

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TERHADAP PELAYANAN DINAS  
KESEHATAN, 22 UPTD PUSKESMAS, UPTD  
LABORATORIUM KESEHATAN DAERAH  
DAN UPTD INSTALASI FARMASI  
KESEHATAN  
DI KABUPATEN MAGETAN  
TAHUN 2021**

**DISELENGGARAKAN ATAS KERJASAMA ANTARA  
DINAS KESEHATAN KABUPATEN MAGETAN  
DAN  
POLTEKKES KEMENKES SURABAYA**

**MAGETAN  
2021**

# Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

---

# Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

---

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TERHADAP PELAYANAN DINAS KESEHATAN, 22 UPTD PUSKESMAS, UPTD  
LABORATORIUM KESEHATAN DAERAH  
DAN UPTD INSTALASI FARMASI KESEHATAN  
DI KABUPATEN MAGETAN  
TAHUN 2021

Telah diperiksa dan disetujui keabsahannya di Magetan pada tanggal  
22 November 2021

Forum Ilmiah Kesehatan (Forikes)  
Ketua

Dr. Heru Santoso Wahito Nugroho, S.Kep., Ns., M.M.Kes., C.P.M.C  
NIP. 197108021994031002

Menyetujui  
Plt.Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan

dr. ROHMAT HIDAYAT  
NIP. 19721021 200604 1 007

## KATA PENGANTAR

Pelayanan publik merupakan perwujudan fungsi aparaturnegara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan publik merupakan pemberian layanan atau melayani orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Penyelenggaraan pelayanan publik masih perlu terus ditingkatkan, untuk menjawab keinginan/harapan masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan capaian seberapa tinggi dibandingkan dengan harapan masyarakat terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu perlu dilakukan upaya untuk memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi pemerintah. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada pemerintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Dinas Kesehatan,UPTD Puskesmas,UPTD Labkesda dan UPTD IFK selaku Penyedia Layanan Publik (*Public Services Provider*) perlu melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada setiap titik Unit Pelayanan kesehatan, untuk menilai indeks kepuasan masyarakat berdasarkan 9 dimensi kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil survei ini, diharapkan bisa memotivasi peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kesehatan, UPTD Puskesmas, UPTD Labkesda dan UPTD IFK sehingga dapat mewujudkan kinerja penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang lebih baik, meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Dinas Kesehatan, UPTD Puskesmas, UPTD Labkesda dan UPTD IFK sebagai unit pelayanan kesehatan di masa yang akan datang.

Kepada tim teknis dari Poltekkes Kemenkes Surabaya Prodi Kebidanan Kampus Magetan, Sdr Dr. Heru Santoso WN,S.Kep.Ns.MM.Kes dan Sdr Suparji, SST.,SKM.,MPd dan semua pihak, disampaikan terimakasih atas segala bantuan untuk kegiatan SKM ini.

Disadari banyak kekurangan dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini, untuk itu mohon agar memberikan masukan dan kritik. Akhirnya harapan kami agar buku laporan ini bermanfaat bagi masyarakat terlebih bagi Dinas Kesehatan, UPTD Puskesmas, UPTD IFK dan UPTD Labkesda.

Magetan, 22 Nopember 2021  
Plt.Kepala Dinas Kesehatan Kab Magetan

dr. ROHMAT HIDAYAT  
NIP. 19721021 200604 1 007

DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	ii
<b>Bab I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Hukum.....	2
1.3 Pengertian Umum.....	2
1.4 Maksud dan Tujuan .....	3
1.5 Manfaat.....	4
1.6 Keluaran Kegiatan.....	5
<b>Bab II PENDEKATAN DAN METODOLOGI</b>	
2.1. Tahap Persiapan .....	6
2.2. Tahap Pelaksanaan .....	8
2.3. Tahap Analisa Data .....	8
<b>Bab III HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN</b>	
3.1. Deskripsi Responden .....	10
3.2. Analisa Kepuasan Masyarakat .....	11
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
4.1. Kesimpulan .....	69
4.2. Rekomendasi .....	69
<b>LAMPIRAN</b>	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala minimal satu tahun sekali.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum semua layanan memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jejaring sosial. Jika keluhan tersebut tidak ditangani dengan baik maka akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Dampak lebih serius selanjutnya ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Mengingat unit layanan public sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan tersebut juga dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan public.

Berdasarkan hal tersebut maka Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 mengacu pada Permen PAN dan RB tahun 2017.

## 1.2 Dasar Hukum

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan UU 25 tahun 2009.
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
5. Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004) tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional.
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## 1.3 Pengertian Umum

Beberapa istilah dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) antara lain :

- a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka yang ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
- c. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

- d. Unit Pelaksana Teknis Daerah adalah organisasi yang melaksanakan kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang tertentu pada Dinas Kesehatan.
- e. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- f. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, Lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja.
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

### **1.4 Maksud dan Tujuan**

#### **1.4.1 Tujuan Umum**

Tujuan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh jajaran UPTD Dinas Kesehatan kabupaten Magetan.

#### **1.4.2 Tujuan Khusus**

Tujuan khusus pelaksanaan Survei Kepuasan masyarakat di UPTD Dinkes Kabupaten Magetan adalah :

1. Mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan yang ada di seluruh UPTD Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan berdasarkan Berdasarkan Unit Pelayanan Dan Target layanan disetiap UPTD.
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan yang ada di seluruh UPTD Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan berdasarkan dimensi pelayanan Dan Target layanan disetiap UPTD.
3. Memberikan rekomendasi kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan berdasarkan hasil pengukuran tingkat kepuasan masyarakat, sebagai dasar untuk pengambilan keputusan yang berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan UPTD puskesmas di wilayah kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan dan UPTD Labkesda, UPTD IFK dan Dinas Kesehatan.

### **1.6 Manfaat Kegiatan**

Adapun manfaat dari hasil kegiatan ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kesehatan, UPTD Puskesmas di wilayah kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan, UPTD IFK dan UPTD Labkesda tahun 2021.
2. Memberikan acuan bagi Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan oleh Dinas Kesehatan, UPTD Puskesmas di wilayah kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan, UPTD IFK dan UPTD Labkesda tahun 2021.
3. Memberikan tambahan bahan referensi bagi upaya pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

### 1.7 Keluaran Kegiatan

Adapun keluaran dari Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

- a. Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang kesehatan dasar yang diberikan oleh Dinas Kesehatan, UPTD Puskesmas di wilayah kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan, UPTD IFK dan UPTD Labkesda tahun 2021.
- b. Laporan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kesehatan, UPTD Puskesmas di wilayah kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan, UPTD IFK dan UPTD Labkesda tahun 2021.

**BAB II**

**PENDEKATAN DAN METODOLOGI**

**2.1. Tahap Persiapan**

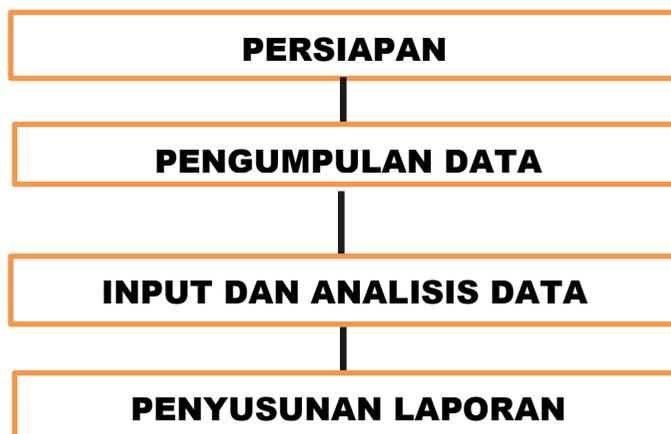
Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di Bidang-bidang pada Dinas Kesehatan,UPTD Puskesmas,UPTD IFK dan UPTD Labkesda. Untuk UPTD Puskesmas unit pelayanan pada Puskesmas Pembantu dan Ponkesdes sedangkan pada Puskesmas Induk meliputi :

- a. Tempat Pendaftaran pasien (TPP)
- b. Ruang Pemeriksaan Umum
- c. Ruang Kesehatan gigi dan mulut
- d. Ruang Kesehatan Ibu dan Anak
- e. Ruang Farmasi
- f. Ruang Gawat Darurat
- g. Ruang Laboratorium
- h. Ruang Rawat Inap.

Tenaga Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat berasal dari karyawan Dinas Kesehatan dan karyawan UPTD Puskesmas, karyawan UPTD Labkesda dan karyawan UPTD IFK yang sebelum melaksanakan kegiatan pengisian kuisisioner yang akan dibagikan kepada responden mereka diundang pada pertemuan Pra Survei Kepuasan Masyarakat dengan menjelaskan tentang tata cara pengisian checklist pada kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat.

Jumlah kuisisioner yang dibagikan pada masing-masing titik adalah 20 (Dua Puluh) kuisisioner yang harus diisi oleh 20 Responden yaitu pada Bidang-bidang di Dinas Kesehatan, UPTD Puskesmas, UPTD Labkesda dan UPTD IFK, sedangkan di Puskesmas Pembantu dan Ponkesdes sebanyak 10 (sepuluh) kuisisioner yang dibagikan pada 10 responden.

**Tahapan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :**



### Gambar 1. Tahapan Survei

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

- a. Dalam penyusunan kuisisioner untuk pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat maka tim Survei Kepuasan Masyarakat dari Dinas Kesehatan melakukan konsultasi dengan tim teknis yaitu Dosen dari Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Surabaya Program Studi Kebidanan Kampus Magetan, yang terdapat pada 9 dimensi sebagaimana terlampir dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- b. Pelaksanaan bimbingan teknis pengisian kuisisioner dilaksanakan pada tanggal 15 Oktober 2021 bertempat di ruang pertemuan Husada tiga Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan berupa Sosialisasi pengisian checklist kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat.
- c. Penyiapan Bahan
  - Kuisisioner

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan, kuisisioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.
  - Isi Kuisisioner

Kuisisioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu :

    - a. Bagian I : Identitas lokasi meliputi Nama kecamatan, nama Puskesmas, Kode Puskesmas, Unit pelayanan, nama pengumpul data, waktu pengumpulan data, waktu pengecekan serta tanda tangan.
    - b. Bagian II : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, Pendidikan, pekerjaan, status pembayaran pasien, serta alasan berkunjung.
    - c. Bagian III: Petunjuk pengisian instrument.
    - d. Bagian IV : Daftar item pertanyaan kuisisioner.
  - Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari 9 dimensi dari opsi jawaban pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik sebagai contoh untuk penilaian dimensi teknis dan administrasi, untuk kategori sangat

rumit diberi nilai persepsi 1, rumit diberi nilai 2, sederhana diberi nilai 3, sangat sederhana diberi nilai 4.

➤ Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada masing-masing titik di Dinas Kesehatan, titik pelayanan di UPTD Puskesmas, UPTD IFK dan UPTD Labkesda. Pengguna layanan merupakan orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada unit pelayanan di UPTD tersebut.

➤ Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara kuota sampling, dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di tiap lokasi penelitian sampai ditemukan sejumlah kuota yang telah ditetapkan.

### 2.2. Tahap Pelaksanaan

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) dengan menggunakan kuisisioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survei, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuisisioner yang telah terkumpul, pelaksanaan *back-checking* responden dan proses validasi kuisisioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survei kepada masyarakat yang menjadi pelanggan Dinas Kesehatan dan UPTD Puskesmas, UPTD IFK dan UPTD Labkesda dengan jumlah responden tiap titik pelayanan sebanyak 20 (dua puluh) orang, sedangkan yang di Puskesmas Pembantu dan Ponkesdes masing-masing masing-masing sebanyak 10 (sepuluh) orang dan kegiatan pengumpulan data dilaksanakan selama tahun 2021.

### 2.3. Tahap Analisa Data

Kuisisioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi excel. Analisis data dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sehingga telah memenuhi standart nasional.

## Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/Lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang baik terhadap data yang didapat.

Beberapa metode analisis digunakan dalam menjawab maksud dan tujuan survei ini, antara lain :

1. Analisis deskriptif dan grafik

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan pengelompokan responden dalam tampilan prosentase dan grafik.

2. Perhitungan Indeks

Beberapa ketentuan analisis, antara lain :

1. Interval (I) = (nilai tertinggi-nilai terendah):klas=(4-1):4=0,75
2. Bobot per item soal = 1
3. Jumlah soal/pernyataan = 16
4. Pwnimbang = bobot:jumlah soal = 1:16=0,0625
5. Nilai Konversi = 25

Selanjutnya indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagai berikut :

No	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kategori
1	1,00-1,75	25-64,99	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	76,61-88,30	B	Baik
4	3,26-4,00	88,31-100	A	Sangat Baik

3. Radar Diagram

Radar diagram merupakan salah satu metode grafis menampilkan data dalam bentuk grafik dua dimensi dari tiga atau lebih variabel kuantitatif diwakili sumbu mulai dari titik yang sama. Radar diagram adalah grafik dan/atau plot yang terdiri dari jari-jari yang menjelaskan nilai satu variabel. Panjang jari jari sama dengan besarnya nilai variabel, kemudian garis ditarik menghubungkan nilai-nilai data tersebut.

### BAB III

## HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

### 3.1. Deskripsi Responden

Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini memuat dua hal besar, yaitu : skor kepuasan atas pelayanan Dinas Kesehatan, UPTD Puskesmas, UPTD IFK dan UPTD Labkesda. Skor kepuasan atas pelayanan Puskesmas berdasarkan 9 dimensi pelayanan sekabupaten (22 Puskesmas, IFK, Labkesda dan Dinas Kesehatan) dan hasil survei pada masing-masing UPTD dan Dinas Kesehatan. Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan Dinas Kesehatan dan UPTD nya di Kabupaten Magetan berdasarkan 9 dimensi kepuasan pelanggan. Hasil analisis data yang didapatkan akan dijadikan bahan untuk menentukan kebijakan, upaya perbaikan dalam rangka peningkatan kinerja untuk pelayanan kepada masyarakat yang maksimal.

Dari keseluruhan kuisisioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Bidang-bidang di Dinas Kesehatan, titik pelayanan di Puskesmas meliputi :

- a. Tempat Pendaftaran pasien (TPP)
- b. Ruang Pemeriksaan Umum
- c. Ruang Kesehatan gigi dan mulut
- d. Ruang Kesehatan Ibu dan Anak
- e. Ruang Gawat Darurat
- f. Ruang Farmasi
- g. Ruang Laboratorium
- h. Ruang Rawat Inap

kemudian ditambah dengan pelayanan di Puskesmas Pembantu dan Ponkesdes, titik pelayanan di UPTD Instalasi Farmasi Kesehatan dan UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah.

Data dalam survei ini dikumpulkan dari Dinas Kesehatan, 22 UPTD Puskesmas, UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah dan UPTD Instalasi Farmasi Kesehatan. Tenaga surveyor berasal dari karyawan Dinas Kesehatan, karyawan dari 22 Puskesmas dan karyawan dari UPTD IFK dan Karyawan UPTD Labkesda yang mendapatkan pembekalan secara khusus.

## Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Selanjutnya data yang dikumpulkan, diolah dan dianalisis sesuai standar yang ditentukan.

Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat memuat 9 dimensi pelayanan yang harus diukur, yaitu :

1. Persyaratan Pelayanan
2. Kompetensi Petugas
3. Prosedur Pelayanan
4. Perilaku Petugas
5. Kecepatan Waktu Pelayanan
6. Sarana dan Prasarana
7. Kewajaran Biaya
8. Penanganan Pengaduan
9. Kesesuaian Produk pelayanan

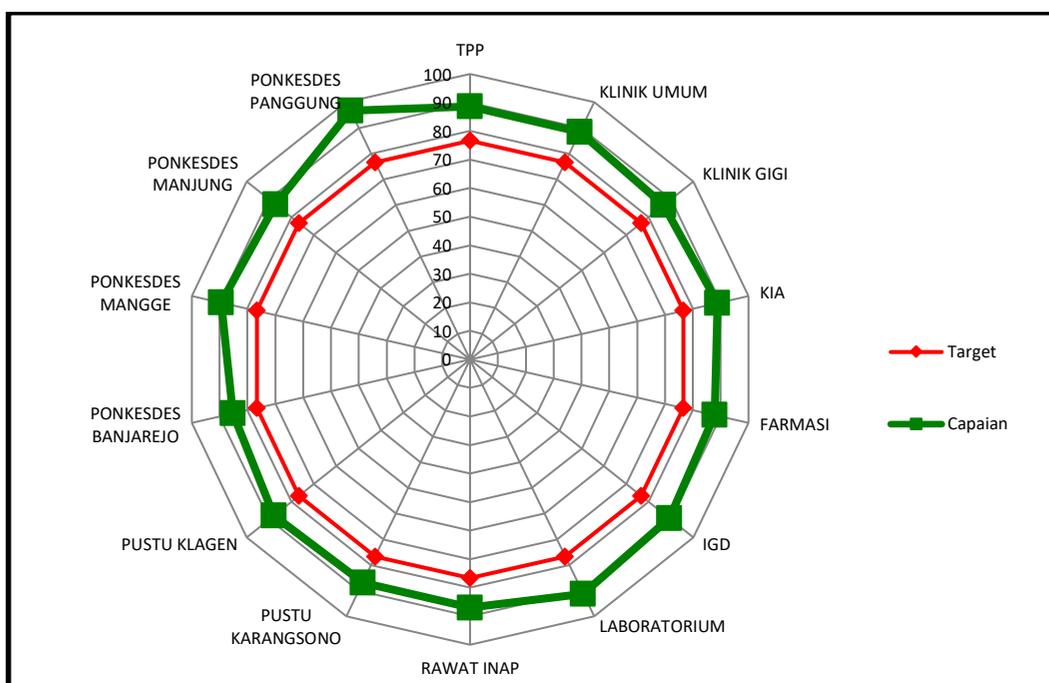
### 3.2. Analisa Kepuasan Masyarakat

#### 3.2.1 Puskesmas Tebon

Tabel 1.a Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas Tebon Kabupaten Magetan tahun 2021

Unit Pelayanan	Target	Capaian	Keterangan
Tempat Pendaftaran Pasien	76,61	88,61	A (SANGAT BAIK)
Ruang Pemeriksaan Umum	76,61	88,47	A (SANGAT BAIK)
Ruang Kesehatan gigi dan mulut	76,61	86,67	B (BAIK)
Ruang KIA	76,61	88,89	A (SANGAT BAIK)
Ruang Farmasi	76,61	87,78	B (BAIK)
Ruang Gawat Darurat	76,61	89,17	A (SANGAT BAIK)
LABORATORIUM	76,61	91,25	A (SANGAT BAIK)
Ruang Rawat Inap	76,61	86,94	B (BAIK)
PUSTU KARANGSONO	76,61	86,81	B (BAIK)
PUSTU KLAGEN	76,61	87,92	B (BAIK)
PONKESDES BANJAREJO	76,61	85,28	B (BAIK)
PONKESDES MANGGE	76,61	89,44	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES MANJUNG	76,61	87,22	B (BAIK)
PONKESDES PANGGUNG	76,61	96,67	A (SANGAT BAIK)
<b>NILAI IKM PUSKESMAS</b>	<b>76,61</b>	<b>88,65</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>

## Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

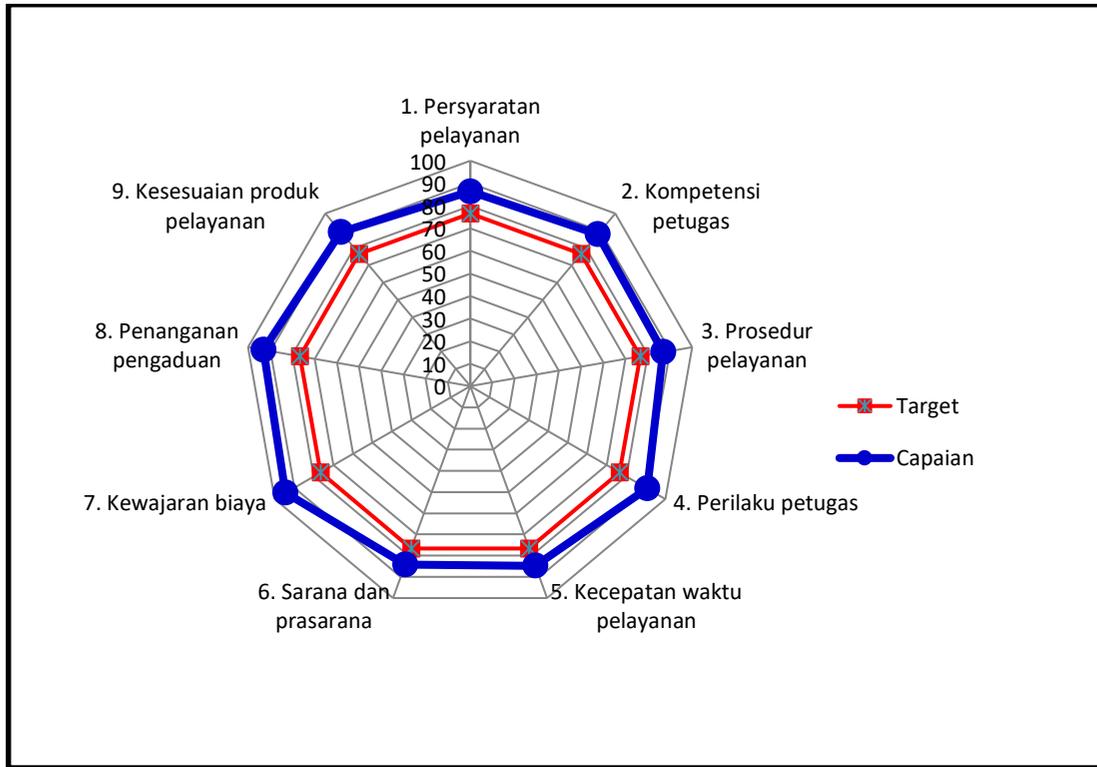


Gambar 1.a Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas Tebon Kabupaten Magetan tahun 2021

Tabel 2.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Puskesmas Tebon Kabupaten Magetan tahun 2021

Dimensi	Target	Capaian	Keterangan
1. Persyaratan pelayanan	76,61	86,429	B (BAIK)
2. Kompetensi petugas	76,61	87,946	B (BAIK)
3. Prosedur pelayanan	76,61	86,875	B (BAIK)
4. Perilaku petugas	76,61	90,714	A (SANGAT BAIK)
5. Kecepatan waktu pelayanan	76,61	84,821	B (BAIK)
6. Sarana dan prasarana	76,61	84,286	B (BAIK)
7. Kewajaran biaya	76,61	94,554	A (SANGAT BAIK)
8. Penanganan pengaduan	76,61	93,036	A (SANGAT BAIK)
9. Kesesuaian produk pelayanan	76,61	89,196	A (SANGAT BAIK)
<b>NILAI IKM PUSKESMAS</b>	<b>76,61</b>	<b>88,65</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>

## Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat



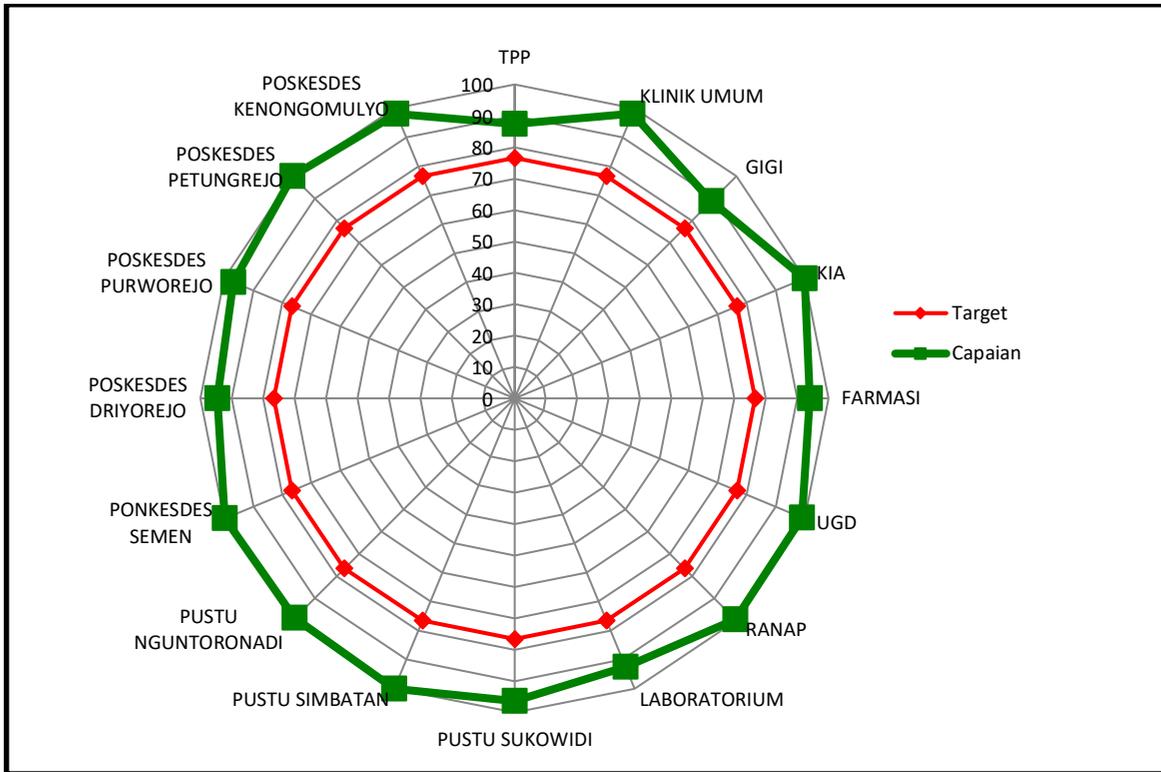
Gambar 2.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Puskesmas Tebon Kabupaten Magetan tahun 2021

### 3.2.2 Puskesmas Goronggareng Taji

Tabel 3.a. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Puskesmas Goronggareng Taji Kabupaten Magetan tahun 2021

Unit Pelayanan	Target	Capaian	Keterangan
TPP	76,61	87,36	B (BAIK)
Ruang Pemeriksaan Umum	76,61	98,19	A (SANGAT BAIK)
Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut	76,61	88,75	A (SANGAT BAIK)
Ruang KIA	76,61	100,00	A (SANGAT BAIK)
Ruang FARMASI	76,61	94,03	A (SANGAT BAIK)
Ruang Gawat Darurat	76,61	99,17	A (SANGAT BAIK)
Ruang Rawat Inap	76,61	99,58	A (SANGAT BAIK)
LABORATORIUM	76,61	92,50	A (SANGAT BAIK)
PUSTU SUKOWIDI	76,61	96,39	A (SANGAT BAIK)
PUSTU SIMBATAN	76,61	100,00	A (SANGAT BAIK)
PUSTU NGUNTORONADI	76,61	98,89	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES SEMEN	76,61	99,86	A (SANGAT BAIK)
POSKESDES DRIYOREJO	76,61	94,58	A (SANGAT BAIK)
POSKESDES PURWOREJO	76,61	96,94	A (SANGAT BAIK)
POSKESDES PETUNGREJO	76,61	100,00	A (SANGAT BAIK)
POSKESDES KENONGOMULYO	76,61	98,06	A (SANGAT BAIK)
<b>NILAI IKM PUSKESMAS</b>	<b>76,61</b>	<b>96,52</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>

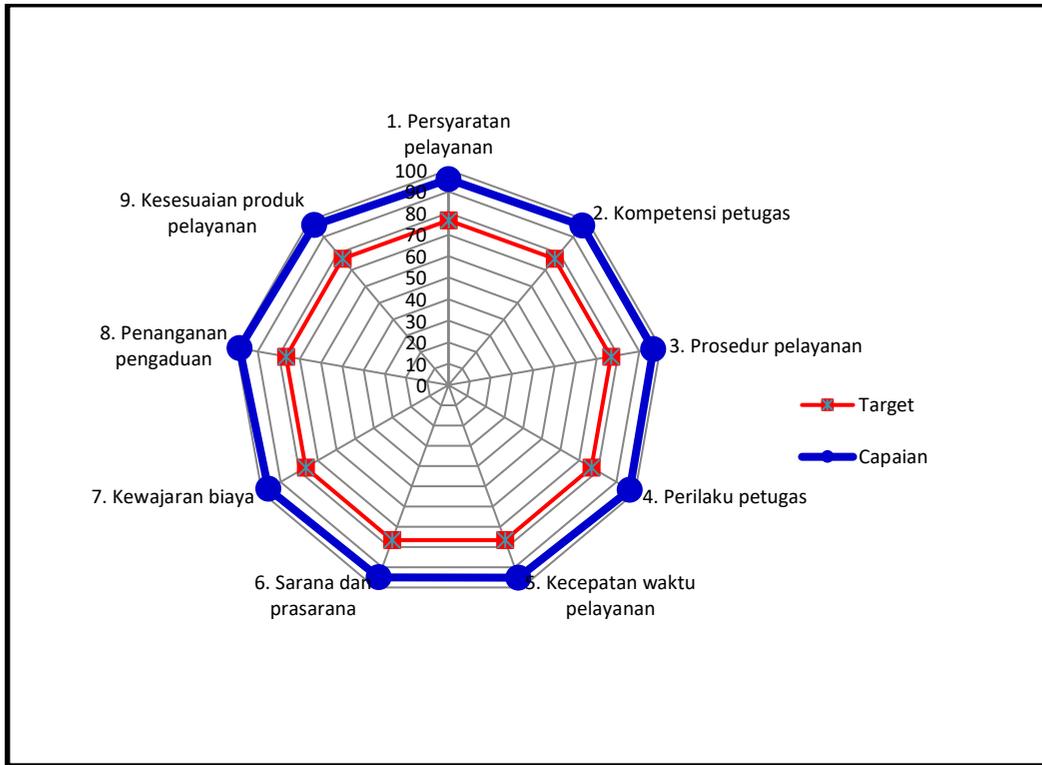
## Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat



Gambar 3.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas Goranggareng Taji Kabupaten Magetan tahun 2021

Tabel 4.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Puskesmas Goranggareng Taji Kabupaten Magetan tahun 2021

Dimensi	Target	Capaian	Keterangan
1. Persyaratan pelayanan	76,61	95,703	A (SANGAT BAIK)
2. Kompetensi petugas	76,61	96,797	A (SANGAT BAIK)
3. Prosedur pelayanan	76,61	96,641	A (SANGAT BAIK)
4. Perilaku petugas	76,61	97,266	A (SANGAT BAIK)
5. Kecepatan waktu pelayanan	76,61	95,156	A (SANGAT BAIK)
6. Sarana dan prasarana	76,61	94,922	A (SANGAT BAIK)
7. Kewajaran biaya	76,61	96,563	A (SANGAT BAIK)
8. Penanganan pengaduan	76,61	98,516	A (SANGAT BAIK)
9. Kesesuaian produk pelayanan	76,61	97,109	A (SANGAT BAIK)
<b>NILAI IKM PUSKESMAS</b>	<b>76,61</b>	<b>96,52</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>

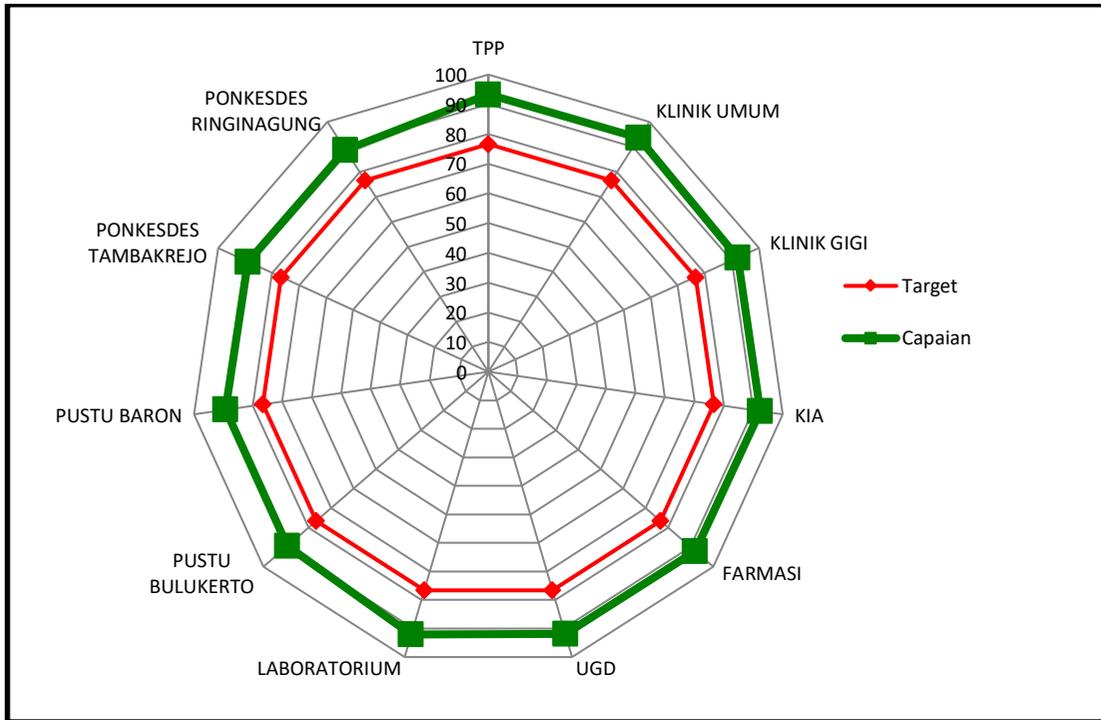


Gambar 4.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Puskesmas Goronggareng Taji Kabupaten Magetan tahun 2021

### 3.2.3 Puskesmas Candirejo

Tabel 5.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas Candirejo Kabupaten Magetan tahun 2021

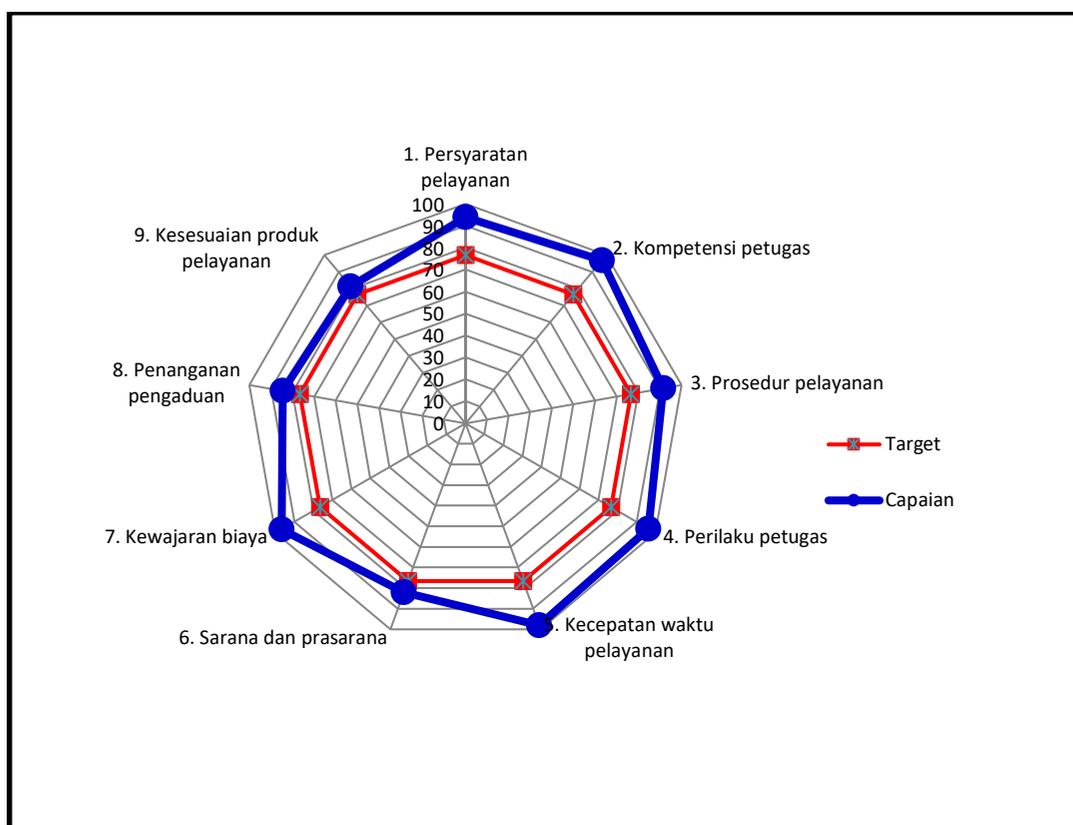
Unit Pelayanan	Target	Capaian	Keterangan
Tempat Pendaftaran Pasien	76,61	93,33	A (SANGAT BAIK)
Ruang Pemeriksaan Umum	76,61	93,61	A (SANGAT BAIK)
Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut	76,61	92,22	A (SANGAT BAIK)
Ruang KIA	76,61	92,36	A (SANGAT BAIK)
Ruang FARMASI	76,61	92,08	A (SANGAT BAIK)
Ruang Gawat Darurat	76,61	91,94	A (SANGAT BAIK)
Ruang LABORATORIUM	76,61	92,08	A (SANGAT BAIK)
PUSTU BULUKERTO	76,61	89,44	A (SANGAT BAIK)
PUSTU BARON	76,61	89,31	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES TAMBAKREJO	76,61	88,89	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES RINGINAGUNG	76,61	88,75	A (SANGAT BAIK)
<b>NILAI IKM PUSKESMAS</b>	<b>76,61</b>	<b>91,28</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>



Gambar 5.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas Candirejo Kabupaten Magetan tahun 2021

Tabel 6.a. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Puskesmas Candirejo Kabupaten Magetan tahun 2021

Dimensi	Target	Capaian	Keterangan
1. Persyaratan pelayanan	76,61	93,864	A (SANGAT BAIK)
2. Kompetensi petugas	76,61	96,818	A (SANGAT BAIK)
3. Prosedur pelayanan	76,61	91,477	A (SANGAT BAIK)
4. Perilaku petugas	76,61	96,364	A (SANGAT BAIK)
5. Kecepatan waktu pelayanan	76,61	98,068	A (SANGAT BAIK)
6. Sarana dan prasarana	76,61	82,159	B (BAIK)
7. Kewajaran biaya	76,61	96,705	A (SANGAT BAIK)
8. Penanganan pengaduan	76,61	84,545	B (BAIK)
9. Kesesuaian produk pelayanan	76,61	81,477	B (BAIK)
<b>NILAI IKM PUSKESMAS</b>	<b>76,61</b>	<b>91,28</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>



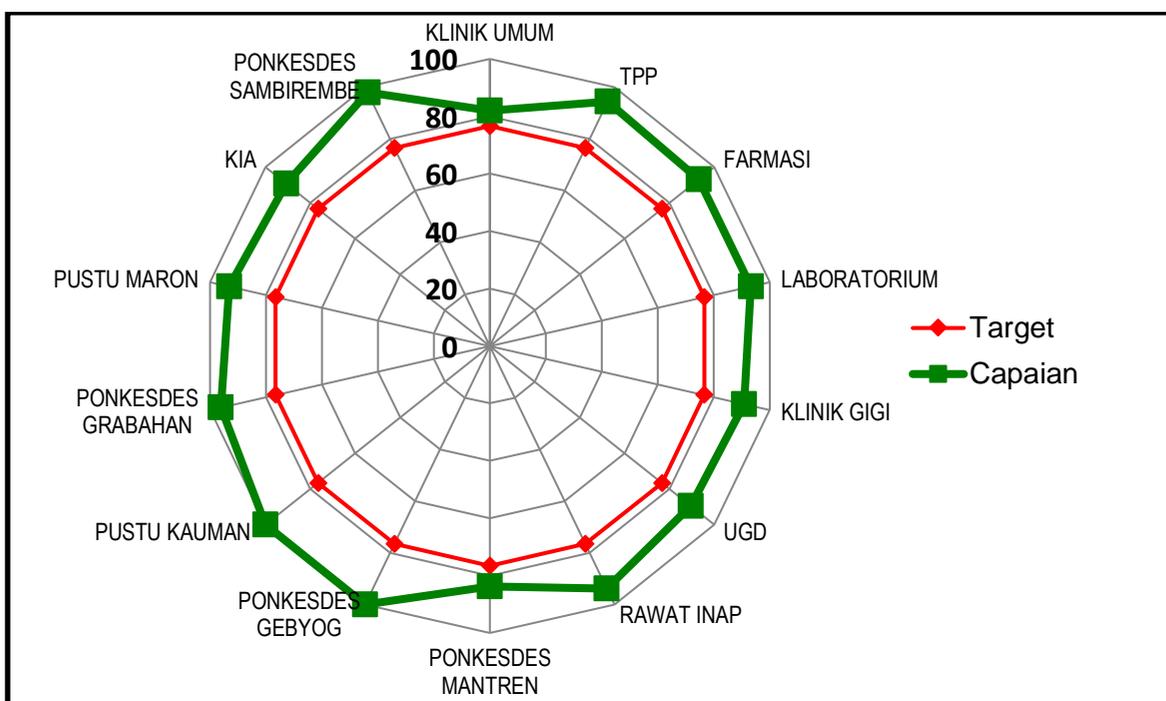
Tabel 6.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Puskesmas Candirejo Kabupaten Magetan tahun 2021

### 3.2.4 Puskesmas Karangrejo

Tabel 7.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas Karangrejo Kabupaten Magetan tahun 2021

Unit Pelayanan	Target	Capaian	Keterangan
KLINIK UMUM	76,61	81,94	B (BAIK)
TPP	76,61	94,58	A (SANGAT BAIK)
FARMASI	76,61	93,06	A (SANGAT BAIK)
LABORATORIUM	76,61	93,19	A (SANGAT BAIK)
KLINIK GIGI	76,61	90,83	A (SANGAT BAIK)
UGD	76,61	89,58	A (SANGAT BAIK)
RAWAT INAP	76,61	93,75	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES MANTREN	76,61	83,75	B (BAIK)
PONKESDES GEBYOG	76,61	100,00	A (SANGAT BAIK)
PUSTU KAUMAN	76,61	100,00	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES GRABAHAN	76,61	96,11	A (SANGAT BAIK)
PUSTU MARON	76,61	93,19	A (SANGAT BAIK)
KIA	76,61	90,69	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES SAMBIREMBE	76,61	98,06	A (SANGAT BAIK)
<b>NILAI IKM PUSKESMAS</b>	<b>76,61</b>	<b>92,77</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>

## Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

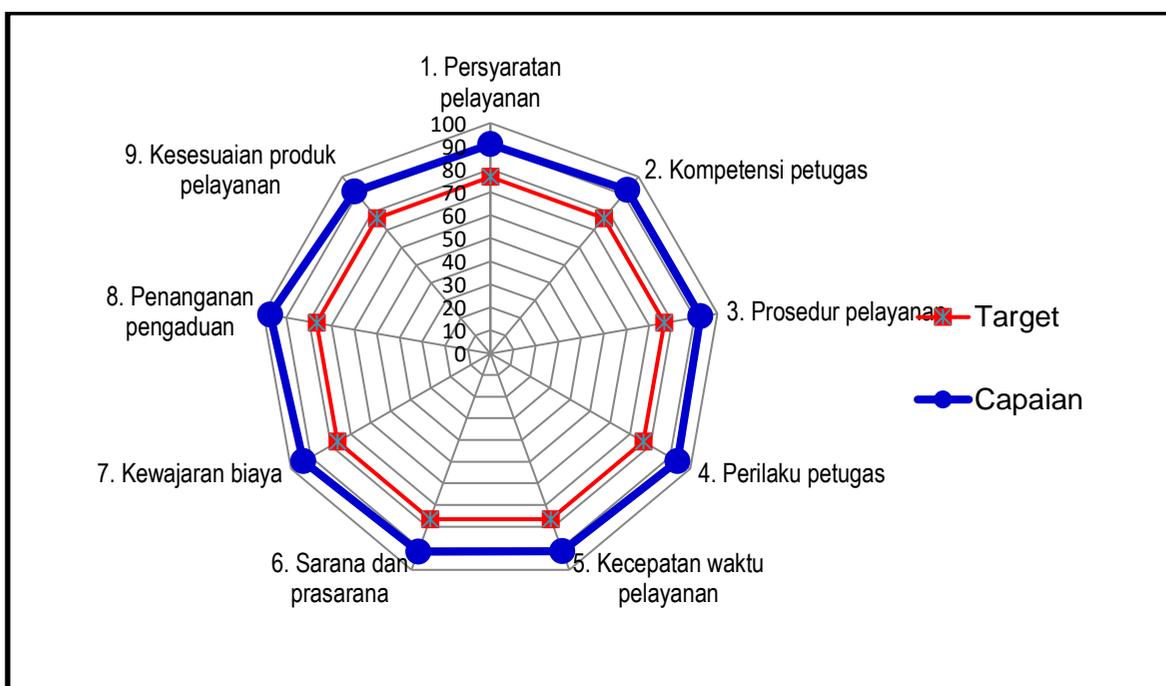


Gambar 7.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas Karangrejo Kabupaten Magetan tahun 2021

Tabel 8.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Puskesmas Karangrejo Kabupaten Magetan tahun 2021

Dimensi	Target	Capaian	Keterangan
1. Persyaratan pelayanan	76,61	90,714	A (SANGAT BAIK)
2. Kompetensi petugas	76,61	92,500	A (SANGAT BAIK)
3. Prosedur pelayanan	76,61	92,589	A (SANGAT BAIK)
4. Perilaku petugas	76,61	93,661	A (SANGAT BAIK)
5. Kecepatan waktu pelayanan	76,61	91,429	A (SANGAT BAIK)
6. Sarana dan prasarana	76,61	91,607	A (SANGAT BAIK)
7. Kewajaran biaya	76,61	93,661	A (SANGAT BAIK)
8. Penanganan pengaduan	76,61	97,054	A (SANGAT BAIK)
9. Kesesuaian produk pelayanan	76,61	91,696	A (SANGAT BAIK)
<b>NILAI IKM PUSKESMAS</b>	<b>76,61</b>	<b>92,77</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>

## Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat



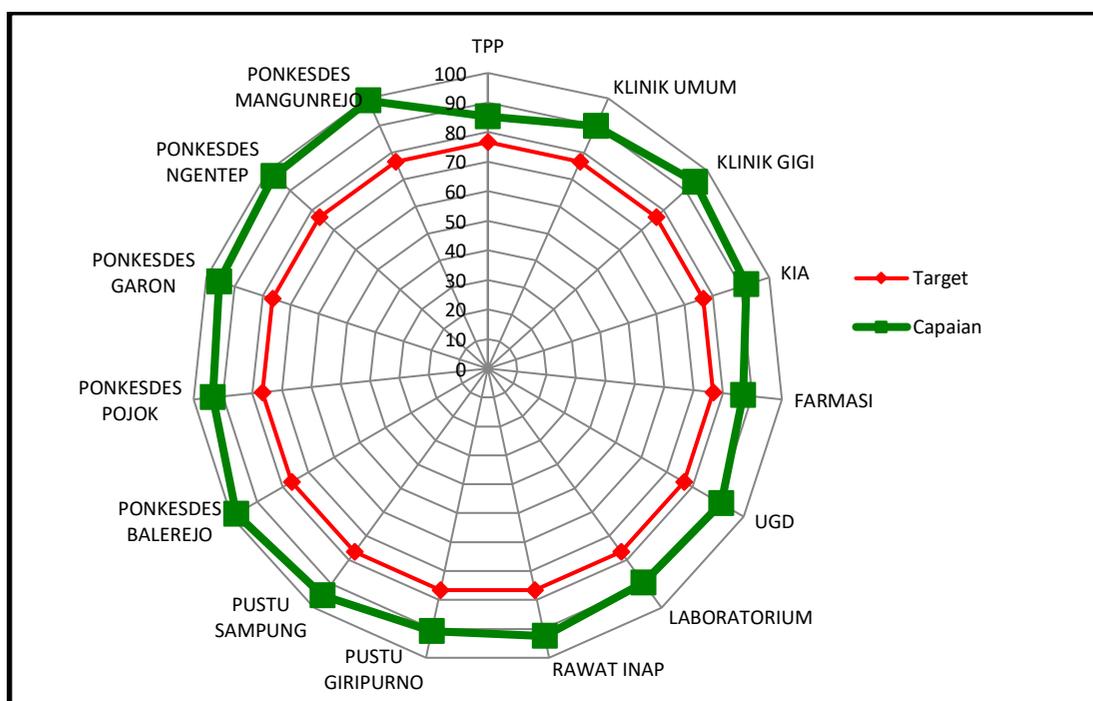
Gambar 8.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Puskesmas Karangrejo Kabupaten Magetan tahun 2021

### 3.2.5 Puskesmas Tladan

Tabel 9.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas Tladan Kabupaten Magetan tahun 2021

Unit Pelayanan	Target	Capaian	Keterangan
TPP	76,61	85,28	B (BAIK)
KLINIK UMUM	76,61	89,86	A (SANGAT BAIK)
KLINIK GIGI	76,61	94,31	A (SANGAT BAIK)
KIA	76,61	91,94	A (SANGAT BAIK)
FARMASI	76,61	86,81	B (BAIK)
UGD	76,61	91,25	A (SANGAT BAIK)
LABORATORIUM	76,61	89,44	A (SANGAT BAIK)
RAWAT INAP	76,61	92,50	A (SANGAT BAIK)
PUSTU GIRIPURNO	76,61	90,83	A (SANGAT BAIK)
PUSTU SAMPUNG	76,61	94,86	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES BALEREJO	76,61	98,19	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES POJOK	76,61	93,47	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES GARON	76,61	95,42	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES NGENTEP	76,61	97,36	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES MANGUNREJO	76,61	99,17	A (SANGAT BAIK)
<b>NILAI IKM PUSKESMAS</b>	<b>76,61</b>	<b>92,71</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>

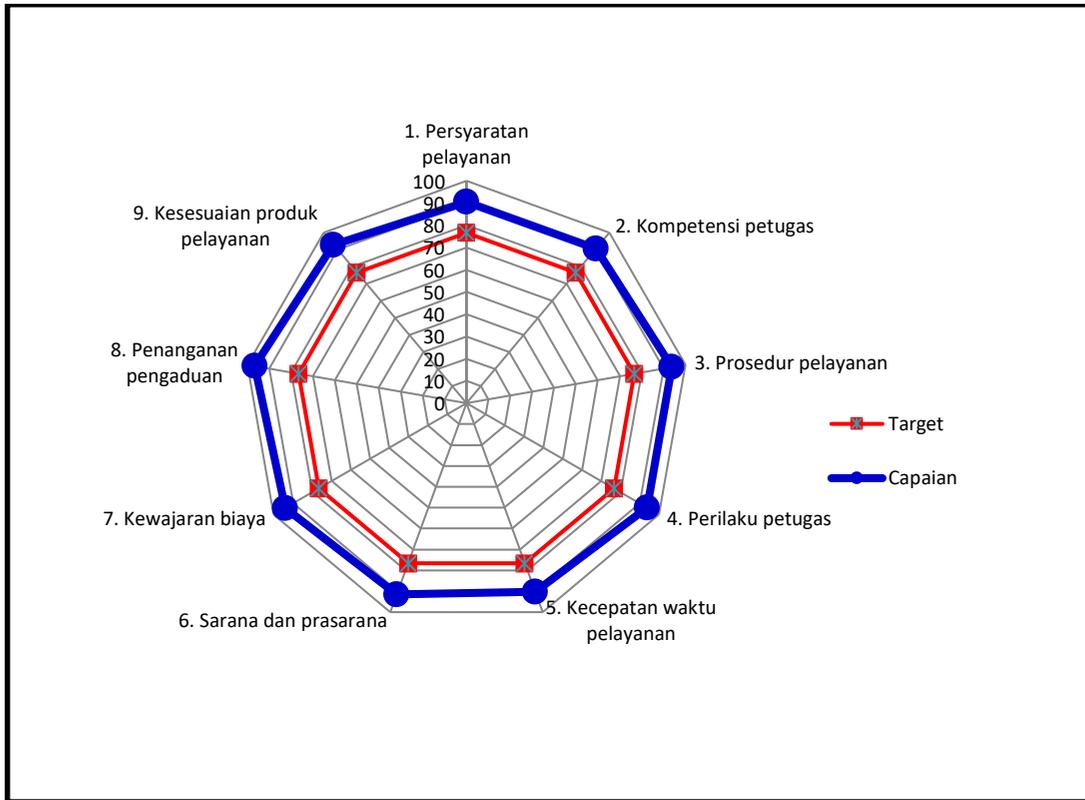
## Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat



Gambar 9.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas Tladan Kabupaten Magetan tahun 2021

Tabel 10.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Puskesmas Tladan Kabupaten Magetan tahun 2021

Dimensi	Target	Capaian	Keterangan
1. Persyaratan pelayanan	76,61	90,500	A (SANGAT BAIK)
2. Kompetensi petugas	76,61	90,750	A (SANGAT BAIK)
3. Prosedur pelayanan	76,61	93,750	A (SANGAT BAIK)
4. Perilaku petugas	76,61	93,750	A (SANGAT BAIK)
5. Kecepatan waktu pelayanan	76,61	90,333	A (SANGAT BAIK)
6. Sarana dan prasarana	76,61	91,500	A (SANGAT BAIK)
7. Kewajaran biaya	76,61	94,167	A (SANGAT BAIK)
8. Penanganan pengaduan	76,61	96,667	A (SANGAT BAIK)
9. Kesesuaian produk pelayanan	76,61	93,000	A (SANGAT BAIK)
<b>NILAI IKM PUSKESMAS</b>	<b>76,61</b>	<b>92,71</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>



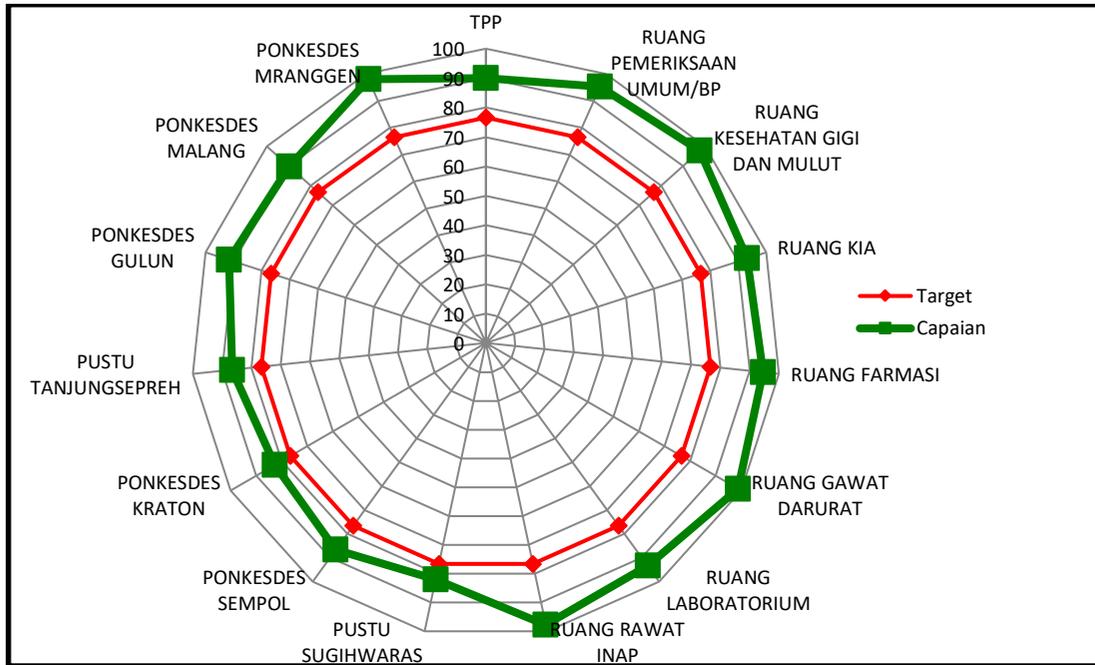
Tabel 10.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Puskesmas Tladan Kabupaten Magetan tahun 2021

### 3.2.6 Puskesmas Maospati

Tabel 11.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas Maospati Kabupaten Magetan tahun 2021

Unit Pelayanan	Target	Capaian	Keterangan
TPP	76,61	90,00	A (SANGAT BAIK)
RUANG PEMERIKSAAN UMUM/BP	76,61	95,28	A (SANGAT BAIK)
RUANG KESEHATAN GIGI DAN MULUT	76,61	97,64	A (SANGAT BAIK)
RUANG KIA	76,61	93,19	A (SANGAT BAIK)
RUANG FARMASI	76,61	94,58	A (SANGAT BAIK)
RUANG GAWAT DARURAT	76,61	98,89	A (SANGAT BAIK)
RUANG LABORATORIUM	76,61	93,47	A (SANGAT BAIK)
RUANG RAWAT INAP	76,61	97,78	A (SANGAT BAIK)
PUSTU SUGIHWARAS	76,61	82,08	B (BAIK)
PONKESDES SEMPOL	76,61	86,67	B (BAIK)
PONKESDES KRATON	76,61	82,64	B (BAIK)
PUSTU TANJUNGSEPREH	76,61	86,67	B (BAIK)
PONKESDES GULUN	76,61	91,67	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES MALANG	76,61	89,72	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES MRANGGEN	76,61	98,06	A (SANGAT BAIK)
<b>NILAI IKM PUSKESMAS</b>	<b>76,61</b>	<b>91,89</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>

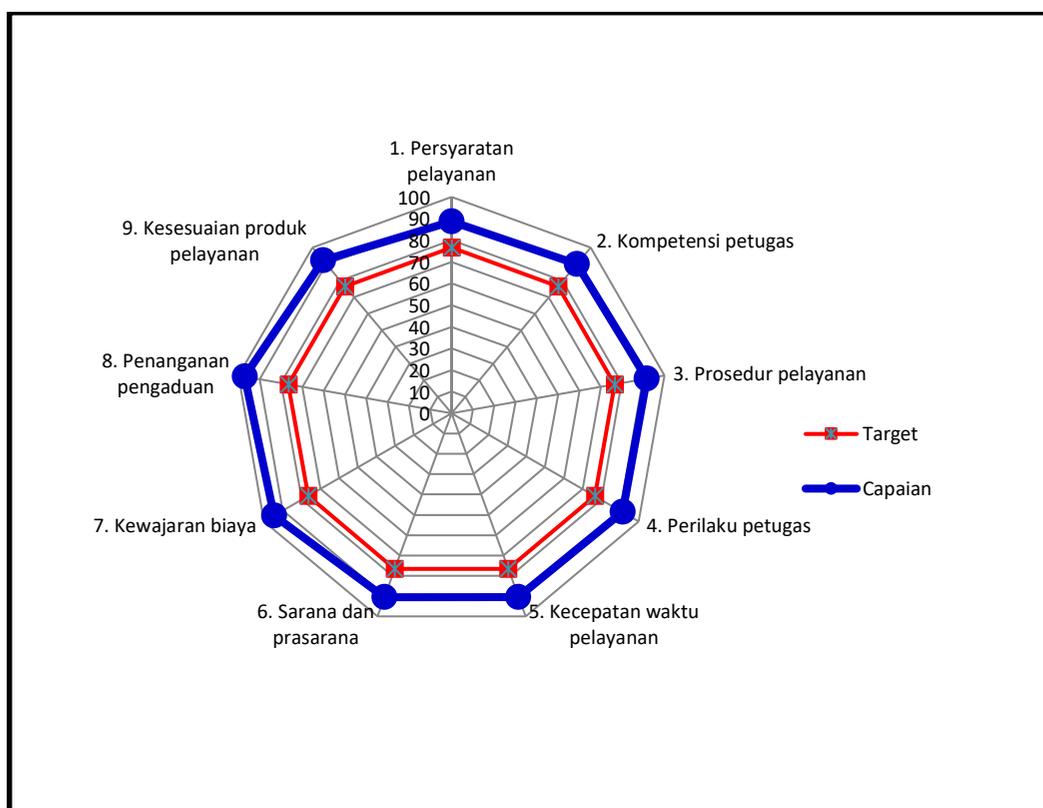
## Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat



Gambar 11.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas Maospati Kabupaten Magetan tahun 2021

Tabel 12.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Puskesmas Maospati Kabupaten Magetan tahun 2021

Dimensi	Target	Capaian	Keterangan
1. Persyaratan pelayanan	76,61	88,667	A (SANGAT BAIK)
2. Kompetensi petugas	76,61	90,000	A (SANGAT BAIK)
3. Prosedur pelayanan	76,61	91,750	A (SANGAT BAIK)
4. Perilaku petugas	76,61	91,333	A (SANGAT BAIK)
5. Kecepatan waktu pelayanan	76,61	90,500	A (SANGAT BAIK)
6. Sarana dan prasarana	76,61	90,583	A (SANGAT BAIK)
7. Kewajaran biaya	76,61	94,750	A (SANGAT BAIK)
8. Penanganan pengaduan	76,61	97,083	A (SANGAT BAIK)
9. Kesesuaian produk pelayanan	76,61	92,333	A (SANGAT BAIK)
<b>NILAI IKM PUSKESMAS</b>	<b>76,61</b>	<b>91,89</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>



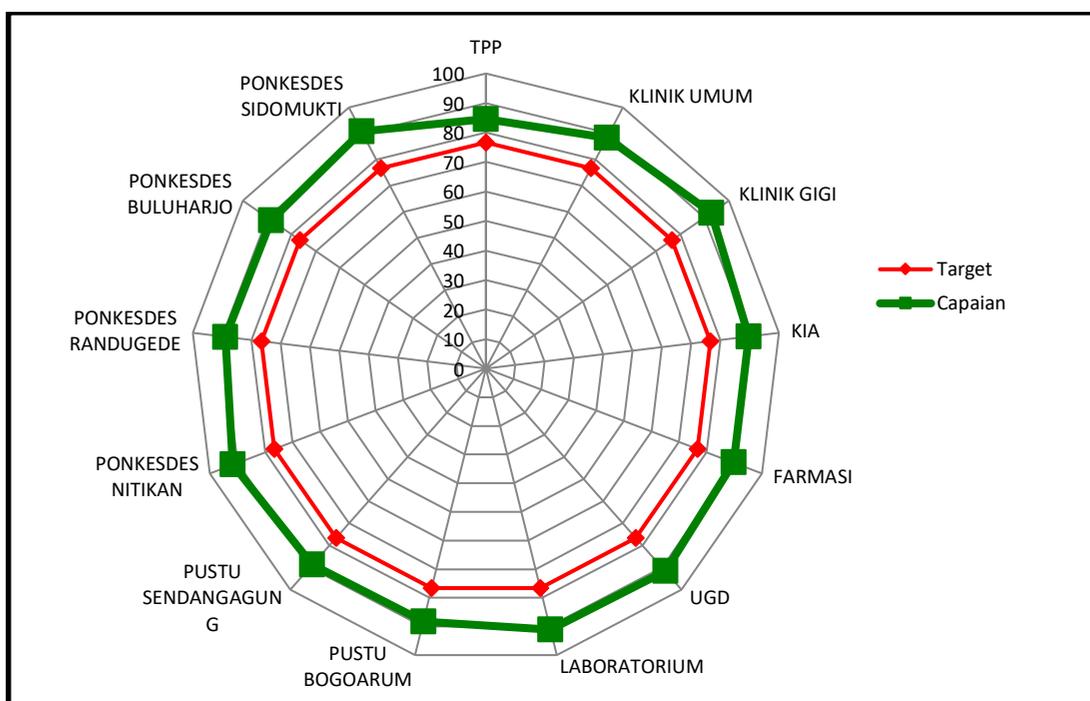
Gambar 12.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Puskesmas Maospati Kabupaten Magetan tahun 2021

### 3.2.7 Puskesmas Sumberagung.

Tabel 13.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas Sumberagung Kabupaten Magetan tahun 2021

Unit Pelayanan	Target	Capaian	Keterangan
TPP	76,61	84,58	B (BAIK)
KLINIK UMUM	76,61	88,33	A (SANGAT BAIK)
KLINIK GIGI	76,61	92,78	A (SANGAT BAIK)
KIA	76,61	89,72	A (SANGAT BAIK)
FARMASI	76,61	89,72	A (SANGAT BAIK)
UGD	76,61	91,67	A (SANGAT BAIK)
LABORATORIUM	76,61	91,11	A (SANGAT BAIK)
PUSTU BOGOARUM	76,61	88,33	A (SANGAT BAIK)
PUSTU SENDANGAGUNG	76,61	88,75	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES NITIKAN	76,61	91,67	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES RANDUGEDE	76,61	88,89	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES BULUHARJO	76,61	88,47	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES SIDOMUKTI	76,61	90,69	A (SANGAT BAIK)
<b>NILAI IKM PUSKESMAS</b>	<b>76,61</b>	<b>89,59</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>

## Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

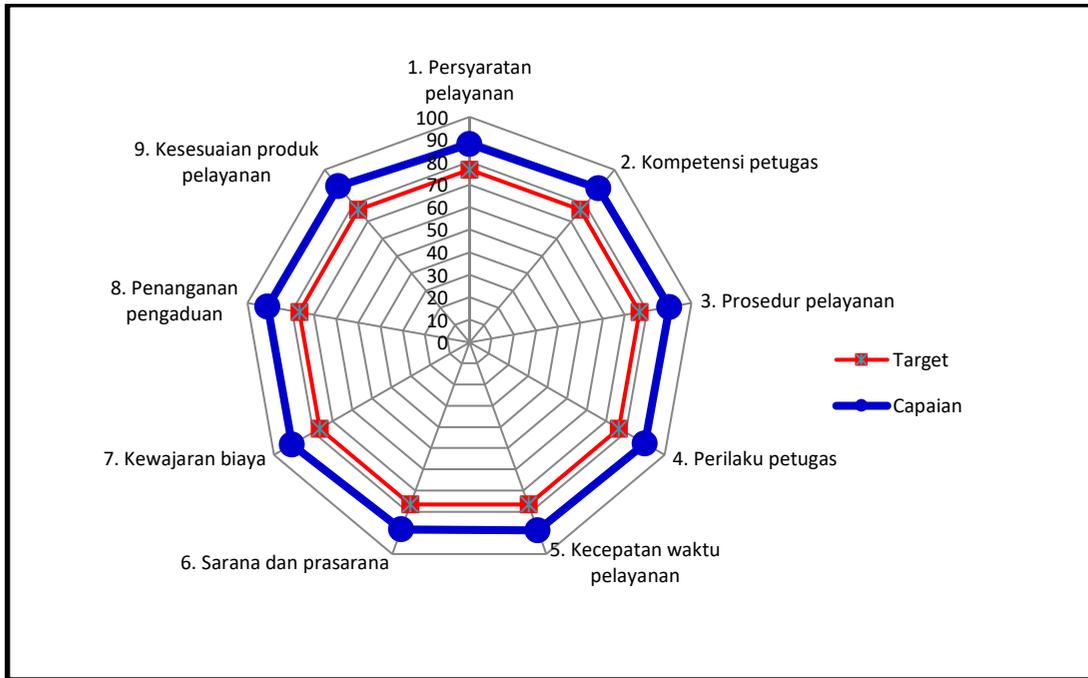


Gambar 13.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas Sumberagung Kabupaten Magetan tahun 2021

Tabel 14.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Puskesmas Sumberagung Kabupaten Magetan tahun 2021

Dimensi	Target	Capaian	Keterangan
1. Persyaratan pelayanan	76,61	87,981	B (BAIK)
2. Kompetensi petugas	76,61	89,135	A (SANGAT BAIK)
3. Prosedur pelayanan	76,61	90,096	A (SANGAT BAIK)
4. Perilaku petugas	76,61	89,904	A (SANGAT BAIK)
5. Kecepatan waktu pelayanan	76,61	88,846	A (SANGAT BAIK)
6. Sarana dan prasarana	76,61	88,462	A (SANGAT BAIK)
7. Kewajaran biaya	76,61	90,769	A (SANGAT BAIK)
8. Penanganan pengaduan	76,61	90,865	A (SANGAT BAIK)
9. Kesesuaian produk pelayanan	76,61	90,288	A (SANGAT BAIK)
<b>NILAI IKM PUSKESMAS</b>	<b>76,61</b>	<b>89,59</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>

## Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat



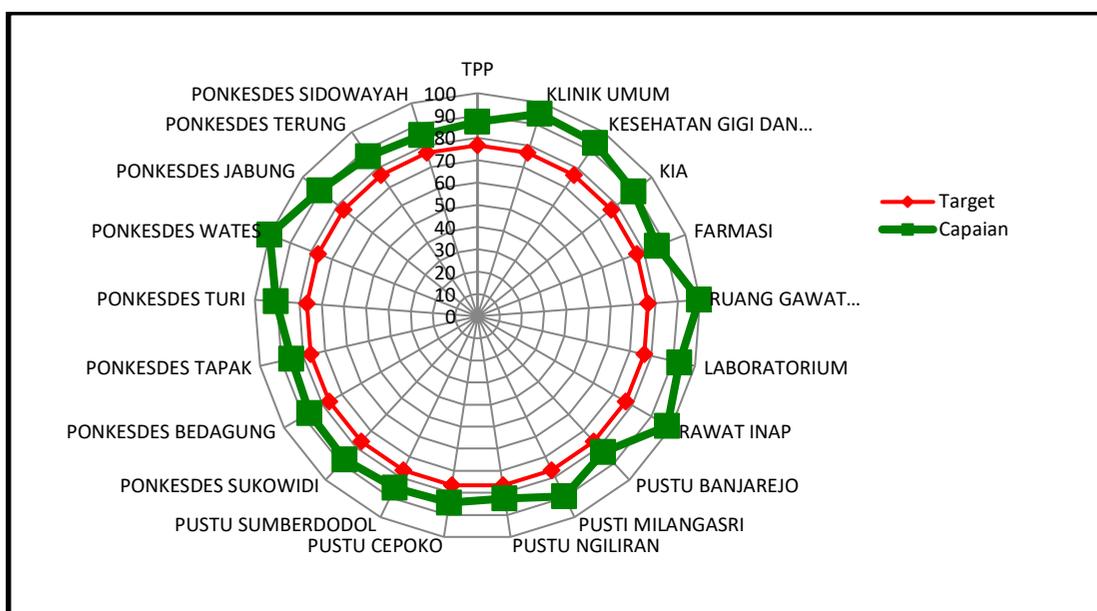
Gambar 14.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Puskesmas Sumberagung Kabupaten Magetan tahun 2021

### 3.2.8 Puskesmas Panekan

Tabel 15.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas Panekan Kabupaten Magetan tahun 2021

Unit Pelayanan	Target	Capaian	Keterangan
TPP	76,61	87,22	B (BAIK)
KLINIK UMUM	76,61	95,00	A (SANGAT BAIK)
KESEHATAN GIGI DAN MULUT	76,61	93,89	A (SANGAT BAIK)
KIA	76,61	89,44	A (SANGAT BAIK)
FARMASI	76,61	86,39	B (BAIK)
RUANG GAWAT DARURAT	76,61	99,58	A (SANGAT BAIK)
LABORATORIUM	76,61	92,92	A (SANGAT BAIK)
RAWAT INAP	76,61	98,33	A (SANGAT BAIK)
PUSTU BANJAREJO	76,61	83,06	B (BAIK)
PUSTI MILANGASRI	76,61	89,58	A (SANGAT BAIK)
PUSTU NGILIRAN	76,61	82,64	B (BAIK)
PUSTU CEPOKO	76,61	84,44	B (BAIK)
PUSTU SUMBERDODOL	76,61	85,28	B (BAIK)
PONKESDES SUKOWIDI	76,61	87,50	B (BAIK)
PONKESDES BEDAGUNG	76,61	86,81	B (BAIK)
PONKESDES TAPAK	76,61	85,42	B (BAIK)
PONKESDES TURI	76,61	90,42	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES WATES	76,61	100,00	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES JABUNG	76,61	90,42	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES TERUNG	76,61	86,81	B (BAIK)
PONKESDES SIDOWAYAH	76,61	85,00	B (BAIK)
<b>NILAI IKM PUSKESMAS</b>	<b>76,61</b>	<b>89,53</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>

## Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

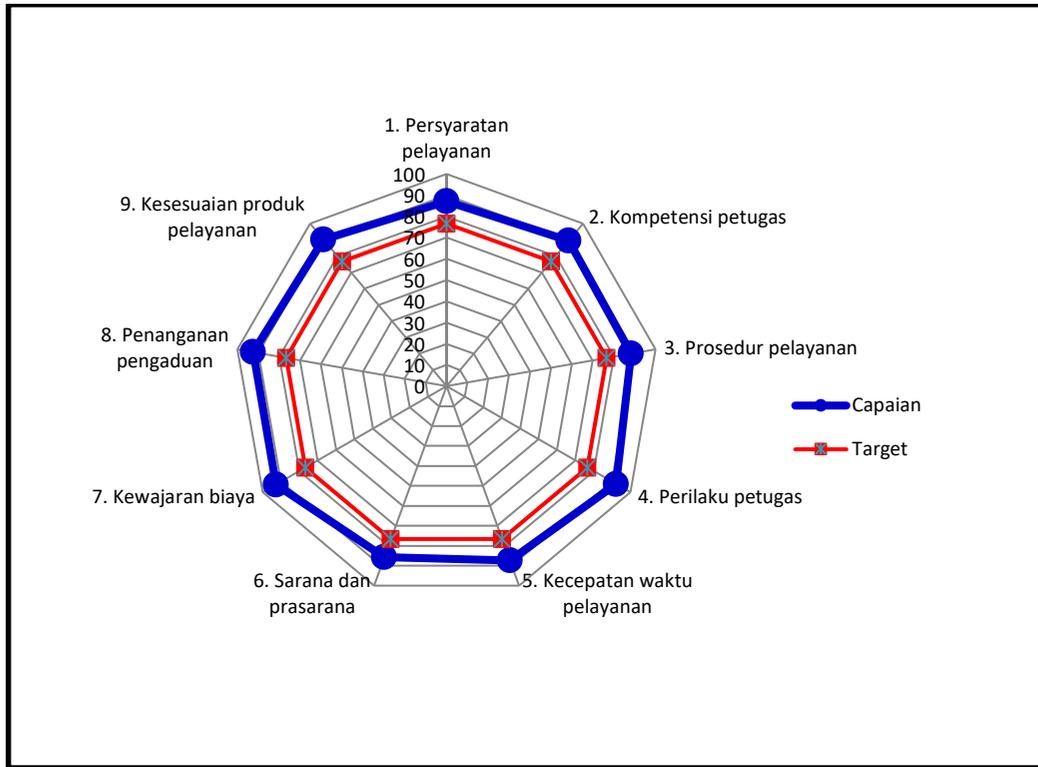


Gambar 15.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas Panekan Kabupaten Magetan tahun 2021

Tabel 16.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Puskesmas Panekan Kabupaten Magetan tahun 2021

Dimensi	Target	Capaian	Keterangan
1. Persyaratan pelayanan	76,61	87,143	B (BAIK)
2. Kompetensi petugas	76,61	89,524	A (SANGAT BAIK)
3. Prosedur pelayanan	76,61	88,333	A (SANGAT BAIK)
4. Perilaku petugas	76,61	92,262	A (SANGAT BAIK)
5. Kecepatan waktu pelayanan	76,61	87,381	B (BAIK)
6. Sarana dan prasarana	76,61	85,833	B (BAIK)
7. Kewajaran biaya	76,61	92,738	A (SANGAT BAIK)
8. Penanganan pengaduan	76,61	92,381	A (SANGAT BAIK)
9. Kesesuaian produk pelayanan	76,61	90,179	A (SANGAT BAIK)
<b>NILAI IKM PUSKESMAS</b>	<b>76,61</b>	<b>89,53</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>

## Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

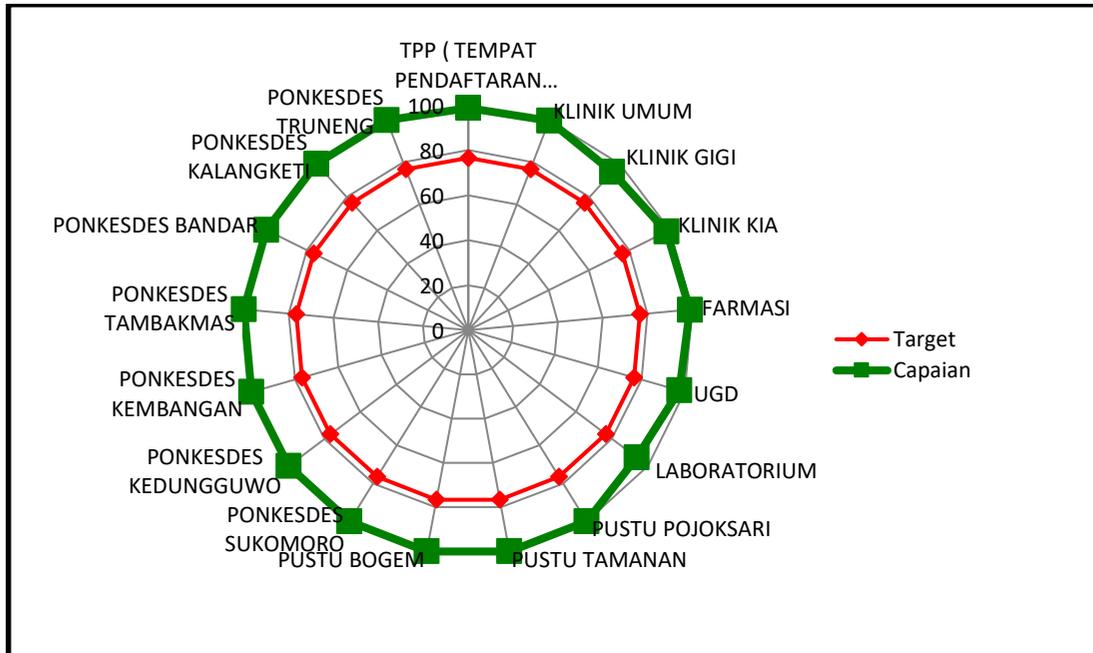


Gambar 16.b. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas Panekan Kabupaten Magetan tahun 2021

### 3.2.9 Puskesmas Sukomoro

Tabel 17.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas Sukomoro Kabupaten Magetan tahun 2021

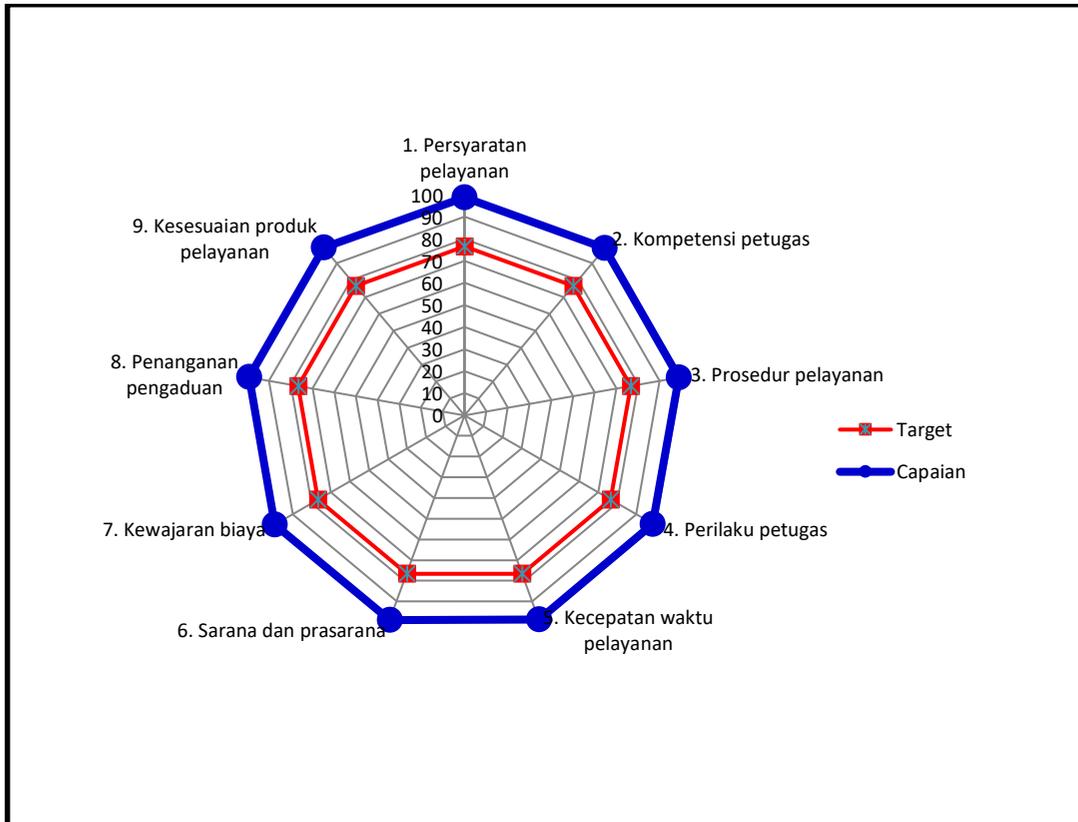
Unit Pelayanan	Target	Capaian	Keterangan
TPP ( TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN )	76,61	98,75	A (SANGAT BAIK)
KLINIK UMUM	76,61	99,72	A (SANGAT BAIK)
KLINIK GIGI	76,61	95,14	A (SANGAT BAIK)
KLINIK KIA	76,61	98,61	A (SANGAT BAIK)
FARMASI	76,61	98,89	A (SANGAT BAIK)
UGD	76,61	97,64	A (SANGAT BAIK)
LABORATORIUM	76,61	93,75	A (SANGAT BAIK)
PUSTU POJOKSARI	76,61	100,00	A (SANGAT BAIK)
PUSTU TAMANAN	76,61	100,00	A (SANGAT BAIK)
PUSTU BOGEM	76,61	100,00	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES SUKOMORO	76,61	100,00	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES KEDUNGGUWO	76,61	100,00	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES KEMBANGAN	76,61	100,00	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES TAMBAKMAS	76,61	100,00	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES BANDAR	76,61	100,00	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES KALANGKETI	76,61	100,00	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES TRUNENG	76,61	100,00	A (SANGAT BAIK)
<b>NILAI IKM PUSKESMAS</b>	<b>76,61</b>	<b>98,97</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>



Gambar 17.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas Sukomoro Kabupaten Magetan tahun 2021

Tabel 18.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Puskesmas Sukomoro Kabupaten Magetan tahun 2021

Dimensi	Target	Capaian	Keterangan
1. Persyaratan pelayanan	76,61	98,824	A (SANGAT BAIK)
2. Kompetensi petugas	76,61	98,897	A (SANGAT BAIK)
3. Prosedur pelayanan	76,61	98,750	A (SANGAT BAIK)
4. Perilaku petugas	76,61	98,676	A (SANGAT BAIK)
5. Kecepatan waktu pelayanan	76,61	98,750	A (SANGAT BAIK)
6. Sarana dan prasarana	76,61	98,971	A (SANGAT BAIK)
7. Kewajaran biaya	76,61	99,338	A (SANGAT BAIK)
8. Penanganan pengaduan	76,61	99,191	A (SANGAT BAIK)
9. Kesesuaian produk pelayanan	76,61	99,338	A (SANGAT BAIK)
<b>NILAI IKM PUSKESMAS</b>	<b>76,61</b>	<b>98,97</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>



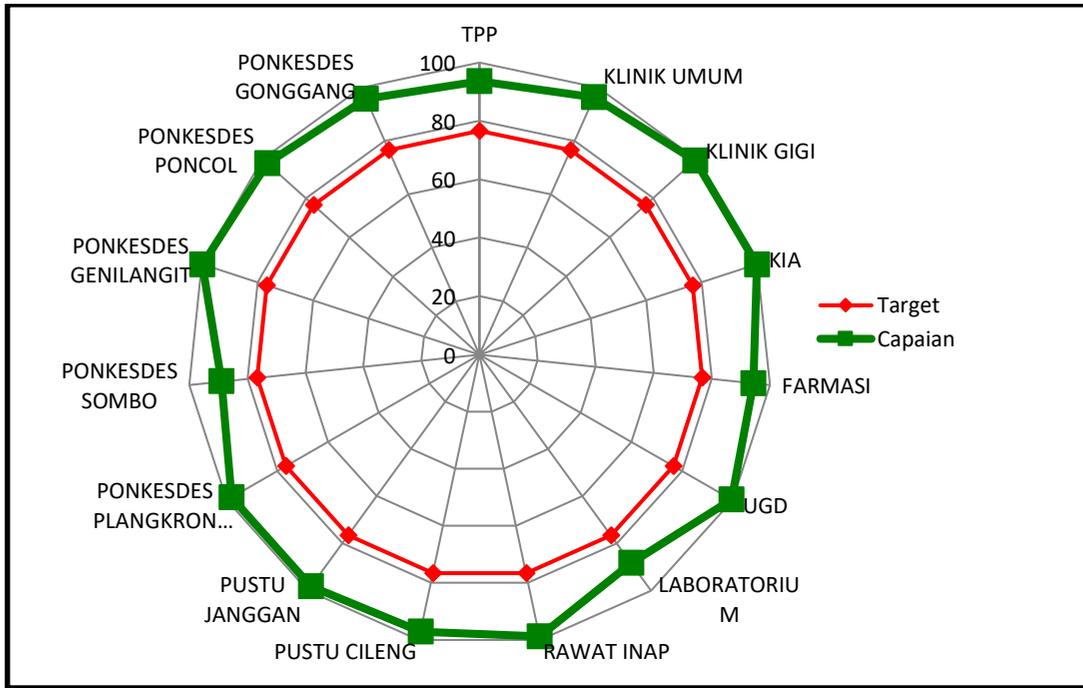
Gambar 18.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Puskesmas Sukomoro Kabupaten Magetan tahun 2021

### 3.2.10 Puskesmas Poncol

Tabel 19.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas Poncol Kabupaten Magetan tahun 2021

Unit Pelayanan	Target	Capaian	Keterangan
TPP	76,61	93,61	A (SANGAT BAIK)
KLINIK UMUM	76,61	96,39	A (SANGAT BAIK)
KLINIK GIGI	76,61	99,31	A (SANGAT BAIK)
KIA	76,61	99,86	A (SANGAT BAIK)
FARMASI	76,61	94,31	A (SANGAT BAIK)
UGD	76,61	99,58	A (SANGAT BAIK)
LABORATORIUM	76,61	88,33	A (SANGAT BAIK)
RAWAT INAP	76,61	98,75	A (SANGAT BAIK)
PUSTU CILENG	76,61	97,08	A (SANGAT BAIK)
PUSTU JANGGAN	76,61	98,33	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES PLANGKRONGAN	76,61	98,06	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES SOMBO	76,61	88,89	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES GENILANGIT	76,61	99,86	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES PONCOL	76,61	97,78	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES GONGGANG	76,61	95,83	A (SANGAT BAIK)
<b>NILAI IKM PUSKESMAS</b>	<b>76,61</b>	<b>96,40</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>

## Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

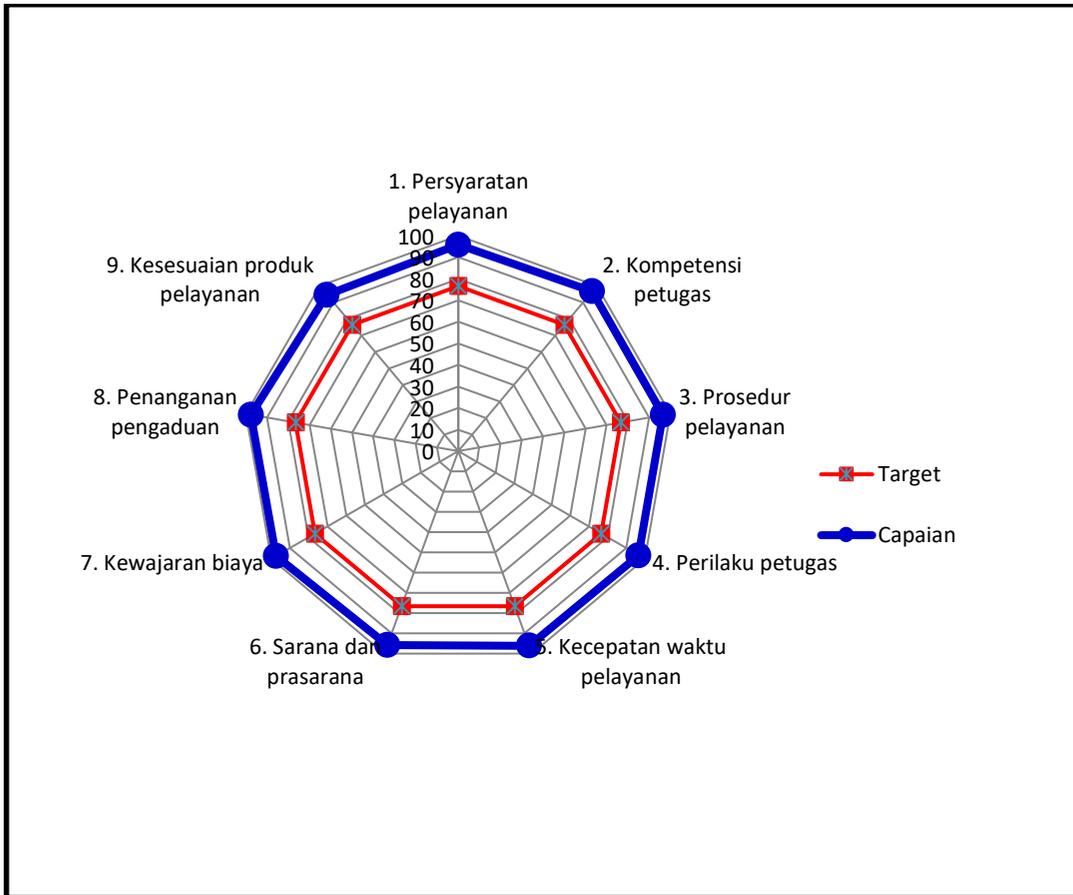


Gambar 19.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas Poncol Kabupaten Magetan tahun 2021

Tabel 20.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Puskesmas Poncol Kabupaten Magetan tahun 2021

Dimensi	Target	Capaian	Keterangan
1. Persyaratan pelayanan	76,61	95,833	A (SANGAT BAIK)
2. Kompetensi petugas	76,61	96,750	A (SANGAT BAIK)
3. Prosedur pelayanan	76,61	96,500	A (SANGAT BAIK)
4. Perilaku petugas	76,61	96,750	A (SANGAT BAIK)
5. Kecepatan waktu pelayanan	76,61	96,167	A (SANGAT BAIK)
6. Sarana dan prasarana	76,61	95,750	A (SANGAT BAIK)
7. Kewajaran biaya	76,61	97,417	A (SANGAT BAIK)
8. Penanganan pengaduan	76,61	97,667	A (SANGAT BAIK)
9. Kesesuaian produk pelayanan	76,61	94,750	A (SANGAT BAIK)
<b>NILAI IKM PUSKESMAS</b>	<b>76,61</b>	<b>96,40</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>

## Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

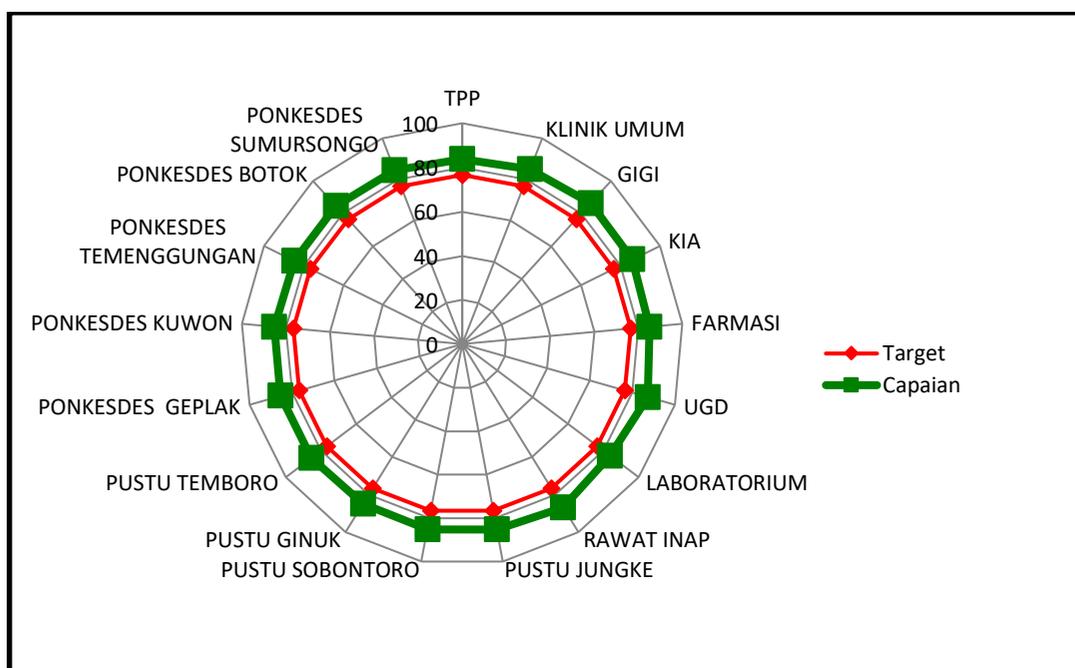


Gambar 20.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Puskesmas Poncol Kabupaten Magetan tahun 2021

### 3.2.11 Puskesmas Taji

Tabel 21.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas Taji Kabupaten Magetan tahun 2021

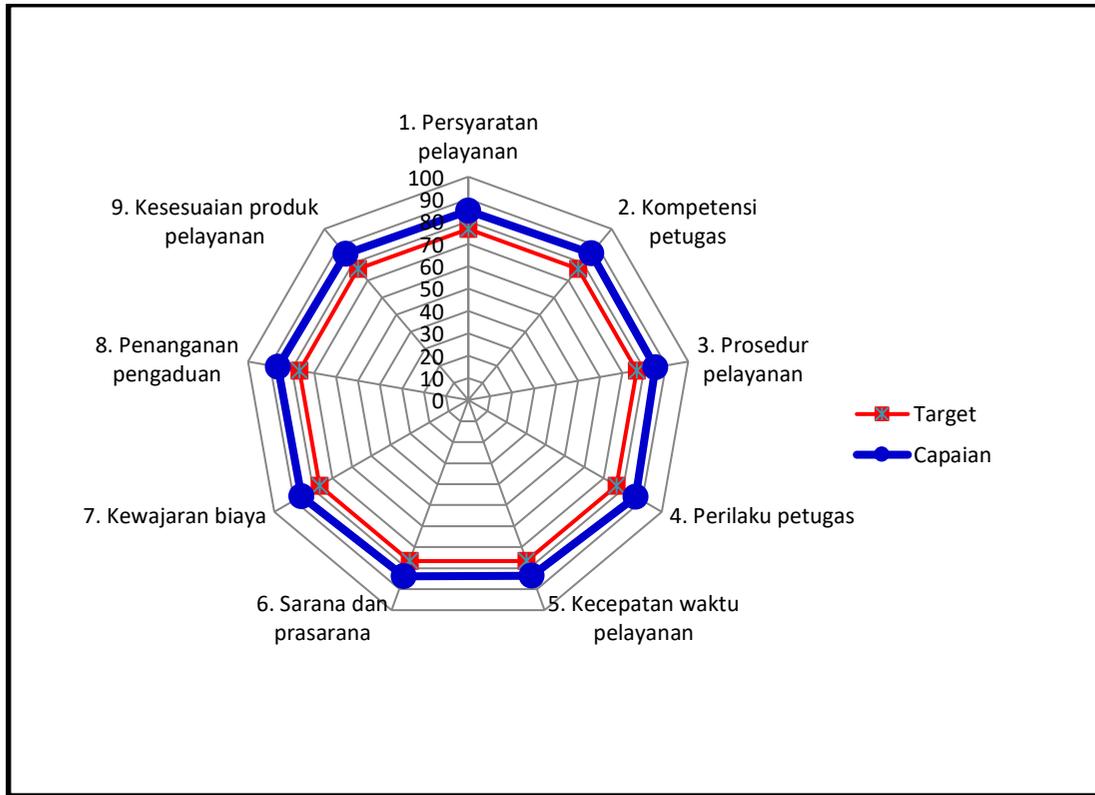
Unit Pelayanan	Target	Capaian	Keterangan
TPP	76,61	83,75	B (BAIK)
KLINIK UMUM	76,61	84,86	B (BAIK)
GIGI	76,61	86,25	B (BAIK)
KIA	76,61	85,97	B (BAIK)
FARMASI	76,61	85,14	B (BAIK)
UGD	76,61	87,36	B (BAIK)
LABORATORIUM	76,61	83,75	B (BAIK)
RAWAT INAP	76,61	86,81	B (BAIK)
PUSTU JUNGKE	76,61	85,28	B (BAIK)
PUSTU SOBONORO	76,61	85,14	B (BAIK)
PUSTU GINUK	76,61	85,00	B (BAIK)
PUSTU TEMBORO	76,61	85,42	B (BAIK)
PONKESDES GEPLAK	76,61	85,28	B (BAIK)
PONKESDES KUWON	76,61	85,28	B (BAIK)
PONKESDES TEMENGGUNGAN	76,61	84,72	B (BAIK)
PONKESDES BOTOK	76,61	84,58	B (BAIK)
PONKESDES SUMURSONGO	76,61	84,44	B (BAIK)
<b>NILAI IKM PUSKESMAS</b>	<b>76,61</b>	<b>85,24</b>	<b>B (BAIK)</b>



Gambar 21.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas Taji Kabupaten Magetan tahun 2021

Tabel 22.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Puskesmas Taji Kabupaten Magetan tahun 2021

Dimensi	Target	Capaian	Keterangan
1. Persyaratan pelayanan	76,61	84,779	B (BAIK)
2. Kompetensi petugas	76,61	85,662	B (BAIK)
3. Prosedur pelayanan	76,61	85,074	B (BAIK)
4. Perilaku petugas	76,61	86,471	B (BAIK)
5. Kecepatan waktu pelayanan	76,61	83,529	B (BAIK)
6. Sarana dan prasarana	76,61	83,897	B (BAIK)
7. Kewajaran biaya	76,61	86,029	B (BAIK)
8. Penanganan pengaduan	76,61	86,397	B (BAIK)
9. Kesesuaian produk pelayanan	76,61	85,294	B (BAIK)
<b>NILAI IKM PUSKESMAS</b>	<b>76,61</b>	<b>85,24</b>	<b>B (BAIK)</b>



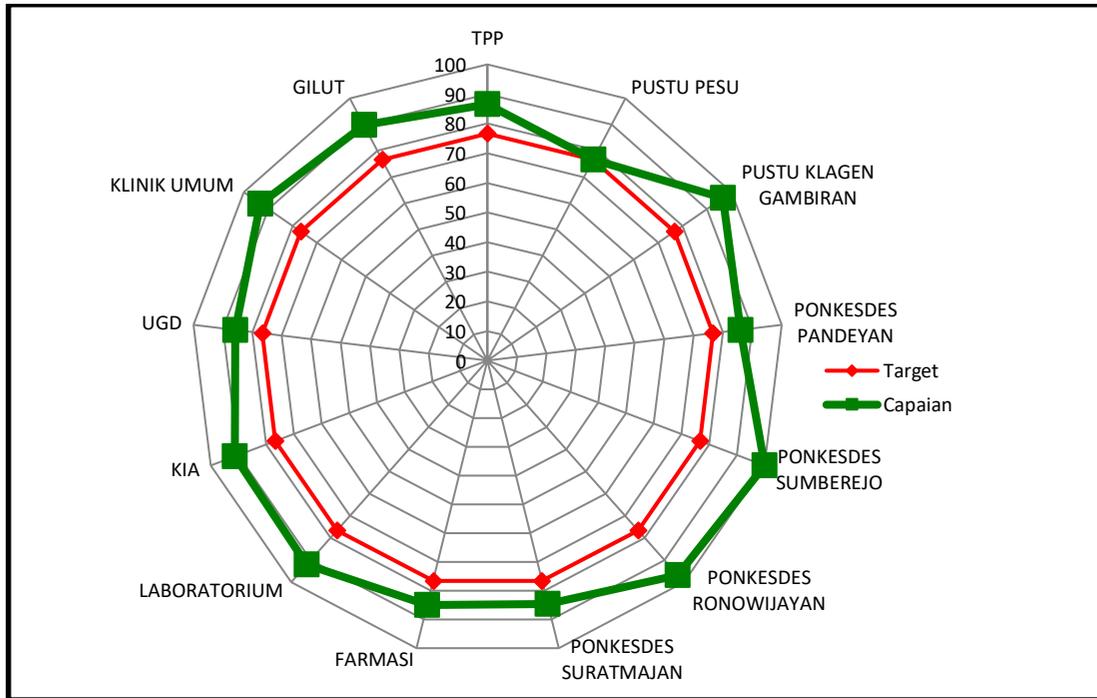
Gambar 22.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Puskesmas Taji Kabupaten Magetan tahun 2021

### 3.2.12 Puskesmas Ngujung

Tabel 23.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas Ngujung Kabupaten Magetan tahun 2021

Unit Pelayanan	Target	Capaian	Keterangan
TPP	76,61	86,53	B (BAIK)
PUSTU PESU	76,61	76,67	B (BAIK)
PUSTU KLAGEN GAMBIRAN	76,61	96,53	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES PANDEYAN	76,61	85,97	B (BAIK)
PONKESDES SUMBEREJO	76,61	100,00	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES RONOWIJAYAN	76,61	96,81	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES SURATMAJAN	76,61	84,72	B (BAIK)
FARMASI	76,61	85,00	B (BAIK)
LABORATORIUM	76,61	92,08	A (SANGAT BAIK)
KIA	76,61	91,25	A (SANGAT BAIK)
UGD	76,61	85,83	B (BAIK)
KLINIK UMUM	76,61	93,19	A (SANGAT BAIK)
GILUT	76,61	89,72	A (SANGAT BAIK)
<b>NILAI IKM PUSKEMAS</b>	<b>76,61</b>	<b>89,56</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>

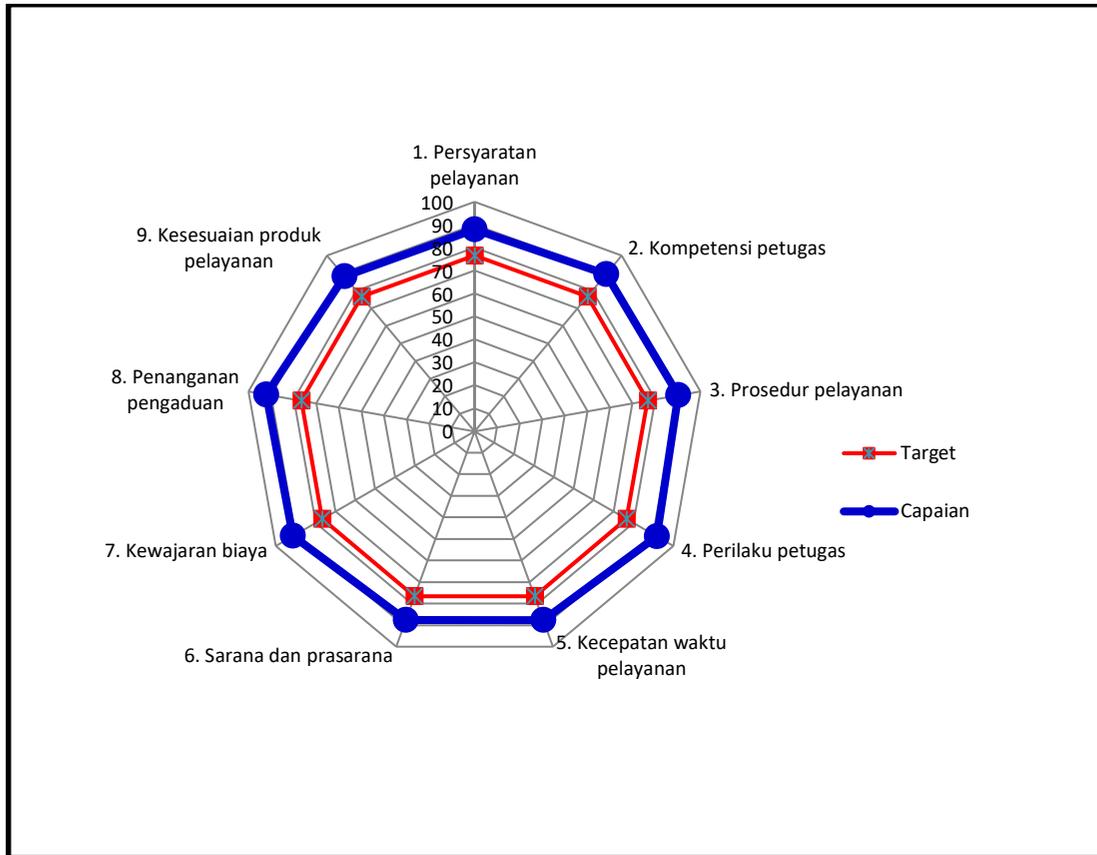
## Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat



Gambar 23.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas Ngujung Kabupaten Magetan tahun 2021

Tabel 24.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Puskesmas Ngujung Kabupaten Magetan tahun 2021

Dimensi	Target	Capaian	Keterangan
1. Persyaratan pelayanan	76,61	87,981	B (BAIK)
2. Kompetensi petugas	76,61	89,231	A (SANGAT BAIK)
3. Prosedur pelayanan	76,61	90,192	A (SANGAT BAIK)
4. Perilaku petugas	76,61	91,827	A (SANGAT BAIK)
5. Kecepatan waktu pelayanan	76,61	87,692	B (BAIK)
6. Sarana dan prasarana	76,61	87,596	B (BAIK)
7. Kewajaran biaya	76,61	91,442	A (SANGAT BAIK)
8. Penanganan pengaduan	76,61	92,115	A (SANGAT BAIK)
9. Kesesuaian produk pelayanan	76,61	87,981	B (BAIK)
<b>NILAI IKM PUSKESMAS</b>	<b>76,61</b>	<b>89,56</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>



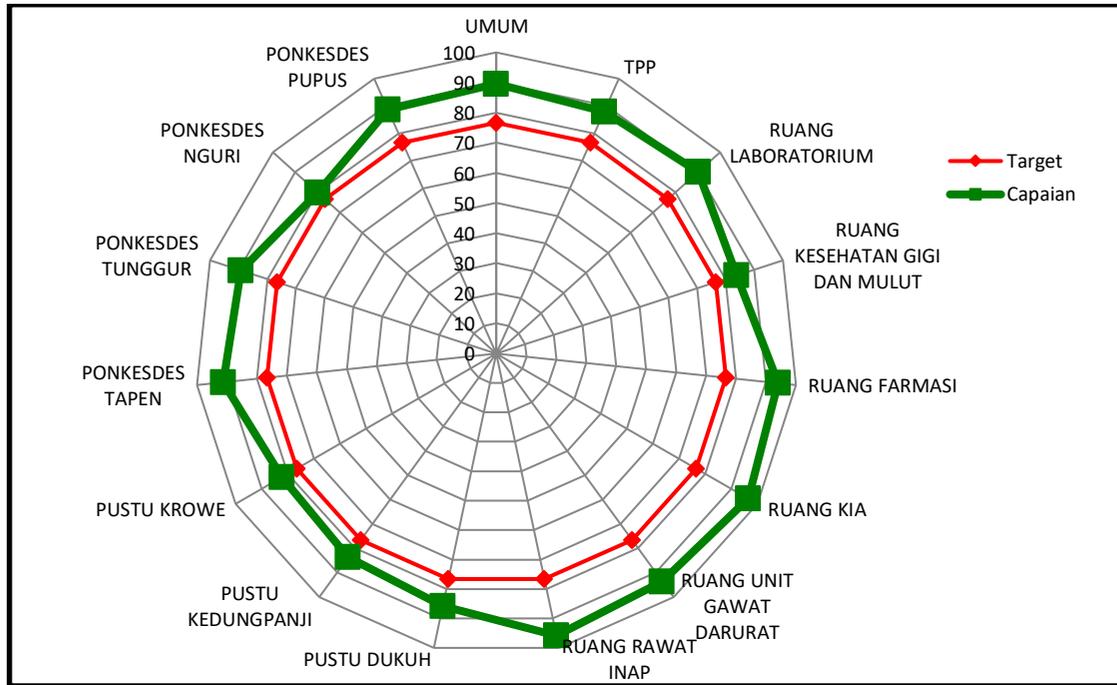
Gambar 24.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Puskesmas Ngujung Kabupaten Magetan tahun 2021

### 3.2.13 Puskesmas Lembeyan

Tabel 25.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas Lembeyan Kabupaten Magetan tahun 2021

Unit Pelayanan	Target	Capaian	Keterangan
RUANG PEMERIKSAAN UMUM	76,61	89,58	A (SANGAT BAIK)
TPP	76,61	87,92	B (BAIK)
RUANG LABORATORIUM	76,61	90,14	A (SANGAT BAIK)
RUANG KESEHATAN GIGI DAN MULUT	76,61	83,89	B (BAIK)
RUANG FARMASI	76,61	94,03	A (SANGAT BAIK)
RUANG KIA	76,61	96,53	A (SANGAT BAIK)
RUANG UNIT GAWAT DARURAT	76,61	93,61	A (SANGAT BAIK)
RUANG RAWAT INAP	76,61	95,83	A (SANGAT BAIK)
PUSTU DUKUH	76,61	85,83	B (BAIK)
PUSTU KEDUNGPANJI	76,61	83,75	B (BAIK)
PUSTU KROWE	76,61	82,22	B (BAIK)
PONKESDES TAPEN	76,61	91,25	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES TUNGGUR	76,61	89,17	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES NGURI	76,61	79,86	B (BAIK)
PONKESDES PUPUS	76,61	88,61	A (SANGAT BAIK)
<b>NILAI IKM PUSKESMAS</b>	<b>76,61</b>	<b>88,81</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>

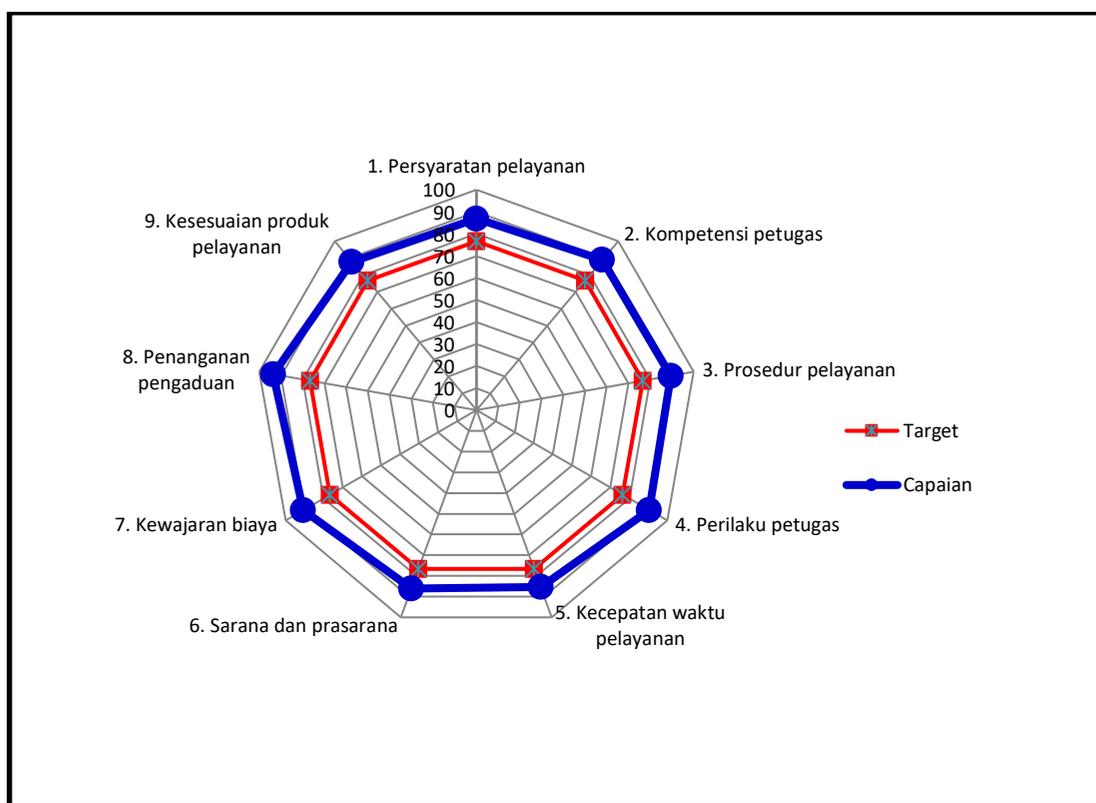
## Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat



Gambar 25.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas Lembeyan Kabupaten Magetan tahun 2021

Tabel 26.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Puskesmas Lembeyan Kabupaten Magetan tahun 2021

Dimensi	Target	Capaian	Keterangan
1. Persyaratan pelayanan	76,61	86,917	B (BAIK)
2. Kompetensi petugas	76,61	88,917	A (SANGAT BAIK)
3. Prosedur pelayanan	76,61	89,500	A (SANGAT BAIK)
4. Perilaku petugas	76,61	90,583	A (SANGAT BAIK)
5. Kecepatan waktu pelayanan	76,61	85,417	B (BAIK)
6. Sarana dan prasarana	76,61	86,083	B (BAIK)
7. Kewajaran biaya	76,61	90,583	A (SANGAT BAIK)
8. Penanganan pengaduan	76,61	93,583	A (SANGAT BAIK)
9. Kesesuaian produk pelayanan	76,61	87,750	B (BAIK)
<b>NILAI IKM PUSKESMAS</b>	<b>76,61</b>	<b>88,81</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>



