SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PUSKESMAS SUKABUMI
TAHUN 2023 PERIODE 2

PUSKESMAS SUKABUMI
JL.PULAU BANGKA NO. 3 SUKABUMI
BANDAR LAMPUNG
Telp. (0721) 5612101
Email : puskessukabumibdl@gmail.com

BAB I
PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan kepada masyarakat sangat penting untuk mendapatkan perhatian karena ini berkaitan dengan kinerja aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada siapa saja yang membutuhkan tanpa membeda-bedakan. Masih adanya keluhan pelanggan yang muncul yang ditujukan untuk aparatur pemerintah dalam hal ini tenaga kesehatan menunjukan adanya kekurangan dalam hal melayani pelanggan dalam hal ini masyarakat yang datang ke Puskesmas untuk berobat mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.Untuk itu UPT Pusat Kesehatan Masyarakat Sukabumi sebagai pelayanan publik wajib melaksanakan analisa kepuasan pelanggan melalui penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Di samping itu ada indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

B. TUJUAN

Penilaian IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal tersebut diaplikasikan sebagai tujuan dari penilaian IKM di Puskesmas Sukabumi yaitu untuk menegetahui bagaimana kinerja layanan publik di Puskesmas dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan dan mengetahui harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan dan selanjutnya akan dijadikan pertimbangan dalam penentuan kebijakan.

B. MANFAAT

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas.

C. SASARAN

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanandalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

D. WAKTU PELAKSANAAN

Pelaksanaan penilaian kepuasan masyarakat dilaksanakan pada tanggal 1 Desember 2023 sampai dengan 14 Desember 2023 , dengan perincian kegiatan sebagai berikut :

1. Persiapan
2. Pelaksanaan pengumpulan data
3. Pengolahan data indeks
4. Penyusunan dan pelaporan hasil

BAB II
PELAKSANAAN PENILAIAN

A. UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Peyelenggaraan Pelayanan Publik mengacu pada lampiran pedoman survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ruang lingkup survey kepuasan masyarakat, yaitu sebagai berikut:

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan
2. Kemudahan prosedur pelayanan
3. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
4. Kewajaran tarif/biaya dalam pelayanan
5. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
6. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan
7. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
8. Kualitas sarana dan prasarana
9. Penanganan pengaduan pengguna layanan

B. METODE SURVEY

1. Periode Survey

   Survey dilakukan 2 kali dalam setahun. Survey ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survey dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepausan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

2. Metode Penelitian

   Untuk melakukan survey secara periodic mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala Likert.

C. PELAKSANAAN DAN TEHNIK SURVEY

1. Pelaksanaan Survey

   Pelaksana survey adalah petugas Puskesmas

2. Tahapan Survey

   Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggara pelayanan dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survey yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

   - Menyusun instrument survey

- Menentukan besaran dan tehnik penarikan sampel
- Menentukan responden
- Melaksanakan survey
- Menyajikan dan melaporkan hasil

3. Tehnik Survey Kepuasan Masyarakat
   - Kuesioner dengan wawancara tatap muka
   - Kuesioner melalui pengisian sendiri

D. LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

I. PERSIAPAN PELAKSANA

1. Penetapan Pelaksana

   Tim penyusunan survey kepuasan masyarakat yang terdiri dari :

   1) Pengarah
   2) Pelaksana terdiri dari :
      a. Ketua
      b. Anggota sekaligus surveyor sebanyak 5 orang
   3) Sekertariat sebanyak 2 orang

2. Penyiapan Bahan Survey

   Kuesioner terlampir (Lampiran 1)

   Bagian kuesioner terbagi dalam 3 bagian , yaitu :

   Bagian Pertama :

   Berisikan judul kuesioner dan nama Puskesmas yang dilakukan survey.

   Bagian Kedua:

   Berisikan identitas responden.

   Bagian Ketiga :

   Berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur.

Bentuk jawaban dibagi dalam 4 kategori;

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

II. PENETAPAN JUMLAH RESPONDEN, LOKASI DAN WAKTU PENGUMPULAN DATA

1. Penetapan Jumlah Responden

   Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan.

   Besaran sampel menggunakan tabel sampel Krejcie and Morgan (Lampiran 2)

   Dengan melihat table Krejcie and Morgan maka jumlah sampel adalah 396 orang.

2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

   Lokasi di masing – masing unit pelayanan klinis pada waktu jam layanan sedang sibuk yaitu jam 08.00 – 12.00.

3. Pelaksanaan Pengumpulan Data

   a. Pengumpulan Data

   b. Pengisian Kuesioner

   Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh unit pelayanan sendiri dan pengisian sendiri oleh sasaran di masing masing unit pelayanan.

III. PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA

1. Pengumpulan data

   Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

   Responden sebagai penerima pelayanan kesehatan di Puskesmas sebanyak 396 orang, yang terbagi di beberapa unit layanan berdasarkan proporsi.

No	Unit Pelayanan	Jumlah responden
1.	Pendaftaran dan Rekam Medis	103
2.	Ruang Pemeriksaan Umum	66
3.	Ruang Pemeriksaan Lansia	14
4.	Ruang Pemeriksaan KIA	14
5.	MTBS	28
6.	Ruang Gigi	19

7.	Ruang PAL	24
8.	UGD	14
9.	Laboratorium	24
10.	Apotik	80
11.	Rawat Inap	10
	Jumlah Total Responden	396

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan atau dilakukan wawancara oleh pencacah.

IV. PENGOLAHAN DATA

1. PENGUKURAN SKALA LIKERT

Setiap pertanyaan survey masing – masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsure pelayanan. Dalam penghitungan survey kepuasan masyarakat terhadap unsure-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsure pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai baerikut :

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

N = bobot nilai per unsure

Unsur yang dikaji sebanyak 9 unsur.

$$\text{Bobot nilai tertimbang} = \frac{1}{9} = 0{,}11$$

Nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

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

SKM Unit pelayanan x 25

Tabel Nilai persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu pelayanan dan kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

2. PENGOLAHAN DATA SURVEI

Pengolahan data dilakukan secara manual.

3. LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

a. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsure pelayanan. Sedangkan nilai indeks gabungan untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsure pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0.11. Untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara menjumlahkan nilai indeks unsur 1 sampai 9.

b. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

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

V. JADWAL PELAKSANAAN

1. Persiapan : 1-2 Desember 2023
2. Pelaksanaan Pengumpulan Data : 4-9 Desember 2023
3. Pengolahan Data Indeks : 11-12 Desember 2023
4. Penyusunan dan pelaporan hasil : 13-14 Desember 2023

BAB III

PENGOLAHAN DATA

I. TABULASI DATA

NO URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Loket Pendaftaran									
1	4	3	3	3	3	3	3	2	3
2	3	4	3	4	4	3	4	4	4
3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	4	3	4	4	3	3	4	4	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	4	3	4	4	4	4
10	4	4	3	4	4	3	4	3	4
11	4	3	4	4	3	3	4	4	4
12	4	4	3	4	4	3	4	3	4
13	4	4	3	4	3	3	4	4	4
14	3	3	4	4	3	4	4	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	4	4	4	4	4	4	4	3
18	4	4	4	4	3	4	4	4	4
19	3	3	3	4	3	3	2	2	3
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3
21	3	3	3	4	3	3	3	2	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	4	4	4	3	4	4	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	3	3	3	4	3	3	3	4	4
26	4	3	4	3	4	3	3	3	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3

28	3	3	3	4	3	3	4	4	4
29	4	4	3	4	4	3	3	4	4
30	4	3	4	4	3	4	4	3	4
31	4	3	4	4	3	3	4	4	4
32	3	3	3	3	2	3	3	3	3
33	4	3	3	3	3	3	3	3	4
34	3	3	3	3	4	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	4	3	3	3	3	3	3	2	3
37	3	4	3	4	4	3	4	4	4
38	3	3	4	4	3	3	4	4	4
39	4	3	3	4	4	3	3	3	3
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	3	4	3	4	4	3	3	4	4
46	4	4	3	4	4	3	3	4	4
47	4	3	4	4	3	4	4	3	4
48	4	3	4	4	3	3	4	4	4
49	3	3	3	3	2	3	3	3	3
50	4	3	3	3	3	3	3	3	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	3	3	3	3	4	4
53	3	3	3	3	4	3	3	3	4
54	3	4	3	4	4	3	4	3	4
55	3	4	3	4	4	3	4	4	3
56	4	3	4	4	3	4	4	3	4
57	4	3	4	4	3	3	4	4	4
58	3	3	3	3	2	3	3	3	3
59	4	3	3	3	3	3	3	3	4
60	3	3	3	4	3	3	4	4	4
61	4	4	3	4	3	3	4	4	4

62	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	4	3	4	4	4	4
65	4	4	3	4	4	3	4	3	4
66	4	3	4	4	3	3	4	4	4
67	4	4	3	4	4	3	4	3	4
68	4	4	3	4	3	3	4	4	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	3	4	3	4	4	4	4
72	4	4	3	4	4	3	4	3	4
73	2	3	4	4	3	3	4	4	4
74	3	3	3	4	3	3	3	2	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	3	4	4	2	3	4	4	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	3	3	3	4	3	3	3	4	4
79	4	3	4	3	2	3	3	3	4
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	4	4	3	4	3	3	4	4	4
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	3	4	3	4	4	4	4
85	4	4	3	4	4	3	4	3	4
86	4	3	4	4	3	3	4	4	4
87	3	3	3	4	3	3	3	2	4
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	3	4	3	4	4	3	3	4	4
90	4	4	3	4	4	3	3	4	4
91	4	3	4	4	3	4	4	3	4
92	4	3	4	4	3	3	4	4	4
93	3	3	3	3	2	3	3	3	3
94	4	3	3	3	3	3	3	3	4
95	3	3	3	4	3	3	4	4	4

