

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS DERMOLEMAHBANG

2020



KATA PENGANTAR

Bismillaahirrohmaanirrohiim

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT, kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Dermolemahbang Kecamatan Sarirejo telah selesai dilakukan.

Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan bentuk kewajiban Puskesmas Dermolemahbang sebagai unit penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan Puskesmas Dermolemahbang bertujuan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Dermolemahbang. Hasil pengukuran tersebut selanjutnya dibuat laporan dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Selain itu, hasil pengukuran IKM yang tersusun dalam laporan ini dijadikan sebagai acuan dalam peningkatan mutu pelayanan Puskesmas Dermolemahbang yang telah menjadi komitmen pimpinan dan staf Puskesmas Dermolemahbang dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Pimpinan dan staf Puskesmas Dermolemahbang menyampaikan ucapan terima kasih tak terhingga kepada seluruh pengunjung dan responden di Puskesmas Dermolemahbang yang telah berperan aktif dalam memberikan umpan balik dan masukan yang berharga.

Semoga hasil survei ini dapat bermanfaat bagi pengguna layanan Puskesmas Dermolemahbang, pemangku kebijakan dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Wassalam

Kepala Puskesmas Dermolemahbang

drg UMI HERAWATI
NIP: 19750506 200604 2 031

DAFTAR ISI

	hal
KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
BAB 1 PENDAHULUAN	3
A. Latar Belakang	
B. Tujuan	
C. Sasaran	
D. Ruang Lingkup	
E. Batasan Operasional	
BAB 2 PENGORGANISASIAN KEGIATAN	4
A. Ketenagaan	
B. Fasilitas dan Kelengkapan	
C. Lokasi Kegiatan	
BAB 3 TATALAKSANA DAN METODE SURVEI	4
A. Persiapan Survei	
B. Pelaksanaan Survei	
C. Langkah-langkah Survei (Prosedur Operasional)	
BAB 4 HASIL SURVEI	9
A. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Unit Pelayanan	
B. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden	
C. Distribusi Responden Berdasarkan Unsur Penilaian	
BAB 5 PENGHITUNGAN NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	15
A. Nilai IKM Tiap Unit Pelayanan	
B. Nilai KM Puskesmas	
C. Perbandingan Pencapaian Nilai Unsur Pelayanan Tiap Unit Pelayanan	
D. Kategori Mutu Pelayanan Berdasarkan Nilai IKM	
BAB 6 KESIMPULAN DAN PENUTUP	26

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peran dan fungsi Puskesmas dalam penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat dan Upaya Kesehatan Perorangan seyogyanya senantiasa memperhatikan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Selain itu diperlukan juga adanya masukan dan evaluasi terhadap kinerja Puskesmas untuk digunakan dalam upaya perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan. Oleh karena itu diperlukan suatu sistem untuk mendapatkan analisa terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat serta umpan balik terhadap kinerja Puskesmas.

Puskesmas Dermolemahbang sebagai penyelenggara pelayanan publik juga bertanggung jawab untuk melaksanakan amanat Permenpan dan RB No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik untuk mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara nasional.

B. Tujuan

Tujuan pelaksanaan survei adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan Puskesmas Dermolemahbang dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan Puskesmas Dermolemahbang.

Panduan ini digunakan untuk memberikan panduan kepada petugas tentang cara melaksanakan survei terhadap masyarakat untuk mendapatkan umpan balik terhadap kinerja Puskesmas.

C. Sasaran

Sasaran panduan ini adalah petugas Puskesmas sebagai pelaksana pengambilan data melalui survei serta pelanggan Puskesmas sebagai responden dari survei.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Puskesmas Dermolemahbang sesuai dengan Permenpan dan RB No 16 tahun 2014 mencakup:

1. Persyaratan untuk mendapatkan pelayanan di Puskesmas (U1)
2. Prosedur pelayanan Puskesmas (U2)
3. Waktu pelayanan Puskesmas (U3)
4. Biaya/ tarif pelayanan Puskesmas (U4)
5. Jenis pelayanan kesehatan di Puskesmas (U5)
6. Kompetensi/ ketrampilan petugas Puskesmas (U6)
7. Perilaku/ sikap petugas Puskesmas (U7)
8. Maklumat pelayanan (kesanggupan petugas Puskesmas untuk melayani sesuai standar Puskesmas) (U8)
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9)

E. Batasan Operasional

Survei Kepuasan Masyarakat menurut Permenpan adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik .

Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Dermolemahbang dilaksanakan kepada pelanggan/pengunjung yang datang ke Puskesmas Dermolemahbang untuk menilai kepuasan terhadap pelayanan yang telah diterima. Survei dilakukan pada waktu tertentu dengan metode pemilihan responden tertentu dan dilaksanakan secara berkala.

BAB 2 PENGORGANISASIAN KEGIATAN

A. Ketenagaan

Pengorganisasian tenaga yang dibentuk dalam pelaksanaan survei yaitu:

- 1) Tim perencana survei, bertugas untuk :
 - Menyusun rencana survei
 - Membuat, menyusun dan menggandakan kuesioner
 - Mendistribusikan kuesioner pada unit-unit layanan dan jejaring Puskesmas
 - Menganalisa data dan menyusun laporan hasil survei
- 2) Tim pelaksana survei, meliputi:
 - Petugas pada masing-masing unit layanan yang bertugas untuk pengambilan data kuesioner pelanggan.

