

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UPT PUSKESMAS RAWAT INAP WAY HALIM II



PEMERINTAH KOTA BANDAR LAMPUNG
DINAS KESEHATAN KOTA BANDAR LAMPUNG
TAHUN 2025

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 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 03 sampai dengan 29 November 2025 , 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 2025 sampai dengan Oktober 2025 sebanyak 16.786 orang.

Dengan melihat table Krejcie and Morgan maka jumlah sampel adalah 377 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 377 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	29
8.	Ruang Farmasi	80

9.	Ruang Rawat Inap	9
10.	Ruang Persalinan	4
11.	Ruang KIE	5
	Jumlah Total Responden	377

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 : 03 sampai 05 November 2025
- b. Pelaksanaan Pengumpulan Data : 06 sampai dengan 18 November 2025
- c. Pengolahan Data Indeks : 19 sampai dengan 25 November 2025
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil : 26 sampai dengan 29 November 2025

BAB III

PENGOLAHAN DATA

A. TABULASI DATA

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

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

57	4	3	3	2	4	3	3	3	3
58	4	3	3	2	4	4	4	4	4
59	3	3	4	3	4	3	3	3	3
60	4	3	3	2	4	4	4	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	4	4	3	3	4	3	4	3	3
63	3	3	3	2	4	3	4	3	3
64	4	3	3	2	4	4	3	3	4
65	3	4	3	3	4	3	3	3	3
66	3	3	3	3	4	3	4	4	3
67	3	3	3	3	4	3	4	4	4
68	3	4	3	3	4	4	4	3	4
69	3	3	4	3	4	4	3	3	4
70	4	3	4	2	4	3	4	4	4
71	4	3	3	4	4	4	4	3	3
72	4	3	3	2	4	4	3	3	3
73	3	3	3	3	4	3	4	3	3
74	4	4	3	2	4	3	4	3	3
75	4	3	3	3	4	3	4	4	3
76	4	4	4	3	4	3	4	3	3
77	4	4	3	3	3	3	3	3	3
78	4	3	4	3	3	3	4	3	3
79	3	3	4	2	3	4	4	3	4
80	4	4	3	3	4	4	3	4	3
81	4	3	3	2	4	3	4	3	3
82	3	4	4	2	4	3	4	3	4
83	3	4	3	2	4	3	3	4	3
84	4	4	3	2	4	3	4	4	3
85	3	3	3	3	4	3	4	3	3
Jumlah	306	300	289	274	329	292	302	298	292
Ruang Pemeriksaan Umum									
1	4	3	3	4	3	3	3	3	3

34	3	4	4	3	4	4	4	3	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	3	4	4	3	4	4	4
37	4	3	4	4	3	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	3	4	4	3	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	3	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	3	4	4	3	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	3	3	4	3	3	3	3	3
62	3	3	4	3	3	4	4	4	4
63	4	3	3	4	3	3	3	3	3
64	4	4	4	4	4	4	3	4	4
65	4	4	3	4	4	3	4	4	4

66	4	4	4	4	4	4	3	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	4	4	3	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah	276	263	264	276	263	264	258	266	266
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	4	4	4	4	4
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	3	4	4	4	3	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	3	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	3	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
Jumlah	66	68	68	67	68	68	68	66	68
Ruang Kesehatan Anak dan Imunisasi									
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	4	3	4	3	4
5	3	3	3	3	4	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4

7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	3	4	4	4	4	3	3
9	4	3	4	3	4	4	3	4	3
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	3	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	3	4	4
14	3	3	3	3	4	3	3	3	3
15	3	3	3	3	4	3	3	3	3
16	3	3	3	3	4	3	3	3	3
17	3	3	3	3	4	4	4	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	3	3	4	4	3	3	3	4
22	3	3	4	4	4	3	3	3	3
23	4	3	3	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Jumlah	89	85	85	89	95	88	87	86	88
Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut									
1	4	4	4	4	4	3	3	4	4
2	3	3	3	3	4	3	3	3	3
3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
5	4	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	4	4	4	3	3	4	3
7	3	3	3	3	4	3	3	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	3	4	4	4
10	3	3	3	3	4	3	3	3	3
11	4	4	4	3	4	3	4	4	3

12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	4	3	4	4	4	3	4	4
14	3	3	4	3	4	4	4	4	3
15	3	4	3	3	4	3	3	3	3
16	4	4	3	4	4	4	4	3	3
17	3	4	3	3	4	4	4	3	4
18	3	4	3	3	3	3	4	3	4
19	3	3	3	4	3	4	3	3	4
20	3	4	3	3	4	3	3	3	4
21	4	3	3	3	4	3	3	3	3
22	3	3	3	3	4	3	3	3	4
23	3	4	4	4	4	3	4	4	3
24	3	3	3	4	4	3	4	3	3
25	3	4	3	3	4	3	3	4	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	4	3	3	4	4	3	4	3	3
28	4	3	3	4	4	3	4	3	3
29	3	4	3	4	4	3	3	3	4
30	4	4	4	4	4	3	4	3	4
Jumlah	101	106	99	105	115	97	104	100	102
Ruang Tindakan dan Gawat Darurat									
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
5	4	4	4	4	4	3	3	4	4
6	4	4	4	3	4	3	3	4	4
7	4	4	4	3	3	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	3	4	3	4	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4

12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	3	3	4	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	4	4	4	4	3	3	3	4	3
17	3	4	4	4	4	3	4	4	4
18	4	4	4	4	3	4	3	3	4
19	4	4	4	4	3	3	4	4	3
20	4	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	3	3	4	4	4	4	4
22	4	4	3	4	3	4	3	4	3
23	4	4	4	3	3	3	3	3	3
Jumlah	83	86	84	85	78	78	77	83	82
Ruang Laboratorium									
1	3	3	3	3	4	3	3	3	3
2	4	4	4	3	4	4	4	4	3
3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
5	3	3	3	3	4	3	3	3	4
6	3	4	3	4	3	3	3	4	4
7	3	3	3	4	3	4	3	4	3
8	3	3	3	4	3	4	3	3	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	4	4
11	3	4	3	3	3	3	3	4	4
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3
13	3	3	3	4	3	3	3	4	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	4	3	3	3	4	4	3	3	4
16	3	3	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	4	4	4	4	3	4	3
18	4	4	3	4	4	4	4	3	3

19	3	3	3	3	3	3	3	3	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4
21	3	3	3	3	4	4	3	3	3
22	3	3	4	3	4	4	3	3	4
23	3	4	3	3	4	3	3	4	3
24	3	3	3	3	4	4	3	3	3
25	3	3	3	4	4	4	4	3	3
26	3	3	4	3	4	3	4	4	4
27	4	3	4	4	4	4	4	4	4
28	4	3	4	4	3	3	4	4	4
29	3	3	3	4	4	4	4	3	3
Jumlah	92	92	94	103	102	100	96	102	104
Ruang Farmasi									
1	4	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	4	4	4	3	3	4	4	4
7	4	4	4	4	3	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3
9	3	3	4	4	4	3	4	3	3
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	4	3	3	4	4	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3
13	4	3	4	4	4	3	3	4	3
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	4	3	4	3	4	4	3
17	3	3	3	4	3	3	3	4	3
18	4	3	4	3	3	4	3	4	3
19	3	3	4	4	4	3	3	4	3

52	3	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	3	3	4	4	4	4
54	3	4	4	3	3	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	3
56	4	4	4	3	4	4	4	4	4
57	4	4	4	3	4	4	4	4	4
58	3	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	2	4	3	3	3	4	3
60	4	4	4	4	4	3	4	4	3
61	3	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	3	4	4	3	3	4	4	4
63	4	3	3	4	4	4	4	4	3
64	4	4	4	3	3	3	4	4	3
65	3	4	4	4	3	4	4	4	4
66	4	3	4	4	4	4	4	3	4
67	4	4	4	3	4	3	3	4	4
68	4	4	4	4	4	3	4	3	4
69	3	3	4	3	3	4	3	4	3
70	3	3	3	3	3	3	3	4	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	4	3
73	3	3	3	3	3	3	3	4	3
74	3	3	3	3	3	3	3	4	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	3	3	3	4	3
77	3	3	3	3	3	3	3	4	3
78	3	3	3	3	3	3	3	4	3
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah	270	269	274	281	270	269	277	305	268
Ruang Rawat Inap									
1	4	3	4	4	3	4	3	4	4