96	4	4	3	4	4	3	3	4	4
97	4	3	4	4	3	4	4	3	4
98	4	3	4	4	3	3	4	4	4
99	3	3	3	3	2	3	3	3	3
100	4	3	3	3	3	3	3	3	4
101	3	3	2	3	4	3	3	3	3
102	3	2	3	3	3	4	3	3	3
103	4	3	3	3	3	3	3	2	3
Jumlah	356	337	339	387	333	329	358	348	388
Ruang Pemeriksaan Umum									
1	3	3	3	4	3	3	4	4	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	4	4	4	3	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	3	3	2	3	3	3	3	3	2
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	4	4	4	3	3	2
10	3	3	3	4	3	4	3	3	4
11	3	3	4	4	3	3	3	3	2
12	3	3	3	3	3	3	4	2	3
13	4	3	4	4	3	3	4	3	3
14	3	4	4	4	3	3	4	3	4
15	3	3	4	4	4	3	3	2	3
16	4	3	4	4	3	3	4	3	4
17	3	3	4	4	4	4	3	4	3
18	2	3	3	4	4	4	4	4	4
19	3	3	4	3	4	3	3	4	3
20	3	3	3	4	4	4	3	3	4
21	4	3	3	4	3	4	4	3	4
22	3	4	4	4	3	3	4	3	3
23	4	4	4	4	3	4	3	4	4
24	3	4	3	4	4	4	3	4	4

25	4	3	4	4	4	4	4	4	4
26	3	4	3	4	4	4	4	3	4
27	4	4	3	4	4	4	3	3	4
28	4	4	3	4	3	4	3	3	4
29	3	4	4	4	4	3	4	4	4
30	3	4	3	3	4	4	4	3	4
31	3	4	4	4	3	3	4	4	4
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	4	3	3	3	4	4	4	3	4
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	4	3	3	3	4	4	4	3	4
38	4	3	3	4	3	3	3	3	1
39	4	3	3	3	4	3	4	3	2
40	3	3	3	3	3	3	3	3	2
41	3	4	3	3	4	3	4	4	3
42	3	2	2	3	3	3	3	2	3
43	4	4	3	4	3	4	4	3	4
44	3	4	3	3	3	4	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	2	4
46	4	4	3	3	4	4	4	4	4
47	4	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	4	4	3	3	4	4	4	3
49	3	4	3	2	3	3	3	4	3
50	4	3	3	4	2	3	3	4	3
51	3	4	4	3	4	3	4	4	3
52	3	3	4	4	3	3	2	3	3
53	3	3	2	3	3	4	3	2	3
54	4	4	3	4	3	4	3	3	4
55	3	4	4	4	4	3	4	4	4
56	3	4	3	3	4	4	4	3	4
57	3	4	4	4	3	3	4	4	4
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3

59	3	4	3	3	2	3	4	3	2
60	4	4	3	4	3	4	3	3	4
61	4	4	4	4	4	3	4	4	4
62	3	4	3	3	4	4	4	3	4
63	3	4	4	4	3	3	4	4	4
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	2	3	4	3	3	3	4	3
66	3	2	4	3	3	2	3	2	3
Jumlah	216	221	215	231	219	222	226	212	218
Ruang Pemeriksaan Lansia									
1	3	3	4	3	4	3	3	4	3
2	3	3	3	4	4	4	3	3	4
3	4	3	3	4	3	4	4	3	4
4	3	4	4	4	3	3	4	3	3
5	4	4	4	4	3	4	3	2	4
6	3	4	3	4	3	4	3	3	3
7	2	3	4	3	4	4	3	4	3
8	3	3	3	4	3	4	4	3	4
9	4	4	3	4	4	3	4	4	4
10	4	3	4	4	3	3	3	3	3
11	4	3	3	4	3	3	4	3	3
12	3	4	3	4	3	3	3	3	4
13	4	3	2	4	4	3	4	2	4
14	3	3	3	4	4	3	3	4	4
Jumlah	47	47	46	54	48	48	48	44	50
Ruang Pemeriksaan Gigi									
1	3	3	3	4	3	4	4	3	4
2	3	3	3	4	3	4	4	3	4
3	3	4	3	4	3	3	4	3	4
4	3	3	3	4	3	4	3	3	3
5	3	3	3	4	3	3	4	4	4
6	4	3	3	4	4	3	4	4	4
7	3	4	3	3	3	3	3	3	3
8	4	3	3	4	3	3	3	3	3

