
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT & AKSES



**UPT PUSKESMAS BONTANG BARAT
TAHUN 2020**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Bontang Barat Tahun 2020 dapat terselesaikan. Laporan ini menyajikan gambaran kepuasan masyarakat terhadap kinerja Puskesmas Bontang Barat di Tahun 2020.

Terima kasih kami ucapkan kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan survey di tahun ini. Disadari sepenuhnya bahwa dalam pelaksanaan maupun penyusunan masih terdapat banyak kekurangan serta kelemahan, untuk itu saran dan masukan yang bersifat membangun sangat diharapkan demi perbaikan di tahun mendatang dan semoga laporan ini dapat bermanfaat untuk kedepannya.

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	7
B. Maksud & Tujuan	8
C. Manfaat Survey	8
BAB 2 METODE SURVEI	
A. Waktu dan Tempat Survei	10
B. Populasi dan Sampel	10
C. Metode Pengumpulan dan Pengolahan	11
BAB 3 HASIL SURVEI.	
A. Identitas Responden	12
B. Hasil Survei	13
C. Kebutuhan dan Harapan Masyarakat	18
BAB 4 PENUTUP	

A. Kesimpulan	22
B. Saran	23

DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
Tabel 2. 1	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	12
Tabel 3.1	Indeks Kepuasan Terhadap Pelayanan di Puskesmas Bontang Barat Tahun 2019.....	13
Tabel 3.2	Alasan Ketikpuasan Responden Menurut Unit Pelayanan di Puskesmas Bontang Barat Tahun 2019.....	15
Tabel 3.3.	Alasan Kekurangpuasan Responden Menurut Unit Pelayanan Kesehatan Puskesmas Bontang Barat Tahun 2019.....	16
Tabel 3.4	Alasan Kepuasan Responden Menurut Unit Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bontang Barat Tahun 2019	18
Tabel 3.5	Alasan Kesangatpuasan Responden Menurut Unit Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bontang Barat Tahun 2019	19
Tabel 3.6	Kebutuhan Responden Terhadap Pelayanan Kesehatan Puskesmas Bontang Barat Tahun 2019.....	20
Tabel 3.7	Harapan Responden Terhadap Pelayanan Kesehatan Puskesmas Bontang Barat Tahun 2019	20

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
Gambar 3.1.	Pie Chart Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan Terakhir, dan Pekerjaan Utama Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Bontang Barat Tahun 2019.....	12
Gambar 3.2.	Pie Chart Hasil Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan di Puskesmas Bontang Barat Tahun 2019.....	14
Gambar 3.3.	Pie Chart Ketidakpuasan Responden Menurut Unit Pelayanan Puskesmas Bontang Barat Tahun 2019.....	14
Gambar 3.4	Pie Chart Kekurangpuasan Responden Menurut Unit Pelayanan di Puskesmas Bontang Barat Tahun 2019.....	16
Gambar 3.5.	Pie Chart Kepuasan Responden Menurut Unit Pelayanan Puskesmas Bontang Barat Tahun 2019.....	17
Gambar 3.6.	Pie Chart Kesangat puasan Responden Menurut Unit Pelayanan Puskesmas Bontang Barat Tahun 2019.....	19

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik (public reform) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Di Indonesia, upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah sejak lama dilaksanakan oleh pemerintah, antara lain melalui Inpres No. 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha. Upaya ini dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Selain itu ada juga salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Selain itu, data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. 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. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Di Indonesia ada beberapa pelayanan publik yang strategis seperti air bersih dan listrik, telepon, minyak dan gas, serta beberapa jasa transportasi seperti kereta api bus kota, kapal udara dan sebagainya. Selain itu pelayanan publik dilakukan dalam berbagai bidang melalui administrasi pemerintah atau dijalankan secara tidak profesional tidak terlihat pada keluhan masyarakat tentang buruknya pelayanan mereka, seperti terlihat pada kasus-kasus yang sudah bukan merupakan rahasia umum seperti sogokan (uang pelicin), suap dan korupsi. Oleh karena itu pelayanan publik seharusnya dimainkan oleh tenaga yang profesional dengan struktur yang lebih ramping menurut standar etika profesi yang benar, melayani dengan memiliki integritas, berperilaku adil dan jujur

serta manusiawi menjalankan tugas dengan melayani publik dengan ramah, efisien, cepat dengan tanpa prasangka atau salah urus. Namun demikian masalah yang perlu dipikirkan bahwa pelayanan publik yang kini berlangsung tidak sesuai dengan apa yang diharapkan atau dengan kata lain memiliki kesan yang buruk dan berakibat pada rusaknya tatanan kehidupan secara menyeluruh.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, memperoleh hasil faktor keandalan merupakan unsur yang penting dalam mempengaruhi penilaian pelanggan. Faktor ketanggapan merupakan unsur penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Faktor kepastian adalah menjadi faktor yang penting yang menjadikan pelanggan pada kualitas pelayanan menjadi semakin tinggi. Faktor empati merupakan menuntut kemampuan fisik perusahaan untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Faktor berwujud merupakan aspek organisasi jasa yang dengan mudah terlihat oleh konsumen. Kualitas pelayanan yang makin tinggi akan meningkatkan kepuasan pelanggannya.

Puskesmas merupakan salah satu instansi pemerintah yang berperan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan terus dituntut untuk dilakukan agar mampu memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan serta memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

Salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan melakukan survey indeks kepuasan masyarakat dengan melakukan penilaian terhadap beberapa unsur pelayanan. Data yang diperoleh, selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

B. Maksud dan Tujuan Survei

Survey indeks kepuasan masyarakat ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Bontang Barat. Adapun tujuan khusus dari pelaksanaan survey ini adalah:

1. Diperoleh data kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Bontang Barat.
2. Diperoleh kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan
4. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

C. Manfaat Survei

1. Manfaat Praktis

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi puskesmas Bontang Barat dan Dinas Kesehatan dan lembaga bersangkutan dalam hubungannya dengan jasa pelayanan.

- b. Memberikan masukan bagi ekonomi jasa dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
- c. Sebagai pengembangan kemampuan dalam melakukan survei.

2. Manfaat Teoritis

- a. Sebagai sumbangan bagi ilmu pengetahuan
- b. Sebagai bahan referensi untuk penelitian dan survei selanjutnya

BAB II

METODE SURVEI

A. Waktu dan Tempat Survei

1. Waktu

Survey dilaksanakan selama 1 bulan, yakni mulai tanggal 01 Oktober – 31 Oktober 2020

2. Tempat

Survey indeks kepuasan masyarakat ini dilaksanakan di Puskesmas Bontang Barat

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dari survei ini adalah pasien yang berobat ke Puskesmas Bontang Barat

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2006). Sampel merupakan bagian dari populasi terjangkau yang memenuhi kriteria penelitian. Dalam survei ini, pengambilan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling*, yakni pengambilan sampel yang dilakukan secara sengaja sesuai dengan persyaratan sampel yang diperlukan, sehingga yang menjadi sampel dari survei ini adalah responden yang memenuhi kriteria inklusi yang telah ditetapkan, dengan jumlah sampel sesuai dengan tabel sampel Morgan dan Krejcie sebanyak 324 sampel. Adapun kriteria inklusi dan eksklusi dalam survei ini adalah sebagai berikut:

1. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi adalah kriteria dimana subjek penelitian dapat mewakili dalam sampel penelitian yang memenuhi syarat sebagai sampel (Notoatmodjo, 2002).

Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah :

- a) Berdomisili di wilayah kerja Puskesmas Bontang Barat.
- b) Bersedia menjadi responden
- c) Berusia di atas 15 tahun.
- d) Pasien lama yang berobat di Puskesmas

2. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi merupakan kriteria dimana subjek penelitian tidak dapat mewakili sampel karena tidak memenuhi syarat sebagai sampel penelitian (Notoatmodjo, 2002). Kriteria eksklusi penelitian ini adalah responden yang tidak mengisi seluruh pertanyaan didalam kuesioner.

C. Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner kepada sejumlah responden yang dipilih dikarenakan dianggap telah memenuhi kriteria inklusi dalam penelitian ini. Kuesioner tersebut disusun dengan mengaju kepada unsur-unsur yang telah ditetapkan didalam PERMENPAN No. 14 Tahun 2017, yang meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah 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 Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

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

b. 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:

- Pada kuesioner ini setiap unsur terbagi didalam pernyataan yang berupa harapan dan kenyataan dengan membuat skoring untuk setiap alternatif jawaban berupa ‘Tidak Setuju’ diberi nilai 1, ‘Kurang Setuju’ diberi nilai 2, ‘Setuju’ diberi nilai 3, dan ‘Sangat Setuju’ diberi nilai 4.
- Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,12$$

- 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 :

IKM Unit Pelayanan X 25

Selanjutnya nilai persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2.1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Hasil survey ini selanjutnya diolah dengan bantuan program Microsoft Excel dengan hasil akhir berupa rata-rata harapan dan kenyataan yang akan ditampilkan

dalam grafik sarang laba-laba dan analisis IPA sehingga akan lebih memudahkan dalam melihat unsur yang memiliki kesenjangan tertinggi dalam harapan dan kenyataan sehingga akan lebih mudah dalam melakukan perbaikan pelayanan.

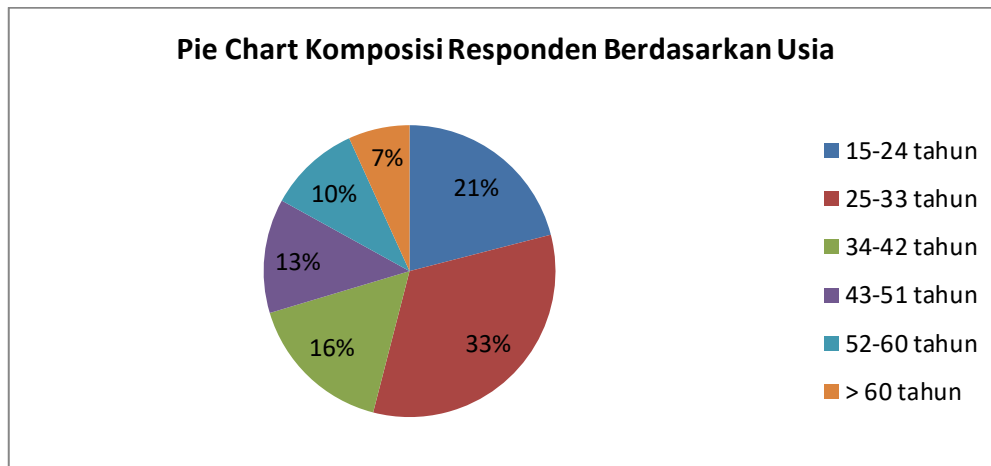
BAB III

HASIL SURVEI

A. Indetitas Responden

Sebelum melakukan analisis Survei kepuasan masyarakat, berikut merupakan deskripsi responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan.

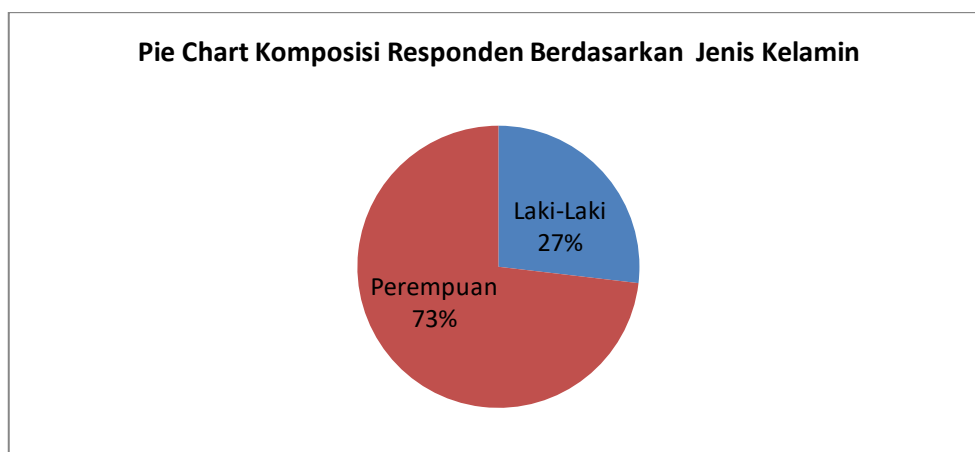
1. Presentase responden berdasarkan usia



Gambar 3.1 **Pie Chart Komposisi Responden Berdasarkan Usia**

Dari pie chart diatas dapat dilihat jumlah responden tertinggi berdasarkan usia adalah responden berusia 25 – 55 tahun dengan presentase 55%.

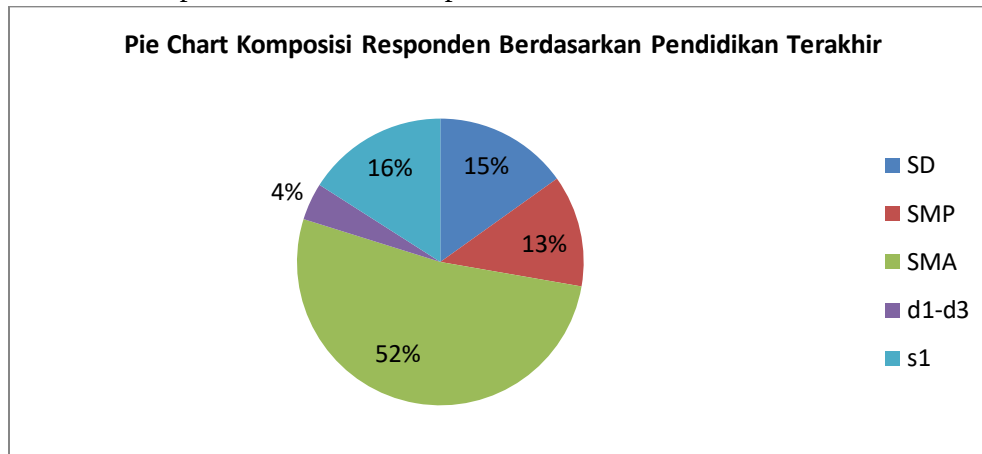
2. Presentase responden berdasarkan jenis kelamin



Gambar 3.2 **Pie Chart Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Dari pie chart diatas dapat dilihat jumlah responden tertinggi berdasarkan jenis kelamin adalah responden berjenis kelamin perempuan dengan presentase 73%.

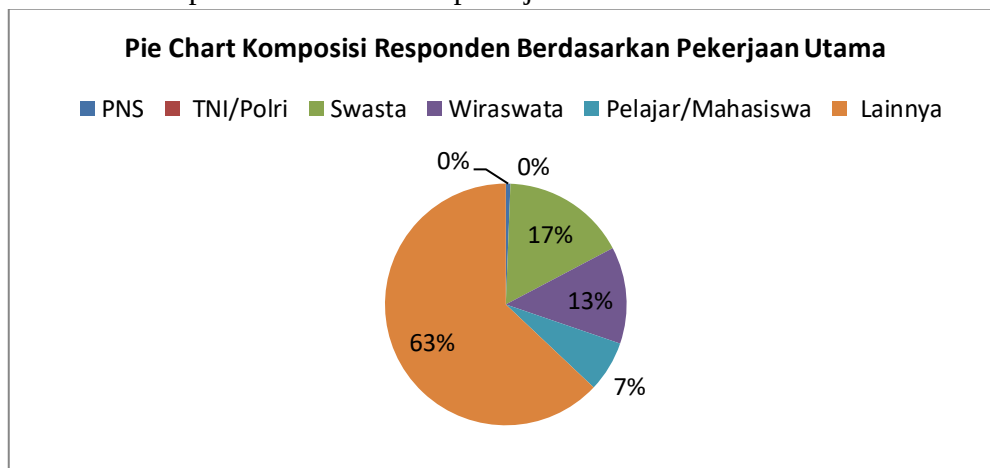
3. Presentase responden berdasarkan pendidikan terakhir



Gambar 3.3 **Pie Chart Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Dari pie chart diatas dapat dilihat jumlah responden tertinggi berdasarkan pendidikan terakhir adalah responden yang pendidikan terakhirnya SMA sebanyak 52%.

4. Presentase responden berdasarkan pekerjaan utama



Gambar 3.4 **Pie Chart Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama**

Dari pie chart diatas dapat dilihat jumlah responden tertinggi berdasarkan pekerjaan utama adalah responden yang pekerjaan utamanya adalah lainnya (ibu rumah tangga, buruh, dll) sebanyak 65%.

B. Hasil Survei

Dari keseluruhan kuesioner IKM yang terkumpul sesuai dengan jumlah responden, maka diperoleh hasil survei IKM Puskesmas Bontang Barat seperti yang tertera berikut ini:

Tabel 3.1. Indeks Kepuasan Terhadap Pelayanan di Puskesmas Bontang Barat Tahun 2020

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN	MUTU PELAYANAN
1	Persyaratan	3,15	B
2	Prosedur	3,16	B
3	Waktu pelayanan	3,17	B
4	Biaya/Tarif	3,96	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,43	B
6	Kompetensi pelayanan	3,31	B
7	Perilaku Pelaksana	3,11	B
8	Penanganan Pengaduan	3,99	A
9	Sarana dan Prasarana	3,25	B
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat = 3,39			
Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,39 x 25 = 84,75			
Mutu Pelayanan = B			
Kinerja Unit Pelayanan = Baik			

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa secara umum, indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja Puskesmas Bontang Barat menunjukkan hasil 84,75 yang termasuk kedalam katategori “ Baik”. Walaupun indeks sudah masuk pada kategori baik, namun masih dapat dilihat bahwa nilai unsur pelayanan seperti perilaku pelaksana,persyaratan, prosedur dan waktu pelayanan termasuk ke unsur dengan nilai terendah diantara seluruh unsur pelayanan.

1. Pendaftaran

- a. Tabel Indeks Kepuasan Terhadap Pelayanan Di Pendaftaran

Tabel 3.2. Indeks Kepuasan Terhadap Pelayanan di Pendaftaran Puskesmas Bontang Barat Tahun 2020

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN	MUTU PELAYANAN
1	Persyaratan	3,12	B
2	Prosedur	3,15	B
3	Waktu pelayanan	3,14	B
4	Biaya/Tarif	3,97	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,28	B
6	Kompetensi pelayanan	3,36	B
7	Perilaku Pelaksana	3,31	B
8	Penanganan Pengaduan	3,97	A
9	Sarana dan Prasarana	3,10	B
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat = 3,24			
Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,24 x 25 = 83,7			

Mutu Pelayanan = B

Kinerja Unit Pelayanan = Baik

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa secara umum, indek kepuasan masyarkat terhadap kinerja Puskesmas Bontang Barat pada pelayanan pendaftaran menunjukan hasil 84,75 yang termasuk dalam kategori “Baik”. Walaupun indeks sudah masuk pada kategori baik, namun masih dapat dilihat bahwa nilai unsur pelayanan seperti sarana dan prasarana termasuk ke unsur dengan nilai terendah diantara seluruh unsur pelayanan.

b. Kritik Dan Saran Terhadap Pelayanan Pendaftaran

Tabel 3.3. Kritik Dan Saran Terhadap Pelayanan Pendaftaran Di Puskesmas Bontang Barat Tahun 2020

No	Kritik dan Saran	Rencana Tindak Lanjut
1	Semoga diperbesar tempat pelayanannya	Gedung Puskesmas Bontang Barat masih dalam tahap renovasi
2	Lebih baik dan maju dalam pelayanan	Akan mempertahankan dan akan meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi
3	Kualitas pelayanan dan fasilitas di tingkatkan	Akan mempertahankan dan akan meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi
4	Makin ramah dan makin sabar dalam menghadapi pasien	
5	Ditingkatkan lagi pelayanan pada pendaftaran	
6	Kalau bisa nomor antrian jangan dibatasi	
7	Pelayanan bagus dan dipertahankan	Akan mempertahankan dan akan meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi
8	Semoga makin maju dan sukses	Akan mempertahankan dan akan meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi

2. Poli Umum

a. Tabel Indeks Kepuasan Terhadap Pelayanan di Poli Umum

Tabel 3.4. Indeks Kepuasan Terhadap Pelayanan di Poli Umum Puskesmas Bontang Barat Tahun 2020

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN	MUTU PELAYANAN
1	Persyaratan	3,22	B
2	Prosedur	3,20	B
3	Waktu pelayanan	3,26	B
4	Biaya/Tarif	4	A
5	Produk Spesifikasi Jenis	3,34	B

Pelayanan			
6	Kompetensi pelayanan	3,49	B
7	Perilaku Pelaksana	3,47	B
8	Penanganan Pengaduan	4	A
9	Sarana dan Prasarana	3,27	B
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat = 3,44			
Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,44 x 25 = 86			
Mutu Pelayanan = B			
Kinerja Unit Pelayanan = Baik			

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa secara umum, indek kepuasan masyarakat terhadap kinerja Puskesmas Bontang Barat pada pelayanan poli umum menunjukan hasil 86 yang termasuk dalam kategori “Baik”. Walaupun indeks sudah masuk pada kategori baik, namun masih dapat dilihat bahwa nilai unsur pelayanan seperti prosedur termasuk ke unsur dengan nilai terendah diantara seluruh unsur pelayanan.

b. Kritik Dan Saran Terhadap Pelayanan Poli Umum

**Tabel 3.5. Kritik Dan Saran Terhadap Pelayanan di Poli Umum
Puskesmas Bontang Barat Tahun 2020**

No	Kritik dan Saran	Rencana Tindak Lanjut
1	Semoga kedepannya lebih baik lagi	Akan mempertahankan dan akan meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi
2	Semoga perawatanya sehat di jauhi dari sakit	Akan di pertahankan dan petugas akan selalu menerapkan protokol kesehatan selama bertugas
3	Semoga pelayanannya semakin memuaskan	Akan mempertahankan dan akan meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi
4.	Komunikasi antara petugas dan pasien agar di perbaiki lagi (kejelasan saat memberikan konsultasi)	

Dari tabel di atas dapat dilihat hasil kritik dan saran pada pelayanan poli umum bahwa responden berharap agar kedepannya pelayanan di poli umum lebih baik lagi

C. Apotek

a. Tabel Indeks Kepuasan Terhadap Pelayanan di Apotek

**Tabel 3.6. Indeks Kepuasan Terhadap Pelayanan di Apotek
Puskesmas Bontang Barat Tahun 2020**

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN	MUTU PELAYANAN
1	Persyaratan	3,25	B
2	Prosedur	3,25	B

3	Waktu pelayanan	3,26	A
4	Biaya/Tarif	3,97	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,33	B
6	Kompetensi pelayanan	3,57	A
7	Perilaku Pelaksana	3,69	A
8	Penanganan Pengaduan	4	A
9	Sarana dan Prasarana	3,36	B
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat = 3,48			
Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,48 x 25 = 87			
Mutu Pelayanan = B			
Kinerja Unit Pelayanan = Baik			

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa secara umum, indek kepuasan masyarkat terhadap kinerja Puskesmas Bontang Barat pada pelayanan poli umum menunjukan hasil 87 yang termasuk dalam kategori “Baik”. Walaupun indeks sudah masuk pada kategori baik, namun masih dapat dilihat bahwa nilai unsur pelayanan seperti persyaratan dan prosedur termasuk ke unsur dengan nilai terendah diantara seluruh unsur pelayanan.

b. Kritik Dan Saran Terhadap Pelayanan Apotek

**Tabel 3.7. Kritik Dan Saran Terhadap Pelayanan di Apotek
Puskesmas Bontang Barat Tahun 2020**

No	Kritik Dan Saran	Rencana Tindak Lanjut
1	Semoga ke depannya lebih baik lagi dan lebih maju dalam hal apapun	Akan mempertahankan dan akan meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi
2	Keramahan dan kesopanan terhadap pasien dan ke masyarakat di pertahankan	Akan mempertahankan dan akan meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi
3	Semoga pelayanannya semakin memuaskan	Akan mempertahankan dan akan meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi
4	Semoga kedepannya lebih baik lagi dan tidak ada kendala dalam pembangunan	Akan mempertahankan dan akan meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi

Dari tabel di atas dapat dilihat hasil kritik dan saran pada pelayanan di apotek bahwa responden berharap agar kedepannya pelayanan di apotek lebih baik lagi serta maju dalam hal apapun, keramahan serta kesopanan terhadap pasien dan ke masyarakat di pertahankan, pelayanan semakin memuaskan, dan responden berharap agar pembangunan gedung berjalan lancar tanpa kendala. Rencana tindak

lanjut yang akan di lakukan adalah akan mempertahankan dan akan meningkatkan pelayanan lebih baik lagi ke pasien.

D. Poli Gigi

- a. Tabel Indeks Kepuasan Terhadap Pelayanan di Poli Gigi

**Tabel 3.8. Indeks Kepuasan Terhadap Pelayanan di Poli Gigi
Puskesmas Bontang Barat Tahun 2020**

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN	MUTU PELAYANAN
1	Persyaratan	3,1	B
2	Prosedur	3,1	B
3	Waktu pelayanan	3,1	B
4	Biaya/Tarif	3,9	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,3	B
6	Kompetensi pelayanan	3,1	B
7	Perilaku Pelaksana	3,2	B
8	Penanganan Pengaduan	4	A
9	Sarana dan Prasarana	3,4	B
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat = 3,32			
Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,32 x 25 = 83			
Mutu Pelayanan = B			
Kinerja Unit Pelayanan = Baik			

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa secara umum, indek kepuasan masyarkat terhadap kinerja Puskesmas Bontang Barat pada pelayanan poli umum menunjukan hasil 83 yang termasuk dalam kategori “Baik”. Walaupun indeks sudah masuk pada kategori baik, namun masih dapat dilihat bahwa nilai unsur pelayanan seperti persyaratan, prosedur, waktu pelayanandan kompetensi pelayanan termasuk ke unsur dengan nilai terendah diantara seluruh unsur pelayanan.

- b. Kritik Dan Saran Terhadap Pelayanan Poli Gigi

**Tabel 3.9. Kritik Dan Saran Terhadap Pelayanan di Poli Gigi
Puskesmas Bontang Barat Tahun 2020**

No	Kritik Dan Saran	Rencana Tindak Lanjut
1	Di tingkatkan lagi fasilitasnya (sarana dan prasarana)	Gedung Puskesmas Bontang Barat masih dalam tahap renovasi
2	Kedepannya lebih baik lagi	Akan mempertahankan dan akan meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi

Dari tabel di atas dapat di lihat hasil kritik dan saran pada pelayanan poli gigi, pertama responden berharap agar di tingkatkannya lagi fasilitas sarana dan prasarana

pada poli gigi dan rencana tindak lanjut dimana gedung Puskesmas Bontang Barat masih dalam tahap renovasi, kedua responden berharap agar pelayanan di poli gigi kedepannya lebih baik lagi dengan rencana tindak lanjut yang akan di lakukan adalah akan tetap mempertahankan dan akan meningkatkan pelayanan lebih baik lagi ke pasien.

E. Laboratorium

a. Tabel Indeks Kepuasan Terhadap Pelayanan di Laboratorium

**Tabel 3.10. Indeks Kepuasan Terhadap Pelayanan di Laboratorium
Puskesmas Bontang Barat Tahun 2020**

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN	MUTU PELAYANAN
1	Persyaratan	3,16	B
2	Prosedur	3,16	B
3	Waktu pelayanan	3,16	B
4	Biaya/Tarif	4	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,33	B
6	Kompetensi pelayanan	3,33	B
7	Perilaku Pelaksana	3,33	B
8	Penanganan Pengaduan	4	A
9	Sarana dan Prasarana	3,16	B
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat = 3,37			
Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,37 x 25 = 84			
Mutu Pelayanan = B			
Kinerja Unit Pelayanan = Baik			

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa secara umum, indek kepuasan masyarkat terhadap kinerja Puskesmas Bontang Barat pada pelayanan poli umum menunjukan hasil 84 yang termasuk dalam kategori “Baik”. Walaupun indeks sudah masuk pada kategori baik, namun masih dapat dilihat bahwa nilai unsur pelayanan seperti persyaratan, prosedur, waktu pelayanan dan sarana prasarana termasuk ke unsur dengan nilai terendah diantara seluruh unsur pelayanan.

b. Kritik Dan Saran Terhadap Pelayanan Laboratorium

**Tabel 3.11. Kritik Dan Saran Terhadap Pelayanan di Laboratorium
Puskesmas Bontang Barat Tahun 2020**

No	Kritik Dan Saran	Rencana Tindak Lanjut
1.	Berharap pelayanan di percepat lagi	

F. Poli KIA / KB

**Tabel 3.12. Indeks Kepuasan Terhadap Pelayanan di Poli KIA / KB
Puskesmas Bontang Barat Tahun 2020**

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN	MUTU PELAYANAN
1	Persyaratan	3,08	B

2	Prosedur	3,08	B
3	Waktu pelayanan	3,16	B
4	Biaya/Tarif	4	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,33	B
6	Kompetensi pelayanan	3,33	B
7	Perilaku Pelaksana	3,33	B
8	Penanganan Pengaduan	4	A
9	Sarana dan Prasarana	3,16	B
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat = 3,35			
Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,35 x 25 = 83			
Mutu Pelayanan = B			
Kinerja Unit Pelayanan = Baik			

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa secara umum, indek kepuasan masyarakat terhadap kinerja Puskesmas Bontang Barat pada pelayanan poli umum menunjukan hasil 83 yang termasuk dalam kategori “Baik”. Walaupun indeks sudah masuk pada kategori baik, namun masih dapat dilihat bahwa nilai unsur pelayanan seperti persyaratan dan prosedur termasuk ke unsur dengan nilai terendah diantara seluruh unsur pelayanan.

G. Poli Imunisasi

**Tabel 3.13. Indeks Kepuasan Terhadap Pelayanan di Poli Imunisasi
Puskesmas Bontang Barat Tahun 2020**

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN	MUTU PELAYANAN
1	Persyaratan	3	B
2	Prosedur	3	B
3	Waktu pelayanan	3,14	B
4	Biaya/Tarif	4	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,14	B
6	Kompetensi pelayanan	3	B
7	Perilaku Pelaksana	4	A
8	Penanganan Pengaduan	4	A
9	Sarana dan Prasarana	3	B
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat = 3,33			
Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,33 x 25 = 83			
Mutu Pelayanan = B			
Kinerja Unit Pelayanan = Baik			

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa secara umum, indek kepuasan masyarakat terhadap kinerja Puskesmas Bontang Barat pada pelayanan poli umum menunjukan hasil 83 yang termasuk dalam kategori “Baik”. Walaupun indeks sudah masuk pada kategori baik, namun masih dapat dilihat bahwa nilai unsur pelayanan seperti persyaratan, prosedur, kompetensi pelayanan dan sarana prasarana termasuk ke unsur dengan nilai terendah diantara seluruh unsur pelayanan.

H. Klinik Gizi

a. Tabel Indeks Kepuasan Terhadap Pelayanan di Klinik Gizi

**Tabel 3.14. Indeks Kepuasan Terhadap Pelayanan di Klinik Gizi
Puskesmas Bontang Barat Tahun 2020**

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN	MUTU PELAYANAN
1	Persyaratan	3	B
2	Prosedur	3	B
3	Waktu pelayanan	3	B
4	Biaya/Tarif	4	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4	A
6	Kompetensi pelayanan	3	B
7	Perilaku Pelaksana	3	B
8	Penanganan Pengaduan	4	A
9	Sarana dan Prasarana	3	B
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat = 3,3			
Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,3 x 25 = 82			
Mutu Pelayanan = B			
Kinerja Unit Pelayanan = Baik			

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa secara umum, indek kepuasan masyarkat terhadap kinerja Puskesmas Bontang Barat pada pelayanan poli umum menunjukan hasil 82 yang termasuk dalam kategori “Baik”. Walaupun indeks sudah masuk pada kategori baik, namun masih dapat dilihat bahwa nilai unsur pelayanan seperti persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, kompetensi pelayanan, perilaku pelaksana dan sarana prasarana termasuk ke unsur dengan nilai terendah diantara seluruh unsur pelayanan.

b. Kritik Dan Saran Terhadap Pelayanan di Klinik Gizi

**Tabel 3.15. Kritik Dan Saran Terhadap Pelayanan di Laboratorium
Puskesmas Bontang Barat Tahun 2020**

No	Kritik Dan Saran	Rencana Tindak Lanjut
1.	Semoga kedepannya lebih baik lagi dan di pertahankan pelayanan yang sangat ramah dan baik	Akan mempertahankan dan akan meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi

Dari tabel di atas dapat di lihat hasil kritik dan saran terhadap pelayanan di klinik gizi yaitu responden berharap agar pelayanan di klinik gizi kedepannya lebih baik lagi dan di pertahankan pelayanan yang sangat ramah dan baik. Rencana tindak lanjut yang akan dilakukan adalah pelayanan di klinik gizi akan mempertahankan dan akan meningkatkan pelayanan lebih baik lagi ke pasien.

I. Posyandu Balita

a. **Tabel Indeks Kepuasan Terhadap Pelayanan di Posyandu Balita**

**Tabel 3.16. Indeks Kepuasan Terhadap Pelayanan di Posyandu Balita
Puskesmas Bontang Barat Tahun 2020**

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN	MUTU PELAYANAN
1	Persyaratan	3,5	B
2	Prosedur	3,5	B
3	Waktu pelayanan	3,33	B
4	Biaya/Tarif	3,83	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,83	A
6	Kompetensi pelayanan	3,66	A
7	Perilaku Pelaksana	4	A
8	Penanganan Pengaduan	4	A
9	Sarana dan Prasarana	3,83	A
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat = 3,68			
Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,68 x 25 = 92			
Mutu Pelayanan = A			
Kinerja Unit Pelayanan = Sangat Baik			

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa secara umum, indek kepuasan masyarakat terhadap kinerja Puskesmas Bontang Barat pada pelayanan poli umum menunjukan hasil 92 yang termasuk dalam kategori “Sangat Baik”. Walaupun indeks sudah masuk pada kategori sangat baik, namun masih dapat dilihat bahwa nilai unsur pelayanan seperti waktu pelayanan termasuk ke unsur dengan nilai terendah diantara seluruh unsur pelayanan.

b. **Kritik Dan Saran Terhadap Pelayanan di Posyandu Balita**

**Tabel 3.17. Kritik Dan Saran Terhadap Pelayanan di Laboratorium
Puskesmas Bontang Barat Tahun 2020**

No	Kritik Dan Saran	Rencana Tindak Lanjut
1.	Semoga kedepannya lebih baik lagi	Akan mempertahankan dan akan meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi

Dari tabel di atas dapat di lihat hasil kritik dan saran terhadap pelayanan di posyandu balita yaitu responden berharap agar pelayanan di posyandu balita kedepannya lebih baik lagi dan di pertahankan pelayanan yang sangat ramah dan baik. Rencana tindak lanjut yang akan dilakukan adalah pelayanan di posyandu balita akan mempertahankan dan akan meningkatkan pelayanan lebih baik lagi ke pasien.

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dari hasil survey indeks kepuasan masyarakat yang telah dilaksanakan di Puskesmas Bontang Barat, indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja Puskesmas Bontang Barat menunjukkan hasil 87 yang termasuk kedalam kategori “Sangat Baik”. Walaupun indeks sudah masuk pada kategori sangat baik, namun masih dapat dilihat bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan termasuk ke unsur dengan nilai terendah diantara seluruh unsur pelayanan. Belum rutinnya penyampaian informasi kepada masyarakat, khususnya pasien yang berkunjung terkait dengan rencana tindak lanjut maupun hasil pelaksanaan dari rencana tindak lanjut setiap pengaduan yang diterima oleh Puskesmas dinilai merupakan salah satu faktor yang melatarbelakangi unsur tersebut menjadi unsur terendah. Rencana tindak lanjut yang akan dilakukan dalam hal ini adalah membuat jadwal rutin untuk mempublikasikan hasil dari pengaduan maupun masukan pasien, dan menginformasikannya sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

Selain hal tersebut, survey juga dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan Puskesmas di setiap poli bahwa secara umum responden merasa puas dengan pelayanan di Puskesmas, yakni sebanyak 80%. Sedangkan proporsi

untuk tingkat kepuasan sangat puas sebesar 7 % dan kurang puas sejumlah 11%. Dan sebanyak 2% responden merasa tidak puas dengan pelayanan Puskesmas.

Dari hasil identifikasi kebutuhan dan harapan yang telah dilakukan, dari tabel di atas dapat dilihat bahwa kebutuhan akan pelayanan Poli Bedah, Poli Saraf, Dokter Ortho, Poli penyakit dalam, dan Fisioterapi termasuk kedalam pelayanan PPK II menjadi kebutuhan tertinggi dari responden 100%. Hal ini menandakan bahwa masih banyak responden yang tidak mengetahui jenis-jenis pelayanan apa saja yang tersedia hanya di PPK 1 (Puskesmas) dan PPK II (Rumah Sakit). Sehingga kedepannya, sosialisasi mengenai jenis pelayanan di Puskesmas lebih di optimalkan agar masyarakat mengerti jenis pelayanan apa saja yang ada di Puskesmas.

Dari harapan masyarakat dapat dilihat bahwa harapan pelayanan lebih baik lagi merupakan harapan tertinggi dari responden yakni 54%. Sehingga rencana tindak lanjut yang akan dilakukan dalam hal ini adalah pemberian pengarahan kepada seluruh staf akan terus di tingkatkan oleh Kepala Puskesmas untuk mengingatkan dan mengarahkan petugas pelayanan agar memberikan pelayanan terbaik, terutama mengenai 5 S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) dengan memanfaatkan kegiatan apel pagi yang rutin dilaksanakan setiap minggunya.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan dan beberapa permasalahan tersebut diatas, maka berikut ini merupakan beberapa hal yang sekiranya dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Bontang Barat yang antara lain sebagai berikut :

1. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan ke masyarakat, khususnya kepada pasien maka unsur pelayanan berdasarkan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mempunyai nilai terendah perlu diperhatikan.
2. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, maka perlu adanya komitmen semua petugas, terutama dalam melaksanakan rencana tindak lanjut yang telah disusun.
3. Seluruh rencana tindak lanjut yang telah disusun sekiranya dapat dimonitoring pelaksanaannya serta dilakukan evaluasi.
4. Mengingat pentingnya peningkatan mutu pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan, maka survei IKM perlu dilakukan juga secara berkesinambungan di tahun-tahun mendatang, sehingga berdasarkan hasil survei IKM tersebut Puskesmas Bontang Barat dapat selalu melakukan perbaikan mutu pelayanannya sesuai hasil penilaian dari masyarakat.

Mengetahui,
Kepala Puskesmas Bontang Barat



dr. Fatimah Asih Winaryo
NIP. 19770517 200903 2 001