

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS  
SE-KABUPATEN SERANG  
TAHUN 2018**



**PEMERINTAH KABUPATEN SERANG  
DINAS KESEHATAN  
TAHUN 2018**

*Halaman ini sengaja dikosongkan.*

## SUSUNAN TIM PENELITI

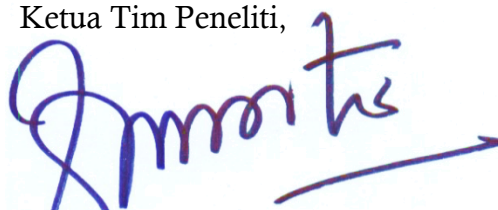
Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Pusat-pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) se-Kabupaten Serang Tahun 2018 ini terselenggara atas kerjasama Dinas Kesehatan Kabupaten Serang dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, dibiayai oleh APBD Kabupaten Serang Tahun Anggaran 2018.

Pelaksanaan hingga penyusunan laporan Survei ini secara teknis dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan isinya oleh Tim Peneliti Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, yang terdiri dari:

- |                                      |           |
|--------------------------------------|-----------|
| 1. Dr. Gandung Ismanto, S.Sos., M.M. | Ketua Tim |
| 2. Listyaningsih, S.Sos., M.Si       | Anggota   |
| 3. Arenawati, S.Sos., M.Si           | Anggota   |
| 4. Nikki Prafitri, S.Sos., M.Si      | Anggota   |

Berdasarkan Surat Tugas Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Nomor 227/UN43.6/TU/2018.

Serang, Desember 2018  
Ketua Tim Peneliti,



**Dr. Gandung Ismanto, S.Sos., M.M.**  
NIP. 197408072005011001

*Halaman ini sengaja dikosongkan.*

## *EXECUTIVE SUMMARY*

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik di Pusat-pusat Kesehatan Masyarakat se-Kabupaten Serang tahun 2018 dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, serta sejumlah peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pengaturan tugas dan fungsi puskesmas.

Sesuai dengan ketentuan sebagaimana dimaksud diatas, survei kepuasan masyarakat pada dasarnya merupakan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari unit-unit penyelenggara pelayanan publik. Namun demikian, hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut, adalah keharusan adanya rumusan tentang saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei mengingat bahwa tujuan dari survei itu sendiri adalah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Karenanya merujuk pada tujuan dimaksud, dapat disarikan beberapa temuan penting dalam survei ini, yaitu:

- a. Capaian kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di Puskesmas se-Kabupaten Serang tahun 2018 secara kuantitatif mengalami kenaikan dari sebesar 75,61 pada tahun 2017 menjadi sebesar 77,07 pada tahun 2018;
- b. Dengan capaian indeks sebesar 77,07 tersebut maka kepuasan masyarakat Kabupaten Serang telah terkategori memuaskan, dengan kualifikasi mutu pelayanan B;
- c. Terdapat 10 (*sepuluh*) puskesmas yang teridentifikasi memiliki indeks kepuasan dengan kategori kurang memuaskan dengan indeks kurang dari 76,61 yaitu: Puskesmas Gunung Sari, Jawilan, Kramatwatu, Lebak Wangi, Pabuaran, Pamarayan, Pematang, Puloampel, Tanara, dan Tirtayasa;
- d. Terdapat 12 (*duabelas*) puskesmas yang teridentifikasi memiliki indeks kepuasan di bawah indeks agregat sebesar 77,07 yaitu: Puskesmas Gunung Sari, Jawilan, Kramatwatu, Lebak Wangi, Pabuaran, Pamarayan, Pematang, Puloampel, Tanara, Tirtayasa, Kragilan, dan Kibin;
- e. Meski telah terkategori memuaskan, dari 10 (*sepuluh*) unsur yang dievaluasi terdapat 4 (*empat*) unsur yang secara umum masih berkinerja di bawah rerata dan kurang memuaskan, yaitu: unsur sarana dan prasarana pelayanan, pengelolaan pengaduan, maklumat pelayanan, dan unsur waktu pelayanan. Karenanya perhatian terhadap keempat unsur ini perlu menjadi fokus perbaikan pada tahun berikutnya.

*Halaman ini sengaja dikosongkan.*

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,*

Puji syukur senantiasa Kami panjatkan kehadirat Allah SWT., karena hanya atas rahmat dan hidayah-Nya maka “*Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas se-Kabupaten Serang Tahun 2018*” ini dapat diselesaikan dengan baik sesuai dengan maksud dan tujuannya. Tentu disertai dengan harapan semoga hasil kajian ini dapat dimanfaatkan sebesar-besarnya dalam menjawab tantangan dan permasalahan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Kabupaten Serang.

Terimakasih Kami haturkan kepada semua pihak yang telah membantu terlaksananya survei ini, khususnya kepada Tim Peneliti FISIP UNTIRTA, serta pihak-pihak terkait lainnya yang telah membantu terlaksananya kajian ini. Semoga kontribusinya ini menjadi pendorong bagi kemajuan Kabupaten Serang di masa depan.

Akhirnya, semoga hasil survei ini dapat terus dikaji sebagai diskursus akademik serta dimanfaatkan untuk kepentingan praktis, khususnya dalam memperbaiki kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Serang agar dapat lebih mampu memenuhi ekspektasi dan kebutuhan masyarakat. Amin.

*Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.*

Serang, Desember 2018  
Kepala Dinas Kesehatan,

**dr. Hj. SRI NURHAYATI**  
NIP. 19591125 198802 2 001

*Halaman ini sengaja dikosongkan.*



## DAFTAR ISI

Halaman Muka	i
Susunan Tim Peneliti	ii
<i>Executive Summary</i>	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar	vii
Daftar Diagram	viii
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Maksud dan Tujuan	7
1.4 Sasaran	8
1.5 Landasan Hukum	8
1.6 Ruang Lingkup	11
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Memahami Esensi Pelayanan Publik	13
2.2 Kualitas Pelayanan Publik	22
2.3 Kepuasan Pelayanan	25
2.4 Pengukuran Kepuasan Pelayanan	32
2.5 Kebijakan Pengukuran Kepuasan Masyarakat	37
<b>BAB III    METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Desain Penelitian	41
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	41
3.3 Metode Pengumpulan Data	43
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	44
3.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data	45
3.6 Mekanisme Pelaporan	47
<b>BAB IV    HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Deskripsi Locus Penelitian	49
4.2 Profil Responden	57
4.3 Deskripsi Data dan Pembahasan	62
<b>BAB V    PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan	240
5.2 Rekomendasi	242
Daftar Pustaka	244

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Time Table Pelaksanaan Survei	42
Tabel 3.2	Jadwal Penelitian	43
Tabel 3.3	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM Mutu Pelayanan, dan Tingkat Kepuasan Masyarakat	46
Tabel 4.1	Jumlah Kecamatan, Luas Wilayah, Jumlah Desa, Serta Jumlah RW dan RT di Kabupaten Serang	50
Tabel 4.2	Jumlah PNS Kabupaten Serang Berdasar Golongan Dan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.3	Jumlah PNS Kabupaten Serang Berdasar Tingkat Pendidikan dan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.4	Jumlah Tenaga Medis di Seluruh Puskesmas	54
Tabel 4.5	Sarana Kesehatan di Kabupaten Serang	55
Tabel 4.6	Status Puskesmas di Kabupaten Serang	56
Tabel 4.7	Kode Unsur dan Indikator, serta Rekapitulasi Indeks Kepuasan Berdasar Unsur dan Indikator	82
Tabel 4.8	Perbandingan IKM Puskesmas se-Kabupaten Serang	86
Tabel 5.1	Rekomendasi Tindakan Untuk Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik di Puskesmas se-Kabupaten Serang	242

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Kepuasan Pelanggan	25
Gambar 2.2	Model Segitiga Pelayanan	27
Gambar 4.1	Puskesmas Anyar	87
Gambar 4.2	Puskesmas Bandung	92
Gambar 4.3	Puskesmas Baros	97
Gambar 4.4	Puskesmas Bojonegara	106
Gambar 4.5	Puskesmas Careng	111
Gambar 4.6	Puskesmas Cikeusal	120
Gambar 4.7	Puskesmas Cinangka	124
Gambar 4.8	Puskesmas Ciomas	129
Gambar 4.9	Puskesmas Gunung Sari	138
Gambar 4.10	Puskesmas Jawilan	143
Gambar 4.11	Puskesmas Kopo	153
Gambar 4.12	Ruang Tunggu Puskesmas Kragilan	158
Gambar 4.13	Puskesmas Kramatwatu	163
Gambar 4.14	Puskesmas Mancak	173
Gambar 4.15	Puskesmas Nyompok	178
Gambar 4.16	Ruang Tunggu Puskesmas Pamarayan	192
Gambar 4.17	Puskesmas Pematang	197
Gambar 4.18	Alur Pelayanan yang “Tersembunyi”	202
Gambar 4.19	Puskesmas Petir	203
Gambar 4.20	Ruang Tunggu Puskesmas Petir	207
Gambar 4.21	Puskesmas Puloampel	208
Gambar 4.22	Puskesmas Tirtayasa	221
Gambar 4.23	Ruang Tunggu Puskesmas Tunjung Teja	225
Gambar 4.24	Ruang Tunggu Pelayanan MTBS	229
Gambar 4.25	Puskesmas Waringin Kurung	230
Gambar 4.26	Ruang Tunggu Pelayanan Obat Puskesmas Waringin Kurung	234

## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1	Status Responden	57
Diagram 4.2	Sebaran Responden Berdasar Usia	58
Diagram 4.3	Sebaran Responden Berdasar Tingkat Pendidikan	59
Diagram 4.4	Sebaran Responden Berdasar Pekerjaan	59
Diagram 4.5	Sebaran Responden Berdasar Tingkat Penghasilan	60
Diagram 4.6	Sebaran Responden Berdasar Status Pengguna Layanan	61
Diagram 4.7	IKM Puskesmas se-Kabupaten Serang Menurut Unsur Kompositnya Tahun 2017-2018	63
Diagram 4.8	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Menurut Unsur Kompositnya Tahun 2017-2018	65
Diagram 4.9	Unsur Persyaratan Pelayanan di Puskesmas	66
Diagram 4.10	Unsur Prosedur Pelayanan di Puskesmas	68
Diagram 4.11	Unsur Waktu Pelayanan di Puskesmas	69
Diagram 4.12	Kesesuaian Standar Waktu Pelayanan	70
Diagram 4.13	Kesesuaian Jadwal Pelayanan	71
Diagram 4.14	Unsur Biaya Pelayanan	72
Diagram 4.15	Unsur Produk / Spesifikasi Jenis Pelayanan	73
Diagram 4.16	Unsur Kompetensi Petugas Pelayanan	74
Diagram 4.17	Unsur Perilaku Petugas Pelayanan	75
Diagram 4.18	Unsur Maklumat Pelayanan	77
Diagram 4.19	Unsur Pengelolaan Pengaduan	78
Diagram 4.20	Unsur Sarana dan Prasarana Pelayanan	79
Diagram 4.21	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas se-Kabupaten Serang Berdasarkan Unsur dan Indikator Tahun 2018	81
Diagram 4.22	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas se-Kabupaten Serang Berdasarkan Puskesmas Tahun 2018	84
Diagram 4.23	IKM Puskesmas Anyar	88
Diagram 4.24	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Anyar Berdasarkan Unsur Kompositnya	89
Diagram 4.25	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Anyar Berdasarkan Indikator Kompositnya	91
Diagram 4.26	IKM Puskesmas Bandung	93
Diagram 4.27	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Bandung Berdasarkan Unsur Kompositnya	94
Diagram 4.28	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Bandung Berdasarkan Indikator Kompositnya	96
Diagram 4.29	IKM Puskesmas Baros	98
Diagram 4.30	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Baros Berdasarkan Unsur Kompositnya	99
Diagram 4.31	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Baros Berdasarkan Indikator Kompositnya	101

Diagram 4.32	IKM Puskesmas Binuang	103
Diagram 4.33	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Binuang Berdasarkan Unsur Kompositnya	104
Diagram 4.34	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Binuang Berdasarkan Indikator Kompositnya	105
Diagram 4.35	IKM Puskesmas Bojonegara	107
Diagram 4.36	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Bojonegara Berdasarkan Unsur Kompositnya	108
Diagram 4.37	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Bojonegara Berdasarkan Indikator Kompositnya	110
Diagram 4.38	IKM Puskesmas Carenang	112
Diagram 4.39	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Carenang Berdasarkan Unsur Kompositnya	113
Diagram 4.40	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Carenang Berdasarkan Indikator Kompositnya	115
Diagram 4.41	IKM Puskesmas Cikande	117
Diagram 4.42	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Cikande Berdasarkan Unsur Kompositnya	118
Diagram 4.43	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Cikande Berdasarkan Indikator Kompositnya	119
Diagram 4.44	IKM Puskesmas Cikeusal	121
Diagram 4.45	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Cikeusal Berdasarkan Unsur Kompositnya	122
Diagram 4.46	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Cikeusal Berdasarkan Indikator Kompositnya	123
Diagram 4.47	IKM Puskesmas Cinangka	125
Diagram 4.48	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Cinangka Berdasarkan Unsur Kompositnya	126
Diagram 4.49	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Cinangka	130
Diagram 4.50	IKM Puskesmas Ciomas	131
Diagram 4.51	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Ciomas Berdasarkan Unsur Kompositnya	131
Diagram 4.52	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Ciomas Berdasarkan Indikator Kompositnya	133
Diagram 4.53	IKM Puskesmas Ciruas	135
Diagram 4.54	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Ciruas Berdasarkan Unsur Kompositnya	136
Diagram 4.55	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Ciruas Berdasarkan Indikator Kompositnya	137
Diagram 4.56	IKM Puskesmas Gunung Sari	139
Diagram 4.57	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Gunung Sari Berdasarkan Unsur Kompositnya	141
Diagram 4.58	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Gunung Sari Berdasarkan Indikator Kompositnya	142

Diagram 4.59	IKM Puskesmas Jawilan	144
Diagram 4.60	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Jawilan Berdasarkan Unsur Kompositnya	146
Diagram 4.61	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Jawilan Berdasarkan Indikator Kompositnya	147
Diagram 4.62	IKM Puskesmas Kibin	149
Diagram 4.63	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Kibin Berdasarkan Unsur Kompositnya	151
Diagram 4.64	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Kibin Berdasarkan Indikator Kompositnya	152
Diagram 4.65	IKM Puskesmas Kopo	154
Diagram 4.66	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Kopo Berdasarkan Unsur Kompositnya	156
Diagram 4.67	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Kopo Berdasarkan Indikator Kompositnya	157
Diagram 4.68	IKM Puskesmas Kragilan	159
Diagram 4.69	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Kragilan Berdasarkan Unsur Kompositnya	160
Diagram 4.70	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Kragilan Berdasarkan Indikator Kompositnya	162
Diagram 4.71	IKM Puskesmas Kramatwatu	164
Diagram 4.72	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Kramatwatu Berdasarkan Unsur Kompositnya	165
Diagram 4.73	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Kramatwatu Berdasarkan Indikator Kompositnya	167
Diagram 4.74	IKM Puskesmas Lebakwangi	169
Diagram 4.75	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Lebakwangi Berdasarkan Unsur Kompositnya	170
Diagram 4.76	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Lebakwangi Berdasarkan Indikator Kompositnya	172
Diagram 4.77	IKM Puskesmas Mancak	174
Diagram 4.78	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Mancak Berdasarkan Unsur Kompositnya	175
Diagram 4.79	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Mancak Berdasarkan Indikator Kompositnya	177
Diagram 4.80	IKM Puskesmas Nyompok	179
Diagram 4.81	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Nyompok Berdasarkan Unsur Kompositnya	180
Diagram 4.82	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Nyompok Berdasarkan Indikator Kompositnya	182
Diagram 4.83	IKM Puskesmas Pabuaran	184
Diagram 4.84	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Pabuaran Berdasarkan Unsur Kompositnya	185
Diagram 4.85	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Pabuaran Berdasarkan Indikator Kompositnya	187

Diagram 4.86	IKM Puskesmas Padarincang	189
Diagram 4.87	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Padarincang Berdasarkan Unsur Kompositnya	190
Diagram 4.88	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Padarincang Berdasarkan Indikator Kompositnya	191
Diagram 4.89	IKM Puskesmas Pamarayan	193
Diagram 4.90	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Pamarayan Berdasarkan Unsur Kompositnya	194
Diagram 4.91	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Pamarayan Berdasarkan Indikator Kompositnya	196
Diagram 4.92	IKM Puskesmas Pematang	198
Diagram 4.93	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Pematang Berdasarkan Unsur Kompositnya	200
Diagram 4.94	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Pematang Berdasarkan Indikator Kompositnya	201
Diagram 4.95	IKM Puskesmas Petir	204
Diagram 4.96	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Petir Berdasarkan Unsur Kompositnya	205
Diagram 4.97	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Petir Berdasarkan Indikator Kompositnya	206
Diagram 4.98	IKM Puskesmas Puloampel	209
Diagram 4.99	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Puloampel Berdasarkan Unsur Kompositnya	211
Diagram 4.100	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Puloampel Berdasarkan Indikator Kompositnya	212
Diagram 4.101	IKM Puskesmas Pontang	214
Diagram 4.102	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Pontang Berdasarkan Unsur Kompositnya	215
Diagram 4.103	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Pontang Berdasarkan Indikator Kompositnya	216
Diagram 4.104	IKM Puskesmas Tanara	218
Diagram 4.105	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Tanara Berdasarkan Unsur Kompositnya	219
Diagram 4.106	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Tanara Berdasarkan Indikator Kompositnya	220
Diagram 4.107	IKM Puskesmas Tirtayasa	222
Diagram 4.108	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Tirtayasa Berdasarkan Unsur Kompositnya	223
Diagram 4.109	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Tirtayasa Berdasarkan Indikator Kompositnya	224

Diagram 4.110	IKM Puskesmas Tunjung Teja	226
Diagram 4.111	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Tunjung Teja Berdasarkan Unsur Kompositnya	227
Diagram 4.112	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Tunjung Teja Berdasarkan Indikator Kompositnya	228
Diagram 4.113	IKM Puskesmas Waringin Kurung	231
Diagram 4.114	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Waringin Kurung Berdasarkan Unsur Kompositnya	232
Diagram 4.115	Postur Pelayanan Publik di Puskesmas Waringin Kurung Berdasarkan Indikator Kompositnya	233
Diagram 4.116	Kinerja Upaya Kesehatan Masyarakat	237