9	4	2	3	3	4	4	3	4	4
10	3	3	4	3	3	3	4	2	3
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	4	4	3	4	3	4	3	3	3
13	3	4	4	4	4	3	4	4	4
14	3	4	3	3	4	4	4	3	4
15	3	4	4	4	3	3	4	4	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	4	3	3	2	3	4
18	3	2	3	3	4	4	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Jumlah	61	61	60	70	62	64	65	61	69
Apotik									
1	3	4	2	3	4	3	4	3	4
2	4	3	3	4	3	3	4	4	3
3	4	3	3	4	3	3	3	4	4
4	4	3	2	4	3	3	4	4	4
5	4	3	3	4	3	3	4	3	4
6	3	4	3	3	4	3	4	3	4
7	4	4	2	4	4	3	4	3	3
8	4	4	3	4	4	3	4	4	4
9	4	3	4	4	3	3	3	3	3
10	4	3	3	4	3	3	4	3	3
11	3	4	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	2	4	3	3	4	3	4
13	4	3	3	4	4	3	4	3	4
14	4	3	3	4	4	3	4	3	4
15	3	4	3	4	3	3	3	4	4
16	4	3	2	4	4	3	4	4	4
17	4	3	4	4	4	3	3	4	4
18	3	3	3	4	3	4	4	3	4
19	3	4	3	4	3	3	4	3	4
20	3	3	3	4	3	4	3	3	3
21	3	3	3	4	3	3	4	4	4

22	4	3	3	4	3	3	4	4	4
23	3	3	2	4	3	4	4	3	3
24	4	3	3	4	3	4	4	4	4
25	3	3	3	4	3	4	4	3	4
26	4	4	3	4	4	3	4	4	4
27	4	3	4	4	3	3	3	3	3
28	4	3	3	4	3	3	4	3	3
29	3	4	3	4	3	3	3	3	4
30	4	3	3	4	4	3	4	4	4
31	4	3	3	4	3	3	4	4	4
32	4	3	2	4	3	4	4	4	4
33	4	3	3	4	4	4	4	4	4
34	4	3	3	4	3	3	4	4	3
35	4	4	3	4	3	3	4	4	3
36	3	4	3	3	4	3	4	3	4
37	4	3	3	4	3	3	4	4	3
38	4	3	3	4	3	3	3	4	4
39	4	3	3	4	3	3	4	4	4
40	4	3	3	4	3	3	4	3	4
41	3	4	3	3	4	3	4	3	4
42	4	3	3	4	3	4	4	4	4
43	3	4	4	4	3	3	3	4	3
44	4	4	3	4	3	3	4	4	3
45	4	4	3	4	3	4	4	4	4
46	4	3	3	4	3	4	4	4	3
47	3	4	3	4	3	3	4	4	4
48	3	4	4	4	4	4	4	3	4
49	3	4	3	4	4	3	4	4	3
50	4	4	4	4	3	3	4	4	3
51	4	4	3	4	4	4	4	4	4
52	4	3	4	4	4	4	4	4	3
53	4	3	4	4	4	4	4	4	3
54	4	4	4	4	3	3	4	3	3
55	3	3	4	4	3	3	3	3	3

56	3	4	4	4	3	4	3	4	3
57	4	3	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	3	4	4	3	4	3	3
59	3	4	4	4	3	3	4	3	4
60	4	4	3	4	4	4	4	4	3
61	3	4	3	4	4	3	4	4	3
62	3	3	3	4	3	3	3	2	3
63	4	3	4	4	3	3	3	3	3
64	4	3	3	4	3	3	4	3	3
65	3	4	3	4	3	3	3	3	4
66	4	3	3	4	4	3	4	4	4
67	4	3	3	4	3	3	4	4	4
68	4	3	2	4	3	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	3	4
70	4	4	4	4	4	4	4	3	4
71	3	4	4	4	3	4	4	4	4
72	3	4	4	4	4	4	4	4	3
73	4	4	4	3	4	3	4	3	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	3	3	4	4	4	4	3	4
76	4	4	3	4	3	4	4	4	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	3
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4
79	4	3	3	4	3	3	3	4	4
80	3	4	4	4	4	4	4	3	4
Jumlah	290	275	253	315	270	266	302	282	291
UGD									
1	4	3	2	4	3	4	3	2	4
2	4	3	4	4	4	4	3	3	3
3	3	3	2	3	4	3	3	3	4
4	3	3	4	4	3	4	3	3	4
5	3	3	3	4	4	4	3	3	4
6	4	3	3	4	3	3	3	2	3
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3

8	4	4	3	4	3	4	3	4	3
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	4	3	3	3	3	4	3	3
11	4	3	4	3	4	3	4	4	4
12	3	3	3	4	4	4	4	3	4
13	4	4	3	4	3	4	4	4	4
14	4	3	3	4	3	3	3	3	3
Jumlah	49	45	43	53	47	49	46	43	50
Klinik PAL									
1	4	3	4	4	3	3	3	3	3
2	4	3	3	4	3	3	4	3	3
3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
5	4	3	3	4	3	3	4	4	4
6	4	4	4	4	3	4	4	4	4
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	4	3	4	3
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	4	4	3	3	4	3	4	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	3	4	4	4	4	3	3	4
14	4	3	4	4	4	4	3	3	4
15	3	3	4	4	4	4	3	3	4
16	3	3	4	4	4	4	3	3	4
17	3	3	4	4	4	4	3	3	4
18	3	3	4	4	4	4	3	3	3
19	4	4	4	3	4	3	4	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	3	4	3	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	3	4	3	4	4	4	4
24	4	3	4	4	4	4	4	3	4
Jumlah	86	82	89	93	87	89	85	84	91

Laboratorium									
1	3	3	2	4	3	3	3	2	4
2	3	3	1	3	3	3	3	2	3
3	3	3	2	4	3	4	3	3	3
4	4	3	2	4	3	4	3	3	3
5	3	3	3	3	4	4	3	3	4
6	3	3	2	4	4	4	4	2	4
7	3	3	3	4	3	4	3	3	3
8	4	4	2	3	4	3	3	2	3
9	3	4	3	4	3	4	3	3	3
10	4	3	1	4	3	4	4	3	3
11	3	3	3	3	4	4	3	3	4
12	3	3	2	4	3	3	3	3	3
13	3	3	3	4	3	3	4	2	3
14	4	3	1	4	3	3	3	3	4
15	3	3	2	3	3	3	3	2	3
16	3	3	2	4	3	3	4	3	3
17	3	3	1	3	3	3	3	3	3
18	3	3	2	4	3	3	3	3	4
19	4	3	2	3	3	3	4	2	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	4	3	2	3	3	3	4	2	3
22	3	3	2	4	3	3	3	3	4
23	3	3	1	4	3	3	3	2	3
24	3	3	2	3	3	3	4	3	3
Jumlah	78	74	49	87	76	80	79	63	81
Ruang Pemeriksaan MTBS									
1	3	4	3	4	3	3	3	3	3
2	4	4	3	4	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	3	3	3	3	2
5	3	3	3	3	3	3	4	4	3
6	4	4	4	4	4	3	4	4	4
7	3	4	3	4	4	3	4	4	4

8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	4	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	4	3
13	4	3	3	4	3	3	3	4	4
14	4	4	4	4	3	4	4	3	3
15	4	4	4	4	4	3	4	3	4
16	3	4	4	4	4	3	3	4	4
17	3	3	4	4	3	4	3	4	4
18	3	3	3	4	4	4	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	2	4
20	3	3	3	4	3	3	3	2	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	4	3
25	3	4	4	4	4	3	3	4	4
26	4	4	3	4	4	3	4	4	4
27	4	4	4	4	4	3	4	4	4
28	3	4	3	4	4	3	4	4	4
Jumlah	92	95	91	100	93	87	92	94	97
Ruang Pemeriksaan KIA									
1	3	3	3	4	3	4	3	4	3
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	3	4	3	4	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	3	4	4	4	4	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	2	4
8	3	3	3	4	3	3	3	2	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	3	3	3	3	3	3	3	2
11	3	4	4	4	3	4	3	4	4

12	4	3	4	4	4	4	4	3	4
13	3	4	3	4	3	4	3	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	3	3
Jumlah	47	48	49	53	47	51	46	46	50
Ranap									
1	4	4	4	4	3	4	4	3	3
2	4	4	4	4	4	3	4	3	4
3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
4	3	3	4	4	3	4	3	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	4	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	4	3
9	4	3	4	4	4	4	3	4	4
10	4	3	4	3	4	3	3	4	4
Jumlah	34	33	36	35	34	33	32	36	35

II. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SETIAP UNSUR PELAYANAN

1. Loket Pendaftaran

No	Unsur SKM	Jumlah Nilai	Jumlah Nilai Rata-rata	Nilai Rata Rata Tertimbang (x 0,11)
1	Persyaratan	356	3,456	0,380
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	337	3,272	0,359
3	Waktu Pelayanan	339	3,291	0,362
4	Biaya/Tarif	387	3,757	0,413
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	333	3,233	0,355
6	Kompetensi Pelaksana	329	3,194	0,351
7	Perilaku Pelaksana	358	3,476	0,382
8	Sarana dan Prasarana	348	3,379	0,372
9	Penanganan Pengaduan, saran dan	388	3,767	0,414

	masukan			
Nilai Indeks				3,39

a. Nilai SKM setelah dikonversi

   Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,39 x 25 = **84,77**

b. Mutu Pelayanan **B**

c. Kinerja Unit Pelayanan **Baik**

2. Ruang Pemeriksaan Umum

No	Unsur SKM	Jumlah Nilai	Jumlah Nilai Rata-rata	Nilai Rata Rata Tertimbang (x 0,11)
1	Persyaratan	216	3,273	0,36
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	221	3,348	0,368
3	Waktu Pelayanan	215	3,258	0,358
4	Biaya/Tarif	231	3,5	0,385
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	219	3,318	0,365
6	Kompetensi Pelaksana	222	3,364	0,37
7	Perilaku Pelaksana	226	3,424	0,377
8	Sarana dan Prasarana	212	3,212	0,353
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	218	3,303	0,363
Nilai Indeks				3,3

a. Nilai SKM setelah dikonversi

   Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,3 x 25 = **82.5**

b. Mutu Pelayanan **B**

c. Kinerja Unit Pelayanan **Baik**

3. Ruang Pemeriksaan Lansia

No	Unsur SKM	Jumlah Nilai	Jumlah Nilai Rata-rata	Nilai Rata Rata Tertimbang (x 0,11)

1	Persyaratan	47	3,357	0,369
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	47	3,357	0,369
3	Waktu Pelayanan	46	3,286	0,361
4	Biaya/Tarif	54	3,857	0,424
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	48	3,429	0,377
6	Kompetensi Pelaksana	48	3,429	0,377
7	Perilaku Pelaksana	48	3,429	0,377
8	Sarana dan Prasarana	44	3,143	0,346
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	50	3,571	0,393
Nilai Indeks				3,394

a. Nilai SKM setelah dikonversi

Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,394 x 25 = **84,85**

b. Mutu Pelayanan **B**

c. Kinerja Unit Pelayanan **Baik**

4. Ruang Pemeriksaan Gigi

No	Unsur SKM	Jumlah Nilai	Jumlah Nilai Rata-rata	Nilai Rata Rata Tertimbang (x 0,11)
1	Persyaratan	61	3,211	0,353
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	61	3,211	0,353
3	Waktu Pelayanan	60	3,158	0,347
4	Biaya/Tarif	70	3,684	0,405
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	62	3,263	0,359
6	Kompetensi Pelaksana	64	3,368	0,371
7	Perilaku Pelaksana	65	3,421	0,376
8	Sarana dan Prasarana	61	3,211	0,353
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	69	3,631579	0,399474
Nilai Indeks				3,317

a. Nilai SKM setelah dikonversi

   Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,317 x 25 = **82,935**

b. Mutu Pelayanan **B**

c. Kinerja Unit Pelayanan **Baik**

5. Apotik

No	Unsur SKM	Jumlah Nilai	Jumlah Nilai Rata-rata	Nilai Rata Rata Tertimbang (x 0,11)
1	Persyaratan	290	3,625	0,39875
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	275	3,4375	0,378125
3	Waktu Pelayanan	253	3,1625	0,347875
4	Biaya/Tarif	315	3,9375	0,433125
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	270	3,375	0,37125
6	Kompetensi Pelaksana	266	3,325	0,36575
7	Perilaku Pelaksana	302	3,775	0,41525
8	Sarana dan Prasarana	282	3,525	0,38775
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	291	3,6375	0,400125
Nilai Indeks				3,498

a. Nilai SKM setelah dikonversi

   Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,498 x 25 = **87,45**

b. Mutu Pelayanan **B**

c. Kinerja Unit Pelayanan **Baik**

6. UGD

No	Unsur SKM	Jumlah Nilai	Jumlah Nilai Rata-rata	Nilai Rata Rata Tertimbang (x 0,11)
1	Persyaratan	49	3,5	0,385
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	45	3,214	0,354
3	Waktu Pelayanan	43	3,071	0,338

4	Biaya/Tarif	53	3,786	0,416
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	47	3,357	0,369
6	Kompetensi Pelaksana	49	3,5	0,385
7	Perilaku Pelaksana	46	3,286	0,361
8	Sarana dan Prasarana	43	3,071	0,338
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	50	3,571	0,393
Nilai Indeks				3,339

a. Nilai SKM setelah dikonversi
   Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,339 x 25 = **83,48**
b. Mutu Pelayanan **B**
c. Kinerja Unit Pelayanan **Baik**

