

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

UPT. PUSKESMAS SINGKAWANG
TENGAH I TAHUN 2023 SEMESTER I



TIM PENYUSUN SKM
UPT. PUSKESMAS SINGKAWANG TENGAH I





KATA PENGANTAR

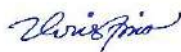
Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik merupakan kegiatan rutin tahunan yang dilakukan Puskesmas guna mendapatkan indeks kepuasan Masyarakat / pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan. Hasil kegiatan tersebut dapat digunakan untuk evaluasi, introspeksi serta proyeksi untuk perbaikan pelayanan dan peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini merupakan kegiatan wajib di semua unit pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Singkawang dan merupakan kelanjutan dari komitmen kami dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat / pelanggan. Perbaikan-perbaikan di setiap unsur telah diupayakan, tentunya yang mengacu pada hasil survey sebelumnya. Harapan kami survey tahun 2023 semester 1 ini dapat memberikan gambaran terhadap pelayanan yang lebih baik. Data yang kami peroleh diharapkan merupakan data objektif yang secara progress dan proaktif serta inovatif dapat di tindaklanjuti, terutama bila masih didapatkan hasil yang kurang memuaskan. Kegiatan ini bukan hanya sekedar kebijakan internal yang diambil guna meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat / pelanggan.

Pedoman yang dipakai dalam kegiatan survey ini mengacu pada aturan-aturan yang telah ditetapkan pemerintah seperti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Bentuk kuesioner diolah sehingga sesuai dengan kebutuhan pelayanan publik, tanpa mengubah substansi dari kuesioner yang terdiri atas 9 unsur pelayanan. Semoga kegiatan ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di UPT. Puskesmas Singkawang Tengah I.

Kepada semua pihak yang telah menyumbangkan pikiran dan tenaganya serta berpartisipasi aktif dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan kesehatan di UPT. Puskesmas Singkawang Tengah I kami sampaikan terima kasih.

Singkawang, 5 April 2023
Plt. Kepala UPT. Puskesmas Singkawang Tengah I



dr. Christina Sienny Agustari
NIP. 198401102011012006

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan.....	2
C. Metode.....	2
II. ANALISIS DAN HASIL SURVEY.....	6
A. Profil / Data Responden.....	6
B. Data Kuesioner.....	20
C. Hasil Perhitungan SKM.....	21
D. Hasil Analisis.....	22
E. Perbandingan Hasil Survey.....	27
III. PENUTUP.....	24
A. Kesimpulan.....	28
B. Saran/ Rekomendasi.....	29

RINGKASAN EKSEKUTIF (Executive Summary)

Dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan publik di lingkungan UPT Puskesmas Singkawang Tengah I, maka dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dengan tujuan untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Pelaksanaan survei menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Responden diminta untuk menentukan persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu pilihan yang tersedia.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Singkawang Tengah I Tahun 2022 dilaksanakan oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Singkawang Tengah I yang dilaksanakan pada tanggal 1 Februari s/d 22 Maret 2023 dilakukan saat pengunjung menunggu antrian pelayanan.

Besaran sampel dari populasi menggunakan tabel Krejcie dan Morgan. Dari 290 kuesioner yang diberikan kepada responden, jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali sebanyak 162 kusioner akan tetapi hanya 150 questioner dapat diproses lebih lanjut atau diolah datanya.

Responden yang diteliti di UPT Puskesmas Singkawang Tengah I sebanyak 150 orang paling banyak berasal dari kelompok umur 21-30 th sebanyak 41 orang (27,33%), dengan jenis kelamin mayoritas perempuan sebanyak 118 orang (78,66%), dan pendidikan responden terbanyak berpendidikan SMA/SMK/MA sebanyak 93 orang (62%), pekerjaan responden mayoritas bekerja dengan status Petani/Rumah Tangga sebanyak 89 orang (59,33%).

Dari seluruh (9 Unsur) pertanyaan pada kuesioner penilaian dapat dikatakan unsur penilaian Biaya/Tarip (U4) adalah 3.99 merupakan unsur tertinggi dan Waktu Pelayanan (U3) adalah 3.12 yang merupakan

unsur terendah namun secara keseluruhan unsur mengalami peningkatan dari semester 2 tahun 2022.

Berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di UPT Puskesmas Singkawang Tengah I Tahun 2023 semester 1 didapatkan hasil Nilai rata-rata per unsur **3.43** sehingga dapat disimpulkan bahwa **MUTU** pelayanan kesehatan dikategorikan “ **B** ” dengan **Kinerja Unit Layanan “BAIK”** dengan nilai IKM 85.73 dan **mengalami peningkatan sebesar 3.94** dari semester 2 tahun 2022.

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan public wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan. Salah satu upaya yang harus dilakukan sebagai bentuk evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik yakni dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan publik di lingkungan UPT Puskesmas Singkawang Tengah I dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, maka UPT Puskesmas Tengah I telah melaksanakan kegiatan pengukuran “kepuasan masyarakat”. Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan *feed back*/umpan balik atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh unit pelayanan publik guna perbaikan/peningkatan kinerja/kualitas pelayanan

secara berkesinambungan. Selain itu, kegiatan ini merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*).

2. Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Singkawang Tengah I Tahun 2023 adalah :

- a) Untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan
- b) Untuk mengetahui sejauh mana kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh puskesmas yang menjadi sasaran survei.
- c) Untuk menetapkan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat.
- d) Menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai hasil dari Survey Kepuasan Masyarakat.

3. Metode

a. Pengumpulan Data dan Instrumen

Survei kepuasan masyarakat pada UPT Puskesmas Singkawang Tengah I tahun 2023 dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun.

Pelaksanaan survei menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisisioner dan yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei serta dapat digunakan untuk

mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis pelayanan. Pada Skala *Likert* responden diminta untuk menentukan persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu pilihan yang tersedia.

b. Besar Sampel

Penentuan jumlah responden mengacu kepada ketentuan bahwa unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat dengan menggunakan data berdasarkan populasi sesuai tabel kreji dan morgan yang diatur dalam ketentuan Permenpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara Pelayanan Publik, jumlah responden terpilih ditetapkan sejumlah minimal 100 orang dari jumlah populasi penerima layanan yaitu : Jumlah Responden = (Jumlah Unsur +1). Dari 180 kuisisioner yang diberikan kepada responden, jumlah kuisisioner yang berhasil dikumpulkan kembali sebanyak 155 kuisisioner, akan tetapi dalam kegiatan survei ini sebanyak hanya 150 kuisisioner dapat diproses lebih lanjut atau diolah datanya.

c. Pengolahan Data

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “ Nilai rata-rata tertimbang “ masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,017$$

Kesembilan (9) unsur yang “Relevan, Valid” dan “Reliable” sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuhan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total Dari Unsur per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Rata 2 tertimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, yaitu nilai SKM dikali 25 atau dengan cara nilai Kepuasan Masyarakat dibagi 4 dikali 100, dengan rumus sebagai berikut :

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

$$SKM = \frac{\text{Nilai Kepuasan Masyarakat}}{4} \times 100$$

Nilai persepsi, interval SKM , Konversi SKM, Mutu pelayanan dan Kinerja Unit pelayanan dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 1.1
Katagori Nilai Hasil SKM dalam bentuk Mutu Pelayanan

NILAI PERSEPSI NILAI	INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,599	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,065 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,54 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

4. Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Singkawang Tengah I Tahun 2023 dilaksanakan oleh Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Singkawang Tengah I (*terlampir*).

5. Jadwal Pelaksanaan Survei

Waktu pelaksanaan pengumpulan data dilakukan pada tanggal 1 Februari s/d 31 Maret 2022 dilaksanakan saat pengunjung menunggu antrian pelayanan.

BAB II

ANALISIS DAN HASIL (SKM) SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Analisa data yg dipergunakan adalah analisa univariat. Analisis univariat merupakan analisis setiap variabel yang dinyatakan dengan sebaran frekuensi, baik secara angka-angka mutlak maupun secara persentase, disertai dengan penjelasan kualitatif.

A. PROFIL / DATA RESPONDEN

Karakteristik responden pada survei kepuasan masyarakat di UPT Puskesmas Singkawang Tengah I meliputi karakteristik menurut kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, dapat di lihat sebagai berikut (*terlampir*).

No Urut Responden	Penilaian secara umum	Jenis Kelamin		USIA (tahun)						Pendidikan					Pekerjaan							Saran Perbaikan Masalah dan harapan				
		L	P	< 20	21-30	31-40	41-50	51-60	> 61	SD/MI/MTs	SLTP/SLTA/SLTA/MA	D1/D2/D3	D4/D5	S2/Profesi	S3	PNS	Peg Inst Pem	TNI/Polri	BUMBU BUMD	Swasta	Wira swasta		Petani/RT	Pelajar/ Mahasiswa	Lainnya	
1	A		V			V						V														Petugas ramah, tanggap dalam melayani dan menjawab pertanyaan kita (pelayanan di R. Pendaftaran, R. Tindakan, R.Farmasi)
2	A		V			V						V														Pelayanan cepat, obat selalu ada, petugas ramah (pelayanan di R.Pendaftaran, dan Infeksius)
3	A		V				V					V														Layanan cepat, petugas ramah (pelayanan di R.Pendaftaran dan infeksius)
4	A		V					V		V																Petugas ramah, layanan cepat (Pelayanan di R.Pendaftaran, R. Tindakan, R. Farmasi)
5	B		V			V							V		V											Petugas ramah dan tanggap terhadap keluhan pasien (Pelayanan di R.Pendaftaran, Poli KIA, R.Farmasi)
6	A		V			V							V		V											Fuosi karena pelayanan cepat, tanggap dan baik (Pelayanan di R. Pendaftaran, KIA)

Smpen Otomatis 7. ILM 2023

File Beranda Sisipkan Tata Letak Halaman Rumus Data Peninjauan Tampilan Bantuan Nitro Pro

Calibri 11 A⁺ A⁻ Umum

B I U Font Perataan Angka Gaya

Performatan Bersyarat Format sebagai Tabel Gaya Sel

Sisipkan Hapus Format Unutkan & Temukan Filter & Pilih Penggilatan

A18 14

	A	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC
11		B		V		V								V								V						Pelayanan cukup baik dan petugas ramah (Pelayanan di R. Pendaftaran dan Poli KIA)
12		B		V		V							V															Dilayani dan ditangani sesuai prosedur (Pelayanan di R. Pendaftaran dan Poli KIA)
13		A		V		V						V																Petugas sangat ramah dan sopan (Pelayanan di R. Pendaftaran, Poli KIA, Lab dan R.Farmasi)
14		A		V		V							V		V													Puas karena telah melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan efisien (pelayanan di R. Pendaftaran, Poli KIA, dan R. Farmasi)
15		B		V		V							V															Pelayanan yang diberikan sudah baik (Pelayanan di R. Pendaftaran, Poli KIA dan R. Farmasi)
16		B		V		V							V		V													Pelayanan sudah baik, tingkatkan lagi (Pelayanan di R. Pendaftaran, Poli KIA dan R. Farmasi)
17		B		V		V						V																Pelayanan sudah baik dan memuaskan (Pelayanan di R. Pendaftaran, Poli KIA, dan R. Farmasi)
18		B		V		V							V															Pelayanan sangat baik, memuaskan, dan bidangnya baik2 semua (Pelayanan di R. Pendaftaran, Poli KIA dan R. Farmasi)

Nilai Unsur RESPONDEN Tabel Jumlah

28°C Sebagian cerah 09:21 30/03/2023

Smpen Otomatis 7. ILM 2023

File Beranda Sisipkan Tata Letak Halaman Rumus Data Peninjauan Tampilan Bantuan Nitro Pro

Calibri 11 A⁺ A⁻ Umum

B I U Font Perataan Angka Gaya

Performatan Bersyarat Format sebagai Tabel Gaya Sel

Sisipkan Hapus Format Unutkan & Temukan Filter & Pilih Penggilatan

A25 21

	A	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC
19		A		V		V							V		V													Pelayanan cepat dan petugas ramah (Pelayanan di R. Pendaftaran, R. Pemeriksaan Umum, Lab dan R. Farmasi)
20		B		V		V							V															Pelayanan lumayan cepat (Pelayanan di R. Pendaftaran, Poli KIA, R. Farmasi)
21		B		V		V							V															Puas karena dipermudah untuk biaya kesehatan dan imunitasi gratis, bahkan imunitasi peten juga sudah ada di Puskesmas (Pelayanan di R. Pendaftaran, Pemeriksaan Umum, Poli KIA dan R. Farmasi)
22		A		V		V							V								V							Layanan cepat, petugas ramah (pelayanan di R. Pendaftaran, R. Tindakan dan R. Farmasi)
23		A		V		V							V															Pelayanan cepat dan memuaskan (Pelayanan di Poli Pemeriksaan umum, lab dan R. Farmasi)
24		A		V		V							V															Cepat dilayani, petugas tanggap (Pelayanan di Poli Pemeriksaan Umum, Lab dan R. Farmasi)
25		A		V		V							V															Petugas ramah, layanan cepat (Pelayanan di R. Pendaftaran, R. Pemeriksaan Umum, Lab dan R. Farmasi)

Nilai Unsur RESPONDEN Tabel Jumlah

28°C Sebagian cerah 09:21 30/03/2023

Simpan Otomatis 7. ICM 2023

File Beranda Sisipkan Tata Letak Halaman Rumus Data Perincian Tampilan Bantuan Nitro Pro

Calibri 11 A⁺ A⁻ Umum

B I U Font Perataan Angka Gaya

Performatan Bersyarat Sisipkan Hapus Format Gaya Sel

Format sebagai Tabel Unutkan & Temukan Filter & Pilih Pengeditan

22

	A	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	
22	B		V		V																			V			Petugas sangat sigap melayani sesuai prosedur (Pelayanan di R.Pendaftaran, R.Pemeriksaan Umum, Lab dan R.Farmasi)		
23	B		V		V																				V	V	Pelayanan cepat dan sesuai prosedur (Pelayanan di R.Pendaftaran, R.Tindakan, R.Farmasi)		
24	A		V							V																V		Petugas selalu menjelaskan secara rinci tentang solusi dari penyakit yang dialami (Pelayanan di R.Pendaftaran, R.Pemeriksaan Umum, Lab dan Kamar Obat)	
25	A		V					V																		V		Pelayanan ramah dan memuaskan (Pelayanan di R.Pendaftaran, R.Tindakan dan R.Farmasi)	
26	A		V				V																			V		Petugas ramah dan murah senyum (Pelayanan di R.Pemeriksaan Umum, Lab dan R.Farmasi)	
27	A		V				V																			V		Layanan cepat dan ramah (Pelayanan di R.Pendaftaran, R.Tindakan, R.Farmasi)	
28	A		V				V																			V		Pelayanan sesuai prosedur (Pelayanan di R.Pemeriksaan Umum, Poli Mata, R.Farmasi)	
29	A		V				V																			V		Pelayanan ramah dan petugas tanggap (Pelayanan di Poli Pemeriksaan Umum)	

Nilai Unsur RESPONDEN Tabel Jumlah

Sip 28°C Sebagian cerah 09:22 30/03/2023

Simpan Otomatis 7. ICM 2023

File Beranda Sisipkan Tata Letak Halaman Rumus Data Perincian Tampilan Bantuan Nitro Pro

Calibri 11 A⁺ A⁻ Umum

B I U Font Perataan Angka Gaya

Performatan Bersyarat Sisipkan Hapus Format Gaya Sel

Format sebagai Tabel Unutkan & Temukan Filter & Pilih Pengeditan

29

	A	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	
29	A		V				V																			V		Pelayanan ramah dan petugas tanggap (Pelayanan di Poli Pemeriksaan Umum, Lab, R.Farmasi)	
30	A		V			V																				V		Petugas memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti (Pelayanan di R.Pemeriksaan Umum, Lab, R.Farmasi)	
31	B		V		V																					V		Pelayanan cepat, mudah dan petugas ramah (Pelayanan di R.Pendaftaran, Poli Gigi, R.Farmasi)	
32	B		V		V																					V		Pelayanan cepat (Pelayanan di R.Pendaftaran, Poli Pemeriksaan Umum, Lab, R.Farmasi)	
33	B		V				V																			V		Obat selalu ada, petugas ramah (Pelayanan di Poli pemeriksaan umum, poli mata, R.Farmasi)	
34	A		V	V									V													V		Layanan cepat, obat selalu ada, petugas ramah (Pelayanan di Poli Gigi dan R.Farmasi)	
35	B		V		V																					V		Layanan cepat, ramah (Pelayanan di Poli Pemeriksaan Umum, KIA, R.Farmasi)	
36	A		V		V																					V		Layanan cepat, ramah dan tidak ribot (Pelayanan di R.Pendaftaran dan Poli KIA)	
37	A	V			V																					V		Pelayanan sangat baik, petugas sopan (Pelayanan di R.Pendaftaran, Poli Pemeriksaan Umum dan R.Farmasi)	

Nilai Unsur RESPONDEN Tabel Jumlah

Sip 28°C Sebagian cerah 09:22 30/03/2023

	A	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC
38		B		V						V			V														Pelayanan cepat (Pelayanan di R. Pendaftaran, dan Infeksi)	
39		B		V						V	V																Pelayanan cepat (Pelayanan di Poli Pemeriksaan Umum, Lab dan R. Farmasi)	
40		B		V	V						V	V															Pelayanan mudah dan memuaskan (Pelayanan di R. Pendaftaran, Poli KIA, R. Farmasi)	
41		A		V					V				V														Pelayanan sudah baik (Pelayanan di R. Pendaftaran, Poli Gigi, R. Farmasi)	
42		A		V		V							V														Pelayanan lumayan cepat (Pelayanan di Poli Gigi dan R. Farmasi)	
43		A		V					V				V														Petugas puas karena pelayanan pasien dengan sangat baik (Pelayanan di Poli gigi dan R. Farmasi)	
44		C		V			V						V														Kurang puas karena layanan bagi balita kurang cepat sehingga anak rewel dan minta pulang (Pelayanan di Poli KIA dan R. Farmasi)	
45		A		V		V							V														Puas karena layanan sudah bagus (Pelayanan di R. Pendaftaran dan Infeksi)	
46		A		V			V						V														Pelayanan baik dan petugas sangat ramah (Pelayanan di R. Pemeriksaan Umum, Lab dan R. Farmasi)	

	A	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	
47		A		V			V						V															Layanan cepat (Pelayanan di R. Pemeriksaan Umum, Lab dan R. Farmasi)	
48		C		V			V						V															Layanan kurang cepat (Pelayanan di R. Pemeriksaan umum dan R. Farmasi)	
49		A		V						V			V															Layanan cepat, tidak ribet (Pelayanan di R. Pemeriksaan Umum, Lab dan R. Farmasi)	
50		B		V		V				V			V															Pelayanan mudah, obat selalu ada (Pelayanan di R. Pemeriksaan Umum, Lab dan R. Farmasi)	
51		A		V	V								V															Petugas ramah, layanan cepat dan tidak ribet (Pelayanan di R. Pemeriksaan Umum, Lab dan R. Farmasi)	
52		B		V	V								V															Puas karena pelayanan cepat (Pelayanan di R. Pemeriksaan Umum, Lab dan R. Farmasi)	
53		B		V		V							V															Pelayanan cepat, obat selalu ada, petugas ramah (Pelayanan di R. Pendaftaran, dan Infeksi)	
54		A		V			V						V															Petugas ramah, cepat dilayani, obat selalu ada (Pelayanan di R. Pendaftaran, Poli Tindakan, Poli Umum, R. Farmasi)	
55		B		V		V							V															Cepat layanannya, ramah petugasnya (Pelayanan di R. Pendaftaran, Poli Gigi,	

Smpen Otomatis 7. ILM 2023

File Beranda Sisipkan Tata Letak Halaman Rumus Data Peninjauan Tampilan Bantuan Nitro Pro

Calibri 11 A⁺ A⁻ Umum

B I U Font Perataan Angka Gaya

Betakan Papan Klip Font Perataan Angka Gaya

Sisipkan Hapus Format

Performatan Bersyarat Format sebagai Tabel Gaya Sel

Sisipkan Hapus Format

Unlakan & Temukan Filter & Pilih Pengeditan

AS9 55

	A	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC
55	B	V		V									V									V					Cepat layannya, ramah petugasnya (Pelayanan di R. Pendaftaran, Poli Gigi, R.Farmasi)	
56	B	V	V								V																Pelayanan cepat (Pelayanan di R. Tindakan dan R.Farmasi)	
57	B	V		V									V														Pelayanan cepat (Pelayanan di Poli Gigi dan R.Farmasi)	
58	B	V		V									V														Pelayanan sangat baik, mudah dan sangat membantu (Pelayanan di R. Tindakan dan R.Farmasi)	
59	A	V		V								V															Puas karena layanan cepat (Pelayanan di Poli Gigi dan R.Farmasi)	
60	B	V		V									V														Keluhan direpon dengan baik dan pelayanan cepat (Pelayanan di R.Pendaftaran, Poli Umum, dan Farmasi)	
61	B	V		V												V											Pelayanan cepat dan mudah (Pelayanan di R.Pendaftaran, Poli Umum dan Farmasi)	
62	B	V		V									V														Pelayanan sangat baik dan ramah, informasi yang disampaikan mudah dimengerti (Pelayanan di R.Pendaftaran, Poli Umum, KIA dan Farmasi)	
63	B	V		V									V														Pelayanan cepat (Poli Gigi dan Obat)	

Nilai Unsur RESPONDEN Tabel Jumlah

Slap Aksesibilitas: Solidki

28°C Sebagian cerah Pencarian 09:22 30/03/2023

Smpen Otomatis 7. ILM 2023

File Beranda Sisipkan Tata Letak Halaman Rumus Data Peninjauan Tampilan Bantuan Nitro Pro

Calibri 11 A⁺ A⁻ Umum

B I U Font Perataan Angka Gaya

Betakan Papan Klip Font Perataan Angka Gaya

Sisipkan Hapus Format

Performatan Bersyarat Format sebagai Tabel Gaya Sel

Sisipkan Hapus Format

Unlakan & Temukan Filter & Pilih Pengeditan

A78 74

	A	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	
64	B	V		V									V														Layanan cepat, obat selalu ada (Pelayanan di Poli Gigi dan R.Farmasi)		
65	B	V		V									V														Layanan ramah (Pelayanan di R.Pendaftaran, Poli Umum, Farmasi)		
66	B	V		V									V														Layanan cepat (Tindakan dan Obat)		
67	B	V		V									V														Pelayanan mudah (Poli gigi dan obat)		
68	B	V		V									V														Petugas ramah (R. Pendaftaran, Poli Umum, k.Obat)		
69	B	V		V									V														Layanan mudah dan ramah (Pelayanan di Poli Gigi, Kamar Obat/Farmasi)		
70	B	V		V									V														Pelayanan mudah, obat ada, tunggu tidak lama (Poli Umum, Mata, Kmr Obat)		
71	B	V		V									V														Pelayanan cepat dan mudah (Poli Gigi dan Kmr Obat)		
72	B	V		V									V														Pelayanan mudah, petugas ramah (Poli Mata, Umum, Farmasi)		
73	A	V		V									V														Pelayanan cepat, obat selalu ada, petugas ramah (pelayanan di R. Pendaftaran, dan infeksius)		
74	A	V		V									V														Puas karena layanan cepat (Poli Umum, Mata, Farmasi)		
75	A	V		V									V														Pelayanan tidak ribet (Poli Umum, Mata, Farmasi)		
76																												Pelayanan cepat (Poli Gigi dan Obat)	

Nilai Unsur RESPONDEN Tabel Jumlah

Slap Aksesibilitas: Solidki

28°C Sebagian cerah Pencarian 09:22 30/03/2023

Simpn Otomatis 7. IKM 2023

File Beranda Sisipkan Tata Letak Halaman Rumus Data Peninjauan Tampilan Bantuan Nitro Pro

Calibri 11 A⁺ A⁻ Umum

B I U Font Perataan Angka Gaya

Betakan Papan Klip Font Perataan Angka Gaya

Sisipkan Hapus Format

Format sebagai Tabel Gaya Sel

Sisipkan Hapus Format

Unkutan & Temukan Filter & Pilih Pengeditan

A93 80

	A	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	
80		A		V		V										V		V											Pelayanan cepat (Pendaftaran, Poli KIA)
81		A				V										V		V											Pelayanan cepat dan petugas ramah (Poli idk, farmasi)
82		A		V						V			V																Pelayanan sudah memuaskan (Poli Umum, Lab)
83		A		V						V		V																	Pelayanan cepat (Poli Umum, Lab)
84		B	V																										Pelayanan ramah dan tidak ribet (Poli Umum, Lab)
85		B	V							V		V																	Pelayanan cepat, tidak susah (Poli Umum, Lab)
86		B	V							V		V																	Pelayanan sangat baik (Poli Umum, Lab)
87		B	V						V		V		V																Pelayanan cepat dan petugas ramah (Poli Umum dan Lab)
88		A		V						V	V																		Layanan cepat dan memuaskan (Poli Umum, Lab)
89		B	V																										Layanan sangat cepat (Poli Umum, Lab)
90		B	V					V																					Puas karena petugas ramah dan layanan cepat (Poli Umum, Lab)
91		A		V						V																			Pelayanan sesuai prosedur (Pelayanan di R, Pemeriksaan Umum, Lab)
92		B	V							V																			Pelayanan mudah dan cepat (Poli Umum, Lab)
93		B	V							V																			Pelayanan ramah, petugas baik2 dan sopan (Poli Umum, lab)
94		B	V							V																			Petugas ramah, cepat dilayani (Poli Umum,

Nilai Unsur RESPONDEN Tabel Jumlah

Slap Asesabilitas: Solidiki

28°C Sebagian cerah Pencarian 09:22 30/03/2023

Simpn Otomatis 7. IKM 2023

File Beranda Sisipkan Tata Letak Halaman Rumus Data Peninjauan Tampilan Bantuan Nitro Pro

Calibri 11 A⁺ A⁻ Umum

B I U Font Perataan Angka Gaya

Betakan Papan Klip Font Perataan Angka Gaya

Sisipkan Hapus Format

Format sebagai Tabel Gaya Sel

Sisipkan Hapus Format

Unkutan & Temukan Filter & Pilih Pengeditan

A105 101

	A	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	
94		B	V			V					V																		Petugas ramah, cepat dilayani (Poli Umum, Lab)
95		B	V			V					V																		Pelayanan tidak ribet (Poli Umum, Meta, Farmasi)
96		B	V			V																							Pelayanan sudah memuaskan (Poli Gigi, Farmasi)
97		B	V			V																							Pelayanan cepat (Poli Umum, Lab, farmasi)
98		B	V			V																							Pelayanan cepat dan memuaskan (Pelayanan di Poli Pemeriksaan umum, lab dan R Farmasi)
99		A	V			V																							Layanan sangat memuaskan (Poli Umum, lab, farmasi)
100		B	V			V																							Pelayanan mudah dan cepat (R Pendaftaran, Tindakan, Farmasi)
101		B	V			V																							Pelayanan cepat, petugas ramah (poli umum, lab, farmasi)
102		A	V			V																							Pelayanan mudah (poli mata dan kamar obat)
103		A	V			V																							Pelayanan mudah (poli mata, kamar obat)
104		B	V			V																							Petugas ramah, layanan cepat (poli umum, lab, farmasi)
105		A	V			V																							Pelayanan mudah (poli mata, kamar obat)

Nilai Unsur RESPONDEN Tabel Jumlah

Slap Asesabilitas: Solidiki

28°C Sebagian cerah Pencarian 09:22 30/03/2023

Simpan Otomatis 7. ICM 2023

File Beranda Sisipkan Tata Letak Halaman Rumus Data Perincian Tampilan Bantuan Nitro Pro

Calibri 11 A⁺ A⁻ Umum

B I U Font Perolehan Angka Gaya

Batarkan Papan Klip Font Perolehan Angka Gaya

Sisipkan Hapus Format

Urutkan & Temukan Filter & Pilih Pengeditan

A106 102

	A	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC
102	A		V				V					V																Pelayanan cepat, petugas sopan (poli pendaftaran, umum, lab, farmasi)
103	A		V					V				V																Pelayanan mudah (poli gigi, kamar obat)
104	A		V				V				V																	Pelayanan mudah (poli mata, kamar obat)
105	A		V				V				V																	Obat selalu ada, layanan cepat (poli tindakan, kamar obat)
106	B		V				V				V																	Layanan cepat, petugas ramah (poli umum, lab, kamar obat)
107	B		V					V				V																Layanan cepat, sikap petugas baik (poli pendaftaran, infeksius)
108	A		V					V				V																Layanan cepat (poli mata, kamar obat)
109	A	V							V			V																Puas karena layanan cepat dan ramah (poli pendaftaran dan tindakan, kamar obat)
110	B		V				V					V																Pelayanan bagus dan tingkatan lag (poli umum, mata, kamar obat)
111	A		V					V				V																Petugas ramah, pelayanan baik (poli tindakan, kamar obat)
112	B	V						V				V																Petugas ramah (poli umum, lab, kamar obat)
113	A		V					V				V																Pelayanan sangat baik, memuaskan, mudah dipahami (poli mata, farmasi)
114	A		V					V				V																Pelayanan cepat, petugas ramah, penjelasan mudah dipahami (poli umum,

Nilai Unsur RESPONDEN Tabel Jumlah

Slap Akumulat: Selidki 28°C Sebagian cerah 09:23 30/03/2023

Simpan Otomatis 7. ICM 2023

File Beranda Sisipkan Tata Letak Halaman Rumus Data Perincian Tampilan Bantuan Nitro Pro

Calibri 11 A⁺ A⁻ Umum

B I U Font Perolehan Angka Gaya

Batarkan Papan Klip Font Perolehan Angka Gaya

Sisipkan Hapus Format

Urutkan & Temukan Filter & Pilih Pengeditan

A118 114

	A	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	
114	A		V					V				V																	Pelayanan cepat, petugas ramah, penjelasan mudah dipahami (poli umum, tindakan, kamar obat)
115	B		V				V					V																	Layanan bagus, petugas ramah, obat ada terus (poli pendaftaran, infeksius)
116	B	V					V					V																	Pelayanan sudah bagus (poli gigi, kamar obat)
117	B		V						V			V																	Pelayanan cepat (poli umum, mata, farmasi)
118	A		V					V				V																	Pelayanan cepat dan mudah (pendaftaran, infeksius)
119	A		V					V				V																	Puas, layanan bagus (poli gigi, kamar obat)
120	A		V					V				V																	Layanan memuaskan, cepat (pendaftaran, poli gigi, farmasi)
121	A		V					V				V																	Layanan memuaskan (poli umum, infeksius)
122	B		V				V					V																	Pelayanan sangat baik, ramah dan sopan (poli umum, kamar obat)
123	A		V					V				V																	Sarana dan prasarana nya lengkap dan pelayanan petugasnya sangat ramah dan soan (pendaftaran, infeksius)
124	A		V					V				V																	Mudah dalam prosedur pelayanan, petugas dalam pelayanan sopan dan ramah (poli gigi, kamar obat)
125	A		V					V				V																	Puas karena pelayanan memenuhi

Nilai Unsur RESPONDEN Tabel Jumlah

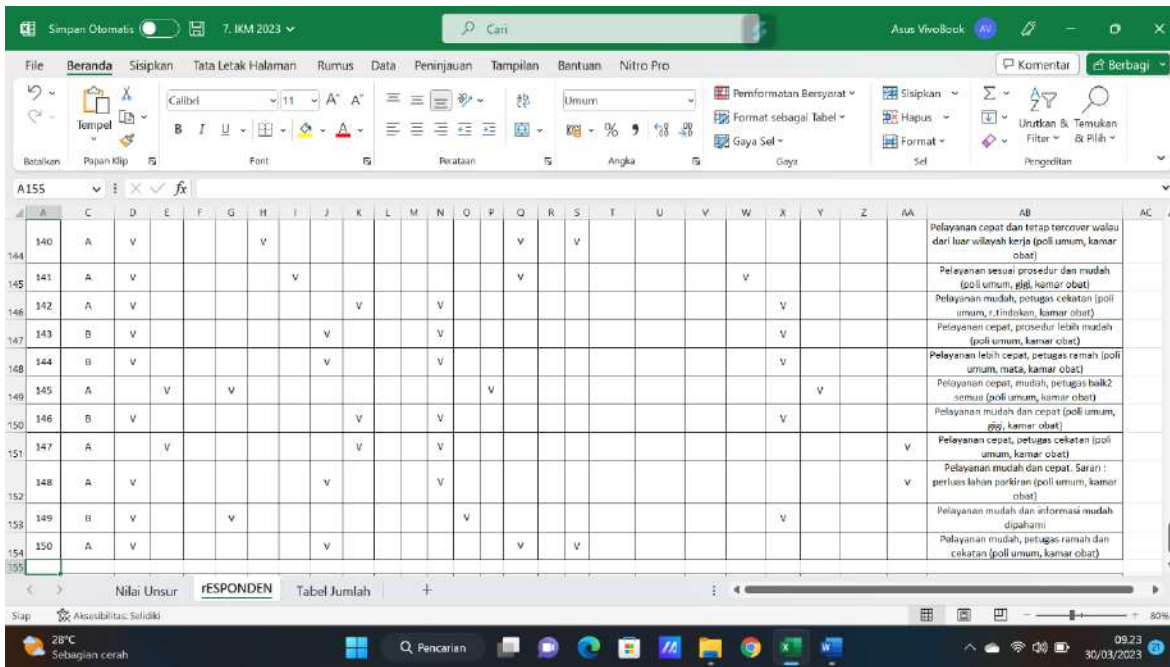
Slap Akumulat: Selidki 28°C Sebagian cerah 09:23 30/03/2023

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following data:

	A	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC
129	125	A		V						V																		Puas karena pelayanan memenuhi kebutuhan pasien (Poli gigi, kamar obat)
130	126	A	V		V									V														Petugas sopan, pelayanan cepat (Poli mata, kamar obat)
131	127	A		V				V		V				V												V		Petugas cekatan dan ramah, pelayanan cepat, prosedur mudah (poli umum, kamar obat)
132	128	A		V						V					V													Pelayanan cepat, petugas cekatan dan ramah (poli gigi, kamar obat)
133	129	B	V							V					V						V							Pelayanan cepat dan prosedur mudah (Poli gigi, kamar obat)
134	130	A		V		V								V												V		Pelayanan mudah dan cepat (poli umum, lab, kamar obat)
135	131	A		V		V				V			V															Pelayanan cepat, obat seley ada. Saran: lahan parkir diperluas (poli umum, mata, kamar obat)
136	132	B		V						V				V														Pelayanan cepat, prosedur lebih baik (Poli gigi, kamar obat)
137	133	B		V						V				V														Pelayanan ramah dan cepat (poli umum, kamar obat)
138	134	B	V							V				V														Pelayanan cepat. Saran: perluas parkir dan ruang tunggu (poli umum, ruang tindakan, kamar obat)
139	135	B	V							V				V														Pelayanan sudah baik, petugas ramah (poli umum, mata, kamar obat)

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following data:

	A	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	
140	136	A	V							V																			Pelayanan baik dan serangi kelengkapan sarana baik (poli umum, kamar obat)
141	137	B	V							V																			Petugas baik dan ramah, prosedur mudah (poli umum, mata, kamar obat)
142	138	B	V							V																			Pelayanan cepat, prosedur mudah (poli umum, kamar obat)
143	139	B	V							V																			Pelayanan cepat dan ramah (poli umum, kamar obat)
144	140	A	V					V							V			V											Pelayanan cepat dan tetap tercover walau dari luar wilayah kerja (poli umum, kamar obat)
145	141	A	V							V															V				Pelayanan sesuai prosedur dan mudah (poli umum, gigi, kamar obat)
146	142	A	V							V																			Pelayanan mudah, petugas cekatan (poli umum, tindakan, kamar obat)
147	143	B	V							V																			Pelayanan cepat, prosedur lebih mudah (poli umum, kamar obat)
148	144	B	V							V																			Pelayanan lebih cepat, petugas ramah (poli umum, mata, kamar obat)
149	145	A		V		V									V											V			Pelayanan cepat, mudah, petugas baik2 semua (poli umum, kamar obat)
150	146	B	V							V																			Pelayanan mudah dan cepat (poli umum, gigi, kamar obat)
151	147	A		V						V																	V		Pelayanan cepat, petugas cekatan (poli umum, kamar obat)



Secara umum pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada responden adalah BAIK (rata-rata 3,43).

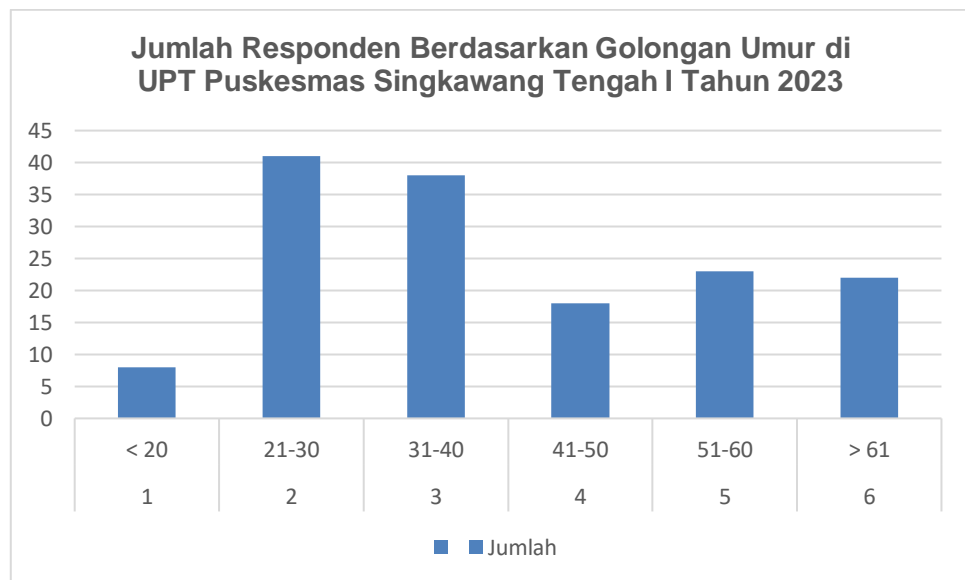
1. Karakteristik Responden berdasarkan Umur

Karakteristik pengunjung Puskesmas yang menjadi subyek dalam penelitian ini menurut umur dibagi berdasarkan golongan umur yaitu ≤ 20 th, 21-30 th, 31-40 th, 41-50 th, 51-60 th dan ≥ 61 th. Hal ini dapat ditunjukkan dalam tabel dan grafik berikut berikut :

Tabel 2.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur di UPT Puskesmas
Singkawang Tengah I Tahun 2023

No.	Umur (Tahun)	Jumlah
1	< 20	8
2	21-30	41
3	31-40	38
4	41-50	18
5	51-60	23
6	> 61	22
Jumlah		150

Grafik. 2.1



Berdasarkan tabel dan grafik 2.1 dapat diketahui bahwa kelompok umur terbanyak ada pada golongan umur 21-30 th sebanyak 41 orang dan terendah pada golongan umur < 20 th sebanyak 8 orang.

2. Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin

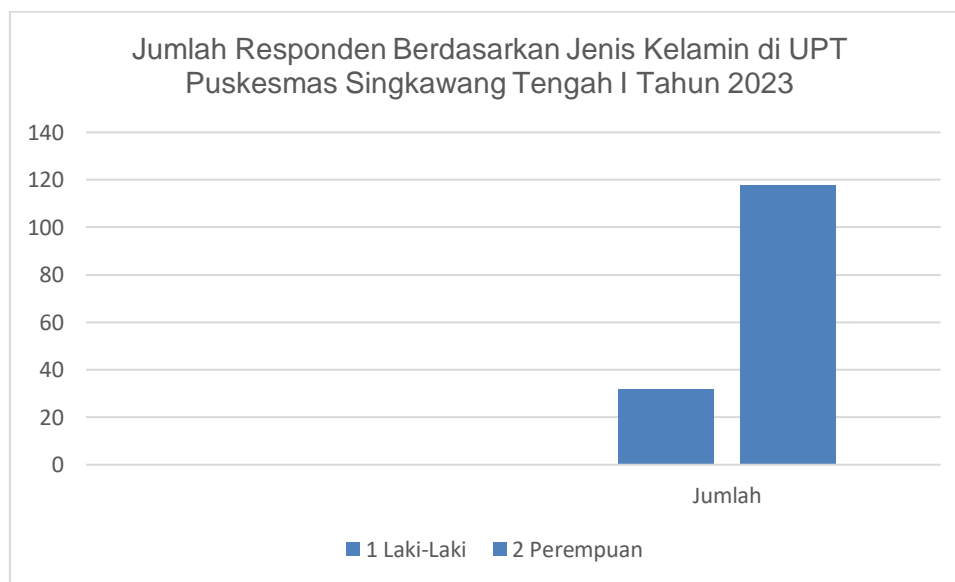
Karakteristik responden pada penelitian ini menurut jenis kelamin dapat diketahui berdasarkan tabel dan grafik berikut ini :

Tabel 2.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di UPT Puskesmas Singkawang Tengah I Tahun 2023

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-Laki	32
2	Perempuan	118
Jumlah		150

Grafik. 2.2



Berdasarkan tabel dan grafik 2.2 dapat dilihat bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 32 orang dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 118 orang.

3. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

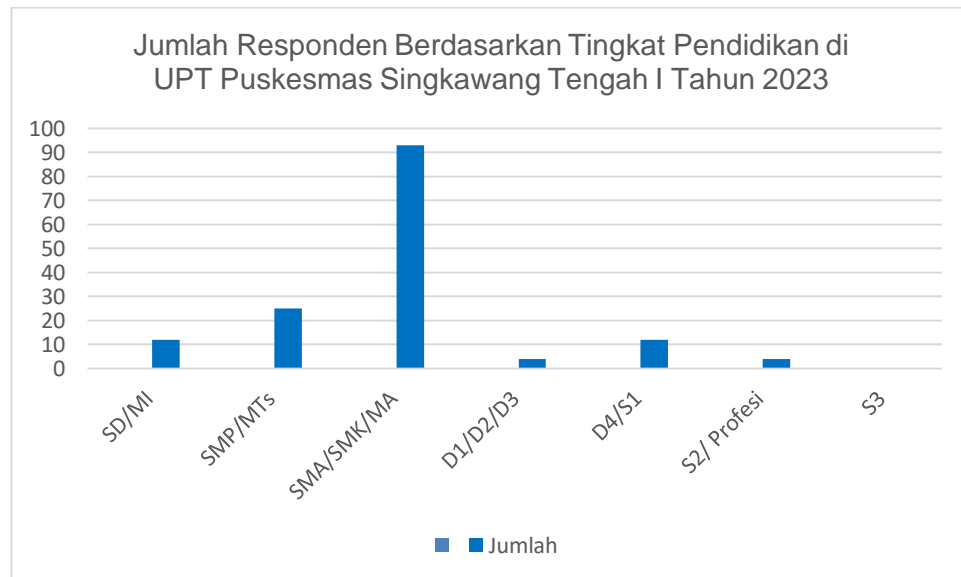
Karakteristik responden pada penelitian ini menurut Pendidikan dapat diketahui berdasarkan tabel dan grafik sebagai berikut :

Tabel 2.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan di UPT Puskesmas Singkawang Tengah I Tahun 2023

No.	Pendidikan	Jumlah
1	SD/MI	12
2	SMP/MTs	25
3	SMA/SMK/MA	93
4	D1/D2/D3	4
5	D4/S1	12
6	S2/ Profesi	4
7	S3	0
Jumlah		150

Grafik. 2.3



Berdasarkan tabel dan grafik 2.3 dapat dilihat bahwa responden terbanyak memiliki pendidikan SMA/SMK/MA sebanyak 93 orang dan yang responden terendah dengan pendidikan S2 sebanyak 4 orang, serta tidak ada responden dengan pendidikan S3.

4. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

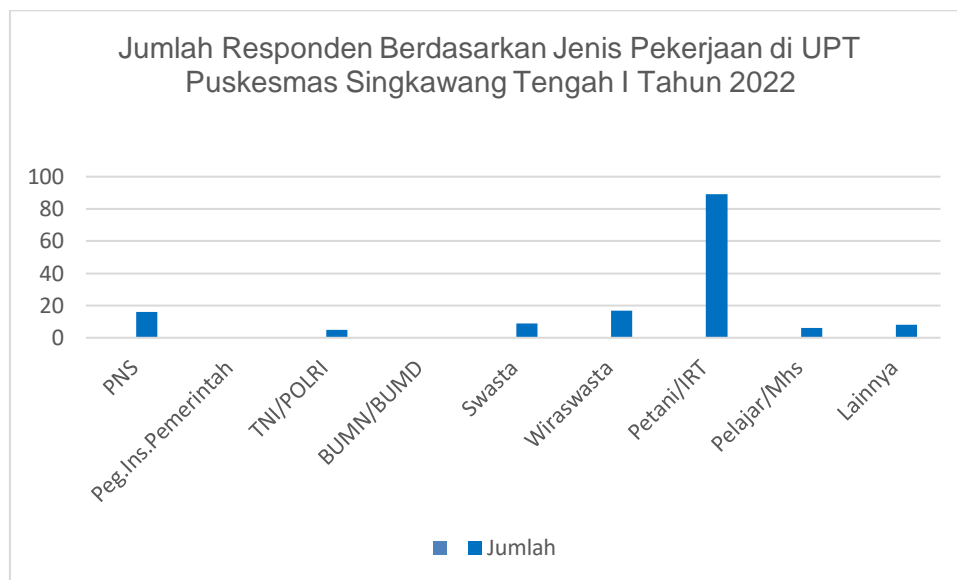
Karakteristik responden pada penelitian ini menurut Pendidikan dapat diketahui berdasarkan tabel dan grafik sebagai berikut :

Tabel 2.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di UPT Puskesmas Singkawang Tengah I Tahun 2023

No.	Pekerjaan	Jumlah
1	PNS	16
2	Peg.Ins.Pemerintah	0
3	TNI/POLRI	5
4	BUMN/BUMD	0
5	Swasta	9
6	Wiraswasta	17
7	Petani/IRT	89
8	Pelajar/Mhs	6
9	Lainnya	8
Jumlah		150

Grafik. 2.4



Berdasarkan tabel dan grafik 2.4 dapat dilihat bahwa responden tertinggi dengan pekerjaan Petani/ Rumah Tangga sebanyak 89 orang dan terendah yaitu responden dengan pekerjaan TNI/POLRI sebanyak 5 orang. Tidak ada responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai instansi pemerintah dan karyawan BUMN/BUMD.

B. Data Kuesioner

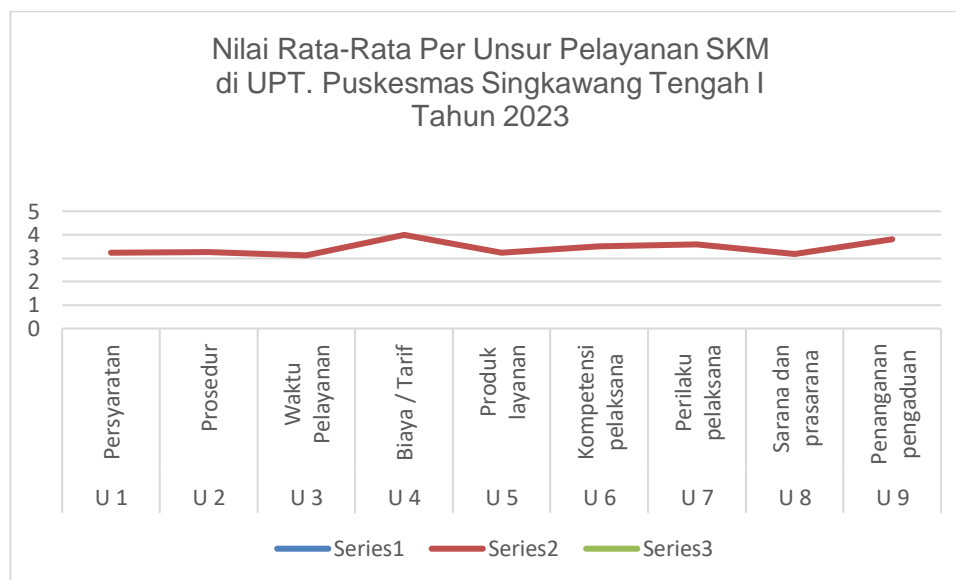
No	Jenis Layanan	Jumlah Kuesioner yang disebar	Jumlah Kuesioner yang dikembalikan	Keterangan
1	Loket Pendaftaran	30	14	14 dapat diolah
2	Pemeriksaan Umum	80	70	66 dapat diolah
3	Pemeriksaan Gigi & Mulut	30	5	8 dapat diolah
4	Pemeriksaan Ibu dan Anak	30	5	3 dapat diolah
5	Pemeriksaan LAB	30	10	9 dapat diolah
6	Kamar Obat	30	12	12 dapat diolah
7	Kasir	30	21	20 dapat diolah
8	P. Care	30	10	5 dapat diolah
9	Tindakan	30	5	4 dapat diolah
10	Gizi	30	10	9 dapat diolah
	TOTAL	290	162	150 dapat diolah

C. Hasil Perhitungan SKM

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	IKM	Mutu	Kinerja Unit Pelayanan
U 1	Persyaratan	3,23	80,67	B	Baik
U 2	Prosedur	3,27	81,67	B	Baik
U 3	Waktu Pelayanan	3,12	78,00	B	Baik
U 4	Biaya / Tarif	3,99	99,83	A	Sangat Baik
U 5	Produk layanan	3,23	80,67	B	Baik
U 6	Kompetensi pelaksana	3,51	87,67	B	Baik
U 7	Perilaku pelaksana	3,59	89,67	B	Sangat Baik
U 8	Sarana dan prasarana	3,17	79,33	B	Baik
U 9	Penanganan pengaduan	3,79	94,83	A	Kurang Baik
HASIL SKM/IKM		3,43	85,73	B	Baik

Dari tabel diatas dapat diketahui nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan **tertinggi** berada pada unsur Biaya / Tarif (U4) mencapai 3,99 dan nilai **terendah** pada unsur penanganan pengaduan (U9) adalah 3,12 dan jumlah nilai rata-rata per unsur adalah 3,43. Berikut grafik nilai rata-rata per unsur pelayanan IKM di puskesmas Singkawang Tengah I Tahun 2023 Semester 1.

Grafik 2.5



D. Hasil Analisis

Responden yang diteliti di UPT Puskesmas Singkawang Tengah I sebanyak 150 orang paling banyak berasal dari kelompok umur 21-30 th sebanyak 41 orang, dengan jenis kelamin mayoritas perempuan sebanyak 118 orang dan pendidikan responden terbanyak berpendidikan SMA/SMK/MA sebanyak 93 orang, namun dari sisi pekerjaan responden mayoritas bekerja dengan status Petani / IRT yaitu sebanyak 89 orang. Dari seluruh item pertanyaan pada kuesioner penilaian terhadap unsur pelayanan dapat dikatakan sebagai berikut : nilai rata-rata adalah 3.43 dengan unsur Biaya / Tarif adalah 3.99 merupakan unsur tertinggi dan Waktu Pelayanan (U3) adalah 3.12 yang merupakan unsur terendah.

Persyaratan pelayanan (U1), yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya dengan nilai sebesar 3,23, dan nilai ini sama dengan hasil survei tahun 2022 semester 2. Faktor pemicu dari peningkatan ini disebabkan oleh masyarakat sudah mulai bisa beradaptasi dengan kebiasaan baru saat pandemi covid 19 dan mulai memahami prosedur pelayanan yang diberikan. Namun demikian, tetap perlu dilakukan evaluasi dan peningkatan pada unsur persyaratan teknis dan administratif untuk menjaga kualitas pelayanan. Unsur ini disimpulkan masih mempunyai kinerja **“baik”** karena berada diantara nilai interval IKM 3.06 – 3.53.

Prosedur pelayanan (U2), yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,27 yang artinya mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun 2022 semester 2 yaitu 3,25. Faktor pemicu dari peningkatan ini disebabkan oleh semakin mudahnya alur pelayanan di Puskesmas dan penjelasan petugas mengenai alur pelayanan yang sudah cukup baik. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **“Baik”** karena berada pada nilai interval IKM 3.06 – 3.53.

Waktu pelayanan (U3) yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Unsur ini mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,12 dan mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun 2022 semester 2 yaitu 3,25. Faktor pemicu dari penurunan ini disebabkan oleh keluhan beberapa pasien terkait lamanya waktu tunggu pelayanan di beberapa ruangan. Unsur ini disimpulkan masih mempunyai kinerja **”Baik”** karena berada pada nilai interval IKM 3.06 – 3.53.

Biaya pelayanan (U4), yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan berdasarkan Peraturan Daerah tentang Retribusi. Unsur ini mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,99, mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun 2022 semester 2 yaitu 3,80. Peningkatan ini tidak signifikan, karena tidak ada perubahan dalam biaya retribusi yang berarti dan masyarakat masih merasa puas dengan biaya pelayanan yang ditetapkan. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **“Sangat Baik”** karena berada diatas nilai interval IKM 3.54 – 4.00.

Produk pelayanan (U5), yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Unsur ini mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,23, mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun 2022 semester 2 yaitu 3,21. Faktor pemicu dari peningkatan ini masih dalam tahapan evaluasi serta penyelidikan lebih lanjut karena tidak ada perubahan terhadap produk pelayanan yang diberikan. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja **“Baik”** karena berada diantara nilai interval IKM 3.06 – 3.53.

Kemampuan petugas pelayanan (U6), yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Unsur ini mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,51, mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun 2022 semester 2 yaitu 3,29. Faktor pemicu dari peningkatan ini mungkin disebabkan oleh peningkatan kedisiplinan petugas dalam melakukan atau menerapkan 6 sasaran keselamatan pasien saat pelayanan sehingga tampak atau diartikan sebagai peningkatan kemampuan petugas oleh pasien / penggunaan layanan.

Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja “**Baik**” karena berada diantara nilai interval IKM 3.06 – 3.53.

Perilaku Pelaksana (U7), yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati, unsur ini mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,59, mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan semester 1 yaitu 3,31. Faktor pemicu dari peningkatan ini mungkin disebabkan oleh peningkatan petugas dalam pemahaman penerapan 6 sasaran keselamatan dan sejalan dengan peningkatan unsur 6 sebelumnya. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja “**Sangat Baik**” karena berada diantara nilai interval IKM 3.54 – 4,00.

Sarana Prasarana (U8) yaitu kualitas sarana dan prasarana penyelenggara pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan sumber daya yang menjadi tolak ukur mutu pelayanan, unsur ini mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,17, mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan semester 1 yaitu 3,26. Faktor pemicu dari penurunan ini disebabkan oleh beberapa keluhan di masyarakat terkait dengan lahan parkir dan kondisi ruang tunggu yang sempit. Unsur ini disimpulkan masih mempunyai kinerja “**Baik**” karena berada pada nilai interval IKM 3.06 – 3.53.

Penanganan Pengaduan (U9) adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. **Unsur ini dengan nilai rata-rata 3,79**, mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya yaitu **2,87**. Faktor pemicu dari peningkatan ini mungkin disebabkan oleh mulai diaktifkannya nomor layanan pengaduan dan mudahnya masyarakat untuk memberikan kritik, saran, masukan maupun aduan lewat nomor layanan pengaduan atau melalui *direct messages*/pesan langsung ke akun sosial

media di Puskesmas. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja “**Sangat Baik**” karena berada diantara nilai interval IKM 3,54 – 4,00.

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. Berdasarkan hasil survey IKM di UPT Puskesmas Singkawang Tengah I diperoleh IKM unit pelayanan sebesar 81,79, mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan semester yaitu 79,24 dengan mutu pelayanan **B** dan kinerja “**BAIK**”, karena berada di nilai interval konversi IKM 76,61 – 88,30.

E. Perbandingan hasil survei (dengan hasil survei tahun sebelumnya)

No.	Unsur Pelayanan	Nilai SKM					
		2019	2020	2021	2022 Sem 1	2022 Sem 2	2023 Sem 1
U 1	Persyaratan	3,26	3,08	3,26	3,11	3,23	3,23
U 2	Prosedur	3,19	3,06	3,29	3,13	3,25	3,27
U 3	Waktu Pelayanan	3,13	3,02	3,11	3,07	3,25	3,12
U 4	Biaya / Tarif	3,14	3,31	3,59	3,54	3,80	3,99
U 5	Produk layanan	3,12	3,08	3,22	3,05	3,21	3,23
U 6	Kompetensi pelaksana	3,25	3,13	3,35	3,11	3,29	3,51
U 7	Perilaku pelaksana	3,33	3,17	3,35	3,15	3,31	3,59
U 8	Sarana dan prasarana	3,08	3,05	3,19	3,10	3,26	3,17
U 9	Penanganan pengaduan	3,48	3,84	3,71	3,29	2,87	3,79
NRR		3,22	3,19	3,34	3,26	3,27	3,42
IKM		80,42	79,72	83,40	79,24	81,79	85,73
MUTU		B	B	B	B	B	B
KINERJA UNIT LAYANAN		Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik

Dari tabel di atas diketahui bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2023 Semester 1 mengalami peningkatan sebesar 3,94 dari 81,79 pada tahun 2022 semester 2 menjadi 85,73. Dari 9 unsur menunjukkan 1 unsur tetap, 6 unsur mengalami peningkatan dan 2 unsur mengalami penurunan daripada semester 2 tahun 2022.

BAB III

TINDAK LANJUT HASIL REKOMENDASI

Berdasarkan SKM tahun 2022 semester 2, terdapat beberapa catatan yang harus diperbaiki, terutama di unsur pelayanan pengaduan (U9). Adapun hasil tindak lanjut yang kami lakukan adalah sebagai berikut :

1. Dari unsur pelayanan pengaduan (U9), terdapat beberapa upaya yang kami lakukan, yaitu :
 - a. Sudah terdapat petugas khusus untuk pelayanan pengaduan secara tatap muka.
 - b. Sudah tercapat ruangan khusus untuk pelayanan pengaduan secara tatap muka
 - c. Sudah terdapat akun sosial media milik UPT Puskesmas Singkawang Tengah I yang digunakan sebagai salah satu media pengaduan secara online
2. Dari unsur produk layanan (U5), terdapat upaya yang kami lakukan, yaitu :
 - a. Sudah terdapat papan pengumuman yang menjelaskan tentang produk layanan
 - b. Sudah terdapat papan alur pelayanan
3. Dari unsur persyaratan pelayanan (U1), terdapat upaya yang kami lakukan, yaitu :
 - a. Sudah terdapat pengumuman tentang persyaratan pelayanan di Puskesmas

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari seluruh item pertanyaan pada kuesioner penilaian terhadap unsur pelayanan dapat dikatakan sebagai berikut : nilai rata-rata waktu pelayanan (U3) adalah 3,12 merupakan **unsur terendah**. Sedangkan nilai rata-rata Biaya / tarif (U4) adalah 3,99 merupakan **unsur tertinggi**. Jika dibandingkan dengan semester 2 tahun 2022 semua unsur pelayanan pada tahun 2022 semester 2 mengalami peningkatan pada 6 unsur , 1 unsur tetap dan 2 unsur mengalami penurunan. Hal ini perlu menjadi evaluasi dan perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di UPT Puskesmas Singkawang Tengah I Tahun 2023 Semester 1 mendapatkan skoring Nilai rata-rata per unsur **3.43** sehingga dapat disimpulkan bahwa **MUTU** pelayanan kesehatan dikategorikan “ **B** ” dengan **Kinerja Unit Layanan “BAIK”** dengan nilai IKM 85,73 dan mengalami peningkatan dari 81,79 pada semester 2 tahun 2022.

B. Saran / Rekomendasi

Saran / Rekomendasi dari uraian kesimpulan tersebut diatas adalah sebagai berikut :

1. Puskesmas (sebagai pemberi layanan),

- a. Meningkatkan Komunikasi, Informasi dan Edukasi kepada setiap pengguna layanan di setiap unit layanan terkait waktu pelayanan.
- b. Melakukan pembinaan kepada semua petugas agar selalu disiplin waktu dalam masuk kerja dan dalam memberikan pelayanan.
- c. Menerapkan Kembali 6 sasaran keselamatan pasien agar mutu tetap terjaga.

2. Dinas Kesehatan

- a. Untuk merencanakan pembangunan sarana baru gedung puskesmas dan prasarana seperti kursi, meja, dan alat dental unit baru
- b. Membuat peraturan walikota dan peraturan daerah terkait BLUD Puskesmas serta bimbingan rutin BLUD ke Puskesmas agar pelaksanaan BLUD lancar, efektif dan efisien

3. Masyarakat (sebagai pengguna layanan)

- a. Untuk mengetahui dan memahami alur-alur pelayanan puskesmas
- b. Untuk mengetahui dan memahami aturan-aturan yang diberikan dalam pelayanan Kesehatan di Puskesmas
- c. Mengikuti dan melaksanakan protokol kesehatan selama mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas.

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
UPT PUSKESMAS SINGKAWANG TENGAH I
TAHUN 2023 SEMESTER 1**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	4	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	4	3	3	4	3	4	3	3	4
5	3	4	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	4	4	3	4	3	4	4	4	1
10	3	3	3	4	3	3	4	3	4
11	3	3	3	4	3	4	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	4	3	4
13	2	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	1
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	2
20	3	4	3	4	3	4	3	3	4
21	4	4	4	4	4	3	4	4	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	3	3	3	4	3	3	4	3	4
25	4	4	3	4	3	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	1
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	4	3	3	4	3	4
32	3	3	3	4	4	4	4	3	4
33	4	4	3	4	3	3	3	3	4
34	4	4	3	4	4	3	4	3	4
35	3	3	3	4	3	3	4	3	4
36	4	3	3	4	3	3	4	3	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	4	4	3	3	3	4
39	3	3	3	4	3	4	4	4	4
40	3	3	3	4	4	4	4	3	4
41	3	3	3	4	3	4	3	3	4
42	3	3	3	4	4	4	4	3	4
43	3	3	3	4	3	4	3	4	4
44	3	3	2	4	3	3	3	3	2
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	3	3	4	3	4	4	3	4
47	4	4	3	4	3	3	4	3	4
48	3	2	2	4	3	3	3	2	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	3	3	4	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	4	3	4	3	3	4
53	3	3	3	4	3	4	4	3	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4
57	3	3	3	4	3	4	3	3	4

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
UPT PUSKESMAS SINGKAWANG TENGAH I
TAHUN 2023 SEMESTER 1

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
58	4	3	3	4	3	3	4	3	4
59	4	4	4	4	4	4	3	4	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4
66	3	3	3	3	3	3	4	4	4
67	3	3	3	4	3	4	4	3	4
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	3	3	3	4	4	4	4	3	4
71	3	4	3	4	3	3	3	3	3
72	3	3	3	4	4	4	4	3	4
73	4	3	3	4	4	4	4	3	3
74	4	4	3	4	4	4	4	3	4
75	3	4	3	4	3	3	3	3	4
76	4	4	3	4	3	3	3	3	4
77	3	3	4	4	4	4	4	3	4
78	3	3	3	4	3	4	4	4	4
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4
80	3	4	3	4	3	3	4	3	4
81	4	3	3	4	3	4	3	3	4
82	3	3	3	4	3	4	4	4	4
83	3	3	3	4	3	4	4	3	4
84	3	3	3	4	3	4	4	3	4
85	4	3	3	4	3	3	3	3	4
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4
87	3	3	3	4	3	3	3	3	4
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	3	3	3	4	4	4	4	3	4
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4
91	3	3	3	4	3	4	3	3	4
92	3	4	3	4	3	3	4	3	4
93	3	3	4	4	3	3	4	3	3
94	3	3	3	4	3	4	4	3	4
95	4	4	3	4	3	4	4	3	4
96	3	3	3	4	4	4	4	3	4
97	3	3	3	4	3	4	4	3	4
98	4	4	4	4	4	4	4	3	3
99	4	3	3	4	3	3	4	3	2
100	3	3	3	4	3	4	3	3	4

101	3	3	3	4	3	3	4	3	1
102	3	4	4	4	4	4	4	4	4
103	3	4	4	4	4	4	4	4	4
104	3	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	3	4	4	3	4	4	3	4
106	3	3	3	4	3	3	3	3	4
107	3	3	1	4	3	4	4	4	4
108	3	3	3	4	3	3	3	2	4
109	4	4	3	4	3	4	4	4	4
110	3	3	3	4	3	3	3	2	1
111	3	3	3	4	3	3	3	3	4
112	3	4	3	4	4	4	3	3	4
113	3	3	3	4	3	3	3	3	3
114	3	3	3	4	3	3	3	4	3
115	3	3	3	4	3	3	3	3	4
116	3	3	3	4	3	3	3	3	4
117	3	3	3	4	3	4	3	3	4
118	4	4	4	4	4	3	4	4	4
119	3	3	3	4	3	3	4	3	4
120	3	3	3	4	3	3	4	3	4
121	3	3	3	4	3	4	3	3	4
122	3	4	3	4	3	3	4	3	4
123	3	3	3	4	3	4	4	4	4
124	3	4	3	4	3	3	4	3	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	3	3	4	3	3	4	3	4
127	4	4	3	4	3	4	4	3	4
128	3	3	3	4	3	3	4	3	4
129	3	3	3	4	3	3	4	3	4
130	3	3	3	4	4	4	4	3	4
131	3	4	3	4	3	4	4	3	4
132	3	3	3	4	3	4	4	3	4
133	3	4	3	4	3	3	4	3	4
134	3	4	3	4	3	3	4	3	4
135	3	3	3	4	3	4	4	3	4
136	3	3	3	4	3	4	4	3	4
137	3	3	3	4	3	4	4	3	4
138	3	3	3	4	3	4	4	3	4
139	3	3	3	4	3	4	4	3	4
140	3	3	3	4	4	4	4	3	4
141	3	3	3	4	3	4	4	3	4
142	3	3	3	4	3	4	4	3	4
143	3	3	3	4	3	4	4	3	4
144	3	3	3	4	3	4	4	3	4
145	3	3	3	4	4	4	4	3	4
146	3	3	3	4	3	4	4	4	3
147	3	3	3	4	3	4	4	3	4
148	3	3	3	4	3	4	4	3	4
149	3	3	3	4	3	4	4	3	4
150	3	3	3	4	3	4	4	3	4

Nilai/ Unsur	484	490	468	599	484	526	538	476	569	
NRR / Unsur	3,23	3,27	3,12	3,99	3,23	3,51	3,59	3,17	3,79	
NRR tertbg / Unsur	0,36	0,36	0,35	0,44	0,36	0,39	0,40	0,35	0,42	3,43
IKM Unit Pelayanan										85,73