

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PUSKESMAS DUMAI BARAT



**PEMERINTAH KOTA DUMAI
DINAS KESEHATAN**

PUSKESMAS DUMAI BARAT

JL. M.H Thamrin No. 33 Dumai - Kode Pos 28824
No.Hp : 08117065900 - Email: pusk.db@gmail.com

2023

KATA PENGANTAR

Bismillaa hirrohmaanirrohiim Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT, kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Dumai Barat Kecamatan Dumai Barat telah selesai dilakukan.

Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan bentuk kewajiban Puskesmas Dumai Barat sebagai unit penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan Puskesmas Dumai Barat bertujuan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Dumai Barat. Hasil pengukuran tersebut selanjutnya dibuat laporan dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Selain itu, hasil pengukuran IKM yang tersusun dalam laporan ini dijadikan sebagai acuan dalam peningkatan mutu pelayanan Puskesmas Dumai Barat yang telah menjadi komitmen pimpinan dan staf Puskesmas Dumai Barat dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Pimpinan dan staf Puskesmas Dumai Barat menyampaikan ucapan terima kasih tak terhingga kepada seluruh pengunjung dan responden di Puskesmas Dumai Barat yang telah berperan aktif dalam memberikan umpan balik dan masukan yang berharga.

Semoga hasil survei ini dapat bermanfaat bagi pengguna layanan Puskesmas Dumai Baratan, pemangku kebijakan dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Wassalam

Kepala Puskesmas Dumai Barat

dr.Hj.NUKE H SETIATI,Sp.KKLP
NIP.19680831 200212 2 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan	1
C. Sasaran	1
D. Ruang Lingkup	2
E. Batasan Operasional	2
BAB II METODOLOGI DAN TEKHNIK PELAKSANAAN SURVEI	4
A. Penetapan Responden	4
B. Lokasi Survei	4
C. Tetenagaan	4
D. Periode Survei	4
E. Metode Survei	5
F. Fasilitas dan kelengkapan	5
BAB III TAHAPAN DAN PELAKSANAAN SURVEI	6
A. Persiapan Survei	6
B. Pelaksanaan Survei	6
C. Langkah-langkah Survei (Prosedur Operasional)	11
BAB IV HASIL SURVEI	13
A. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Unit Pelayanan	13
B. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden	13
C. Distribusi Responden Berdasarkan Unsur Penilaian	16
BAB V PENGHITUNGAN HASIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	20
A. Nilai IKM Tiap Unit Pelayanan	20
B. Nilai KM Puskesmas	26
C. Perbandingan Pencapaian Nilai Unsur Pelayanan Tiap Unit Pelayanan	26
D. Kategori Mutu Pelayanan Berdasarkan Nilai IKM	27
BAB VI KESIMPULAN DAN PENUTUPAN	28

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar pertanyaan kuesioner IKM 2023 Puskesmas Dumai Barat	7
Tabel 2. Sampel Morgan dan Krejcie	8
Tabel 3. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	11
Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Unit Pelayanan	13
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan umur	13
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	14
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Suku Bangsa	14
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pekerjaan	15
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan jenis pendidikan terakhir.....	15
Tabel 10. Distribusi Frekuensi unsur kemudahan persyaratan (U1)	16
Tabel 11. Distribusi Frekuensi unsur prosedur pelayanan (U2)	16
Tabel 12. Distribusi Frekuensi unsur kecepatan pelayanan (U3)	17
Tabel 13. Distribusi Frekuensi unsur kewajaran biaya (U4)	17
Tabel 14. Distribusi Frekuensi unsur kesesuaian jenis pelayanan (U5)	18
Tabel 15. Distribusi Frekuensi unsur kompetensi/keterampilan petugas (U6)	18
Tabel 16. Distribusi Frekuensi unsur perilaku petugas (U7)	18
Tabel 17. Distribusi Frekuensi unsur kesesuaian dengan standar pelayanan (U8)	19
Tabel 18. Distribusi Frekuensi unsur penanganan pengaduan (U9)	19
Tabel 19. Penghitungan nilai IKM di loker Ruang Administrasi Puskesmas Dumai Barat	20
Tabel 20. Penghitungan nilai IKM di Ruang Farmasi Puskesmas Dumai Barat	20
Tabel 21. Penghitungan nilai IKM di Ruang Umum Puskesmas Dumai Barat	21
Tabel 22. Penghitungan nilai IKM di Ruang KIA Puskesmas Dumai Barat	22
Tabel 23. Penghitungan nilai IKM di Ruang Gigi Puskesmas Dumai Barat	22
Tabel 24. Penghitungan nilai IKM di UDG Puskesmas Dumai Barat	23
Tabel 25. Penghitungan nilai IKM di Laboratorium Puskesmas Dumai Barat	24
Tabel 26. Penghitungan nilai IKM di Ruang Rawat Pasca Persalinan Normal Puskesmas Dumai Barat	24
Tabel 27. Penghitungan nilai IKM di Ruang KB Puskesmas Dumai Barat	25
Tabel 28. Penghitungan nilai IKM di Ranap Puskesmas Dumai Barat	25
Tabel 29. Penghitungan nilai IKM Puskesmas Dumai Barat	26
Tabel 30. Penghitungan Nilai Rata-rata tertimbang Puskesmas Dumai Barat	26
Tabel 31. Kategori mutu dan kriteria kinerja berdasarkan nilai IKM Di Puskesmas Dumai Barat	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bagan prosedur operasional survey	12
---	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah memiliki kewajiban untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat. Atas dasar definisi itu pula maka berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut maka perlu diketahuinya Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan.

Untuk maksud tersebut di atas, dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Puskesmas Dumai Barat dengan ketentuan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Tujuan

Tujuan pelaksanaan survei adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan Puskesmas Dumai Barat dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan Puskesmas Dumai Barat.

Panduan ini digunakan untuk memberikan panduan kepada petugas tentang cara melaksanakan survei terhadap masyarakat untuk mendapatkan umpan balik terhadap kinerja Puskesmas.

C. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam

menyelenggarakan pelayanan publik.

4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Puskesmas Dumai Barat sesuai dengan Permenpan dan RB No 14 tahun 2017 mencakup: Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

E. Batasan Operasional

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
7. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

8. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
10. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
11. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
12. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
13. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

BAB II

METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI

A. Penetapan Responden

Responden dipilih secara acak terhadap pelanggan layanan dalam cakupan masing-masing unit pelayanan di lingkungan Puskesmas Dumai Barat.

B. Lokasi Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada 12 unit pelayanan di lingkungan Puskesmas Dumai Barat sebagai berikut:

- Ruang Administrasi
- Apotek
- Ruang Umum
- Ruang KIA,KB dan Imunisasi
- Ruang Gigi
- UGD
- Laboratorium
- Rawat Pasca Persalinan Normal
- Ruang Persalinan
- Ruang Pemeriksaan Khusus

C. Ketenagaan

Pengorganisasian tenaga yang dibentuk dalam pelaksanaan survei yaitu:

1) Tim perencana survei, bertugas untuk :

- Menyusun rencana survei
- Membuat, menyusun dan menggandakan kuesioner
- Mendistribusikan kuesioner pada unit-unit layanan dan jejaring Puskesmas
- Menganalisa data dan menyusun laporan hasil survei

2) Tim pelaksana survei, meliputi:

- Petugas pada masing-masing unit layanan yang bertugas untuk pengambilan data kuesioner pelanggan.

D. Periode Survei

Survei ini dilaksanakan secara periodik setahun dua kali atau setiap enam bulan sekali. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei

dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

E. Metode survei

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei.

F. Fasilitas dan kelengkapan

Dalam pelaksanaan survei menggunakan kelengkapan sebagai berikut:

- Kuesioner
- Alat tulis

BAB III

TAHAPAN DAN PELAKSANAAN SURVEI

A. Persiapan Survei

Persiapan survei dilaksanakan oleh Tim Perencana Survei mencakup langkah-langkah:

- 1) Menyusun instrumen survei (kuesioner)
- 2) Mensosialisasikan waktu dan metode survei kepada tiap unit kerja dan masyarakat pengguna
- 3) Mengkordinasikan pelaksanaan survei

B. Pelaksanaan survei

- a. Pelaksana survei dilaksanakan sendiri oleh tim survei Puskesmas Dumai Barat

- b. Menyajikan dan melaporkan Instrumen survei

Instrumen survei berupa Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat yang disusun atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi nama, usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, unit tempat mendapatkan layanan

Bagian II : pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang diterima

Bagian III : komentar dan saran untuk perbaikan layanan Puskesmas Dumai Barat

Daftar pertanyaan dan skor unsur-unsur pelayanan sebagai berikut:

Tabel 1. Daftar pertanyaan kuesioner IKM 2023 Puskesmas Dumai Barat

NO	PERTANYAAN
1	Bagaimana menurut anda tentang kemudahan persyaratan untuk mendapatkan pelayanan? 1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah
2	Bagaimana pendapat anda tentang prosedur pelayanan 1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah
3	Bagaimana pendapat anda tentang kecepatan pelayanan di unit ini? (sesuai dengan waktu yang ditentukan) 1. Tidak Cepat 2. Kurang Cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat
4	Bagaimana pendapat anda tentang kecepatan pelayanan di unit ini? (sesuaidengan waktu yang ditentukan) 1. Tidak Cepat 2. Kurang Cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat
5	Apakah jenis pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan? 1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai
6	Bagaimana Pendapat anda tentang kemampuan dan keterampilan petugasdalam memberikan pelayanan? 1. Tidak Mampu 2. Kurang Mampu 3. Mampu 4. Sangat Mampu
7	Bagaimana pendapat anda tentang perilaku petugas dalam memberikan pelayanan? 1. Tidak Sopan dan ramah 2. Kurang Sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. sangat sopan dan ramah
8	Apakah pelayanan yang anda terima sesuai dengan standart pelayanan yang dijanjikan? 1. Tidak Sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai
9	Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan,saran dan masukan? 1. Tidak Baik 2. Kurang Baik 3. Baik 4. Sangat Baik

- c. Pelaksanaan persiapan survei dilaksanakan pada bulan Juni 2023
- d. Pengumpulan data dilaksanakan pada bulan Juli sd September 2023
- e. Pengolahan data dan analisis hasil dilaksanakan pada bulan Oktober 2023
- f. Penyusunan dan pelaporan hasil pada bulan Desember 2023
- g. Penentuan sampel

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari krejcie and morgan.

Tabel 2. Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367

130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Populasi adalah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Dumai Barat dalam satu tahun terakhir yaitu tahun 2023 sebesar 33.461 pasien. Sampel adalah sebagian pasien yang berkunjung ke Puskesmas Dumai Barat.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, besar sampel didapatkan jumlah sampel yang diperlukan sebesar 380 responden.

Pemilihan sampel dilakukan dengan cara:

- Menentukan jumlah sampel minimal yang diperlukan
- Menentukan jumlah hari survei
- Membagi jumlah sampel minimal dengan jumlah hari survei untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil per hari
- Menentukan jumlah sampel per hari yang akan diambil di masing-masing unit kerja berdasarkan proporsi kunjungan masing-masing unit

h. Teknik pengambilan data

Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner yang berisi daftar pertanyaan tentang kepuasan masyarakat. Kuesioner didistribusikan ke unit-unit kerja Puskesmas.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara:

- Responden mengisi sendiri kuesioner yang diterima dan langsung dikumpulkan kepada petugas di masing-masing unit kerja
- Dalam hal responden tidak dapat mengisi sendiri, petugas membantu pengisian dengan melakukan wawancara (*indepth interview*) dan responden memilih jawaban yang sesuai

i. Analisa dan penyajian data

Data yang terkumpul kemudian dilakukan proses editing, coding dan entry data kemudian diolah sebagai berikut:

- Data karakteristik responden disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi menggunakan tabel atau grafik.
- Data pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan di Puskesmas dilakukan tabulasi dan skoring kemudian dimasukkan dalam form unsur U1 sampai dengan U9.
- Menentukan bobot nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

- Menentukan **Nilai rata-rata per unsur pelayanan** dengan cara:
Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan kemudian dibagi dengan jumlah responden
- Menentukan **Nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan** dengan cara : Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan bobot nilai rata-rata tertimbang
- Penghitungan **Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan (IKM-UP)**
dengan cara menjumlahkan 9 (sembilan) unsur dari nilai rata-rata tertimbang

- Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan mengkonversikan dengan nilai dasar 25 untuk memudahkan interpretasi penilaian IKM antara 25-100 m menggunakan rumus :

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

j. Pengambilan kesimpulan

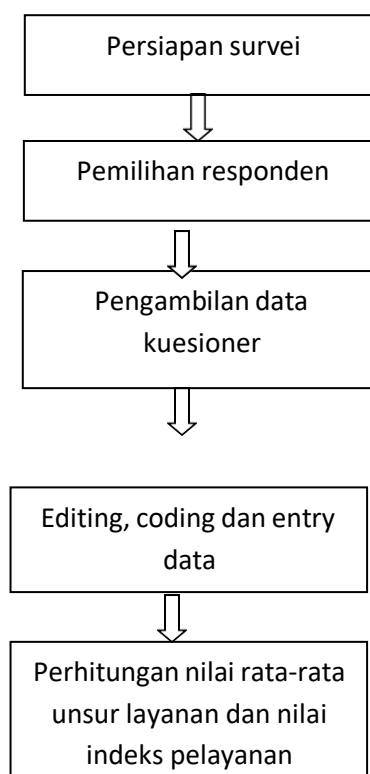
Nilai IKM yang didapatkan kemudian dipersepsikan untuk menentukan kualitas kinerja Puskesmas Dumai Barat sebagaimana tabel berikut:

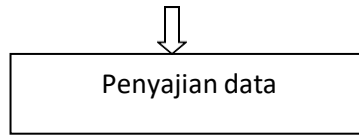
Tabel 3. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

C. Langkah-langkah survei (Prosedur operasional)

Prosedur operasional Survei Kepuasan Masyarakat ditampilkan dalam bagan berikut:





Gambar 1. Bagan prosedur operasional survey

BAB IV

HASIL SURVEI

A. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unit pelayanan

Berdasarkan unit pelayanan tempat responden mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Dumai Barat, maka didapatkan distribusi frekuensi sebagaimana tabel berikut:

Tabel 4. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unit pelayanan

NO	UNIT	JUMLAH	PRESENTASE
1	Ruang Administrasi	50	13,16%
2	Apotik	50	13,16%
3	Ruang Umum	90	23,68%
4	Laboratorium	40	10,53%
5	Ruang pemeriksaan khusus	30	7,89%
6	Ruang Gigi	30	7,89%
7	Ruang KIA,KB,Imunisasi	45	11,84%
8	Ruang Persalinan	15	3,95%
9	Rawat Paasca Persalinan Normal	15	3,95%
10	UGD	15	3,95%
11	Total	380	100%

Berdasarkan hasil survei didapatkan jumlah responden terbanyak dari unit pelayanan Ruang Umum sebesar 23,68% dan responden terendah dari Ruang Persalinan, Rawat pasca persalinan, UGD sebanyak 3,95%.

B. Distribusi frekuensi karakteristik responden

a. Berdasarkan umur

Berdasarkan umur responden, didapatkan hasil survei sesuai tabel berikut:

Tabel 5. Distribusi frekuensi responden berdasarkan umur.

Umur Responden	Frekuensi	Persentase
11-20	5	1,31
21-30	104	27,36
31-40	154	40,52
41-50	65	17,10
51-60	40	10,52
61-70	15	3,15
>70	0	0
Total	380	100.0

Berdasarkan hasil survei didapatkan responden paling banyak berumur 31-40 tahun yaitu sebesar 40,52% dan terdapat sekitar 1,31% responden berusia 11-20 tahun.

b. Berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan jenis kelamin responden, didapatkan hasil survei responden lebih banyak perempuan yaitu sebesar 57,89%. Hasil survei disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 6. Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin.

Jenis Kelamin Responden	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	160	462,10
Perempuan	220	57,89
Total	380	100.00

c. Berdasarkan suku bangsa

Hasil survei didapatkan sebanyak 100% responden adalah berasal dari suku Jawa. Hasil survei selengkapnya disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 7. Distribusi frekuensi responden berdasarkan suku bangsa.

Suku Bangsa Responden	Frekuensi	Persentase
Jawa	380	100
Non Jawa	0	0
Total	380	100.0

d. Berdasarkan jenis pekerjaan utama

Berdasarkan hasil survei didapatkan responden terbanyak bekerja sebagai petani sebesar 25,78% sedangkan lainnya yang berjumlah 8,43 % adalah PNS/TNI/Polri. Hasil survei selengkapnya :

Tabel 8. Distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan.

Pekerjaan Responden	Frekuensi	Persentase
PNS/TNI/POLRI	32	8,42
Pegawai Swasta	79	20,78
Wirausaha/	51	13,42
Petani	98	25,78
Pelajar/mahasiswa	40	10,52
IRT/lainnya	80	21,05
Total	380	100.0

e. Berdasarkan pendidikan terakhir

Berdasarkan hasil survei didapatkan pendidikan terakhir responden terbanyak adalah SLTA yaitu sebesar 41,84%. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 9. Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis pendidikan terakhir.

Pendidikan Terakhir Responden	Frekuensi	Persentase
SD kebawah	15	3,94
SLTP	129	33,94
SLTA	159	41,84
D1-D2-D3-D4	40	10,52
S1	36	19,47
S2 ke atas	1	0,26
Total	380	100.0

C. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unsur penilaian

a. Unsur kemudahan persyaratan (U1)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 80,26% responden menjawab bahwa persyaratan pelayanan di Puskesmas Dumai Barat sangat mudah. Selengkapnya hasil survei tampak pada tabel berikut:

Tabel 10. Distribusi frekuensi unsur kemudahan persyaratan (U1).

U1	Frekuensi	Persentase
Tidak Mudah (1)	0	0
Kurang Mudah (2)	0	0
Mudah (3)	75	19,74
Sangat Mudah (4)	305	80,26
Total	380	100.0

b. Unsur kemudahan prosedur pelayanan (U2)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 56,05 % responden mengatakan bahwa prosedur pelayanan di Puskesmas Dumai Barat sangat mudah . Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 11. Distribusi frekuensi unsur prosedur pelayanan (U2).

U2	Frekuensi	Persentase
Tidak Mudah (1)	0	0
Kurang Mudah (2)	0	0
Mudah (3)	167	43,94
Sangat Mudah (4)	213	56,05
Total	380	100.0

c. Unsur kecepatan waktu pelayanan (U3)

Berdasarkan hasil survei, sebagian besar responden (52,12%) menyatakan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Dumai Barat sangat cepat. Meskipun demikian masih ada 1.31 % responden yang menganggap kurang cepat. Hasil survei selengkapnya tampak dalam tabel berikut:

Tabel 12. Distribusi frekuensi unsur kecepatan pelayanan (U3).

U3	Frekuensi	Persentase
Tidak Cepat (1)	0	0
Kurang Cepat (2)	5	1,31
Cepat (3)	177	46,57
Sangat Cepat (4)	198	52,12
Total	380	100.0

d. Unsur kewajaran biaya / tarif pelayanan (U4)

Berdasarkan hasil survei, sebaagian besar responden (59,47%) mengatakan bahwa biaya atau tarif pelayanan di Puskesmas Dumai Barat tergolong sangat wajar. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 13. Distribusi frekuensi unsur kewajaran biaya (U4).

U4	Frekuensi	Persentase
Tidak Wajar (1)	0	0
Kurang Wajar (2)	0	0
Wajar (3)	154	40,52
Sangat Wajar (4)	226	59,47
Total	380	100.0

e. Unsur kesesuaian jenis pelayanan (U5)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 62,37 % responden menganggap jenis pelayanan di Puskesmas Dumai Barat sangat sesuai dengan yang dibutuhkan. Meskipun demikian masih ada 1,31 % responden yang menganggapkurang sesuai. Selengkapnya hasil survei disajikan dala tabel berikut:

Tabel 14. Distribusi frekuensi unsur kesesuaian jenis pelayanan (U5).

U5	Frekuensi	Persentase
Tidak Sesuai (1)	0	0
Kurang Sesuai (2)	5	1,31
Sesuai (3)	138	36,32
Sangat Sesuai (4)	237	62,37
Total	380	100.0

f. Unsur kompetensi / ketrampilan petugas (U6)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 65,26% responden menganggap petugas Puskesmas Dumai Barat sangat mampu melaksanakan kompetensi tugasnya. Meskipun demikian masih ada 1,3 % responden yang menganggap kurang mampu. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 15. Distribusi frekuensi unsur kompetensi/keterampilan petugas (U6).

U6	Frekuensi	Persentase
Tidak Mampu (1)	0	0
Kurang Mampu (2)	5	1,3
Mampu (3)	132	34,74
Sangat Mampu (4)	248	65,26
Total	380	100.0

g. Unsur perilaku petugas pelayanan (U7)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 57,36 % responden mengatakan bahwa petugas Puskesmas Dumai Barat sangat sopan dan ramah. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 16. Distribusi frekuensi unsur perilaku petugas (U7).

U7	Frekuensi	Persentase
Tidak Sopan dan Ramah (1)	0	0
Kurang Sopan dan Ramah (2)	0	0
Sopan dan Ramah (3)	162	42,63
Sangat Sopan dan Ramah (4)	218	57,36
Total	380	100.0

h. Unsur kesesuaian dengan standar pelayanan (U8)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 55 % responden menganggap pelayanan kesehatan di Puskesmas Dumai Barat sangat sesuai dengan standar pelayanan yang yang dimaklumkan . Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 17. Distribusi frekuensi unsur kesesuaian dengan standar pelayanan (U8).

U8	Frekuensi	Persentase
Tidak Sesuai (1)	0	0
Kurang Sesuai (2)	0	0
Sesuai (3)	171	45
Sangat Sesuai (4)	209	55
Total	380	100.0

i. Unsur penanganan pengaduan (U9)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 53,7% responden menyatakan bahwa penanganan pengaduan dan keluhan di Puskesmas Dumai Barat tergolong sangat baik. Meskipun demikian masih ada 0,52 % responden yang merasa kurang baik.

Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 18. Distribusi frekuensi unsur penanganan pengaduan (U9).

U9	Frekuensi	Persentase
Tidak Baik (1)	0	0
Kurang Baik (2)	2	0,52
Baik (3)	174	45,78
Sangat Baik (4)	204	53,7
Total	380	100.0

BAB V

PENGHITUNGAN NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

A. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tiap unit pelayanan

a. Loker Ruang Administrasi

Berdasarkan penghitungan nilai IKM yang didapatkan dari unsur-unsur pelayanan di loket Ruang Administrasi Puskesmas Dumai Barat, didapatkan bahwa dibandingkan dengan pencapaian nilai unsur yang lain, unsure kecepatan pelayanan (U3) mendapatkan nilai terendah. Tabel penghitungan nilai IKM selengkapnya sebagai berikut:

Tabel 19. Penghitungan nilai IKM di loket Ruang Administrasi Puskesmas Dumai Barat tahun 2023.

Unsur	1	2	3	4	Jumlah	Bobot per unsur	Nilai rata-rata per unsure	Nilai rata-rata tertimbang per unsur
U1	0	0	29	21	179	0.11	3.58	0.40
U2	0	0	19	31	181	0.11	3.62	0.39,5
U3	0	0	24	26	176	0.11	3.52	0.39*
U4	0	0	14	36	186	0.11	3.72	0.41
U5	0	0	18	32	182	0.11	3.64	0.40
U6	0	0	17	33	183	0.11	3.47	0.39
U7	0	0	20	30	180	0.11	3.6	0.40
U8	0	0	19	31	181	0.11	3.62	0.40
U9	0	0	21	27	177	0.11	3.54	0.39
Nilai IKM								3.59

Keterangan: * unsur dengan nilai terendah

b. Ruang Farmasi

Berdasarkan penghitungan nilai IKM yang didapatkan dari unsur-unsur pelayanan di Ruang Farmasi Puskesmas Dumai Barat, didapatkan bahwa dibandingkan dengan pencapaian nilai unsur yang lain, unsur kecepatan pelayanan (U3) mendapatkan nilai terendah. Selengkapnya hasil penghitungan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 20. Penghitungan nilai IKM di Ruang Farmasi Puskesmas Dumai Barat tahun 2023.

Unsur	1	2	3	4	Jumlah	Bobot per unsure	Nilai rata-rata per unsur	Nilai rata-rata tertimbang per unsure
U1	0	0	20	30	180	0.11	3.6	0.40
U2	0	0	11	39	185	0.11	3,37	0.41
U3	0	0	21	29	179	0.11	3.58	0.40*

U4	0	0	16	34	184	0.11	3.68	0.41
U5	0	0	19	31	181	0.11	3.62	0.40
U6	0	0	13	37	187	0.11	3.47	0.39
U7	0	0	21	29	179	0.11	3.58	0.40
U8	0	0	14	36	186	0.11	3.72	0.41
U9	0	0	18	32	182	0.11	3.64	0.40
Nilai IKM								3,62

Keterangan: * unsur dengan nilai terendah

c. Ruang Umum

Berdasarkan penghitungan nilai IKM yang didapatkan dari unsur-unsur pelayanan di Ruang Umum Puskesmas Dumai Barat, didapatkan bahwa dibandingkan dengan pencapaian nilai unsur yang lain, unsur kecepatan pelayanan (U3) mendapatkan nilai terendah. Hasil penghitungan IKM selengkapnya disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 21. Penghitungan nilai IKM di Ruang umum Puskesmas Dumai Barat tahun 2023.

Unsur	1	2	3	4	Jumlah	Bobot per unsur	Nilai rata-rata per unsure	Nilai rata-rata tertimbang per Unsure
U1	0	0	33	57	327	0.11	3.63	0.4
U2	0	0	38	52	322	0.11	3.57	0.4
U3	0	0	49	41	311	0.11	3.45	0.38*
U4	0	0	45	45	315	0.11	3.5	0.39
U5	0	0	34	56	326	0.11	3.62	0.4
U6	0	0	43	47	317	0.11	3.52	0.39
U7	0	0	39	51	321	0.11	3.57	0.39
U8	0	0	41	49	319	0.11	3.54	0.39
U9	0	0	34	56	326	0.11	3.62	0.4
Nilai IKM								3.54

Keterangan: * unsur dengan nilai terendah

d. Ruang KIA.KB dan Imunisasi

Berdasarkan penghitungan nilai IKM yang didapatkan dari unsur-unsur pelayanan di Ruang KIA,KB dan Imunisasi Puskesmas Dumai Barat, didapatkan bahwa dibandingkan dengan pencapaian nilai unsur yang lain, unsur kompetensi petugas (U6) mendapatkan nilai terendah. Selengkapnya hasil penghitungan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 22. Penghitungan nilai IKM di Ruang KIA Puskesmas Dumai Barat Tahun 2023.

Unsur	1	2	3	4	Jumlah	Bobot per unsur	Nilai rata-rata per unsur	Nilai rata-rata tertimbang per unsure
U1	0	1	20	25	160	0.11	3.55	0.39
U2	0	0	8	37	172	0.11	3.82	0.42
U3	0	1	10	35	170	0.11	3.77	0.42
U4	0	0	10	35	170	0.11	3.77	0.42
U5	0	1	20	25	160	0.11	3,55	0.39
U6	0	0	28	17	152	0.11	3.38	0.37
U7	0	0	18	27	162	0.11	3.6	0.39
U8	0	0	22	23	159	0.11	3.53	0.39
U9	0	0	21	24	159	0.11	3.53	0.39
Nilai IKM								3.58

Keterangan: * unsur dengan nilai terendah

e. Ruang Gigi

Berdasarkan penghitungan nilai IKM yang didapatkan dari unsur-unsur pelayanan di Ruang Gigi Puskesmas Dumai Barat, didapatkan bahwa dibandingkan dengan pencapaian nilai unsur yang lain, Unsur kemampuan dan ketrampilan petugas (U6) mendapatkan nilai terendah. Selengkapnya hasil penghitungan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 23. Penghitungan nilai IKM di Ruang gigi Puskesmas Dumai Barat tahun 2023.

Unsur	1	2	3	4	Jumlah	Bobot per unsur	Nilai rata-rata per unsur	Nilai rata-rata tertimbang per unsure
U1	0	1	14	15	104	0.11	3.46	0.39
U2	0	0	10	20	110	0.11	3.66	0.4
U3	0	1	12	17	106	0.11	3.53	0.39
U4	0	0	14	16	106	0.11	3.53	0.39
U5	0	1	13	16	105	0.11	3.5	0.39
U6	0	0	16	14	104	0.11	3,47	0.38*
U7	0	0	12	18	108	0.11	3.6	0.40
U8	0	0	17	13	103	0.11	3.43	0.38
U9	0	0	14	16	106	0.11	3.53	0.39
Nilai IKM								3.51

Keterangan: * unsur dengan nilai terendah

f. UGD

Berdasarkan penghitungan nilai IKM yang didapatkan dari unsur-unsur pelayanan di UGD Puskesmas Dumai Barat, didapatkan bahwa dibandingkan dengan pencapaian nilai unsur yang lain, unsur penanganan aduan petugas dalam memberikan pelayanan (U9) mendapatkan nilai terendah. Selengkapnya hasil penghitungan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 24. Penghitungan nilai IKM di UGD Puskesmas Dumai Barat tahun 2023

Unsur	1	2	3	4	Jumlah	Bobot per unsur	Nilai rata-rata per unsur	Nilai rata-rata tertimbang per unsure
U1	0	0	10	5	50	0.11	03.33	0.37
U2	0	0	6	9	51	0.11	3.4	0.38
U3	0	0	9	6	51	0.11	3.4	0.38
U4	0	0	9	6	50	0.11	3.33	0.37
U5	0	0	9	6	52	0.11	3.46	0.39
U6	0	0	10	5	50	0.11	3.33	0.37
U7	0	0	12	3	48	0.11	3.2	0.36
U8	0	0	10	5	50	0.11	3.33	0.37
U9	0	1	11	3	47	0.11	3.13	0.35*
Nilai IKM								3.33

Keterangan: * unsur dengan nilai terendah

g. Laboratorium

Berdasarkan penghitungan nilai IKM yang didapatkan dari unsur-unsur pelayanan di Laboratorium Puskesmas Dumai Barat, didapatkan bahwa dibandingkan dengan pencapaian nilai unsur yang lain, unsurekemudahan persyaratan, kemampuan dan ketrampilan petugas,serta unsur standart pelayanan (U1,U6,U8) mendapatkan nilai terendah. Selengkapnya hasil penghitungan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 25. Penghitungan nilai IKM di laboratorium Puskesmas Dumai Barat tahun 2023.

Unsur	1	2	3	4	Jumlah	Bobot per unsur	Nilai rata-rata per unsur	Nilai rata-rata tertimbang per unsure
U1	0	1	21	18	137	0.11	3.42	0.38*
U2	0	0	21	19	139	0.11	3.48	0.39
U3	0	1	17	22	141	0.11	3.52	0.39
U4	0	0	17	23	143	0.11	3.58	0.340
U5	0	1	19	20	139	0.11	3.47	0.39
U6	0	1	21	18	137	0.11	3.42	0.38*
U7	0	1	19	21	141	0.11	3.52	0,39
U8	0	0	23	17	137	0.11	3.42	0.38*
U9	0	0	12	18	138	0.11	3.45	0.38
Nilai IKM								3.48

Keterangan: * unsur dengan nilai terendah

h. Rawat Pasca Persalinan Normal

Berdasarkan penghitungan nilai IKM yang didapatkan dari unsur-unsur pelayanan di Ruang Rawat Pasca Persalinan Normal Puskesmas Dumai Barat, didapatkan bahwa dibandingkan dengan pencapaian nilai unsur yang lain, unsur produk pelayanan (U5) mendapatkan nilai terendah. Selengkapnya hasil penghitungan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 26. Penghitungan nilai IKM di Ruang Rawat Pasca Persalinan Normal Puskesmas Dumai Barat tahun 2023

Unsur	1	2	3	4	Jumlah	Bobot per unsur	Nilai rata-rata per unsur	Nilai rata-rata tertimbang per unsure
U1	0	0	6	9	54	0.11	3.6	0.40
U2	0	0	5	10	55	0.11	3.66	0.4
U3	0	0	7	8	53	0.11	3.52	0.39
U4	0	0	6	9	54	0.11	3.6	0.40
U5	0	1	8	6	50	0.11	3.33	0.37
U6	0	0	5	10	55	0.11	3.6	0.4
U7	0	0	5	10	55	0.11	3.6	0.4
U8	0	0	3	12	57	0.11	3.8	0.42
U9	0	0	1	14	59	0.11	3.93	0.43
Nilai IKM								3.61

Keterangan: * unsur dengan nilai terendah

i. Ruang Persalinan

Berdasarkan penghitungan nilai IKM yang didapatkan dari unsur-unsur pelayanan di Ruang KB Puskesmas Dumai Barat, didapatkan bahwa dibandingkan dengan pencapaian nilai unsur yang lain, unsur kemampuan kesesuaian pelayanan yang diberikan (U5), mendapatkan nilai paling rendah. Selengkapnya hasil penghitungan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 27. Penghitungan nilai IKM di Ruang KB Puskesmas Dumai Barat tahun 2023

Unsur	1	2	3	4	Jumlah	Bobot Perunsur	Nilai rata rata per unsur	Nilai rata-rata tertimbang per unsure
U1	0	0	8	7	52	0.11	3.46	0.39
U2	0	0	9	6	51	0.11	3.4	0.38
U3	0	0	10	5	51	0.11	3.4	0.38
U4	0	0	10	5	50	0.11	3.33	0.37
U5	0	0	9	6	48	0.11	3.2	0.36*
U6	0	0	9	6	51	0.11	3.4	0.38
U7	0	1	9	5	49	0.11	3.2	0.36
U8	0	0	9	6	51	0.11	3.4	0.38
U9	0	0	10	5	50	0.11	3.4	0.37
Nilai IKM								.3.36

Keterangan: * unsur dengan nilai terendah

j. Ruang Pemeriksaan Khusus

Berdasarkan penghitungan nilai IKM yang didapatkan dari unsur-unsur pelayanan di Rawat Inap Puskesmas Dumai Barat didapatkan bahwa dibandingkan dengan pencapaian nilai unsur yang lain, unsur kemampuan dan ketrampilan petugas (U6) mendapatkan nilai terendah. Selengkapnya hasil penghitungan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 28. Penghitungan nilai IKM di Ranap Puskesmas Dumai Barat tahun 2023

Unsur	1	2	3	4	Jumlah	Bobot perunsure	Nilai rata-rata per unsur	Nilai rata-rata tertimbang per unsure
U1	0	1	14	15	104	0.11	3.46	0.39
U2	0	0	20	10	110	0.11	3.33	0.37
U3	0	0	13	17	106	0.11	3.53	0.39
U4	0	0	14	16	106	0.11	3.53	0.39
U5	0	0	14	16	105	0.11	3.5	0.39
U6	0	1	16	13	102	0.11	3.4	0.38*
U7	0	0	12	18	108	0.11	3.6	0.40
U8	0	0	17	13	103	0.11	3.43	0.38
U9	0	0	14	16	106	0.11	3.53	0.39
Nilai IKM								3.48

Keterangan: * unsur dengan nilai terendah

B. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat secara umum di Puskesmas Dumai Barat berdasarkan penghitungan nilai unsur-unsur pelayanan didapatkan bahwa dibandingkan dengan pencapaian nilai unsur yang lain, unsur kesesuaian pelayanan (U5) mendapatkan nilai tertinggi disusul dengan unsur kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan (U6).

Sedangkan unsur yang mendapat nilai terendah adalah unsur kecepatan waktu pelayanan (U3), disusul dengan unsur sarana dan prasarana (U8) Sedangkan hasil penghitungan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 29. Penghitungan nilai IKM Puskesmas Dumai Barat tahun 2023

Unsur	1	2	3	4	Jumlah	Bobot per unsur	Nilai rata-rata per unsur	Nilai rata-rata tertimbang per unsure
U1	0	5	175	220	1345	0.11	3.54	0.389
U2	0	0	167	213	1353	0.11	3.56	0.391
U3	0	5	177	198	1333	0.11	3.50	0.385*
U4	0	0	154	226	1366	0.11	3.59	0.394
U5	0	5	138	237	1372	0.11	3.61	0.4
U6	0	5	132	248	1398	0.11	3.68	0.4
U7	0	0	162	218	1358	0.11	3.57	0.392
U8	0	0	171	209	1349	0.11	3.55	0.395
U9	0	2	174	204	1338	0.11	3.52	0.387*
Nilai IKM								3.533

Keterangan: * unsur dengan nilai terendah

C. Perbandingan pencapaian nilai unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan nilai Rata-rata tertimbang di Puskesmas Dumai Barat didapatkan bahwa (U5) dan (U6) mendapatkan nilai Rata-rata tertimbang tertinggi sedangkan (U3) mendapatkan nilai Rata-rata tertimbang terendah sebagaimana dalam table berikut:

Tabel 30. Penghitungan Nilai Rata-rata tertimbang Puskesmas Dumai Barat 2023

No	Nilai Unsur	NRR	Keterangan
1	U1 (Persyaratan pelayanan)	0.389	
2	U2 (Prosedur Pelayanan)	0.391	
3	U3 (Waktu Pelayanan)	0.385*	Nilai Terendah
4	U4 (Biaya/Tarif pelayanan)	0.394	
5	U5 (Jenis pelayanan)	0.4	Nilai Tertinggi
6	U6 (Ketrampilan/kompetebsi petugas)	0.4	Nilai Tertinggi

7	U7 (Perilaku/sikap petugas)	0.392	
8	U8 (Maklumat pelayanan)	0.395	
9	U9 (Penanganan pengaduan)	0.387	

D. Kategori Mutu Pelayanan Berdasarkan Nilai IKM

Nilai IKM yang telah didapatkan oleh masing-masing unit pelayanan di Puskesmas Dumai Barat kemudian dikonversikan dan dikategorikan untuk melihat mutu pelayanan. Berdasarkan penghitungan konversi dan kategori mutu pelayanan didapatkan bahwa secara umum kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Dumai Barat pada Tahun 2023 ini adalah SANGAT BAIK dan termasuk dalam kategori mutu pelayanan A sesuai dengan tabel berikut:

Tabel 31. Kategori mutu dan kriteria kinerja berdasarkan nilai IKM Di Puskesmas Dumai Barat tahun 2023.

Unit Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Kategori Mutu Pelayanan	Kriteria Kinerja
Ruang Administrasi	3.59	89.75	Sangat Baik	A
Apotik	3.61	90.2	Sangat Baik	A
Laboratorium	3.48	87	Baik	B
Ruang Umum	3.54	88.5	Sangat Baik	A
Ruang Gigi	3.51	87.75	Baik	B
Ruang Rawat Pasca Persalinan Normal	3.61	90.25	Sangat Baik	B
Ruang KIA,KB dan Imunisasi	3.58	89.5	Sangat Baik	A
Ruang Pemeriksaan Khusus	3.48	87	Baik	B
Ruang Persalinan	3.36	84	Baik	B
UGD	3.33	83.25	Baik	B
	3.599	89,975	Baik	B

BAB VI

KESIMPULAN DAN PENUTUP

Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Dumai Barat pada Tahun 2023 memperoleh kesimpulan berdasarkan nilai IKM bahwa kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Dumai Barat memenuhi kriteria SANGAT BAIK dengan mutu pelayanan termasuk kategori A.

Upaya perbaikan perlu terus dilaksanakan terutama untuk nilai unsur pelayanan yang masih rendah dan unit pelayanan yang masih memperoleh nilai IKM rendah agar kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Dumai Barat dapat terus meningkat.

