



**PEMERINTAH  
KABUPATEN  
DHARMASRAYA**

# **LAPORAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (LSIKM)**

**UPT PUSKESMAS SITIUNG I JANUARI-JUNI 2025**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapkan kehadirat Allah SWT, karena dengan rahmat dan hidayahnya Laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di UPT Puskesmas Sitiung I Periode Januari - Juni Tahun 2025 dapat diselesaikan.

Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPT Puskesmas Sitiung I 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 UPT Puskesmas Sitiung I.

Terima kasih kepada masyarakat dan segenap Pegawai UPT Puskesmas Sitiung I 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.

Sitiung, Juli 2025

**KEPALA UPT PUSKESMAS SITIUNG I,**



**dr.SISYANI**



<b>KATA PENGANTAR</b>	i
<b>DAFTAR ISI</b>	ii
<b>Bab I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Maksud, Tujuan dan Sasaran	2
D. Ruang Lingkup	3
E. Waktu Pelaksanaan	3
<b>II. METODE PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b>	
A. Pengumpulan Data	4
B. Pengolahan Data	7
<b>III. HASIL SURVEY</b>	
A. Karakteristik Responden	9
B. Indeks kepuasan UPT Puskesmas Sitiung I	12
C. Rencana Tindak Lanjut	20
<b>IV PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan	22
B. Saran	22

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. 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 mengamanatkan 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 Sumber Daya Manusia**" serta upaya perbaikan kinerja layanan kesehatan secara berkelanjutan maka UPT Puskesmas Sitiung I melakukan survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan yang diberikan kepada masyarakat pada Periode Januari-Juni tahun 2025 oleh Puskesmas Sitiung I.

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*

## **B. 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;

## **C. 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 publik di UPT Puskesmas Sitiung I Periode Januari-Juni tahun 2025.

### **1.3.2. Tujuan**

Tujuan dari kegiatan ini adalah:

- a. Terukurnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di lingkup UPT Puskesmas Sitiung I
- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing-masing Program kesehatan di Puskesmas Sitiung I;
- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat atas pelayanan publik di UPT Puskesmas Sitiung I
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari masing-masing Bagian di Lingkup UPT Puskesmas Sitiung I;
- 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 UPT Puskesmas Sitiung I
3. Diperolehnya Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di UPT Puskesmas Sitiung I Periode Januari-Juni tahun 2025

## **D. 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

## **E. WAKTU PELAKSANAAN**

Survey dilaksanakan dalam dua priode yaitu pada bulan Juni 2025 dan Desember 2025 , angket diberikan kepada masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Sitiung I Kabupaten Dharmasraya.

## **BAB II**

### **METODE PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

#### **2.1. Pengumpulan Data**

Pengumpulan Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner kepada sejumlah responden yang dipilih secara acak dengan sampel responden yang ditetapkan sejumlah 375 responden yang disebar keseluruh Masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas Sitiung I dengan dasar perhitungan (sesuai dengan tabel morgan dan krejcie dimana populasi yang ditetapkan sebesar 15.000 orang sehingga didapatkan sampel sebesar 375 responden).

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.

Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

1. Kompetensi Pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
2. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

4. 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 Puskesmas Sitiung I?
  - a. Tidak sesuai
  - b. Kurang sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat sesuai
2. Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur di Puskesmas Sitiung I?
  - a. Tidak mudah
  - b. Kurang mudah
  - c. Mudah
  - d. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat saudara tentang waktu pelayanan di Puskesmas Sitiung I?
  - a. Tidak cepat
  - b. Kurang cepat
  - c. Cepat
  - d. Sangat cepat
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya di Puskesmas Sitiung I?
  - a. Sangat mahal
  - b. Cukup mahal
  - c. Murah
  - d. Gratis
5. Bagaimana pendapat saudara tentang produk layanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan di Puskesmas Sitiung I?

- a. Tidak sesuai
  - b. Kurang sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat sesuai
6. Bagaimana pendapat saudara kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di Puskesmas Sitiung I?
- a. Tidak Kompeten
  - b. Kurang kompeten
  - c. kompeten
  - d. Sangat kompeten
7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas di Puskesmas Sitiung I?
- a. Tidak ramah dan sopan
  - b. Kurang ramah dan sopan
  - c. Ramah dan sopan
  - d. Sangat ramah dan sopan
8. Bagaimana pendapat saudara tentang sarana dan prasarana di Puskesmas Sitiung I?
- a. Buruk
  - b. cukup
  - c. Baik
  - d. Sangat baik
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan di Puskesmas Sitiung I?
- a. Tidak ada
  - b. Ada tetapi tidak berfungsi
  - c. Berfungsi kurang maksimal
  - d. Dikelola dengan baik

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

Pengolahann 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 palayanan yang dikaji, setiap unsur palayanan 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 interprestasi 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 palayanan dapat dilihat pada table berikut:

Nilai persepsi	Nilai interval IKM	Nilai interval Konversi IKM	Mutu palayanan	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

- a. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan metode komputerisasi 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).
- b. Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang
- c. 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 Puskesmas Sitiung I yang beralamat di Jl. Jendral Sudirman, Jorong Karya Budaya Timur, Nagari Sungai Duo, Kecamatan Sitiung . Survey ini dilaksanakan pada bulan Juni 2023 dengan melakukan penyebaran kuesioner atau angket kepada Masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Sitiung I.

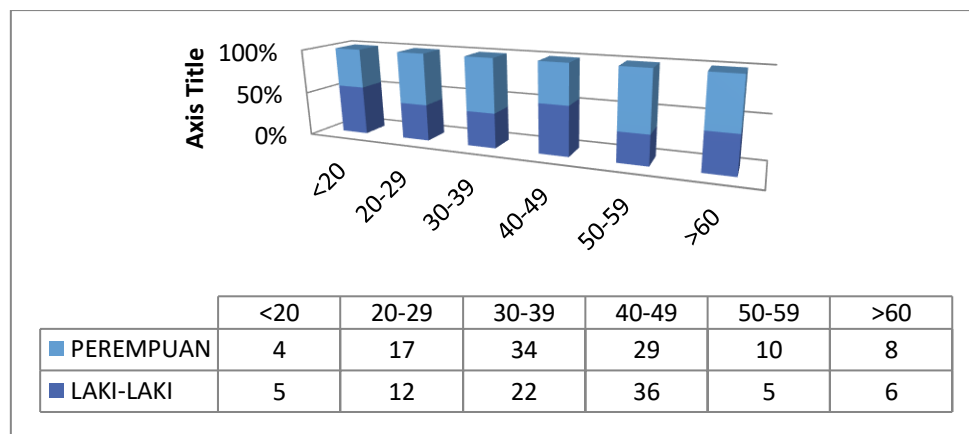
Pengukuran kepuasan masyarakat dilakukan dengan menguji 9 unsur indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat. unit penyelenggara pelayanan publik, 9 unsur 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, Puskesmas Sitiung I memberikan kuesioner kepada 187 orang responden, Adapun yang menjadi sasaran survey (responden) adalah masyarakat umum yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas Sitiung I.

#### 3.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

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

**Grafik 1 Usia Responden**

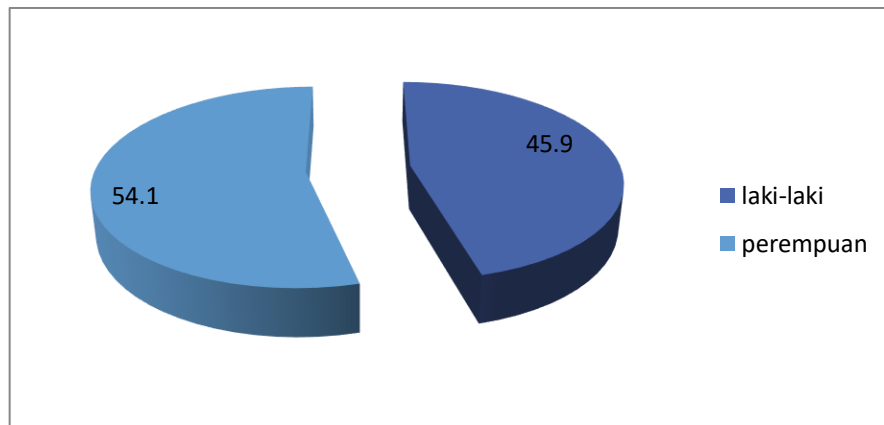


Pada grafik diatas dapat dilihat bahwa usia responden dalam survey kepuasan masyarakat UPT Puskesmas Sitiung I paling banyak pada rentang usia 40-49 tahun sebanyak 65 orang responden (34,75%), rentang usia 50-59 tahun sebanyak 15 orang responden ( 8,02 %), rentang usia >60 tahun sebanyak 14 orang responden (7,48%) sedangkan responden terendah direntang usia <20 tahun yaitu sebanyak 9 orang responden (4,81%)

### 3.1.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

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

**Grafik 2 Jenis Kelamin Responden**

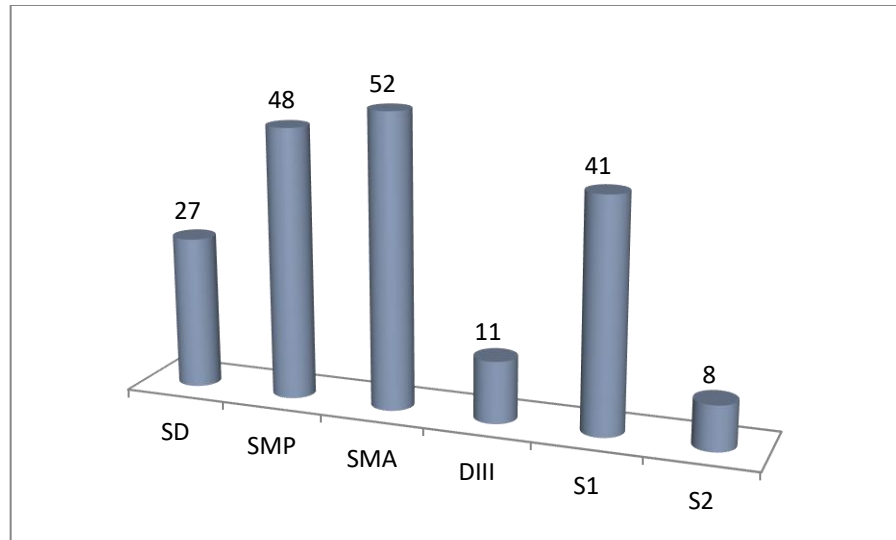


Pada grafik diatas dapat dilihat bahwa, survey kepuasan masyarakat yang disebarkan lebih dari separuh didominasi oleh perempuan yaitu sebesar 54,01%, sedangkan untuk responden laki-laki hanya 45,98% dari seluruh responden yang ada.

### 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**

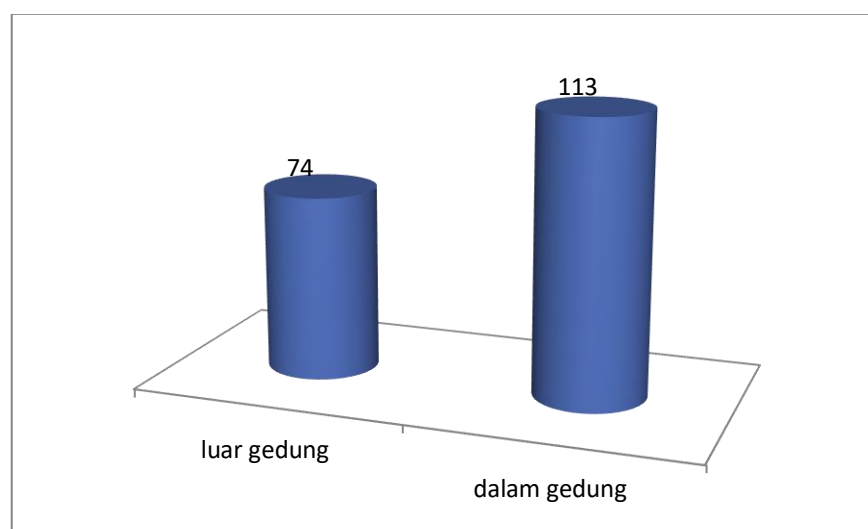


Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa, tingkat pendidikan responden terbanyak merupakan lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA) yaitu sebesar 27,8% atau sebanyak 52 orang responden, dan yang paling rendah adalah responden dengan tingkat pendidikan setara S2 yaitu sebesar 4,2 % atau hanya 8 orang responden.

#### **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 Puskesmas Sitiung I frekuensi responden berdasarkan jenis pelayanan tertinggi terdapat pada jenis pelayanan di dalam gedung sebanyak 263 orang (60,42%).

## B. Indeks Kepuasan Masyarakat

### 3.2.1 Indeks Kepuasan per Unsur Pelayanan

Dalam menentukan mutu indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan di Puskesmas Sitiung I, 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 Puskesmas Sitiung I pada bulan Desember Tahun 2023 secara keseluruhan capaian kinerja pelayanannya masuk dalam ketegori “Baik” dengan nilai konversi IKM sebesar 86,11 secara umum indeks kepuasan masyarakat berdasarkan 9 unsur pelayanan yang dilakukan meliputi:

**Tabel 1 Indeks Masing-Masing Indikator Pelayanan di Puskesmas Sitiung I**

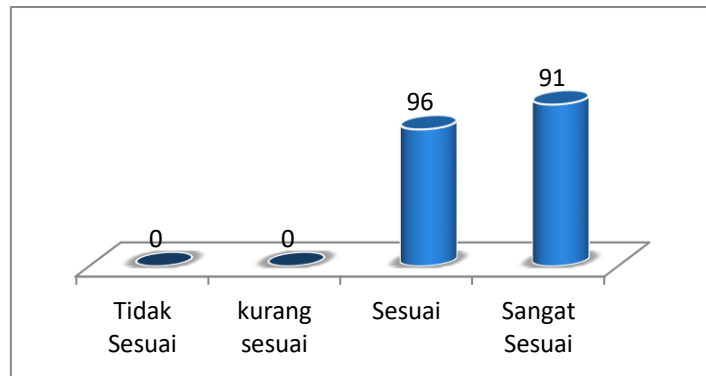
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	IKM per Unsur
U1	Persyaratan	3,49	87,25
U2	Prosedur	3,38	84,50
U3	Waktu pelayanan	3,47	86,75
U4	Biaya/tarif	3,46	86,50
U5	Produk layanan	3,62	90,50
U6	Kompetensi pelaksana	3,56	89,00
U7	Perilaku pelaksana	3,63	90,75
U8	Sarana Prasarana	3,37	84,25
U9	Penanganan Pengaduan	3,75	93,75
<b>Rata-rata tertimbang</b>		<b>3,53</b>	<b>88,13</b>

Dari grafik di atas diketahui bahwa nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Lingkungan Puskesmas Sitiung I yaitu 88,54. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertinggi yaitu pada unsur penanganan pengaduan (3,75) dan nilai terendah pada unsur sarana dan prasarana yaitu (3,37).

### 1. Persyaratan Pelayanan di Puskesmas Sitiung I

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

**Grafik 5 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden tentang Persyaratan Pelayanan di UPT Puskesmas Sitiung I**

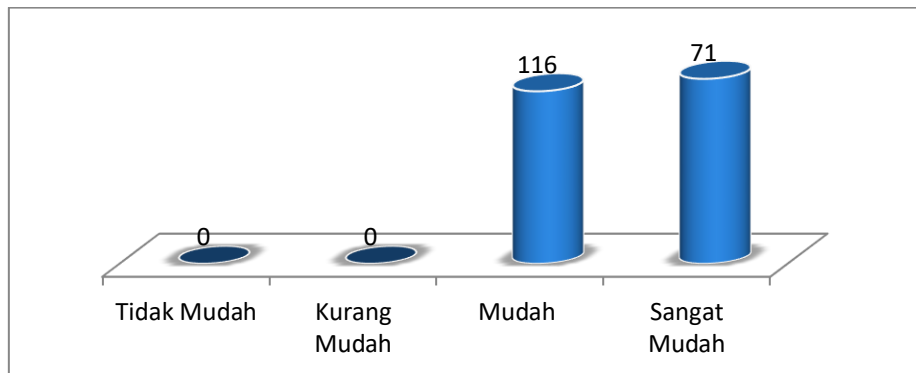


Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa, sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa persyaratan yang ditetapkan oleh UPT Puskesmas Sitiung I dalam memberikan pelayanan di UPT Puskesmas Sitiung I “sangat sesuai” dengan nilai rata-rata sebesar 3,49 dan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk unsur persyaratan sebesar 87,50 dengan kategori sangat baik.

### 2. Prosedur pelayanan di Puskesmas Sitiung I

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

**Grafik 6 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden tentang Prosedur Pelayanan di UPT Puskesmas Sitiung I**

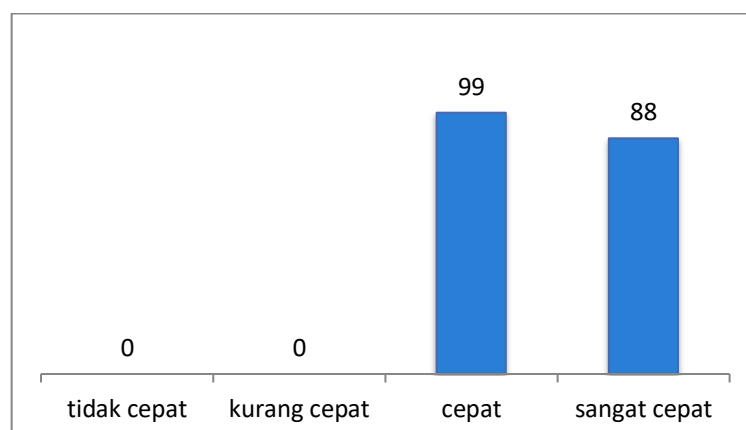


Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa, sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa prosedur pemberian pelayanan di UPT Puskesmas Sitiung I dalam kategori sangat mudah yaitu sebanyak 71 orang responden. Jika dilihat dari data Indeks Kepuasan Masyarakat untuk unsur prosedur sebesar 84,50 dengan kategori baik dengan nilai rata-rata unsur sebesar 3,38. Prosuder pelayanan di UPT Puskesmas Sitiung I telah tertuang dalam standar pelayanan Puskesmas Sitiung I.

### 3. Waktu Pelayanan di Puskesmas Sitiung I

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

**Grafik 7 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden tentang Waktu Pelayanan di UPT Puskesmas Sitiung I**

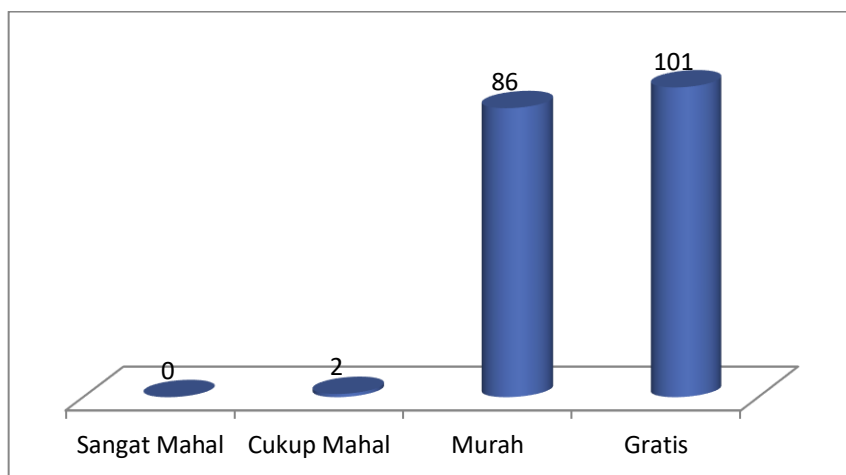


Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa, sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa waktu atau proses pemberian pelayanan di UPT Puskesmas Sitiung I dalam kategori cepat dengan jumlah responcen sebanyak 99 orang, dengan nilai rata-rata sebesar 3,47 dan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk unsur waktu pelayanan sebesar 86,75 dengan kategori baik.

#### 4. Biaya/Tarif pelayanan di Puskesmas Sitiung I

Distribusi frekuensi pendapat responden tentang biaya/tarif pelayanan di UPT Puskesmas Sitiung I dapat dilihat dari grafik dibawah ini

**Grafik 8 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden tentang Biaya/Tarif Pelayanan di UPT Puskesmas Sitiung I**

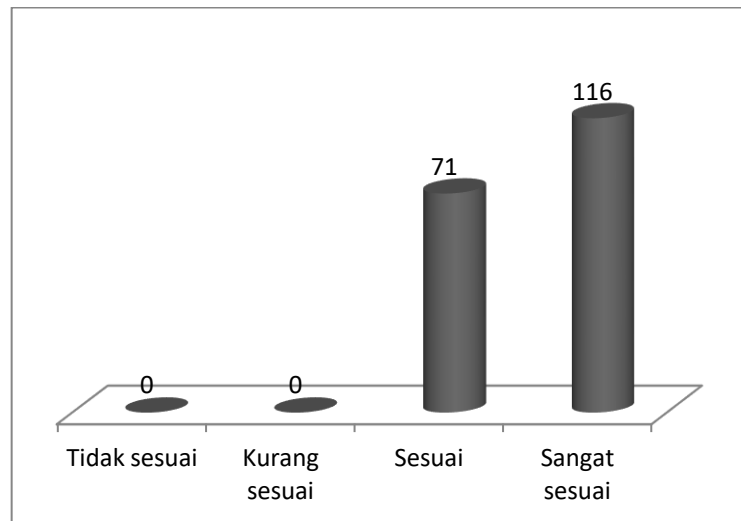


Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa, sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa biaya/tarif pelayanan di UPT Puskesmas Sitiung I dalam kategori gratis dengan jumlah responden 101 orang dan yang menyatakan mudah sebesar 86 orang. Hal ini dikarenakan UPT Puskesmas Sitiung I melayani peserta BPJS dan tidak dipungut biaya untuk setiap pelayanan. Indeks Kepuasan Masyarakat untuk unsur biaya/tarif pelayanan sebesar 86,50 dengan nilai rata rata unsur sebesar 3,46 dengan kategori baik.

## 5. Produk pelayanan di Puskesmas Sitiung I

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

**Grafik 9 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden tentang Produk Pelayanan di UPT Puskesmas Sitiung I**

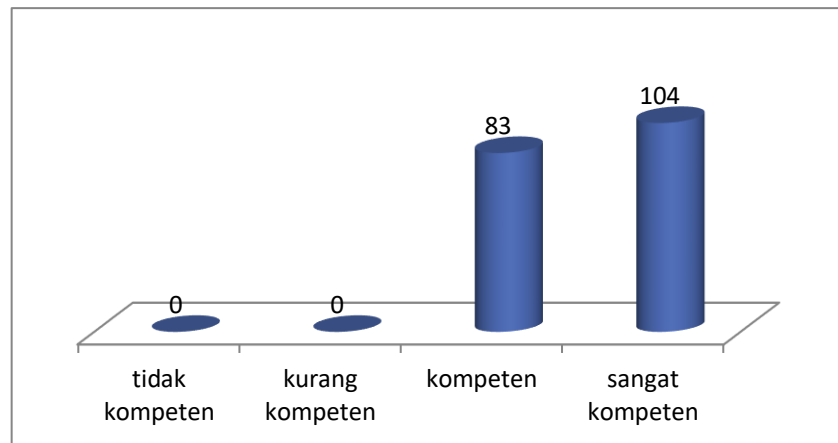


Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa, sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa produk pelayanan di UPT Puskesmas Sitiung I sangat sesuai dengan jumlah responden sebesar 116 orang dengan nilai rata-rata sebesar 3,62 dan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk unsur waktu pelayanan sebesar 90,50 dengan kategori SANGAT baik. Sedangkan responden yang menyatakan sesuai sebanyak 71 orang.

## 6. Kompetensi Pelaksana pelayanan di Puskesmas Sitiung I

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

**Grafik 10 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden tentang Kompetensi Pelaksana di UPT Puskesmas Sitiung I**

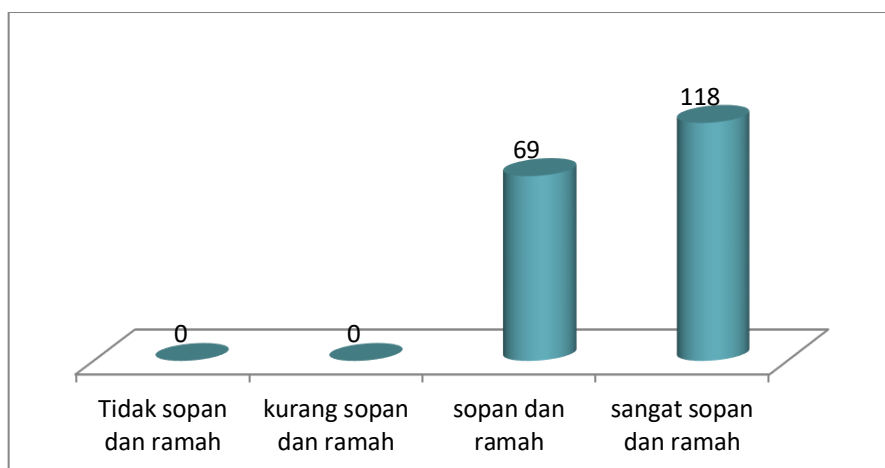


Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa, sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa kompetensi pelaksana pelayanan di UPT Puskesmas Sitiung I sudah sangat kompeten dengan jumlah responden sebesar 104 orang dan nilai rata-rata sebesar 3,56 dan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk unsur kompetensi pelaksana pelayanan sebesar 89,00 dengan kategori sangat baik. Kompetensi pelaksana di Puskesmas Sitiung I telah sesuai dengan analisis jabatan analisis beban kerja (Anjab ABK).

#### **7. Perilaku Pelaksana pelayanan di Puskesmas Sitiung I**

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

**Grafik 11 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden tentang Perilaku Pelaksana Pelayanan di UPT Puskesmas Sitiung I**

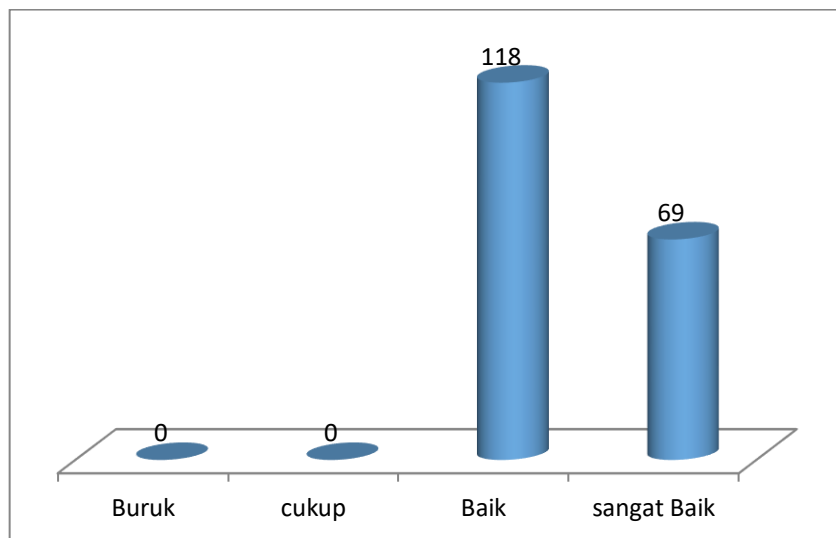


Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa, sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa Perilaku Pelaksana pelayanan di UPT Puskesmas Sitiung I sudah sesuai dengan jumlah responden yang menyatakan petugas sangat sopan dan ramah sebesar 118 orang dengan nilai rata-rata sebesar 3,63 dan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk unsur Perilaku Pelaksana pelayanan sebesar 90,75 dengan kategori sangat baik, Puskesmas Sitiung I berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat atau pengguna layanan sehingga dalam memberikan pelayanan kesehatan, personil di UPT Puskesmas Sitiung I menerapkan 7S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun, Sentuh, Sembuh).

### 8. Sarana dan prasarana di Puskesmas Sitiung I

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

**Grafik 12 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden tentang sarana dan prasarana di UPT Puskesmas Sitiung I**

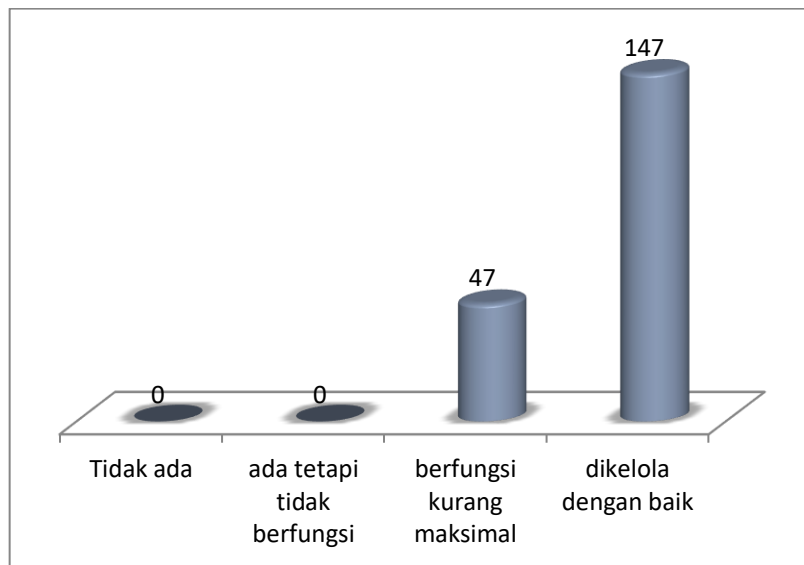


Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa, sebagian besar masyarakat menyatakan sarana dan prasarana di UPT Puskesmas Sitiung I dalam kategori baik sebesar 118 responden dengan nilai rata-rata pendapat responden sebesar 3,37 dan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk unsur sarana dan prasarana pelayanan sebesar 84,25.

## 9. Penanganan Pengaduan di Puskesmas Sitiung I

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

**Grafik 13 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden tentang Penanganan Pengaduan di UPT Puskesmas Sitiung I**



Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa, sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa Penanganan pengaduan di UPT Puskesmas Sitiung I dikelola dengan baik ini ditunjukkan dengan jumlah responden sebesar 140 yang menyatakan penanganan pengaduan dikelola dengan baik. dengan nilai rata-rata sebesar 3,75 dan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk unsur penanganan pengaduan sebesar 93,75

### 1.3 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.

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

1. Tingkatkan kebersihan
2. Tingkatkan pelayanan di Puskesmas minimal di pertahankan
3. Memuaskan
4. Fasilitasi makan untuk pasien rawat inap

**Tabel 2 Tindak Lanjut Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat  
UPT Puskesmas Sitiung I Kabupaten Dharmasraya Tahun 2024**

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	U9 : Waktu Pelayanan	Tidak ada permasalahan di penanganan pengaduan	√	√	√	√	koordinator pengaduan dan TU
2	U5 : Produk layanan	Meningkatkan promosi melalui media social tentang apa saja produk layanan di UPT Puskesmas Sitiung I	√	√	√	√	Tim Promkes
3	U7 : Prilaku	Setiap petugas menerapkan budaya kerja 5 S (Senyum,Sapa,Salam,Sopan,Santun)	√	√	√	√	Kepala Puskesmas dan Ka. Tu
4	U1 : Persyaratan pelayanan	Meningkatkan promosi melalui media social tentang apa saja persyaratan layanan di UPT Puskesmas Sitiung I	√	√	√	√	Tim Promkes

5	U6 : Kompetensi petugas	Petugas melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan SOP yang telah di tetapkan	√	√	√	√	Koordinator UKP dan UKM
6	U2 : prosedur layanan	Meningkatkan promosi melalui media social tentang apa saja prosedur layanan di UPT Puskesmas Sitiung I	√	√	√	√	Tim Promkes
7	U4 : Biaya /Tarif	Masalah pembiayaan di UPT Puskesmas Sitiung I tidak ada masalah karena telah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.	-	-	-	-	Ka.Tu
8	U4 : Kecepatan waktu pelayanan	Tidak ada masalah dengan waktu pelayanan	-	-	-	-	Ka.Tu
9	U8 : sarana dan prasarana	Menyediakan apa apa saja sarana dan prasarana yang belum lengkap di Puskesmas Sitiung 1 dengan Kerjasama dengan pemerintahan	-	-	-	-	Ka.Tu

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat disimpulkan secara umum pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh Puskesmas Sitiung I telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil survey di UPT Puskesmas Sitiung I Kabupaten Dharmasraya yang disurvei berpredikat Sangat baik dengan nilai tertinggi adalah 93,75 dan terendah adalah 84,25

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

#### **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, kepala perangkat daerah 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 secara berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan baik melalui pengiriman staf ke diklat-diklat di bidang pelayanan publik maupun pembinaan oleh pimpinan instansi;
4. 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.
5. 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.

6. 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 Sitiung I Kabupaten Dharmasraya yang dapat kami sampaikan, kami mengharapkan laporan ini dapat bermanfaat terutama untuk mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat.