

Laporan Hasil

Survei Kepuasan Masyarakat

Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
pada Puskesmas dan Labkesda
di Kota Bogor

2021



Dinas Kesehatan
Kota Bogor



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, Laporan Hasil Survei kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas dan Labkesda Kota Bogor Tahun 2021 ini dapat diselesaikan.

Penyusunan Laporan Hasil Survei kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas dan Labkesda Kota Bogor mengacu pada peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Tujuan Kegiatan Survei adalah untuk mengukur tingkat kepuasan Masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pelayanan kesehatan.

Peningkatan mutu pelayanan kesehatan menjadi sangat penting dalam keberhasilan pembangunan kesehatan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Puskesmas dan Labkesda merupakan fasilitas pemberi pelayanan publik di bawah pengelolaan Dinas Kesehatan Kota Bogor yang harus ditingkatkan mutu pelayanannya secara berkelanjutan. Oleh Karena itu Dinas Kesehatan Kota Bogor melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Masyarakat sebagai pengguna layanan dan sebagai dasar untuk peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pelayanan kesehatan.

Diharapkan laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas dan Labkesda Kota Bogor bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan menjadi referensi untuk optimalisasi pelaksanaan pelayanan kesehatan pada Puskesmas dan Labkesda di Kota Bogor, sehingga dapat mendukung pencapaian peningkatan kualitas dan kinerja prima Pemerintah Kota Bogor.

Bogor, November 2021

**KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA BOGOR**



dr. Sri Nowo Retno, MARS

NIP. 19690415 199803 2 008

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah Daerah sebagai penyedia layanan publik dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Definisi pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sesuai dengan amanat UU 25 tahun 2009 pasal 10 bahwa penyelenggara pemerintahan berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan. Pada dasarnya baik dan tidaknya kinerja suatu Pemerintah Daerah dapat diukur dari seberapa jauh kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah Kota Bogor saat ini sudah mulai memenuhi harapan masyarakat. Namun, dengan semakin meningkatnya tingkat pendidikan masyarakat maka berakibat pula pada semakin tingginya tuntutan masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Daerah, sehingga secara otomatis Pemerintah Daerah Kota Bogor pun berusaha semaksimal mungkin agar dapat mengimbangi kemajuan masyarakat. Masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial jika tidak ditindaklanjuti dapat memberikan dampak negatif pada kinerja pemerintah dan berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Dinas Kesehatan Kota Bogor merupakan penyelenggara pemerintahan di bidang kesehatan. Peningkatan mutu pelayanan kesehatan menjadi sangat penting dalam keberhasilan pembangunan kesehatan, dimana tujuan dari diselenggarakannya pembangunan kesehatan ialah meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Adapun untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan nasional tersebut, dilakukan berbagai upaya kesehatan secara menyeluruh, berjenjang dan terpadu.

Puskesmas dan Labkesda sebagai pemberi layanan publik yang dikelola oleh Dinas Kesehatan memiliki posisi yang strategis karena langsung bersentuhan dengan masyarakat dalam menyelenggarakan upaya kesehatan dasar tersebut, sehingga evaluasi kinerja pelayanan kesehatan melalui Pengukuran kepuasan masyarakat. Pada tahun 2017, diterbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, peraturan inilah yang selanjutnya menjadi pedoman yang digunakan dalam mengukur kinerja pelayanan kesehatan di Kota Bogor melalui Kegiatan Survei Kesehatan Masyarakat. Pada peraturan ini, jumlah unsur pelayanan yang menjadi inti pertanyaan yang harus diukur untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat ada 9 (sembilan) unsur, yaitu: persyaratan; sistem, mekanisme dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran dan masukan; dan sarana dan prasarana.

Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan salah satu elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu penyelenggara pelayanan publik.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
5. Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bogor

6. Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 54 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Bogor

1.3 Tujuan

Secara umum, tujuan kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap kinerja Pelayanan Kesehatan di Puskesmas dan Labkesda Kota Bogor adalah untuk mengetahui tingkat Kepuasan Masyarakat dan mengidentifikasi keluhan dan juga saran masyarakat terhadap pelayanan pada Puskesmas dan Labkesda Kota Bogor.

1.4 Manfaat

Terdapat beberapa manfaat dari pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas dan Labkesda Kota Bogor tahun 2021 ini, yang antara lain ialah:

1. Terukurnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan Puskesmas dan Labkesda Kota Bogor tahun 2021;
2. Diketahui kelemahan atau kekurangan di setiap unsur pelayanan dan elemen penyelenggaraan pelayanan Puskesmas dan Labkesda Kota Bogor tahun 2021 guna formulasi rencana kebutuhan perbaikan;
3. Teridentifikasinya keluhan dan saran masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan Puskesmas dan Labkesda Kota Bogor tahun 2021;
4. Sebagai data pendukung untuk mendorong penyelenggaraan pelayanan terhadap pelayanan yang diselenggarakan Puskesmas dan Labkesda Kota Bogor untuk menjadi lebih inovatif dan menjawab kebutuhan masyarakat;
5. Sebagai data pendukung dalam penetapan kebijakan yang terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik; serta
6. Sebagai ukuran dasar dalam menilai pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

1.5 Pelaksanaan Survei

1.4.1 Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 menjadi pedoman yang digunakan saat ini untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Data IKM tersebut selanjutnya berfungsi

sebagai sarana evaluasi terhadap unsur pelayanan sekaligus menjadi pendorong bagi setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya.

Pada peraturan ini, terdapat 9 unsur pelayanan yang menjadi inti pertanyaan yang harus diukur untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat, diantaranya yaitu:

1. Persyaratan Pelayanan;

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 pelayanan publik yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

5. Produk Layanan

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; serta

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

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah 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).

1.4.2 Waktu dan Tahapan Pelaksanaan

Waktu dan Tahapan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan yang diselenggarakan Puskesmas dan Labkesda Kota Bogor ditampilkan dalam tabel berikut ini:

Tabel 1. Waktu dan Tahapan Pelaksanaan

No	Tahapan Survei	Waktu
1	Persiapan survei - Menyusun instrumen survei - Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel - Menentukan responden	11 Oktober -13 Oktober 2021
2	Melaksanakan survei	14 Oktober – 10 November 2021
3	Mengolah hasil survei	11 November – 16 November 2021
4	Menyajikan dan melaporkan hasil.	17 November 2021

1.4.3 Sasaran dan Lokasi Survei

Sasaran pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan Puskesmas dan Labkesda mencakup masyarakat, baik yang sedang atau pernah mendapatkan pelayanan di unit pelayanan yang diselenggarakan oleh Puskesmas. Adapun sasaran tersebut didapatkan secara random mewakili setiap Puskesmas dan Labkesda di Kota Bogor.

1.4.4 Perhitungan Jumlah Responden Survei

Perhitungan jumlah sampel atau responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Kesehatan Puskesmas dan Labkesda Kota Bogor didasarkan pada data populasi berupa Jumlah total kunjungan pasien tahun 2021 dan Rata-rata jumlah kunjungan pasien per bulan.

Tabel 2. Responden Puskesmas

NAMA PUSKESMAS	JUMLAH RESPONDEN
1 BOGOR SELATAN	700
2 CIPAKU	549
3 LAWANG GINTUNG	342
4 BONDONGAN	383
5 MULYAHARJA	542
6 BOGOR TIMUR	380
7 PULO ARMYN	723
8 TEGAL GUNDIL	368
9 BOGOR UTARA	381
10 WARUNG JAMBU	905
11 BOGOR TENGAH	676
12 SEMPUR	538
13 GANG AUT	265
14 BELONG	250
15 MERDEKA	709
16 SEMPLAK	416
17 GANG KELOR	531
18 PANCASAN	718
19 PASIR MULYA	925
20 SINDANG BARANG	375
21 TANAH SAREAL	420
22 KEDUNG BADAQ	1,006
23 PONDOK RUMPUT	251
24 KAYU MANIS	669
25 MEKARWANGI	830
26 LABKESDA	379
TOTAL	14,231

1.4.5 Instrumen dan Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner elektronik kepada sampel yang dipilih secara acak. Adapun kuesioner elektronik yang dimaksud berbentuk *google form* (terlampir) yang disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik

Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan ruang lingkup utama, yakni 9 (sembilan) unsur penilaian kepuasan yang mencakup:

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

1.4.6 Pengolahan Data dan Penentuan Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Pengolahan data dalam Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan Puskesmas dan Labkesda Kota Bogor dilakukan dengan menggunakan berbagai metode, yakni:

1. Penghitungan karakteristik responden;
2. Penghitungan hasil pengisian kuesioner;
3. Penghitungan angka kepuasan pelanggan; serta
4. Mengidentifikasi keluhan dan saran responden.

Pengolahan data nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Oleh karena itu, untuk pengolahan data dilakukan dengan cara:

1. Membuat *scoring*/nilai persepsi untuk setiap alternatif jawaban sebagai berikut:
 - a. Alternatif jawaban “a” diberi nilai 1;
 - b. Alternatif jawaban “b” diberi nilai 2;
 - c. Alternatif jawaban “c” diberi nilai 3; serta
 - d. Alternatif jawaban “d” diberi nilai 4.

2. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus berikut.

$$\begin{aligned} \text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} &= \text{Jumlah Bobot/Jumlah Unsur} \\ &= 1/9 \\ &= 0,11. \end{aligned}$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

4. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut.

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

5. Selanjutnya nilai persepsi per skala likert (1-4), interval IKM, interval konversi SKM, mutu pelayanan dan juga kinerja unit pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,07 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,54 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

BAB II

HASIL DAN PEMBAHASAN

2.1 Karakteristik Responden

Terdapat 26 (dua puluh enam) unit pelayanan yang disediakan bagi masyarakat dan dinilai dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan Puskesmas dan Labkesda Kota Bogor, berikut ini tabel yang menyajikan distribusi penilaian responden berdasarkan unit pelayanan di Puskesmas dan Labkesda Kota Bogor.

1. Distribusi Responden Berdasarkan Wilayah

	NAMA PUSKESMAS	JUMLAH RESPONDEN	%
1	Puskesmas Bogor Selatan	700	4.9%
2	Puskesmas Cipaku	549	3.9%
3	Puskesmas Bondongan	342	2.4%
4	Puskesmas Lawang Gintung	383	2.7%
5	Puskesmas Bogor Timur	542	3.8%
6	Puskesmas Pulo Armin	380	2.7%
7	Puskesmas Bogor Tengah	723	5.1%
8	Puskesmas Sempur	368	2.6%
9	Puskesmas Gang Aut	381	2.7%
10	Puskesmas Belong	905	6.4%
11	Puskesmas Merdeka	676	4.8%
12	Puskesmas Semplak	538	3.8%
13	Puskesmas Pancasan	265	1.9%
14	Puskesmas Pasir Mulya	250	1.8%
15	Puskesmas Gang Kelor	709	5.0%
16	Puskesmas Sindang Barang	416	2.9%
17	Puskesmas Bogor Utara	531	3.7%
18	Puskesmas Tegal Gundil	718	5.0%
19	Puskesmas Warung Jambu	925	6.5%
20	Puskesmas Tanah Sareal	375	2.6%
21	Puskesmas Pondok Rumput	420	3.0%
22	Puskesmas Kedung Badak	1,006	7.1%
23	Puskesmas Kayu Manis	251	1.8%
24	Puskesmas Mekarwangi	669	4.7%
25	Puskesmas Mulyaharja	830	5.8%
26	Labkesda	379	2.7%
	TOTAL	14,231	100%

Berdasarkan data pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa responden yang berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat untuk menilai pelayanan yang diselenggarakan Puskesmas dan Labkesda Kota Bogor ini telah memenuhi keterwakilan dari setiap wilayah berdasarkan jumlah kunjungan masing-masing unit pelayanan.

2. Jenis Kelamin

JENIS KELAMIN	JUMLAH RESPONDEN	%
Laki-Laki	3,908	27.46%
Perempuan	10,323	72.54%
TOTAL	14,231	100%

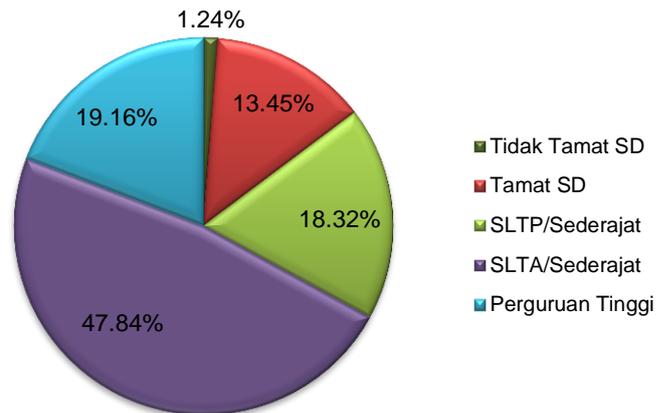
Dari data pada tabel di atas, dapat dinyatakan bahwa dari total 14.231 responden yang berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menilai pelayanan yang diselenggarakan Puskesmas dan Labkesda Kota Bogor ini, sebagian besar (72.54%) berjenis kelamin perempuan dan 27.46% adalah laki-laki.



3. Tingkat Pendidikan

PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH RESPONDEN	%
Tidak Tamat Sekolah Dasar	176	1.24%
Tamat Sekolah Dasar	1,914	13.45%
Tamat Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP)/Sederajat	2,607	18.32%
Tamat Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA)/Sederajat	6,808	47.84%
Perguruan Tinggi	2,726	19.16%
TOTAL	14,231	100%

Dari data pada tabel di atas, dapat dinyatakan bahwa dari total 14.231 responden yang berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk menilai pelayanan yang diselenggarakan Puskesmas dan Labkesda Kota Bogor ini, sebagian besar (47.84%) responden memiliki latar belakang pendidikan tamat Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA)/sederajat. Adapun sebagian besar lainnya (18.23%) memiliki latar belakang pendidikan tamat Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP)/Sederajat.



2.2 Capaian Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

2.2.1 Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unit Pelayanan

Untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Puskesmas dan Labkesda dihitung dengan mengacu pada rekapitulasi atas pengelolaan data dari kesembilan unsur pelayanan sebagaimana telah diuraikan pada bab sebelumnya. Berikut uraian capaian Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Unit Pelayanan Puskesmas.

1. Puskesmas Bogor Selatan

Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan yang diselenggarakan oleh **Puskesmas Bogor Selatan** tahun 2021 ditampilkan dalam tabel berikut ini.

NO	UNSUR PENILAIAN	JUMLAH NILAI PER UNSUR	NILAI RATA-RATA PER UNSUR	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
1	2	3	4	5	6	7
1	Persyaratan	2,214	3.16	79.07	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	2,218	3.17	79.21	B	Baik
3	Waktu	2,085	2.98	74.46	C	Kurang Baik
4	Biaya/ Tarif	2,398	3.43	85.64	B	Baik
5	Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,195	3.14	78.39	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	2,245	3.21	80.18	B	Baik

NO	UNSUR PENILAIAN	JUMLAH NILAI PER UNSUR	NILAI RATA-RATA PER UNSUR	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
7	Perilaku Petugas Pelayanan	2,234	3.19	79.79	B	Baik
8	Penanganan Saran dan Aduan	2,297	3.28	82.04	B	Baik
9	Sarana Pendukung Pelayanan	2,089	2.98	74.61	C	Kurang Baik
NILAI IKM UNIT PELAYANAN			3.17	79.27	B	Baik

Berdasarkan perhitungan dan rekapitulasi dalam tabel sebagaimana tersebut diatas, maka dapat dinyatakan bahwa Indeks Kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Bogor Selatan tahun 2021 diperoleh hasil sebagai berikut:

- Nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur pelayanan sebesar **3.17** ;
- Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **79.27** ;
- Mutu pelayanan berada pada kriteria penilaian **B (Baik)**

Unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah Unsur Biaya/ Tarif (3.43), sedangkan penilaian terendah adalah unsur Waktu dan Sarana Pendukung Pelayanan (2.98). untuk mengatasi ketidak puasan pelanggan terhadap unsur waktu dan sarana pendukung layanan, Puskesmas Bogor selatan berupaya melakukan peningkatan sosialisasi jam buka pelayanan kepada pengunjung puskesmas dan setiap karyawan perlu meningkatkan kedisiplinan dalam hal waktu dan kebersihan di lingkungan puskesmas.



Pelaksanaan SKM
Puskesmas Bogor Selatan

2. Puskesmas Cipaku

Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Cipaku tahun 2021 ditampilkan dalam tabel berikut ini.

NO	UNSUR PENILAIAN	JUMLAH NILAI PER UNSUR	NILAI RATA-RATA PER UNSUR	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
1	2	3	4	5	6	7
1	Persyaratan	1,722	3.14	78.42	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1,697	3.09	77.28	B	Baik
3	Waktu	1,578	2.87	71.86	C	Kurang Baik
4	Biaya/ Tarif	1,801	3.28	82.01	B	Baik
5	Spesifikasi Jenis Pelayanan	1,680	3.06	76.50	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	1,724	3.14	78.51	B	Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	1,705	3.11	77.64	B	Baik
8	Penanganan Saran dan Aduan	1,613	2.94	73.45	C	Kurang Baik
9	Sarana Pendukung Pelayanan	1,761	3.21	80.19	B	Baik
NILAI IKM UNIT PELAYANAN			3.09	77.32	B	Baik

Berdasarkan perhitungan dan rekapitulasi dalam tabel sebagaimana tersebut diatas, maka dapat dinyatakan bahwa Indeks Kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Cipaku tahun 2021 diperoleh hasil sebagai berikut:

- Nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur pelayanan sebesar 3.09
- Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 77.32
- Mutu pelayanan berada pada kriteria penilaian B (Baik)

Unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah Unsur Biaya/ Tarif (82.01), sedangkan penilaian terendah adalah unsur Waktu (71.86). Untuk mengatasi ketidakpuasan pelanggan terhadap unsur waktu, Puskesmas Cipaku berupaya melakukan peningkatan dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat bahwa jumlah petugas pelayanan pada saat ada kegiatan vaksinasi covid 19 terbatas dan mensosialisasikan Kembali waktu tunggu perbaikan 15 menit apabila terjadi masalah pada SIMPUS, jika dalam waktu tersebut perbaikan masih berlangsung maka sesuai SOP pengisian rekam medis dilakukan secara manual.



Pelaksanaan SKM
Puskesmas Cipaku

3. Puskesmas Bondongan

Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Bondongan tahun 2021 ditampilkan dalam tabel berikut ini.

NO	UNSUR PENILAIAN	JUMLAH NILAI PER UNSUR	NILAI RATA-RATA PER UNSUR	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
1	2	3	4	5	6	7
1	Persyaratan	1,155	3.02	75.39	C	Kurang Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1,144	2.99	74.67	C	Kurang Baik
3	Waktu	1,017	2.66	66.38	C	Kurang Baik
4	Biaya/ Tarif	1,267	3.31	82.70	B	Baik
5	Spesifikasi Jenis Pelayanan	1,152	3.01	75.20	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	1,160	3.03	75.72	C	Kurang Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	1,157	3.02	75.52	C	Kurang Baik
8	Penanganan Saran dan Aduan	1,057	2.76	68.99	C	Kurang Baik
9	Sarana Pendukung Pelayanan	1,335	3.49	87.14	B	Baik
NILAI IKM UNIT PELAYANAN			3.03	75.75	C	Kurang Baik

Berdasarkan perhitungan dan rekapitulasi dalam tabel sebagaimana tersebut diatas, maka dapat dinyatakan bahwa Indeks Kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Bondongan tahun 2021 diperoleh hasil sebagai berikut:

- Nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur pelayanan sebesar 3.03
- Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 75.75
- Mutu pelayanan berada pada kriteria penilaian C (Kurang Baik)

Unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah Unsur Sarana Pendukung Pelayanan (87.14), sedangkan penilaian terendah adalah unsur Waktu (66..38). Puskesmas Bondongan terus berupaya melakukan peningkatan pelayanan kepada masyarakat pada sebagian besar unsur dengan mempermudah prosedur pelayanan, meningkatkan disiplin waktu dari petugas, pemberian pelayanan dengan fokus pada

kebutuhan pelanggan dan upaya pemenuhan sarana prasarana melalui usulan relokasi puskesmas.

4. Puskesmas Lawang Gintung

Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Lawang Gintung tahun 2021 ditampilkan dalam tabel berikut ini.

NO	UNSUR PENILAIAN	JUMLAH NILAI PER UNSUR	NILAI RATA-RATA PER UNSUR	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
1	2	3	4	5	6	7
1	Persyaratan	1,033	3.02	75.51	C	Kurang Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1,034	3.02	75.58	C	Kurang Baik
3	Waktu	997	2.92	72.88	C	Kurang Baik
4	Biaya/ Tarif	1,157	3.38	84.58	B	Baik
5	Spesifikasi Jenis Pelayanan	1,028	3.01	75.15	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	1,063	3.11	77.70	B	Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	1,061	3.10	77.56	B	Baik
8	Penanganan Saran dan Aduan	1,084	3.17	79.24	B	Baik
9	Sarana Pendukung Pelayanan	949	2.77	69.37	C	Kurang Baik
NILAI IKM UNIT PELAYANAN			3.06	76.40	C	Kurang Baik

Berdasarkan perhitungan dan rekapitulasi dalam tabel sebagaimana tersebut diatas, maka dapat dinyatakan bahwa Indeks Kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Lawang Gintung tahun 2021 diperoleh hasil sebagai berikut:

- Nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur pelayanan sebesar 3.06
- Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 76.40
- Mutu pelayanan berada pada kriteria penilaian C (Kurang Baik)

Unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah Unsur Biaya/ Tarif (84.58), sedangkan penilaian terendah adalah unsur Sarana Pendukung Pelayanan (69.37).

5. Puskesmas Bogor Timur

Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Bogor Timur tahun 2021 ditampilkan dalam tabel berikut ini.

NO	UNSUR PENILAIAN	JUMLAH NILAI PER UNSUR	NILAI RATA-RATA PER UNSUR	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
1	2	3	4	5	6	7
1	Persyaratan	1,264	3.33	83.16	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1,255	3.30	82.57	B	Baik
3	Waktu	1,134	2.98	74.61	C	Kurang Baik
4	Biaya/ Tarif	1,236	3.25	81.32	B	Baik
5	Spesifikasi Jenis Pelayanan	1,214	3.19	79.87	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	1,254	3.30	82.50	B	Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	1,230	3.24	80.92	B	Baik
8	Penanganan Saran dan Aduan	1,370	3.61	90.13	A	Sangat Baik
9	Sarana Pendukung Pelayanan	1,182	3.11	77.76	B	Baik
NILAI IKM UNIT PELAYANAN			3.26	81.43	B	Baik

Berdasarkan perhitungan dan rekapitulasi dalam tabel sebagaimana tersebut diatas, maka dapat dinyatakan bahwa Indeks Kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Bogor Timur tahun 2021 diperoleh hasil sebagai berikut:

- Nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur pelayanan sebesar 3.26
- Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 81.43
- Mutu pelayanan berada pada kriteria penilaian B (Baik)

Unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah Unsur Penanganan Saran dan Aduan (90.13), sedangkan penilaian terendah adalah unsur Waktu (74.61). Adapun upaya yang telah dilakukan oleh Puskesmas Bogor Timur dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat dalam hal Pengaduan dan saran dilakukan melalui kotak saran, media sosial (FB, Instagram, Google) dan secara langsung saat petugas kegiatan luar gedung, dicatat dalam buku keluhan pelanggan,

dan segera ditindaklanjuti dalam rapat internal mutu Puskesmas, sedangkan untuk mengatasi ketidakpuasan pelanggan terhadap unsur waktu, Puskesmas Bogor Timur berupaya mengoptimalkan waktu pelayanan sehingga pasien tidak menunggu lama, terutama di layanan pemeriksaan dokter dan obat, dan selalu memberikan informasi tentang waktu tunggu pasien dalam mendapatkan layanan.

6. Puskesmas Pulo Armyn

Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Pulo Armyn tahun 2021 ditampilkan dalam tabel berikut ini.

NO	UNSUR PENILAIAN	JUMLAH NILAI PER UNSUR	NILAI RATA-RATA PER UNSUR	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
1	2	3	4	5	6	7
1	Persyaratan	2,226	3.08	76.97	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	2,252	3.11	77.87	B	Baik
3	Waktu	2,149	2.97	74.31	C	Kurang Baik
4	Biaya/ Tarif	2,355	3.26	81.43	B	Baik
5	Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,232	3.09	77.18	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	2,250	3.11	77.80	B	Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	2,256	3.12	78.01	B	Baik
8	Penanganan Saran dan Aduan	2,608	3.61	90.18	A	Sangat Baik
9	Sarana Pendukung Pelayanan	2,180	3.02	75.38	C	Kurang Baik
NILAI IKM UNIT PELAYANAN			3.15	78.79	B	Baik

Berdasarkan perhitungan dan rekapitulasi dalam tabel sebagaimana tersebut diatas, maka dapat dinyatakan bahwa Indeks Kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Pulo Armyn tahun 2021 diperoleh hasil sebagai berikut:

- Nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur pelayanan sebesar 3.15
- Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 78.79
- Mutu pelayanan berada pada kriteria penilaian B (Baik)

Unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah Unsur Penanganan Saran dan Aduan (90.81), sedangkan penilaian terendah adalah unsur Waktu (74.31). Untuk mengatasi ketidakpuasan pelanggan terhadap unsur waktu, Puskesmas Pulo Armyn berupaya melakukan peningkatan kedisiplinan dalam penerapan SOP waktu layanan.

7. Puskesmas Bogor Tengah

Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Bogor Tengah tahun 2021 ditampilkan dalam tabel berikut ini.

NO	UNSUR PENILAIAN	JUMLAH NILAI PER UNSUR	NILAI RATA-RATA PER UNSUR	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
1	2	3	4	5	6	7
1	Persyaratan	2,129	3.15	78.74	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	2,117	3.13	78.29	B	Baik
3	Waktu	2,053	3.04	75.92	C	Kurang Baik
4	Biaya/ Tarif	2,231	3.30	82.51	B	Baik
5	Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,081	3.08	76.96	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	2,090	3.09	77.29	B	Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	2,179	3.22	80.58	B	Baik
8	Penanganan Saran dan Aduan	2,536	3.75	93.79	A	Sangat Baik
9	Sarana Pendukung Pelayanan	2,143	3.17	79.25	B	Baik
NILAI IKM UNIT PELAYANAN			3.21	80.37	B	Baik

Berdasarkan perhitungan dan rekapitulasi dalam tabel sebagaimana tersebut diatas, maka dapat dinyatakan bahwa Indeks Kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Bogor Tengah tahun 2021 diperoleh hasil sebagai berikut:

- Nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur pelayanan sebesar 3.21
- Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 80.37
- Mutu pelayanan berada pada kriteria penilaian B (Baik)

Unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah Unsur Penanganan Saran dan Aduan (93.79), sedangkan penilaian terendah adalah unsur Waktu (75.92).

8. Puskesmas Sempur

Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Sempur tahun 2021 ditampilkan dalam tabel berikut ini.

NO	UNSUR PENILAIAN	JUMLAH NILAI PER UNSUR	NILAI RATA-RATA PER UNSUR	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
1	2	3	4	5	6	7
1	Persyaratan	1,774	3.30	82.43	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1,764	3.28	81.97	B	Baik
3	Waktu	1,698	3.16	78.90	B	Baik
4	Biaya/ Tarif	1,793	3.33	83.32	B	Baik
5	Spesifikasi Jenis Pelayanan	1,729	3.21	80.34	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	1,786	3.32	82.99	B	Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	1,797	3.34	83.50	B	Baik
8	Penanganan Saran dan Aduan	1,730	3.22	80.39	B	Baik
9	Sarana Pendukung Pelayanan	2,008	3.73	93.31	A	Sangat Baik
NILAI IKM UNIT PELAYANAN			3.32	83.02	B	Baik

Berdasarkan perhitungan dan rekapitulasi dalam tabel sebagaimana tersebut diatas, maka dapat dinyatakan bahwa Indeks Kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Sempur tahun 2021 diperoleh hasil sebagai berikut:

- Nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur pelayanan sebesar 3.32
- Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 83.02
- Mutu pelayanan berada pada kriteria penilaian B (Baik)

Unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah Unsur Sarana Pendukung Pelayanan (93.31), sedangkan penilaian terendah adalah unsur Waktu (78.90). Adapun upaya untuk meningkatkan

kepuasan pelanggan dalam penyelesaian masalah kecepatan pelayanan antara lain:

1. Meningkatkan kapasitas dan keterampilan petugas kesehatan dan administrasi pelayanan di puskesmas Sempur, sehingga dapat menyesuaikan dengan penerapan simpus.
2. Pengusulan tambahan tenaga kesehatan dan administrasi kepada Dinas Kesehatan Kota Bogor
3. Meningkatkan kapasitas sarana penunjang di puskesmas Sempur seperti penambahan komputer di bagian pendaftaran

9. Puskesmas Gang Aut

Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Gang Aut tahun 2021 ditampilkan dalam tabel berikut ini.

NO	UNSUR PENILAIAN	JUMLAH NILAI PER UNSUR	NILAI RATA-RATA PER UNSUR	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
1	2	3	4	5	6	7
1	Persyaratan	925	3.49	87.26	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	933	3.52	88.02	B	Baik
3	Waktu	896	3.38	84.53	B	Baik
4	Biaya/ Tarif	915	3.45	86.32	B	Baik
5	Spesifikasi Jenis Pelayanan	916	3.46	86.42	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	936	3.53	88.30	A	Sangat Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	927	3.50	87.45	B	Baik
8	Penanganan Saran dan Aduan	870	3.28	82.08	B	Baik
9	Sarana Pendukung Pelayanan	999	3.77	94.25	A	Sangat Baik
NILAI IKM UNIT PELAYANAN			3.49	87.25	B	Baik

Berdasarkan perhitungan dan rekapitulasi dalam tabel sebagaimana tersebut diatas, maka dapat dinyatakan bahwa Indeks Kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Gang Aut tahun 2021 diperoleh hasil sebagai berikut:

- a. Nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur pelayanan sebesar 3.49
- b. Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 87.25
- c. Mutu pelayanan berada pada kriteria penilaian B (Baik)

Unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah Unsur Penanganan Saran dan Aduan (82.08), sedangkan penilaian terendah adalah unsur Sarana Pendukung Pelayanan (94.25). Adapun upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Puskesmas Gang Aut berkoordinasi dengan Dinas Kesehatan untuk pembangunan gedung pada tahun 2022, dan mengkapi sarana prasarana seperti kursi untuk ruang tunggu dan ruangan poli gigi.

10. Puskesmas Belong

Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Belong tahun 2021 ditampilkan dalam tabel berikut ini.

NO	UNSUR PENILAIAN	JUMLAH NILAI PER UNSUR	NILAI RATA-RATA PER UNSUR	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
1	2	3	4	5	6	7
1	Persyaratan	836	3.34	83.60	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	809	3.24	80.90	B	Baik
3	Waktu	724	2.90	72.40	C	Kurang Baik
4	Biaya/ Tarif	857	3.43	85.70	B	Baik
5	Spesifikasi Jenis Pelayanan	832	3.33	83.20	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	795	3.18	79.50	B	Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	799	3.20	79.90	B	Baik
8	Penanganan Saran dan Aduan	735	2.94	73.50	C	Kurang Baik
9	Sarana Pendukung Pelayanan	895	3.58	89.50	A	Sangat Baik
NILAI IKM UNIT PELAYANAN			3.24	80.91	B	Baik

Berdasarkan perhitungan dan rekapitulasi dalam tabel sebagaimana tersebut diatas, maka dapat dinyatakan bahwa Indeks Kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Belong tahun 2021 diperoleh hasil sebagai berikut:

- Nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur pelayanan sebesar 3.24
- Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 80.91
- Mutu pelayanan berada pada kriteria penilaian B (Baik)



Sosialisasi Pelaksanaan SKM Puskesmas Belong

Unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah Unsur Sarana Pendukung Pelayanan (89.50), sedangkan penilaian terendah adalah unsur Waktu (72.40). Untuk mengatasi ketidakpuasan

pelanggan terhadap unsur waktu, staf puskesmas Belong berkomitmen untuk lebih disiplin dan di monitoring oleh tim audit internal puskesmas sesuai dengan jam pembukaan pelayanan dan mempercepat waktu pelayanan dengan menambah jumlah dokter yang memeriksa sehingga waktu pelayanan dapat lebih cepat sesuai dengan harapan pasien.

11. Puskesmas Merdeka

Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Merdeka tahun 2021 ditampilkan dalam tabel berikut ini.

NO	UNSUR PENILAIAN	JUMLAH NILAI PER UNSUR	NILAI RATA-RATA PER UNSUR	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
1	2	3	4	5	6	7
1	Persyaratan	2,282	3.22	80.47	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	2,269	3.20	80.01	B	Baik
3	Waktu	2,147	3.03	75.71	C	Kurang Baik
4	Biaya/ Tarif	2,299	3.24	81.06	B	Baik
5	Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,229	3.14	78.60	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	2,251	3.17	79.37	B	Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	2,263	3.19	79.80	B	Baik
8	Penanganan Saran dan Aduan	2,231	3.15	78.67	B	Baik
9	Sarana Pendukung Pelayanan	2,210	3.12	77.93	B	Baik
NILAI IKM UNIT PELAYANAN			3.16	79.07	B	Baik

Berdasarkan perhitungan dan rekapitulasi dalam tabel sebagaimana tersebut diatas, maka dapat dinyatakan bahwa Indeks Kepuasan

masyarakat terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Merdeka tahun 2021 diperoleh hasil sebagai berikut:

- a. Nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur pelayanan sebesar 3.16
- b. Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 79.07
- c. Mutu pelayanan berada pada kriteria penilaian B (Baik)

Unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah Unsur Biaya/ Tarif (81.06), sedangkan penilaian terendah adalah unsur Waktu (75.71). Rendahnya tingkat kepuasan pada unsur waktu disebabkan oleh kondisi pandemi sehingga tenaga kesehatan yang melayani tidak sesuai dengan jumlah pasien, upaya dilakukan dengan melakukan edukasi kepada pasien.

12. Puskesmas Semplak

Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Semplak tahun 2021 ditampilkan dalam tabel berikut ini.

NO	UNSUR PENILAIAN	JUMLAH NILAI PER UNSUR	NILAI RATA-RATA PER UNSUR	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
1	2	3	4	5	6	7
1	Persyaratan	1,303	3.13	78.31	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1,307	3.14	78.55	B	Baik
3	Waktu	1,167	2.81	70.13	C	Kurang Baik
4	Biaya/ Tarif	1,403	3.37	84.31	B	Baik
5	Spesifikasi Jenis Pelayanan	1,289	3.10	77.46	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	1,307	3.14	78.55	B	Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	1,333	3.20	80.11	B	Baik
8	Penanganan Saran dan Aduan	1,446	3.48	86.90	B	Baik
9	Sarana Pendukung Pelayanan	1,237	2.97	74.34	C	Kurang Baik
NILAI IKM UNIT PELAYANAN			3.15	78.74	B	Baik

Berdasarkan perhitungan dan rekapitulasi dalam tabel sebagaimana tersebut diatas, maka dapat dinyatakan bahwa Indeks Kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Semplak tahun 2021 diperoleh hasil sebagai berikut:

- a. Nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur pelayanan sebesar 3.15
- b. Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 78.74
- c. Mutu pelayanan berada pada kriteria penilaian B (Baik)

Unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah Unsur Penanganan Saran dan Aduan (86.90), sedangkan penilaian terendah adalah unsur Waktu (70.13), untuk mengatasi ketidakpuasan pelanggan terhadap unsur waktu Puskesmas Semplak berupaya mengajukan penambahan tenaga dokter umum untuk mempercepat pelayanan pemeriksaan pasien dan berkoordinasi dengan penanggung jawab SIMPUS Dinas Kesehatan apabila terjadi masalah jaringan.

13. Puskesmas Pancasan

Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Pancasan tahun 2021 ditampilkan dalam tabel berikut ini.

NO	UNSUR PENILAIAN	JUMLAH NILAI PER UNSUR	NILAI RATA-RATA PER UNSUR	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
1	2	3	4	5	6	7
1	Persyaratan	2,172	3.03	75.63	C	Kurang Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	2,170	3.02	75.56	C	Kurang Baik
3	Waktu	2,080	2.90	72.42	C	Kurang Baik
4	Biaya/ Tarif	2,574	3.58	89.62	A	Sangat Baik
5	Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,168	3.02	75.49	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	2,198	3.06	76.53	B	Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	2,198	3.06	76.53	B	Baik
8	Penanganan Saran dan Aduan	2,055	2.86	71.55	C	Kurang Baik
9	Sarana Pendukung Pelayanan	2,683	3.74	93.42	A	Sangat Baik
NILAI IKM UNIT PELAYANAN			3.14	78.53	B	Baik

Berdasarkan perhitungan dan rekapitulasi dalam tabel sebagaimana tersebut diatas, maka dapat dinyatakan bahwa Indeks Kepuasan

masyarakat terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Pancasan tahun 2021 diperoleh hasil sebagai berikut:

- a. Nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur pelayanan sebesar 3.14
- b. Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 78.53
- c. Mutu pelayanan berada pada kriteria penilaian B (Baik)



Pelaksanaan SKM
Puskesmas Pancasan

Unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah Unsur Biaya/ Tarif (89.62), sedangkan penilaian terendah adalah unsur Penanganan saran dan aduan (71.55).

14. Puskesmas Pasir Mulya

Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Pasir Mulya tahun 2021 ditampilkan dalam tabel berikut ini.

NO	UNSUR PENILAIAN	JUMLAH NILAI PER UNSUR	NILAI RATA-RATA PER UNSUR	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
1	2	3	4	5	6	7
1	Persyaratan	2,875	3.11	77.70	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	2,873	3.11	77.65	B	Baik
3	Waktu	2,688	2.91	72.65	C	Kurang Baik
4	Biaya/ Tarif	2,931	3.17	79.22	B	Baik
5	Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,821	3.05	76.24	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	2,903	3.14	78.46	B	Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	2,905	3.14	78.51	B	Baik
8	Penanganan Saran dan Aduan	2,749	2.97	74.30	C	Kurang Baik
9	Sarana Pendukung Pelayanan	3,240	3.50	87.57	B	Baik
NILAI IKM UNIT PELAYANAN			3.12	78.03	B	Baik

Berdasarkan perhitungan dan rekapitulasi dalam tabel sebagaimana tersebut diatas, maka dapat dinyatakan bahwa Indeks Kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Pasir Mulya tahun 2021 diperoleh hasil sebagai berikut:

- a. Nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur pelayanan sebesar 3.12
- b. Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 78.03
- c. Mutu pelayanan berada pada kriteria penilaian B (Baik)

Unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah Unsur Sarana Pendukung Pelayanan (87.57), sedangkan penilaian terendah adalah unsur Waktu (72.65), untuk mengatasi ketidak puasan pelanggan terhadap unsur waktu Puskesmas Pasir Mulya akan menambah petugas khusus untuk mencetak rujukan BPJS dan menyediakan pendaftaran online sehingga mengurangi antrian pendaftaran online.

15. Puskesmas Gang Kelor

Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Gang Kelor tahun 2021 ditampilkan dalam tabel berikut ini.

NO	UNSUR PENILAIAN	JUMLAH NILAI PER UNSUR	NILAI RATA-RATA PER UNSUR	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
1	2	3	4	5	6	7
1	Persyaratan	1,640	3.09	77.21	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1,617	3.05	76.13	C	Kurang Baik
3	Waktu	1,486	2.80	69.96	C	Kurang Baik
4	Biaya/ Tarif	1,730	3.26	81.45	B	Baik
5	Spesifikasi Jenis Pelayanan	1,594	3.00	75.05	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	1,617	3.05	76.13	C	Kurang Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	1,617	3.05	76.13	C	Kurang Baik
8	Penanganan Saran dan Aduan	1,485	2.80	69.92	C	Kurang Baik
9	Sarana Pendukung Pelayanan	1,731	3.26	81.50	B	Baik
NILAI IKM UNIT PELAYANAN			3.04	75.94	C	Kurang Baik

Berdasarkan perhitungan dan rekapitulasi dalam tabel sebagaimana tersebut diatas, maka dapat dinyatakan bahwa Indeks Kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Gang Kelor tahun 2021 diperoleh hasil sebagai berikut:

- a. Nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur pelayanan sebesar 3.04
- b. Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 75.94
- c. Mutu pelayanan berada pada kriteria penilaian C (Kurang Baik)

Unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah Unsur Sarana Pendukung Pelayanan (81.50), sedangkan penilaian terendah adalah unsur Penanganan saran dan aduan (69.92).

16. Puskesmas Sindang Barang

Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Sindang Barang tahun 2021 ditampilkan dalam tabel berikut ini.

NO	UNSUR PENILAIAN	JUMLAH NILAI PER UNSUR	NILAI RATA-RATA PER UNSUR	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
1	2	3	4	5	6	7
1	Persyaratan	1,127	3.01	75.13	C	Kurang Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1,135	3.03	75.67	C	Kurang Baik
3	Waktu	1,009	2.69	67.27	C	Kurang Baik
4	Biaya/ Tarif	1,402	3.74	93.47	A	Sangat Baik
5	Spesifikasi Jenis Pelayanan	1,128	3.01	75.20	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	1,214	3.24	80.93	B	Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	1,208	3.22	80.53	B	Baik
8	Penanganan Saran dan Aduan	1,092	2.91	72.80	C	Kurang Baik
9	Sarana Pendukung Pelayanan	1,267	3.38	84.47	B	Baik
NILAI IKM UNIT PELAYANAN			3.14	78.39	B	Baik

Berdasarkan perhitungan dan rekapitulasi dalam tabel sebagaimana tersebut diatas, maka dapat dinyatakan bahwa Indeks Kepuasan

masyarakat terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Sindang Barang tahun 2021 diperoleh hasil sebagai berikut:

- a. Nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur pelayanan sebesar 3.14
- b. Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 78.39
- c. Mutu pelayanan berada pada kriteria penilaian B (Baik)

Unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah Unsur Biaya/ Tarif (93.47), sedangkan penilaian terendah adalah unsur Waktu dan Sarana Pendukung Pelayanan (67.27).

17. Puskesmas Bogor Utara

Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Bogor Utara tahun 2021 ditampilkan dalam tabel berikut ini.

NO	UNSUR PENILAIAN	JUMLAH NILAI PER UNSUR	NILAI RATA-RATA PER UNSUR	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
1	2	3	4	5	6	7
1	Persyaratan	1,180	3.10	77.43	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1,179	3.09	77.36	B	Baik
3	Waktu	1,104	2.90	72.44	C	Kurang Baik
4	Biaya/ Tarif	1,249	3.28	81.96	B	Baik
5	Spesifikasi Jenis Pelayanan	1,174	3.08	77.03	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	1,216	3.19	79.79	B	Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	1,202	3.15	78.87	B	Baik
8	Penanganan Saran dan Aduan	1,388	3.64	91.08	A	Sangat Baik
9	Sarana Pendukung Pelayanan	1,185	3.11	77.76	B	Baik
NILAI IKM UNIT PELAYANAN			3.17	79.30	B	Baik

Berdasarkan perhitungan dan rekapitulasi dalam tabel sebagaimana tersebut diatas, maka dapat dinyatakan bahwa Indeks Kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Bogor Utara tahun 2021 diperoleh hasil sebagai berikut:

- a. Nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur pelayanan sebesar 3.17

- b. Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 79.30
- c. Mutu pelayanan berada pada kriteria penilaian B (Baik)

Unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah Unsur Penanganan Saran dan Aduan (91.08), sedangkan penilaian terendah adalah unsur Waktu (72.44).

18. Puskesmas Tegal Gundil

Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Tegal Gundil tahun 2021 ditampilkan dalam tabel berikut ini.

NO	UNSUR PENILAIAN	JUMLAH NILAI PER UNSUR	NILAI RATA-RATA PER UNSUR	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
1	2	3	4	5	6	7
1	Persyaratan	1,253	3.40	85.12	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1,233	3.35	83.76	B	Baik
3	Waktu	1,161	3.15	78.87	B	Baik
4	Biaya/ Tarif	1,319	3.58	89.61	A	Sangat Baik
5	Spesifikasi Jenis Pelayanan	1,266	3.44	86.01	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	1,302	3.54	88.45	A	Sangat Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	1,253	3.40	85.12	B	Baik
8	Penanganan Saran dan Aduan	1,343	3.65	91.24	A	Sangat Baik
9	Sarana Pendukung Pelayanan	1,140	3.10	77.45	B	Baik
NILAI IKM UNIT PELAYANAN			3.40	85.07	B	Baik

Berdasarkan perhitungan dan rekapitulasi dalam tabel sebagaimana tersebut diatas, maka dapat dinyatakan bahwa Indeks Kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Tegal Gundil tahun 2021 diperoleh hasil sebagai berikut:

- a. Nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur pelayanan sebesar 3.40
- b. Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 85.07
- c. Mutu pelayanan berada pada kriteria penilaian B (Baik)

Unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah Unsur Penanganan saran dan aduan (91.24), sedangkan penilaian terendah adalah unsur Sarana Pendukung Pelayanan (77.45).

19. Puskesmas Warung Jambu

Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Warung Jambu tahun 2021 ditampilkan dalam tabel berikut ini.

NO	UNSUR PENILAIAN	JUMLAH NILAI PER UNSUR	NILAI RATA-RATA PER UNSUR	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
1	2	3	4	5	6	7
1	Persyaratan	2,875	3.18	79.42	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	2,903	3.21	80.19	B	Baik
3	Waktu	2,664	2.94	73.59	C	Kurang Baik
4	Biaya/ Tarif	2,959	3.27	81.74	B	Baik
5	Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,810	3.10	77.62	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	2,867	3.17	79.20	B	Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	2,880	3.18	79.56	B	Baik
8	Penanganan Saran dan Aduan	3,398	3.75	93.87	A	Sangat Baik
9	Sarana Pendukung Pelayanan	2,755	3.04	76.10	C	Kurang Baik
NILAI IKM UNIT PELAYANAN			3.21	80.14	B	Baik

Berdasarkan perhitungan dan rekapitulasi dalam tabel sebagaimana tersebut diatas, maka dapat dinyatakan bahwa Indeks Kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Warung Jambu tahun 2021 diperoleh hasil sebagai berikut:

- Nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur pelayanan sebesar 3.21
- Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 80.14
- Mutu pelayanan berada pada kriteria penilaian B (Baik)

Unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah Unsur Penanganan Saran dan Aduan (93.87), sedangkan penilaian terendah adalah unsur Waktu (73.59). Adapun upaya Puskesmas Warung Jambu dalam meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada unsur Waktu

dengan meminta tambahan tenaga kesehatan dan melakukan pembinaan pegawai agar memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

20. Puskesmas Tanah Sareal

Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Tanah Sareal tahun 2021 ditampilkan dalam tabel berikut ini.

NO	UNSUR PENILAIAN	JUMLAH NILAI PER UNSUR	NILAI RATA-RATA PER UNSUR	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
1	2	3	4	5	6	7
1	Persyaratan	1,360	3.24	80.95	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1,371	3.26	81.61	B	Baik
3	Waktu	1,306	3.11	77.74	B	Baik
4	Biaya/ Tarif	1,429	3.40	85.06	B	Baik
5	Spesifikasi Jenis Pelayanan	1,353	3.22	80.54	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	1,365	3.25	81.25	B	Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	1,393	3.32	82.92	B	Baik
8	Penanganan Saran dan Aduan	1,307	3.11	77.80	B	Baik
9	Sarana Pendukung Pelayanan	1,514	3.60	90.12	A	Sangat Baik
NILAI IKM UNIT PELAYANAN			3.28	82.00	B	Baik

Berdasarkan perhitungan dan rekapitulasi dalam tabel sebagaimana tersebut diatas, maka dapat dinyatakan bahwa Indeks Kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Tanah Sareal tahun 2021 diperoleh hasil sebagai berikut:

- Nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur pelayanan sebesar 3.28
- Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 82.00
- Mutu pelayanan berada pada kriteria penilaian B (Baik)

Unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah Unsur Sarana Pendukung Pelayanan (90.12), sedangkan penilaian terendah adalah unsur Waktu (77.74)

21. Puskesmas Pondok Rumpit

Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Pondok Rumpit tahun 2021 ditampilkan dalam tabel berikut ini.

NO	UNSUR PENILAIAN	JUMLAH NILAI PER UNSUR	NILAI RATA-RATA PER UNSUR	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
1	2	3	4	5	6	7
1	Persyaratan	810	3.23	80.68	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	815	3.25	81.18	B	Baik
3	Waktu	764	3.04	76.10	C	Kurang Baik
4	Biaya/ Tarif	828	3.30	82.47	B	Baik
5	Spesifikasi Jenis Pelayanan	800	3.19	79.68	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	800	3.19	79.68	B	Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	814	3.24	81.08	B	Baik
8	Penanganan Saran dan Aduan	893	3.56	88.94	A	Sangat Baik
9	Sarana Pendukung Pelayanan	771	3.07	76.79	B	Baik
NILAI IKM UNIT PELAYANAN			3.23	80.73	B	Baik

Berdasarkan perhitungan dan rekapitulasi dalam tabel sebagaimana tersebut diatas, maka dapat dinyatakan bahwa Indeks Kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Pondok Rumpit tahun 2021 diperoleh hasil sebagai berikut:

- Nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur pelayanan sebesar 3.23
- Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 80.73
- Mutu pelayanan berada pada kriteria penilaian B (Baik)

Unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah Unsur Penanganan Saran dan Aduan (88.94), sedangkan penilaian terendah adalah unsur Waktu (76.10).

22. Puskesmas Kedung Badak

Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Kedung Badak tahun 2021 ditampilkan dalam tabel berikut ini.

NO	UNSUR PENILAIAN	JUMLAH NILAI PER UNSUR	NILAI RATA-RATA PER UNSUR	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
1	2	3	4	5	6	7
1	Persyaratan	3,217	3.20	79.95	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,203	3.18	79.60	B	Baik
3	Waktu	3,134	3.12	77.88	B	Baik
4	Biaya/ Tarif	3,344	3.32	83.10	B	Baik
5	Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,231	3.21	80.29	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,248	3.23	80.72	B	Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,318	3.30	82.46	B	Baik
8	Penanganan Saran dan Aduan	3,241	3.22	80.54	B	Baik
9	Sarana Pendukung Pelayanan	3,817	3.79	94.86	A	Sangat Baik
NILAI IKM UNIT PELAYANAN			3.29	82.15	B	Baik

Berdasarkan perhitungan dan rekapitulasi dalam tabel sebagaimana tersebut diatas, maka dapat dinyatakan bahwa Indeks Kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kedung Badak tahun 2021 diperoleh hasil sebagai berikut:

- a. Nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur pelayanan sebesar 3.29
- b. Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 82.15
- c. Mutu pelayanan berada pada kriteria penilaian B (Baik)

Unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah Unsur Sarana Pendukung Pelayanan (94.86), sedangkan penilaian terendah adalah unsur Waktu (77.88).

23. Puskesmas Kayu Manis

Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Kayu Manis tahun 2021 ditampilkan dalam tabel berikut ini.

NO	UNSUR PENILAIAN	JUMLAH NILAI PER UNSUR	NILAI RATA-RATA PER UNSUR	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
1	2	3	4	5	6	7
1	Persyaratan	2,088	3.12	78.03	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	2,099	3.14	78.44	B	Baik
3	Waktu	1,968	2.94	73.54	C	Kurang Baik
4	Biaya/ Tarif	2,164	3.23	80.87	B	Baik
5	Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,065	3.09	77.17	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	2,093	3.13	78.21	B	Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	2,104	3.14	78.62	B	Baik
8	Penanganan Saran dan Aduan	1,918	2.87	71.67	C	Kurang Baik
9	Sarana Pendukung Pelayanan	2,269	3.39	84.79	B	Baik
NILAI IKM UNIT PELAYANAN			3.12	77.93	B	Baik

Berdasarkan perhitungan dan rekapitulasi dalam tabel sebagaimana tersebut diatas, maka dapat dinyatakan bahwa Indeks Kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kayu Manis tahun 2021 diperoleh hasil sebagai berikut:

- Nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur pelayanan sebesar 3.12
- Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 77.93
- Mutu pelayanan berada pada kriteria penilaian B (Baik)

Unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah Unsur Sarana Pendukung Pelayanan (84.79), sedangkan penilaian terendah adalah unsur Penanganan Saran dan Aduan (71.67). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas Kayu Manis berupaya memaksimalkan layanan saran dan aduan via whatsapp dan kotak saran yang ada di lingkungan Puskesmas Kayu Manis.

24. Puskesmas Mekarwangi

Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Mekarwangi tahun 2021 ditampilkan dalam tabel berikut ini.

NO	UNSUR PENILAIAN	JUMLAH NILAI PER UNSUR	NILAI RATA-RATA PER UNSUR	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
1	2	3	4	5	6	7
1	Persyaratan	2,691	3.24	81.05	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	2,678	3.23	80.66	B	Baik
3	Waktu	2,538	3.06	76.45	C	Kurang Baik
4	Biaya/ Tarif	2,957	3.56	89.07	A	Sangat Baik
5	Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,621	3.16	78.95	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	2,671	3.22	80.45	B	Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	2,684	3.23	80.84	B	Baik
8	Penanganan Saran dan Aduan	2,496	3.01	75.18	C	Kurang Baik
9	Sarana Pendukung Pelayanan	2,799	3.37	84.31	B	Baik
NILAI IKM UNIT PELAYANAN			3.23	80.77	B	Baik

Berdasarkan perhitungan dan rekapitulasi dalam tabel sebagaimana tersebut diatas, maka dapat dinyatakan bahwa Indeks Kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Mekarwangi tahun 2021 diperoleh hasil sebagai berikut:

- Nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur pelayanan sebesar 3.23
- Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 80.77
- Mutu pelayanan berada pada kriteria penilaian B (Baik)

Unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah Unsur Biaya/ Tarif (89.07), sedangkan penilaian terendah adalah unsur Waktu (76.45).

25. Puskesmas Mulyaharja

Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Mulyaharja tahun 2021 ditampilkan dalam tabel berikut ini.

NO	UNSUR PENILAIAN	JUMLAH NILAI PER UNSUR	NILAI RATA-RATA PER UNSUR	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
1	2	3	4	5	6	7
1	Persyaratan	1,986	3.66	91.61	A	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1,986	3.66	91.61	A	Sangat Baik
3	Waktu	1,945	3.59	89.71	A	Sangat Baik
4	Biaya/ Tarif	1,991	3.67	91.84	A	Sangat Baik
5	Spesifikasi Jenis Pelayanan	1,976	3.65	91.14	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	1,987	3.67	91.65	A	Sangat Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	1,974	3.64	91.05	A	Sangat Baik
8	Penanganan Saran dan Aduan	2,086	3.85	96.22	A	Sangat Baik
9	Sarana Pendukung Pelayanan	1,957	3.61	90.27	A	Sangat Baik
NILAI IKM UNIT PELAYANAN			3.67	91.68	A	Sangat Baik

Berdasarkan perhitungan dan rekapitulasi dalam tabel sebagaimana tersebut diatas, maka dapat dinyatakan bahwa Indeks Kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Mulyaharja tahun 2021 diperoleh hasil sebagai berikut:

- Nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur pelayanan sebesar 3.67
- Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 91.68
- Mutu pelayanan berada pada kriteria penilaian A (Sangat Baik)

Unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah Unsur Penanganan Saran dan Aduan (96.22), sedangkan penilaian terendah adalah unsur Waktu (89.71).

26. Laboratorium Kesehatan Daerah

Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan yang diselenggarakan oleh Laboratorium Kesehatan Daerah tahun 2021 ditampilkan dalam tabel berikut ini.

NO	UNSUR PENILAIAN	JUMLAH NILAI PER UNSUR	NILAI RATA-RATA PER UNSUR	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
1	2	3	4	5	6	7
1	Persyaratan	1,365	3.60	90.04	A	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1,363	3.60	89.91	A	Sangat Baik
3	Waktu	1,338	3.53	88.26	A	Sangat Baik
4	Biaya/ Tarif	1,380	3.64	91.03	A	Sangat Baik
5	Spesifikasi Jenis Pelayanan	1,341	3.54	88.46	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	923	3.44	86.10	B	Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	1,363	3.60	89.91	A	Sangat Baik
8	Penanganan Saran dan Aduan	705	3.33	83.14	B	Baik
9	Sarana Pendukung Pelayanan	1,253	3.31	82.65	B	Baik
NILAI IKM UNIT PELAYANAN			3.51	87.72	B	Baik

Berdasarkan perhitungan dan rekapitulasi dalam tabel sebagaimana tersebut diatas, maka dapat dinyatakan bahwa Indeks Kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Laboratorium Kesehatan Daerah tahun 2021 diperoleh hasil sebagai berikut:

- Nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur pelayanan sebesar 3.51
- Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 87.72
- Mutu pelayanan berada pada kriteria penilaian B (Baik)

Unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah Unsur Biaya/ Tarif (91.03), sedangkan penilaian terendah adalah unsur Sarana Pendukung Pelayanan (82.65).

2.2.2 Agregat Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Puskesmas/ Labkesda di Kota Bogor

Dari hasil rekapitulasi agregat dan pengolahan data atas pelayanan pada puskesmas dan labkesda, maka indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada puskesmas dan labkesda dapat diuraikan seperti tabel berikut:

NO	UNSUR PENILAIAN	NILAI RATA-RATA PER UNSUR	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
1	2	4	5	6	7
1	Persyaratan	3.22	80.40	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.21	80.24	B	Baik
3	Waktu	3.01	75.34	C	Kurang Baik
4	Biaya/ Tarif	3.39	84.74	B	Baik
5	Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.18	79.40	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.23	80.63	B	Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.24	80.90	B	Baik
8	Penanganan Saran dan Aduan	3.25	81.34	B	Baik
9	Sarana Pendukung Pelayanan	3.31	82.71	B	Baik
NILAI IKM UNIT PELAYANAN		3.23	80.63	B	Baik

Berdasarkan perhitungan dan rekapitulasi dalam tabel sebagaimana tersebut diatas, maka dapat dinyatakan bahwa Indeks Kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan yang diberikan oleh **Puskesmas / Labkesda Kota Bogor** tahun 2021 diperoleh hasil sebagai berikut:

- Nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur pelayanan sebesar 3.23
- Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 80.63
- Mutu pelayanan berada pada kriteria penilaian B (Baik)

BAB III

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilakukan oleh Dinas kesehatan Kota Bogor, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) telah berhasil dilakukan dengan baik dan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Pencapaian target responden pun berhasil dilakukan dengan total 14.231 orang yang bersedia berpartisipasi dan memberikan penilaiannya terhadap pelayanan yang diselenggarakan di Puskesmas dan Labkesda Kota Bogor.
2. Unit Pelayanan dengan perolehan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertinggi ialah Puskesmas Mulyaharja dengan IKM sebesar **3.67**. Dengan nilai tersebut, Unit Pelayanan Puskesmas Mulyaharja masuk ke dalam kategori mutu pelayanan **A** dan kategori kinerja "**Sangat Baik**". Di sisi lain, dapat pula disimpulkan bahwa unit pelayanan dengan capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terendah berdasarkan hasil survei tahun 2021 ini ialah Puskesmas Bondongan dengan perolehan IKM sebesar **3.03**. Namun, dengan nilai tersebut, Puskesmas Bondongan masuk ke dalam kategori mutu pelayanan **C** dan kategori kinerja "**Kurang Baik**". Untuk itu, Dinas Kesehatan Kota Bogor perlu melakukan strategi pengembangan dan optimalisasi penyediaan layanan bagi masyarakat dengan fokus kepada peningkatan mutu secara berkesinambungan.
3. Secara keseluruhan, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Puskesmas dan Labkesda Kota Bogor, ialah sebesar **3.23**. Dengan perolehan tersebut, Pelayanan Puskesmas dan Labkesda Kota Bogor termasuk ke dalam kategori mutu pelayanan "**B**" dan kinerja unit pelayanan "**BAIK**".
4. Unsur pelayanan dengan capaian tertinggi ialah **Biaya/ Tarif** yang dinilai sudah sesuai, sehingga mendapatkan skor **84.74 (3.39)** diikuti dengan **Sarana pendukung Pelayanan** yang dinilai telah lengkap **82.71 (3.31)**.
5. Unsur pelayanan dengan nilai terendah ialah **Kecepatan Waktu pelayanan** dengan perolehan skor untuk unsur ini ialah **75.34 (3.01)**.

3.2 Saran

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilakukan, masih terdapat berbagai keluhan yang disampaikan oleh responden, yang mana informasi mengenai keluhan ini menjadi sangat bermanfaat untuk dijadikan sebagai dasar perbaikan kualitas pelayanan ke depan. Untuk dapat lebih mengoptimalkan pelayanan pada Puskesmas dan Labkesda Kota Bogor dapat diupayakan melalui:

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten.
2. Peningkatan kapasitas aparatur yang berkaitan dengan perilaku, kompetensi dan kedisiplinan penyelenggara pelayanan, terutama pada unsur kecepatan waktu pelayanan.
3. Penguatan Jaringan SIMPUS untuk meminimalisir terjadinya gangguan selama proses pelayanan di Puskesmas.
4. Melakukan sosialisasi yang lebih masif kepada masyarakat terkait sarana Penanganan Aduan dan Saran yang telah disediakan oleh Puskesmas / Labkesda, agar dapat dimanfaatkan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan
5. Peninjauan kembali terhadap sarana pendukung seperti kebutuhan penambahan kursi ruang tunggu, tempat bermain anak, sarana pendukung pada ruang pelayanan, dan keadaan gedung puskesmas.
6. Melakukan penataan dan perbaikan secara berkelanjutan atas aktivitas dari proses penyelenggaraan pelayanan, budaya kerja, dan sumber daya manusia.

Lampiran I. Rekapitulasi IKM berdasarkan Unit Pelayanan

NAMA PUSKESMAS	NRR	NIK	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
1 Puskesmas Bogor Selatan	3.17	79.27	B	Baik
2 Puskesmas Cipaku	3.09	77.32	B	Baik
3 Puskesmas Bondongan	3.03	75.75	C	Kurang Baik
4 Puskesmas Lawang Gintung	3.06	76.40	C	Kurang Baik
5 Puskesmas Bogor Timur	3.26	81.43	B	Baik
6 Puskesmas Pulo Armyn	3.15	78.79	B	Baik
7 Puskesmas Bogor Tengah	3.21	80.37	B	Baik
8 Puskesmas Sempur	3.32	83.02	B	Baik
9 Puskesmas Gang Aut	3.38	87.25	B	Baik
10 Puskesmas Belong	3.24	80.91	B	Baik
11 Puskesmas Merdeka	3.16	79.07	B	Baik
12 Puskesmas Semplak	3.15	78.74	B	Baik
13 Puskesmas Pancasan	3.14	78.53	B	Baik
14 Puskesmas Pasir Mulya	3.12	78.03	B	Baik
15 Puskesmas Gang Kelor	3.04	75.94	C	Kurang Baik
16 Puskesmas Sindang Barang	3.14	78.39	B	Baik
17 Puskesmas Bogor Utara	3.17	79.30	B	Baik
18 Puskesmas Tegal Gundil	3.40	85.07	B	Baik
19 Puskesmas Warung Jambu	3.21	80.14	B	Baik
20 Puskesmas Tanah Sareal	3.28	82.00	B	Baik
21 Puskesmas Pondok Rumpit	3.23	80.73	B	Baik
22 Puskesmas Kedung Badak	3.29	82.15	B	Baik
23 Puskesmas Kayu Manis	3.12	77.93	B	Baik
24 Puskesmas Mekarwangi	3.23	80.77	B	Baik
25 Puskesmas Mulyaharja	3.67	91.68	A	Sangat Baik
26 Labkesda	3.51	87.72	B	Baik
IKM Puskesmas/ Labkesda Kota Bogor	3.23	80.63	B	Baik

Lampiran II. Rekapitulasi IKM berdasarkan Unsur Pelayanan

UNIT PELAYANAN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	NRR	NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	
Persyaratan	3,16	3,14	3,02	3,02	3,66	3,33	3,08	3,40	3,10	3,18	3,15	3,30	3,49	3,34	3,22	3,13	3,09	3,03	3,11	3,01	3,24	3,24	3,23	3,12	3,24	3,60	3,22		
Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,17	3,09	3,02	2,99	3,66	3,30	3,11	3,35	3,09	3,21	3,13	3,28	3,52	3,24	3,20	3,14	3,05	3,02	3,11	3,03	3,26	3,26	3,25	3,14	3,23	3,60	3,21		
Waktu	2,98	2,87	2,92	2,66	3,59	2,98	2,97	3,15	2,90	2,94	3,04	3,16	3,38	2,90	3,03	2,81	2,80	2,90	2,91	2,69	3,11	3,11	3,04	2,94	3,06	3,53	3,01		
Biaya/ Tarif	3,43	3,28	3,38	3,31	3,67	3,25	3,26	3,58	3,28	3,27	3,30	3,33	3,45	3,43	3,24	3,37	3,26	3,58	3,17	3,74	3,40	3,40	3,30	3,23	3,56	3,64	3,39		
Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,14	3,06	3,01	3,01	3,65	3,19	3,09	3,44	3,08	3,10	3,08	3,21	3,46	3,33	3,14	3,10	3,00	3,02	3,05	3,01	3,22	3,22	3,19	3,09	3,16	3,54	3,18		
Kompetensi Pelaksana	3,21	3,14	3,11	3,03	3,67	3,30	3,11	3,54	3,19	3,17	3,09	3,32	3,53	3,18	3,17	3,14	3,05	3,06	3,14	3,24	3,25	3,25	3,19	3,13	3,22	3,44	3,23		
Perilaku Petugas Pelayanan	3,19	3,11	3,10	3,02	3,64	3,24	3,12	3,40	3,15	3,18	3,22	3,34	3,50	3,20	3,19	3,20	3,05	3,06	3,14	3,22	3,32	3,32	3,24	3,14	3,23	3,60	3,24		
Penanganan Saran dan Aduan	3,28	2,94	3,17	2,76	3,85	3,61	3,61	3,65	3,64	3,75	3,75	3,22	3,28	2,94	3,15	3,48	2,80	2,86	2,97	2,91	3,11	3,11	3,56	2,87	3,01	3,33	3,25		
Sarana Pendukung Pelayanan	2,98	3,21	2,77	3,49	3,61	3,11	3,02	3,10	3,11	3,04	3,17	3,73	3,77	3,58	3,12	2,97	3,26	3,74	3,50	3,38	3,60	3,60	3,07	3,39	3,37	3,31	3,31		
																											3,23		80,63

Ket :

- | | | | |
|----|--------------------------|----|--------------------------|
| 1 | Puskesmas Bogor Selatan | 15 | Puskesmas Gang Kelor |
| 2 | Puskesmas Cipaku | 16 | Puskesmas Sindang Barang |
| 3 | Puskesmas Bondongan | 17 | Puskesmas Bogor Utara |
| 4 | Puskesmas Lawang Gintung | 18 | Puskesmas Tegal Gundil |
| 5 | Puskesmas Bogor Timur | 19 | Puskesmas Warung Jambu |
| 6 | Puskesmas Pulo Armyn | 20 | Puskesmas Tanah Sareal |
| 7 | Puskesmas Bogor Tengah | 21 | Puskesmas Pondok Rumput |
| 8 | Puskesmas Sempur | 22 | Puskesmas Kedung Badak |
| 9 | Puskesmas Gang Aut | 23 | Puskesmas Kayu Manis |
| 10 | Puskesmas Belong | 24 | Puskesmas Mekarwangi |
| 11 | Puskesmas Merdeka | 25 | Puskesmas Mulyaharja |
| 12 | Puskesmas Semplak | 26 | Labkesda |
| 13 | Puskesmas Pancasan | | |
| 14 | Puskesmas Pasir Mulya | | |