

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS DERMOLEMAHBANG

2021



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 METODOLOGO DAN TEKHNIK PELAKSANAAN SURVEI	4
A. Penetapan Responden	
B. Lokasi Survei	
C. Ketenagaan	
D. Periode Survei	5
E. Metode survei	6
F. Fasilitas dan kelengkapan	
BAB 3 TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI	7
A. Persiapan Survei	
B. Pelaksanaan Survei	
C. Langkah-langkah Survei (Prosedur Operasional)	
BAB 4 HASIL SURVEI	14
A. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Unit Pelayanan	
B. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden	
C. Distribusi Responden Berdasarkan Unsur Penilaian	
BAB 5 PENGHITUNGAN HASIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	25
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	27

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah memiliki kewajiban untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas–asas umum pemerintahan yang baik, serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat. Atas dasar definisi itu pula maka berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut maka perlu diketahuinya Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan.

Untuk maksud tersebut di atas, dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Puskesmas Dermolemahbang dengan ketentuan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Puskesmas Dermolemahbang sesuai dengan Permenpan dan RB No 14 tahun 2017 mencakup:

Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan

Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

E. Batasan Operasional

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
7. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
10. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
11. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
12. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
13. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

BAB 2 METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI

A. Penetapan Responden

Responden dipilih secara acak terhadap pelanggan layanan dalam cakupan masing-masing unit pelayanan di lingkungan Puskesmas Dermolemahbang

B. Lokasi Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada 12 unit pelayanan di lingkungan Puskesmas Dermolemahbang sebagai berikut:

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

C. 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.

D. Periode Survei

Survei ini dilaksanakan secara periodik setahun dua kali atau setiap enam bulan sekali. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik..

E. Metode survei

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei.

F. Fasilitas dan kelengkapan

Dalam pelaksanaan survei menggunakan kelengkapan sebagai berikut:

- Kuesioner
- Alat tulis

BAB 3 TAHAPAN DAN PELAKSANAAN 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. Pelaksana survei dilaksanakan sendiri oleh tim survei Puskesmas Dermolemahbang akan tetapi pengolahan data hasil survei bekerjasama dengan **Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) FMPP**

- b. Menyajikan dan melaporkan 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 2021 Puskesmas Dermolemahbang

NO	PERTANYAAN		
1	W Bagaimana menurut anda tentang kemudahan persyaratan untuk mendapatkan pelayanan?		
	k 1 Tidak Mudah	3 Mudah	
	t 2 Kurang Mudah	4 Sangat Mudah	
2	u Bagaimana pendapat anda tentang prosedur pelayanan		
	l Tidak Mudah	3 Mudah	
	p Kurang Mudah	4 Sangat Mudah	
3	e Bagaimana pendapat anda tentang kecepatan pelayanan di unit ini? (sesuai dengan waktu yang ditentukan)		
	a Tidak Cepat	3. Cepat	
	k Kurang Cepat	4. Sangat Cepat	
4	s Bagaimana pendapat anda tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?		
	n Tidak Wajar	3. Wajar	
	a Kurang wajar	4. Sangat Wajar	
5	a Apakah jenis pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan?		
	n Tidak Sesuai	3. Sesuai	
	Kurang Sesuai	4. Sangat Sesuai	
6	S Bagaimana Pendapat anda tentang kemampuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan?		
	r Tidak Mampu	3. Mampu	
	v Kurang Mampu	4. Sangat Mampu	
7	S Bagaimana pendapat anda tentang perilaku petugas dalam memberikan pelayanan?		
	r 1 Tidak Sopan dan ramah	3 Sopan dan ramah	
	v 2 Kurang Sopan dan ramah	4 sangat sopan dan ramah	
8	e Apakah pelayanan yang anda terima sesuai dengan standart pelayanan yang dijanjikan?		
	Tidak Sesuai	3. Sesuai	
	d Kurang sesuai	4. Sangat Sesuai	
9	i Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan?		
	a Tidak Baik	3. Baik	
	k Kurang Baik	4. Sangat Baik	
	u		

Pelaksanaan survei dilaksanakan setiap hari kerja pada bulan Juni 2021

d. Penentuan sampel

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari krejcie and morgan.

Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367

-20-

130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Populasi adalah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Dermolemahbang dalam satu tahun terakhir yaitu tahun 2020 sebesar 36635 pasien. Sampel adalah sebagian pasien yang berkunjung ke Puskesmas Dermolemahbang.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, besar sampel didapatkan jumlah sampel yang diperlukan sebesar 380 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. 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

f. 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 :

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

- g. Pengambilan kesimpulan

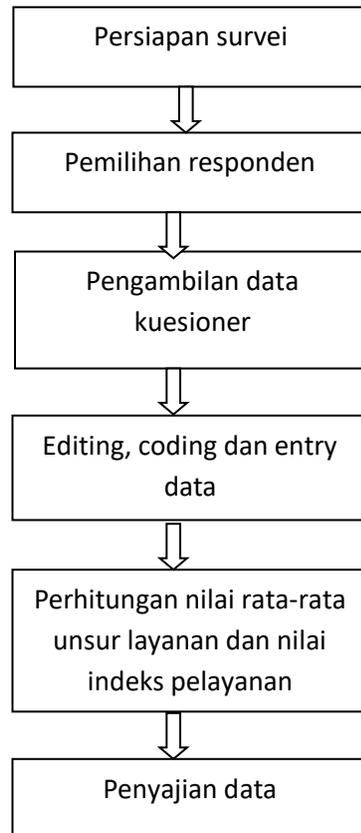
Nilai IKM yang didapatkan kemudian dipersepsikan untuk menentukan kualitas kinerja Puskesmas Dermolemahbang sebagaimana tabel berikut:

Tabel II
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

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	50	13,15%
2	Apotik	50	13,15%
3	Poli Umum	50	13,15%
4	Laborat	40	10,52%
5	Poli Lansia	40	10,52%
6	Ranap	30	7,89%
7	Poli Gigi	30	7,89%
8	Poli KIA	25	6,57%
9	Poli Gizi	20	5,26%
10	Poli P2	15	3,94%
11	Poli Kb	15	3,94%
12	UGD	15	3,94%
13	Total	380	100%

Berdasarkan hasil survei didapatkan jumlah responden terbanyak dari unit pelayanan Pendaftaran, Obat, Laborat dan Poli Umum sebesar 13,15% dan responden terendah dari poli P2, UGD dan Poli Kb sebanyak 3,94%.

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	1,31
21-30	104	27,36
31-40	154	40,52
41-50	65	17,10
51-60	40	10,52
61-70	15	3,15
>70	0	0
Total	380	100,0

Berdasarkan hasil survei didapatkan responden paling banyak berumur 31-40 tahun yaitu sebesar 40,52% dan terdapat sekitar 1,31% responden berusia 11-20 tahun.

b. Berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan jenis kelamin responden, didapatkan hasil survei responden lebih banyak perempuan yaitu sebesar 57,89%. Hasil survei disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 5. Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin.

Jenis Kelamin Responden	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	160	462,10
Perempuan	220	57,89
Total	380	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	380	100
Non Jawa	0	0
Total	380	100.0

d. Berdasarkan jenis pekerjaan utama

Berdasarkan hasil survei didapatkan responden terbanyak bekerja sebagai petani sebesar 25,78% sedangkan lainnya yang berjumlah 8,43 % adalah PNS/TNI/Polri. Hasil survei selengkapnya :

Tabel 7. Distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan.

Pekerjaan Responden	Frekuensi	Persentase
PNS/TNI/POLRI	32	8,42
Pegawai Swasta	79	20,78
Wirausaha/	51	13,42
Petani	98	25,78
Pelajar/mahasiswa	40	10,52
IRT/lainnya	80	21,05
Total	380	100.0

e. Berdasarkan pendidikan terakhir

Berdasarkan hasil survei didapatkan pendidikan terakhir responden terbanyak adalah SLTA yaitu sebesar 41,84%. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 8. Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis pendidikan terakhir.

Pendidikan Terakhir Responden	Frekuensi	Persentase
SD kebawah	15	3,94
SLTP	129	33,94
SLTA	159	41,84
D1-D2-D3-D4	40	10,52
S1	36	19,47
S2 ke atas	1	0,26
Total	380	100.0

C. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unsur penilaian

a. Unsur kemudahan persyaratan (U1)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 52,63% responden menjawab bahwa persyaratan pelayanan di Puskesmas Dermolemahbang sangat mudah. Meskipun demikian masih ada 01,31% 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)	5	1,31
Mudah (3)	175	46,06
Sangat Mudah (4)	200	52,63
Total	380	100.0

b. Unsur kemudahan prosedur pelayanan (U2)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 56,05 % responden mengatakan bahwa prosedur pelayanan di Puskesmas Dermolemahbang sangat 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)	0	0
Mudah (3)	167	43,94
Sangat Mudah (4)	213	56,05
Total	380	100.0

c. Unsur kecepatan waktu pelayanan (U3)

Berdasarkan hasil survei, sebagian besar responden (52,12%) menyatakan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Dermolemahbang sangat cepat. Meskipun demikian masih ada 1,31 % 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)	5	1,31
Cepat (3)	177	46,57
Sangat Cepat (4)	198	52,12
Total	380	100.0

d. Unsur kewajaran biaya / tarif pelayanan (U4)

Berdasarkan hasil survei, sebaagian besar responden (59,47%) mengatakan bahwa biaya atau tarif pelayanan di Puskesmas Dermolemahbang tergolong sangat wajar. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 12. Distribusi frekuensi unsur kew5jaraan biaya (U4).

54	Frekuensi	Persentase
Tidak Wajar (1)	0	0
Kurang Wajar (2)	0	0
Wajar (3)	154	40,52
Sangat Wajar (4)	226	59,47
Total	380	100.0

e. Unsur kesesuaian jenis pelayanan (U5)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 57,10 % responden menganggap jenis pelayanan di Puskesmas Dermolemahbang sangat sesuai dengan yang dibutuhkan. Meskipun demikian masih ada 1,31 % responden yang menganggap kurang sesuai. Selengkapnya hasil survei disajikan dala tabel berikut:

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

U5	Frekuensi	Persentase
Tidak Sesuai (1)	0	0
Kurang Sesuai (2)	5	1,31
Sesuai (3)	158	41,57
Sangat Sesuai (4)	217	57,10
Total	380	100.0

f. Unsur kompetensi / ketrampilan petugas (U6)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 51,33% responden menganggap petugas Puskesmas Dermolemahbang sangat mampu melaksanakan kompetensi tugasnya. Meskipun demikian masih ada 1,31 % 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)	5	1,31
Mampu (3)	180	47,36
Sangat Mampu (4)	195	51,33
Total	380	100.0

g. Unsur perilaku petugas pelayanan (U7)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 57,36 % responden mengatakan bahwa petugas Puskesmas Dermolemahbang sangat 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)	0	0
Sopan dan Ramah (3)	162	42,63
Sangat Sopan dan Ramah (4)	218	57,36
Total	380	100.0

h. Unsur kesesuaian dengan standar pelayanan (U8)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 55 % responden menganggap pelayanan kesehatan di Puskesmas Dermolemahbang sangat sesuai dengan standar pelayanan yang yang dimaklumkan . 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)	0	0
Sesuai (3)	171	45
Sangat Sesuai (4)	209	55
Total	380	100.0

i. Unsur penanganan pengaduan (U9)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 53,7% responden menyatakan bahwa penanganan pengaduan dan keluhan di Puskesmas Dermolemahbang tergolong sangat baik. Meskipun demikian masih ada 0,52 % responden yang merasa kurang 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	0,52
Baik (3)	174	45,78
Sangat Baik (4)	204	53,7
Total	380	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 kecepatan pelayanan (U3) mendapatkan nilai terendah. Tabel penghitungan nilai IKM selengkapnya sebagai berikut:

Tabel 18. Penghitungan nilai IKM di loket pendaftaran Puskesmas Dermolemahbang tahun 2021.

Unsur	1	2	3	4	Jumlah	Bobot per unsur	Nilai rata-rata per unsure	Nilai rata-rata tertimbang per unsur
U1	0	0	29	21	179	0.11	3.58	0.40
U2	0	0	19	31	181	0.11	3.62	0.39,5
U3	0	0	24	26	176	0.11	3.52	0.39*
U4	0	0	14	36	186	0.11	3.72	0.41
U5	0	0	18	32	182	0.11	3.64	0.40
U6	0	0	17	33	183	0.11	3.47	0.39
U7	0	0	20	30	180	0.11	3.6	0.40
U8	0	0	19	31	181	0.11	3.62	0.40
U9	0	0	21	27	177	0.11	3.54	0.39
Nilai IKM								3.59

*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 (U3) mendapatkan nilai terendah. Selengkapnya hasil penghitungan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 25. Penghitungan nilai IKM di kamar obat Puskesmas Dermolemahbang tahun 2021.

Unsur	1	2	3	4	Jumlah	Bobot per unsure	Nilai rata-rata per unsur	Nilai rata-rata tertimbang per unsure
U1	0	0	20	30	180	0.11	3.6	0.40
U2	0	0	11	39	185	0.11	3,37	0.41
U3	0	0	21	29	179	0.11	3.58	0.40*
U4	0	0	16	34	184	0.11	3.68	0.41
U5	0	0	19	31	181	0.11	3.62	0.40
U6	0	0	13	37	187	0.11	3.47	0.39
U7	0	0	21	29	179	0.11	3.58	0.40
U8	0	0	14	36	186	0.11	3.72	0.41
U9	0	0	18	32	182	0.11	3.64	0.40
Nilai IKM								3,62

*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 kecepatan pelayanan (U3) mendapatkan nilai terendah. Hasil penghitungan IKM selengkapnya disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 19. Penghitungan nilai IKM di loket poli umum Puskesmas Dermolemahbang tahun 2021.

Unsur	1	2	3	4	Jumlah	Bobot per unsur	Nilai rata-rata per unsure	Nilai rata-rata tertimbang per unsure	
U1	0	0	13	37	177	0.11	3.54	0.39	
U2	0	0	18	32	182	0.11	3.64	0.40	
U3	0	0	29	21	171	0.11	3.42	0.38*	
U4	0	0	25	25	175	0.11	3.5	0.39	
U5	0	0	14	36	186	0.11	3.72	0.41	
U6	0	0	23	27	177	0.11	3.47	0.39	
U7	0	0	19	31	184	0.11	3.68	0.41	
U8	0	0	21	29	179	0.11	3.58	0.40	
U9	0	0	14	36	186	0.11	3.72	0.41	
Nilai IKM									3.59

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 prosedur pelayanan (U2) mendapatkan nilai terendah. Selengkapnya hasil penghitungan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 21. Penghitungan nilai IKM di poli KIA Puskesmas Dermolemahbang tahun 2021.

Unsur	1	2	3	4	Jumlah	Bobot per unsur	Nilai rata-rata per unsur	Nilai rata-rata tertimbang per unsure	
U1	0	1	10	14	88	0.11	3.52	0.39	
U2	0	0	16	9	84	0.11	3.36	0.36*	
U3	0	1	10	14	88	0.11	3.52	0.39	
U4	0	0	10	5	90	0.11	3.36	0.40	
U5	0	1	10	14	88	0.11	3,52	0.39	
U6	0	0	13	11	85	0.11	3.4	0.38	
U7	0	0	8	17	92	0.11	3.68	0.41	
1	0	0	12	13	88	0.11	3.52	0.39	
U9	0	0	11	14	89	0.11	3.56	0.40	
Nilai IKM									3.52

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 (U6) mendapatkan nilai terendah. Selengkapnya hasil penghitungan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 22. Penghitungan nilai IKM di poli gigi Puskesmas Dermolemahbang tahun 2021.

Unsur	1	2	3	4	Jumlah	Bobot per unsur	Nilai rata-rata per unsur	Nilai rata-rata tertimbang per unsure
U1	0	1	14	15	104	0.11	3.46	0.39
U2	0	0	20	20	100	0.11	3.33	0.37
U3	0	1	12	17	106	0.11	3.53	0.39
U4	0	0	14	16	106	0.11	3.53	0.39
U5	0	1	13	16	105	0.11	3.5	0.39
U6	0	0	16	13	102	0.11	3,4	0.38*
U7	0	0	12	18	108	0.11	3.6	0.40
U8	0	0	17	13	103	0.11	3.43	0.38
U9	0	0	14	15	106	0.11	3.53	0.39
Nilai IKM								3.48

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 2021

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	03.33	0.37
U2	0	0	6	9	51	0.11	3.4	0.38
U3	0	0	9	6	51	0.11	3.4	0.38
U4	0	0	9	6	50	0.11	3.33	0.37
U5	0	0	9	6	52	0.11	3.46	0.39
U6	0	0	10	5	50	0.11	3.33	0.37
U7	0	0	12	3	48	0.11	3.2	0.36
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								3.33

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, unsurekemudahan persyaratan, kemampuan dan ketrampilan petugas,serta unsur standart pelayanan (U1,U6,U8) mendapatkan nilai terendah. Selengkapnya hasil penghitungan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 24. Penghitungan nilai IKM di laboratorium Puskesmas Dermolemahang tahun 2021.

Unsur	1	2	3	4	Jumlah	Bobot per unsur	Nilai rata-rata per unsur	Nilai rata-rata tertimbang per unsure
U1	0	1	21	28	137	0.11	3.42	0.38*
U2	0	0	21	19	139	0.11	3.48	0.39
U3	0	1	17	22	141	0.11	3.52	0.39
U4	0	0	17	23	143	0.11	3.58	0.340
U5	0	1	19	20	139	0.11	3.47	0.39
U6	0	1	21	18	137	0.11	3.42	0.38*
U7	0	1	19	21	141	0.11	3.52	0,39
U8	0	0	23	17	137	0.11	3.42	0.38*
U9	0	0	12	18	138	0.11	3.45	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 prosedur pelayanan (U2) mendapatkan nilai terendah. Selengkapnya hasil penghitungan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 24. Penghitungan nilai IKM di Poli Gizi Puskesmas Dermolemahang tahun 2021

Unsur	1	2	3	4	Jumlah	Bobot per unsur	Nilai rata-rata per unsur	Nilai rata-rata tertimbang per unsure
U1	0	0	11	14	89	0.11	3.56	0.40
U2	0	0	16	9	84	0.11	3.36	0.37*
U3	0	1	10	14	88	0.11	3.52	0.39
U4	0	0	10	15	90	0.11	3.6	0.40
U5	0	1	10	14	88	0.11	3.52	0.39
U6	0	0	11	12	85	0.11	3.4	0.38
U7	0	0	8	17	92	0.11	3.68	0.41
U8	0	0	12	3	88	0.11	3.52	0.39
U9	0	0	11	14	89	0.11	3.56	0.40
Nilai IKM								3.52

*Keterangan: * unsur dengan nilai terendah*

i. Poli KB

Berdasarkan penghitungan nilai IKM yang didapatkan dari unsur-unsur pelayanan di Poli KB Puskesmas Dermolemahbang, didapatkan bahwa dibandingkan dengan pencapaian nilai unsur yang lain, unsur kemampuan kesesuaian pelayanan yang diberikan (U5), mendapatkan nilai paling rendah. Selengkapnya hasil penghitungan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 24. Penghitungan nilai IKM di Poli KB Puskesmas Dermolemahbang tahun 2021

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	3.46	0.39	
U2	0	0	9	6	51	0.11	3.4	0.38	
U3	0	0	10	5	51	0.11	3.4	0.38	
U4	0	0	10	5	50	0.11	3.33	0.37	
U5	0	0	9	6	48	0.11	3.2	0.36*	
U6	0	0	9	6	51	0.11	3.4	0.38	
U7	0	1	9	5	49	0.11	3.2	0.36	
U8	0	0	9	6	51	0.11	3.4	0.38	
U9	0	0	10	5	50	0.11	3.4	0.37	
Nilai IKM									.336

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 kemampuan dan ketrampilan petugas (U6) mendapatkan nilai terendah. Selengkapnya hasil penghitungan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 24. Penghitungan nilai IKM di Ranap Puskesmas Dermolemahbang tahun 2021

Unsur	1	2	3	4	Jumlah	Bobot per unsure	Nilai rata-rata per unsur	Nilai rata-rata tertimbang per unsure	
U1	0	1	14	15	104	0.11	3.46	0.39	
U2	0	0	20	10	110	0.11	3.33	0.37	
U3	0	0	13	17	106	0.11	3.53	0.39	
U4	0	0	14	16	106	0.11	3.53	0.39	
U5	0	0	14	16	105	0.11	3.5	0.39	
U6	0	1	16	13	102	0.11	3.4	0.38*	
U7	0	0	12	18	108	0.11	3.6	0.40	
U8	0	0	17	13	103	0.11	3.43	0.38	
U9	0	0	14	16	106	0.11	3.53	0.39	
Nilai IKM									3.48

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 2021.

Unsur	1	2	3	4	Jumlah	Bobot per unsure	Nilai rata-rata per unsur	Nilai rata-rata tertimbang per unsure
U1	0	0	11	4	49	0.11	3.26	0.36
U2	0	0	9	6	51	0.11	3.4	0.38
U3	0	0	10	6	50	0.11	3.3	0.37
U4	0	0	9	6	51	0.11	3.4	0.38
U5	0	0	9	13	51	0.11	3.4	0.38
U6	0	0	12	3	48	0.11	3.2	0.36
U7	0	0	10	5	50	0.11	3.33	0.37
U8	0	0	11	4	49	0.11	3.26	0.26
U9	0	0	13	2	47	0.11	3.13	0.313*
Nilai IKM								3.26

Keterangan: * unsur dengan nilai terendah

l. Poli Lansia

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

Tabel 24. Penghitungan nilai IKM di Poli Lansia Puskesmas Dermolemahbang tahun 2021

Unsur	1	2	3	4	Jumlah	Bobot per unsure	Nilai rata-rata per unsur	Nilai rata-rata tertimbang per unsure
U1	0	1	20	19	138	0.11	3.45	0.38
U2	0	0	21	19	139	0.11	3.48	0.39
U3	0	1	17	22	141	0.11	3.52	0.39
U4	0	0	17	23	143	0.11	3.58	0.40
U5	0	1	19	20	139	0.11	3.47	0.39
U6	0	1	21	18	137	0.11	3.42	0.38*
U7	0	0	19	21	141	0.11	3.52	0.39
U8	0	0	24	16	137	0.11	3.42	0.38*
U9	0	0	18	22	138	0.11	3.45	0.38
Nilai IKM								3.48

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 jenis kewajaran tarif / biaya (U4) mendapatkan nilai tertinggi disusul dengan unsur perilaku petugas dalam memberikan pelayanan (U7).

Sedangkan unsur yang mendapat nilai terendah adalah unsur kemudahan persyaratan pengaduan saran dan masukan (U1), disusul dengan unsur ketrampilan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (U6) Sedangkan hasil penghitungan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 27. Penghitungan nilai IKM Puskesmas Dermolemahbang tahun 2021

Unsur	1	2	3	4	Jumlah	Bobot per unsur	Nilai rata-rata per unsur	Nilai rata-rata tertimbang per unsure
U1	0	5	175	200	1325	0.11	3.48	0.382*
U2	0	0	167	213	1353	0.11	3.56	0.391
U3	0	5	177	198	1333	0.11	3.50	0.385
U4	0	0	154	226	1366	0.11	3.59	0.394
U5	0	5	158	217	1352	0.11	3.55	0.390
U6	0	5	180	195	1330	0.11	3.50	0.385*
U7	0	0	162	218	1358	0.11	3.57	0.392
U8	0	0	171	209	1349	0.11	3.55	0.395
U9	0	2	174	204	1342	0.11	3.53	0.388*
Nilai IKM								3.440

*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 2021

No	Nilai Unsur	NRR	Keterangan
1	U1 (Persyaratan pelayanan)	0.382	Nilai Terendah
2	U2 (Prosedur Pelayanan)	0.391	
3	U3 (Waktu Pelayanan)	0.385	
4	U4 (Biaya/Tarif pelayanan)	0.394	Nilai Tertinggi
5	U5 (Jenis pelayanan)	0.390	
6	U6 (Ketrampilan/kompetebsi petugas)	0.385	
7	U7 (Perilaku/sikap petugas)	0.392	
8	U8 (Maklumat pelayanan)	0.395	
9	U9 (Penanganan pengaduan)	0.388	

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 2021 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 2021.

Unit Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Kategori Mutu Pelayanan	Kriteria Kinerja
Pendaftaran	3.59	89.76	Sangat Baik	A
Apotik	3.62	90.54	Sangat Baik	A
Laborat	3.48	86.94	Baik	B
Poli Umum	3.59	89.65	Sangat Baik	A
Poli Gigi	3.48	87.03	Baik	B
Poli Gizi	3.39	84.78	Baik	B
Poli KIA	3.52	87.99	Baik	B
Poli KB	3.36	83.89	Baik	B
Poli Lansia	3.48	87.01	Baik	B
Poli P2	3.30	82.59	Baik	B
UGD	3.33	83.15	Baik	B
Ranap	3.52	88.11	Sangat Baik	A
	3.84	86.78	Baik	B

BAB 6 KESIMPULAN DAN PENUTUP

Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Dermolemahbang pada Tahun 2021 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.