2	3	4	4	4	4	3	4	4	4
3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4
7	4	3	4	3	3	3	3	4	3
8	4	4	3	4	4	3	3	4	3
9	4	3	4	3	3	4	3	3	3
Jumlah	35	32	35	34	33	32	31	32	33
Ruang Persalinan									
1	4	4	4	3	4	3	4	4	4
2	3	4	3	4	4	4	3	3	4
3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
Jumlah	14	15	15	15	15	15	13	14	16
Ruang KIE									
1	3	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	3	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah	19	20	20	19	20	20	20	19	20

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	306	3,6	0,40
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	300	3,5	0,39
3	Waktu Pelayanan	289	3,4	0,37
4	Biaya/Tarif	274	3,2	0,35

5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	329	3,9	0,43
6	Kompetensi Pelaksana	292	3,4	0,38
7	Perilaku Pelaksana	302	3,6	0,39
8	Sarana dan Prasarana	298	3,5	0,39
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	292	3,4	0,38
Nilai Indeks				3,47

a. Nilai SKM setelah dikonversi

$$\text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 3,47 \times 25 = 86,77$$

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	276	3,9	0,43
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	263	3,8	0,41
3	Waktu Pelayanan	264	3,8	0,41
4	Biaya/Tarif	276	3,9	0,43
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	263	3,8	0,41
6	Kompetensi Pelaksana	264	3,8	0,41
7	Perilaku Pelaksana	258	3,7	0,41
8	Sarana dan Prasarana	266	3,8	0,42
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	266	3,8	0,42
Nilai Indeks				3,77

a. Nilai SKM setelah dikonversi

$$\text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 3,77 \times 25 = 94,13$$

- 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	66	3,9	0,43
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	68	4,0	0,44
3	Waktu Pelayanan	68	4,0	0,44
4	Biaya/Tarif	67	3,9	0,43
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	68	4,0	0,44
6	Kompetensi Pelaksana	68	4,0	0,44
7	Perilaku Pelaksana	68	4,0	0,44
8	Sarana dan Prasarana	66	3,9	0,43
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	68	4,0	0,44
Nilai Indeks				3,93

- a. Nilai SKM setelah dikonversi
 $\text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 3.93 \times 25 = 98,19$
- 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	89	3,6	0,39
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	85	3,4	0,37
3	Waktu Pelayanan	85	3,4	0,37
4	Biaya/Tarif	89	3,6	0,39

5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	95	3,8	0,42
6	Kompetensi Pelaksana	88	3,5	0,39
7	Perilaku Pelaksana	87	3,5	0,38
8	Sarana dan Prasarana	86	3,4	0,38
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	88	3,5	0,39
Nilai Indeks				3,48

a. Nilai SKM setelah dikonversi

$$\text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 3,48 \times 25 = 87,12$$

b. Mutu Pelayanan **B**

c. Kinerja Unit Pelayanan **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	101	3,4	0,37
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	106	3,5	0,39
3	Waktu Pelayanan	99	3,3	0,36
4	Biaya/Tarif	105	3,5	0,39
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	115	3,8	0,42
6	Kompetensi Pelaksana	97	3,2	0,36
7	Perilaku Pelaksana	104	3,5	0,38
8	Sarana dan Prasarana	100	3,3	0,37
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	102	3,4	0,37
Nilai Indeks				3,41

a. Nilai SKM setelah dikonversi

$$\text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 3,41 \times 25 = 85,16$$

b. Mutu Pelayanan **B**

c. Kinerja Unit Pelayanan **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	83	3,6	0,40
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	86	3,7	0,41
3	Waktu Pelayanan	84	3,7	0,40
4	Biaya/Tarif	85	3,7	0,41
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	78	3,4	0,37
6	Kompetensi Pelaksana	78	3,4	0,37
7	Perilaku Pelaksana	77	3,3	0,37
8	Sarana dan Prasarana	83	3,6	0,40
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	82	3,6	0,39
Nilai Indeks				3.52

a. Nilai SKM setelah dikonversi

$$\text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 3.52 \times 25 = \mathbf{88,00}$$

b. Mutu Pelayanan **B**

c. Kinerja Unit Pelayanan **Baik**

7. Laboratorium

No	Unsur SKM	Jumlah Nilai	Jumlah Nilai Rata-rata	Nilai Rata Rata Tertimbang (x 0,11)
1	Persyaratan	92	3,2	0,35
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	92	3,2	0,35
3	Waktu Pelayanan	94	3,2	0,36
4	Biaya/Tarif	103	3,6	0,39
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	102	3,5	0,39
6	Kompetensi Pelaksana	100	3,4	0,38
7	Perilaku Pelaksana	96	3,3	0,36
8	Sarana dan Prasarana	102	3,5	0,39

9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	104	3,6	0,39
Nilai Indeks				3.36

a. Nilai SKM setelah dikonversi

$$\text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 3,36 \times 25 = \mathbf{83.92}$$

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	270	3,4	0,37
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	269	3,4	0,37
3	Waktu Pelayanan	274	3,4	0,38
4	Biaya/Tarif	281	3,5	0,39
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	270	3,4	0,37
6	Kompetensi Pelaksana	269	3,4	0,37
7	Perilaku Pelaksana	277	3,5	0,38
8	Sarana dan Prasarana	305	3,8	0,42
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	268	3,4	0,37
Nilai Indeks				3,41

a. Nilai SKM setelah dikonversi

$$\text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 3,41 \times 25 = \mathbf{85,35}$$

b. Mutu Pelayanan **B**

c. Kinerja Unit Pelayanan **Baik**

9. Rawat Inap

No	Unsur SKM	Jumlah Nilai	Jumlah Nilai Rata-rata	Nilai Rata Rata Tertimbang (x 0,11)
1	Persyaratan	35	3,9	0,43
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	32	3,6	0,39
3	Waktu Pelayanan	35	3,9	0,43
4	Biaya/Tarif	34	3,8	0,42
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	33	3,7	0,40
6	Kompetensi Pelaksana	32	3,6	0,39
7	Perilaku Pelaksana	31	3,4	0,38
8	Sarana dan Prasarana	32	3,6	0,39
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	33	3,7	0,40
Nilai Indeks				3,63

a. Nilai SKM setelah dikonversi

$$\text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 3,63 \times 25 = \mathbf{90.75}$$

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	14	3,5	0,39
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	15	3,8	0,41
3	Waktu Pelayanan	15	3,8	0,41
4	Biaya/Tarif	15	3,8	0,41
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	15	3,8	0,41

6	Kompetensi Pelaksana	15	3,8	0,41
7	Perilaku Pelaksana	13	3,3	0,36
8	Sarana dan Prasarana	14	3,5	0,39
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	16	4,0	0,44
Nilai Indeks				3,63

a. Nilai SKM setelah dikonversi

$$\text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 3,63 \times 25 = \mathbf{90,75}$$

b. Mutu Pelayanan **A**

c. Kinerja Unit Pelayanan **Sangat Baik**

11. KIE

N o	Unsur SKM	Jumlah Nilai	Jumlah Nilai Rata- rata	Nilai Rata Rata Tertimban g (x 0,11)
1	Persyaratan	19	3,8	0,42
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	20	4,0	0,44
3	Waktu Pelayanan	20	4,0	0,44
4	Biaya/Tarif	19	3,8	0,42
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	20	4,0	0,44
6	Kompetensi Pelaksana	20	4,0	0,44
7	Perilaku Pelaksana	20	4,0	0,44
8	Sarana dan Prasarana	19	3,8	0,42
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	20	4,0	0,44
Nilai Indeks				3,89

a. Nilai SKM setelah dikonversi

$$\text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 3,89 \times 25 = \mathbf{97,35}$$

b. Mutu Pelayanan **A**

c. Kinerja Unit Pelayanan **Sangat Baik**

C. REKAPITULASI SKM PER UNIT PELAYANAN

No	Unit Pelayanan	Nilai SKM	Target	Ket	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	Loket Pendaftaran	86,77	≥76,61	Tercapai	B	Baik
2	Ruang Pemeriksaan Umum	94,13		Tercapai	A	Sangat Baik
3	Ruang Kesehatan ibu dan KB	98,19		Tercapai	A	Sangat Baik
4	Ruang Kesehatan Anak dan Imunisasi	87,12		Tercapai	B	Baik
5	Ruang Gigi dan Mulut	85,16		Tercapai	B	Baik
6	Ruang Tindakan dan Gawat Darurat	88,00		Tercapai	B	Baik
7	Laboratorium	83,92		Tercapai	B	Baik
8	Ruang Farmasi	85,35		Tercapai	B	Baik
9	Rawat Inap	90,75		Tercapai	A	Sangat Baik
10	Persalinan	90,75		Tercapai	A	Sangat Baik
11	KIE	97,35		Tercapai	B	Baik

D. IKM UPT PUSKESMAS WAY HALIM II

No	Unsur SKM	Jumlah Nilai	Jumlah Nilai	Nilai Rata Rata
----	-----------	--------------	--------------	-----------------

			Rata-rata	Tertimbang (x 0,11)
1	Persyaratan	1351	3,6	0,39
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1336	3,5	0,39
3	Waktu Pelayanan	1327	3,5	0,39
4	Biaya/Tarif	1348	3,6	0,39
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	1388	3,7	0,40
6	Kompetensi Pelaksana	1323	3,5	0,39
7	Perilaku Pelaksana	1333	3,5	0,39
8	Sarana dan Prasarana	1371	3,6	0,40
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	339	3,6	0,39
Nilai Indeks				3,54

a. Nilai SKM setelah dikonversi

$$\text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 3,54 \times 25 = \mathbf{88,38}$$

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 Laboratorium dengan nilai 83,92 dan Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut dengan nilai IKM 85,19.

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

B. Untuk Puskesmas Way Halim II secara keseluruhan Nilai IKM sudah tercapai, dengan nilai IKM 88,38 namun diperoleh data dengan unsur pelayanan yang mempunyai nilai terendah adalah unsur ke 6 Kompetensi Pelaksana.

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 Laboratorium

Unsur pelayanan dengan nilai terendah di Ruang KIE adalah unsur ke 1 dan 2 yaitu tentang persyaratan dan waktu pelayanan tidak sesuai dengan yang diterima pasien.

Tabel.Unsur ke 1 tentang Persyaratan

Persyaratan	Jumlah Responden	Persentase
Sangat tidak Sesuai	0	0%
Tidak Sesuai	0	0%
Sesuai	24	82,76%
Sangat Sesuai	5	17,24%

Sebagian besar responden berpendapat bahwa persyaratan sudah 'Sesuai' sebesar 82,76% dengan pelayanan yang diterima responden.

Tabel.Unsur ke 2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Waktu layanan	Jumlah Responden	Persentase
Sangat tidak Sesuai	0	0%
Tidak Sesuai	0	0%
Sesuai	24	82,76%
Sangat Sesuai	5	17,24%

Sebagian besar responden berpendapat bahwa Waktu Pelayanan sudah 'Sesuai' sebesar 82,76 % dengan pelayanan yang diterima responden.

2. Unsur pelayanan dengan nilai terendah di Puskesmas Way Halim II adalah unsur ke 6 Kompetensi Pelaksana.

Tabel. Unsur ke 6 Kompetensi Pelaksana

Waktu pelayanan	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Sulit	0	0%
Kurang Sulit	0	0%
Mudah	185	49,07%
Sangat Mudah	192	50,93%

Sebagian besar responden berpendapat bahwa Kompetensi Pelaksana di Puskesmas Way Hlim II sebanyak 49,07% Mudah dan responden sebanyak 50,93% berpendapat sangat mudah.

