

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER II**



**UPT PUSKESMAS WAY HALIM II
TAHUN 2024**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT sehingga laporan hasil survey Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Way Halim II Semester II Tahun 2024 dapat dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat berpedoman kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

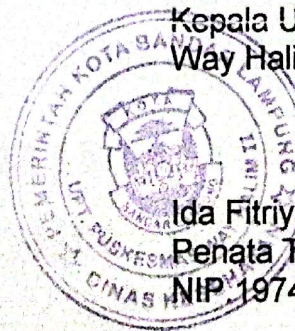
Survey Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja pelayanan di lingkungan UPT Puskesmas Way Halim II ini dilaksanakan pada tanggal 04 November sampai dengan 14 Desember 2024 dengan jumlah responden sebanyak 375 responden yang dilaksanakan pada 11 ruang pelayanan di UPT Puskesmas Way Halim II

Kami berharap hasil survey ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kinerja pelayanan bagi UPT Puskesmas Way Halim II, khususnya pada unsur – unsur pelayanan yang masih kurang.

Demikian semoga hasil survey ini dapat dijadikan pedoman terhadap kinerja pelayanan kesehatan yang kami berikan pada masyarakat, serta bermanfaat bagi peningkatan kinerja pelayanan kesehatan menuju terwujudnya pelayanan prima di UPT Puskesmas Way Halim II.

Dikeluarkan di: Bandar Lampung
Pada Tanggal: 16 Desember 2024

Kepala UPT Puskesmas
Way Halim II



Ida Fitriyani, ST., M.Kes
Perata Tingkat I / III d
NIP. 197410162003122003

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

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 Way Halim II sebagai pelayanan publik wajib melaksanakan analisa kepuasan pelanggan melalui penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Di samping itu dengan adanya 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 UPT Puskesmas Way Halim II yaitu untuk mengetahui 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.

C. MANFAAT

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

D. SASARAN

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

E. WAKTU PELAKSANAAN

Pelaksanaan penilaian kepuasan masyarakat dilaksanakan pada tanggal 04 November sampai dengan 14 Desember 2024 , 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 Penyelenggaraan 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 1 tahun dua kali. Survey ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survey dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan 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:

1. Menyusun instrument survey
 2. Menentukan besaran dan tehnik penarikan sampel
 3. Menentukan responden
 4. Melaksanakan survey
 5. Menyajikan dan melaporkan hasil
3. Teknik Survey Kepuasan Masyarakat
Kuesioner melalui pengisian sendiri

D. LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

1. Persiapan Pelaksana

a. Penetapan Pelaksana

Tim penyusunan survey kepuasan masyarakat yang terdiri dari :

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

b. 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;

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

2. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. 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)

Jumlah populasi berdasarkan data kunjungan pasien dari bulan Mei tahun 2024 sampai dengan Oktober 2024 sebanyak 13.273 orang.

Dengan melihat table Krejcie and Morgan maka jumlah sampel adalah 375 orang.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

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

c. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1) Pengumpulan Data

2) Pengisian Kuesioner

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

3. Pelaksanaan Pengumpulan Data

a. 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 375 orang, yang terbagi di beberapa unit layanan berdasarkan proporsi.

No	Unit Pelayanan	Jumlah Responden
1.	Pendaftaran dan Rekam Medis	85
2.	Ruang Pemeriksaan Umum	70
3.	Ruang Kesehatan Ibu dan KB	17
4.	Ruang Anak dan Imunisasi	25
5.	Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut	30

6.	Ruang Tindakan dan Gawat Darurat	23
7.	Ruang Laboratorium	27
8.	Ruang Farmasi	80
9.	Ruang Rawat Inap	9
10.	Ruang Persalinan	4
11.	Ruang KIE	5
	Jumlah Total Responden	375

b. Pengisian kuesioner

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

4. Pengolahan Data

a. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survey masing – masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survey kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut :

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

N = bobot nilai per unsur

Unsur yang dikaji sebanyak 9 unsur.

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

Nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

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

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

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

b. Pengolahan Data Survey

Pengolahan data dilakukan secara manual.

c. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

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

1) Indeks setiap unsure pelayanan

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

2) Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

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

5. Jadwal Pelaksanaan

- a. Persiapan : 04 sampai 09 November 2024
- b. Pelaksanaan Pengumpulan Data : 11 sampai dengan 30 November 2024

- c. Pengolahan Data Indeks : 02 sampai dengan 07 Desember 2024
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil : 09 sampai dengan 14 Desember 2024

BAB III

PENGOLAHAN DATA

A. TABULASI DATA

NO RESPONDEN	URUT	NILAI UNSUR								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
Loket Pendaftaran										
1		3	3	3	4	3	4	3	4	4
2		4	3	4	4	3	3	4	3	4
3		3	3	3	4	4	4	3	3	4
4		4	4	4	4	3	3	4	4	4
5		3	3	3	4	4	4	3	3	4
6		4	3	3	4	4	4	4	3	4
7		4	3	4	4	3	3	3	4	4
8		3	3	3	4	4	4	3	3	4
9		3	4	4	4	3	3	3	3	4
10		4	4	3	4	4	4	3	4	4
11		4	3	3	4	4	4	3	3	4
12		4	4	4	4	3	3	3	3	4
13		4	4	3	4	4	4	4	4	4
14		4	4	4	4	4	4	3	3	4
15		4	4	4	4	4	4	4	4	4
16		4	4	4	4	4	4	4	4	4
17		4	4	4	4	4	4	4	4	4
18		4	4	4	4	4	4	4	4	4
19		4	4	4	4	4	4	4	4	4
20		3	3	3	4	3	3	3	3	4
21		3	3	3	3	3	3	3	4	4
22		3	3	3	3	4	3	3	3	4
23		3	3	4	3	3	3	3	3	4
24		4	4	4	4	4	4	4	4	4
25		4	4	4	4	4	4	4	4	4
26		4	4	4	4	3	4	3	4	4
27		4	4	4	4	4	4	4	4	4
28		4	4	3	4	4	4	4	4	4

29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	3	4	4	4	4	4
33	4	3	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	3	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	3	4	3	4	4
36	4	3	4	4	3	4	4	3	4
37	4	3	3	4	4	4	4	3	4
38	4	4	3	4	3	3	4	4	4
39	4	3	4	4	4	3	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	3	4	3	4	3	4	4
42	3	4	4	3	3	3	3	3	4
43	4	3	3	4	3	3	3	3	4
44	3	3	3	4	4	3	3	3	4
45	3	4	3	3	4	4	3	2	4
46	3	3	3	4	3	4	3	2	4
47	3	3	3	3	4	3	3	3	4
48	4	3	3	4	4	4	3	3	4
49	3	3	4	4	4	4	3	3	4
50	3	3	3	4	3	3	3	2	4
51	4	4	4	4	3	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	3	4	4	4
53	3	4	4	4	4	4	4	4	3
54	3	4	4	4	4	3	4	4	3
55	4	4	4	4	3	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	3
58	4	4	4	4	4	3	4	4	4
59	3	4	4	4	4	4	4	3	4
60	4	3	4	4	3	4	4	4	4
61	4	4	3	3	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	3	3	4	4	4
63	4	4	4	4	3	4	4	4	4

64	4	4	4	4	3	3	3	4	4
65	4	4	3	3	4	4	4	4	4
66	4	3	3	4	3	3	3	3	4
67	4	4	3	4	3	3	3	3	4
68	3	4	4	4	3	4	3	3	4
69	3	4	4	3	3	3	4	3	4
70	4	4	3	4	4	3	4	2	4
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	4	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	4	3	3	3	3	3
75	3	3	3	4	3	3	3	3	3
76	3	3	3	4	3	3	3	3	3
77	3	3	4	4	3	3	3	3	3
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3
79	3	3	4	4	3	3	3	3	3
80	3	3	3	4	3	3	3	3	3
81	3	3	3	4	4	3	4	3	4
82	3	3	3	4	4	3	3	3	4
83	4	3	3	4	4	4	3	3	4
84	3	3	3	3	3	3	4	4	4
85	3	3	3	4	4	3	3	3	4
Jumlah	304	299	299	327	301	301	297	293	326
Ruang Pemeriksaan Umum									
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
5	3	4	3	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	4	2	4	4	4	4	4	4
8	4	4	2	4	4	4	3	4	4
9	4	3	3	3	4	3	4	3	4
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4
11	4	4	3	4	3	4	4	4	4

12	4	4	4	4	4	3	4	4	4
13	4	4	4	4	3	4	4	4	4
14	4	4	4	3	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	3	4	4	4	4
16	4	4	4	4	3	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	3	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	3	4	4	4	4
20	4	4	3	4	3	3	3	4	4
21	3	3	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	3	3	4	3	4
25	3	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	3	3	4	4	4	3	3	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	3	3	4	3	3	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	3	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	4	3	4	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4
33	3	3	3	3	3	4	4	3	3
34	4	4	4	4	4	3	4	4	3
35	3	3	3	3	4	3	3	4	4
36	4	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	4	3	3	3	2	4	3	3	3
39	4	3	3	4	2	3	3	4	3
40	4	4	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	4	4	3
42	4	3	3	4	4	4	3	3	3
43	4	3	3	3	3	4	4	4	4
44	4	3	3	4	3	3	3	3	3
45	4	4	3	3	3	4	4	4	4
46	3	4	4	4	3	4	4	3	4

47	4	4	3	3	4	4	4	3	4
48	4	4	4	3	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	4	3	4	3	4	4	4	3
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3
53	3	3	3	4	3	3	3	3	3
54	4	4	4	4	4	3	4	4	4
55	3	3	4	4	4	4	3	4	4
56	4	4	4	4	3	4	3	3	4
57	3	3	4	4	3	4	4	4	3
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3
59	3	4	4	4	4	3	4	4	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3	4
61	4	4	4	4	3	3	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	3	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	3	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	3	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	3
67	3	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	3	4	4	4	4	4	4
69	3	4	3	4	3	3	3	4	3
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Jumlah	257	258	245	264	246	254	256	256	261
Ruang Kesehatan Ibu dan KB									
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4

10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	3	4	4	4	4	3	4	4
13	4	4	3	4	4	3	3	3	4
14	4	3	4	4	4	4	3	3	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	3	4	4	3	4	3	3	4
Jumlah	68	65	67	68	66	67	61	64	68
Ruang Kesehatan Anak dan Imunisasi									
1	3	3	3	3	3	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	4	4	4	4	4	4
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Jumlah	92	93	94	95	95	97	97	97	97
Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut									
1	3	4	4	4	3	4	3	3	4
2	3	3	4	4	4	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	4	3	3	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	4	4
7	3	3	4	4	3	3	4	4	4
8	4	3	3	3	3	3	4	4	4
9	3	3	3	3	4	4	4	4	4
10	3	3	3	4	3	3	3	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	4	4
12	4	4	4	4	4	3	4	4	4
13	3	3	4	4	3	4	4	4	4
14	3	3	3	4	3	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	4	4	4	4
16	3	3	3	3	3	4	4	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	4	4	3	3	3	4	4	4	4
19	4	4	3	3	4	3	4	4	4
20	4	4	4	4	4	3	4	3	3
21	4	4	3	3	4	4	3	4	4
22	4	4	4	4	4	4	3	4	4
23	4	4	3	3	4	3	3	4	4
24	4	4	4	3	3	3	3	3	3
25	3	4	4	4	4	4	4	3	4
26	4	3	4	4	4	4	3	4	4
27	4	3	3	3	4	4	4	4	4
28	4	4	4	3	3	4	4	4	4
29	4	4	3	3	4	4	4	3	3
30	3	4	4	4	4	3	3	4	4
Jumlah	103	103	103	104	104	104	105	111	117
Ruang Tindakan dan Gawat Darurat									
1	3	3	4	4	4	4	4	4	4

2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	4	3	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	3	4	4	4	4
22	3	3	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah	86	88	92	91	91	92	92	92	92
Ruang Laboratorium									
1	3	3	3	4	3	3	3	2	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
4	3	3	3	4	3	3	3	2	3
5	3	3	3	3	3	3	3	2	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	2	3
8	3	3	3	3	3	3	3	2	3
9	3	3	3	4	3	3	3	2	3
10	3	3	3	4	3	3	3	2	3
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3

12	4	4	3	3	4	4	4	4	4
13	3	3	4	4	4	3	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	2	3
15	4	4	4	4	3	4	3	3	4
16	4	4	3	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	4	4
19	4	3	3	3	3	4	3	4	3
20	3	4	3	4	3	4	4	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	3	4	3	4	3	4
24	3	4	4	4	3	4	4	3	4
25	4	4	4	3	4	4	4	3	4
26	4	4	3	4	4	3	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah	93	94	91	98	92	93	94	84	95
Ruang Farmasi									
1	4	3	4	4	3	3	4	4	4
2	4	4	3	4	4	3	3	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
4	3	4	4	4	3	3	4	3	4
5	4	3	3	4	4	4	4	3	4
6	3	4	3	4	4	4	4	3	4
7	3	4	3	4	4	4	3	3	4
8	4	3	3	4	4	3	3	4	4
9	3	4	3	4	4	3	4	4	4
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	4	3	4	4	3	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4