B. Fasilitas dan kelengkapan

Dalam pelaksanaan survei menggunakan kelengkapan sebagai berikut:

- Kuesioner
- Alat tulis

C. Lokasi kegiatan

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di Puskesmas Dermolemahbang Kecamatan Sarirejo Kabupaten Lamongan

BAB 3 TATA LAKSANA DAN METODE SURVEI

A. Persiapan Survei

Persiapan survei dilaksanakan oleh Tim Perencana Survei mencakup langkah-langkah:

- 1) Menyusun instrumen survei (kuesioner)
- 2) Mensosialisasikan waktu dan metode survei kepada tiap unit kerja dan masyarakat pengguna
- 3) Mengkordinasikan pelaksanaan survei

B. Pelaksanaan survei

a. Metode survei

Pendekatan ilmiah yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif observasional untuk mendapatkan gambaran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Dermolemahbang. Penelitian dilakukan secara cross sectional yaitu dilakukan pengamatan pada satu waktu tertentu.

b. Instrumen survei

Instrumen survei berupa Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat yang disusun atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi nama, usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, unit tempat mendapatkan layanan

Bagian II : pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang diterima

Bagian III : komentar dan saran untuk perbaikan layanan Puskesmas Dermolemahbang

Daftar pertanyaan dan skor unsur-unsur pelayanan sebagai berikut:

Tabel 1. Daftar pertanyaan kuesioner IKM 2020 Puskesmas Dermolemahbang

NO	PERTANYAAN
1	Bagaimana menurut anda tentang kemudahan persyaratan untuk mendapatkan pelayanan? 1 Tidak Mudah 2 Kurang Mudah 3 Mudah 4 Sangat Mudah
2	Bagaimana pendapat anda tentang prosedur pelayanan Tidak Mudah Kurang Mudah 3 Mudah 4 Sangat Mudah
3	Bagaimana pendapat anda tentang kecepatan pelayanan di unit ini? (sesuai dengan waktu yang ditentukan) Tidak Cepat Kurang Cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat
4	Bagaimana pendapat anda tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan? Tidak Wajar Kurang wajar 3. Wajar 4. Sangat Wajar
5	Apakah jenis pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan? Tidak Sesuai Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai
6	Bagaimana Pendapat anda tentang kemampuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan? Tidak Mampu Kurang Mampu 3. Mampu 4. Sangat Mampu
NO	PERTANYAAN

NO	PERTANYAAN
7	Bagaimana pendapat anda tentang perilaku petugas dalam memberikan pelayanan? 1 Tidak Sopan dan ramah 3 Sopan dan ramah 2 Kurang Sopan dan ramah 4 sangat sopan dan ramah
8	Apakah pelayanan yang anda terima sesuai dengan standart pelayanan yang dijanjikan? Tidak Sesuai 3. Sesuai Kurang sesuai 4. Sangat Sesuai
9	Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan? Tidak Baik 3. Baik Kurang Baik 4. Sangat Baik

c. Waktu pelaksanaan survei
 Survei dilakukan setiap hari kerja pada bulan Oktober 2020

d. Penentuan sampel
Besar sampel sesuai jenis penelitian deskriptif dihitung berdasarkan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

e = Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*) =0,05

Populasi adalah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Dermolemahbang dalam satu tahun terakhir yaitu tahun 2019 sebesar 36174 pasien. Sampel adalah sebagian pasien yang berkunjung ke Puskesmas Dermolemahbang.

Berdasarkan penghitungan besar sampel didapatkan jumlah sampel yang diperlukan sebesar 332 responden.

Pemilihan sampel dilakukan dengan cara:

- Menentukan jumlah sampel minimal yang diperlukan
- Menentukan jumlah hari survei
- Membagi jumlah sampel minimal dengan jumlah hari survei untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil per hari
- Menentukan jumlah sampel per hari yang akan diambil di masing-masing unit kerja berdasarkan proporsi kunjungan masing-masing unit

e. Lokasi pengambilan data

Pengambilan data responden dilaksanakan di unit-unit kerja Puskesmas Lamongan meliputi :

- Unit Pendaftaran
- Kamar Obat
- Poli Umum
- Poli KIA
- Poli Gigi
- UGD
- Laboratorium
- Poli Gizi
- Poli KB
- Rawat Inap
- Poli P2 TB Kusta
- Poli Lansia

f. Teknik pengambilan data

Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner yang berisi daftar pertanyaan tentang kepuasan masyarakat. Kuesioner didistribusikan ke unit-unit kerja Puskesmas.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara:

- Responden mengisi sendiri kuesioner yang diterima dan langsung dikumpulkan kepada petugas di masing-masing unit kerja
- Dalam hal responden tidak dapat mengisi sendiri, petugas membantu pengisian dengan melakukan wawancara (*indepth interview*) dan responden memilih jawaban yang sesuai

g. Analisa dan penyajian data

Data yang terkumpul kemudian dilakukan proses editing, coding dan entry data kemudian diolah sebagai berikut:

- Data karakteristik responden disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi menggunakan tabel atau grafik.
- Data pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan di Puskesmas dilakukan tabulasi dan skoring kemudian dimasukkan dalam form unsur U1 sampai dengan U9.
- Menentukan bobot nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

- Menentukan **Nilai rata-rata per unsur pelayanan** dengan cara:

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan kemudian dibagi dengan jumlah responden

- Menentukan **Nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan** dengan cara : Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan bobot nilai rata-rata tertimbang
- Penghitungan **Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan (IKM-UP)** dengan cara menjumlahkan 9 (sembilan) unsur dari nilai rata-rata tertimbang
- Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan mengkonversikan dengan nilai dasar 25 untuk memudahkan interpretasi penilaian IKM antara 25-100 m menggunakan rumus :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

h. Pengambilan kesimpulan

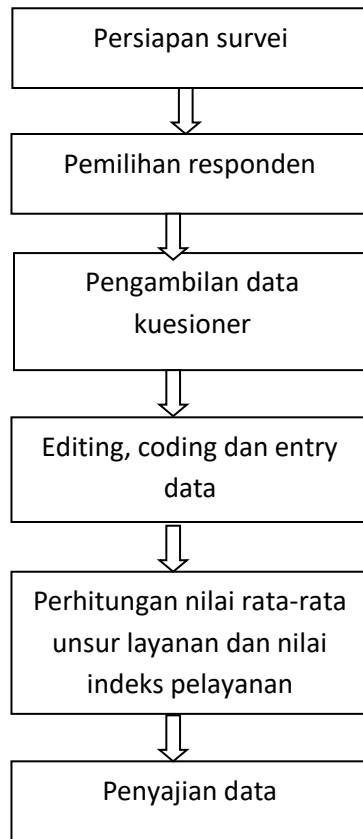
Nilai IKM yang didapatkan kemudian dipersepsikan untuk menentukan kualitas kinerja Puskesmas Dermolemahbang sebagaimana tabel berikut:

Tabel 2. Nilai persepsi berdasarkan hasil penghitungan IKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KRITERIA KINERJA
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	TIDAK BAIK
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK

C. Langkah-langkah survei (Prosedur operasional)

Prosedur operasional Survei Kepuasan Masyarakat ditampilkan dalam bagan berikut:



Gambar 1. Bagan prosedur operasional survey

BAB 4 HASIL SURVEI

A. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unit pelayanan

Berdasarkan unit pelayanan tempat responden mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Dermolemahbang, maka didapatkan distribusi frekuensi sebagaimana tabel berikut:

Tabel 3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unit pelayanan

NO	UNIT	JUMLAH	PRESENTASE
1	Pendaftaran	40	12,04%
2	Apotik	40	12,04%
3	Poli Umum	40	12,04
4	Laborat	40	12,04%
5	Rawat Inap	30	9,036%
6	Poli Gigi	25	7,53%
7	Poli KIA	25	7,53%
8	Poli Gizi	25	7,53%
9	Poli p2	22	6,62%
10	Poli KB	15	4,51%
11	Poli Lansia	15	4,51%
12	UGD	15	4,51%
13	Total	332	100%

Berdasarkan hasil survei didapatkan jumlah responden terbanyak dari unit pelayanan Pendaftaran, Obat, Laborat dan Poli Umum sebesar 12,04% dan responden terendah dari poli lansia, UGD dan Poli Kb sebanyak 4,51%.

B. Distribusi frekuensi karakteristik responden

a. Berdasarkan umur

Berdasarkan umur responden, didapatkan hasil survei sesuai tabel berikut:

Tabel 4. Distribusi frekuensi responden berdasarkan umur.

Umur Responden	Frekuensi	Persentase
11-20	5	1,50
21-30	104	31,3
31-40	118	35,5
41-50	65	19,5
51-60	25	7,53
61-70	15	4,5
>70	0	0
Total	332	100.0

Berdasarkan hasil survei didapatkan responden paling banyak berumur 31-40 tahun yaitu sebesar 35,5% dan terdapat sekitar 1,50% responden berusia 11-20 tahun.

b. Berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan jenis kelamin responden, didapatkan hasil survei responden lebih banyak perempuan yaitu sebesar 53,31%. Hasil survei disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 5. Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin.

Jenis Kelamin Responden	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	155	46,69
Perempuan	177	53,31
Total	331	100.00

c. Berdasarkan suku bangsa

Hasil survei didapatkan sebanyak 100% responden adalah berasal dari suku Jawa. Hasil survei selengkapnya disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 6. Distribusi frekuensi responden berdasarkan suku bangsa.

Suku Bangsa Responden	Frekuensi	Persentase
Jawa	332	100
Non Jawa	0	0
Total	332	100.0

d. Berdasarkan jenis pekerjaan utama

Berdasarkan hasil survei didapatkan responden terbanyak bekerja sebagai wirausahawan sebesar 29,5% sedangkan lainnya yang berjumlah 9,63 % adalah PNS/TNI/Polri. Hasil survei selengkapnya disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 7. Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis pekerjaan utama.

Pekerjaan Utama Responden	Frekuensi	Persentase
PNS/TNI/POLRI	32	9,63
Pegawai Swasta	79	23,79
Wirausaha/usahawan	98	29,5
Petani		12,3
Pelajar/mahasiswa	40	12,0
Lainnya	42	12,6
Total	332	100.0

e. Berdasarkan pendidikan terakhir

Berdasarkan hasil survei didapatkan pendidikan terakhir responden terbanyak adalah SLTA yaitu sebesar 47,8 %. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 8. Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis pendidikan terakhir.

Pendidika Terakhir Responden	Frekuensi	Persentase
SD kebawah	15	4,51
SLTP	69	20,7
SLTA	159	47,8
D1-D2-D3-D4	40	12,0
S1	45	13,5
S2 ke atas	4	1,20
Total	332	100,0

C. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unsur penilaian

a. Unsur kemudahan persyaratan (U1)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 53,32% responden menjawab bahwa persyaratan pelayanan di Puskesmas Dermolemahbang sangat mudah. Meskipun demikian masih ada 0,6% responden yang mengatakan dan kurang mudah.

Selengkapnya hasil survei tampak pada tabel berikut:

Tabel 9. Distribusi frekuensi unsur kemudahan persyaratan (U1).

U1	Frekuensi	Persentase
Tidak Mudah (1)	0	0
Kurang Mudah (2)	2	0,6
Mudah (3)	153	46,08
Sangat Mudah (4)	178	53,32
Total	332	100,0

b. Unsur kemudahan prosedur pelayanan (U2)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 50,60 % responden mengatakan bahwa prosedur pelayanan di Puskesmas Dermolemahbang mudah tetapi masih ada 0,6 % responden yang menyatakan kurang mudah. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 10. Distribusi frekuensi unsur prosedur pelayanan (U2).

U2	Frekuensi	Persentase
Tidak Mudah (1)	0	0
Kurang Mudah (2)	2	0,6
Mudah (3)	168	50,60
Sangat Mudah (4)	162	48,8
Total	332	100.0

c. Unsur kecepatan waktu pelayanan (U3)

Berdasarkan hasil survei, sebagian besar responden (53,32%) menyatakan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Dermolemahbang sangat cepat. Meskipun demikian masih ada 0,6 % responden yang menganggap kurang cepat. Hasil survei selengkapnya tampak dalam tabel berikut:

Tabel 11. Distribusi frekuensi unsur kecepatan pelayanan (U3).

U3	Frekuensi	Persentase
Tidak Cepat (1)	0	0
Kurang Cepat (2)	2	0,6
Cepat (3)	153	46,08
Sangat Cepat (4)	177	53,32
Total	332	100.0

d. Unsur kewajaran biaya / tarif pelayanan (U4)

Berdasarkan hasil survei, sebagian besar responden (50,31%) mengatakan bahwa biaya atau tarif pelayanan di Puskesmas Dermolemahbang tergolong sangat wajar. Meskipun demikian masih ada 0,6 % responden yang menganggap biaya pelayanan tergolong kurang wajar. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 12. Distribusi frekuensi unsur kewajaran biaya (U4).

54	Frekuensi	Persentase
Tidak Wajar (1)	0	0
Kurang Wajar (2)	2	0,6
Wajar (3)	163	49,09
Sangat Wajar (4)	167	50,31
Total	332	100.0

e. Unsur kesesuaian jenis pelayanan (U5)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 51,80 % responden menganggap jenis pelayanan di Puskesmas Dermolemahbang sesuai dengan yang dibutuhkan.

Meskipun demikian masih ada 2,10 % responden yang menganggap kurang sesuai. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 13. Distribusi frekuensi unsur kesesuaian jenis pelayanan (U5).

U5	Frekuensi	Persentase
Tidak Sesuai (1)	0	0
Kurang Sesuai (2)	7	2,10
Sesuai (3)	172	51,80
Sangat Sesuai (4)	153	46,10
Total	332	100.0

f. Unsur kompetensi / ketrampilan petugas (U6)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 50,60% responden menganggap petugas Puskesmas Dermolemahbang mampu melaksanakan kompetensi tugasnya. Meskipun demikian masih ada 0,90 % responden yang menganggap kurang mampu. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 14. Distribusi frekuensi unsur kompetensi/ketrampilan petugas (U6).

U6	Frekuensi	Persentase
Tidak Mampu (1)	0	0
Kurang Mampu (2)	3	0.90
Mampu (3)	168	50,60
Sangat Mampu (4)	161	48,50
Total	332	100.0

g. Unsur perilaku petugas pelayanan (U7)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 49,37 % responden mengatakan bahwa petugas Puskesmas Dermolemahbang sopan dan ramah tetapi masih ada 1,50% responden yang menganggap petugas kurang sopan dan ramah. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 15. Distribusi frekuensi unsur perilaku petugas (U7).

U7	Frekuensi	Persentase
Tidak Sopan dan Ramah (1)	0	0
Kurang Sopan dan Ramah (2)	5	1,50
Sopan dan Ramah (3)	164	49,37
Sangat Sopan dan Ramah (4)	163	40,87
Total	332	100.0

h. Unsur kesesuaian dengan standar pelayanan (U8)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 51,21 % responden menganggap pelayanan kesehatan di Puskesmas Dermolemahbang sangat sesuai dengan standar pelayanan yang yang dimaklumkan tetapi masih ada 0,30 % yang menganggap kurang sesuai. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 16. Distribusi frekuensi unsur kesesuaian dengan standar pelayanan (U8).

U8	Frekuensi	Persentase
Tidak Sesuai (1)	0	0
Kurang Sesuai (2)	1	0,30
Sesuai (3)	161	48,49
Sangat Sesuai (4)	170	51,21
Total	332	100.0

i. Unsur penanganan pengaduan (U9)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 49,68% responden menyatakan bahwa penanganan pengaduan dan keluhan di Puskesmas Dermolemahbang tergolong baik dan 49,68 mengatakan sangat baik. Meskipun demikian masih ada 0,60 % responden yang merasa kurang baik baik.

. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 17. Distribusi frekuensi unsur penanganan pengaduan (U9).

U9	Frekuensi	Persentase
Tidak Baik (1)	0	0
Kurang Baik (2)	2	0,60
Baik (3)	165	49,68
Sangat Baik (4)	165	49,68
Total	332	100.0

BAB 5 PENGHITUNGAN NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

A. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tiap unit pelayanan

a. Loket pendaftaran

Berdasarkan penghitungan nilai IKM yang didapatkan dari unsur-unsur pelayanan di loket pendaftaran Puskesmas Dermolemahbang, didapatkan bahwa dibandingkan dengan pencapaian nilai unsur yang lain, unsure jenis layanan (U5) mendapatkan nilai terendah. Tabel penghitungan nilai IKM selengkapnya sebagai berikut:

Tabel 18. Penghitungan nilai IKM di loket pendaftaran Puskesmas Dermolemahbang tahun 2020.

Unsur	1	2	3	4	Jumlah	Bobot per unsur	Nilai rata-rata per unsure	Nilai rata-rata tertimbang per unsur
U1	0	1	11	28	137	0.11	3.425	0.38
U2	0	0	18	22	139	0.11	3.48	0.39
U3	0	1	17	22	141	0.11	3.525	0.39
U4	0	0	17	23	143	0.11	3.58	0.40
U5	0	1	19	20	139	0.11	3.475	0.365*
U6	0	1	18	21	137	0.11	3.425	0.385
U7	0	0	15	25	141	0.11	3.525	0.387
U8	0	0	16	24	137	0.11	3.425	0.390
U9	0	1	19	21	138	0.11	3.45	0.379
Nilai IKM								3.48

*Keterangan: * unsur dengan nilai terendah*

b. Kamar Obat

Berdasarkan penghitungan nilai IKM yang didapatkan dari unsur-unsur pelayanan di Kamar Obat Puskesmas Dermolemahbang, didapatkan bahwa dibandingkan dengan pencapaian nilai unsur yang lain, unsur kecepatan pelayanan dan penanganan aduan(U3,U9) mendapatkan nilai terendah. Selengkapnya hasil penghitungan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 25. Penghitungan nilai IKM di kamar obat Puskesmas Dermolemahbang tahun 2020.

Unsur	1	2	3	4	Jumlah	Bobot per unsure	Nilai rata-rata per unsur	Nilai rata-rata tertimbang per unsure
U1	0	0	17	23	137	0.11	3.425	0.376
U2	0	2	18	20	138	0.11	3,45	0.385
U3	0	0	19	21	137	0.11	3.32	0.365*
U4	0	0	20	20	137	0.11	3.425	0.379
U5	0	0	21	19	139	0.11	3.475	0.37
U6	0	0	19	21	137	0.11	3.32	0.37
U7	0	0	19	21	138	0.11	3.45	0.379
U8	0	0	16	24	137	0.11	3.425	0.398
U9	0	0	15	25	136	0.11	3.4	0.365*
Nilai IKM								3,44

*Keterangan: * unsur dengan nilai terendah*

c. Poli Umum

Berdasarkan penghitungan nilai IKM yang didapatkan dari unsur-unsur pelayanan di Poli Umum Puskesmas Dermolemahbang, didapatkan bahwa dibandingkan dengan pencapaian nilai unsur yang lain, unsur jenis layanan (U5) mendapatkan nilai terendah. Hasil penghitungan IKM selengkapnya disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 19. Penghitungan nilai IKM di loket poli umum Puskesmas Dermolemahbang tahun 2020.

Unsur	1	2	3	4	Jumlah	Bobot per unsur	Nilai rata-rata per unsure	Nilai rata-rata tertimbang per unsure
U1	0	0	25	15	138	0.11	3.45	0.38
U2	0	0	27	13	136	0.11	3.4	0.38
U3	0	0	26	14	137	0.11	3.43	0.38
U4	0	0	26	14	137	0.11	3.43	0.38
U5	0	1	26	13	131	0.11	3.28	0.36*
U6	0	0	24	16	135	0.11	3.38	0.37
U7	0	0	21	19	133	0.11	3.33	0.37
U8	0	0	18	22	142	0.11	3.6	0.39
U9	0	0	27	13	133	0.11	3.33	0.37
Nilai IKM								3.379

Keterangan: * unsur dengan nilai terendah

d. Poli KIA

Berdasarkan penghitungan nilai IKM yang didapatkan dari unsur-unsur pelayanan di Poli KIA Puskesmas Dermolemahbang, didapatkan bahwa dibandingkan dengan pencapaian nilai unsur yang lain, unsur kesesuaian jenis layanan (U5) mendapatkan nilai terendah. Selengkapnya hasil penghitungan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 21. Penghitungan nilai IKM di poli KIA Puskesmas Dermolemahbang tahun 2020.

Unsur	1	2	3	4	Jumlah	Bobot per unsur	Nilai rata-rata per unsur	Nilai rata-rata tertimbang per unsure
U1	0	0	21	5	82	0.11	3.28	0.36
U2	0	0	14	11	86	0.11	3.44	0.38
U3	0	0	15	10	85	0.11	3.4	0.38
U4	0	0	13	12	86	0.11	3.44	0.38
U5	0	2	17	6	79	0.11	3,16	0.35*
U6	0	0	15	10	85	0.11	3.4	0.38
U7	0	1	13	11	85	0.11	3.4	0.38
U8	0	0	14	11	86	0.11	3.44	0.38
U9	0	0	18	7	82	0.11	3.28	0.36
Nilai IKM								3.36

Keterangan: * unsur dengan nilai terendah

e. Poli Gigi

Berdasarkan penghitungan nilai IKM yang didapatkan dari unsur-unsur pelayanan di Poli Gigi Puskesmas Dermolemahbang, didapatkan bahwa dibandingkan dengan pencapaian nilai unsur yang lain, Unsur kemampuan dan ketrampilan petugas dan pelayanan sesuai standart yang diberikan (U6,U8) mendapatkan nilai terendah. Selengkapnya hasil penghitungan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 22. Penghitungan nilai IKM di poli gigi Puskesmas Dermolemahbang tahun 2020.

Unsur	1	2	3	4	Jumlah	Bobot per unsur	Nilai rata-rata per unsur	Nilai rata-rata tertimbang per unsure
U1	0	0	10	15	87	0.11	3.48	0.39
U2	0	0	10	15	89	0.11	3.56	0.40
U3	0	0	11	14	84	0.11	2.36	0.37
U4	0	0	10	15	85	0.11	3.4	0.38
U5	0	0	10	15	87	0.11	3.48	0.39
U6	0	0	13	12	80	0.11	3,2	0.36*
U7	0	0	11	14	84	0.11	2.36	0.37
U8	0	0	11	14	80	0.11	3.2	0.36*
U9	0	0	14	11	87	0.11	3.48	0.39
Nilai IKM								3.39

Keterangan: * unsur dengan nilai terendah

f. UGD

Berdasarkan penghitungan nilai IKM yang didapatkan dari unsur-unsur pelayanan di UGD Puskesmas Dermolemahbang, didapatkan bahwa dibandingkan dengan pencapaian nilai unsur yang lain, unsur penanganan aduan petugas dalam memberikan pelayanan (U9) mendapatkan nilai terendah. Selengkapnya hasil penghitungan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 26. Penghitungan nilai IKM di UGD Puskesmas Dermolemahbang tahun 2020

Unsur	1	2	3	4	Jumlah	Bobot per unsur	Nilai rata-rata per unsur	Nilai rata-rata tertimbang per unsure
U1	0	0	10	5	50	0.11	3.33	0.37
U2	0	0	9	6	51	0.11	3.4	0.38
U3	0	0	9	6	51	0.11	3.4	0.38
U4	0	0	10	5	50	0.11	3.33	0.37
U5	0	0	9	6	52	0.11	3.467	0.39
U6	0	0	10	5	50	0.11	3.33	0.39
U7	0	0	12	3	48	0.11	3.2	0.37
U8	0	0	10	5	50	0.11	3.33	0.37
U9	0	1	11	3	47	0.11	3.13	0.35*
Nilai IKM								3.093

Keterangan: * unsur dengan nilai terendah

g. Laboratorium

Berdasarkan penghitungan nilai IKM yang didapatkan dari unsur-unsur pelayanan di Laboratorium Puskesmas Dermolemahang, didapatkan bahwa dibandingkan dengan pencapaian nilai unsur yang lain, unsure kewajaran biaya/tarif pelayanan serta kemampuan dan ketrampilan petugas (U4,U6) mendapatkan nilai terendah. Selengkapnya hasil penghitungan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 24. Penghitungan nilai IKM di laboratorium Puskesmas Dermolemahang tahun 2020.

Unsur	1	2	3	4	Jumlah	Bobot per unsur	Nilai rata-rata per unsur	Nilai rata-rata tertimbang per unsure	
U1	0	0	16	24	144	0.11	43.6	0.40	
U2	0	0	21	19	139	0.11	3.475	0.39	
U3	0	0	20	20	140	0.11	3.5	0.39	
U4	0	0	16	24	134	0.11	3.35	0.37*	
U5	0	1	16	23	142	0.11	3.35	0.39	
U6	0	0	18	22	132	0.11	3.3	0.37*	
U7	0	0	20	20	140	0.11	3.5	0,39	
U8	0	1	20	19	138	0.11	3.425	0.38	
U9	0	1	21	18	137	0.11	3.32	0.38	
Nilai IKM									3.48

Keterangan: * unsur dengan nilai terendah

h. Gizi

Berdasarkan penghitungan nilai IKM yang didapatkan dari unsur-unsur pelayanan di Poli Gizi Puskesmas Dermolemahang, didapatkan bahwa dibandingkan dengan pencapaian nilai unsur yang lain, unsur kemampuan dan ketrampilan petugas dan penanganan aduan (U6,U8) mendapatkan nilai terendah. Selengkapnya hasil penghitungan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 24. Penghitungan nilai IKM di Poli Gizi Puskesmas Dermolemahang tahun 2020

Unsur	1	2	3	4	Jumlah	Bobot per unsur	Nilai rata-rata per unsur	Nilai rata-rata tertimbang per unsure	
U1	0	0	13	12	87	0.11	3.48	0.39	
U2	0	0	11	14	89	0.11	3.56	0.40	
U3	0	0	16	9	84	0.11	3.36	0.37	
U4	0	0	15	10	85	0.11	3.4	0.38	
U5	0	0	13	12	87	0.11	3.48	0.39	
U6	0	0	13	12	80	0.11	3.2	0.36*	
U7	0	1	14	10	84	0.11	3.36	0.37	
U8	0	0	18	7	80	0.11	3.2	0.36*	
U9	0	0	13	12	87	0.11	3.48	0.39	
Nilai IKM									3.291

Keterangan: * unsur dengan nilai terendah

i. Poli KB

Berdasarkan penghitungan nilai IKM yang didapatkan dari unsur-unsur pelayanan di Poli KB Puskesmas Dermolemahang, didapatkan bahwa dibandingkan

dengan pencapaian nilai unsur yang lain , unsur kemampuan dan ketrampilan petugas dan pelayanan sesuai standart (U6,U8), mendapatkan nilai paling rendah. Selengkapnya hasil penghitungan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 24. Penghitungan nilai IKM di Poli KB Puskesmas Dermolemahbang tahun 2020

Unsur	1	2	3	4	Jumlah	Bobot per unsur	Nilai rata-rata per unsur	Nilai rata-rata tertimbang per unsure
U1	0	0	8	7	52	0.11	3.467	0.39
U2	0	0	9	6	52	0.11	3.467	0.39
U3	0	0	9	6	51	0.11	3.4	0.38
U4	0	0	10	5	51	0.11	3.4	0.38
U5	0	1	10	4	50	0.11	3.333	0.37
U6	0	0	9	6	48	0.11	3.2	0.36*
U7	0	1	9	5	51	0.11	3.4	0.38
U8	0	0	9	6	49	0.11	3.27	0.36*
U9	0	0	10	5	51	0.11	3.4	0.38
Nilai IKM								.3.335

Keterangan: * unsur dengan nilai terendah

j. Rawat Inap

Berdasarkan penghitungan nilai IKM yang didapatkan dari unsur-unsur pelayanan di Rawat Inap Puskesmas Dermolemahbang didapatkan bahwa dibandingkan dengan pencapaian nilai unsur yang lain, unsur perilaku petugas dalam memberikan pelayanan yang diberikan (U7) mendapatkan nilai terendah. Selengkapnya hasil penghitungan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 24. Penghitungan nilai IKM di Ranap Puskesmas Dermolemahbang tahun 2020

Unsur	1	2	3	4	Jumlah	Bobot per unsure	Nilai rata-rata per unsur	Nilai rata-rata tertimbang per unsure
U1	0	0	6	24	114	0.11	2.85	0.32
U2	0	0	9	21	110	0.11	2.75	0.31
U3	0	0	6	24	114	0.11	2.85	0.32
U4	0	2	9	19	107	0.11	3.35	0.37
U5	0	0	9	21	111	0.11	2.75	0.31
U6	0	0	10	20	110	0.11	2.75	0.31
U7	0	2	9	19	107	0.11	2.675	0.28*
U8	0	1	10	19	108	0.11	32.7	0.30
U9	0	0	13	17	107	0.11	2.675	0.30
Nilai IKM								2.93

Keterangan: * unsur dengan nilai terendah

k. Poli P2 TB

Berdasarkan penghitungan nilai IKM yang didapatkan dari unsur-unsur pelayanan di Poli P2 TB Kusta Puskesmas Dermolemahbang didapatkan bahwa dibandingkan dengan pencapaian nilai unsur yang lain, unsure penanganan aduan (U9)

mendapatkan nilai terendah. Selengkapnya hasil penghitungan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 23. Penghitungan nilai IKM di poli P2 TB Puskesmas Dermolemahbang tahun 2020.

Unsur	1	2	3	4	Jumlah	Bobot per unsure	Nilai rata-rata per unsur	Nilai rata-rata tertimbang per unsure
U1	0	0	9	13	79	0.11	3.59	0.40
U2	0	0	11	11	74	0.11	3.36	0.37
U3	0	0	8	14	76	0.11	3.45	0.38
U4	0	0	9	13	76	0.11	3.45	0.38
U5	0	0	9	13	79	0.11	3.59	0.40
U6	0	0	11	11	74	0.11	3.36	0.37
U7	0	0	10	12	74	0.11	3.36	0.37
U8	0	0	11	11	73	0.11	3.31	0.37
U9	0	0	13	9	72	0.11	3.27	0.36*
Nilai IKM								3.26

*Keterangan: * unsur dengan nilai terendah*

I. Poli Lansia

Berdasarkan penghitungan nilai IKM yang didapatkan dari unsur-unsur pelayanan di Poli Lansia Puskesmas Dermolemahbang didapatkan bahwa dibandingkan dengan pencapaian nilai unsur yang lain, unsur penanganan aduan (U9) mendapatkan nilai terendah. Selengkapnya hasil penghitungan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 24. Penghitungan nilai IKM di Poli Lansia Puskesmas Dermolemahbang tahun 2020

Unsur	1	2	3	4	Jumlah	Bobot per unsure	Nilai rata-rata per unsur	Nilai rata-rata tertimbang per unsure
U1	0	0	7	8	53	0.11	3.53	0.39
U2	0	0	10	5	50	0.11	3.33	0.37
U3	0	0	7	7	51	0.11	3.40	0.38
U4	0	0	8	7	52	0.11	3.46	0.39
U5	0	0	8	7	52	0.11	3.46	0.39
U6	0	0	8	7	52	0.11	3.46	0.39
U7	0	0	10	5	50	0.11	3.33	0.37
U8	0	0	9	6	51	0.11	3,40	0.38
U9	0	0	11	4	49	0.11	3.26	0.36*
Nilai IKM								3.188

*Keterangan: * unsur dengan nilai terendah*

B. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat secara umum di Puskesmas Dermolemahbang berdasarkan penghitungan nilai unsur-unsur pelayanan didapatkan bahwa dibandingkan dengan pencapaian nilai unsur yang lain, unsur kompetensi ketrampilan (U6) mendapatkan nilai tertinggi disusul dengan unsur persyaratan pelayanan pelayanan (U1).

Sedangkan unsur yang mendapat nilai terendah adalah unsur pengaduan saran dan masukan (U9), disusul dengan unsur jenis layanan (U5) Sedangkan hasil penghitungan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 27. Penghitungan nilai IKM Puskesmas Dermolemahbang tahun 2020

Unsur	1	2	3	4	Jumlah	Bobot per unsur	Nilai rata-rata per unsur	Nilai rata-rata tertimbang per unsure
U1	0	1	153	178	1173	0.11	3.53	0.388
U2	0	2	168	162	1156	0.11	3.48	0.382
U3	0	2	153	177	1171	0.11	3.52	0.387
U4	0	2	163	167	1161	0.11	3.49	0.384
U5	0	7	172	153	1142	0.11	3.43	0.378*
U6	0	3	168	161	1154	0.11	3.47	0.382
U7	0	5	164	163	1154	0.11	3.47	0.382
U8	0	1	161	170	1326	0.11	3.99	0.430
U9	0	2	165	165	994	0.11	2.98	0.328*
Nilai IKM								3.441

*Keterangan: * unsur dengan nilai terendah*

C. Perbandingan pencapaian nilai unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan nilai Rata-rata tertimbang di Puskesmas Dermolemahbang didapatkan bahwa (U3) mendapatkan nilai Rata-rata tertimbang tertinggi sedangkan (U8) mendapatkan nilai Rata-rata tertimbang terendah sebagaimana dalam table berikut:

Tabel 28 Penghitungan Nilai Rata-rata tertimbang Puskesmas Dermolemahbang 2020

N0	Nilai Unsur	NRR	Keterangan
1	U1 (Persyaratan pelayanan)	4.546	
2	U2 (Prosedur Pelayanan)	4.545	
3	U3 (Waktu Pelayanan)	4.485	Nilai Tertinggi
4	U4 (Biaya/Tarif pelayanan)	4.559	
5	U5 (Jenis pelayanan)	4.475	
6	U6 (Ketrampilan/kompetebsi petugas)	4.415	
7	U7 (Perilaku/sikap petugas)	4.416	
8	U8 (Maklumat pelayanan)	4.438	Nilai Terendah
9	U9 (Penanganan pengaduan)	4.379	

D. Kategori Mutu Pelayanan Berdasarkan Nilai IKM

Nilai IKM yang telah didapatkan oleh masing-masing unit pelayanan di Puskesmas Dermolemahbang kemudian dikonversikan dan dikategorikan untuk melihat mutu pelayanan. Berdasarkan penghitungan konversi dan kategori mutu pelayanan didapatkan bahwa secara umum kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Dermolemahbang pada Tahun 2020 ini adalah BAIK dan termasuk dalam kategori mutu pelayanan B sesuai dengan tabel berikut:

Tabel 28. Kategori mutu dan kriteria kinerja berdasarkan nilai IKM
Di Puskesmas Dermolemahbang tahun 2020.

Unit Pelayanan	Nilai IKM	Nilai IKM	Kategori Mutu Pelayanan	Kriteria Kinerja
Pendaftaran	3.48	86.94	Baik	B
Apotik	3.44	85.97	Baik	B
Laborat	3.46	86.52	Baik	B
Poli Umum	3.39	84.86	Baik	B
Poli Gigi	3.39	84.67	Baik	B
Poli Gizi	3.39	84.78	Baik	B
Poli KIA	3.36	84.0	Baik	B
Poli KB	3.37	84.3	Baik	B
Poli Lansia	3.41	85.18	Baik	B
Poli P2	3.26	81.50	Baik	B
UGD	3.33	83.15	Baik	B
Ranap	2.93	73.25	Baik	B
	3.26	84.83	Baik	B

BAB 6 KESIMPULAN DAN PENUTUP

Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Dermolemahbang pada Tahun 2020 memperoleh kesimpulan berdasarkan nilai IKM bahwa kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Dermolemahbang memenuhi kriteria BAIK dengan mutu pelayanan termasuk kategori B.

Upaya perbaikan perlu terus dilaksanakan terutama untuk nilai unsur pelayanan yang masih rendah dan unit pelayanan yang masih memperoleh nilai IKM rendah agar kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Dermolemahbang dapat terus meningkat.