7. Klinik PAL

No	Unsur SKM	Jumlah Nilai	Jumlah Nilai Rata-rata	Nilai Rata Rata Tertimbang (x 0,11)
1	Persyaratan	86	3,583	0,394
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	82	3,417	0,376
3	Waktu Pelayanan	89	3,708	0,408
4	Biaya/Tarif	93	3,875	0,426
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	87	3,625	0,398
6	Kompetensi Pelaksana	89	3,708	0,408
7	Perilaku Pelaksana	85	3,542	0,389
8	Sarana dan Prasarana	84	3,5	0,385
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	91	3,791	0,417
Nilai Indeks				3,603

a. Nilai SKM setelah dikonversi
   Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,603 x 25 = **90,065**
b. Mutu Pelayanan **A**
c. Kinerja Unit Pelayanan **Sangat Baik**

8. Laboratorium

No	Unsur SKM	Jumlah Nilai	Jumlah Nilai Rata-rata	Nilai Rata Rata Tertimbang (x 0,11)
1	Persyaratan	78	3,25	0,357
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	74	3,083	0,339
3	Waktu Pelayanan	49	2,042	0,225
4	Biaya/Tarif	87	3,625	0,398
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	76	3,167	0,348
6	Kompetensi Pelaksana	80	3,333	0,367
7	Perilaku Pelaksana	79	3,292	0,362
8	Sarana dan Prasarana	63	2,625	0,289
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	81	3,375	0,371
Nilai Indeks				3,06

a. Nilai SKM setelah dikonversi
   Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,06 x 25 = **76,43**
b. Mutu Pelayanan **C**
c. Kinerja Unit Pelayanan **Kurang Baik**

9. Ruang Pemeriksaan MTBS

No	Unsur SKM	Jumlah Nilai	Jumlah Nilai Rata-rata	Nilai Rata Rata Tertimbang (x 0,11)
1	Persyaratan	92	3,286	0,361
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	95	3,393	0,373
3	Waktu Pelayanan	91	3,25	0,358
84	Biaya/Tarif	100	3,571	0,393
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	93	3,321	0,365
6	Kompetensi Pelaksana	87	3,107	0,342
7	Perilaku Pelaksana	92	3,286	0,361

8	Sarana dan Prasarana	94	3,357	0,369
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	97	3,464	0,381
Nilai Indeks				3,304

a. Nilai SKM setelah dikonversi
   Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,304 x 25 = **82,59**
b. Mutu Pelayanan **B**
c. Kinerja Unit Pelayanan **Baik**

10. Ruang Pemeriksaan KIA

No	Unsur SKM	Jumlah Nilai	Jumlah Nilai Rata-rata	Nilai Rata Rata Tertimbang (x 0,11)
1	Persyaratan	47	3,357	0,369
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	48	3,428	0,377
3	Waktu Pelayanan	49	3,5	0,385
4	Biaya/Tarif	53	3,786	0,416
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	47	3,357	0,369
6	Kompetensi Pelaksana	51	3,643	0,401
7	Perilaku Pelaksana	46	3,286	0,361
8	Sarana dan Prasarana	46	3,286	0,361
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	50	3,571	0,393
Nilai Indeks				3,434

a. Nilai SKM setelah dikonversi
   Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,434 x 25 = **85,84**
b. Mutu Pelayanan **B**
c. Kinerja Unit Pelayanan **Baik**

11. Rawat Inap

No	Unsur SKM	Jumlah Nilai	Jumlah Nilai	Nilai Rata Rata

			Rata-rata	Tertimbang (x 0,11)
1	Persyaratan	34	3,4	0,374
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	33	3,3	0,363
3	Waktu Pelayanan	36	3,6	0,396
4	Biaya/Tarif	35	3,5	0,385
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	34	3,4	0,374
6	Kompetensi Pelaksana	33	3,3	0,363
7	Perilaku Pelaksana	32	3,2	0,352
8	Sarana dan Prasarana	36	3,6	0,396
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	35	3,5	0,385
Nilai Indeks				3,388

a. Nilai SKM setelah dikonversi

   Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,388 x 25 = **84,7**

b. Mutu Pelayanan **B**

c. Kinerja Unit Pelayanan **Baik**

III. REKAPITULASI SKM PER UNIT PELAYANAN

No	Unit Pelayanan	Nilai SKM	Target	Ket	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	Loket Pendaftaran	84,77	≥76,61	Tercapai	B	Baik
2	Ruang Pemeriksaan Umum	82,5		Tercapai	B	Baik
3	Ruang Pemeriksaan Lansia	84,85		Tercapai	B	Baik
4	Ruang Pemeriksaan Gigi	82,935		Tercapai	B	Baik
5	Apotik	87,45		Tercapai	B	Baik

6	UGD	83,48		Tercapai	B	Baik
7	Klinik PAL	90,065		Tercapai	A	Sangat Baik
8	Laboratorium	76,43		Tidak Tercapai	C	Kurang Baik
9	Ruang Pemeriksaan MTBS	82,59		Tercapai	B	Baik
10	Ruang Pemeriksaan KIA	85,84		Tercapai	B	Baik
11	Rawat Inap	84,7		Tercapai	B	Baik

IV. IKM PUSKESMAS RAWAT INAP SUKABUMI

No	Unsur SKM	Jumlah Nilai	Jumlah Nilai Rata-rata	Nilai Rata Rata Tertimbang (x 0,11)
1	Persyaratan	1356	3,424	0,377
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1318	3,328	0,366
3	Waktu Pelayanan	1270	3,207	0,353
4	Biaya/Tarif	1478	3,732	0,411
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	1316	3,323	0,366
6	Kompetensi Pelaksana	1318	3,328	0,366
7	Perilaku Pelaksana	1379	3,482	0,383
8	Sarana dan Prasarana	1313	3,316	0,365
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1420	3,586	0,394
Nilai Indeks				3,38

a. Nilai SKM setelah dikonversi
   Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,38 x 25 = **84,5**
b. Mutu Pelayanan **B**
c. Kinerja Unit Pelayanan **Baik**

BAB IV
PRIORITAS PENINGKATAN MUTU PELAYANAN

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada :

1. Unit Pelayanan yang mempunyai nilai terendah.

   Berdasarkan hasil pengolahan data , diperoleh bahwa unit pelayanan yang mempunyai nilai terendah dan tidak memenuhi target IKM adalah ; Unit Laboratorium

   Oleh karena itu peningkatan mutu pelayanan diprioritaskan di Unit Laboratorium.

2. Unsur yang mempunyai nilai terendah.

   Berdasarkan hasil pengolahan data untuk Unit Laboratorium, diperoleh data bahwa unsur pelayanan yang mempunyai nilai terendah adalah unsur ke 3 yaitu tentang Waktu Pelayanan dengan nilai 1270.

BAB V
ANALISA HASIL SURVEY DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Setelah diperoleh hasil pengolahan data SKM, maka perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvey baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari SKM itu sendiri.

I. ANALISA UNIVARIAT

1. Menurut Unit Pelayanan dengan IKM terendah.

   Laboratorium

   Unsur pelayanan dengan nilai terendah di Laboratorium adalah unsur ke 3 yaitu Waktu Pelayanan.

Unit Laboratorium	Jumlah Responden	Persentase
Sangat baik	0	0 %
Baik	6	25 %
Cukup	13	54,2 %
Buruk	5	20,8 %

   Sebagian besar responden berpendapat bahwa waktu pelayanan cukup sebesar 54,2 %.

2. Menurut Unsur pelayanan Puskesmas dengan nilai terendah.

   Unsur ke 3 yaitu tentang Waktu Pelayanan

Kualitas Waktu pelayanan	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Baik	120	30,3%
Baik	243	61,3%
Cukup	28	7,07%
Buruk	5	1,3%

   Sebagian besar responden berpendapat bahwa waktu pelayanan baik sebesar 61,3 %.

II. RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN MUTU PELAYANAN

No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu (bulan)	Penanggung Jawab
1.	Unit Laboratorium Unsur 3	- Perbaikan, kalibrasi, dan pemeliharaan alat Hematology Analyzer secara rutin agar tidak lama saat pemeriksaan. - Edukasi ke pasien untuk cara pengambilan sampel (dahak) yang benar pada pasien agar tidak perlu mengulang pemeriksaan.	Desember	Ketua Mutu

BAB VI
PENUTUP

Pengambilan data untuk penilaian mutu dan kinerja pelayanan di Puskesmas Sukabumi tahun 2023 dilaksanakan pada bulan Desember 2023. Jumlah Responden keseluruhan telah ditentukan sebanyak 396 orang. Hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 396 responden yang terkumpul tersebut secara keseluruhan didapatkan hasil 84,5 untuk IKM Puskesmas Sukabumi. Hasil tersebut telah memenuhi standar target minimal nilai IKM yang ditetapkan sebesar ≥ 76,61 sedangkan untuk mutu pelayanan Puskesmas secara keseluruhan termasuk dalam kategori B dengan penilaian kinerja BAIK.

Hasil penilaian SKM di umpan balik kepada pelanggan dan disosialisasikan kepada seluruh petugas Puskesmas Sukabumi untuk dilakukan upaya perbaikan mutu pelayanan di masing-masing unit pelayanan dan pelayanan puskesmas secara keseluruhan.