



# **HASIL SURVEY IKM**

**UPT PUSKESMAS JENAWI**

**TAHUN 2023**



**UPT PUSKESMAS JENAWI**

**DINAS KESEHATAN**

**PEMERINTAH KAB. KARANGANYAR**

## KATA PENGANTAR

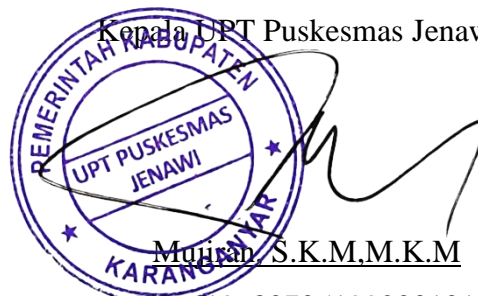
Puji syukur senantiasa kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat taufik dan hidayahnya sehingga Tim Survei dan Penanganan Keluhan Pelanggan UPT Puskesmas Jenawi telah dapat menyelesaikan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di wilayah kerja UPT Puskesmas Jenawi pada Tahun 2023 ini. Tujuan survei ini tidak lain adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat akan kinerja pelayanan yang diberikan oleh karyawan Puskesmas Jenawi pada masyarakat.

Survei ini penting untuk memberikan gambaran dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam peningkatan mutu pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

Pada kesempatan ini kami mengucapkan apresiasi dan terima kasih sebesar-besarnya kepada seluruh Tim Survei dan Penanganan Keluhan Pelanggan Puskesmas Jenawi atas terlaksananya survei ini. Hasil dari survei ini akan kami jadikan bahan pertimbangan dalam menata dan menentukan kebijakan serta untuk menyusun Perencanaan di Tingkat Puskesmas Jenawi pada waktu yang akan datang.

Akhirnya terima kasih atas dukungan semua pihak atas terlaksananya survei ini dan mohon maaf kalau tidak berkenan serta semoga bermanfaat. Terima kasih.

Kepala UPT Puskesmas Jenawi,



Muhammad S.K.M,M.K.M  
NIP. 196807051992031013

## **PRAKATA**

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat taufik dan hidayah-Nya sehingga kami Tim Survei dan Penanganan Keluhan Pelanggan UPT Puskesmas Jenawi telah dapat menyelesaikan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di wilayah kerja UPT Puskesmas Jenawi pada Tahun 2023 ini. Tujuan survei ini tidak lain adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat akan kinerja pelayanan yang diberikan oleh karyawan Puskesmas Jenawi pada masyarakat.

Survei ini penting untuk memberikan gambaran dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam peningkatan mutu pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

Survei ini terlaksana atas kerjasama yang baik dari Tim Survei dan Penanganan Keluhan Pelanggan selaku pelaksana survei dan para pemberi pelayanan di UPT Puskesmas Jenawi dan jaringannya. Kami menyadari sepenuhnya bahwa pelaksanaan survei ini jauh dari sempurna, untuk itu saran dan kritik serta masukan yang membangun demi perbaikan survei kami yang akan datang.

Akhirnya terima kasih atas dukungan semua pihak atas terlaksananya survei ini dan mohon maaf kalau tidak berkenan serta semoga bermanfaat. Terima kasih.

Tim Survei dan Penanganan Keluhan Pelanggan

Puskesmas Jenawi.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan dan mempunyai posisi yang strategis dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat semenjak diperkenalkannya konsep *Primary Health Care* pada konferensi *Alma Alta*. Pelayanan kesehatan yang dilakukan Puskesmas adalah pelayanan yang menyeluruh kepada seluruh lapisan masyarakat. Sehingga Puskesmas merupakan salah satu unit pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah. Seiring dengan kemajuan teknologi dan meningkatnya pendidikan masyarakat dalam era globalisasi ini Puskesmas dituntut untuk menyediakan pelayanan yang bermutu.

Untuk menunjukkan dan mengetahui akuntabilitas pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan kebijakan aparatur negara bidang pelayanan publik melalui Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor : 81/ 1995, yang menyebutkan bahwa layanan prima adalah layanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan (pengguna layanan) serta Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dan diperkuat dengan terbitnya surat edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 4/M/PAN-RB/03/2012 tentang Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada seluruh unit penyelenggara pelayanan publik dengan pedoman pembuatan ditetapkan dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Kebijakan tersebut dibuat dalam merespon keluhan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang ada di semua unit pelayanan milik pemerintah. Pelayanan public oleh aparatur negara dewasa ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan public akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur negara.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek pelayanan secara menyeluruh dan sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat luas, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan maupun pelayanan – pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berbagai keluhan masyarakat atas rendahnya kinerja pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah baik di bidang perijinan, administrasi, pelayanan kesehatan di puskesmas, ataupun di rumah sakit termasuk pelayanan oleh Badan Usaha Milik Negara Daerah perlu segera diupayakan perbaikannya. Keluhan masyarakat yang tidak segera direspona oleh pemerintah akasn dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pepmerintah terutama di sector kesehatan, yang pada akhirnya dapat berpengaruh terhadap menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan pada masyarakat merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur kesehatan di daearah.

Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang dilakukan oleh puskesmas diperlukan suatu penilaian atau survey terhadap para pengguna pelayanan, salah satu survey yang dapat digunakan adalah Survey Indeks Kepuasan Masyarakat. Untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat Jenawi dalam memperoleh pelayanan di UPT Puskesmas Jenawi, maka dipandang perlu untuk dilakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat. Hasil survey ini diharapkan dapat dijadikan pedoman dalam peningkatan mutu pelayanan di UPT Puskesmas Jenawi sesuai dengan prosedur tetap yang berlaku serta motivasi bagi karyawan untuk menjadi pelayan yang baik bagi masyarakat.

## B. Tujuan

### 1. Tujuan Umum

Mengetahui gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Jenawi.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dicapai UPT Puskesmas Jenawi
- b. Mengidentifikasi permasalahan yang menjadi penyebab masyarakat kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan UPT Puskesmas Jenawi
- c. Menyusun Rencana Tindak Lanjut atas masalah yang menjadi penyebab masyarakat kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan UPT Puskesmas Jenawi.

## C. Manfaat Survey

1. Hasil Survey ini diharapkan dapat dijadikan pedoman bagi Manajemen dan Staf UPT Puskesmas Jenawi dalam menentukan kebijakan dan mengambil keputusan dalam peningkatan mutu pelaksanaan kegiatan program maupun pelayanan bagi masyarakat.
2. Hasil Survey ini dapat diketahui secara rinci atas faktor–faktor penyebab kekurangpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh UPT Puskesmas Jenawi
3. Hasil Survey ini dapat dijadikan gambaran bagi masyarakat akan tingkat kinerja pelayanan UPT Puskesmas Jenawi.

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN KEGIATAN**

#### **A. Pembentukan Tim Pelaksana Kegiatan**

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di UPT Puskesmas Jenawi dilaksanakan secara swakelola, artinya tim pelaksana survey maupun penyusunan naskah IKM oleh karyawan sendiri. Tim Pelaksana Kegiatan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan oleh Tim Survei dan Penanganan Keluhan Pelanggan yang ditetapkan melalui SK Kepala Puskesmas Jenawi

#### **B. Penyiapan bahan.**

##### **1. Kuesioner**

Dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir, sesuai dengan Permen PAN-RB No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kuesioner yang sudah dikumpulkan dan dimasukkan oleh petugas/tim survei kepuasan masyarakat ke dalam aplikasi <https://eskm.karanganyarkab.go.id/kuesioner/62/313> atau masyarakat bisa langsung mengakses dan melakukan pengisian pada link tersebut.

##### **2. Bagian dari Kuesioner**

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- |            |  |
|------------|--|
| Bagian I   | : Identitas responden meliputi jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah. |
| Bagian II  | : Identitas pencacah, berisi data pencacah. (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).   |
| Bagian III | : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima, atas pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.                             |

##### **3. Bentuk Jawaban**

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk



kategori *tidak baik* diberi nilai persepsi **1**, *kurang baik* diberi nilai persepsi **2**, *baik* diberi nilai **3**, *sangat baik* diberi nilai persepsi **4**.

4. Contoh :

Penilaian terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan

.

- a. Diberi nilai 1 (tidak sesuai) apabila tidak tersedia kesesuaian antara persyaratan yang ditulis dengan yang dilaksanakan
- b. Diberi nilai 2 (kurang sesuai) apabila ada kesesuaian antara sebagian persyaratan yang ditulis dengan yang dilaksanakan.
- c. Diberi nilai 3 (sesuai) apabila ada kesesuaian antara sebagian besar persyaratan yang ditulis dengan yang dilaksanakan.
- d. Diberi nilai 4 (sangat sesuai) apabila ada kesesuaian antara persyaratan yang ditulis dengan yang dilaksanakan.

C. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1. Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan Wilayah UPT Puskesmas Jenawi. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 100 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar  $(\text{"Jumlah unsur"} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$   $(9 + 1) \times 10 = 100$  responden.

2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di lokasi masing-masing unit pelayanan Pendaftaran, Ruang Pemeriksaan Umum, Ruang Pemeriksaan Gigi dan Mulut, Ruang KIA, Ruang Farmasi, Ruang MTBS, UGD, Rawat Inap, Puskesmas Pembantu, dan Poliklinik Kesehatan Desa pada saat jam buka pelayanan.

Kegiatan pengumpulan data dilaksanakan pada bulan Januari-November 2023.

D. Metode Pengolahan dan Analisa Data

1. Metode Pengolahan Data

Sebelum melakukan pengolahan data, kuesioner yang sudah diisi oleh responden dilakukan pemeriksaan dan diteliti kelengkapan jawaban, kelengkapan jumlah dan memastikan bahwa kuesioner tidak rusak. Setelah diperiksa baru dilakukan proses pengolahan data berupa :

- a. Pemberian Kode, merupakan suatu proses penyusunan data mentah secara sistematis kedalam bentuk yang mudah dibaca oleh mesin komputer.
- b. Memasukkan Data, merupakan proses pemindahan data yang telah diubah ke dalam kode angka dan dimasukkan kedalam mesin komputer.
- c. Pembersihan Data, merupakan kegiatan proses pengecekan data dalam komputer dan memastikan bahwa data yang dimasukkan sudah sesuai dengan informasi yang sebenarnya.
- d. Pemaparan Data Keluaran, merupakan tahap penyajian hasil pengolahan data dengan bentuk yang mudah dibaca dan menarik.
- e. Analisa Data, merupakan tahap akhir dalam penelitian.

Dalam penyusunan IKM di UPT Puskesmas Jenawi menggunakan metode penghitungan sebagai berikut :

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

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

Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM,  
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	INILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1, 00 – 2, 5996	25 – 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

## 2. Metode Analisa Data

Analisa data dilakukan setelah proses pengolahan data selesai dan diperoleh hasil angka sesuai dengan nilai persepsi yang sudah dikonversi dengan nilai dasar 25. Analisa data dilakukan secara deskriptif sehingga mudah diketahui oleh pihak – pihak yang berkepentingan.

**BAB III**  
**HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
**UPT PUSKESMAS JENAWI**

**A. Karakteristik Responden**

**1. Jenis Kelamin Responden**

Tabel.1. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin

<b>NO</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Prosentase (%)</b>
1.	Laki – Laki	136	19, 31%
2.	Perempuan	568	80, 69%
	Total	704	100 %

**2. Usia Responden**

Tabel.2. Distribusi responden berdasarkan umur

<b>NO</b>	<b>Umur</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Prosentase (%)</b>
1.	< 30 tahun	188	26, 70 %
2.	30-50 tahun	426	60, 51 %
3.	> 50 tahun	90	12, 79%
	Total	704	100 %

**3. Pendidikan Responden**

Tabel 3. Distribusi responden berdasarkan pendidikan

<b>NO</b>	<b>Pendidikan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Prosentase (%)</b>
1.	$\leq$ SD	77	10, 94 %
2.	SLTP	217	30, 82 %
3.	SLTA	347	49, 28 %
4.	Diploma	26	3, 69 %
5.	S1	35	4, 97 %
6.	$\geq$ S2	2	0, 30 %
	Total	704	100 %

#### 4. Pekerjaan Responden

Tabel 4. Distribusi responden berdasarkan pekerjaan

NO	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase (%)
1.	PNS/TNI/POLRI	32	4, 54 %
2.	Pegawai Swasta	208	29, 55 %
3.	Wiraswasta/Usahawan	61	8, 66 %
4.	Lainnya	403	57, 25 %
	Total	704	100 %

#### B. Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat pada UPT Puskesmas Jenawi

##### 1. Perhitungan nilai rata – rata unsur pelayanan

Tabel 5. Perhitungan nilai rata – rata unsur pelayanan

Kode Unsur Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah
Jumlah Nilai per Unsur	2.344	2.379	2.296	2.611	2.318	2.353	2.371	2.333	2.676	21. 681
NRR per Unsur	3, 33	3,379	3,261	3,709	3,293	3,342	3,368	3,314	3,801	30, 797
NRR tertimbang per Unsur	0,37	0,375	0,362	0,412	0,366	0,371	0,374	0,368	0,422	3, 42

##### 2. Nilai rata – rata unsur pelayanan

Tabel 6. Nilai rata – rata unsur pelayanan

NO	KODE	UNSUR PELAYANAN	NILAI PER UNSUR	KONVERSI NILAI
1.	U1	Persyaratan Pelayanan	3, 33	83, 25
2.	U2	Prosedur Pelayanan	3, 379	84, 47
3.	U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3, 261	81, 52
4.	U4	Kewajaran Biaya/ Tarif Pelayanan	3, 709	92, 72
5.	U5	Kesesuaian Prosedur dan Hasil Pelayanan	3, 293	82, 32
6.	U6	Kompetensi/ Kemampuan Petugas Pelayanan	3, 342	83, 55
7.	U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3, 368	84, 2

8.	U8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3, 314	82, 85
9.	U9	Penanganan Pengaduan Keluhan Pelanggan	3, 801	95, 02

## BAB IV

### PEMBAHASAN

#### A. Karakteristik Responden

##### 1. Jenis Kelamin Responden

Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 568 responden (80, 69 %) dan sisanya berjenis kelamin laki – laki sebanyak 136 responden (19, 31 %).

##### 2. Usia Responden

Sebagian besar responden berusia 30-50 tahun sebanyak 426 responden (60, 51 %) dan paling rendah berusia >50 tahun sebanyak 90 responden (12, 79 %).

##### 3. Pendidikan Responden

Sebagian besar responden berpendidikan setingkat SMA sebanyak 347 responden (49,28 %), dan responden paling rendah berpendidikan  $\geq$  S2 sebanyak 2 responden (0,30%).

##### 4. Pekerjaan Responden

Sebagian besar responden mempunyai pekerjaan Lainnya (meliputi petani, pedagang, buruh tani, tukang, pelajar/ mahasiswa, dsb ) sebanyak 403 responden (57, 25 %), dan paling sedikit responden mempunyai pekerjaan PNS/ TNI/ POLRI sebanyak 32 responden (4, 54 %)

#### B. Pembahasan Unsur Pelayanan

##### 1. Persyaratan

Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Pada survey yang dilaksanakan di UPT Puskesmas Jenawi didapatkan nilai 3, 33, dapat disimpulkan bahwa unsur ini mempunyai kinerja **baik** karena berada diantara interval nilai IKM 3, 0644 – 3, 532

##### 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Pada survey yang dilaksanakan di UPT Puskesmas Jenawi didapatkan nilai 3, 379, dapat disimpulkan bahwa unsure ini mempunyai kinerja **baik** karena berada diantara interval nilai IKM 3, 0644 – 3, 532.

##### 3. Waktu Penyelesaian

Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Pada survey yang dilaksanakan di UPT

Puskesmas Jenawi didapatkan nilai 3, 261, dapat disimpulkan bahwa unsur ini mempunyai kinerja **baik** karena berada diantara interval nilai IKM 3, 0644 – 3, 532.

4. Biaya/ Tarif Pelayanan

Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Pada survey yang dilaksanakan di UPT Puskesmas Jenawi didapatkan nilai 3, 709, dapat disimpulkan bahwa unsur ini mempunyai kinerja **sangat baik** karena berada diantara interval nilai IKM 3, 5324 - 4,00.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan yaitu kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Pada survey yang dilaksanakan di UPT Puskesmas Jenawi didapatkan nilai 3, 293, dapat disimpulkan bahwa unsur ini mempunyai kinerja **baik** karena berada diantara interval 3, 0644 - 3, 532.

6. Kompetensi Pelaksana

Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Pada survey yang dilaksanakan di UPT Puskesmas Jenawi didapatkan nilai 3, 342, dapat disimpulkan bahwa unsur ini mempunyai kinerja **baik** karena berada diantara interval nilai IKM 3, 0644 - 3, 532.

7. Perilaku Pelaksana

Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Pada survey yang dilaksanakan di UPT Puskesmas Jenawi didapatkan nilai 3,368, dapat disimpulkan bahwa unsur ini mempunyai kinerja **baik** karena berada diantara interval nilai IKM 3, 0644 – 3, 532.

8. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah peralatan dan perlengkapan yang dimiliki Puskesmas Jenawi dalam upaya mendukung pelayanan Kesehatan. Pada survey yang dilaksanakan di UPT Puskesmas Jenawi didapatkan nilai 3, 314, dapat disimpulkan bahwa unsur ini mempunyai kinerja **baik** karena berada diantara interval nilai IKM 3, 0644 – 3, 532.

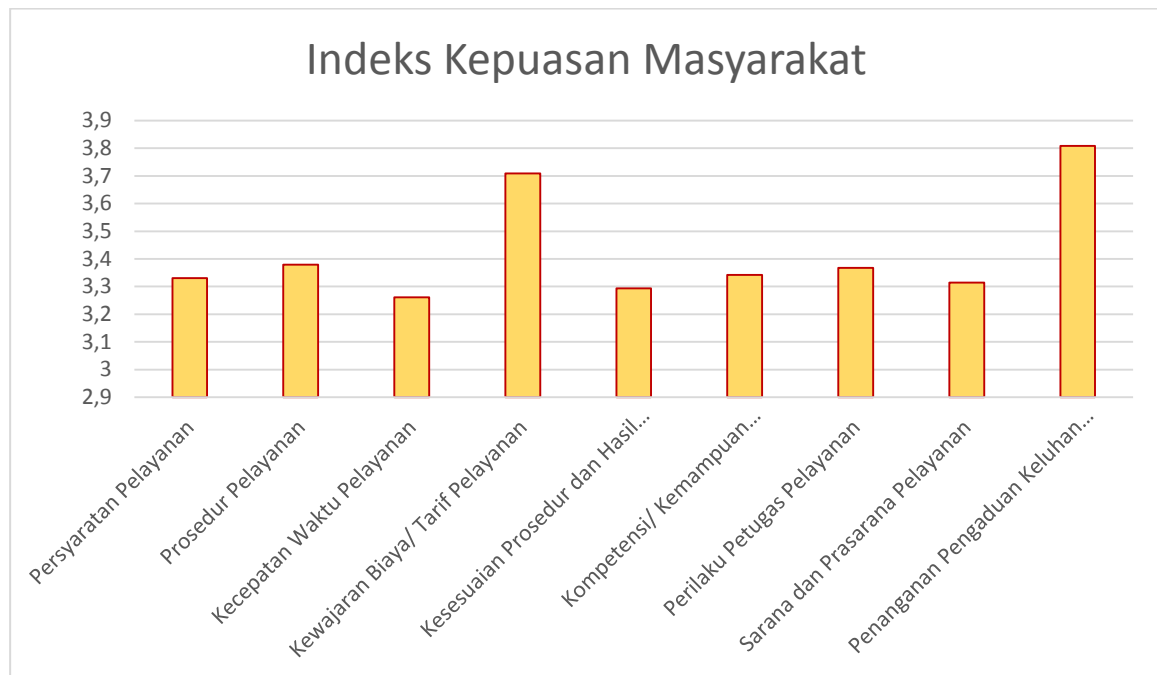
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yaitu upaya yang dilakukan Puskesmas untuk mendokumentasikan setiap pengaduan, saran dan masukan serta adanya upaya untuk memenuhi harapan masyarakat tersebut. Pada survey yang dilaksanakan di UPT Puskesmas Jenawi didapatkan nilai 3, 801, dapat disimpulkan bahwa unsur ini mempunyai kinerja **sangat baik** karena berada diantara interval nilai IKM 3, 5324 - 4,00



### C. Interpretasi Indeks Kepuasan Masyarakat

Jumlah nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,42, maka setelah di konversi dengan nilai dasar 25 diperoleh nilai konversi sebesar 85,5. Oleh karena nilai tersebut termasuk interval nilai interpretasi IKM 76,61 – 88,30 maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan di UPT Puskesmas Jenawi bernilai **baik**.



Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dituangkan dalam tabel berikut:

**RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN TAHUN 2023**

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU				PENANGGUNG JAWAB
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Kecepatan Waktu Pelayanan	Meningkatkan kompetensi pegawai dengan melakukan pelatihan/ diklat terkait profesi	v	v	v	v	PJ Mutu
		Meningkatkan kompetensi pegawai dengan melakukan in house training	v	v	v	v	PJ Admen
		Meningkatkan pemahaman dan kepatuhan dalam menjalankan prosedur yang sesuai standar dalam upaya meningkatkan kecepatan waktu pelayanan	v	v	v	v	PJ UKP PJ UKM
2	Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	Memberikan kejelasan kepada masyarakat terkait jenis pelayanan yang ada di Puskesmas melalui pengumuman di Puskesmas, melalui penyuluhan kepada masyarakat maupun melalui media sosial.	v	v	v	v	PJ Admen PJ Mutu
3	Sarana dan Prasarana Pelayanan	Meningkatkan jumlah sarana dan prasarana Puskesmas dengan melakukan pengadaan sesuai dengan standar sarpras di dalam PMK 43/ 2019	v	v	v	v	PJ Sarpras
		Melaksanakan pemeliharaan terhadap sarana dan prasaran yang telah tersedia	v	v	v	v	PJ Sarpras PJ UKM PJ UKP

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**DINAS KESEHATAN**

**KABUPATEN KARANGANYAR**

**TAHUN 2023**

**NILAI SKM**

**85, 5**

**UPT PUSKESMAS JENAWI**

**JUMLAH: 704 orang**

**JENIS KELAMIN:**

L : 136 orang

P : 568 orang

**PENDIDIKAN**

SD : 77 orang

SMP : 217 orang

SMA : 347 orang

D3 : 26 orang

S1 : 35 orang

S2 : 2 orang

Periode Survei = Jan s/d Nop 2023

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan meliputi seluruh jaringan pelayanan di UPT Puskesmas Jenawi dengan jumlah responden sebanyak 704 orang. Survey ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana tanggapan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang ada di UPT Puskesmas Jenawi, sehingga dapat dijadikan pedoman untuk perbaikan seperlunya.

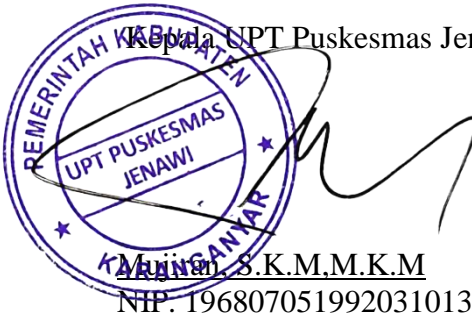
Dari hasil penilaian per unsur diperoleh hasil : Jumlah nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 3, 42 maka setelah di konversi dengan nilai dasar 25 diperoleh nilai konversi sebesar 85, 5. Oleh karena nilai nilai termasuk interval nilai interpretasi IKM 76, 61 – 88, 30, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan di UPT Puskesmas Jenawi bernilai **baik**.

#### B. Saran

Dalam survey yang dilaksanakan di UPT Puskesmas Jenawi diperoleh nilai rata-rata perunsur pelayanan **BAIK**. Untuk itu perlu upaya mempertahankan kondisi pelayanan yang sangat baik tersebut. Namun demikian akan lebih baik bagi semua karyawan di UPT Puskesmas Jenawi untuk senantiasa berusaha meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat.

Jenawi, 30 Nopember 2023

Mengetahui,

Kepala UPT Puskesmas Jenawi,  
  
M. S.K.M.M.K.M  
NIP. 196807051992031013

Ketua Tim Survei dan Penanganan

Keluhan Pelanggan,

  
Rita Eko Wardani, Amd. Keb  
NIP. 198203232003122004