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN MUTU PELAYANAN

NO	PRIORITAS UNSUR	RENCANA TINDAK LANJUT	PENANGGUNG JAWAB
1	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.	PJ UKP dr. Emilia Asrisna
2	Unsur ke 2 Mekanisme, system dan prosedur di UPT Puskesmas Way Halim II	1. Sosialisasi mengenai persyaratan yang harus dibawa pasien untuk mendapatkan pelayanan di Puskesmas Way Haim II melalui leflet, standing banner, video, online dan penyuluhan di masyarakat 2. Menempatkan petugas informasi didepan yang bertugas menyampaikan alur dan	PJ UKP dr. Emilia Asrisna

prosedur layanan kepada pasien bila ada yang kurang jelas

3. Sosialisasi layanan pengaduan melalui instagram, wa, serta pengaduan secara langsung. Ada petugas yang menangani pengaduan lisan secara langsung karena prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.
4. Menyusun rancangan standar pelayanan setiap jenis pelayanan dan petugas melakukan pelayanan sesuai dengan SOP.

3 Unsur ke 3

Ketepatan waktu pelayanan
di UPT Puskesmas Way
Halim II

1. Petugas bekerja sesuai SOP secara efektif dan efisien
2. Membuat jadwal jaga petugas
3. Membuat alur pelayanan yang lebih jelas
4. Pemeriksaan pasien dilakukan sesuai dengan nomor antrian

PJ UKP
dr. Emilia Asrisna

BAB VI

KESIMPULAN

1. Survey kepuasan masyarakat Puskesmas Way Halim II dilaksanakan mulai tanggal 02 November sampai dengan 29 November 2025 dengan jumlah responden sebanyak 377 responden.
2. Survey dilaksanakan pada setiap ruang pelayanan sebanyak 11 Ruangan.
3. Dari hasil survey didapatkan nilai IKM :
 - a. Ruang Pendaftaran: 86,77 dengan kriteria kinerja unit pelayanan “ Baik”
 - b. Ruang Pemeriksaan Umum: 94,13 dengan kriteria kinerja unit pelayanan “Sangat Baik”
 - c. Ruang Kesehatan Ibu dan KB : 98,19 dengan kriteria kinerja unit pelayanan “Sangat Baik”
 - d. Ruang Kesehatan Anak dan Imunisasi: 87,12 dengan kriteria kinerja unit pelayanan “Baik”
 - e. Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut: 85,16 dengan kriteria kinerja unit pelayanan “Baik”
 - f. Ruang KIE : 97,35 dengan kriteria kinerja unit pelayanan “Sangat Baik”
 - g. Ruang Tindakan dan Gawat Darurat : 88,00 dengan kriteria kinerja unit pelayanan “Baik”
 - h. Ruang Laboratorium : 83,92 dengan kriteria kinerja unit pelayanan “Baik”
 - i. Ruang Farmasi : 85,35 dengan kriteria kinerja unit pelayanan “Baik”
 - j. Ruang Rawat Inap: 90,75 dengan kriteria kinerja unit pelayanan “ Sangat Baik”
 - k. Ruang Persalinan : 90,75 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 Laboratorium. Oleh karena itu peningkatan mutu pelayanan diprioritaskan di unit pelayanan tersebut dengan tidak mengesampingkan mutu pelayanan pada unit pelayanan lainnya.
5. Untuk nilai IKM Puskesmas Way Halim II didapatkan hasil 88,38 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 Puskesmas Way Halim II Semester II tahun 2025 dilaksanakan pada bulan 6 Mei sampai dengan 16 Juni 2024, Jumlah Responden keseluruhan telah ditentukan sebanyak 375 responden . Hal ini berdasarkan jumlah kunjungan pasien setiap hari selama 6 bulan dari bulan Oktober 2023 sampai dengan April 2024 dengan jumlah kunjungan pasien sebanyak 12.838 orang. Hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 375 responden yang terkumpul tersebut secara keseluruhan didapatkan hasil 87.25 untuk IKM 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 B dengan penilaian kinerja “ BAIK”

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