

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 27 April sampai dengan 30 Mei 2026 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 Oktober tahun 2025 sampai dengan Maret 2026 sebanyak 17.992 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	83
2.	Ruang Pemeriksaan Umum	70
3.	Ruang Kesehatan Ibu dan KB	17
4.	Ruang Anak dan Imunisasi	27
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 : 27 sampai 30 April 2026
- b. Pelaksanaan Pengumpulan Data : 02 sampai dengan 16 Mei 2026
- c. Pengolahan Data Indeks : 17 sampai dengan 23 Mei 2026
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil : 24 sampai dengan 30 Mei 2026

BAB III

PENGOLAHAN DATA

A. TABULASI DATA

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

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

64	4	4	4	3	4	4	4	4	4
65	4	4	4	3	4	4	4	4	4
66	4	4	4	3	3	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	3	4	3	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	3	4	3	4	4	4	3	3
73	3	4	4	3	4	4	4	4	4
74	4	4	4	3	4	4	4	4	4
75	4	3	4	3	4	4	4	4	4
76	4	3	4	4	4	4	4	4	4
77	4	3	4	3	4	4	3	3	3
78	4	4	3	3	4	4	3	4	4
79	4	4	4	3	4	4	4	4	4
80	4	4	4	3	4	4	4	4	4
81	4	4	4	3	4	4	3	4	4
82	3	4	3	4	3	4	3	3	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah	327	318	315	319	314	316	313	314	330
Ruang Pemeriksaan Umum									
1	4	3	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	3	3	4	4	3	3	3
3	3	3	4	4	3	4	4	3	4
4	4	4	3	4	3	4	3	4	3
5	3	4	4	4	3	4	4	3	4
6	4	3	4	4	3	4	4	4	3
7	3	3	3	4	3	3	4	3	4
8	3	3	3	4	4	3	3	3	3
9	4	4	3	4	4	4	4	3	4
10	4	4	4	3	4	4	3	4	3
11	4	3	3	4	3	3	4	3	3
12	3	4	4	4	3	4	4	3	4
13	3	3	4	4	3	4	3	3	3

14	4	4	4	4	4	3	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	4	4	3	4
18	4	4	4	3	4	4	4	4	4
19	4	4	4	3	3	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	3	4	3	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	4	4	4	4	4
25	4	3	4	3	4	4	4	3	3
26	3	4	4	3	4	4	4	4	4
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4
28	4	3	4	3	4	4	4	4	4
29	4	3	4	4	4	4	4	4	4
30	4	3	4	3	4	4	3	3	3
31	4	4	3	3	4	4	3	4	4
32	4	4	4	3	4	4	4	4	4
33	4	4	4	3	4	4	4	4	4
34	3	3	3	4	3	4	4	4	4
35	3	3	3	4	3	4	4	4	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	4	4	3	4	4	3	3	3	3
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	4	4	3	4	3	3	3

49	4	4	4	4	4	3	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	4	3	4	4	3	4
53	4	4	4	3	4	4	4	4	4
54	4	4	4	3	4	4	4	4	4
55	4	4	4	3	3	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	3	4	3	4	4	4	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	4	4	4	3	4
61	4	3	4	3	4	4	4	3	3
62	3	4	4	3	4	4	4	4	4
63	4	4	3	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	3	4	4	4	4	4	3	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	3	4	4	4	4	4	3	4
70	4	3	4	4	3	4	3	4	4
Jumlah	252	245	250	254	249	261	257	248	257
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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	3	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	3	3
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	3	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	3	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Jumlah	67	68	67	67	66	68	68	67	67
Ruang Kesehatan Anak dan Imunisasi									
1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
4	4	3	4	3	3	3	3	4	3
5	4	4	3	4	4	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	4	3	3	3	4	3	3
8	4	4	4	3	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	3	4	4	3	4
10	4	3	3	3	3	3	4	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	3	4	4	4	4	4
13	4	4	4	3	4	4	4	4	4
14	4	4	4	3	3	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	3	4	3	4	4	4	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	4	3	3	4	3	3	3	4	3
19	3	3	3	3	4	4	4	3	4
20	4	3	4	3	4	4	4	3	3
21	3	4	4	3	4	4	4	4	4
22	4	4	3	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah	93	91	91	89	90	94	95	92	92
Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut									

1	3	3	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
5	4	3	4	3	4	4	3	4	4
6	4	3	3	4	3	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
10	4	3	4	4	3	3	3	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	4	3	4	4	3	4
14	3	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	4	4	3	3	3	3	4
16	4	3	4	4	3	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	4	4	3	3	3	3	4
19	4	3	4	3	3	4	3	3	4
20	4	4	3	4	3	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	4	4	4	4	4	4
23	4	4	3	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	3	4	4	4	4	4	3	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	3	4	4	4	4	4	3	4
30	3	3	4	4	3	3	3	3	4
Jumlah	111	104	112	116	109	115	111	111	119
Ruang Tindakan dan Gawat Darurat									
1	4	4	4	3	3	4	4	4	4
2	4	3	3	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4

4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	4	4	4	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	4	4	4	4	4	3
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	3	4	4	4	3
11	4	3	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	3	4	4	4
15	4	4	4	3	3	4	4	4	4
16	4	3	3	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	3	4	4	4	3
19	4	3	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	3	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah	87	84	86	87	84	88	90	90	88
Ruang Laboratorium									
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	4	3	4	3	3	3	3	3
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	3	3	3	2	3

14	4	3	3	4	3	3	4	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	4	4	4	3	3	4	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	3	4	3	3	4
21	4	4	3	4	4	4	3	4	4
22	4	4	3	4	3	3	3	3	4
23	3	4	3	4	4	3	4	4	4
24	4	4	4	4	4	3	4	4	4
25	3	4	3	4	4	3	4	4	4
26	3	3	4	4	3	3	3	3	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah	89	90	86	100	86	84	87	85	97
Ruang Farmasi									
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	4	4	3	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	3	4	3	3	3	4
7	4	3	3	4	3	3	3	4	4
8	4	4	4	3	3	3	3	4	4
9	3	3	3	4	4	3	3	4	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	4	3	3	4	3	3	4	4	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	4	4	4	3	4	4	4	4	3
14	4	4	4	3	4	4	4	4	3
15	4	4	4	3	3	3	3	3	4
16	4	3	4	4	4	4	4	3	4
17	4	4	3	4	4	3	4	4	3
18	4	3	4	4	4	3	3	4	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4

20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	3	4	4	4	4	3	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	3	4	4	4	4	3	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	4	4	4	4	4	3	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	4	4	3	3	4	3	4
29	4	4	3	4	3	4	3	4	3
30	4	3	3	4	3	3	3	3	3
31	3	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	3	3	4	3	4	4	3	4
33	4	4	3	4	4	3	4	4	4
34	3	3	4	4	3	3	3	3	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	4	4	4	4	4	3	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	4	4	4	4	3	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	3	3	3	3	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	3
48	3	4	4	4	4	4	3	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	4	4	3	3	4	3	4
51	4	4	3	4	3	4	3	4	3
52	4	3	3	4	3	3	3	3	3
53	3	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	3	3	4	3	4	4	3	4

55	4	4	4	4	3	4	4	4	4
56	3	3	3	4	3	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	3	4	4	4
58	3	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	3	3	4	3	4	4	4	3
60	3	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	3	4	4	4	3
62	4	3	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	3	3	3	3	3	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	3	4	4	4
66	4	4	4	3	3	4	4	4	4
67	4	3	3	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	4	4	4	3	4	4	4	4
70	3	3	3	3	3	4	4	4	3
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	4
75	3	3	3	4	3	3	3	3	3
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	3	4	4	4	4	4	4	4
78	4	3	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	3	4	4
80	4	3	3	3	3	4	3	3	4
Jumlah	286	281	283	309	279	286	286	288	307
Ruang Rawat Inap									
1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	3	4	4	4	4	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	3	4	4
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4

8	4	4	4	4	3	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah	32	34	35	36	35	36	35	35	35
Ruang Persalinan									
1	4	4	4	4	3	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Jumlah	15	16	16	15	15	16	15	16	16
Ruang KIE									
1	4	3	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah	20	18	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	327	3,94	0,43
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	318	3,83	0,42
3	Waktu Pelayanan	315	3,80	0,42
4	Biaya/Tarif	319	3,84	0,42
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	314	3,78	0,42
6	Kompetensi Pelaksana	316	3,81	0,42
7	Perilaku Pelaksana	313	3,77	0,41
8	Sarana dan Prasarana	314	3,78	0,42
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	330	3,98	0,44
Nilai Indeks				3,80

- a. Nilai SKM setelah dikonversi

$$\text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 3.80 \times 25 = 95.0$$

- 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	252	3,60	0,40
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	245	3,50	0,39
3	Waktu Pelayanan	250	3,57	0,39
4	Biaya/Tarif	254	3,63	0,40
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	249	3,56	0,39
6	Kompetensi Pelaksana	261	3,73	0,41
7	Perilaku Pelaksana	257	3,67	0,40
8	Sarana dan Prasarana	248	3,54	0,39
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	257	3,67	0,40
Nilai Indeks				3,57

- a. Nilai SKM setelah dikonversi

$$\text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 3.57 \times 25 = 89.25$$

- 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	67	3,94	0,43
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	68	4,00	0,44
3	Waktu Pelayanan	67	3,94	0,43

4	Biaya/Tarif	67	3,94	0,43
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	66	3,88	0,43
6	Kompetensi Pelaksana	68	4,00	0,44
7	Perilaku Pelaksana	68	4,00	0,44
8	Sarana dan Prasarana	67	3,94	0,43
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	67	3,94	0,43
Nilai Indeks				3,91

a. Nilai SKM setelah dikonversi

$$\text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 3.91 \times 25 = \mathbf{97,75}$$

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	93	3,44	0,38
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	91	3,37	0,37
3	Waktu Pelayanan	91	3,37	0,37
4	Biaya/Tarif	89	3,30	0,36
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	90	3,33	0,37
6	Kompetensi Pelaksana	94	3,48	0,38
7	Perilaku Pelaksana	95	3,52	0,39
8	Sarana dan Prasarana	92	3,41	0,37
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	92	3,41	0,37
Nilai Indeks				3,37

a. Nilai SKM setelah dikonversi

$$\text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 3.37 \times 25 = \mathbf{84.25}$$

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	111	3,70	0,41
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	104	3,47	0,38
3	Waktu Pelayanan	112	3,73	0,41
4	Biaya/Tarif	116	3,87	0,43
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	109	3,63	0,40
6	Kompetensi Pelaksana	115	3,83	0,42
7	Perilaku Pelaksana	111	3,70	0,41
8	Sarana dan Prasarana	111	3,70	0,41
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	119	3,97	0,44
Nilai Indeks				3,70

a. Nilai SKM setelah dikonversi

$$\text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 3.70 \times 25 = 92.5$$

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	87	3,78	0,42
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	84	3,65	0,40
3	Waktu Pelayanan	86	3,74	0,41
4	Biaya/Tarif	87	3,78	0,42
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	84	3,65	0,40
6	Kompetensi Pelaksana	88	3,83	0,42
7	Perilaku Pelaksana	90	3,91	0,43
8	Sarana dan Prasarana	90	3,91	0,43
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	88	3,83	0,42
Nilai Indeks				3,75

- a. Nilai SKM setelah dikonversi

$$\text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 3,75 \times 25 = \mathbf{93.75}$$

- 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	89	3,30	0,36
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	90	3,33	0,37
3	Waktu Pelayanan	86	3,19	0,35
4	Biaya/Tarif	100	3,70	0,41
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	86	3,19	0,35
6	Kompetensi Pelaksana	84	3,11	0,34
7	Perilaku Pelaksana	87	3,22	0,35
8	Sarana dan Prasarana	85	3,15	0,35
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	97	3,59	0,40
Nilai Indeks				3,28

- a. Nilai SKM setelah dikonversi

$$\text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 3,28 \times 25 = \mathbf{82.00}$$

- 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	286	3,58	0,39
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	281	3,51	0,39
3	Waktu Pelayanan	283	3,54	0,39
4	Biaya/Tarif	309	3,86	0,42
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	279	3,49	0,38
6	Kompetensi Pelaksana	286	3,58	0,39
7	Perilaku Pelaksana	286	3,58	0,39
8	Sarana dan Prasarana	288	3,60	0,40
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	307	3,84	0,42
Nilai Indeks				3,58

a. Nilai SKM setelah dikonversi

$$\text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 3,58 \times 25 = \mathbf{89.5}$$

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	32	3,56	0,39
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	34	3,78	0,42
3	Waktu Pelayanan	35	3,89	0,43
4	Biaya/Tarif	36	4,00	0,44
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	35	3,89	0,43
6	Kompetensi Pelaksana	36	4,00	0,44

7	Perilaku Pelaksana	35	3,89	0,43
8	Sarana dan Prasarana	35	3,89	0,43
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	35	3,89	0,43
Nilai Indeks				3,83

- a. Nilai SKM setelah dikonversi

$$\text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 3,83 \times 25 = \mathbf{95.75}$$

- 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	15	3,75	0,41
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	16	4,00	0,44
3	Waktu Pelayanan	16	4,00	0,44
4	Biaya/Tarif	15	3,75	0,41
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	15	3,75	0,41
6	Kompetensi Pelaksana	16	4,00	0,44
7	Perilaku Pelaksana	15	3,75	0,41
8	Sarana dan Prasarana	16	4,00	0,44
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	16	4,00	0,44
Nilai Indeks				3,85

- a. Nilai SKM setelah dikonversi

$$\text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 3,85 \times 25 = \mathbf{96.25}$$

- 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 Tertimbang (x 0,11)
1	Persyaratan	20	4,00	0,44
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	18	3,60	0,40
3	Waktu Pelayanan	20	4,00	0,44
4	Biaya/Tarif	19	3,80	0,42
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	20	4,00	0,44
6	Kompetensi Pelaksana	20	4,00	0,44
7	Perilaku Pelaksana	20	4,00	0,44
8	Sarana dan Prasarana	19	3,80	0,42
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	20	4,00	0,44
Nilai Indeks				3,87

a. Nilai SKM setelah dikonversi

$$\text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 3,87 \times 25 = \mathbf{96,75}$$

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	95.0	≥76,61	Tercapai	A	Sangat Baik
2	Ruang Pemeriksaan Umum	89.25		Tercapai	A	Sangat Baik
3	Ruang Kesehatan ibu dan KB	97.75		Tercapai	A	Sangat Baik

4	Ruang Kesehatan Anak dan Imunisasi	84.25		Tercapai	B	Baik
5	Ruang Gigi dan Mulut	92.5		Tercapai	A	Sangat Baik
6	Ruang Tindakan dan Gawat Darurat	93.75		Tercapai	A	Sangat Baik
7	Laboratorium	82.00		Tercapai	B	Baik
8	Ruang Farmasi	89.5		Tercapai	A	Sangat Baik
9	Rawat Inap	95.75		Tercapai	A	Sangat Baik
10	Persalinan	96.25		Tercapai	A	Sangat Baik
11	KIE	96.75		Tercapai	A	Sangat Baik

D. IKM PUSKESMAS RAWAT INAP WAY HALIM II

No	Unsur SKM	Jumlah Nilai	Jumlah Nilai Rata-rata	Nilai Rata Rata Tertimbang (x 0,11)
1	Persyaratan	1379	3,68	0,40
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1349	3,60	0,40
3	Waktu Pelayanan	1361	3,63	0,40
4	Biaya/Tarif	1411	3,76	0,41
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	1347	3,59	0,40
6	Kompetensi Pelaksana	1384	3,69	0,41
7	Perilaku Pelaksana	1377	3,67	0,40

8	Sarana dan Prasarana	1365	3,64	0,40
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1428	3,81	0,42
Nilai Indeks				3,64

a. Nilai SKM setelah dikonversi

$$\text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 3,64 \times 25 = \mathbf{91.00}$$

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 82.00 dan Ruang Kesehatan Anak dan Imunisasi dengan nilai IKM 84.25.

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 91.00 namun diperoleh data dengan unsur pelayanan yang mempunyai nilai terendah adalah unsur ke 5 tentang Produk Spesifikasi Jenis 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 Persalinan

Unsur pelayanan dengan nilai terendah di Ruang Laboratorium adalah unsur ke 1 dan 3 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	5	100%
Sangat Sesuai	0	0%

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

Tabel.Unsur ke 3 tentang Waktu Pelayanan

Waktu layanan	Jumlah Responden	Persentase
Sangat tidak Sesuai	0	0%
Tidak Sesuai	0	0%
Sesuai	4	100%
Sangat Sesuai	0	0%

Sebagian besar responden berpendapat bahwa Waktu Pelayanan sudah 'Sesuai' sebesar 100% dengan pelayanan yang diterima responden.

2. Unsur pelayanan dengan nilai terendah di Puskesmas Way Halim II adalah unsur ke 5 tentang Sistem, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Tabel. Unsur ke tentang Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Waktu pelayanan	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Sulit	0	0%
Kurang Sulit	0	0%
Mudah	190	50,90%
Sangat Mudah	185	49,1%

Sebagian besar responden berpendapat bahwa sistem, mekanisme dan prosedur mudah untuk di lengkapi di Puskesmas Way Hlim II sebanyak sebesar 50,90% dan responden sebanyak 49,1% responden berpendapat sangat mudah untuk di lengkapi.

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 27 April sampai dengan 30 Mei 2026 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: 95.00 dengan kriteria kinerja unit pelayanan “Sangat Baik”
 - b. Ruang Pemeriksaan Umum: 89.25 dengan kriteria kinerja unit pelayanan “Sangat Baik”
 - c. Ruang Kesehatan Ibu dan KB: 97.75 dengan kriteria kinerja unit pelayanan “Sangat Baik”
 - d. Ruang Kesehatan Anak dan Imunisasi: 84.25 dengan kriteria kinerja unit pelayanan “Baik”
 - e. Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut: 92.5 dengan kriteria kinerja unit pelayanan “Sangat Baik”
 - f. Ruang KIE: 96.75 dengan kriteria kinerja unit pelayanan “Sangat Baik”
 - g. Ruang Tindakan dan Gawat Darurat : 93.75 dengan kriteria kinerja unit pelayanan “Sangat Baik”
 - h. Ruang Laboratorium: 82.00 dengan kriteria kinerja unit pelayanan “Baik”
 - i. Ruang Farmasi: 89.5 dengan kriteria kinerja unit pelayanan “Sangat Baik”
 - j. Ruang Rawat Inap: 95.75 dengan kriteria kinerja unit pelayanan “Sangat Baik”
 - k. Ruang Persalinan: 96.25 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 UPT Puskesmas Way Halim II didapatkan hasil 91.00 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 I tahun 2026 dilaksanakan pada 27 April sampai dengan 30 Mei 2026, Jumlah Responden keseluruhan telah ditentukan sebanyak 375 responden . Hal ini berdasarkan jumlah kunjungan pasien setiap hari selama 6 bulan dari bulan Oktober 2025 sampai dengan Maret 2026 dengan jumlah kunjungan pasien sebanyak 17.992 orang. Hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 375 responden yang terkumpul tersebut secara keseluruhan didapatkan hasil 91.00 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.