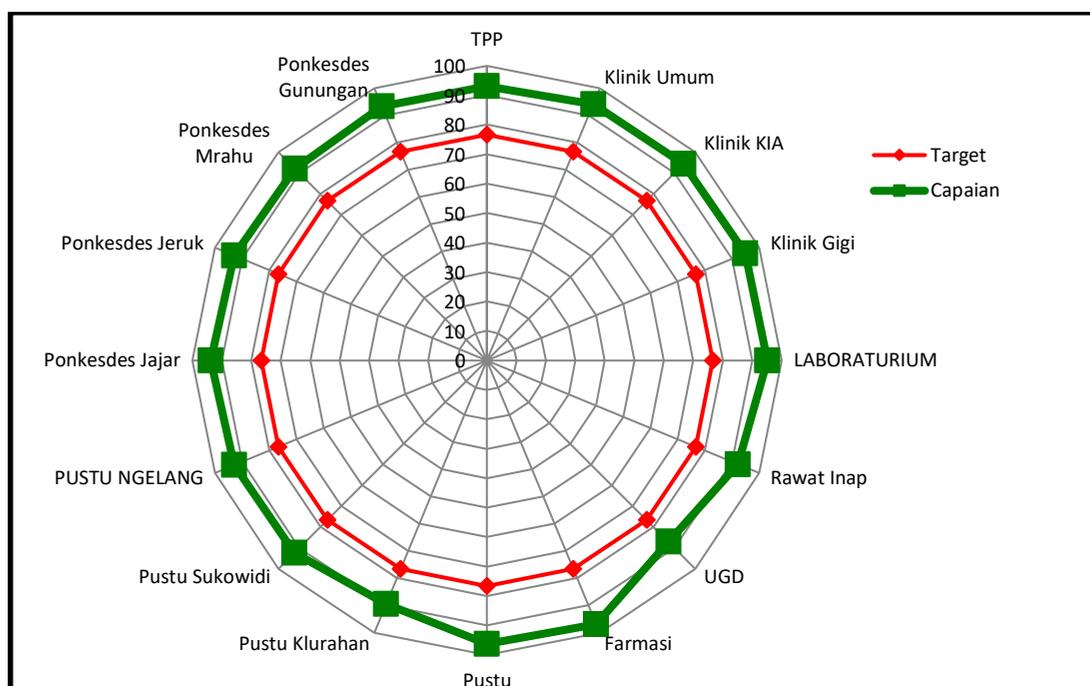
Gambar 26.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Puskesmas Lembeyan Kabupaten Magetan tahun 2021

### 3.2.14 Puskesmas Kartoharjo

Tabel 27.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas Kartoharjo Kabupaten Magetan tahun 2021

Unit Pelayanan	Target	Capaian	Keterangan
TPP	76,61	93,06	A (SANGAT BAIK)
Klinik Umum	76,61	94,17	A (SANGAT BAIK)
Klinik KIA	76,61	94,31	A (SANGAT BAIK)
Klinik Gigi	76,61	94,86	A (SANGAT BAIK)
LABORATORIUM	76,61	95,14	A (SANGAT BAIK)
Rawat Inap	76,61	92,08	A (SANGAT BAIK)
UGD	76,61	87,08	B (BAIK)
Farmasi	76,61	96,94	A (SANGAT BAIK)
Pustu Bayemtaman	76,61	96,25	A (SANGAT BAIK)
Pustu Klurahan	76,61	89,44	A (SANGAT BAIK)
Pustu Sukowidi	76,61	92,50	A (SANGAT BAIK)
PUSTU NGELANG	76,61	92,78	A (SANGAT BAIK)
Ponkesdes Jajar	76,61	93,75	A (SANGAT BAIK)
Ponkesdes Jeruk	76,61	92,92	A (SANGAT BAIK)
Ponkesdes Mrahu	76,61	92,08	A (SANGAT BAIK)
Ponkesdes Gunungan	76,61	93,33	A (SANGAT BAIK)
<b>NILAI IKM PUSKESMAS</b>	<b>76,61</b>	<b>93,17</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>

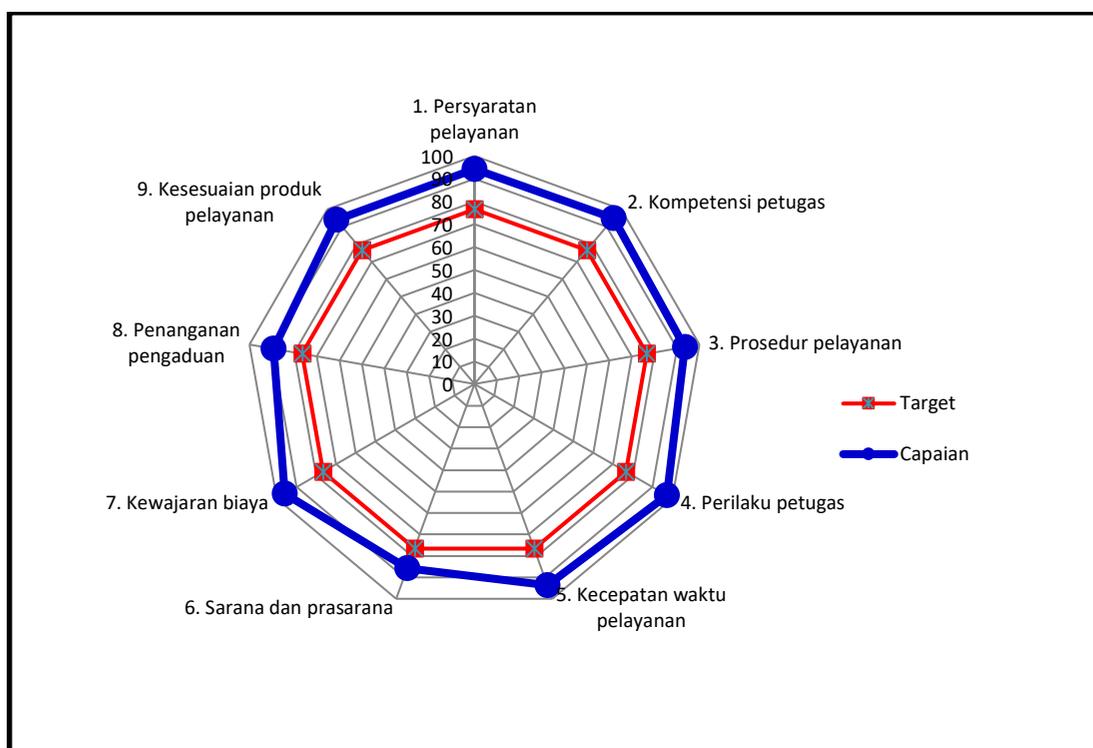
## Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat



Gambar 27.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas Kartoharjo Kabupaten Magetan tahun 2021

Tabel 28.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Puskesmas Kartoharjo Kabupaten Magetan tahun 2021

Dimensi	Target	Capaian	Keterangan
1. Persyaratan pelayanan	76,61	94,219	A (SANGAT BAIK)
2. Kompetensi petugas	76,61	94,766	A (SANGAT BAIK)
3. Prosedur pelayanan	76,61	93,516	A (SANGAT BAIK)
4. Perilaku petugas	76,61	97,188	A (SANGAT BAIK)
5. Kecepatan waktu pelayanan	76,61	93,672	A (SANGAT BAIK)
6. Sarana dan prasarana	76,61	85,859	B (BAIK)
7. Kewajaran biaya	76,61	96,016	A (SANGAT BAIK)
8. Penanganan pengaduan	76,61	89,297	A (SANGAT BAIK)
9. Kesesuaian produk pelayanan	76,61	93,984	A (SANGAT BAIK)
<b>NILAI IKM PUSKESMAS</b>	<b>76,61</b>	<b>93,17</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>



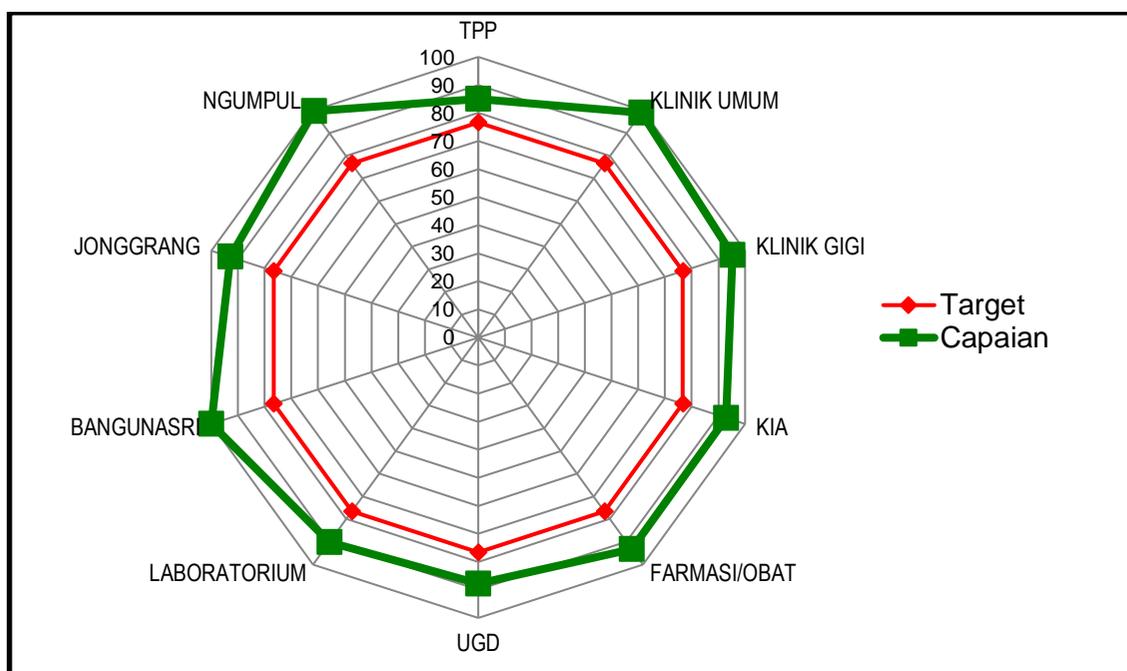
Gambar 28.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Puskesmas Kartoharjo Kabupaten Magetan tahun 2021

### 3.2.15 Puskesmas Rejomulyo

Tabel 29.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas Rejomulyo Kabupaten Magetan tahun 2021

Unit Pelayanan	Target	Capaian	Keterangan
TPP	76,61	85,00	B (BAIK)
KLINIK UMUM	76,61	98,89	A (SANGAT BAIK)
KLINIK GIGI	76,61	95,28	A (SANGAT BAIK)
KIA	76,61	92,92	A (SANGAT BAIK)
FARMASI/OBAT	76,61	93,19	A (SANGAT BAIK)
UGD	76,61	87,78	B (BAIK)
LABORATORIUM	76,61	90,14	A (SANGAT BAIK)
BANGUNASRI	76,61	100,00	A (SANGAT BAIK)
JONGGRANG	76,61	92,92	A (SANGAT BAIK)
NGUMPUL	76,61	99,58	A (SANGAT BAIK)
<b>NILAI IKM PUSKESMAS</b>	<b>76,61</b>	<b>93,57</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>

## Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

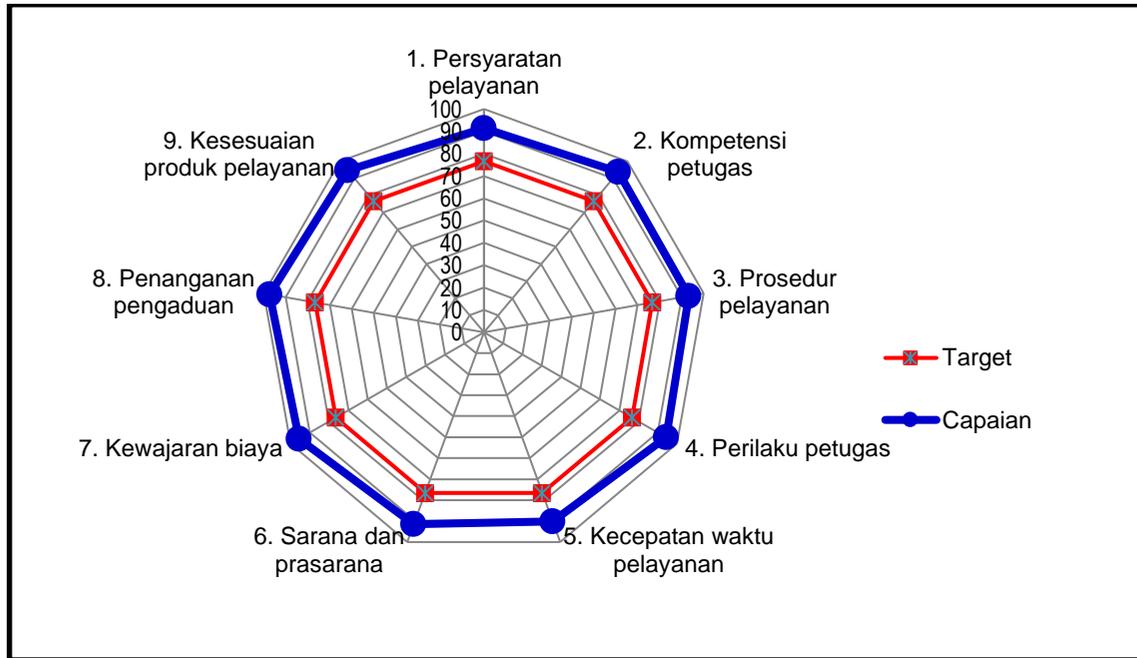


Gambar 29.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas Rejomulyo Kabupaten Magetan tahun 2021

Tabel 30.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Puskesmas Rejomulyo Kabupaten Magetan tahun 2021

Dimensi	Target	Capaian	Keterangan
1. Persyaratan pelayanan	76,61	91,375	A (SANGAT BAIK)
2. Kompetensi petugas	76,61	93,750	A (SANGAT BAIK)
3. Prosedur pelayanan	76,61	93,250	A (SANGAT BAIK)
4. Perilaku petugas	76,61	94,250	A (SANGAT BAIK)
5. Kecepatan waktu pelayanan	76,61	90,250	A (SANGAT BAIK)
6. Sarana dan prasarana	76,61	91,500	A (SANGAT BAIK)
7. Kewajaran biaya	76,61	95,625	A (SANGAT BAIK)
8. Penanganan pengaduan	76,61	97,375	A (SANGAT BAIK)
9. Kesesuaian produk pelayanan	76,61	94,750	A (SANGAT BAIK)
<b>NILAI IKM PUSKESMAS</b>	<b>76,61</b>	<b>93,57</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>

## Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

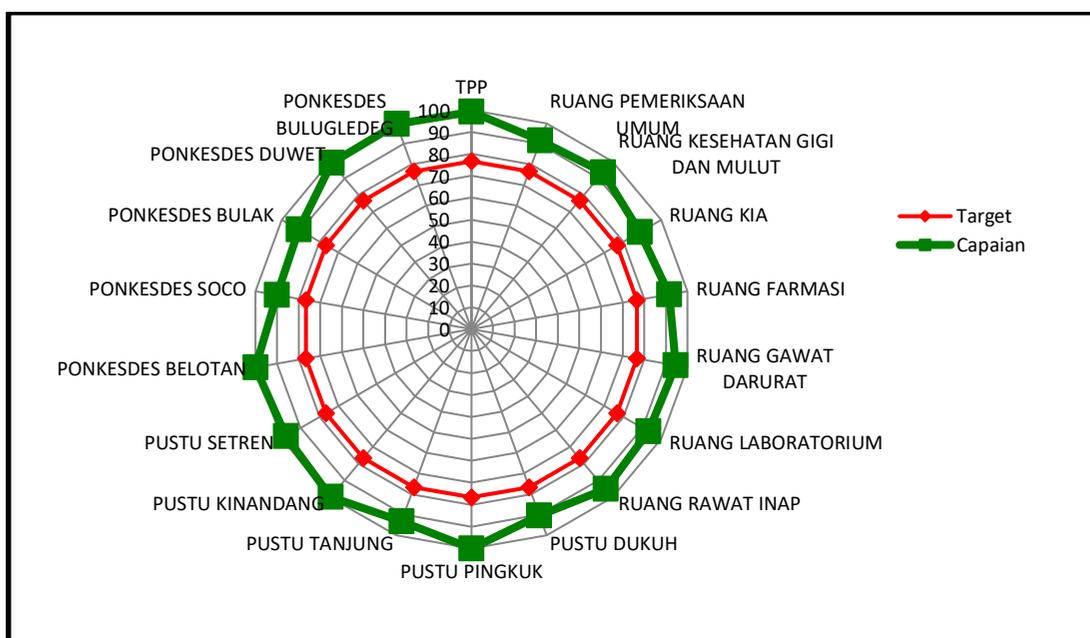


Gambar 30.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Puskesmas Rejomulyo Kabupaten Magetan tahun 2021

### 3.2.16 Puskesmas Bendo

Tabel 31.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas Bendo Kabupaten Magetan tahun 2021

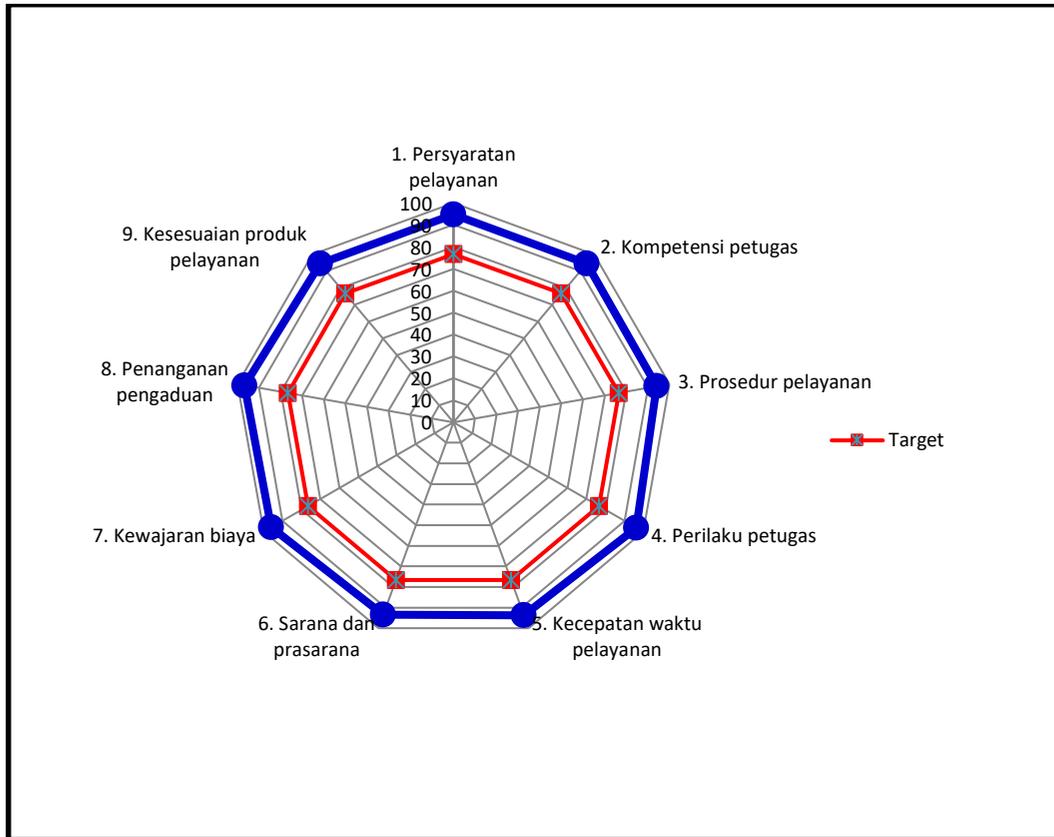
Unit Pelayanan	Target	Capaian	Keterangan
TPP	76,61	99,17	A (SANGAT BAIK)
RUANG PEMERIKSAAN UMUM	76,61	91,53	A (SANGAT BAIK)
RUANG KESEHATAN GIGI DAN MULUT	76,61	93,47	A (SANGAT BAIK)
RUANG KIA	76,61	88,61	A (SANGAT BAIK)
RUANG FARMASI	76,61	91,67	A (SANGAT BAIK)
RUANG GAWAT DARURAT	76,61	94,58	A (SANGAT BAIK)
RUANG LABORATORIUM	76,61	93,19	A (SANGAT BAIK)
RUANG RAWAT INAP	76,61	95,14	A (SANGAT BAIK)
PUSTU DUKUH	76,61	90,56	A (SANGAT BAIK)
PUSTU PINGKUK	76,61	100,00	A (SANGAT BAIK)
PUSTU TANJUNG	76,61	93,19	A (SANGAT BAIK)
PUSTU KINANDANG	76,61	99,72	A (SANGAT BAIK)
PUSTU SETREN	76,61	97,64	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES BELOTAN	76,61	100,00	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES SOCO	76,61	90,14	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES BULAK	76,61	90,83	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES DUWET	76,61	99,17	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES BULUGLEDEG	76,61	99,58	A (SANGAT BAIK)
<b>NILAI IKM PUSKESMAS</b>	<b>76,61</b>	<b>94,90</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>



Gambar 31.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas Bendo Kabupaten Magetan tahun 2021

Tabel 32.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Puskesmas Bendo Kabupaten Magetan tahun 2021

Dimensi	Target	Capaian	Keterangan
1. Persyaratan pelayanan	76,61	94,722	A (SANGAT BAIK)
2. Kompetensi petugas	76,61	94,583	A (SANGAT BAIK)
3. Prosedur pelayanan	76,61	94,097	A (SANGAT BAIK)
4. Perilaku petugas	76,61	96,250	A (SANGAT BAIK)
5. Kecepatan waktu pelayanan	76,61	93,750	A (SANGAT BAIK)
6. Sarana dan prasarana	76,61	93,542	A (SANGAT BAIK)
7. Kewajaran biaya	76,61	95,903	A (SANGAT BAIK)
8. Penanganan pengaduan	76,61	96,736	A (SANGAT BAIK)
9. Kesesuaian produk pelayanan	76,61	94,514	A (SANGAT BAIK)
<b>NILAI IKM PUSKESMAS</b>	<b>76,61</b>	<b>94,90</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>



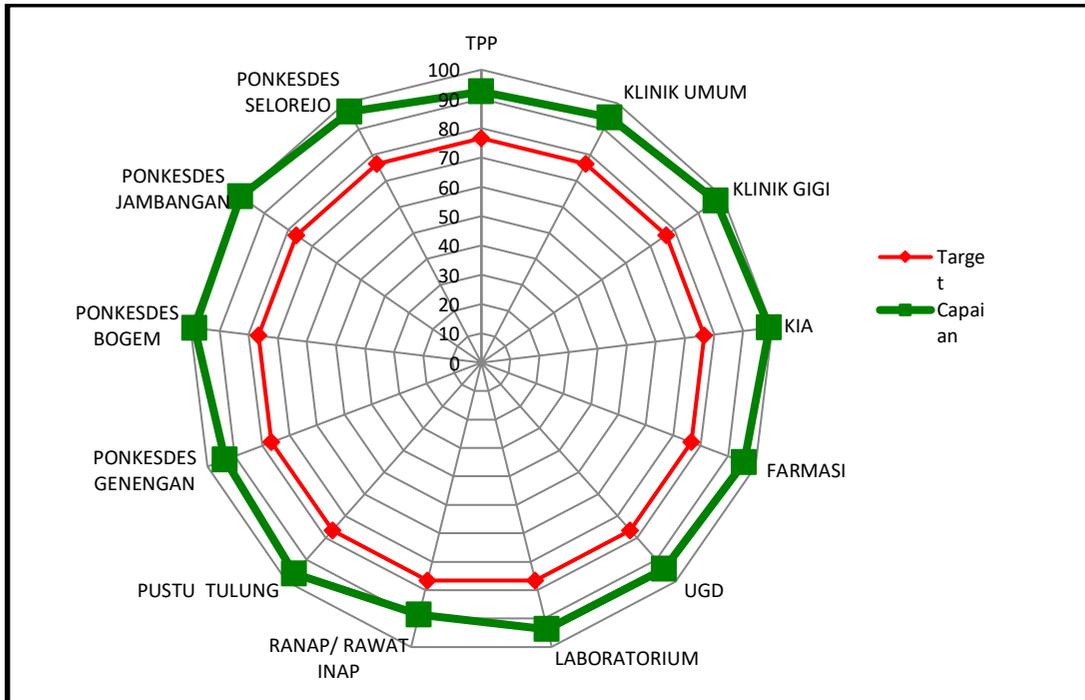
Gambar 32.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Puskesmas Bendo Kabupaten Magetan tahun 2021

### 3.2.17 Puskesmas Kawedanan

Tabel 33.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas Kawedanan Kabupaten Magetan tahun 2021

Unit Pelayanan	Target	Capaian	Keterangan
TPP	76,61	92,50	A (SANGAT BAIK)
KLINIK UMUM	76,61	94,44	A (SANGAT BAIK)
KLINIK GIGI	76,61	97,36	A (SANGAT BAIK)
KIA	76,61	99,03	A (SANGAT BAIK)
FARMASI	76,61	95,97	A (SANGAT BAIK)
UGD	76,61	94,03	A (SANGAT BAIK)
LABORATORIUM	76,61	93,75	A (SANGAT BAIK)
RANAP/ RAWAT INAP	76,61	88,61	A (SANGAT BAIK)
PUSTU TULUNG	76,61	96,25	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES GENENGAN	76,61	93,61	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES BOGEM	76,61	98,61	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES JAMBANGAN	76,61	99,86	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES SELOREJO	76,61	96,67	A (SANGAT BAIK)
<b>NILAI IKM PUSKESMAS</b>	<b>76,61</b>	<b>95,44</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>

## Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

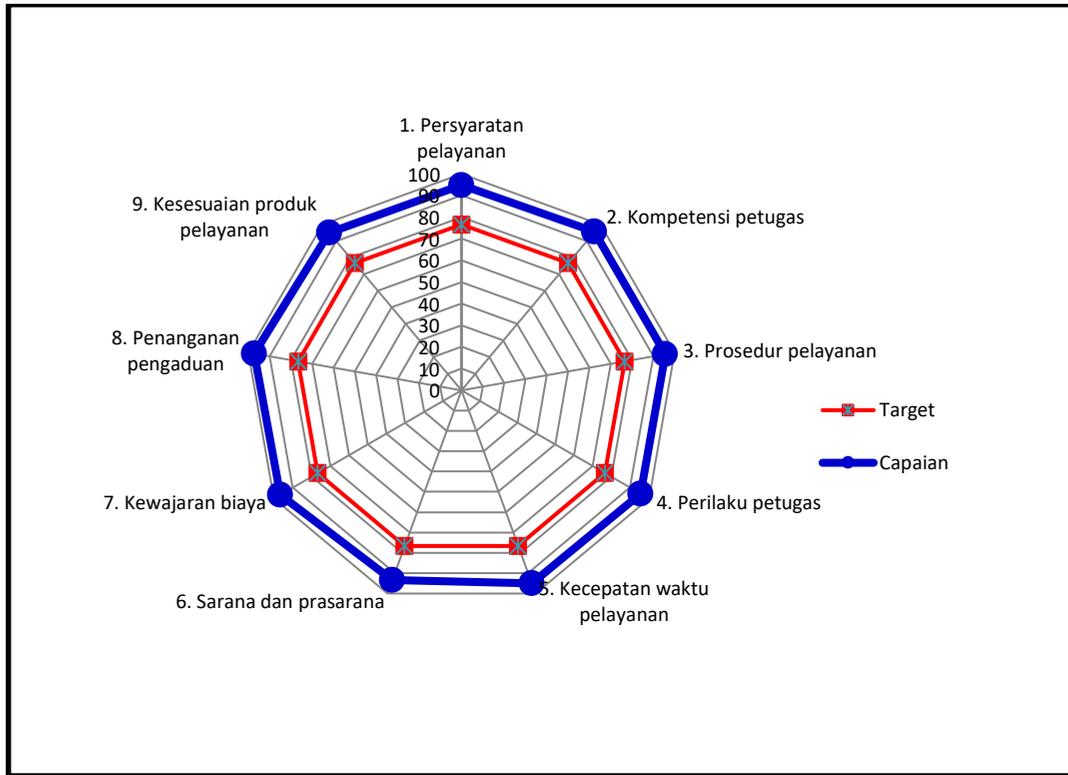


Gambar 33.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas Kawedanan Kabupaten Magetan tahun 2021

Tabel 34.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Puskesmas Kawedanan Kabupaten Magetan tahun 2021

Dimensi	Target	Capaian	Keterangan
1. Persyaratan pelayanan	76,61	94,808	A (SANGAT BAIK)
2. Kompetensi petugas	76,61	95,577	A (SANGAT BAIK)
3. Prosedur pelayanan	76,61	95,673	A (SANGAT BAIK)
4. Perilaku petugas	76,61	95,673	A (SANGAT BAIK)
5. Kecepatan waktu pelayanan	76,61	95,000	A (SANGAT BAIK)
6. Sarana dan prasarana	76,61	93,269	A (SANGAT BAIK)
7. Kewajaran biaya	76,61	96,635	A (SANGAT BAIK)
8. Penanganan pengaduan	76,61	97,212	A (SANGAT BAIK)
9. Kesesuaian produk pelayanan	76,61	95,096	A (SANGAT BAIK)
<b>NILAI IKM PUSKESMAS</b>	<b>76,61</b>	<b>95,44</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>

## Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

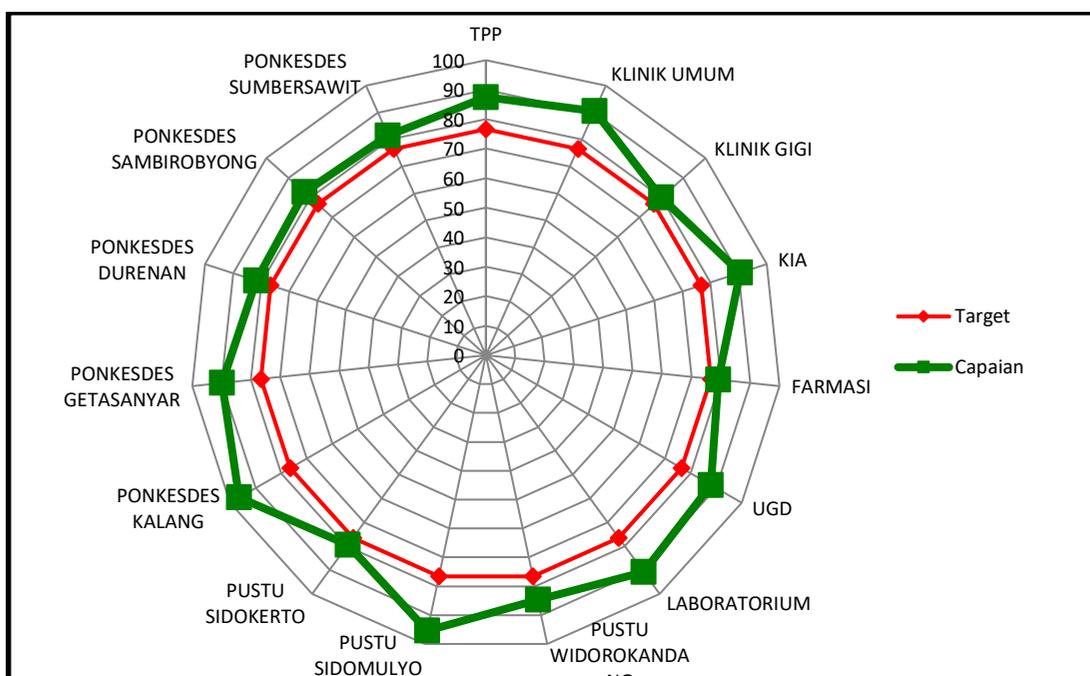


Tabel 34.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Puskesmas Kawedanan Kabupaten Magetan tahun 2021

### 3.2.18 Puskesmas Sidokerto

Tabel 35.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas Sidokerto Kabupaten Magetan tahun 2021

Unit Pelayanan	Target	Capaian	Keterangan
TPP	76,61	87,50	B (BAIK)
KLINIK UMUM	76,61	90,56	A (SANGAT BAIK)
KLINIK GIGI	76,61	79,86	B (BAIK)
KIA	76,61	90,56	A (SANGAT BAIK)
FARMASI	76,61	79,17	B (BAIK)
UGD	76,61	88,06	B (BAIK)
LABORATORIUM	76,61	90,83	A (SANGAT BAIK)
PUSTU WIDOROKANDANG	76,61	84,72	B (BAIK)
PUSTU SIDOMULYO	76,61	95,42	A (SANGAT BAIK)
PUSTU SIDOKERTO	76,61	79,44	B (BAIK)
PONKESDES KALANG	76,61	96,53	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES GETASANYAR	76,61	89,86	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES DURENAN	76,61	81,81	B (BAIK)
PONKESDES SAMBIROBYONG	76,61	82,64	B (BAIK)
PONKESDES SUMBERSAWIT	76,61	81,53	B (BAIK)
<b>NILAI IKM PUSKESMAS</b>	<b>76,61</b>	<b>86,56</b>	<b>B (BAIK)</b>

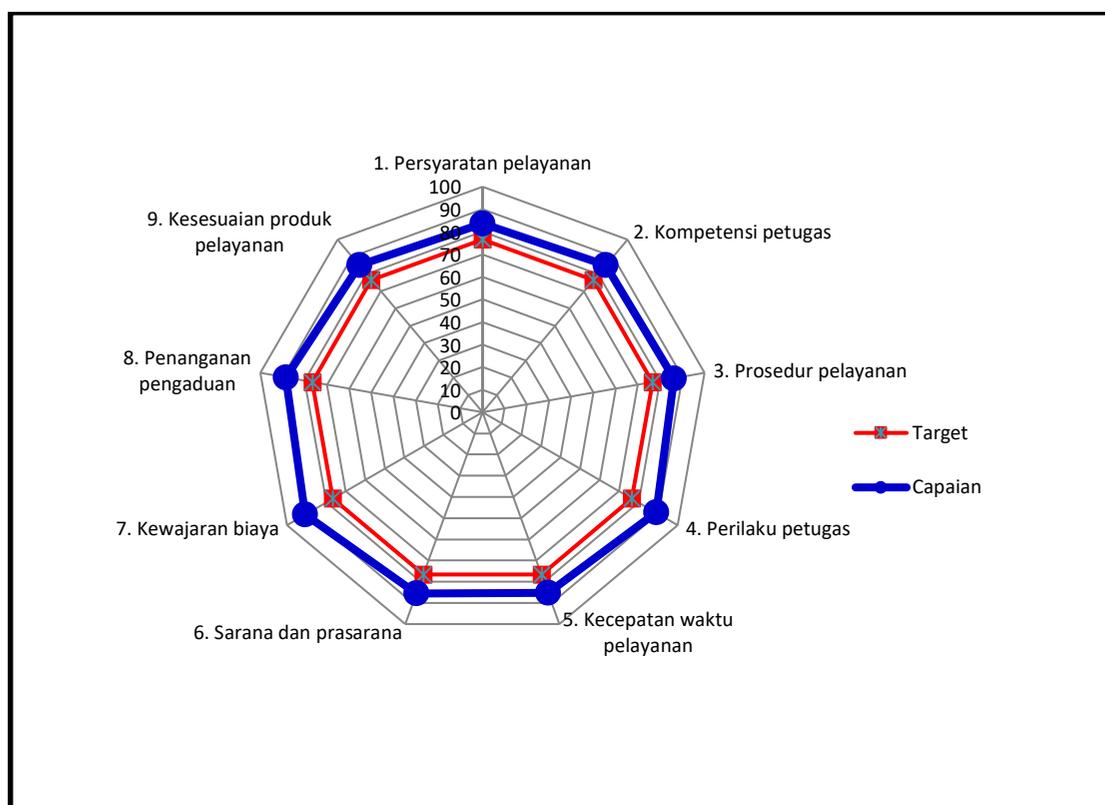


Gambar 35.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas Sidokerto Kabupaten Magetan tahun 2021

Tabel 36.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Puskesmas Sidokerto Kabupaten Magetan tahun 2021

Dimensi	Target	Capaian	Keterangan
1. Persyaratan pelayanan	76,61	83,667	B (BAIK)
2. Kompetensi petugas	76,61	85,083	B (BAIK)
3. Prosedur pelayanan	76,61	86,250	B (BAIK)
4. Perilaku petugas	76,61	89,000	A (SANGAT BAIK)
5. Kecepatan waktu pelayanan	76,61	85,167	B (BAIK)
6. Sarana dan prasarana	76,61	85,583	B (BAIK)
7. Kewajaran biaya	76,61	90,833	A (SANGAT BAIK)
8. Penanganan pengaduan	76,61	88,500	A (SANGAT BAIK)
9. Kesesuaian produk pelayanan	76,61	85,000	B (BAIK)
<b>NILAI IKM PUSKESMAS</b>	<b>76,61</b>	<b>86,56</b>	<b>B (BAIK)</b>

## Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

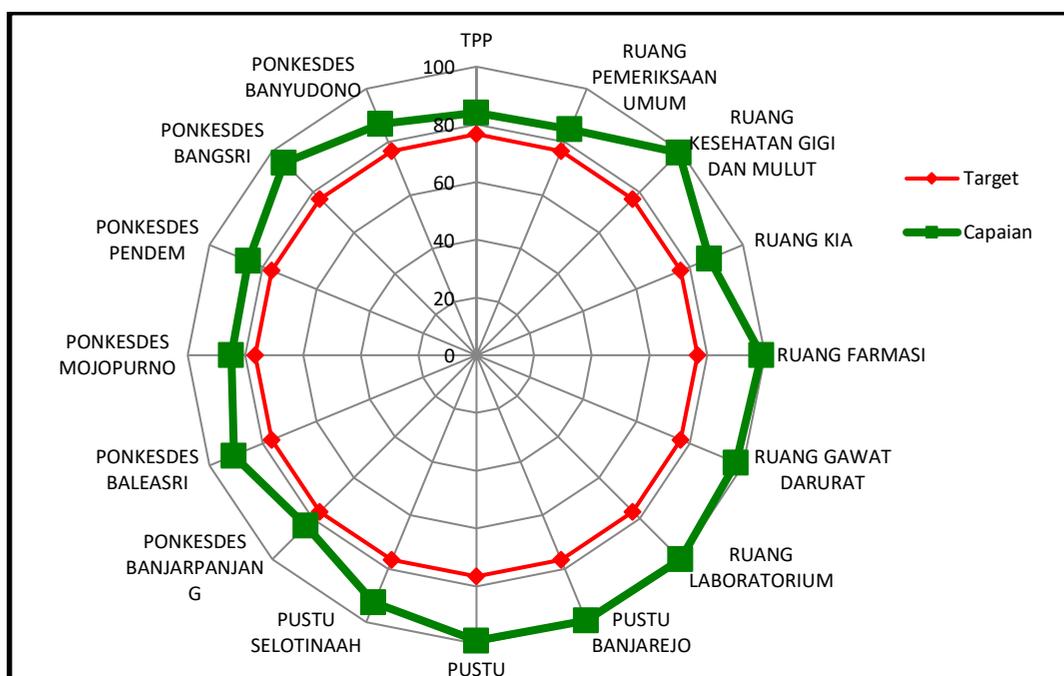


Gambar 36.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Puskesmas Sidokerto Kabupaten Magetan tahun 2021

### 3.2.19 Puskesmas Ngariboyo

Tabel 37.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas Ngariboyo Kabupaten Magetan tahun 2021

Unit Pelayanan	Target	Capaian	Keterangan
TPP	76,61	84,03	B (BAIK)
RUANG PEMERIKSAAN UMUM	76,61	84,72	B (BAIK)
RUANG KESEHATAN GIGI DAN MULUT	76,61	99,17	A (SANGAT BAIK)
RUANG KIA	76,61	87,36	B (BAIK)
RUANG FARMASI	76,61	98,75	A (SANGAT BAIK)
RUANG GAWAT DARURAT	76,61	97,36	A (SANGAT BAIK)
RUANG LABORATORIUM	76,61	100,00	A (SANGAT BAIK)
PUSTU BANJAREJO	76,61	99,44	A (SANGAT BAIK)
PUSTU SELOPANGGUNG	76,61	98,89	A (SANGAT BAIK)
PUSTU SELOTINAAH	76,61	92,78	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES BANJARPANJANG	76,61	83,61	B (BAIK)
PONKESDES BALEASRI	76,61	90,97	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES MOJOPURNO	76,61	84,86	B (BAIK)
PONKESDES PENDEM	76,61	85,42	B (BAIK)
PONKESDES BANGSRI	76,61	94,17	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES BANYUDONO	76,61	86,81	B (BAIK)
<b>NILAI IKM PUSKESMAS</b>	<b>76,61</b>	<b>91,77</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>

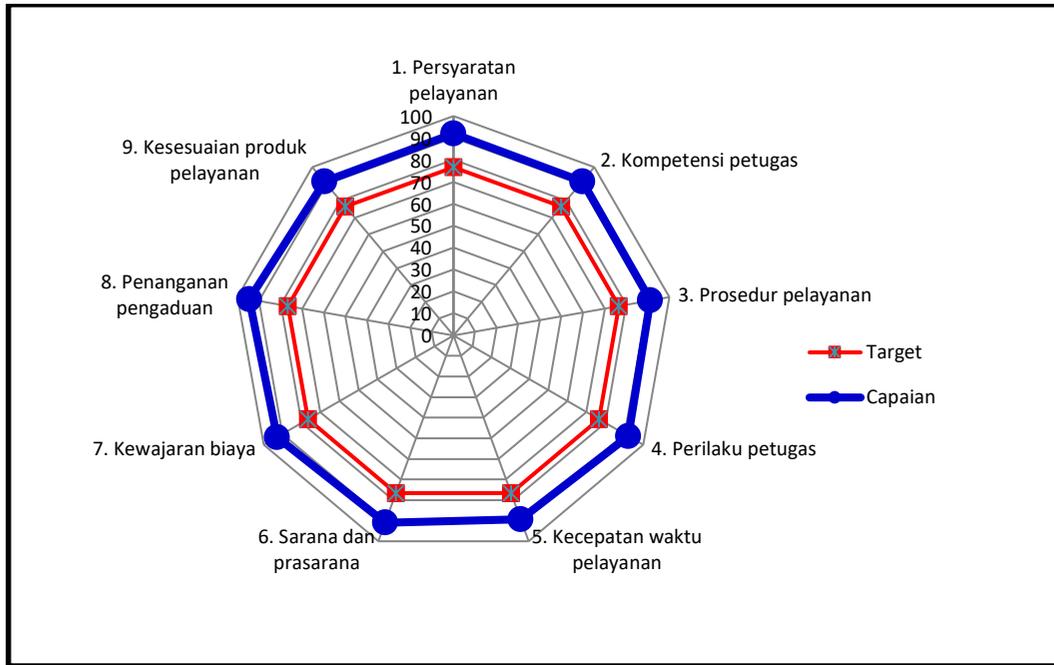


Gambar 37.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas Ngariboyo Kabupaten Magetan tahun 2021

Tabel 38.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Puskesmas Ngariboyo Kabupaten Magetan tahun 2021

Dimensi	Target	Capaian	Keterangan
1. Persyaratan pelayanan	76,61	91,953	A (SANGAT BAIK)
2. Kompetensi petugas	76,61	91,563	A (SANGAT BAIK)
3. Prosedur pelayanan	76,61	91,172	A (SANGAT BAIK)
4. Perilaku petugas	76,61	92,031	A (SANGAT BAIK)
5. Kecepatan waktu pelayanan	76,61	89,453	A (SANGAT BAIK)
6. Sarana dan prasarana	76,61	91,016	A (SANGAT BAIK)
7. Kewajaran biaya	76,61	92,813	A (SANGAT BAIK)
8. Penanganan pengaduan	76,61	94,531	A (SANGAT BAIK)
9. Kesesuaian produk pelayanan	76,61	91,406	A (SANGAT BAIK)
<b>NILAI IKM PUSKESMAS</b>	<b>76,61</b>	<b>91,77</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>

## Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat



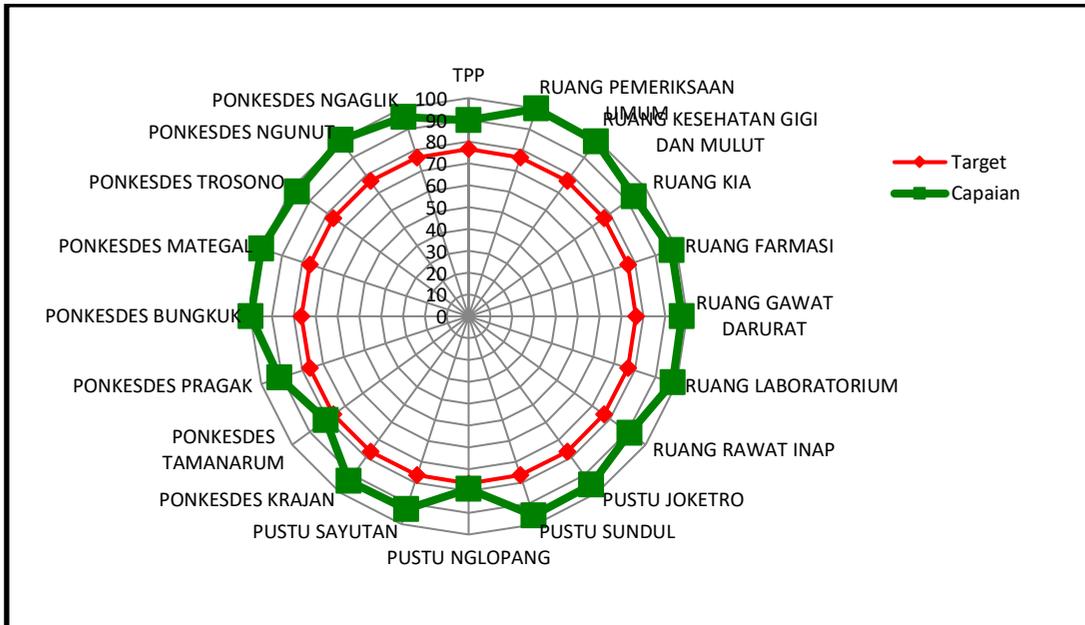
Tabel 38.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Puskesmas Ngariboyo Kabupaten Magetan tahun 2021

### 3.2.20 Puskesmas Parang

Tabel 39.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas Parang Kabupaten Magetan tahun 2021

Unit Pelayanan	Target	Capaian	Keterangan
TPP	76,61	89,86	A (SANGAT BAIK)
RUANG PEMERIKSAAN UMUM	76,61	100,00	A (SANGAT BAIK)
RUANG KESEHATAN GIGI DAN MULUT	76,61	99,03	A (SANGAT BAIK)
RUANG KIA	76,61	93,61	A (SANGAT BAIK)
RUANG FARMASI	76,61	97,78	A (SANGAT BAIK)
RUANG GAWAT DARURAT	76,61	97,64	A (SANGAT BAIK)
RUANG LABORATORIUM	76,61	98,19	A (SANGAT BAIK)
RUANG RAWAT INAP	76,61	91,11	A (SANGAT BAIK)
PUSTU JOKETRO	76,61	95,42	A (SANGAT BAIK)
PUSTU SUNDUL	76,61	95,97	A (SANGAT BAIK)
PUSTU NGLOPANG	76,61	79,17	B (BAIK)
PUSTU SAYUTAN	76,61	92,92	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES KRAJAN	76,61	93,33	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES TAMANARUM	76,61	80,83	B (BAIK)
PONKESDES PRAGAK	76,61	91,25	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES BUNGKUK	76,61	99,86	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES MATEGAL	76,61	100,00	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES TROSONO	76,61	97,08	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES NGUNUT	76,61	99,72	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES NGAGLIK	76,61	96,11	A (SANGAT BAIK)
<b>NILAI IKM PUSKESMAS</b>	<b>76,61</b>	<b>94,44</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>

## Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

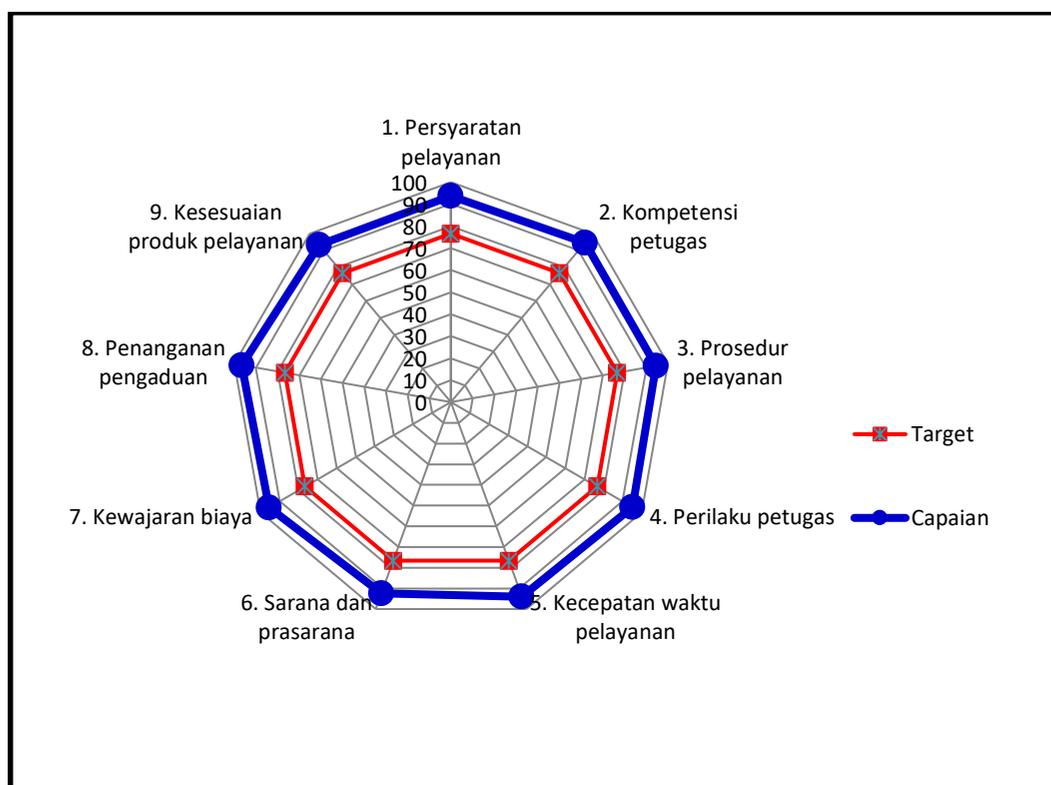


Gambar 39.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas Parang Kabupaten Magetan tahun 2021

Tabel 40.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Puskesmas Parang Kabupaten Magetan tahun 2021

Dimensi	Target	Capaian	Keterangan
1. Persyaratan pelayanan	76,61	93,688	A (SANGAT BAIK)
2. Kompetensi petugas	76,61	94,688	A (SANGAT BAIK)
3. Prosedur pelayanan	76,61	94,500	A (SANGAT BAIK)
4. Perilaku petugas	76,61	95,250	A (SANGAT BAIK)
5. Kecepatan waktu pelayanan	76,61	94,063	A (SANGAT BAIK)
6. Sarana dan prasarana	76,61	92,375	A (SANGAT BAIK)
7. Kewajaran biaya	76,61	95,563	A (SANGAT BAIK)
8. Penanganan pengaduan	76,61	96,563	A (SANGAT BAIK)
9. Kesesuaian produk pelayanan	76,61	93,313	A (SANGAT BAIK)
<b>NILAI IKM PUSKESMAS</b>	<b>76,61</b>	<b>94,44</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>

## Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat



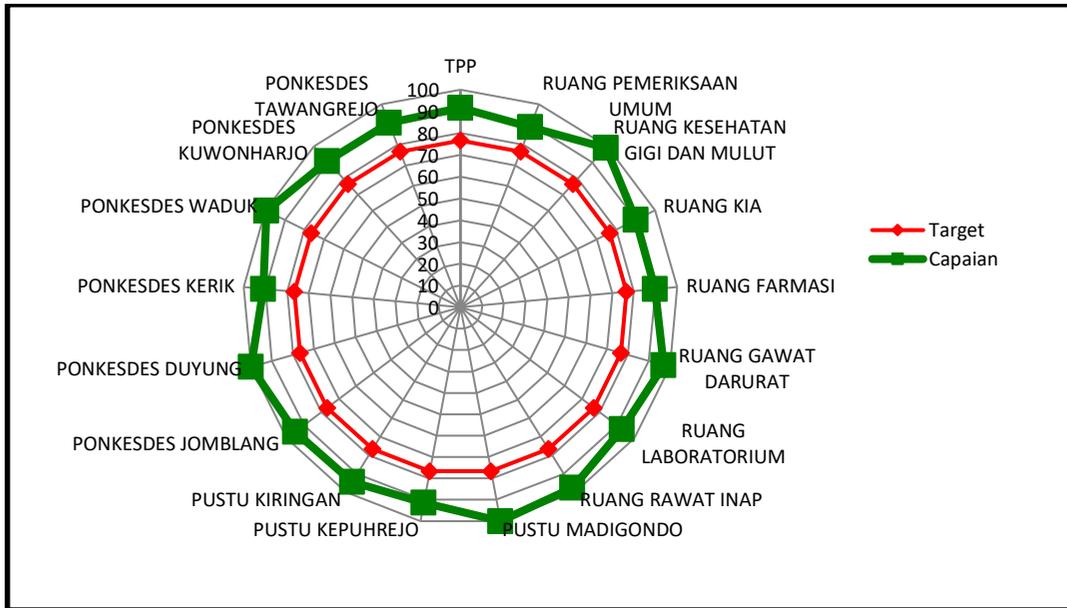
Gambar 40.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Puskesmas Parang Kabupaten Magetan tahun 2021

### 3.2.21 Puskesmas Takeran

Tabel 41.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas Takeran Kabupaten Magetan tahun 2021

Unit Pelayanan	Target	Capaian	Keterangan
TPP	76,61	91,67	A (SANGAT BAIK)
RUANG PEMERIKSAAN UMUM	76,61	88,89	A (SANGAT BAIK)
RUANG KESEHATAN GIGI DAN MULUT	76,61	99,17	A (SANGAT BAIK)
RUANG KIA	76,61	90,00	A (SANGAT BAIK)
RUANG FARMASI	76,61	89,72	A (SANGAT BAIK)
RUANG GAWAT DARURAT	76,61	97,08	A (SANGAT BAIK)
RUANG LABORATORIUM	76,61	92,92	A (SANGAT BAIK)
RUANG RAWAT INAP	76,61	97,64	A (SANGAT BAIK)
PUSTU MADIGONDO	76,61	100,00	A (SANGAT BAIK)
PUSTU KEPUHREJO	76,61	91,39	A (SANGAT BAIK)
PUSTU KIRINGAN	76,61	94,44	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES JOMBLANG	76,61	95,00	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES DUYUNG	76,61	100,00	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES KERIK	76,61	90,97	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES WADUK	76,61	99,44	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES KUWONHARJO	76,61	90,69	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES TAWANGREJO	76,61	90,97	A (SANGAT BAIK)
<b>NILAI IKM PUSKESMAS</b>	<b>76,61</b>	<b>94,12</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>

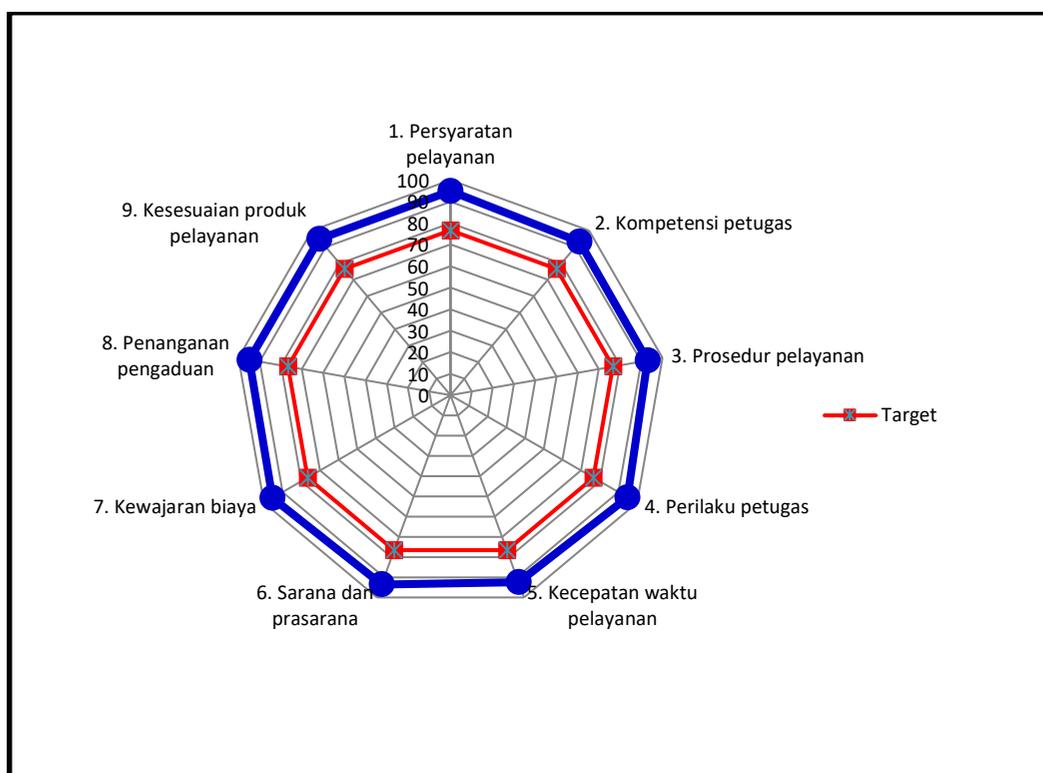
## Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat



Gambar 41.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas Takeran Kabupaten Magetan tahun 2021

Tabel 42.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Puskesmas Takeran Kabupaten Magetan tahun 2021

Dimensi	Target	Capaian	Keterangan
1. Persyaratan pelayanan	76,61	94,853	A (SANGAT BAIK)
2. Kompetensi petugas	76,61	93,162	A (SANGAT BAIK)
3. Prosedur pelayanan	76,61	92,941	A (SANGAT BAIK)
4. Perilaku petugas	76,61	94,853	A (SANGAT BAIK)
5. Kecepatan waktu pelayanan	76,61	92,574	A (SANGAT BAIK)
6. Sarana dan prasarana	76,61	93,603	A (SANGAT BAIK)
7. Kewajaran biaya	76,61	95,515	A (SANGAT BAIK)
8. Penanganan pengaduan	76,61	94,853	A (SANGAT BAIK)
9. Kesesuaian produk pelayanan	76,61	94,706	A (SANGAT BAIK)
<b>NILAI IKM PUSKESMAS</b>	<b>76,61</b>	<b>94,12</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>



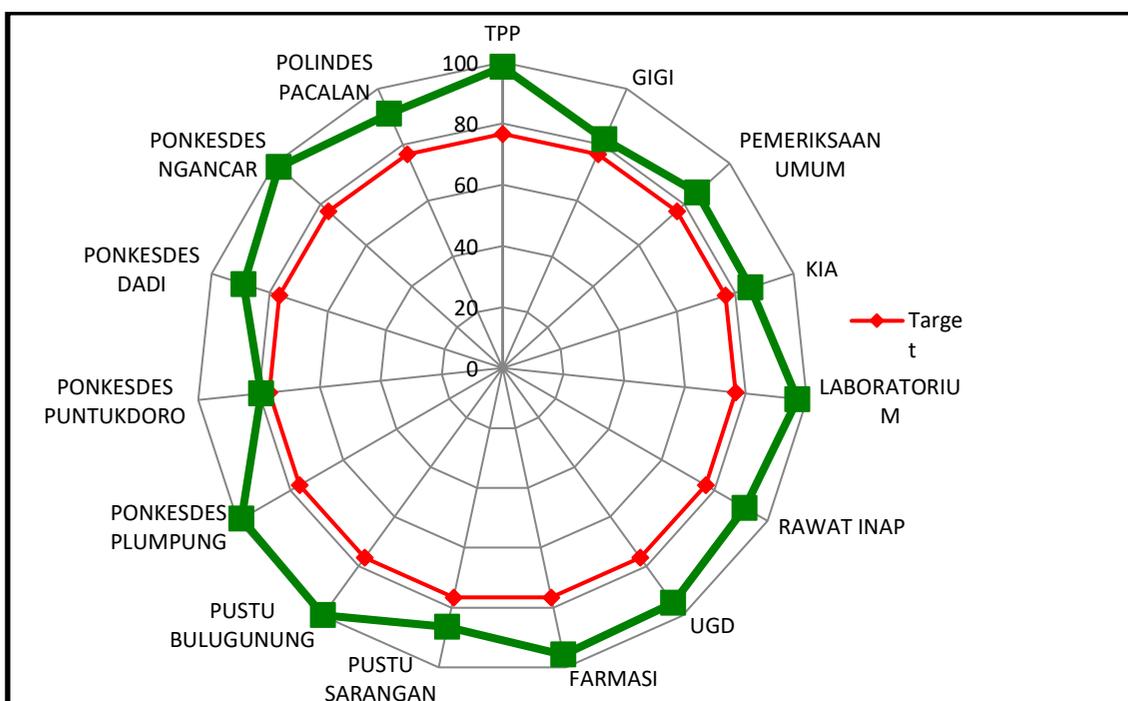
Gambar 42.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Puskesmas Takeran Kabupaten Magetan tahun 2021

### 3.2.22 Puskesmas Plaosan

Tabel 43.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas Plaosan Kabupaten Magetan tahun 2021

Unit Pelayanan	Target	Capaian	Keterangan
TPP	76,61	98,47	A (SANGAT BAIK)
GIGI	76,61	81,81	B (BAIK)
PEMERIKSAAN UMUM	76,61	85,69	B (BAIK)
KIA	76,61	85,14	B (BAIK)
LABORATORIUM	76,61	96,94	A (SANGAT BAIK)
RAWAT INAP	76,61	91,39	A (SANGAT BAIK)
UGD	76,61	94,86	A (SANGAT BAIK)
FARMASI	76,61	95,83	A (SANGAT BAIK)
PUSTU SARANGAN	76,61	86,53	B (BAIK)
PUSTU BULUGUNUNG	76,61	99,86	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES PLUMPUNG	76,61	98,47	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES PUNUKDORO	76,61	79,31	B (BAIK)
PONKESDES DADI	76,61	88,89	A (SANGAT BAIK)
PONKESDES NGANCAR	76,61	98,33	A (SANGAT BAIK)
POLINDES PACALAN	76,61	91,11	A (SANGAT BAIK)
<b>NILAI IKM PUSKESMAS</b>	<b>76,61</b>	<b>91,51</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>

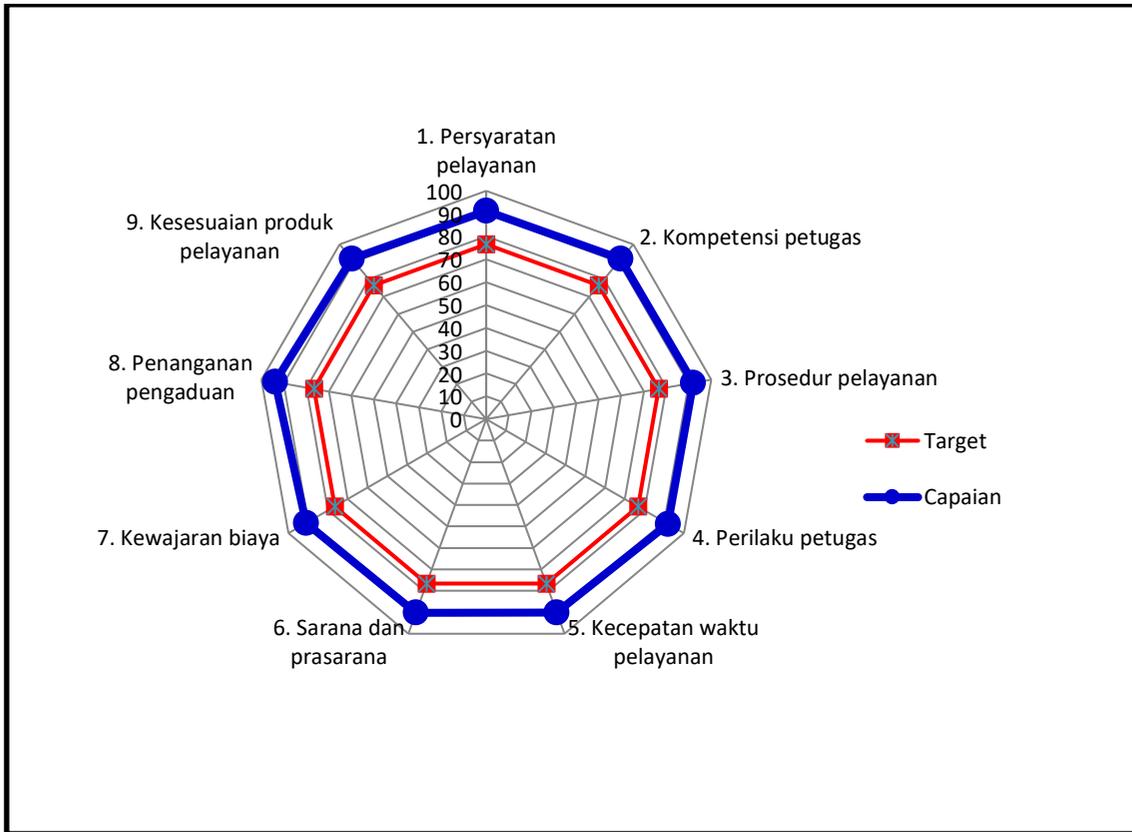
## Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat



Gambar 43.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas Plaosan Kabupaten Magetan tahun 2021

Tabel 44.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Puskesmas Plaosan Kabupaten Magetan tahun 2021

Dimensi	Target	Capaian	Keterangan
1. Persyaratan pelayanan	76,61	91,167	A (SANGAT BAIK)
2. Kompetensi petugas	76,61	91,583	A (SANGAT BAIK)
3. Prosedur pelayanan	76,61	92,000	A (SANGAT BAIK)
4. Perilaku petugas	76,61	91,833	A (SANGAT BAIK)
5. Kecepatan waktu pelayanan	76,61	90,167	A (SANGAT BAIK)
6. Sarana dan prasarana	76,61	90,250	A (SANGAT BAIK)
7. Kewajaran biaya	76,61	91,083	A (SANGAT BAIK)
8. Penanganan pengaduan	76,61	93,917	A (SANGAT BAIK)
9. Kesesuaian produk pelayanan	76,61	91,583	A (SANGAT BAIK)
<b>NILAI IKM PUSKEMAS</b>	<b>76,61</b>	<b>91,51</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>

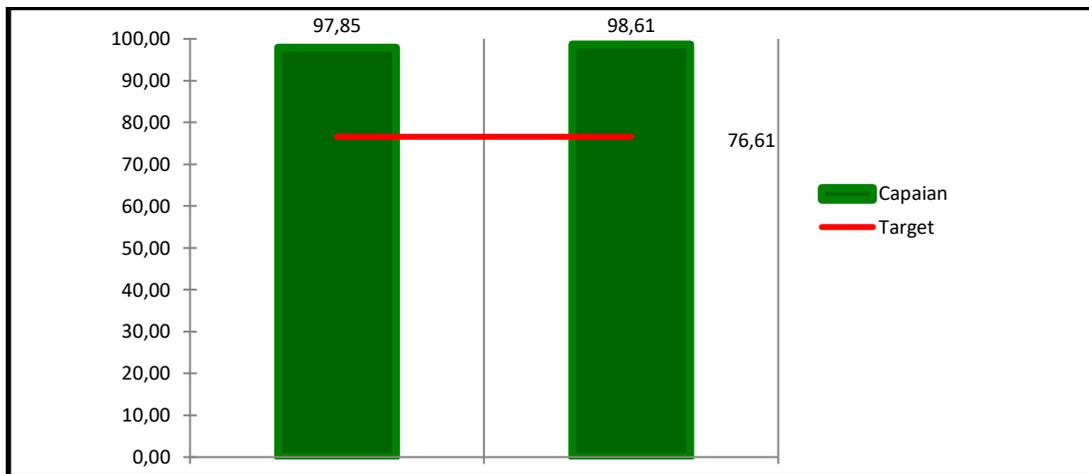


Gambar 44.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Puskesmas Plaosan Kabupaten Magetan tahun 2021

### 3.2.23. INSTALASI FARMASI KESEHATAN

Tabel 45.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan IFK Kabupaten Magetan tahun 2021

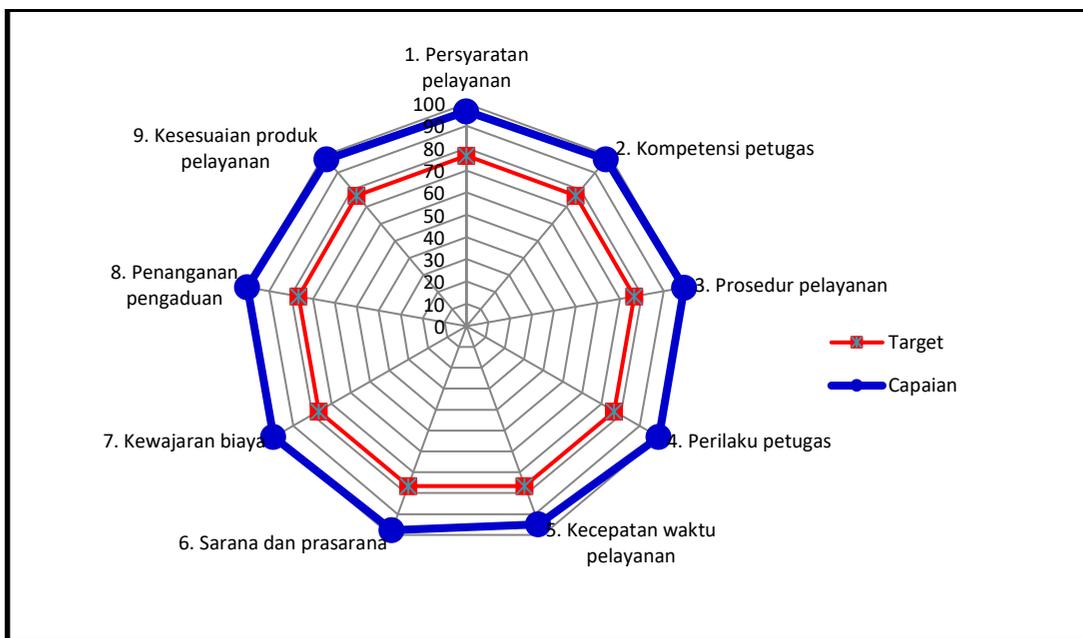
Unit Pelayanan	Target	Capaian	Keterangan
Pelayanan vaksin	76,61	97,85	A (SANGAT BAIK)
Pelayanan Obat	76,61	98,61	A (SANGAT BAIK)
<b>NILAI IKM IFK MAGETAN</b>	<b>76,61</b>	<b>98,23</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>



Gambar 45.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan IFK Kabupaten Magetan tahun 2021

Tabel 46.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan IFK Kabupaten Magetan tahun 2021

Dimensi	Target	Capaian	Keterangan
1. Persyaratan pelayanan	76,61	96,591	A (SANGAT BAIK)
2. Kompetensi petugas	76,61	97,727	A (SANGAT BAIK)
3. Prosedur pelayanan	76,61	99,432	A (SANGAT BAIK)
4. Perilaku petugas	76,61	100,000	A (SANGAT BAIK)
5. Kecepatan waktu pelayanan	76,61	94,886	A (SANGAT BAIK)
6. Sarana dan prasarana	76,61	97,727	A (SANGAT BAIK)
7. Kewajaran biaya	76,61	100,000	A (SANGAT BAIK)
8. Penanganan pengaduan	76,61	100,000	A (SANGAT BAIK)
9. Kesesuaian produk pelayanan	76,61	97,727	A (SANGAT BAIK)
<b>NILAI IKM IFK MAGETAN</b>	<b>76,61</b>	<b>98,23</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>

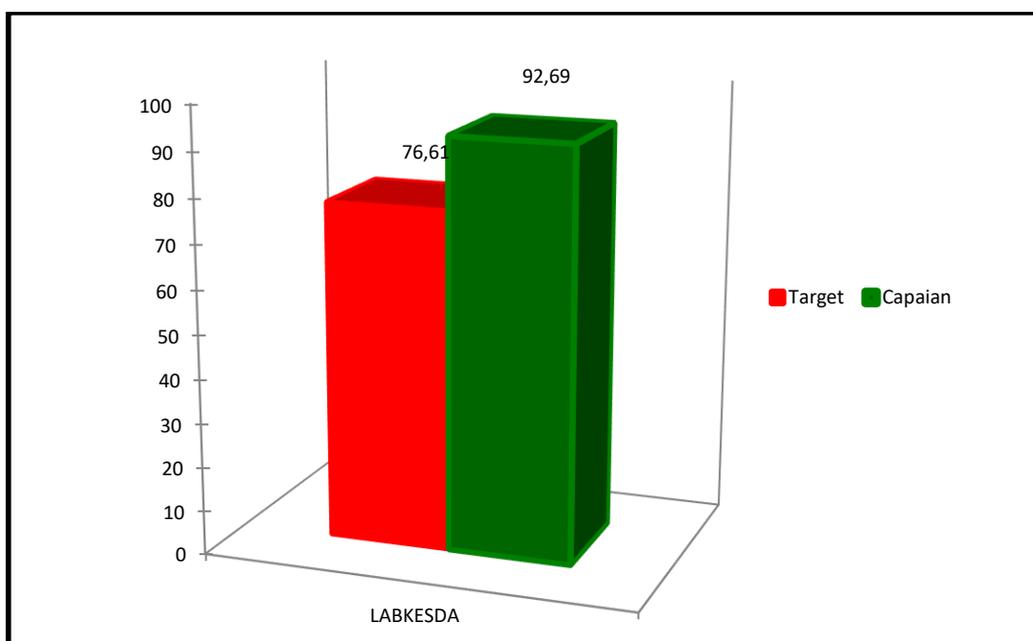


Gambar 46.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan IFK Kabupaten Magetan tahun 2021

### 3.2.24. LABORATOIUM KESEHATAN DAERAH

Tabel 47.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan LABKESDA Kabupaten Magetan tahun 2021

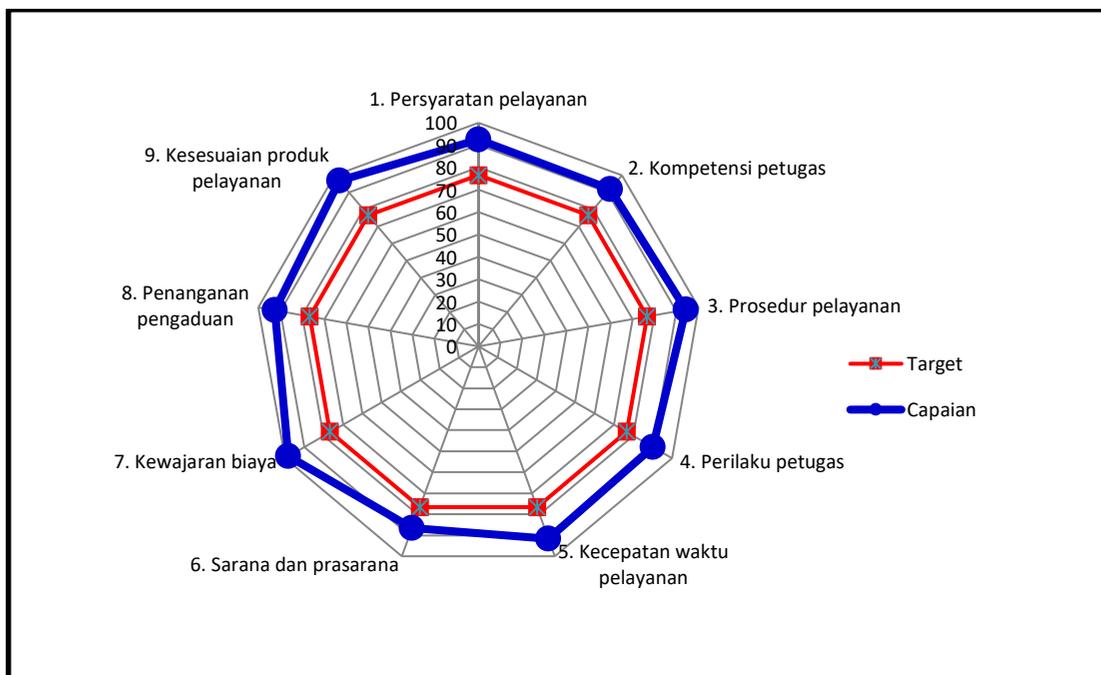
Unit Pelayanan	Target	Capaian	Keterangan
LABKESDA	76,61	92,69	A (SANGAT BAIK)
<b>NILAI IKM LABKESDA MAGETAN</b>	<b>76,61</b>	<b>92,69</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>



Gambar 47.a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan LABKESDA Kabupaten Magetan tahun 2021

Tabel 48.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan LABKESDA Kabupaten Magetan tahun 2021

Dimensi	Target	Capaian	Keterangan
1. Persyaratan pelayanan	76,61	92,500	A (SANGAT BAIK)
2. Kompetensi petugas	76,61	91,667	A (SANGAT BAIK)
3. Prosedur pelayanan	76,61	94,167	A (SANGAT BAIK)
4. Perilaku petugas	76,61	90,000	A (SANGAT BAIK)
5. Kecepatan waktu pelayanan	76,61	91,667	A (SANGAT BAIK)
6. Sarana dan prasarana	76,61	86,667	B (BAIK)
7. Kewajaran biaya	76,61	98,333	A (SANGAT BAIK)
8. Penanganan pengaduan	76,61	92,500	A (SANGAT BAIK)
9. Kesesuaian produk pelayanan	76,61	96,667	A (SANGAT BAIK)
<b>NILAI IKM LABKESDA MAGETAN</b>	<b>76,61</b>	<b>92,69</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>



Gambar 48.b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan LABKESDA Kabupaten Magetan tahun 2021

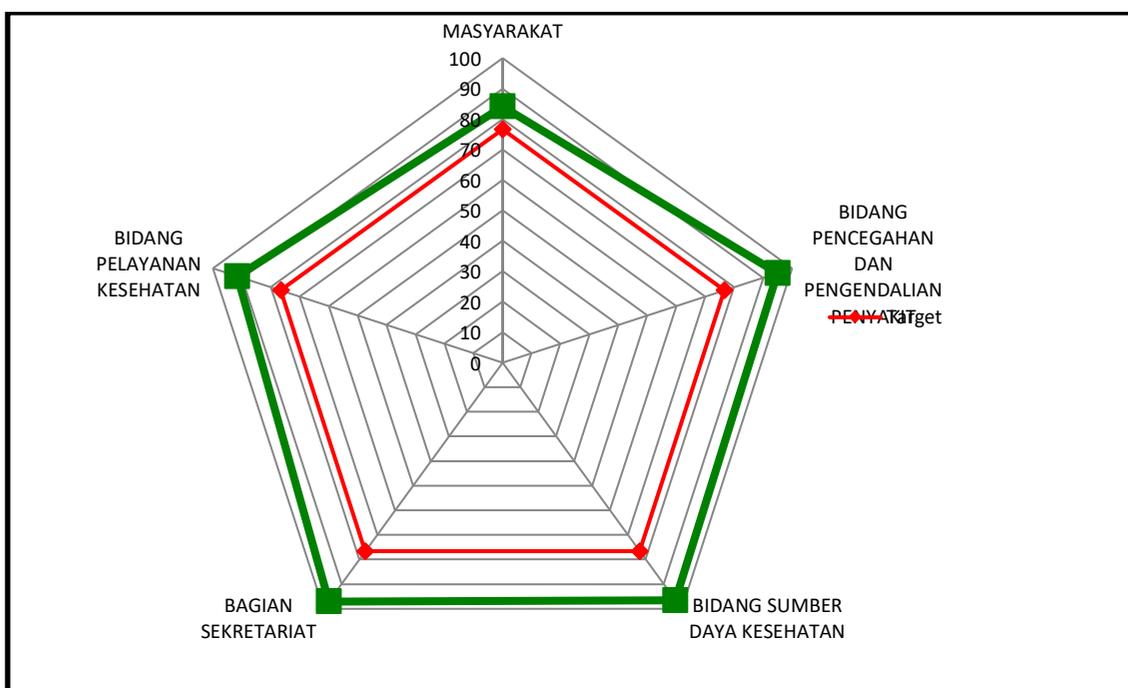
### 3.2.25 Kantor Dinkes

#### 1. Dinkes Internal

Tabel 49.1a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Dinkes Internal Kabupaten Magetan tahun 2021

Unit Pelayanan	Target	Capaian	Keterangan
BIDANG KESEHATAN MASYARAKAT	76,61	84,09	B (BAIK)
BIDANG PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT	76,61	94,95	A (SANGAT BAIK)
BIDANG SUMBER DAYA KESEHATAN	76,61	96,59	A (SANGAT BAIK)
BAGIAN SEKRETARIAT	76,61	97,10	A (SANGAT BAIK)
BIDANG PELAYANAN KESEHATAN	76,61	91,54	A (SANGAT BAIK)
<b>NILAI IKM DINKES MAGETAN (internal)</b>	<b>76,61</b>	<b>92,85</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>

## Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

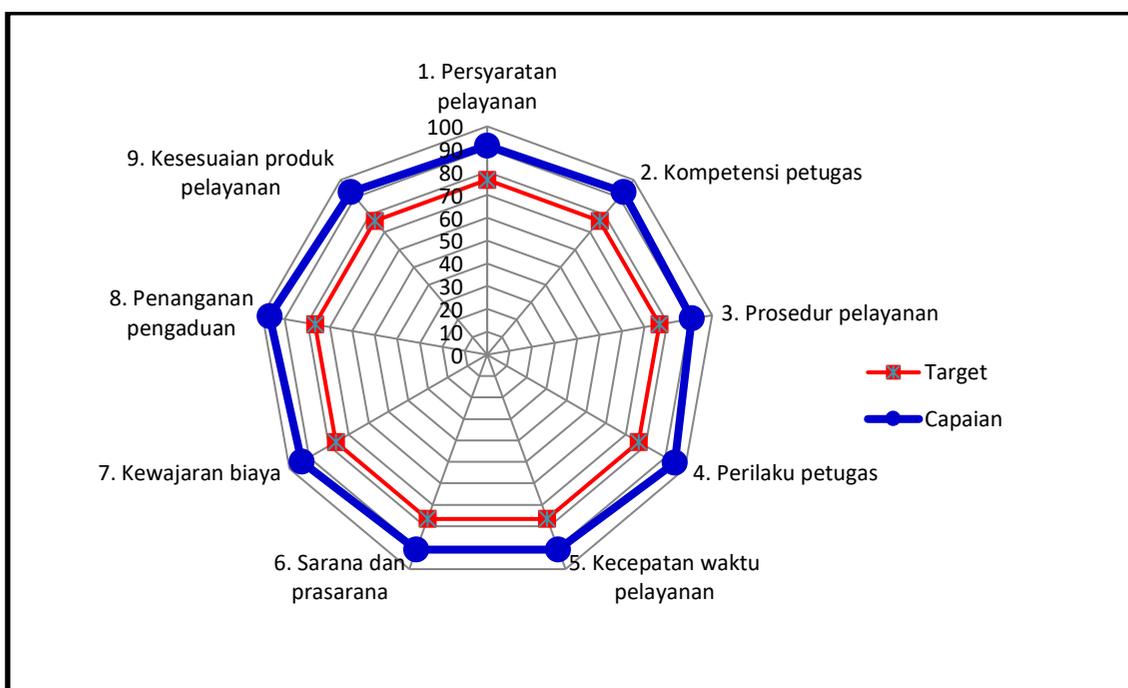


Gambar 49.1a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Dinkes Internal Kabupaten Magetan tahun 2021

Tabel 50.1b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Dinkes Internal Kabupaten Magetan tahun 2021

Dimensi	Target	Capaian	Keterangan
1. Persyaratan pelayanan	76,61	91,591	A (SANGAT BAIK)
2. Kompetensi petugas	76,61	92,955	A (SANGAT BAIK)
3. Prosedur pelayanan	76,61	90,909	A (SANGAT BAIK)
4. Perilaku petugas	76,61	94,773	A (SANGAT BAIK)
5. Kecepatan waktu pelayanan	76,61	90,909	A (SANGAT BAIK)
6. Sarana dan prasarana	76,61	90,909	A (SANGAT BAIK)
7. Kewajaran biaya	76,61	93,864	A (SANGAT BAIK)
8. Penanganan pengaduan	76,61	96,818	A (SANGAT BAIK)
9. Kesesuaian produk pelayanan	76,61	92,955	A (SANGAT BAIK)
<b>NILAI IKM DINKES MAGETAN (internal)</b>	<b>76,61</b>	<b>92,85</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>

## Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat



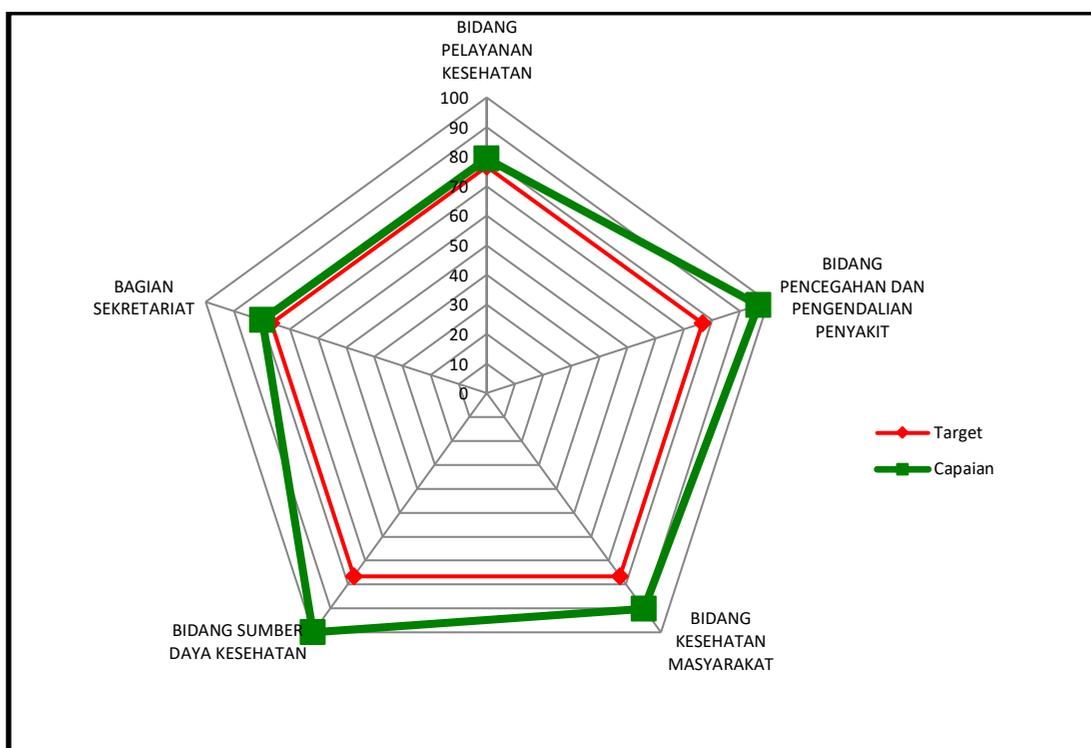
Gambar 50.1b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Dinkes Internal Kabupaten Magetan tahun 2021

### 2. Kantor Dinkes External

Tabel 50.2a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Dinkes External Kabupaten Magetan tahun 2021

Unit Pelayanan	Target	Capaian	Keterangan
BIDANG PELAYANAN KESEHATAN	76,61	79,31	B (BAIK)
BIDANG PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT	76,61	96,53	A (SANGAT BAIK)
BIDANG KESEHATAN MASYARAKAT	76,61	90,28	A (SANGAT BAIK)
BIDANG SUMBER DAYA KESEHATAN	76,61	100,00	A (SANGAT BAIK)
BAGIAN SEKRETARIAT	76,61	79,86	B (BAIK)
<b>NILAI IKM DINKES MAGETAN (eksternal)</b>	<b>76,61</b>	<b>89,19</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>

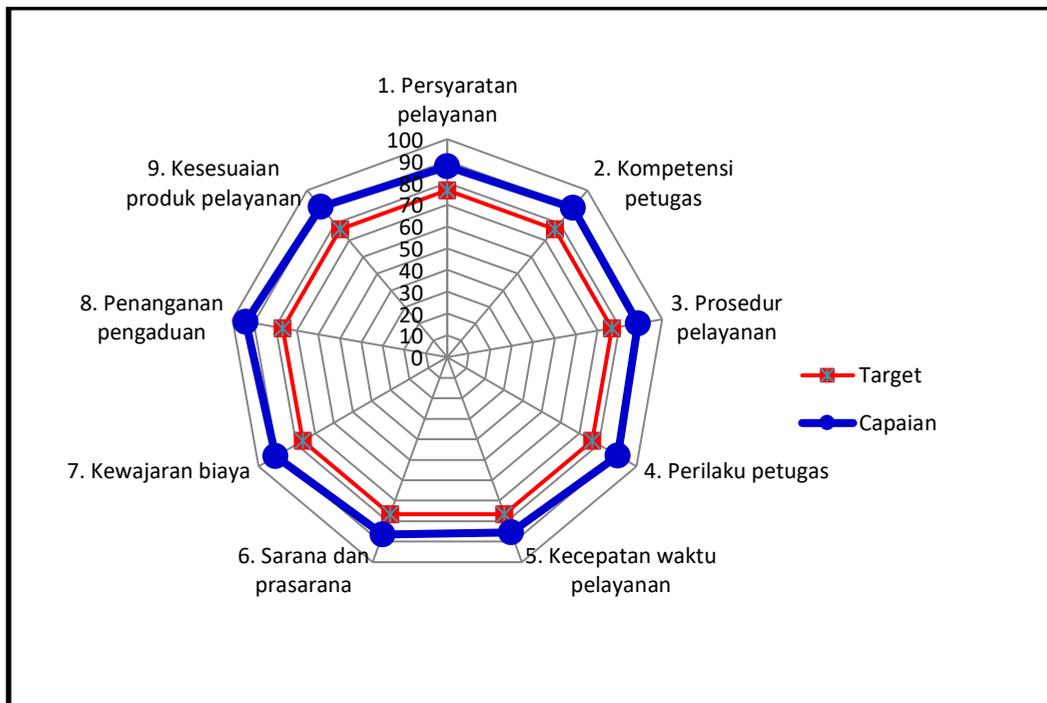
## Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat



Gambar 50.2a. Hasil SKM Berdasarkan Unit Pelayanan Dinkes External Kabupaten Magetan tahun 2021

Tabel 50.2b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Dinkes External Kabupaten Magetan tahun 2021

Dimensi	Target	Capaian	Keterangan
1. Persyaratan pelayanan	76,61	87,500	B (BAIK)
2. Kompetensi petugas	76,61	89,500	A (SANGAT BAIK)
3. Prosedur pelayanan	76,61	88,750	A (SANGAT BAIK)
4. Perilaku petugas	76,61	90,250	A (SANGAT BAIK)
5. Kecepatan waktu pelayanan	76,61	85,500	B (BAIK)
6. Sarana dan prasarana	76,61	86,500	B (BAIK)
7. Kewajaran biaya	76,61	91,000	A (SANGAT BAIK)
8. Penanganan pengaduan	76,61	93,750	A (SANGAT BAIK)
9. Kesesuaian produk pelayanan	76,61	90,000	A (SANGAT BAIK)
<b>NILAI IKM DINKES MAGETAN (eksternal)</b>	<b>76,61</b>	<b>89,19</b>	<b>A (SANGAT BAIK)</b>



Gambar 50.2b. Hasil SKM Berdasarkan Dimensi Pelayanan Dinkes External Kabupaten Magetan tahun 2021

**Hasil Indeks Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Dimensi layanan Dinas Kesehatan, UPTD Puskesmas, UPTD Labkesda dan UPTD IFK**

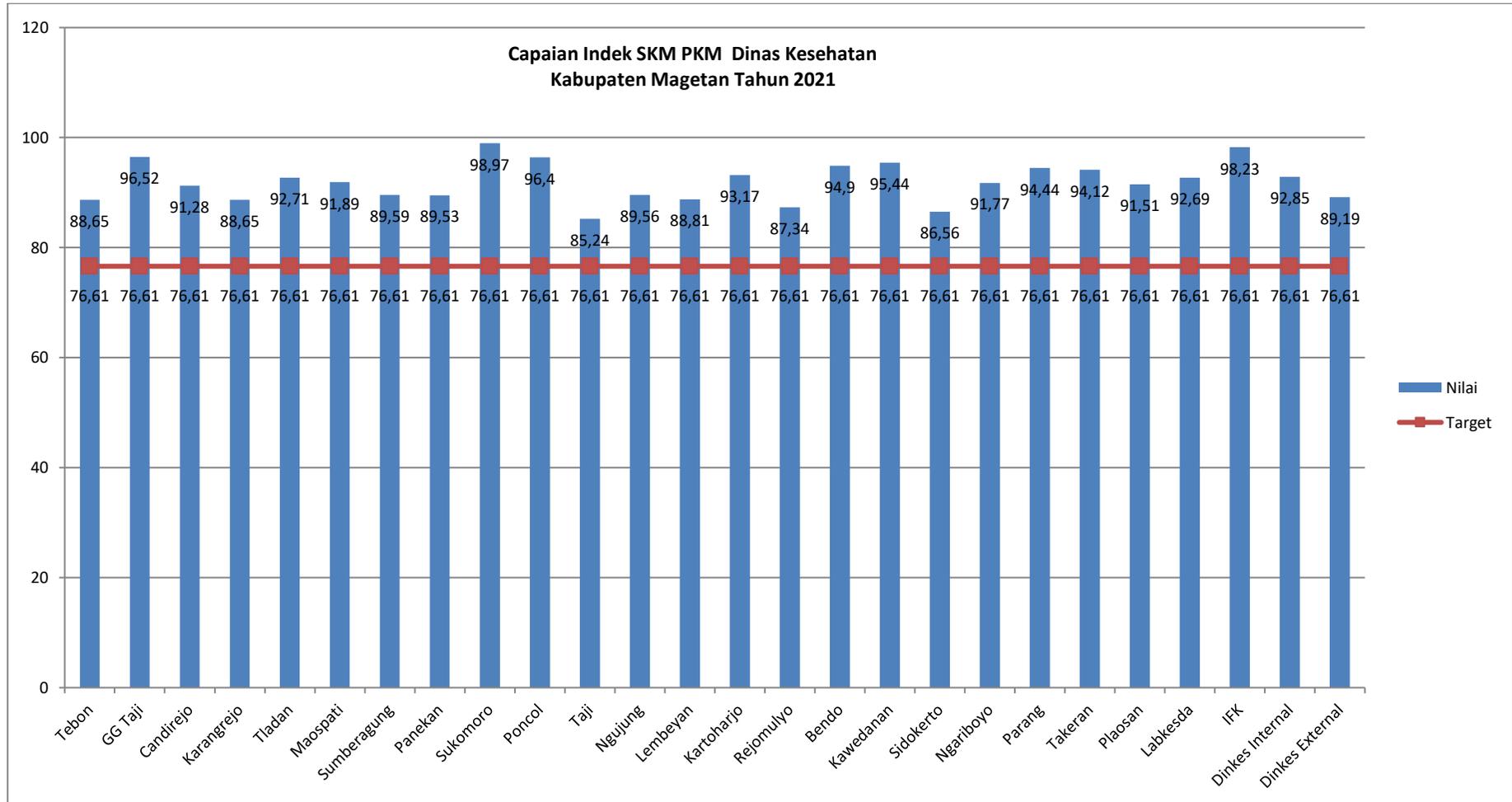
No	Unit Pelayanan	Indeks	Target	Dimensi										
				Persyaratan	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Penanganan Pengaduan	Sarpras		
1	Tebon	88,65	76,61	86,42	87,95	86,87	90,71	84,82	84,29	94,55	93,04	89,2	Sangat Baik	
2	Gorang Gareng Taji	96,52	76,61	95,7	96,8	96,64	97,27	95,16	94,92	96,56	98,52	97,11	Sangat Baik	
3	Candirejo	91,28	76,61	93,84	96,82	91,48	96,36	98,07	82,16	96,71	84,55	81,48	Sangat Baik	
4	Karangrejo	88,65	76,61	86,43	87,95	86,88	90,71	84,82	84,29	94,55	93,04	89,2	Sangat Baik	
5	Tladan	92,71	76,61	90,5	90,75	93,75	93,75	90,33	91,5	94,17	96,67	93	Sangat Baik	
6	Maospati	91,89	76,61	80,67	90	91,75	91,33	90	90,59	94,75	97,08	92,33	Sangat Baik	
7	Sumberagung	89,59	76,61	87,98	89,14	90,1	89,9	88,84	88,46	90,77	90,87	90,29	Sangat Baik	
8	Panekan	89,53	76,61	87,14	89,52	88,33	92,26	87,38	85,83	92,74	92,38	90,18	Sangat Baik	
9	Sukomoro	98,97	76,61	98,82	98,89	98,75	98,68	98,75	98,97	99,34	99,19	99,34	Sangat Baik	
10	Poncol	96,4	76,61	95,83	96,75	96,5	96,75	96,17	95,75	97,42	97,67	94,75	Sangat Baik	
11	Taji	85,24	76,61	84,78	85,66	65,07	86,47	83,52	83,89	86,03	86,39	85,29	Baik	
12	Ngujung	89,56	76,61	87,98	89,23	90,19	91,83	87,69	87,59	91,44	92,11	87,98	Sangat Baik	
13	Lembeyan	88,81	76,61	86,92	88,92	89,5	90,58	85,42	86,08	90,58	93,58	87,75	Sangat Baik	

## Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

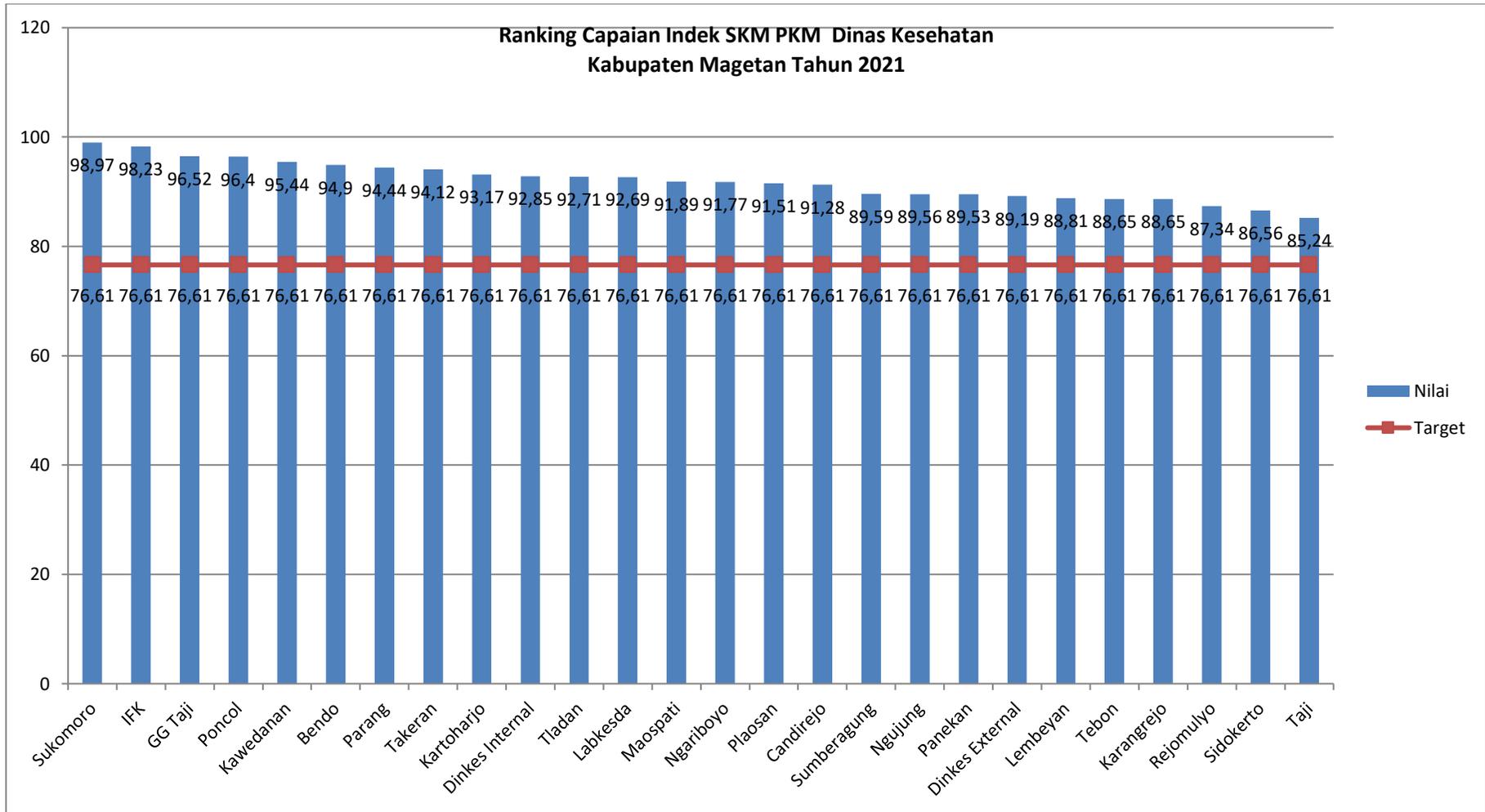
No	Unit Pelayanan	Indeks	Target	Dimensi									
				Persyaratan	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Penanganan Pengaduan	Sarpras	
14	Kartoharjo	93,17	76,61	94,21	94,77	93,52	97,19	93,67	85,86	96,02	89,3	93,98	Sangat Baik
15	Rejomulyo	87,34	76,61	85,34	87,5	87,05	87,96	84,32	85,46	89,21	90,79	88,41	Baik
16	Bendo	94,9	76,61	94,72	94,58	94,09	96,25	93,75	93,54	95,9	96,74	94,51	Sangat Baik
17	Kawedanan	95,44	76,61	94,8	95,58	95,67	95,67	95	93,27	96,64	97,21	95,09	Sangat Baik
18	Sidokerto	86,56	76,61	83,67	85,08	86,25	89	85,68	85,58	90,83	88,5	85	Baik
19	Ngariboyo	91,77	76,61	91,95	91,56	91,17	92,03	89,45	91,02	92,81	94,53	91,41	Sangat Baik
20	Parang	94,44	76,61	93,69	94,69	94,5	95,25	94,06	92,37	95,56	96,56	93,31	Sangat Baik
21	Takeran	94,12	76,61	94,85	93,16	92,94	94,85	92,57	93,6	95,52	94,85	94,71	Sangat Baik
22	Plaosan	91,51	76,61	91,17	91,58	92	91,83	90,17	90,25	91,08	93,92	91,58	Sangat Baik
23	Labkesda	92,69	76,61	92,5	91,67	94,17	90	91,67	86,67	98,33	92,5	96,67	Sangat Baik
24	IFK	98,23	76,61	96,59	97,72	99,43	100	94,89	97,73	100	100	97,73	Sangat Baik
25	Dinkes Internal	92,85	76,61	91,59	92,95	90,91	94,77	90,91	90,91	93,86	96,82	92,95	Sangat Baik
26	Dinkes External	89,19	76,61	87,5	89,5	88,75	90,25	85,5	85,5	91	93,75	90	Sangat Baik
	Total Nilai SKM Dinkes	91,92	76,61	90,60	91,87	91,01	93,14	90,49	89,46	94,09	93,87	91,66	Sangat Baik

## Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

### Capaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan, UPTD Puskesmas, UPTD Labkesda dan UPTD IFK

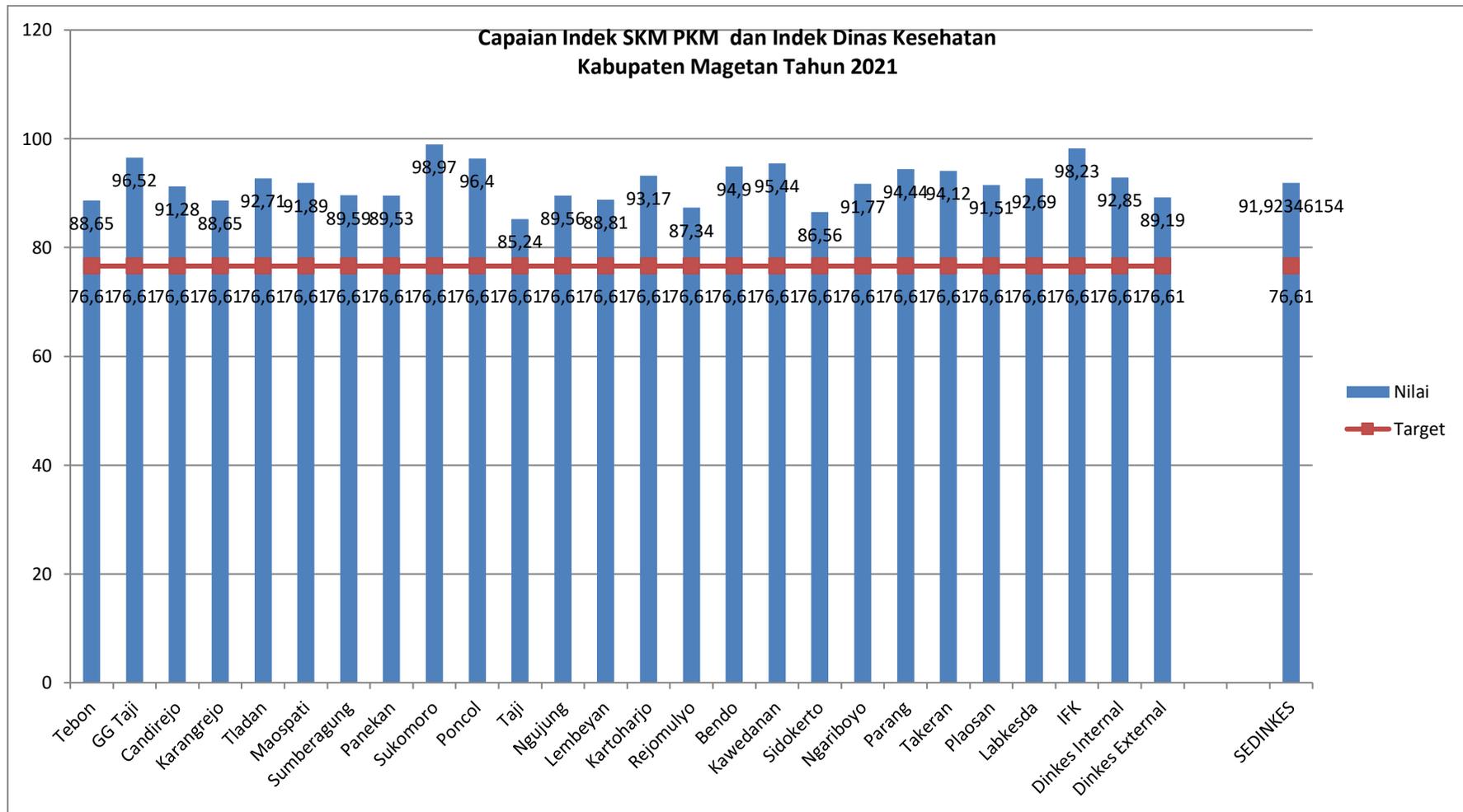


**Ranking Capaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan, UPTD Puskesmas, UPTD Labkesda, UPTD IFK**

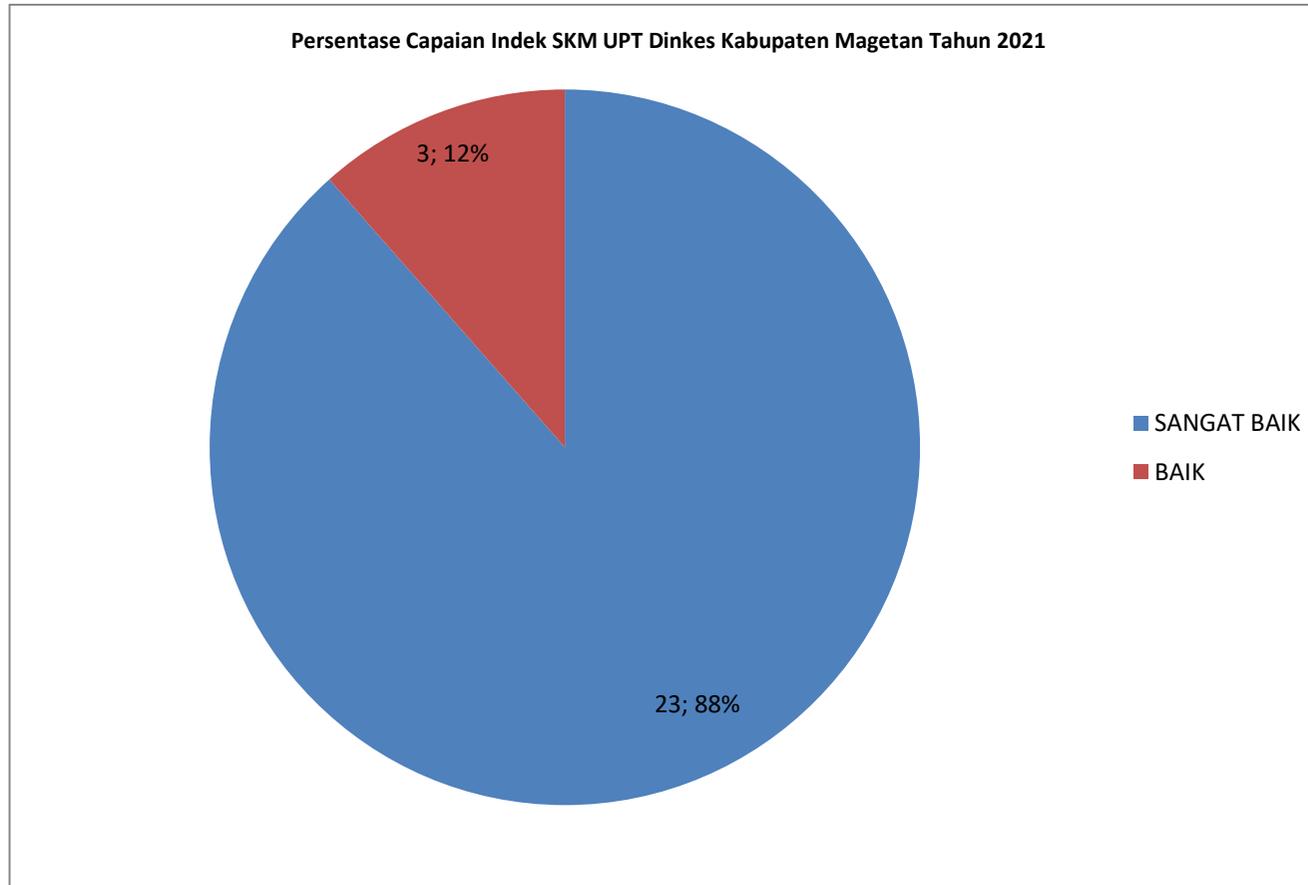


2.6 Capaian Indeks SKM PKM Dan Indeks SKM Dinas Kesehatan

## Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat



**Presentasi Capaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kabupaten Magetan**



## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Indeks kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan berdasarkan Dimensi layanan mendapatkan kriteria kategori sangat baik.
2. Indeks Kepuasan masyarakat berdasarkan atas 9 dimensi layanan di UPTD Puskesmas mendapatkan kriteria kategori sangat baik.
3. Indeks Kepuasan masyarakat berdasarkan atas dimensi layanan di UPTD IFK dan UPTD Labkesda mendapatkan kriteria kategori sangat baik.
4. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada masing-masing unit pelayanan di UPTD Puskesmas dapat disimpulkan telah dilaksanakan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari rata-rata Survei Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas dengan predikat Mutu Sangat Baik sebanyak 19 Puskesmas (86,36%), sedangkan yang mendapatkan predikat Baik sebanyak 3 Puskesmas (13,63%).
5. Hasil Indeks Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Dimensi layanan Dinas Kesehatan, UPTD Puskesmas, UPTD Labkesda dan UPTD IFK mendapatkan predikat mutu Sangat Baik sebesar (91,66%)

#### **4.2. REKOMENDASI**

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian, selanjutnya diajukan beberapa rekomendasi kepada Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan sebagai berikut:

1. Perlu dilaksanakan survei tentang kebutuhan atau harapan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kesehatan, UPTD puskesmas, UPTD Labkesda dan UPTD IFK untuk mengetahui secara jelas tentang harapan masyarakat terkini terhadap pelayanan Dinas

Kesehatan, UPTD puskesmas,UPTD Labkesda dan UPTD IFK sehingga bisa menjadi acuan bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan Dinas Kesehatan, UPTD puskesmas,UPTD Labkesda dan UPTD IFK .

2. Perlu dilaksanakan upaya peningkatan kualitas pelayanan Dinas Kesehatan, UPTD puskesmas,UPTD Labkesda dan UPTD IFK dengan memperhatikan dimensi-dimensi kualitas pelayanan, terutama 9 aspek pelayanan publik, dengan memberikan prioritas pada puskesmas yang masih memiliki pencapaian kualitas dalam kategori baik.
3. Perlu dilaksanakan survei kepuasan masyarakat pada tahun 2022 sebagai evaluasi atas upaya peningkatan kualitas yang telah dilakukan berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2021.
4. Perlu meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standarisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.
5. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap petugas dalam memberikan pelayanan dengan cara memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas, memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.
6. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi dimasa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.
7. Kegiatan Survei kepuasan Masyarakat dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodic (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan untuk menilai :

## Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

---

- a. Apakah perbaikan telah dilakukan dan memberikan dampak peningkatan kepuasan pelanggan.
- b. Apakah ada inovasi dari masing-masing satuan kerja penyedia layanan publik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikannya.