

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat diselesaikannya laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas Mpunda Tahun 2021. Pelaksanaan Survei ini berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Walikota Bima Nomor 55 Tahun 2019 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Bima.

Tujuan Survei adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil survei ini menjadi masukan yang konstruktif untuk kebijakan pelayanan ke depannya.

Demikian laporan ini dibuat atas kerja sama berbagai pihak disampaikan terima kasih.

Kota Bima, 31 Desember 2021

Kepala Puskesmas Mpunda,

NURAHDAH, Amd. Keb

NIP. 19661231 198603 2 087

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN	
A. LATAR BELAKANG .....	1
B. TUJUAN .....	1
C. METODE PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT .....	1
1. Penyiapan Bahan.....	2
2. Penetapan Responden .....	3
3. Pengolahan Data .....	3
D. TIM DAN JADWAL PELAKSANAAN SURVEI.....	4
1. Tim Pelaksana Survei .....	4
2. Waktu Pengumpulan Data / Pelaksanaan Survei.....	4
BAB II ANALISIS HASIL SURVEI UNIT LAYANAN	
A. DATA KUESIONER .....	5
1. Kuesioner.....	5
2. Bagian dari Kuesioner.....	5
3. Bentuk Jawaban .....	5
B. PERHITUNGAN.....	5
1. Perangkat Perhitungan .....	6
2. Pengujian Kualitas Data.....	6
C. DESKRIPSI HASIL ANALISIS .....	7
1. Tabulasi Data.....	7
2. Analisis Data .....	10
BAB III PENUTUP	
A. SIMPULAN .....	12
B. REKOMENDASI .....	12





# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Untuk mengetahui kinerja pelayanan publik maka pada tahap awal diperlukan adanya data yang akurat tentang penilaian atau persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Puskesmas Mpunda. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Walikota Bima Nomor 55 Tahun 2019 Tentang Pedoman Penyusunan Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Bima. Survei ini dilaksanakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan Puskesmas Mpunda. Puskesmas Mpunda melaksanakan survei sebagai acuan untuk memperbaiki pelayanan yang akan diberikan kepada seluruh komponen masyarakat. Hasil penilaian ini dapat menjadi salah satu bahan evaluasi dalam rangka upaya meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan-perubahan, terutama restrukturisasi tim strategi pelayanan.

### B. TUJUAN

Survei Kepuasan Pelanggan ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja staf Puskesmas Mpunda dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik berupa saran, harapan sekaligus komplain terhadap pelayanan yang diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan mutu pelayanan.

### C. METODE PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Metode yang digunakan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran Skala Likert. Skala Likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada skala likert respon dan diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat 9 unsur yaitu :

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

Tahapan-tahapan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terdiri dari :

## **1. Penyiapan Bahan**

### **a. Kuesioner**

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Bentuk dan isi kuesioner berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan.

#### 1) Bagian dari kuesioner terdiri dari 3 (tiga) bagian yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi nomor responden, usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

Bagian II : Identitas pencatat berisi data pencatat.

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

#### 2) Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang “tidak baik” sampai dengan “sangat baik”, dengan persepsi numerik (angka) sebagai berikut:

a) Jawaban “a” yang dikonversi menjadi angka “1” adalah nilai persepsi “tidak baik”.

b) Jawaban “b” yang dikonversi menjadi angka “2” adalah nilai persepsi “kurang baik”.

- c) Jawaban “c” yang dikonversi menjadi angka “3” adalah nilai persepsi “baik”.
- d) Jawaban “d” yang dikonversi menjadi angka “4” adalah nilai persepsi “sangat baik”.

**2. Penetapan Responden.**

Jumlah responden yang menjadi sasaran sebaran kuesioner IKM ditetapkan dengan menyesuaikan dengan jumlah masyarakat yang pernah menerima pelayanan di masing-masing Unit Kerja Pelayanan. Pengambilan responden ditentukan secara acak (random sampling), mulai dari masyarakat (penerima pelayanan) yang sedang menerima pelayanan pada saat survei ini berlangsung sampai pada masyarakat yang sudah mendapatkan pelayanan sebelum survei ini dilaksanakan.

Target kami dalam survei ini sesuai dengan jumlah responden yang dilayani oleh masing-masing unit layanan. Oleh karena itu, jumlah responden pada setiap unit Pelayanan tabel ini jumlah responden hanya 140 (seratus empat puluh) orang.

**3. Pengolahan Data**

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapatkan nilai atau IKM-nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai Rata-rata Tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$\text{BOBOT NILAI RATA-RATA TERTIMBANG} = \frac{\text{JUMLAH BOBOT}}{\text{JUMLAH UNSUR}}$$

Selanjutnya untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,111) dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{JUMLAH BOBOT}}{\text{JUMLAH UNSUR}} \times \text{NILAI PENIMBANG}$$

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 :

IKM Unit Pelayanan x 25
-------------------------

Tabel 1. 1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	2	3	4	5
1	1,0000– 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 -3,0643	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,5323	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,0000	83,31 – 100,00	A	Sangat Baik

#### D. TIM DAN JADWAL PELAKSANAAN SURVEI

##### 1. Tim Pelaksanaan Survei

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah Tim Internal Puskesmas Mpunda.

##### 2. Waktu Pengumpulan Data/ Pelaksanaan Survei

Waktu pengumpulan data / pelaksanaan survei mulai tanggal 07 Oktober 2021 sampai dengan 15 November 2021 selama jam kerja. Adapun pelaksanaan survei untuk tiap-tiap tahap dapat dilihat pada Tabel 1.3 di bawah ini.

Tabel 1. 2 Jadwal Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan

NO.	KEGIATAN	TANGGAL PELAKSANAAN
1	2	3
1	Persiapan	1 Oktober – 5 Oktober 2021
2	Pengumpulan Data/Survei IKM	7 Oktober – 15 November 2021
3	Pengolahan Data (Entri Data)	18 November – 22 November 2021
4	Penyusunan Laporan	25 November – 31 Desember 2021



## BAB II

### ANALISIS HASIL SURVEI UNIT LAYANAN

#### A. DATA KUESIONER

##### 1. Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

##### 2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

Bagian II : Identitas responden meliputi: jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, asal responden yang berguna untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh.

Bagian III : Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

##### 3. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari yang sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- a. **tidak baik** diberi nilai persepsi 1;
- b. **kurang baik** diberi nilai persepsi 2;
- c. **baik** diberi nilai persepsi 3; dan
- d. **sangat baik** diberi nilai persepsi 4.

#### B. PERHITUNGAN

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan

penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

## 1. Perangkat Perhitungan

Adapun cara yang digunakan dalam proses perhitungan data adalah

### a. Pengolahan dengan komputer

Data entri dan penghitungan survei dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base (Microsoft Excel).

### b. Pengolahan secara manual

1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 10, dimana dari 10 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survei unit pelayanan adalah sebagai berikut:

- a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk SKM unit pelayanan x 25 13 mendapatkan nilai rata-rata per pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap pertanyaan, dicarilah nilai rata-rata per unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
- b) Nilai survei pelayanan untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

## 2. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun oleh masing-masing unit penyelenggara pelayanan berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat

digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas.

### C. DESKRIPSI HASIL ANALISIS

#### 1. Tabulasi Data

Tabel 2.1. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan

#### PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : Puskesmas Mpunda  
ALAMAT :  
Tlp/Fax :

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI TIAP UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	3	3	3	3	3	4	3	3	4
6	3	3	3	3	3	3	4	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4
9	3	4	3	3	3	3	3	4	4
10	4	4	3	3	4	3	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	4	4
12	4	4	4	3	4	4	4	4	4
13	4	4	4	3	4	4	4	4	4
14	4	4	3	3	4	4	4	4	4
15	3	4	3	3	3	4	4	4	4
16	4	4	3	3	4	3	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	4	2
18	3	3	3	3	3	4	3	2	4
19	4	3	3	3	3	3	3	4	3
20	3	3	4	3	4	3	4	4	4
21	4	3	3	3	3	3	3	4	4
22	4	3	3	3	3	3	4	4	4
23	3	3	2	3	3	2	3	4	3
24	3	3	4	3	3	4	3	4	4
25	3	4	3	3	3	3	4	4	3

Jumlah

26	3	4	3	3	3	3	4	4	4
27	4	3	3	3	3	3	3	4	3
28	4	4	4	3	3	4	4	4	3
29	4	4	3	3	3	4	3	4	3
30	4	4	3	3	3	4	4	3	4
31	3	3	2	3	2	2	3	4	1
32	3	3	3	3	3	3	4	4	4
33	3	4	3	3	4	4	4	4	3
34	4	4	4	3	4	4	4	4	3
35	3	3	3	3	3	3	3	4	4
36	4	3	3	3	3	3	3	4	4
37	4	4	4	3	4	4	4	4	4
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	4	4	3	3	4	4	4	4
40	3	4	4	3	4	4	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	2
42	3	3	4	3	4	3	4	3	2
43	3	3	3	3	3	3	3	3	2
44	4	4	4	3	4	4	4	4	4
45	3	3	1	3	3	3	3	2	3
46	4	4	4	3	3	3	4	4	4
47	4	4	4	3	3	3	4	2	1
48	4	4	3	3	3	4	3	4	4
49	4	3	3	3	3	4	4	4	3
50	4	3	4	3	3	3	4	4	4
51	3	2	2	3	3	4	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	2	3	2	3	3	3	3	2	4
54	3	3	4	3	4	3	4	3	4
55	2	3	2	3	2	3	3	2	3
56	2	3	2	3	3	3	3	2	2
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	2	3
60	3	3	2	3	3	3	3	2	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	2
62	3	3	3	3	3	3	3	3	2
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	3	2	3	3	3	3	2	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	4
66	2	3	2	3	3	3	3	2	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	4	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	4
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3

73	3	3	3	4	3	3	3	3	2
74	3	3	3	3	3	3	3	3	2
75	2	3	2	3	3	3	3	2	2
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	3	2	3	2	3	3	2	2
78	3	3	3	4	3	3	3	2	2
79	2	3	3	2	3	3	3	2	4
80	3	3	3	2	3	3	3	3	4
81	3	3	4	2	3	3	3	2	4
82	2	4	3	2	3	3	3	2	3
83	3	3	3	2	3	3	3	2	3
84	3	3	3	3	4	3	7	2	4
85	2	3	3	2	2	3	3	2	3
86	3	3	3	3	3	3	3	3	4
87	3	3	3	3	3	3	3	3	4
88	2	3	3	3	2	3	3	2	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	2
90	3	4	3	4	4	3	4	3	3
91	3	3	2	4	3	3	3	3	2
92	3	2	3	3	3	3	2	2	3
93	2	3	2	3	3	3	3	2	3
94	3	3	2	4	3	3	3	2	3
95	3	3	3	4	3	3	3	2	2
96	3	3	3	4	3	3	4	3	4
97	3	3	3	4	3	3	3	2	2
98	3	3	3	4	3	3	3	3	3
99	3	3	2	3	2	3	3	2	2
100	3	3	3	4	3	3	3	3	4
101	3	2	2	3	3	2	3	2	3
102	3	3	3	3	3	3	3	2	2
103	3	3	3	3	3	3	3	2	2
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	3	3	3	3	2	4
106	3	3	3	3	3	3	3	2	2
107	2	3	2	3	3	2	3	2	3
108	4	4	4	3	3	3	3	3	4
109	4	3	4	3	4	3	3	3	4
110	4	3	3	3	4	3	3	3	4
111	4	3	3	4	3	4	3	4	4
112	4	3	3	3	3	4	3	4	4
113	4	3	4	3	3	4	3	4	4
114	3	3	4	2	3	4	3	4	4
115	3	3	4	2	3	4	3	4	4
116	3	4	4	3	4	4	3	3	4
117	4	4	4	3	3	4	3	3	4
118	4	4	4	3	3	3	4	3	3
119	4	4	4	3	3	3	4	4	3

120	4	4	4	3	3	3	4	4	3	
121	4	3	4	3	3	3	3	4	3	
122	4	3	4	3	3	3	3	4	3	
123	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
124	3	4	3	3	3	4	3	4	4	
125	3	4	3	3	3	4	3	3	4	
126	3	4	3	3	3	4	3	3	4	
127	4	4	3	34	3	4	3	4	4	
128	4	4	3	3	3	4	3	4	3	
129	4	4	4	3	3	3	3	4	3	
130	4	4	4	3	3	3	4	4	3	
131	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
132	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
133	4	3	4	3	3	3	4	3	4	
134	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
135	3	3	4	3	3	4	4	3	4	
136	3	4	4	3	3	4	4	3	4	
137	4	4	4	3	3	4	3	3	4	
138	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
139	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
140	4	4	3	3	4	3	3	3	4	
Jmlh Nilai tiap Unsur	454	461	441	459	434	451	463	438	465	
NRR tiap Unsur = Jmlh Nilai tiap Unsur / Jmlh kuesioner yang terisi	3.243	3.293	3.150	3.279	3.100	3.221	3.307	3.129	3.321	
NRR Terimbang tiap Unsur = NRR tiap Unsur x 0,111	0.36	0.3655	0.3497	0.3639	0.3441	0.3576	0.3671	0.3473	0.369	3.21662
<b>IKM Unit Pelayanan</b>	<b>8.9989</b>	<b>9.1377</b>	<b>8.7413</b>	<b>9.098</b>	<b>8.6025</b>	<b>8.9395</b>	<b>9.1773</b>	<b>8.6818</b>	<b>9.22</b>	<b>80.59</b>

Keterangan :

- U1 s/d U9 = Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai Rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jmlh NRR IKM Tertimbang
- \*\*) = IKM Unit Pelayanan x 25

### IKM UNIT PELAYANAN

Mutu Pelayanan

A ( Sangat Baik ) : 88,31-100,00

**B (Baik) : 76,61 - 88,30**

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

D ( Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

## 2. Analisis Data

Analisis Hasil survei terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Puskesmas Mpunda Tahun 2020 yaitu sebesar 78.33 dengan Mutu Pelayanan B dan kriteria Kinerja "Baik". Adapun rinciannya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2.2. Nilai Rata-rata, dan Nilai IKM Setelah Dikonversi

No.	Unsur	Nilai
1.	Nilai Rata-rata (NRR)	3.216
2.	IKM Setelah Dikonversi	80.59
3.	Mutu Pelayanan	B
4.	Kinerja Unit Layanan	Baik

Adapun rincian capaian pada masing-masing unsur dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2.3. Nilai Rata-rata Tertimbang Tiap Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai
1.	Persyaratan	4.2037
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4.2685
3.	Waktu Penyelesaian	4.0833
4.	Biaya/Tarif	4.2500
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4.0185
6.	Kompetensi Pelaksana	4.1759
7.	Perilaku Pelaksana	4.2870
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.0556
9.	Sarana dan Prasarana	4.3056

Berdasarkan hasil analisis data terhadap seluruh Unsur Pelayanan bahwa perolehan unsur Sarana dan Prasarana mendapat nilai tertinggi sebesar 4.30 dibanding seluruh Unsur Pelayanan yang lain. Unsur sarana dan prasaran yang telah memadai mempengaruhi tingginya perolehan nilai unsur tersebut. Sedangkan unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan masih paling rendah dibanding unsur lain karena pelaksanaan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan masih dianggap belum maksimal bagi penerima layanan, sehingga unsur tersebut perlu lebih diperhatikan untuk pelayanan kedepannya.



### BAB III PENUTUP

#### A. SIMPULAN

Dari hasil survei yang dilaksanakan pada tahun 2021 secara keseluruhan kualitas pelayanan Puskesmas Mpunda menghasilkan nilai baik dalam proses kinerja yang dilaksanakan oleh Puskesmas Mpunda. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Puskesmas Mpunda mencapai 80,59 yang berarti bahwa nilai IKM berada pada tingkat "B" atau kategori "Baik".

Untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat tentunya harus adanya kerjasama yang baik antar personil pelaku pelayanan yang ada di Puskesmas Mpunda. Selain itu perlu juga perhatian dari Dinas Kesehatan Kota Bima dalam hal pemenuhan kebutuhan-kebutuhan puskesmas dalam rangka peningkatan pelayanan yang sesuai kebutuhan masyarakat dimana sarana pelayanan itu berada. Semoga laporan ini dapat menjadi masukan yang berharga terutama bagi pelaku pelayanan yang ada di Puskesmas Mpunda. Dan juga dapat menjadi masukan bagi Dinas Kesehatan Kota Bima. Semoga di tahun-tahun mendatang pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat akan menjadi lebih baik dari yang sudah dilakukan selama ini.

#### B. REKOMENDASI

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan, maka saran yang akan diberikan untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanan yang ada pada Puskesmas Mpunda, sebagai berikut:

1. Pada indikator Prosedur dan Persyaratan Pelayanan, Puskesmas Mpunda telah membuat alur tata cara yang jelas dan dipasang didepan ruangan pendaftaran beserta persyaratan yang harus dilengkapi sehingga pasien mengerti dan memahami tata cara yang ada dan tidak perlu bertanya kepada petugas tentang alur prosedur tata cara pelayanan dan persyaratan pelayanan di Puskesmas Mpunda.
2. Pada Indikator kecepatan waktu pelayanan, Puskesmas Mpunda telah memiliki jumlah petugas yang cukup sehingga jumlah antrian yang panjang dapat dihindari dan pelayanan mampu diberikan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

3. Pada Indikator perilaku petugas sebaiknya memegang teguh tata nilai Puskesmas Mpunda, diterapkan pada awal membuka pelayanan sampai jam selesai pelayanan. Sebaiknya petugas yang tidak menerapkan sikap tersebut harus segera dilakukan evaluasi dengan rutin setiap bulan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Mpunda.
4. Pada Indikator sarana dan prasarana pelayanan, Puskesmas Mpunda telah memiliki ruangan pemeriksaan yang mumpuni untuk melakukan pemeriksaan pasien.
5. Kegiatan Survei Kepuasan Pelanggan perlu dilaksanakan secara rutin minimal satu kali dalam satu tahun untuk meningkatkan kinerja pelayanan dalam rangka memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.
6. Diperlukan konsistensi pemberi pelayanan di Puskesmas Mpunda untuk terus menerus meningkatkan kemampuan, keterampilan, kenyamanan, keamanan dan kelengkapan sarana dan prasarana pendukung serta mampu melaksanakan pelayanan secara transparan dan akuntabel.