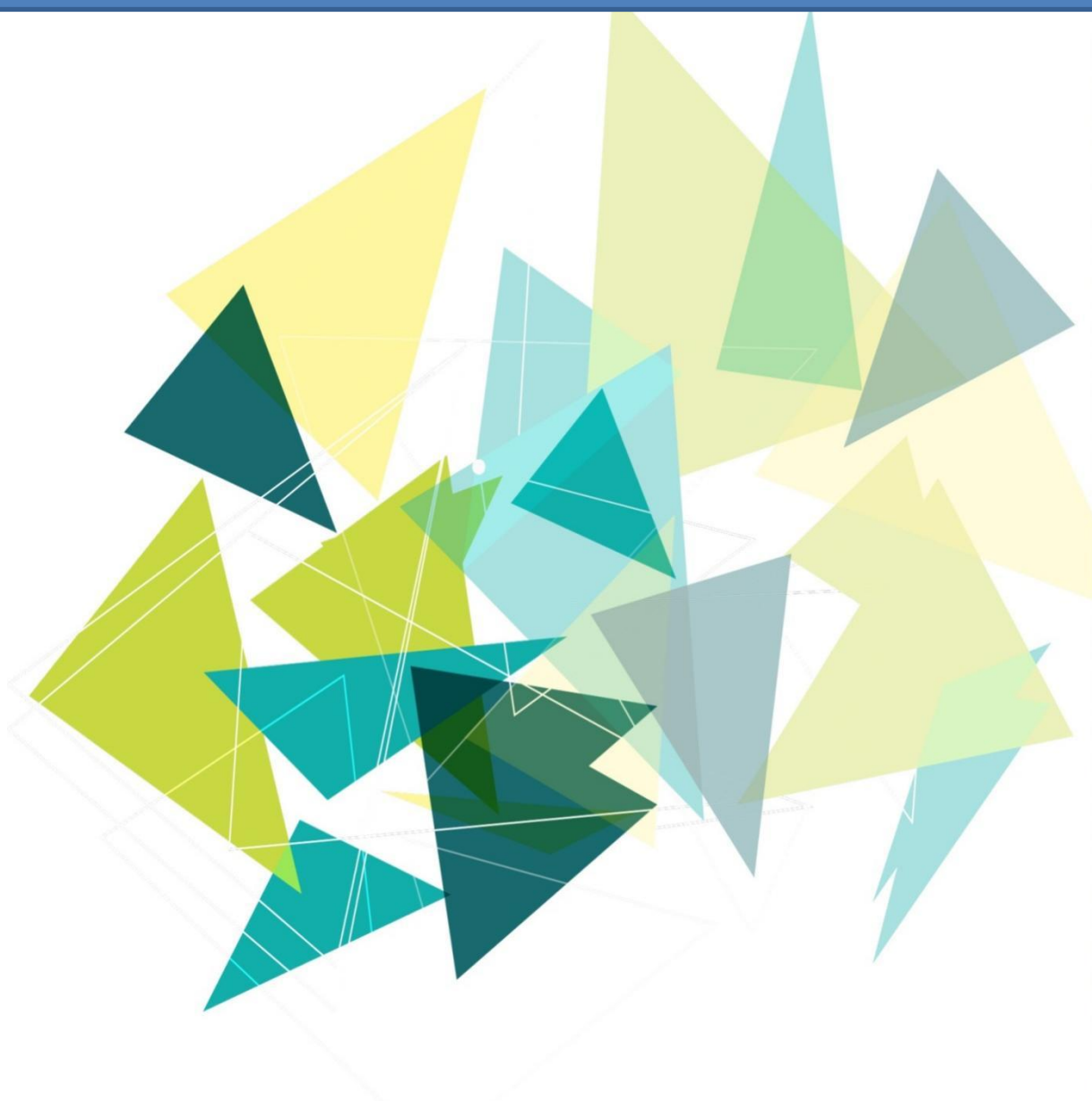




PEMERINTAH KABUPATEN DHARMASRAYA

LAPORAN SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SIKM)



UPT PUSKESMAS SUNGAI RUMBAI

PERIODE DESEMBER TAHUN 2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapkan kehadirat Allah SWT, karena dengan rahmat dan hidayahnya Laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya Tahun 2024 dapat diselesaikan.

Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya secara detail dibahas di dalam laporan ini. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah disusun, diharapkan dapat memberikan manfaat untuk peningkatan dan perbaikan kualitas pelayanan di Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya.

Terima kasih kepada masyarakat dan segenap Pegawai Puskesmas atas partisipasinya dalam memberikan informasi kebutuhan laporan ini. Besar harapan kami, laporan ini dapat digunakan sebagai bahan untuk memberikan umpan balik dan dasar dalam pengambilan kebijakan guna mengurangi kesenjangan pelayanan di berbagai bidang.

Sungai Rumbai, 3 Januari 2025

KEPALA UPT PUSKESMAS SUNGAI RUMBAI



Hj. Yulmiana Dwi, Amd.Keb,SKM,MM



KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
Bab I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	I-1
B. Dasar Hukum	I-2
C. Maksud, Tujuan dan Sasaran	I-2
D. Ruang Lingkup	I-3
E. Waktu Pelaksanaan	I-3
II. METODE PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
A. Pengumpulan Data	II-1
B. Pengolahan Data	II-3
III. HASIL SURVEY	
A. Karakteristik Responden	III-1
B. Indeks kepuasan Dinas Kesehatan	III-3
C. Rencana Tindak Lanjut	III-15
IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	IV-1
B. Saran	IV-2

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public dan Peraturan Pemerintah nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public mangamanatkan kepada seluruh instansi pemerintahan, baik tingkat pusat maupun tingkat daerah, untuk melakukan survey kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan public. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan public. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi Pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan public sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan public.

Pemerintah Daerah sebagai *service provider* dan *service arranger* memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan yang disediakan. Salah satu upaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan public tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh perangkat daerah.

Untuk mewujudkan visi Bupati dan Wakil Bupati Kabupaten Dharmasraya "***Terwujudnya Kabupaten Dharmasraya Maju yang Mandiri dan Berbudaya***" dengan Misi Bupati dan Wakil Bupati No 2 tentang kesehatan yaitu "**Meningkatkan Kualitas Sumberdaya Manusia**" serta upaya perbaikan kinerja layanan kesehatan secara berkelanjutan maka Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya melakukan survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas Sungai Rumbai yang diberikan kepada masyarakat pada Periode Desember tahun 2024.

Selain itu juga, untuk mengukur kepuasan dan harapan pelanggan eksternal, perlu juga dilakukan survei secara berkala dan setiap hasil survei harus ditindaklanjuti dengan perbaikan sehingga terjadi *continuous improvement*

1.2. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik;

1.3. MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN

1.3.1. Maksud

Maksud dari kegiatan ini adalah:

Untuk mengetahui dan menilai tingkat kepuasan, harapan dan citra Masyarakat terhadap kualitas pelayanan public Puskesmas Sungai Rumbai di Kabupaten Dharmasraya Tahun 2024.

1.3.2. Tujuan

Tujuan dari kegiatan ini adalah:

- a. Terukurinya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di lingkup Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya;
- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing-masing bidang di Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya;
- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat atas pelayanan publik di Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya;
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari masing-masing Bagian di Lingkup Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya;
- e. Sebagai ukuran dasar dalam menilai penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

1.3.3. Sasaran

Sasaran pengukuran IKM ini adalah

1. Tercapainya hasil survey kepuasan masyarakat sebagai bahan acuan dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan public
2. Tersedianya hasil survey harapan masyarakat akan pelayanan public di lingkup Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya
3. Diperolehnya Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya periode Desember tahun 2024

1.4. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup kegiatan survey kepuasan masyarakat mencakup entitas yang tertera pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik yang meliputi:

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/ Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

1.5. WAKTU PELAKSANAAN

Survey dilaksanakan pada bulan Juli s/d Desember Tahun 2024 dan Barcode dari aplikasi Intip Mas (Informasi terintegrasi dan pengaduan Puskesmas) diberikan kepada masyarakat yang berkunjung di dalam gedung maupun diluar gedung/ Lintas Sektor dalam wilayah UPT Puskesmas Sungai Rumbai

BAB II

METODE PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

2.1. Pengumpulan Data

Pengumpulan Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilaksanakan melalui bercode Aplikasi Intip Mas kepada sejumlah responden yang dipilih secara acak dengan sampel responden yang ditetapkan sejumlah 198 dengan keterangan 165 responden yang disebar di dalam gedung dan 33 responden diluar gedung diwilayah kerja UPT Puskesmas Sungai Rumbai kabupaten dharmasraya dengan dasar perhitungan (sesuai dengan tabel morgans dan krejcie dimana populasi yang ditetapkan sebesar 3.000 orang sehingga didapatkan sampel sebesar 396 responden pertahun dan 198 per semester).

Kuesioner disusun berdasarkan Keputusan Menpan Nomor: 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat yang digunakan untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan, yang meliputi:

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ Tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. -9- Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Adapun bentuk pertanyaan dalam kuesioner tersebut sebagai berikut :

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di UPT Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya?
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
2. Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur di UPT Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya?
 - a. Tidak mudah
 - b. Kurang mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat saudara tentang waktu pelayanan di UPT Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya?
 - a. Tidak cepat
 - b. Kurang cepat
 - c. Cepat
 - d. Sangat cepat
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya di UPT Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya?
 - a. Tidak wajar
 - b. Kurang wajar
 - c. Wajar
 - d. Sangat wajar
5. Bagaimana pendapat saudara tentang produk layanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan di UPT Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya?
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat saudara kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di UPT Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya?
 - a. Tidak mampu
 - b. Kurang mampu
 - c. Mampu
 - d. Sangat mampu
7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas di UPT Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya?
 - a. Tidak ramah dan sopan
 - b. Kurang ramah dan sopan
 - c. Ramah dan sopan
 - d. Sangat ramah dan sopan
8. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan di UPT Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya?
 - a. Tidak memuaskan
 - b. Kurang memuaskan
 - c. memuaskan
 - d. Sangat memuaskan
9. Bagaimana pendapat saudara tentang sarana dan prasarana di UPT Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya?
 - a. Tidak puas
 - b. Kurang puas
 - c. Puas
 - d. Sangat puas

Selain pertanyaan-pertanyaan tersebut kuesioner juga berisi pertanyaan tentang identitas responden serta pertanyaan yang bersifat terbuka bagi responden yang mempunyai usul/ saran terhadap perbaikan kualitas pelayanan.

2.2. Pengolahan Data

1) Metode Pengolahan data

Pengolahan data nilai IKM dihitung dengan menggunakan “ nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Karena itu untuk pengolahan data dilakukan dengan cara:

- a. Membuat scoring/ nilai persepsi untuk setiap alternative jawaban (x) sebagai berikut: alternative jawaban ‘a’ diberi nilai 1, ‘b’ diberi nilai 2, ‘c’ diberi nilai 3, ‘d’ diberi nilai 4.

- b. Dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = 1 = 0.011$$

- c. Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

- d. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus:

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

Selanjutnya nilai persepsi, interval IKM konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dapat dilihat pada table berikut:

Nilai persepsi	Nilai interval IKM	Nilai interval Konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja unit pelayanan
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

2) Perangkat Pengolahan

- Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan metode komputersasi menggunakan bantuan program *microsoft excel* dengan prosedur perhitungan sesuai dengan pedoman umum Indeks Kepuasan masyarakat yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB).
- Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang
- Dalam pengujian kualitas data, Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.

BAB III

HASIL SURVEY

A. Karakteristik Responden

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan untuk melihat bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di UPT Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya yang beralamat di Jalan Perintis, Jorong Balai Timur Nagari Sungai Rumbai Timur, Kec. Sungai Rumbai. Survey ini dilaksanakan bulan Juli s/d Desember 2024 dengan melakukan scan bercode aplikasi Intip Mas (Informasi Terintegrasi dan pengaduan puskesmas) kepada Masyarakat yang berkunjung ke UPT Puskesmas Sungai Rumbai baik dalam gedung maupun luar gedung.

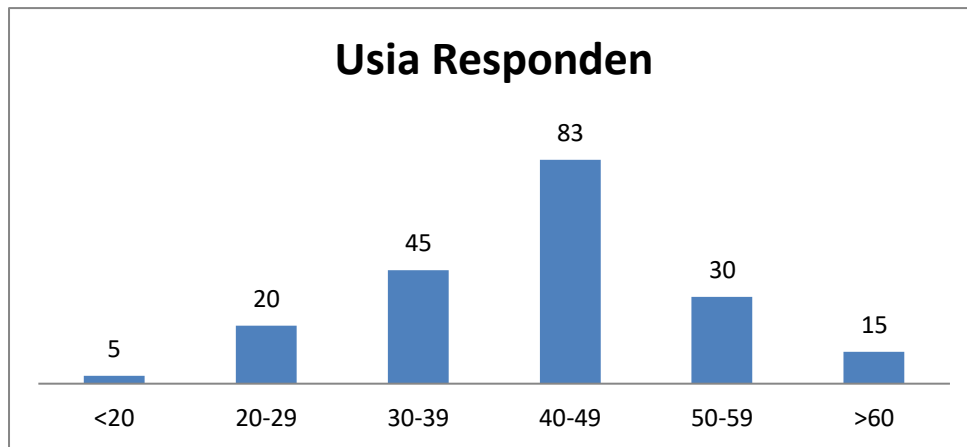
Pengukuran kepuasan masyarakat dilakukan dengan menguji 9 unsur indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat. unit penyelenggara pelayanan publik, 9 unsur tersebut antara lain Prosedur pelayanan, prosedur, waktu pelayanan, biaya atau tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan.

Dalam pelaksanaan survey ini UPT Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya memberikan kuesioner kepada 198 orang responden, Adapun yang menjadi sasaran survey (responden) adalah masyarakat umum di UPT Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya yang mendapatkan pelayanan dalam gedung maupun luar gedung. Secara umum karakteristik responden sebagai berikut:

3.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Distribusi karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Grafik 1 Usia Responden

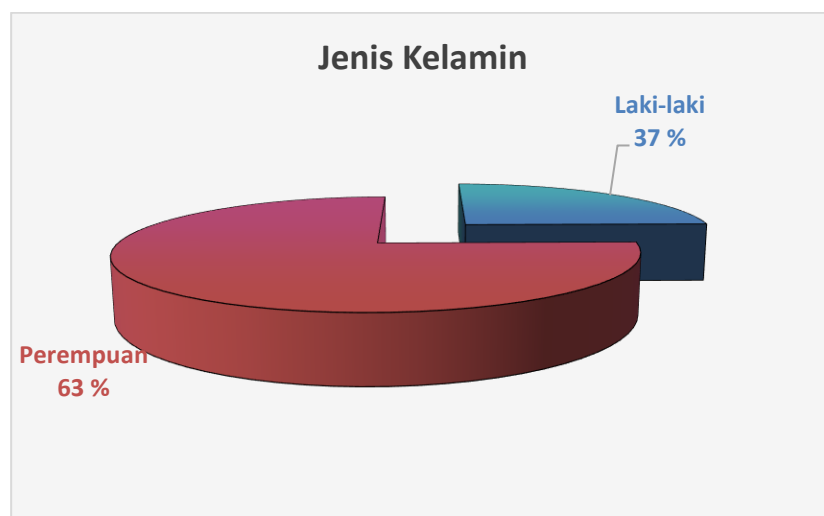


Pada grafik diatas dapat dilihat bahwa usia responden dalam survey kepuasan masyarakat UPT Puskesmas Sungai Rumbai paling banyak pada rentang usia 40-49 tahun yaitu sebesar 83 orang responden atau sebesar 42.7 %, rentang usia 30-39 tahun, 22 % rentang usia 50-59 tahun 18 % dan rentang usia 20-29 thn 12 % terendah pada usia < 20 1.5% atau hanya 5 orang.

3.1.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Grafik 2 Jenis Kelamin Responden

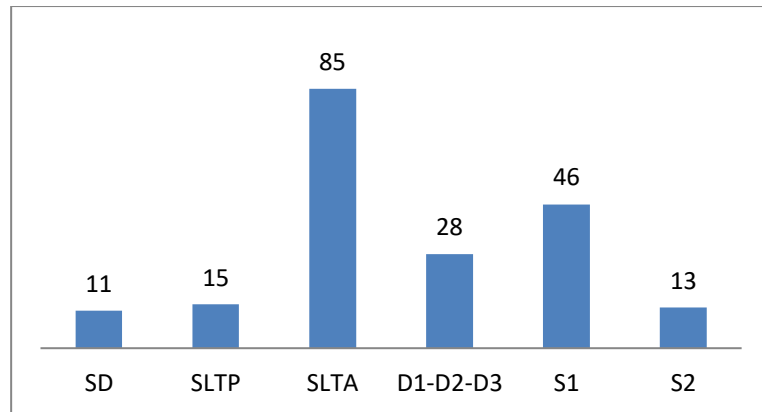


Pada grafik diatas dapat dilihat bahwa, survey kepuasan masyarakat yang disebarkan didominasi oleh perempuan yaitu sebesar 63 %, sedangkan untuk responden laki-laki hanya 37 % dari seluruh responden yang ada.

3.1.3 Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

Distribusi karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan responden dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Grafik 3 Tingkat Pendidikan Responden



Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa, tingkat pendidikan responden terbanyak merupakan lulusan SLTA yaitu sebesar 43% atau sebanyak 85 orang responden, dan yang paling rendah adalah responden dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 11 % dengan jumlah 11 orang responden.

3.1.4 Jenis Pelayanan

Distribusi responden berdasarkan jenis pelayanan dapat dilihat pada grafik dibawah. dibawah ini:

Grafik 4 Jenis Pelayanan



Berdasarkan grafik di atas diketahui bahwa hasil survei kepuasan masyarakat pada UPT Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya frekuensi responden berdasarkan jenis pelayanan tertinggi terdapat pada jenis pelayanan di dalam gedung sebanyak 66 % dengan responden 132 orang dan pelayanan di luar gedung sebanyak 34 % atau 66 orang responden.

B. Indeks Kepuasan Masyarakat

3.2.1 Indeks Kepuasan per Unsur Pelayanan

Dalam menentukan mutu indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan UPT Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya, dilakukan pengelompokan penilaian indeks kepuasan masyarakat dengan 4 kategori yaitu;

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61- 88,3
- C (Kurang Baik) : 76,6- 65
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Berdasarkan hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilaksanakan pada UPT Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya pada bulan Juli s/d Desember Tahun 2024, secara keseluruhan capaian kinerja pelayanannya masuk dalam kategori “Baik” dengan nilai konversi IKM sebesar 88.09 . secara umum indeks kepuasan masyarakat berdasarkan 9 unsur pelayanan yang dilakukan meliputi:

**Tabel 1 INDEKS MASING-MASING INDIKATOR PELAYANAN
UPT PUKSEMAS SUNGAI RUMBAI KAB. DHARMASRAYA**

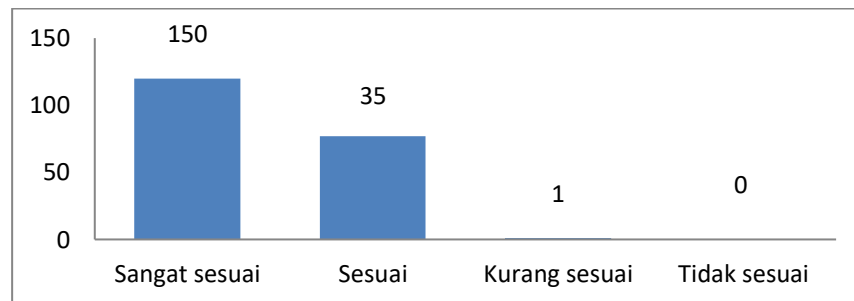
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	IKM per Unsur
U1	Persyaratan	3.600	90
U2	Prosedur	3.364	89.09
U3	Waktu pelayanan	3.402	87.55
U4	Biaya/tarif	3.483	87.07
U5	Produk layanan	3.496	87.39
U6	Kompetensi pelaksana	3.481	92
U7	Perilaku pelaksana	3.512	86.80
U8	Sarana Prasarana	3.451	86.27
U9	Penanganan Pengaduan	3.496	87.39
Rata-rata tertimbang		3,447	88.09

Dari grafik di atas diketahui bahwa nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Lingkungan UPT Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya yaitu 88.09 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertinggi yaitu pada unsur Persyaratan (3.600) Data tersebut menggambarkan bahwa pada pelayanan di UPT Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya prosedur (3,364) hal ini disebabkan karna pasien belum terpapar dengan prosedur ILP

1. Persyaratan Pelayanan di UPT Puskesmas Sungai Rumbai Kab. Dharmasraya

Distribusi frekuensi pendapat responden tentang persyaratan pelayanan di UPT Puskesmas Sungai Rumbai dapat dilihat dari grafik dibawah ini:

Grafik 5 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden tentang Persyaratan di UPT Puskesmas Sungai Rumbai

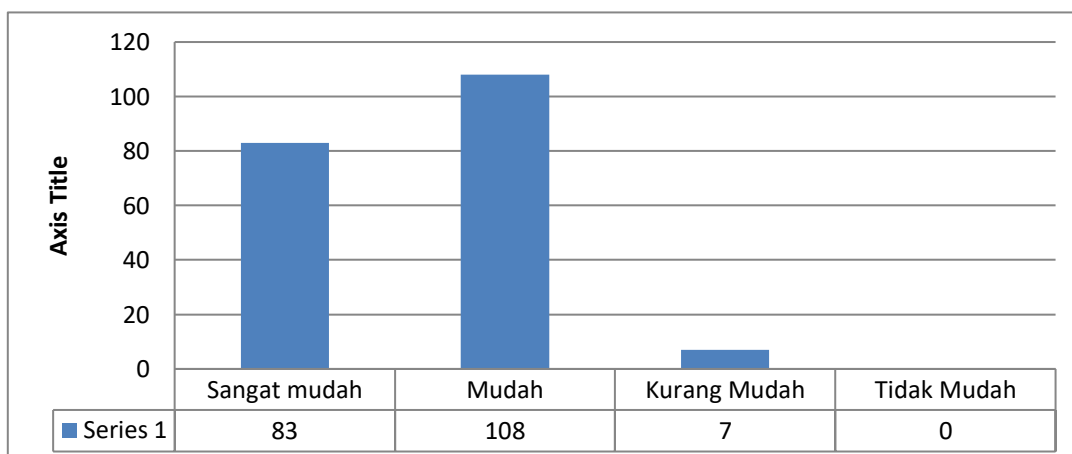


Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa, sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa persyaratan yang ditetapkan oleh UPT Puskesmas Sungai Rumbai dalam memberikan pelayanan terhadap responden “Sangat sesuai” dengan nilai rata-rata sebesar 3,600 dan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk unsur persyaratan sebesar 90 dengan kategori sangat baik, namun masih ada masyarakat yang menyatakan persyaratan pelayanan di UPT Puskesmas Sungai Rumbai kurang sesuai sebanyak 1 orang, sedangkan untuk pelayanan yang tidak sesuai tidak ada.

2. Prosedur pelayanan di UPT Puskesmas Sungai Rumbai Kab. Dharmasraya

Distribusi frekuensi pendapat responden tentang prosedur pelayanan di UPT Puskesmas Sungai Rumbai dapat dilihat dari grafik dibawah ini:

Grafik 6 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden tentang Prosedur Pelayanan di UPT Puskesmas Sungai Rumbai

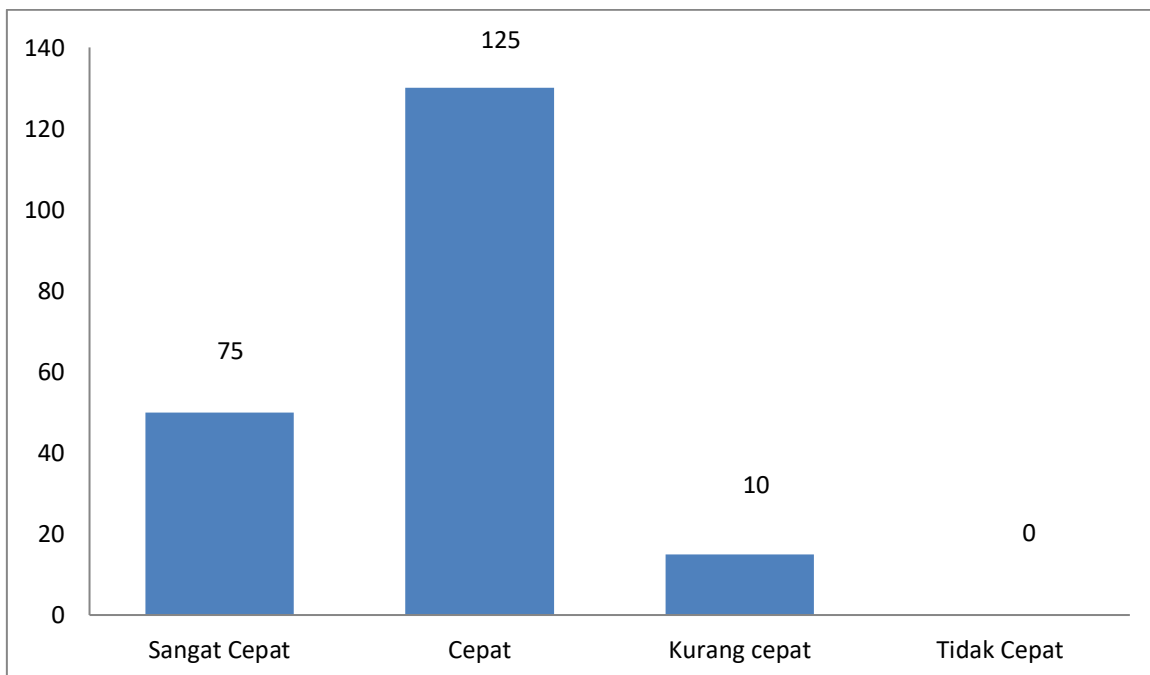


Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa, sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa prosedur pemberian pelayanan di UPT Puskesmas Sungai Rumbai mudah dan tidak mempersulit masyarakat dengan nilai rata-rata sebesar 3,364 dan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk unsur prosedur sebesar 86.27 dengan kategori baik. Prosuder pelayanan di UPT Puskesmas Sungai Rumbai telah tertuang dalam standar pelayanan UPT Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya. Namun masih ada 7 orang responden yang menyatakan prosedur untuk mendapatkan pelayanan harus melalui prosedur yang kurang mudah hal ini disebabkan kurang pahamnya petugas karna perubahan alur layanan ke ILP.

3. Waktu Pelayanan di UPT Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya

Distribusi frekuensi pendapat responden tentang waktu pelayanan di UPT Puskesmas Sungai Rumbai dapat dilihat dari grafik dibawah ini:

Grafik 7 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden tentang Waktu Pelayanan di UPT Puskesmas Sungai Rumbai



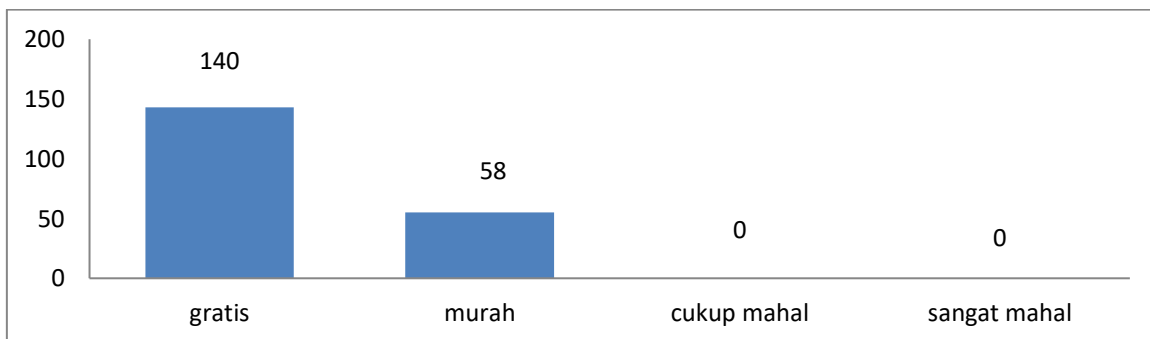
Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa, sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa waktu atau proses pemberian pelayanan di UPT Puskesmas Sungai Rumbai cepat dengan nilai rata-rata sebesar 3.502 dan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk unsur waktu pelayanan sebesar 87.55 dengan kategori baik.

Hal ini disebabkan adanya proram ILP untuk meskrining semua pasien yg berobat sehngga menggunakan waktu tambah untuk pelayanan sehingga pelayanan lebih lama dari sebelumnya.

4. Biaya/Tarif pelayanan di UPT Puskesmas Sungai Rumbai Kab. Dharmasraya

Distribusi frekuensi pendapat responden tentang biaya/tarif pelayanan di UPT Puskesmas Sungai Rumbai dapat dilihat dari grafik dibawah ini:

Grafik 8 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden tentang Biaya/Tarif Pelayanan di UPT Puskesmas Sungai Rumbai

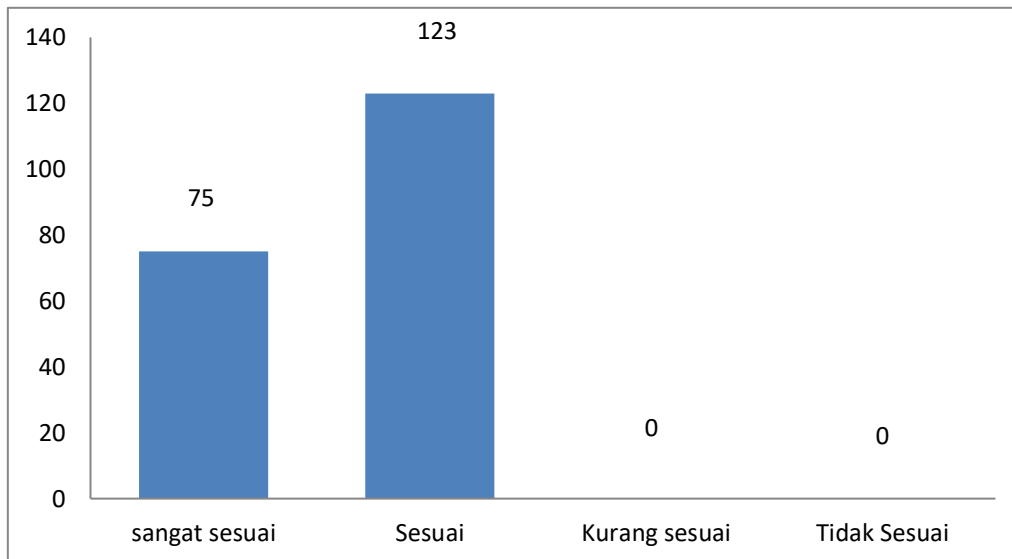


Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa, sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa biaya/tarif pelayanan di UPT Puskesmas Sungai Rumbai murah dengan nilai rata-rata sebesar 3.483 dan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk unsur biaya/tarif pelayanan sebesar 87.07 dengan kategori baik. Biaya/tarif pelayanan di UPT Puskesmas Sungai Rumbai belum semuanya gratis masih ada pasien yang belum menggunakan JKN.

5. Produk pelayanan di UPT Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya

Distribusi frekuensi pendapat responden tentang produk pelayanan di UPT Puskesmas Sungai Rumbai dapat dilihat dari grafik dibawah ini:

Grafik 9 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden tentang Produk Pelayanan di UPT Puskesmas Sungai Rumbai

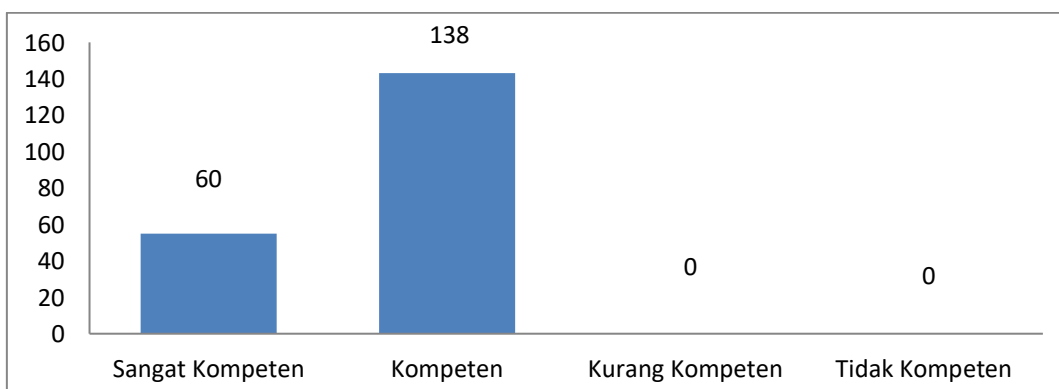


Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa, sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa produk pelayanan di UPT Puskesmas Sungai Rumbai sesuai dengan nilai rata-rata sebesar 3,496 dan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk unsur tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan ndengan hasil yang diberikan sebesar 87,39 dengan kategori baik. Seluruh produk pelayanan yang ada di UPT Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya telah ditetapkan didalam standar pelayanan UPT Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya.

6. Kompetensi Pelaksana pelayanan di UPT Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya

Distribusi frekuensi pendapat responden tentang kompetensi pelaksana pelayanan di UPT Puskesmas Sungai Rumbai dapat dilihat dari grafik dibawah ini:

Grafik 10 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden tentang Kompetensi Pelaksana di UPT Puskesmas Sungai Rumbai

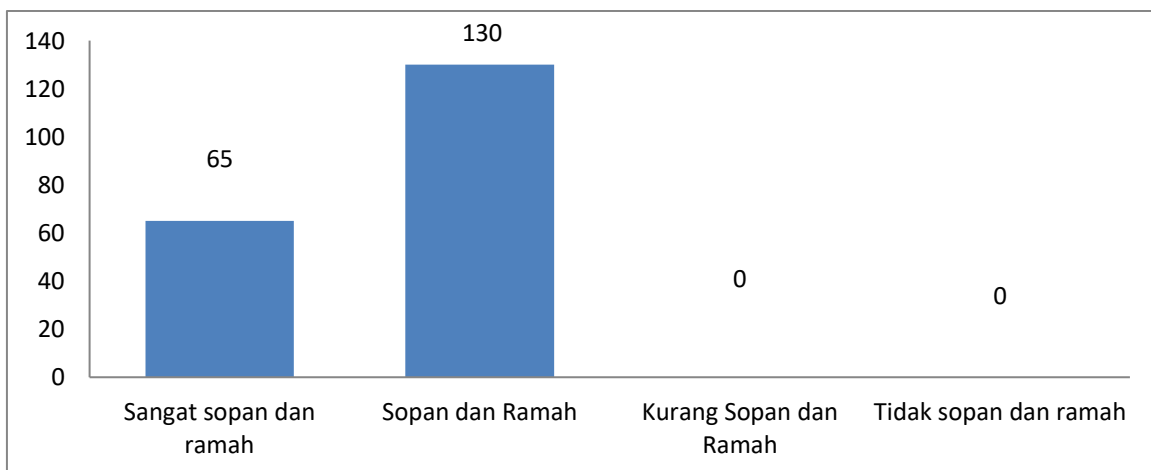


Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa, sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa kompetensi pelaksana pelayanan di UPT Puskesmas Sungai Rumbai Kompeten dengan nilai rata-rata sebesar 3.681 dan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk unsur kompetensi pelaksana pelayanan sebesar 88.42 dengan kategori baik. Kompetensi pelaksana di UPT Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya telah sesuai dengan analisis jabatan analisis beban kerja (Anjab ABK).

7. Perilaku Pelaksana pelayanan di UPT Puskesmas Sungai Rumbai Kab. Dharmasraya

Distribusi frekuensi pendapat responden tentang perilaku pelaksana pelayanan di UPT Puskesmas Sungai Rumbai dapat dilihat dari grafik dibawah ini:

Grafik 11 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden tentang Perilaku Pelaksana Pelayanan di UPT Puskesmas Sungai Rumbai

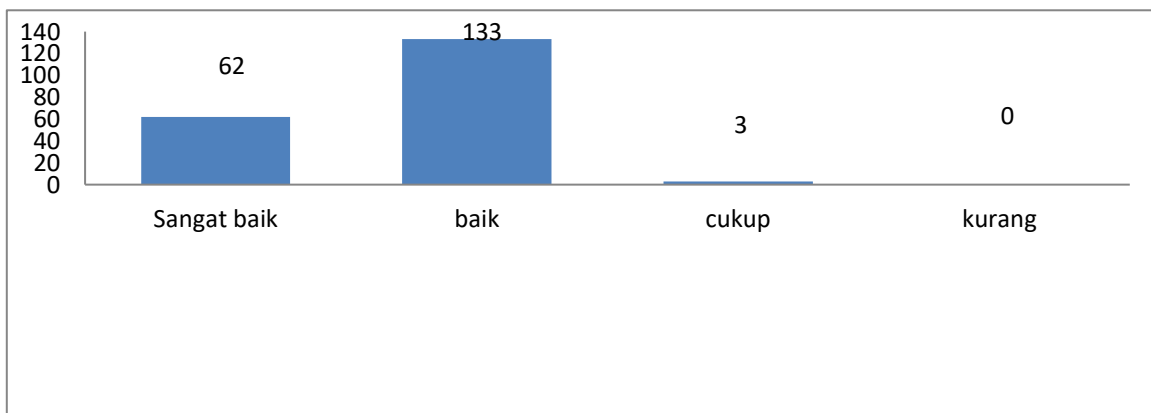


Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa, sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa Perilaku Pelaksana pelayanan di UPT Puskesmas Sungai Rumbai sesuai dengan nilai rata-rata sebesar 3,472 dan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk unsur Perilaku Pelaksana pelayanan sebesar 86.80 dengan kategori baik, Perilaku pelaksana merupakan IKM yg tertinggi dari 9 unsur yang ada. Karna UPT Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat atau pengguna layanan sehingga dalam memberikan pelayanan kesehatan, personil di UPT Puskesmas Sungai Rumbai menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun).

8. Sarana dan prasarana di UPT Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya

Distribusi frekuensi pendapat responden tentang sarana dan prasarana di UPT Puskesmas Sungai Rumbai dapat dilihat dari grafik dibawah ini:

Grafik 12 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden tentang sarana dan prasarana di UPT Puskesmas Sungai Rumbai

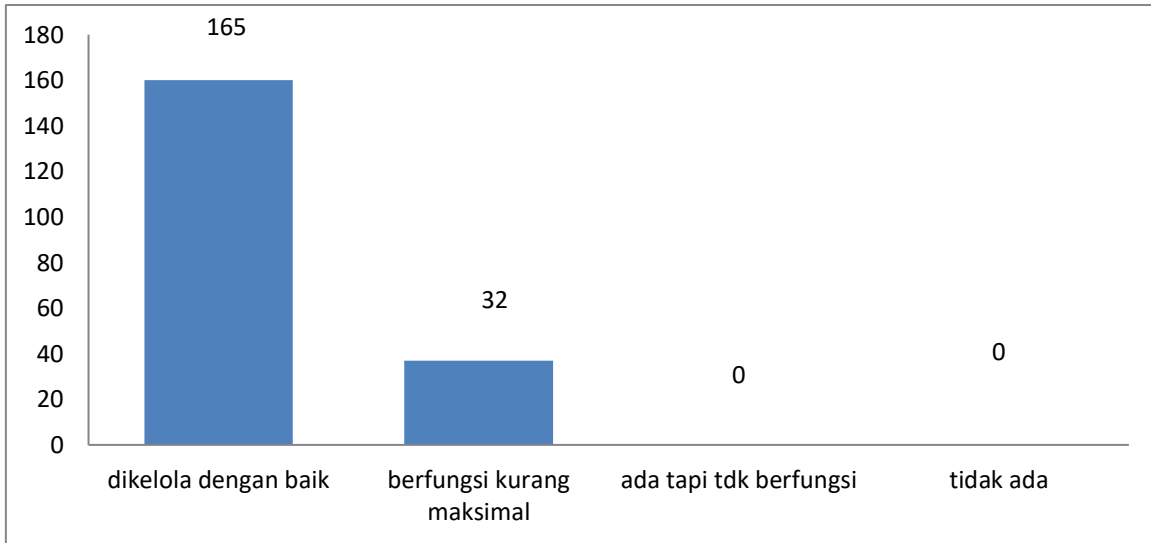


Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa, sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa sarana dan prasarana di UPT Puskesmas Sungai Rumbai sudah baik, nilai rata-rata pendapat responden sebesar 3.451 dan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk unsur sarana dan prasarana pelayanan sebesar 86.27 dengan kategori “Baik”, Namun ada 3 Responden yang menyatakan cukup baik.

9. Penanganan Pengaduan di UPT Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya

Distribusi frekuensi pendapat responden tentang penanganan pengaduan di UPT Puskesmas Sungai Rumbai dapat dilihat dari grafik dibawah ini:

Grafik 13 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden tentang Penanganan Pengaduan di UPT Puskesmas Sungai Rumbai



Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa, sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa Penanganan pengaduan di UPT Puskesmas Sungai Rumbai sudah dikelola dengan baikl dengan nilai rata-rata sebesar 3.496 dan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk unsur penanganan pengaduan sebesar 87.39 dengan kategori baik, UPT Puskesmas Sungai Rumbai telah memiliki nomor pengaduan dan email pengaduan untuk menerima pengaduan dari masyarakat atau pengguna layanan, untuk penanganan pengaduan, UPT Puskesmas Sungai Rumbai telah membentuk tim penanganan pengaduan dengan keputusan kepala UPT Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya, namun pelaksanaan penanganan pengaduan belum berjalan secara maksimal.

3.2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan

Berdasarkan hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPT Puskesmas Sungai Rumbai dapat disimpulkan secara umum pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh termasuk dalam kategori. Hal ini dapat dilihat dari hasil survey dimana dari 2 Jenis layanan di UPT Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya.

Tabel 2 Indeks Masing-Masing Indikator Pelayanan di dua jenis layanan Di UPT Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya

No	Bidang di UPT Puskesmas Sungai Rumbai	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit pelayanan
1	Layanan dalam gedung	88.09	B	Baik
2	Layanan luar gedung	86.55	B	Baik

Adapun rincian hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada masing-masing layanan di UPT Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya adalah sebagai berikut:

1. Layanan Dalam Gedung

Layanan dalam gedung di UPT Puskesmas Sungai Rumbai meliputi 12 jenis layanan yang terdiri dari :

1. Pelayanan pemeriksaan umum
2. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut
3. Pelayanan kesehatan anak
4. Pelayanan kesehatan ibu
5. Pelayanan KB dan IVA
6. Pelayanan gawat darurat non rawatan
7. Pelayanan konsultasi gizi dan kes. Jiwa
8. Pelayanan kesehatan lansia dan prolanis
9. Pelayan TBC dan kusta
10. Pelayanan PKPR dan Acupresure
11. Pelayanan laboratorium
12. Pelayanan farmasi dan obat

Indeks kepuasan masyarakat di layanan kesehatan dalam gedung per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3 Indeks Indikator Pelayanan Dalam Gedung Di UPT Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya

No	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1	Persyaratan	3,600
2	Prosedur	3,364
3	Waktu pelayanan	3,502
4	Biaya/tarif	3,483
5	Produk layanan	3,496
6	Kompetensi pelaksana	3,874
7	Perilaku pelaksana	3,472
8	Sarana Prasarana	3,451
9	Penanganan Pengaduan	3,496
Indeks Kepuasan Masyarakat		88.09

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di dalam gedung adalah 88.09 dengan kategori “baik”. Dari 9 unsur yang dipertanyakan, masyarakat menyatakan bahwa prosedur pelayanan yang mempunyai IKM paling rendah di UPT Puskesmas Sungai Rumbai hal ini disebabkan karena belum terbiasanya masyarakat dengan layanan ILP . dan nilai unsur tertinggi terdapat pada perilaku pelaksana hal ini tergambar bahwa pelayanan di UPT Puskesmas Sungai Rumbai dilakukan sesuai dengan aturan yang sudah di tetapkan.

Selanjutnya berdasarkan survey tersebut juga terdapat beberapa saran/ masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu:

1. Semoga kedepannya UPT Puskesmas Sungai Rumbai semakin maju dan semakin prima dalam memberikan pelayanannya.
2. Untuk sarana dan prasaranan agar tempat duduk pasien di ruang tunggu lebih nyaman lagi.
3. Waktu pelayanan lebih di percepat lagi.
4. Ruang tunggu panas di siang hari harap dikasih kipas angin

2. Layanan Luar Gedung

Layanan luar gedung di UPT Puskesmas sungai rumbai meliputi layanan berbagai program di puskesmas seperti Imunisasi, PTM, Posyandu dan lainnya.

Indeks kepuasan masyarakat di layanan luar gedung per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4 Indeks Masing-Masing Indikator Pelayanan Luar Gedung UPT Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya

No	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
1	Persyaratan	3,402
2	Prosedur	3,323
3	Waktu pelayanan	3,493
4	Biaya/tarif	3,501
5	Produk layanan	3,392
6	Kompetensi pelaksana	3,315
7	Perilaku pelaksana	3,375
8	Sarana Prasarana	3,373
9	Penanganan Pengaduan	3,320
Indeks Kepuasan Masyarakat		86.55

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Luar Gedung 86.55 dengan kategori “baik”. unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah Biaya / tarif karna semua pelayanan di luar gedung tidak memungut biaya / tarif. Sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur prosedur layanan 3.364.

Selanjutnya berdasarkan survey tersebut juga terdapat beberapa saran/ masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu:

1. Untuk sarana prasaran agar gedung posyandu lebih nyaman lagi
2. Untuk promosi / pemberitahuan mengenai layanan kesehatan luar gedung lebih ditingkatkan lagi agar semua masyarakat terpapar dengan jadwal kesehatan melalui media sosial atau informasi lainnya.
3. Agar petugas lebih tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.
4. Agar tim pengaduan lebih optimal dalam menangani pengaduan

4.3 Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan berdasarkan nilai secara keseluruhan dari unsur indek kepuasan masyarakat dengan prioritas dimulai dari nilai unsur yang tidak baik sampai ke nilai unsur sangat baik dan rencana tindak lanjut disusun untuk jangka pendek, menengah dan jangka panjang.

Tabel 7 Tindak Lanjut Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya Tahun 2024

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			SM I	SM II	
1	U9 : Sarana Prasarana	- Rehap ruang tunggu karna kurang nyaman / panas		√	Tim Perencanaan
2	U8 : Penanganan Pengaduan	- Tim pengelola pengaduan harus mengedukasi pengunjung agar menyampaikan keluhan / kritik saran tanpa rasa takut / segan		√	Tim Mutu
3	U2 : Prosedur	Lebih di sosialisasikan lagi prosedur layanan yang baru karna Masyarakat sudah terbiasa dengan prosedur yg lama sehingga prosedur yg baru agak terasa rumit.		√	Kepala Bidang
4	U3 : Waktu	Pelaksanaan		√	Koordinator Program,

	Pelayanan	ketepatan waktu pelayanan lebih dioptimalkan dan menyampaikan informasi jelas/akurat			UKP dan Jejaring
5	U5 : Produk Layanan	Meningkatkan promosi melalui media social tentang apa saja produk layanan di UPT Puskesmas Sungai Rumbai		√	Bidang Promkes
6	U1 : Persyaratan	Meningkatkan promosi melalui media social tentang persyaratan jenis layanan di UPT Puskesmas Sungai Rumbai		√	Bidang Promkes
7	U7 : Prilaku	Setiap petugas menerapkan budaya kerja 5 S (Senyum,Sapa,Salam ,Sopan,Santun)		√	Semua Petugas
8	U6 : Kompetensi	Peningkatan pelatihan kepada petugas sesuai dengan tugas dan fungsinya		√	Kepegawaian
9	U4 : Biaya /Tarif	Masalah pembiayaan di dinas kesehatan tidak ada masalah karena telah sesuai dengan aturan yang telah	-	-	Kepegawaian

		ditetapkan.			
--	--	-------------	--	--	--

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat disimpulkan secara umum pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh UPT Puskesmas Sungai Rumbai telah dilaksanakan dengan baik. Baik pelayanan di dalam gedung maupun pelayanan di luar gedung

Tabel 3 Indeks Masing-Masing Indikator Pelayanan di dua jenis layanan Di UPT Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya

No	Bidang di UPT Puskesmas Sungai Rumbai	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit pelayanan
1	Layanan dalam gedung	88.09	B	Baik
2	Layanan luar gedung	86.55	B	Baik

Namun demikian, terdapat beberapa unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan yaitu:

- a. Sarana dan Prasarana
- b. Waktu Layanan
- c. Prosedur

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan beberapa permasalahan tersebut diatas, maka perlu kami sampaikan beberapa hal yang sekiranya dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan umum, antara lain sebagai berikut:

1. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, agar kerja lebih memperhatikan unsur pelayanan yang berdasarkan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mempunyai nilai terendah;
2. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan maka perlu adanya komitmen semua pihak untuk lebih memperhatikan unsur pelayanan dengan memberikan anggaran sesuai dengan kebutuhan operasional pelayanan;
3. Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), khususnya yang berugas di bidang pelayanan perlu dilakukan.
4. Sarana dan prasarana pelayanan perlu ditingkatkan baik kualitas maupun kuantitasnya seperti ruang tunggu, tempat duduk pasien, toilet, sarana air bersih gedung Posyandu dan sebagainya.

5. Untuk mewujudkan transparansi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat maka bidang atau unit pelayanan agar memasang system dan prosedur pelayanan pada tempat yang mudah terlihat serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat secara rutin untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai setiap jenis pelayanan.
6. Mengingat pentingnya peningkatan mutu pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan, maka survey IKM perlu dilakukan secara berkesinambungan secara periodic ditahun-tahun yang akan datang, sehingga berdasarkan hasil survey IKM tersebut setiap tindak lanjutnya terealisasi sesuai dengan hasil penilaian dari masyarakat.
7. Peningkatan pelayanan secara prima kepada masyarakat lebih ditingkatkan termasuk Penanganan pengaduan masyarakat lebih dioptimalkan, agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Demikianlah, laporan hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit pelayanan publik di lingkungan UPT Puskesmas Sungai Rumbai Kabupaten Dharmasraya yang dapat kami sampaikan, kami mengharapkan laporan ini dapat bermanfaat terutama untuk mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat.