

## KATA PENGANTAR



Pelayanan Publik ( *Public Service* ) oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat, Disamping sebagai abdi negara pelayanan public oleh birokrasi dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat ( warga Negara ) dari satu negara kesejahteraan (*Welfare state*). Dengan demikian pelayanan public diartikan sebagai pemberian layanan ( melayani ) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini adalah upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna pelayanan,

Atas pemikiran tersebut maka unit pelayanan di Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya selaku penyelenggara pelayanan publik yang membawahi seluruh UPTD Puskesmas se-Kota Tasikmalaya, melakukan kerjasama dengan bagian organisasi Sekretariat Daerah Kota Tasikmalaya selaku unsur pembina pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan publik selaku penyedia layanan publik ( *Public services Provider* )

Kegiatan survei kepuasan masyarakat dilakukan sesuai amanat Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi ( Menpan RB ) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dimana penyelenggaraan pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal satu kali dalam setahun.

Selanjutnya survei kepuasan masyarakat pada seluruh Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) di Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya Tahun 2023 kami susun untuk memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan layanan di lingkungan fasilitas kesehatan tingkat pertama khususnya UPTD Puskesmas. Dengan menyadari bahwa pelaksanaan Survei kepuasan masyarakat tahun 2023 masih memiliki banyak kekurangan dan keterbatasan. Laporan ini kami harapkan dapat menjadi alat evaluasi dan refleksi penyedia layanan publik di jajaran Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya untuk meningkatkan kualitas layanan dan pembuatan kebijakan yang lebih baik ditahun yang akan datang.

Melalui hasil survei ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas layanan publik pada unit layanan dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada pemerintah Kota Tasikmalaya, khususnya unit pelayanan Kesehatan. Kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan dan kritik yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi referensi proses perbaikan pelayanan publik di Kota Tasikmalaya.

Kami mengucapkan banyak terimakasih kepada dukungan semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat tahun 2023 , terutama kepada Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) beserta jajarannya, enumerator dan masyarakat yang telah bersedia dengan sukarela menjadi responden dalam survei ini. Hasil survei ini sangat penting dalam rangka upaya perbaikan pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang dipersepsikan lemah dalam penggunaan layanan Kesehatan.

Akhirnya harapan kami agar laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum dan khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Tasikmalaya, September 2023

Kepala Dinas Kesehatan

Kota Tasikmalaya



dr, Uus Supangat

NIP. 19700903 200604 1 008

## DAFTAR ISI

<b>NO</b>	<b>URAIAN</b>	<b>HALAMAN</b>
1	Kata Pengantar	i
2	Daftar Isi	iv
3	Daftar Diagram	x
4	Daftar Grafik	xv
5	Daftar Tabel	xxvii
6	Daftar Bagan	xxix
7	<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
	<b>A. Latar Belakang</b>	<b>1</b>
	<b>B. Tujuan</b>	<b>2</b>
	<b>C. Dasar Hukum</b>	<b>3</b>
	<b>D. Sasaran Survei</b>	<b>3</b>

	<b>E. Prinsip Survei Indeks Kepuasan Masyarakat</b>	<b>4</b>
	<b>F. Ruang Lingkup</b>	<b>5</b>
	<b>G. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat</b>	<b>5</b>
	<b>H. Manfaat Survei Indeks Kepuasan Masyarakat</b>	<b>6</b>
<b>8</b>	<b>BAB II METODE SURVEI</b>	<b>7</b>
	<b>A. Periode Survei</b>	<b>7</b>
	<b>B. Metode Survei</b>	<b>7</b>
<b>9</b>	<b>BAB III LANGKAH-LANGKAH PELAKSANAAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT</b>	<b>9</b>
	<b>A. Persiapan survey</b>	<b>9</b>
	<b>B. Pengumpulan Data</b>	<b>11</b>
	<b>C. Pengolahan Data</b>	<b>11</b>
	<b>D. Pelaporan Hasil Survei</b>	<b>13</b>

<b>10</b>	<b>BAB IV HASIL DAN ANALISIS PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER-UPTD</b>	<b>14</b>
	<b>A. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Bantar</b>	<b>14</b>
	<b>B. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Bungursari</b>	<b>18</b>
	<b>C. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Cibeureum</b>	<b>22</b>
	<b>D. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Cigeureung</b>	<b>26</b>
	<b>E. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Cihideung</b>	<b>29</b>
	<b>F. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Cilembang</b>	<b>33</b>
	<b>G. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Cipedes</b>	<b>36</b>
	<b>H. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Indihiang</b>	<b>39</b>
	<b>I. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Kahuripan</b>	<b>43</b>

	<b>J. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Karanganyar</b>	<b>46</b>
	<b>K. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Kawalu</b>	<b>49</b>
	<b>L. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Kersanegara</b>	<b>52</b>
	<b>M. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Mangkubumi</b>	<b>55</b>
	<b>N. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Panglayungan</b>	<b>58</b>
	<b>O. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Parakannyasag</b>	<b>61</b>
	<b>P. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Purbaratu</b>	<b>64</b>
	<b>Q. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Sambongpari</b>	<b>68</b>
	<b>R. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Sangkali</b>	<b>71</b>
	<b>S. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Sukalaksana</b>	<b>73</b>

	<b>T. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Tamansari</b>	<b>76</b>
	<b>U. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Tawang</b>	<b>79</b>
	<b>V. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Urug</b>	<b>82</b>
	<b>W. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat UPTD Laboratorium Kesehatan</b>	<b>84</b>
	<b>X. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat UPTD Khusus RSUD Dr.Soekardjo</b>	<b>87</b>
<b>11</b>	<b>BAB V HASIL DAN ANALISIS PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UPTD DI LINGKUNGAN DINAS KESEHATAN KOTA TASIKMALAYA</b>	<b>91</b>
	<b>A. Gambaran Umum Responden Menurut Jenis Kelamin</b>	<b>91</b>
	<b>B. Gambaran Umum Responden Menurut Tingkat Pendidikan</b>	<b>92</b>
	<b>C. Gambaran Umum Responden Menurut Tingkat Pekerjaan</b>	<b>93</b>
	<b>D. Gambaran Indeks Pelayanan Dan Kinerja Unit pelayanan Menurut UPTD di Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya</b>	<b>95</b>



	<b>E. Gambaran Kinerja Unit Pelayanan Menurut UPTD di Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya Tahun 2021 dan 2023</b>	<b>97</b>
	<b>F. Gambaran Nilai Per Unsur Pelayanan</b>	<b>99</b>
	<b>G. Keterkaitan Kinerja Pelayanan UPTD di Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya Dengan Status Akreditasi</b>	<b>101</b>
<b>12</b>	<b>BAB VI PENUTUP</b>	<b>103</b>
	<b>A. Kesimpulan</b>	<b>105</b>
	<b>B. Saran/ Rekomendasi</b>	<b>106</b>

## DAFTAR DIAGRAM

NO	URAIAN	HALAMAN
1	<b>Diagram 4.1</b> <b>Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin</b> <b>di UPTD Puskesmas Bantar Tahun 2023</b>	<b>14</b>
2	<b>Diagram 4.2</b> <b>Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin</b> <b>di UPTD Puskesmas Bungursari Tahun 2023</b>	<b>14</b>
3	<b>Diagram 4.3</b> <b>Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin</b> <b>di UPTD Puskesmas Cibeureum Tahun 2023</b>	<b>18</b>
4	<b>Diagram 4.4</b> <b>Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin</b> <b>di UPTD Puskesmas Cigeureung Tahun 2023</b>	<b>19</b>

<b>5</b>	<b>Diagram 4.5</b> <b>Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin</b> <b>di UPTD Puskesmas Cihideung Tahun 2023</b>	<b>19</b>
<b>6</b>	<b>Diagram 4.6</b> <b>Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin</b> <b>di UPTD Puskesmas Cilembang Tahun 2023</b>	<b>20</b>
<b>7</b>	<b>Diagram 4.7</b> <b>Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin</b> <b>di UPTD Puskesmas Cipedes Tahun 2023</b>	<b>28</b>
<b>8</b>	<b>Diagram 4.8</b> <b>Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin</b> <b>di UPTD Puskesmas Indihiang Tahun 2023</b>	<b>31</b>
<b>9</b>	<b>Diagram 4.9</b> <b>Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin</b> <b>di UPTD Puskesmas Kahuripan Tahun 2023</b>	<b>34</b>
<b>10</b>	<b>Diagram 4.10</b> <b>Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin</b> <b>di UPTD Puskesmas Karanganyar Tahun 2023</b>	<b>36</b>

11	<p><b>Diagram 4.11</b></p> <p><b>Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin</b></p> <p><b>di UPTD Puskesmas Kawalu Tahun 2023</b></p>	39
12	<p><b>Diagram 4.12</b></p> <p><b>Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin</b></p> <p><b>di UPTD Puskesmas Mangkubumi Tahun 2023</b></p>	42
13	<p><b>Diagram 4.13</b></p> <p><b>Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin</b></p> <p><b>di UPTD Puskesmas Panglayungan Tahun 2023</b></p>	44
14	<p><b>Diagram 4.14</b></p> <p><b>Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin</b></p> <p><b>di UPTD Puskesmas Parakannyasag Tahun 2023</b></p>	47
15	<p><b>Diagram 4.15</b></p> <p><b>Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin</b></p> <p><b>di UPTD Puskesmas Purbaratu Tahun 2023</b></p>	50

16	<p><b>Diagram 4.16</b></p> <p><b>Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin</b></p> <p><b>di UPTD Puskesmas Sambongpari Tahun 2023</b></p>	52
17	<p><b>Diagram 4.17</b></p> <p><b>Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin</b></p> <p><b>di UPTD Puskesmas Sangkali Tahun 2023</b></p>	55
18	<p><b>Diagram 4.18</b></p> <p><b>Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin</b></p> <p><b>di UPTD Puskesmas Sukalaksana Tahun 2023</b></p>	57
19	<p><b>Diagram 4.19</b></p> <p><b>Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin</b></p> <p><b>di UPTD Puskesmas Tamansari Tahun 2023</b></p>	60
20	<p><b>Diagram 4.20</b></p> <p><b>Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin</b></p> <p><b>di UPTD Puskesmas Tawang Tahun 2023</b></p>	63

21	<p><b>Diagram 4.21</b></p> <p><b>Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin</b></p> <p><b>di UPTD Puskesmas Urug Tahun 2023</b></p>	66
22	<p><b>Diagram 4.22</b></p> <p><b>Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin</b></p> <p><b>di UPTD Puskesmas Kersanagara Tahun 2023</b></p>	68
23	<p><b>Diagram 4.23</b></p> <p><b>Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin</b></p> <p><b>di UPTD Laboratorium Kesehatan Tahun 2023</b></p>	84
24	<p><b>Diagram 4.24</b></p> <p><b>Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin</b></p> <p><b>di UPTD Khusus RSUD dr. Soekardjo Tahun 2023</b></p>	87

## DAFTAR GRAFIK

NO	URAIAN	HALAMAN
1	Grafik 4.1 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan di UPTD Puskesmas Bantar Tahun 2023	15
2	Grafik 4.2 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan di UPTD Puskesmas Bantar Tahun 2023	16
3	Grafik 4.3 Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Bantar Tahun 2023	16
4	Grafik 4.4 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan di UPTD Puskesmas Bungursari Tahun 2023	18
5	Grafik 4.5 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan di UPTD Puskesmas Bungursari Tahun 2023	19
6	Grafik 4.6 Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD	20

	Puskesmas Bungursari Tahun 2023	
7	Grafik 4.7 Distribusi Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan di UPTD Puskesmas Cibeureum Tahun 2023	22
8	Grafik 4.8 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan di UPTD Puskesmas Cibeureum Tahun 2023	24
9	Grafik 4.9 Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Cibeureum Tahun 2023	25
10	Grafik 4.10 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan di UPTD Puskesmas Cigeureung Tahun 2023	26
11	Grafik 4.11 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan di UPTD Puskesmas Cigeureung Tahun 2023	27
12	Grafik 4.12 Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Cigeureung Tahun 2023	28



13	Grafik 4.13 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan di UPTD Puskesmas Cihideung Tahun 2023	30
14	Grafik 4.14 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan di UPTD Puskesmas Cihideung Tahun 2023	30
15	Grafik 4.15 Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Cihideung Tahun 2023	31
16	Grafik 4.16 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan di UPTD Puskesmas Cilembang Tahun 2023	33
17	Grafik 4.17 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan di UPTD Puskesmas Cilembang Tahun 2023	34
18	Grafik 4.18 Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Cilembang Tahun 2023	35
19	Grafik 4.19 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan di UPTD Puskesmas Cipedes Tahun 2023	37

20	Grafik 4.20 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan di UPTD Puskesmas Cipedes Tahun 2023	37
21	Grafik 4.21 Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Cipedes Tahun 2023	38
22	Grafik 4.22 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan di UPTD Puskesmas Indihiang Tahun 2023	39
23	Grafik 4.23 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan di UPTD Indihiang Tahun 2023	40
24	Grafik 4.24 Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Indihiang Tahun 2023	41
25	Grafik 4.25 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan di UPTD Puskesmas Kahuripan Tahun 2023	43

26	Grafik 4.26 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan di UPTD Puskesmas Kahuripan Tahun 2023	44
27	Grafik 4.27 Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Kahuripan Tahun 2023	45
28	Grafik 4.28 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan di UPTD Puskesmas Karanganyar Tahun 2023	46
29	Grafik 4.29 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan di UPTD Puskesmas Karanganyar Tahun 2023	47
30	Grafik 4.30 Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Karanganyar Tahun 2023	48
31	Grafik 4.31 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan di UPTD Puskesmas Kawalu Tahun 2023	50
32	Grafik 4.32 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan di UPTD Puskesmas Kawalu Tahun 2023	50

33	Grafik 4.33 Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Kawalu Tahun 2023	51
34	Grafik 4.34 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan di UPTD Puskesmas Kersanagara Tahun 2023	52
35	Grafik 4.35 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan di UPTD Puskesmas Kersanagara Tahun 2023	53
36	Grafik 4.36 Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Kersanagara Tahun 2023	54
37	Grafik 4.37 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan di UPTD Puskesmas Mangkubumi Tahun 2023	56
38	Grafik 4.38 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan di UPTD Puskesmas Mangkubumi Tahun 2023	56
39	Grafik 4.39 Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Mangkubumi Tahun 2023	57

40	Grafik 4.40 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan di UPTD Puskesmas Panglayungan Tahun 2023	59
41	Grafik 4.41 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan di UPTD Puskesmas Panglayungan Tahun 2023	59
42	Grafik 4.42 Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Panglayungan Tahun 2023	60
43	Grafik 4.43 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan di UPTD Puskesmas Parakannyasag Tahun 2023	61
44	Grafik 4.44 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan di UPTD Puskesmas Parakannyasag Tahun 2023	62
45	Grafik 4.45 Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Parakannyasag Tahun 2023	63
46	Grafik 4.46 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan di UPTD Puskesmas Purbaratu Tahun 2023	65

47	Grafik 4.47 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan di UPTD Puskesmas Purbaratu Tahun 2023	65
48	Grafik 4.48 Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Purbaratu Tahun 2023	66
49	Grafik 4.52 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan di UPTD Puskesmas Sambongpari Tahun 2023	68
50	Grafik 4.53 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan di UPTD Puskesmas Sambongpari Tahun 2023	69
51	Grafik 4.54 Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Sambongpari Tahun 2023	69
52	Grafik 4.55 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan di UPTD Puskesmas Sangkali Tahun 2023	71
53	Grafik 4.56 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan di UPTD Puskesmas Sangkali Tahun 2023	72

54	Grafik 4.57 Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Sangkali Tahun 2023	72
55	Grafik 4.58 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan di UPTD Puskesmas Sukalaksana Tahun 2023	74
56	Grafik 4.59 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan di UPTD Puskesmas Sukalaksana Tahun 2023	74
57	Grafik 4.60 Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Sukalaksana Tahun 2023	75
58	Grafik 4.61 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan di UPTD Puskesmas Tamansari Tahun 2023	76
59	Grafik 4.62 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan di UPTD Puskesmas Tamansari Tahun 2023	77
60	Grafik 4.63 Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur	77

	Pelayanan Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Tamansari Tahun 2023	
61	Grafik 4.64 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan di UPTD Puskesmas Tawang Tahun 2023	79
62	Grafik 4.65 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan di UPTD Puskesmas Tawang Tahun 2023	80
63	Grafik 4.66 Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Tawang Tahun 2023	80
64	Grafik 4.67 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan di UPTD Puskesmas Urug Tahun 2023	82
65	Grafik 4.65 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan di UPTD Puskesmas Urug Tahun 2023	83
66	Grafik 4.66 Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Urug Tahun 2023	83



67	Grafik 4.67 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan di UPTD Laboratorium Kesehatan Tahun 2023	85
68	Grafik 4.68 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan di UPTD Laboratorium Kesehatan Tahun 2023	85
69	Grafik 4.69 Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD Laboratorium Kesehatan Tahun 2023	86
70	Grafik 4.70 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan di UPTD Dr.Soekardjo Tahun 2023	87
71	Grafik 4.71 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan di UPTD Dr.Soekardjo Tahun 2023	88
72	Grafik 4.72 Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD Dr.Soekardjo Tahun 2023	89
73	Grafik 5.1 Distribusi Responden menurut Tingkat Pendidikan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Seluruh UPTD Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya Tahun 2023	93

73	Grafik 5.2 Distribusi Responden menurut Jenis Pekerjaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Seluruh UPTD Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya Tahun 2023	95
74	Grafik 5.3 Gambaran Nilai Rata-rata Per Unsur Pelayanan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Seluruh UPTD Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya Tahun 2023	99

## DAFTAR TABEL

NO	URAIAN	HALAMAN
1	Tabel 3.1 Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya Tahun 2023	9
2	Tabel 3.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan	12
3	Tabel 5.1. Distribusi Responden menurut Jenis Kelamin Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Seluruh UPTD Puskesmas di Wilayah Kota Tasikmalaya Tahun 2023	91
4	Tabel 5.2 Distribusi Responden menurut Tingkat Pendidikan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Seluruh UPTD Puskesmas di Wilayah Kota Tasikmalaya Tahun 2023	92
5	Tabel 5.3 Distribusi Responden menurut Jenis Pekerjaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Seluruh UPTD Puskesmas di Wilayah Kota Tasikmalaya Tahun 2023	94

6	Tabel 5.4 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Mutu Pelayanan dan Kinerja Seluruh UPTD Puskesmas di Wilayah Kota Tasikmalaya Tahun 2023	96
7	Tabel 5.5 Perbandingan Mutu Pelayanan dan Kinerja Seluruh UPTD Puskesmas di Wilayah Kota Tasikmalaya Tahun 2022 dan Tahun 2023	97
8	Tabel 5.6 Perolehan Nilai Unsur Mutu Layanan dan Nilai Kinerja di UPTD Puskesmas Se-kota Tasikmalaya Tahun 2023	100
9	Tabel 5.7 Keterkaitan Kinerja Pelayanan UPTD Puskesmas dengan Status Akreditasi Seluruh UPTD Puskesmas di Wilayah Kota Tasikmalaya Tahun 2023	101

## DAFTAR BAGAN

NO	URAIAN	HALAMAN
1	Bagan 2.1 Langkah-Langkah Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	9

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial, sehingga menimbulkan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu lama.

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap pemberi pelayanan kesehatan. Memberikan pelayanan yang memuaskan pada konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk atau jasa pelayanan kesehatan yang diberikan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali di kemudian hari. Hal ini berarti kepuasan konsumen merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang kembali dari jasa dan produk layanan.

Oleh karena itu Pemerintah dalam beberapa waktu terakhir terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Sebagaimana amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Undang-Undang tersebut di perkuat dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Untuk itu berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik baik itu instansi pemerintah pusat maupun daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, dalam hal ini perlu untuk mengetahui sejauh mana dampak yang

dihasilkan dari perbaikan tersebut melalui pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat .

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan secara berkala setiap tahun oleh Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat akan layanan yang diperoleh dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kepuasan. Diharapkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang.

Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Tasikmalaya yang kompleks dengan kebutuhan dan harapan akan pelayanan kesehatan, menjadikan tuntutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama /UPTD Puskesmas. UPTD Puskesmas wajib melaksanakan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dapat mengukur keberhasilan UPTD Puskesmas dalam melayani kepuasan pelanggan, sehingga akan menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

## **B. Tujuan**

### 1. Tujuan Umum :

Sebagai acuan dan standar dalam melakukan penyusunan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan di UPTD Puskesmas.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan kesehatan.
- b. Memetakan kinerja UPTD Puskesmas yang ada di lingkup Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik di Kota Tasikmalaya menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik.
- c. Mendapatkan *feedback* secara berkala atas kinerja / kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sebagai bahan untuk

menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.

### **C. Dasar Hukum**

Dasar hukum dari pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah :

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2166/MENKES/PER/X/2011 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Kementerian Kesehatan
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PERMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
8. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 509/MENKES/SK/IV/2010 Tentang Pembentukan Unit Layanan Terpadu Kementerian Kesehatan RI

### **D. Sasaran survei**

Dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017 disebutkan kegiatan survei dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan sasaran :



1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik
3. Mendorong menyelenggarakan pelayanan publik
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

### **E. Prinsip Survei Indeks Kepuasan Masyarakat**

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. **Transparan**

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. **Partisipatif**

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. **Akuntabel**

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. **Berkesinambungan**

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. **Keadilan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

## 6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak

## **F. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Laporan Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik pada Peraturan ini, meliputi 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

## **G. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan KEPMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instalasi Pemerintah prinsip pelayanan yang kemudian dikembangkan menjadi unsur yang relevan, valid, dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan adalah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya / Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang disepakati. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana, meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. 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 tersenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung)

#### **H. Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat**

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas Survei kepuasan Masyarakat.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II**

### **METODE SURVEI**

#### **A. Periode Survei**

Survei dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik dengan jangka waktu tertentu, yaitu setiap 3 bulan, 6 bulan atau 1 tahun. Penyelenggara publik setidaknya minimal melakukan survei sebanyak 1 tahun 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.

#### **B. Metode Survei**

Metode survei yang digunakan yaitu penelitian kualitatif, merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif.

Survei dilakukan menggunakan metode kualitatif dengan pengukuran skala Likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik.

Data yang diperlukan adalah data primer, hasil wawancara langsung atau pengisian daftar pertanyaan pada kuesioner. Kuesioner merupakan alat teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan mengadopsi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014, tentang "Pedoman Survei Kepuasan Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik terbagi dalam 2 (dua) pokok bagian, Hal-hal yang dialami

responden baik menguntungkan maupun merugikan menjadi rujukan bagi pilihan jawaban pertanyaan yang akan dinilai dalam bentuk kriteria kepuasan dengan 4 (empat) tingkat kepuasan, yaitu :

**Tabel 2.1**  
**Kriteria dan Score Kepuasan Indeks Kepuasan Masyarakat**

No	Score	Kriteria
1	Score 1	Tidak Sesuai
2	Score 2	Kurang Sesuai
3	Score 3	Sesuai
4	Score 4	Sangat Sesuai.

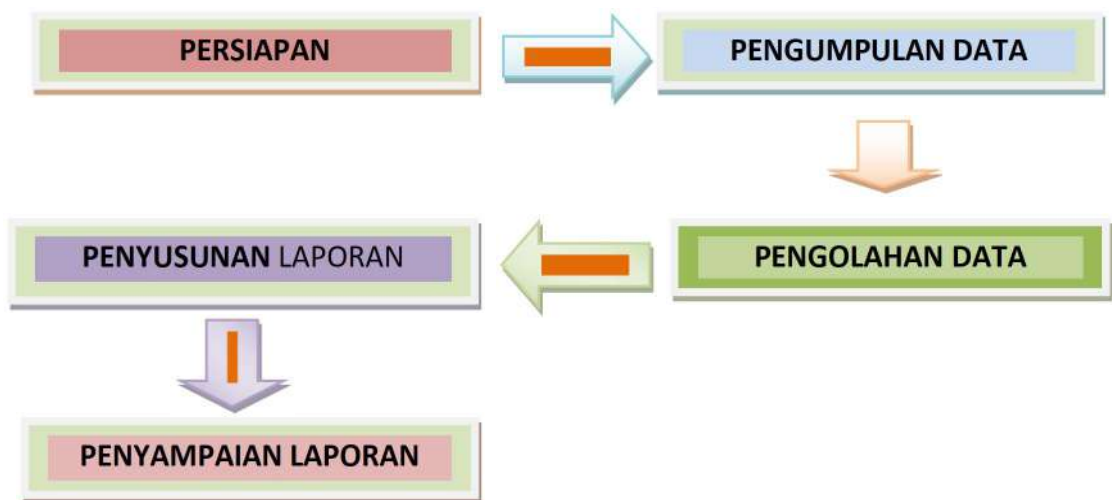
Dengan penjelasan sebagai berikut:

- a. Jawaban Tidak Sesuai merupakan bentuk jawaban responden dengan skala nilai kepuasan kurang, dimana kebutuhan pokok kurang terpenuhi, dampak negatif oleh adanya pelayanan tersebut mulai muncul meskipun tidak terlalu parah, sehingga perlu adanya rekomendasi perbaikan, peningkatan serta penghapusan efek negative yang ditimbulkan.
- b. Kurang Sesuai merupakan bentuk jawaban dari responden dengan skala nilai kepuasan kurang namun masih dapat di tolerir, sudah memenuhi kebutuhan pokok pelanggan dalam batas minimal, sehingga perlu adanya rekomendasi-rekomendasi penyempurnaan.
- c. Jawaban Sesuai merupakan bentuk jawaban responden dengan skala nilai kepuasan relative yang dirasakan, mendekati kesempurnaan tetapi perlu adanya rekomendasi nilai plus.
- d. Sangat Sesuai merupakan bentuk jawaban responden dengan skala nilai kepuasan tertinggi yang dirasakan, dimana masyarakat sebagai pelanggan tidak mengalami kesulitan ataupun kerugian serta pelayanan yang diberikan tanpa kekurangan sedikitpun dan tanpa terjadi efek negatif.

**BAB III**  
**LANGKAH –LANGKAH PELAKSANAAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei.

**Bagan 2.1**  
**Langkah-Langkah Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat:**



**A. Persiapan Survei**

1. Penetapan Pelaksana

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan oleh pihak independen yang sudah berpengalaman. Berikut adalah susunan Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

**Tabel 3.1**  
**Tim Survei Kepuasan Masyarakat**  
**Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya Tahun 2023**

No	Tugas	Nama	Ket
1	Penanggung Jawab	Iis Nur'Aeni, SKM, MM	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

2	Ketua Tim	Dedeh Gilang Nugraha, SKM	Administrator Kesehatan Ahli Pertama
3	Tim Pemantau Pelaksanaan IKM	Widiawati, SKM, MKM Freddy Mulyadi, AMKG Irmansyah, S.Sos, MM.Kes Ani Mariyani, S.Tr.Kes. Pandu Setya Dharma, SKM Ai Hernaningsih, AMK Anggi Kencana Garna, A.Md.Keb. Imas Mulyati, SKM Ariana Herawati, S.Tr.Keb Hani Nur Amalina, A.Md.Keb., SKM	Pelaksana Umum Kepegawaian dan Seksi Mutu Pelayanan Kesehatan
4	Tim Enumerator	Maryam Yusilowati Khoerunisa Nurbadriah Tina Agustin Naila Mujdalifah Yusi Yunitasari Puri Siti Fauziah Resca Ria Dwi Cahyani Azmi Nisrina Nabila Fina Novisa Alfania	Pelaksana Survei IKM

## 2. Penyiapan Bahan Survei

Kuesioner yang digunakan sesuai dengan lampiran Permenpan RB No.14 Tahun 2017. Jumlah pertanyaan sebanyak 9 terdiri dari tiga bagian, yaitu:

- a. Bagian pertama berisi judul dan nama instansi.
- b. Bagian kedua berisi identitas responden, antara lain jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan.
- c. Bagian ketiga berisi daftar pertanyaan

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban bersifat kualitatif untuk mencerminkan kualitas pelayanan dengan kategori sebagai berikut:

- a. Tidak sesuai, diberi nilai persepsi 1
- b. Kurang sesuai, diberi nilai persepsi 2
- c. sesuai, diberi nilai persepsi 3
- d. Sangat sesuai, diberi nilai persepsi 4

## B. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*). Enumerator mengumpulkan data dari seluruh pengunjung UPTD Puskesmas pada saat jam pelayanan dengan menggunakan kuesioner yang sudah disiapkan.

## C. Pengolahan Data

Pada Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini menggunakan 9 unsur penilaian dengan pengukuran *Skala Likert*. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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



$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Interpretasi nilai KM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sbb :

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

**Tabel 3.2**  
**Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi IKM	Kategorisasi Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,524 - 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Pada Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

1. Pengolahan dengan komputer
2. Pengolahan secara manual

#### **D. Pelaporan Hasil Survei**

Hasil akhir kegiatan Kegiatan survei indeks kepuasan masyarakat disusun sebagai laporan dengan memperhatikan hal berikut:

1. Indeks setiap unsur pelayanan  
 Jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit untuk setiap unit

pelayanan merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11.

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang lebih tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

3. Penyusunan Jadwal.

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama kurang lebih 65 hari kerja dengan rincian sebagai berikut:

- a. Persiapan, 6 (enam ) hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 36 (tiga puluh enam) hari kerja;
- c. Pengolahan data indeks ( entry data ), 10 (sepuluh) hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 20 ( dua puluh ) hari kerja.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN ANALISIS PENGUKURAN**

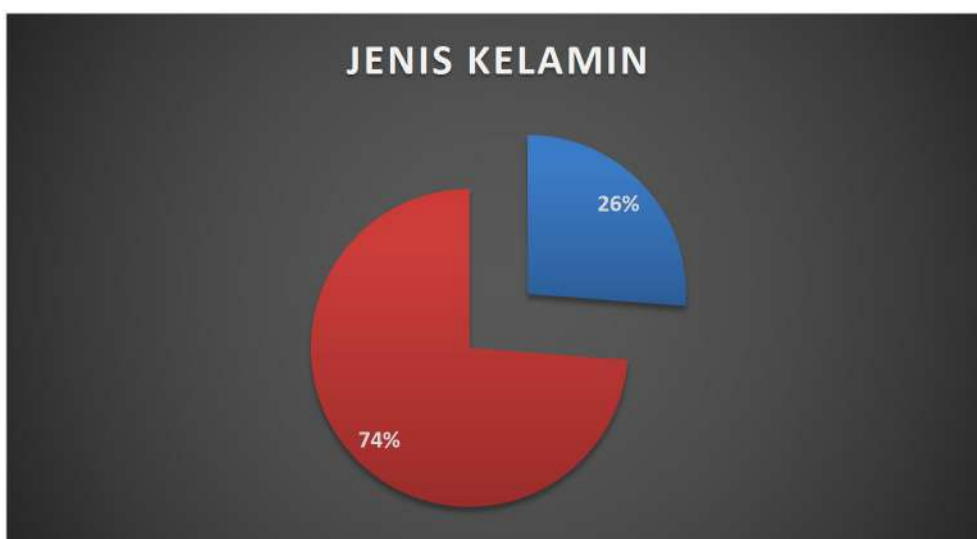
### **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER-UPTD PUSKESMAS**

Hasil pengukuran Indikator Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di UPTD Puskesmas se-kota Tasikmalaya memberikan gambaran umum dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan UPTD Puskesmas. Gambaran umum responden meliputi jenis kelamin, tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan. Adapun tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan UPTD Puskesmas dilihat dari indeks, mutu dan kinerja pelayanan UPTD Puskesmas serta nilai per-unsur survei pelayanan.

Jumlah responden survei kepuasan masyarakat yang dilakukan pada tahun 2023 sebanyak 9000 responden. Jumlah tersebut dihitung berdasarkan laporan rata-rata jumlah kunjungan setiap bulan ke UPTD Puskesmas pada tahun 2023 (jumlah sampel terlampir). Selanjutnya dikonversi ke tabel *Morgan dan Krejcie*.

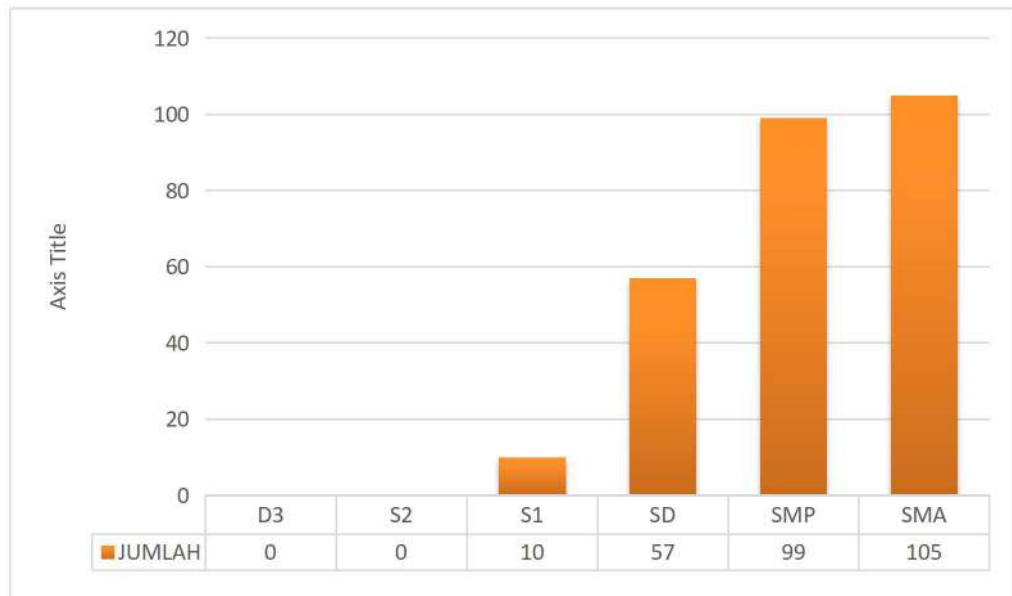
#### **A. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Bantar**

**Diagram 4.1**  
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin**  
**di UPTD Puskesmas Bantar Tahun 2023**



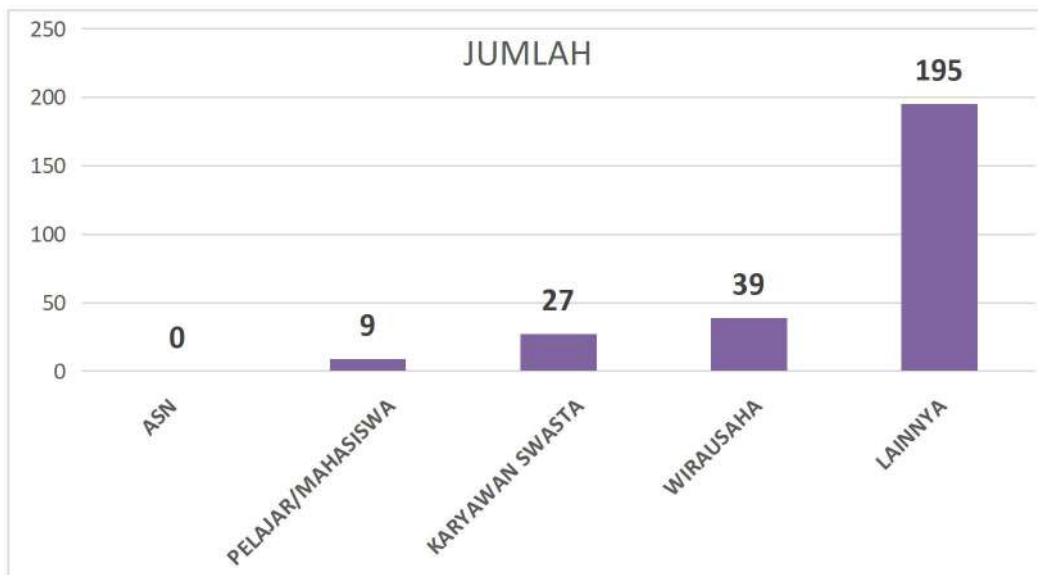
Jumlah responden di UPTD Puskesmas Bantar adalah 271 orang. Responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu 74% atau berjumlah 200 orang, responden dengan jenis kelamin laki-laki 26% atau berjumlah 71 orang.

**Grafik 4.2**  
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan di UPTD Puskesmas Bantar Tahun 2023**



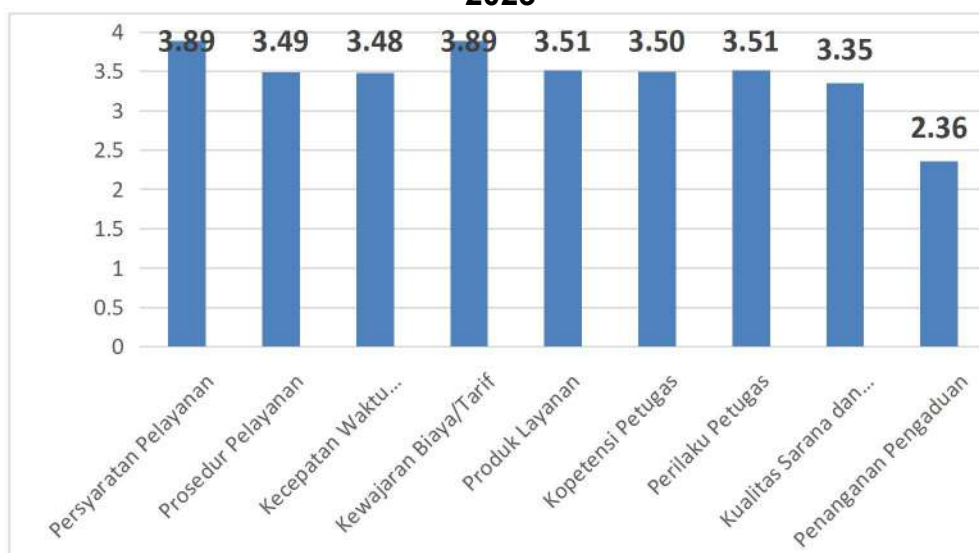
Berdasarkan grafik tersebut diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan tingkat pendidikan SMA lebih banyak yaitu 105 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 99 orang, responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 57 orang, dan responden tingkat pendidikan S1 berjumlah 10 orang.

**Grafik 4.3**  
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan**  
**di UPTD Puskesmas Bantar Tahun 2023**



Grafik tersebut diatas menggambarkan bahwa jumlah responden dengan jenis pekerjaan lainnya yang didalamnya terdiri dari ibu rumah tangga dan buruh harian lepas jumlahnya lebih banyak yaitu 195 orang, responden dengan jenis pekerjaan karyawan swasta berjumlah 27 orang, responden dengan jenis pekerjaan wirausaha berjumlah 39 orang dan responden dengan status pelajar/mahasiswa berjumlah 9 orang.

**Grafik 4.4**  
**Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan**  
**Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Bantar Tahun**  
**2023**



Nilai rata-rata unsur yang diperoleh UPTD Puskesmas Bantar yaitu 3,40. Rentang nilai terendah 2,36 yaitu Penanganan Pengaduan, hingga yang tertinggi 3.89 yaitu persyaratan pelayanan dan kewajaran biaya tarif. Angka ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan unsur persyaratan pelayanan dan kewajaran tarif yang ditetapkan, namun masyarakat masih menilai belum puas terhadap unsur kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Jika dilihat secara keseluruhan, Indeks Kepuasan Masyarakat yang dicapai UPTD Puskesmas Bantar yaitu 85,20. Ini berarti ada penurunan nilai indeks, karena pada tahun 2022 nilai indeks yang diperoleh yaitu 86,21. Mutu Pelayanannya termasuk kategori B dengan Kinerja Pelayanan Baik.

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan UPTD Puskesmas perlu mempertimbangkan dan meningkatkan kembali hasil survei yang nilai unsurnya paling rendah yaitu :

1. Penanganan pengaduan
2. Kualitas sarana dan prasarana
3. Prilaku petugas dalam pelayanan
4. Kompetensi petugas dalam pelayanan
5. Prosedur pelayanan.

Selain hal tersebut diatas UPTD Puskesmas pun harus memperhatikan dan menindaklanjuti keluhan dan saran yang diberikan pengguna layanan yaitu:

1. Fasilitas kursi di ruang tunggu di KIA harus diperbaiki
2. Kursi tunggu diperbanyak
3. Pemberian obat terlalu lama

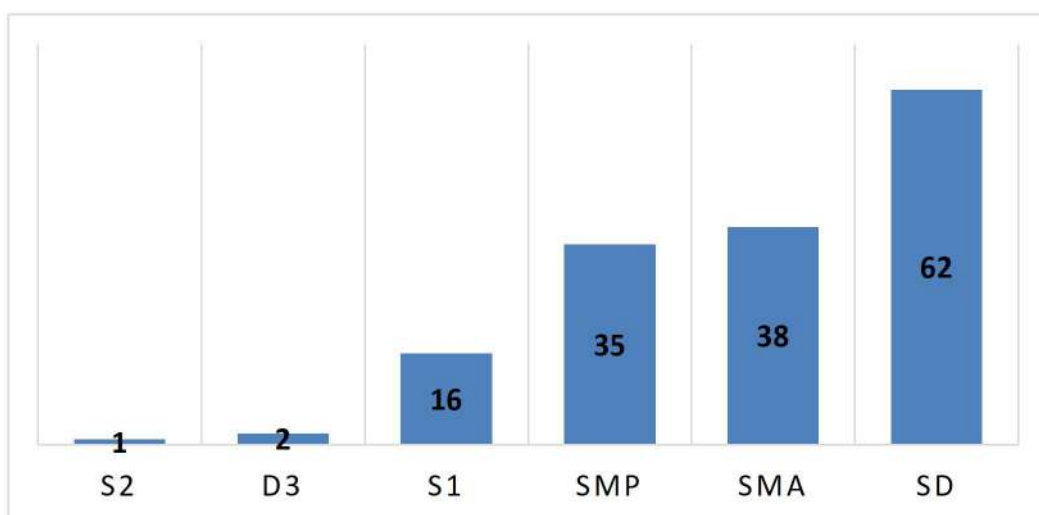
## B. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Bungursari

**Diagram 4.5**  
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Bungursari Tahun 2023**



Jumlah responden di UPTD Puskesmas Bungursari adalah 154 orang. Responden perempuan lebih banyak yaitu berjumlah 65% atau 100 orang, dan responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 35% atau 54 orang.

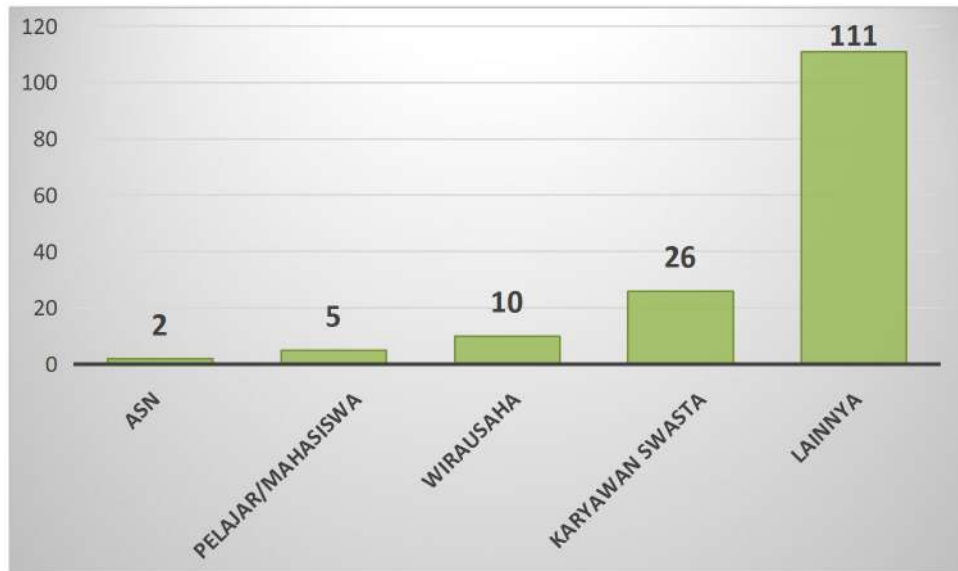
**Grafik 4.6**  
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan di UPTD Puskesmas Bungursari Tahun 2023**



Berdasarkan grafik tersebut diatas dapat diketahui bahwa responden dengan tingkat pendidikan SD lebih banyak yaitu berjumlah 62 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 35 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMA berjumlah 38 orang, responden dengan

tingkat Pendidikan D3 berjumlah 2 orang, responden dengan tingkat Pendidikan S1 berjumlah 16 orang dan responden dengan tingkat pendidikan S2 berjumlah 1.

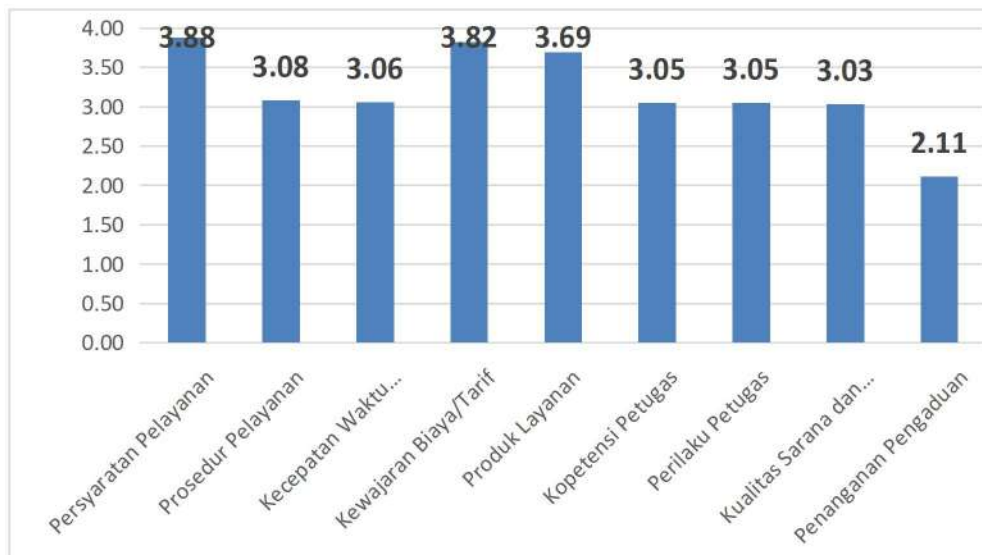
**Grafik 4.7**  
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan di UPTD Puskesmas Bungursari Tahun 2023**



Berdasarkan grafik tersebut diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan jenis pekerjaan lainnya yang didalamnya terdiri dari ibu rumah tangga dan buruh harian lepas berjumlah lebih banyak yaitu 111 orang, responden dengan jenis pekerjaan karyawan swasta berjumlah 26 orang, responden dengan status wirausaha berjumlah 10 orang, responden dengan jenis pekerjaan pelajar/ mahasiswa berjumlah 5 orang dan responden dengan jenis pekerjaan PNS/ASN berjumlah 2 orang.



**Grafik 4.8**  
**Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan**  
**Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Bungursari Tahun 2023**



Nilai rata-rata unsur yang diperoleh UPTD Puskesmas Bungursari yaitu 3,16. Rentang nilai terendah 2,11 yaitu penanganan pengaduan. Rentang nilai yang tertinggi 3.88 yaitu persyaratan pelayanan. Angka ini menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan persyaratan pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah Kota Tasikmalaya dan dirasakan sesuai, namun masyarakat masih menilai belum puas terhadap unsur penanganan pengaduan.

Jika dilihat secara keseluruhan, Indeks Kepuasan Masyarakat yang dicapai UPTD Puskesmas Bungursari yaitu 79,18. Hal ini berarti ada penurunan nilai indeks, karena pada tahun 2022 indeks UPTD Puskesmas bungursari adalah 79,44. Untuk Mutu Pelayanannya termasuk kategori B dengan Kinerja Pelayanan Baik.

Untuk lebih meningkatkan lagi mutu layanannya, maka UPTD Puskesmas Bungursari perlu memperhatikan dan meningkatkan nilai unsur yang masih kurang baik yaitu :

1. Penanganan pengaduan
2. Kualitas sarana dan prasarana
3. Prilaku petugas dalam pelayanan
4. Kompetensi petugas dalam pelayanan
5. Prosedur pelayanan.

Selain hal tersebut diatas UPTD Puskesmas pun harus memperhatikan dan menindaklanjuti keluhan dan saran yang diberikan pengguna layanan yaitu:

1. Jam pelayanan kurang tepat waktu
2. Pelayanan lebih ditingkatkan
3. Kebersihannya lebih dijaga
4. Ruang tunggu terlalu kecil

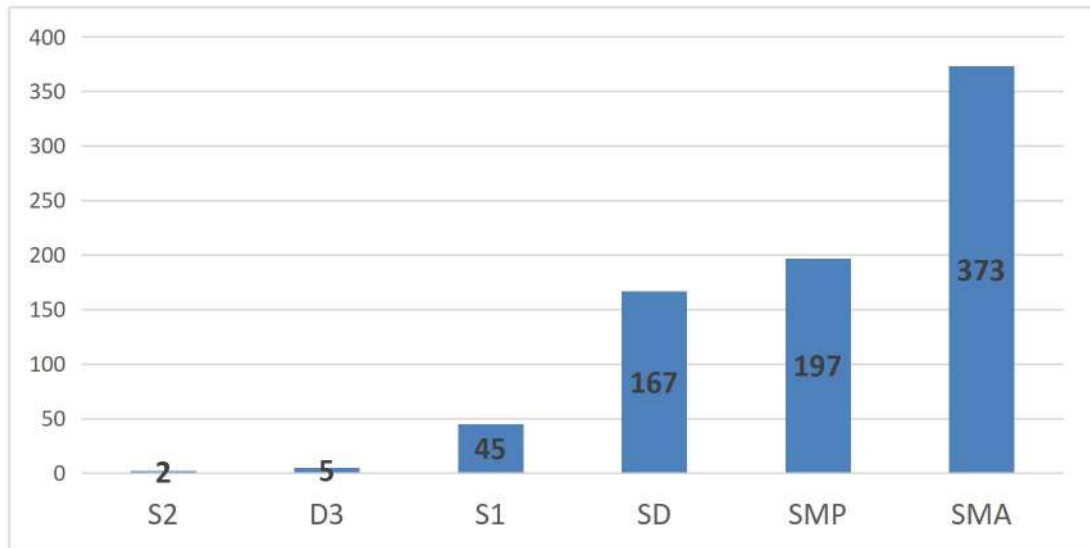
**C. Hasil Indeks kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas  
Cibeureum**

**Diagram 4.9**  
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis**  
**Kelamin**  
**di UPTD Puskesmas Cibeureum Tahun 2023**



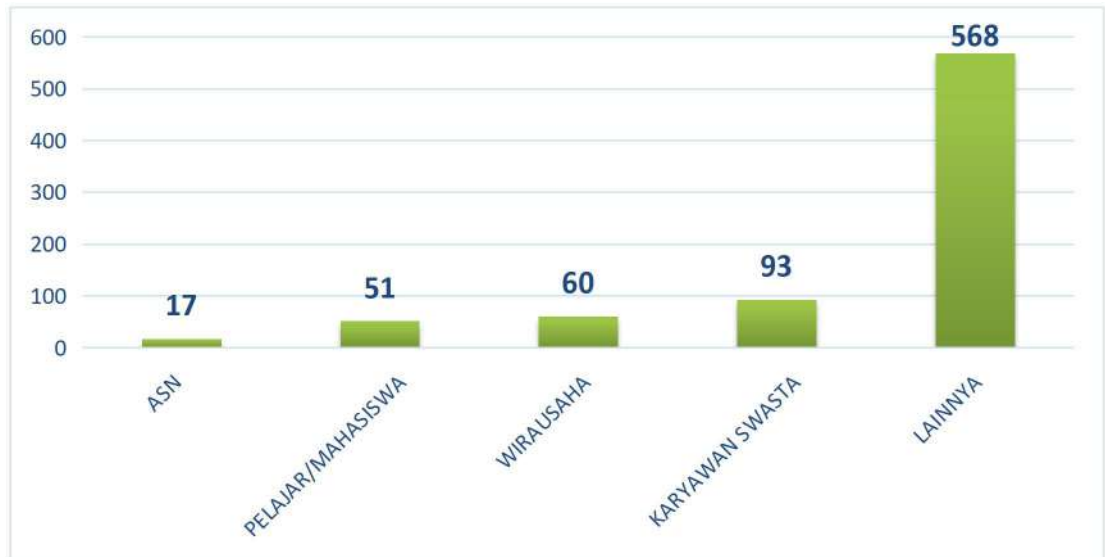
Jumlah responden yang ada di UPTD Puskesmas Cibeureum berjumlah 789 orang. Jumlah responden perempuan lebih banyak yaitu 581 orang atau 74% dan responden laki laki berjumlah 208 orang atau 26%.

**Grafik 4.10**  
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan**  
**di UPTD Puskesmas Cibeureum Tahun 2023**



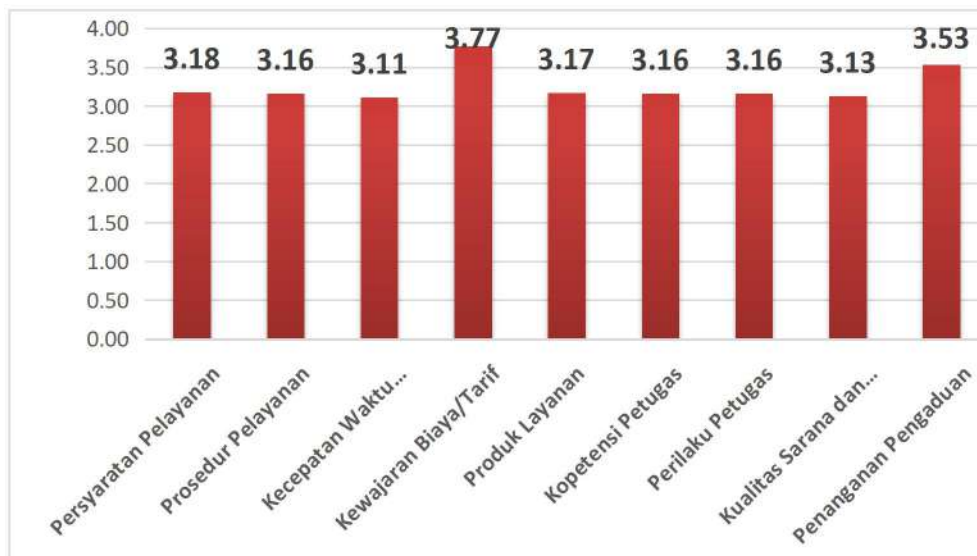
Berdasarkan grafik tersebut diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan tingkat Pendidikan SMA lebih banyak yaitu berjumlah 372 orang, kedua responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 197 orang, ketiga responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 167orang, keempat responden dengan tingkat pendidikan S1 berjumlah 45 orang dan responden dengan tingkat pendidikan D3 berjumlah 5 dan S2 berjumlah 2 orang.

**Grafik 4.11**  
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan**  
**di UPTD Puskesmas Cibeureum Tahun 2023**



Berdasarkan grafik tersebut diatas dapat diketahui bahwa responden dengan jenis pekerjaan lainnya yang didalamnya terdiri dari ibu rumah tangga dan buruh harian lepas jumlahnya lebih banyak yaitu 568 orang, kedua responden dengan jenis pekerjaan karyawan swasta berjumlah 93 orang, ketiga responden dengan status pelajar/mahasiswa berjumlah 51 orang, keempat responden dengan jenis pekerjaan wirausaha berjumlah 60 orang dan responden dengan jenis pekerjaan PNS/ASN berjumlah 17 orang.

**Grafik 4.12**  
**Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan**  
**Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Cibeureum**  
**Tahun 2023**



Nilai rata-rata unsur yang diperoleh UPTD Puskesmas Cibeureum yaitu 3,23. Rentang nilai terendah 3,11 yaitu kecepatan waktu dalam pelayanan dan rentang nilai tertinggi 3,77 yaitu kewajaran biaya/ tarif. Angka ini menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan biaya yang ditetapkan oleh pemerintah Kota Tasikmalaya dan dirasakan sesuai, namun masyarakat masih menilai belum puas terhadap unsur kecepatan waktu dalam pelayanan.

Jika dilihat secara keseluruhan, Indeks Kepuasan Masyarakat yang dicapai UPTD Puskesmas Cibeureum yaitu 80,76. Dengan demikian ada Penurunan nilai indek, karena pada tahun 2022 nilai indeksnya yaitu 83,04. Mutu Pelayanannya termasuk kategori B dengan Kinerja Pelayanan Baik.

