Puskesmas Kecamatan ialah **93,03**. Dengan capaian ini, pelayanan UKM Puskesmas Kecamatan termasuk ke dalam kategori mutu pelayanan **A** dan kinerja pelayanan **“SANGAT BAIK”**.

BAB 5 PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di Puskesmas Kecamatan , dapat disimpulkan bahwa:

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) telah berhasil dilakukan dengan baik di Puskesmas Kecamatan dengan pencapaian target responden sejumlah 409 orang yang terdiri dari setiap elemen dalam penyelenggaraan layanan UKM, yaitu masyarakat, kader, dan lintas sektor. Adapun seluruh responden telah bersedia berpartisipasi dalam memberikan penilaiannya mengenai kesembilan unsur kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan.
2. Berdasarkan hasil perhitungan rerata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari setiap elemen penilai, diperoleh capaian akhir IKM untuk aspek penilaian penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di Puskesmas Kecamatan **93,03**. Dengan capaian ini, pelayanan UKM Puskesmas Kecamatan termasuk ke dalam kategori mutu pelayanan **A** dan kinerja pelayanan "**SANGAT BAIK**".
3. Didapatkan rerata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Posyandu Balita di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan sebesar **3,71** dan konversi nilai sebesar **93,05**. Dengan perolehan nilai tersebut, dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dalam unit pelaksanaan di tingkat Posyandu Balita di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan ialah **A** dengan kategori kinerja "**SANGAT BAIK**".
4. Didapatkan rerata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Posyandu Lansia di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan sebesar **3,80** dan konversi nilai sebesar **95,02**. Dengan perolehan nilai tersebut, dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Upaya Kesehatan

Masyarakat (UKM) dalam unit pelaksanaan di tingkat Posyandu Balita di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan ialah **A** dengan kategori kinerja

“SANGAT BAIK”.

5. Didapatkan rerata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Posbindu di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan sebesar **3,81** dan konversi nilai sebesar **95,39**. Dengan perolehan nilai tersebut, dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dalam unit pelaksanaan di tingkat Posyandu Balita di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan ialah **A** dengan kategori kinerja **“SANGAT BAIK”**.
6. Didapatkan rerata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) oleh Puskesmas Kecamatan berdasarkan penilaian kader Posyandu Balita sebesar **3,65**. Capaian indeks tersebut menghasilkan nilai konversi sebesar **91,34** dengan mutu pelayanan **A** dan kategori kinerja **“SANGAT BAIK”**.
7. Didapatkan rerata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) oleh Puskesmas Kecamatan berdasarkan penilaian kader Posyandu Lansia sebesar **3,57**. Capaian indeks tersebut menghasilkan nilai konversi sebesar **89,34** dengan mutu pelayanan **A** dan kategori kinerja **“SANGAT BAIK”**.
8. Didapatkan rerata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) oleh Puskesmas Kecamatan berdasarkan penilaian kader Posyandu Lansia sebesar **3,70**. Capaian indeks tersebut menghasilkan nilai konversi sebesar **92,54** dengan mutu pelayanan **A** dan kategori kinerja **“SANGAT BAIK”**.
9. Didapatkan rerata capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) lintas sektor terhadap 9 (sembilan) unsur kepuasan pelayanan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) di wilayah Puskesmas Kecamatan ialah sebesar **3,78**. Capaian indeks tersebut menghasilkan nilai konversi sebesar **94,50** dengan mutu pelayanan **A** dan kategori kinerja **“SANGAT BAIK”**.

Saran

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), terdapat berbagai keluhan yang disampaikan oleh responden, yakni:

1. Pemberian *feedback* terhadap laporan yang diberikan Posyandu agar dapat lebih dioptimalkan.
2. Kekurangan jumlah petugas.
3. Pemberian update informasi yang terkadang lambat.
4. Sarana dan prasarana yang kurang memadai, terutama gedung dan alat penimbangan.

Selain menyampaikan keluhan-keluhan di atas, responden juga memberikan saran atau masukan untuk perbaikan mutu pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota, yang antara lain:

1. Peningkatan koordinasi antara Puskesmas Kecamatan dengan sekolah-sekolah.
2. Sebaiknya *Feedback* laporan kader Posyandu diberikan secara tertulis dan ditandatangani oleh petugas Puskesmas.
3. Perbaikan sarana dan prasarana Posyandu yang sebagian besar bertempat di kantor Rukun Warga (RW).
4. Pemberian media promosi kesehatan kepada Posyandu.
5. Pembaharuan materi pelatihan untuk peningkatan kompetensi pembina Upaya Kesehatan di Sekolah (UKS).

Menyelenggarakan survey kepuasan terhadap Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) memiliki tantangan tersendiri; antara lain karena belum ada rujukannya, perlu menetapkan terlebih dahulu siapa yang menjadi pemberi layanan dan siapa yang menerima dan akan merespon berupa kepuasan terhadap pelayanan. Disadari, bahwa pada akhirnya sesuai dengan nama kegiatan survey kepuasan masyarakat, maka penerima pelayanan UKM adalah masyarakat. Akan tetapi prosesnya tidak langsung namun berjenjang dan melibat banyak pihak serta sektor yang terlibat yang merupakan hakikat dari pelayanan program UKM. Hal ini coba kami paparkan dengan metodologi yang kami pandang merupakan terobosan baru. Terobosan baru lain, kami mencoba mendesain instrumen pengumpul data (kuesioner) tidak lagi menggunakan kertas, namun secara online dengan google form. Buku ini disusun untuk mempermudah pemahaman konsep dan metode survey program Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM).

SAGA

Jl. Kedinding Lor, Gg. Delima no 4A
Surabaya 60129
saga.penerbit@gmail.com
www.pustakasaga.id

ISBN 978-623-8455-55-3 (PDF)