18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	4	3	3	3	4	4	4	4
24	3	3	3	4	3	3	3	4	4
25	3	3	3	4	3	3	3	4	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	3	3	3	4	3	3	3	4	4
29	3	3	3	4	3	3	3	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4
31	3	3	3	4	3	3	4	4	4
32	3	3	3	4	3	3	3	4	4
33	3	3	3	4	3	3	3	4	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	3	3	3	4	3	3	3	4	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	4
37	3	3	3	3	3	3	3	4	4
38	3	3	3	3	3	3	3	4	4
39	3	3	3	3	3	3	3	4	4
40	3	3	3	3	3	3	4	4	4
41	3	3	4	4	4	4	3	4	3
42	3	4	3	3	4	3	3	3	3
43	4	3	3	4	4	3	3	4	4
44	3	3	3	4	4	4	3	4	3
45	4	3	4	4	3	3	4	4	3
46	3	4	4	3	3	3	3	3	4
47	4	3	3	4	4	4	3	3	3
48	4	3	4	3	4	4	3	3	3
49	3	3	3	4	3	4	3	4	4
50	3	3	4	4	4	3	4	4	4
51	3	4	3	4	4	4	3	3	4
52	4	3	4	3	4	3	3	4	4

53	3	4	4	4	3	4	4	3	4
54	4	3	3	4	4	4	3	3	4
55	4	3	4	3	3	4	3	4	4
56	4	4	3	4	4	3	3	4	4
57	3	4	4	4	3	4	3	4	4
58	4	3	4	3	3	3	4	4	4
59	4	3	4	3	4	4	3	4	4
60	3	4	4	4	3	3	4	4	4
61	3	4	3	3	4	4	3	3	4
62	4	3	4	4	3	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	3	3	4	4	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	4	4
66	4	4	3	4	4	4	4	4	4
67	4	4	3	4	4	3	4	4	4
68	4	3	3	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	4	3	3	4	4	4
71	3	3	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	4	4	3	3	3	3	4
73	3	3	4	3	3	3	3	3	4
74	3	4	3	4	3	3	3	3	4
75	3	4	4	4	3	3	3	4	4
76	3	3	3	4	3	3	3	4	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	3	3	3	4	3	3	3	4	4
79	3	3	3	3	3	3	3	3	4
80	4	3	4	4	3	4	4	3	4
Jumlah	272	274	275	301	279	277	277	296	314
Ruang Rawat Inap									
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4

6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah	35	36	36	36	36	36	36	36	36
Ruang Persalinan									
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah	16	16	16	16	16	16	16	16	16
Ruang KIE									
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Jumlah	15	15	15	16	15	15	15	15	19

B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SETIAP UNSUR PELAYANAN

1. Loker Pendaftaran

No	Unsur SKM	Jumlah Nilai	Jumlah Nilaita-rata	Nilai Rata Rata Tertimbang (x 0,11)
1	Persyaratan	308	3.62	0,40
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	299	3,52	0.39
3	Waktu Pelayanan	299	3.52	0.39
4	Biaya/Tarif	327	3.84	0.42
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	301	3.54	0.39
6	Kompetensi Pelaksana	301	3.54	0.39
7	Perilaku Pelaksana	297	3.49	0.38
8	Sarana dan Prasarana	293	3.45	0.38
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	326	3.83	0.42

Nilai Indeks	3.56
--------------	------

- a. Nilai SKM setelah dikonversi

$$\text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 3.56 \times 25 = 89$$

- b. Mutu Pelayanan **A**

- c. Kinerja Unit Pelayanan **Sangat Baik**

2. Ruang Pemeriksaan Umum

No	Unsur SKM	Jumlah Nilai	Jumlah Nilai Rata-rata	Nilai Rata Rata Tertimbang (x 0,11)
1	Persyaratan	257	3.74	0.41
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	258	3.94	0.43
3	Waktu Pelayanan	245	3.93	0.43
4	Biaya/Tarif	264	3.93	0.43
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	246	3.81	0.42
6	Kompetensi Pelaksana	254	3.73	0.41
7	Perilaku Pelaksana	256	3.80	0.42
8	Sarana dan Prasarana	256	3.70	0.40
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	261	3.73	0.41
Nilai Indeks				3.64

- a. Nilai SKM setelah dikonversi

$$\text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 3.64 \times 25 = 91$$

- b. Mutu Pelayanan **A**

- c. Kinerja Unit Pelayanan **Sangat Baik**

3. Ruang Kesehatan Ibu dan KB

No	Unsur SKM	Jumlah Nilai	Jumlah Nilai Rata-rata	Nilai Rata Rata Tertimbang (x 0,11)
1	Persyaratan	68	3.82	0.42

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	65	4,00	0.44
3	Waktu Pelayanan	67	3.88	0.43
4	Biaya/Tarif	68	4,00	0.44
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	66	3.94	0.43
6	Kompetensi Pelaksana	67	3.88	0.43
7	Perilaku Pelaksana	61	3.70	0.40
8	Sarana dan Prasarana	64	3.82	0.42
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	68	4,00	0.44
Nilai Indeks				3.90

a. Nilai SKM setelah dikonversi

$$\text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 3.90 \times 25 = 97,5$$

b. Mutu Pelayanan **A**

c. Kinerja Unit Pelayanan **Sangat Baik**

4. Ruang Kesehatan Anak dan Imunisasi

N o	Unsur SKM	Jumlah Nilai	Jumlah Nilai Rata-rata	Nilai Rata Rata Tertimbang (x 0,11)
1	Persyaratan	92	3,24	0,36
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	93	3,28	0,36
3	Waktu Pelayanan	94	3,20	0,35
4	Biaya/Tarif	95	3,76	0,41
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	95	3,52	0,39
6	Kompetensi Pelaksana	97	3,60	0,39
7	Perilaku Pelaksana	97	3,52	0,39
8	Sarana dan Prasarana	97	3,40	0,37
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	97	3,80	0,42
Nilai Indeks				3.80

a. Nilai SKM setelah dikonversi

$$\text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 3.80 \times 25 = 95$$

b. Mutu Pelayanan **A**

c. Kinerja Unit Pelayanan **Sangat Baik**

5. Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut

No	Unsur SKM	Jumlah Nilai	Jumlah Nilai Rata-rata	Nilai Rata Rata Tertimbang (x 0,11)
1	Persyaratan	103	3.66	0.40
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	103	3.76	0.41
3	Waktu Pelayanan	103	3.6	0.4
4	Biaya/Tarif	104	3.76	0.41
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	104	3.56	0.39
6	Kompetensi Pelaksana	104	3.63	0.34
7	Perilaku Pelaksana	105	3.53	0.39
8	Sarana dan Prasarana	111	3.56	0.39
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	117	3.57	0.39
Nilai Indeks				3,54

a. Nilai SKM setelah dikonversi

$$\text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 3.54 \times 25 = 88.5$$

b. Mutu Pelayanan **A**

c. Kinerja Unit Pelayanan **Sangat Baik**

6. Ruang Tindakan dan Gawat Darurat

No	Unsur SKM	Jumlah Nilai	Jumlah Nilai Rata-rata	Nilai Rata Rata Tertimbang (x 0,11)
1	Persyaratan	86	3.71	0.41
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	85	4.00	0.44
3	Waktu Pelayanan	92	4.00	0.44
4	Biaya/Tarif	91	4.00	0.44
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	91	4.00	0.44
6	Kompetensi Pelaksana	92	4.00	0.44
7	Perilaku Pelaksana	92	3.93	0.43
8	Sarana dan Prasarana	92	3.93	0.43

9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	92	4.00	0.44
Nilai Indeks				3.94

a. Nilai SKM setelah dikonversi

$$\text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 3.94 \times 25 = 98,5$$

b. Mutu Pelayanan **A**

c. Kinerja Unit Pelayanan **Sangat Baik**

7. Laboratorium

No	Unsur SKM	Jumlah Nilai	Jumlah Nilai Rata-rata	Nilai Rata Rata Tertimbang (x 0,11)
1	Persyaratan	93	3.44	0.38
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	94	3.70	0.41
3	Waktu Pelayanan	91	3.81	0.42
4	Biaya/Tarif	98	3.55	0.39
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	92	3.44	0.38
6	Kompetensi Pelaksana	93	3.63	0.39
7	Perilaku Pelaksana	94	3.93	0.43
8	Sarana dan Prasarana	84	3.89	0.43
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	95	3.96	0.44
Nilai Indeks				3.43

a. Nilai SKM setelah dikonversi

$$\text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 3,43 \times 25 = 85,75$$

b. Mutu Pelayanan **B**

c. Kinerja Unit Pelayanan **Baik**

8. Farmasi

No	Unsur SKM	Jumlah Nilai	Jumlah Nilai Rata-rata	Nilai Rata Rata Tertimbang (x 0,11)
1	Persyaratan	272	3,35	0.37
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	274	3,50	0.38
3	Waktu Pelayanan	275	3,44	0.37
4	Biaya/Tarif	301	4,00	0.44
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	279	3,46	0.38
6	Kompetensi Pelaksana	277	3,49	0.38
7	Perilaku Pelaksana	277	3,76	0.41
8	Sarana dan Prasarana	296	3,42	0.38
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	314	3,76	0.41
Nilai Indeks				3.55

a. Nilai SKM setelah dikonversi

$$\text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 3,55 \times 25 = \mathbf{88,75}$$

b. Mutu Pelayanan **A**

c. Kinerja Unit Pelayanan **Sangat Baik**

9. Rawat Inap

No	Unsur SKM	Jumlah Nilai	Jumlah Nilai Rata-rata	Nilai Rata Rata Tertimbang (x 0,11)
1	Persyaratan	36	4,00	0.44
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	36	4,00	0.44
3	Waktu Pelayanan	36	4,00	0.44
4	Biaya/Tarif	36	4,00	0.44

5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	36	4,00	0.44
6	Kompetensi Pelaksana	36	4,00	0.44
7	Perilaku Pelaksana	36	4,00	0.44
8	Sarana dan Prasarana	36	4,00	0.44
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	36	4,00	0.44
Nilai Indeks				3.96

a. Nilai SKM setelah dikonversi

$$\text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 3,96 \times 25 = \mathbf{99}$$

b. Mutu Pelayanan **A**

c. Kinerja Unit Pelayanan **Sangat Baik**

10. Ruang Persalinan

N o	Unsur SKM	Jumlah Nilai	Jumlah Nilai Rata- rata	Nilai Rata Rata Tertimbang (x 0,11)
1	Persyaratan	16	4,00	0,44
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	16	4,00	0,44
3	Waktu Pelayanan	16	4,00	0,44
4	Biaya/Tarif	16	4,00	0,44
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	16	4,00	0,44
6	Kompetensi Pelaksana	16	4,00	0,44
7	Perilaku Pelaksana	16	4,00	0,44
8	Sarana dan Prasarana	16	4,00	0,44
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	16	4,00	0,44
Nilai Indeks				3,96

a. Nilai SKM setelah dikonversi

$$\text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 3,96 \times 25 = \mathbf{99}$$

b. Mutu Pelayanan **A**

c. Kinerja Unit Pelayanan **Sangat Baik**

12. KIE

No	Unsur SKM	Jumlah Nilai	Jumlah Nilai Rata-rata	Nilai Rata Rata Tertimbang (x 0,11)
1	Persyaratan	15	4,00	0.44
2	Sistem, Mekanisme dsan Prosedur	15	4,00	0.44
3	Waktu Pelayanan	15	3.80	0.42
4	Biaya/Tarif	16	3.80	0.42
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	15	4,00	0.44
6	Kompetensi Pelaksana	15	4,00	0.44
7	Perilaku Pelaksana	15	4,00	0.44
8	Sarana dan Prasarana	15	4,00	0.44
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	19	4,00	0.44
Nilai Indeks				3.13

a. Nilai SKM setelah dikonversi

$$\text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 3,13 \times 25 = \mathbf{78,25}$$

b. Mutu Pelayanan **B**

c. Kinerja Unit Pelayanan **Baik**

C. REKAPITULASI SKM PER UNIT PELAYANAN

No	Unit Pelayanan	Nilai SKM	Target	Ket	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	Loket Pendaftaran	9	≥76,61	Tercapai	A	Sangat Baik
2	Ruang Pemeriksaan Umum	91		Tercapai	A	Sangat Baik
3	Ruang Kesehatan ibu dan KB	97,5		Tercapai	A	Sangat Baik

4	Ruang Kesehatan Anak dan Imunisasi	95		Tercapai	A	Sangat Baik
5	Ruang Gigi dan Mulut	98,5		Tercapai	A	Sangat Baik
6	Ruang Tindakan dan Gawat Darurat	97,75		Tercapai	A	Sangat Baik
7	Laboratorium	91,75		Tercapai	A	Sangat Baik
8	Ruang Farmasi	88,75		Tercapai	A	Sangat Baik
9	Rawat Inap	99		Tercapai	A	Sangat Baik
10	Persalinan	99		Tercapai	A	Sangat Baik
11	KIE	78.25		Tercapai	B	Baik

D. IKM UPT PUSKESMAS WAY HALIM II

No	Unsur SKM	Jumlah Nilai	Jumlah Nilai Rata-rata	Nilai Rata Rata Tertimbang (x 0,11)
1	Persyaratan	1341	3,57	0,39
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1341	3,57	0,39
3	Waktu Pelayanan	1333	3,55	0,39
4	Biaya/Tarif	1416	3,78	0,42
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	1341	3,57	0,39
6	Kompetensi Pelaksana	1352	3,60	0,40
7	Perilaku Pelaksana	1346	3,58	0,39
8	Sarana dan Prasarana	1360	3,62	0,40

9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1441	3,84	0,42
Nilai Indeks				3,56

a. Nilai SKM setelah dikonversi

$$\text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 3,56 \times 25 = \mathbf{89}$$

b. Mutu Pelayanan **A**

c. Kinerja Unit Pelayanan **Sangat Baik**

BAB IV

PRIORITAS PENINGKATAN MUTU PELAYANAN

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada :

A. Unit Pelayanan yang mempunyai Nilai IKM terendah.

Berdasarkan hasil pengolahan data , diperoleh bahwa nilai IKM semua unit pelayanan sudah tercapai. Namun, ruangan yang mempunyai nilai IKM terendah adalah Ruang KIE dengan nilai 78,25 dan Ruang Laboratorium dengan nilai IKM 87,75.

Oleh karena itu peningkatan mutu pelayanan diprioritaskan di unit layanan tersebut.

B. Untuk UPT Puskesmas Way Halim II secara keseluruhan Nilai IKM sudah tercapai, dengan nilai IKM 88 namun diperoleh data dengan unsur pelayanan yang mempunyai nilai terendah adalah unsur ke 3 tentang Kecepatan Waktu Pelayanan.

BAB V

ANALISA HASIL SURVEY DAN RENCANA TINDAK LANJUT

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

A. ANALISA UNIVARIAT

1. Menurut Unit Pelayanan dengan IKM terendah.

Ruang Loker Pendaftaran

Unsur pelayanan dengan nilai terendah di Ruang KIE adalah unsur ke 1 dan 5 yaitu tentang Spesifikasi produk pelayanan tidak sesuai dengan yang diterima pasien.

Tabel. Unsur ke 5 tentang Spesifikasi Produk Pelayanan

Produk layanan	Jumlah Responden	Persentase
Sangat tidak Baik	0	0%
Tidak Baik	0	0%
Baik	5	100%
Sangat Baik	0	0%

Sebagian besar responden berpendapat bahwa spesifikasi produk layanan sudah sudah 'Baik' sebesar 100% dengan pelayanan yang diterima responden.

Tabel. Unsur ke 1 tentang persyaratan.

Produk layanan	Jumlah Responden	Persentase
Tidak Sesuai	0	0%
Kurang Sesuai	0	0%
Sesuai	5	100%
Sangat Sesuai	0	0%

Sebagian besar responden berpendapat bahwa persyaratan sudah sesuai sebesar 100% dengan pelayanan yang diterima.

2. Unsur pelayanan dengan nilai terendah di UPT Puskesmas Way Halim II adalah unsur ke 3 tentang Persyaratan.

Tabel. Unsur ke 3 tentang Kecepatan Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan	Jumlah Responden	Persentase
Tidak Cepat	0	0%
Kurang Cepat	2	0,5%
Cepat	162	43,2%
Sangat Cepat	211	56,3%

Sebagian besar responden berpendapat bahwa Persyaratan di UPT Puskesmas Way Hlim II Cepat untuk dilengkapi sebanyak sebesar 43,2% responden dan sangat Cepat sebanyak 56,3%, Hanya 0,5% responden yang mengatakan Kurang Cepat.

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN MUTU PELAYANAN

NO	PRIORITAS UNSUR	RENCANA TINDAK LANJUT	PENANGGUNG JAWAB
1	Unsur ke ke 5 Spesifikasi Produk Layanan di Ruang KIE	1. Petugas bekerja sesuai SOP secara efektif dan efisien. 2. Meningkatkan kompetensi petugas KIE 3. Melaksanakan evaluasi pelayanan di ruang KIE	Ketua UKP dr. Emilia Asrisna
2	Unsur ke 1 Persyaratan untuk mendapatkan layanan kesehatan di UPT Puskesmas Way Halim II	1. Mensosialisasikan persyaratan pendaftaran pasien melalui Lokmin Linsek 2. Membuat leaflet layanan Puskesmas yang berisi tentang persyaratan pendaftaran 3. Sosialisasi dengan menggunakan website 4. Customer Servis membantu pasien untuk memahami proses dan persyaratan pendaftaran.	Ketua UKP dr. Emilia Asrisna

BAB VI

KESIMPULAN

1. Survey kepuasan masyarakat UPT Puskesmas Way Halim II dilaksanakan mulai tanggal 4 November sampai dengan 14 Desember 2024 dengan jumlah responden sebanyak 375 responden.
2. Survey dilaksanakan pada setiap ruang pelayanan sebanyak 11 Ruangan.
3. Dari hasil survey didapatkan nilai IKM :
 - a. Ruang Pendaftaran: 89 dengan kriteria kinerja unit pelayanan “ Sangat Baik”
 - b. Ruang Pemeriksaan Umum: 91 dengan kriteria kinerja unit pelayanan “Sangat Baik”
 - c. Ruang Kesehatan Ibu dan KB : 97,5 dengan kriteria kinerja unit pelayanan “Sangat Baik”
 - d. Ruang Kesehatan Anak dan Imunisasi: 95 dengan kriteria kinerja unit pelayanan “Sangat Baik”
 - e. Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut: 88,5 dengan kriteria kinerja unit pelayanan “Sangat Baik”
 - f. Ruang KIE : 78,25 dengan kriteria kinerja unit pelayanan “Baik”
 - g. Ruang Tindakan dan Gawat Darurat : 97,75 dengan kriteria kinerja unit pelayanan “Sangat Baik”
 - h. Ruang Laboratorium : 85.75 dengan kriteria kinerja unit pelayanan “Baik”
 - i. Ruang Farmasi : 88,75 dengan kriteria kinerja unit pelayanan “Sangat Baik”
 - j. Ruang Rawat Inap: 99 dengan kriteria kinerja unit pelayanan “ Sangat Baik”
 - k. Ruang Persalinan : 99 dengan kriteria kinerja unit pelayanan “Sangat Baik”
4. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh bahwa nilai IKM pada semua unit pelayanan sudah tercapai. Hanya perlu peningkatan mutu pelayanan pada beberapa unit pelayanan khususnya pada Ruang KIE dan Ruang Laboratorium dengan nilai terendah. Oleh karena itu peningkatan mutu pelayanan diprioritaskan di unit pelayanan tersebut dengan tidak mengesampingkan mutu pelayanan pada unit pelayanan lainnya.
5. Untuk nilai IKM UPT Puskesmas Way Halim II didapatkan hasil 89 Hasil tersebut telah memenuhi standar target minimal nilai IKM yang ditetapkan sebesar $\geq 76,61$ dengan kategori A, dengan penilaian kinerja “ Sangat Baik”.

BAB VII

PENUTUP

Pengambilan data untuk penilaian mutu dan kinerja pelayanan di UPT Puskesmas Way Halim II Semester II tahun 2024 dilaksanakan pada bulan November 2024, Jumlah Responden keseluruhan telah ditentukan sebanyak 375 responden . Hal ini berdasarkan jumlah kunjungan pasien setiap hari selama 6 bulan dari bulan Mei 2024 sampai dengan Oktober 2024. Hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 375 responden yang terkumpul tersebut secara keseluruhan didapatkan hasil 89 untuk IKM UPT Puskesmas Way Halim II. Hasil tersebut telah memenuhi standar target minimal nilai IKM yang ditetapkan sebesar $\geq 76,61$ sedangkan untuk mutu pelayanan Puskesmas secara keseluruhan termasuk dalam kategori A dengan penilaian kinerja “ SANGAT BAIK”

Hasil penilaian SKM ini akan menjadi umpan balik kepada pelanggan dan disosialisasikan kepada seluruh petugas UPT Puskesmas way halim II untuk dilakukan upaya perbaikan mutu pelayanan di masing-masing unit pelayanan dan pelayanan puskesmas secara keseluruhan.