Untuk lebih meningkatkan layanan yang diberikan kepada pengguna layanan maka UPTD Puskesmas perlu mempertimbangkan dan meningkatkan unsur dalam IKM yang masih kurang baik yaitu: Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Selain hal tersebut diatas UPTD Puskesmas pun harus memperhatikan dan menindaklanjuti keluhan dan saran yang diberikan pengguna layanan yaitu:

1. Pemberian obat harus teliti

2. Pelayanan ditingkatkan
3. Ramah tamah ditingkatkan
4. Jika ada pelatihan kader buku materi harap ada
5. Puskesmas harus ramah dan cepat tanggap
6. Penggunaan kotak saran harap di efektifkan kembali
7. Kebersihan ruang tunggu kurang
8. Teliti dalam pelayanan teliti dalam psien kis atau umum
9. Teliti dalam periksa pasien
10. Penambahan petugas pemeriksa
11. Tukang dagang jangan masuk ke dalam ruang periksa

#### **D. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Cigeureung**

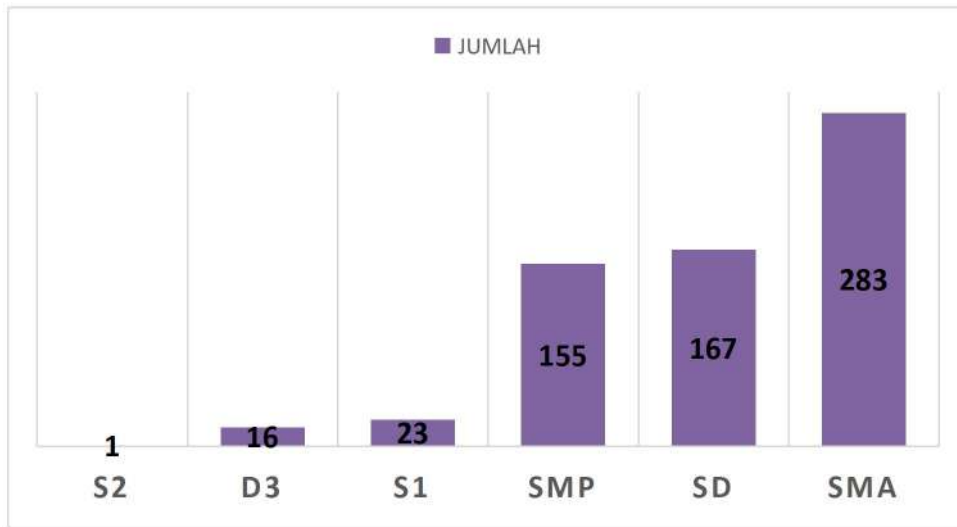
**Diagram 4.13**

**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Cigeureung Tahun 2023**



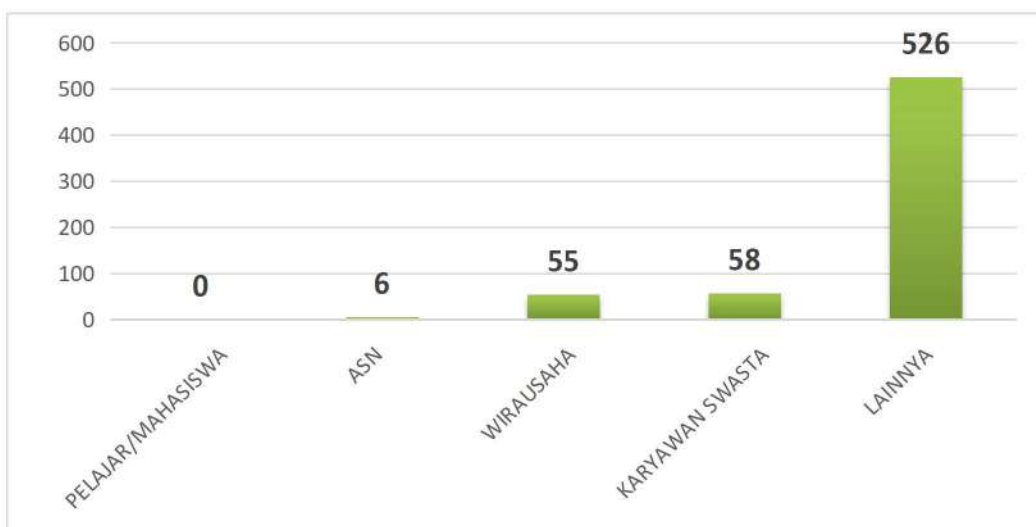
Jumlah responden survei Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Cigeureung adalah berjumlah 645 orang. Jumlah responden perempuan lebih banyak dari pada jumlah responden laki-laki. Responden perempuan 67% atau 430 orang dan jumlah respoiden laki-laki 33% atau berjumlah 215 orang.

**Grafik 4.14**  
**Distribusi Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan**  
**di UPTD Puskesmas Cigeureung Tahun 2023**



Berdasarkan grafik di atas bahwa jumlah responden dengan tingkat pendidikan SMA lebih banyak yaitu berjumlah 283 orang, kedua responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 167 orang, ketiga responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 155 orang, responden dengan tingkat pendidikan S1 berjumlah 23 orang, responden dengan tingkat pendidikan D3 berjumlah 16 orang dan responden dengan tingkat pendidikan S2 berjumlah 1 orang.

**Grafik 4.15**  
**Distribusi Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan**  
**di UPTD Puskesmas Cigeureung Tahun 2023**

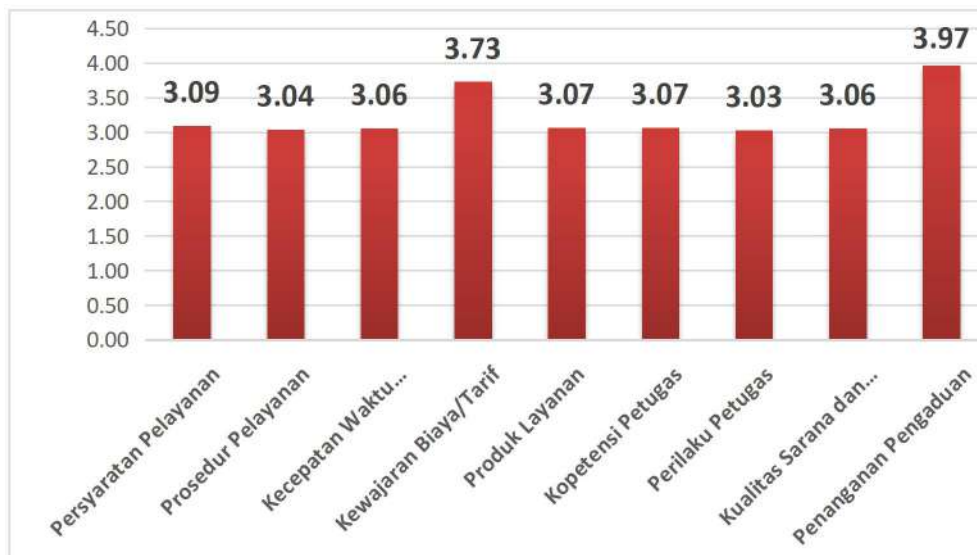




Berdasarkan grafik tersebut diatas, responden dengan jenis pekerjaan lainnya yang didalamnya terdiri dari ibu rumah tangga dan butruih harian lepas berjumlah 526 orang, responden dengan jenis pekerjaan karyawan swasta berjumlah 58 orang, responden dengan status pelajar/mahasiswa berjumlah 0 orang, responden dengan jenis pekerjaaa wirausaha berjumlah 55 orang dan responden dengan jenis pekerjaan PNS/ASN berjumlah 6 orang.

**Grafik 4.16**

**Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Cigeureung Tahun 2023**



Nilai rata-rata unsur yang diperoleh UPTD Puskesmas Cigeureung yaitu 3,20. Rentang nilai terendah 3.03 yaitu perilaku petugas, sedangkan rentang nilai tertinggi 3.97 yaitu penanganan pengaduan. Angka ini menunjukkan bahwa masyarakat puas dan paham dengan penanganan pengaduan pengguna layanan, namun masyarakat masih menilai belum puas terhadap unsur perilaku petugas pelayanan.

Jika dilihat secara keseluruhan, Indeks Kepuasan Masyarakat yang dicapai UPTD Puskesmas Cigeureung yaitu 80,76. Ini berarti ada penurunan nilai indeks rata rata, karena pada tahun 2022 nilai indeks UPTD Puskesmas Cigeureung yaitu 81,02. Mutu Pelayanannya termasuk kategori B dengan Kinerja Pelayanan Baik. Untuk lebih meningkatkan layanan yang

diberikan kepada pengguna layanan, maka UPTD Puskesmas perlu mempertimbangkan dan meningkatkan unsur dalam IKM yang nilainya masih kurang baik yaitu perilaku petugas dalam memberikan pelayanan.

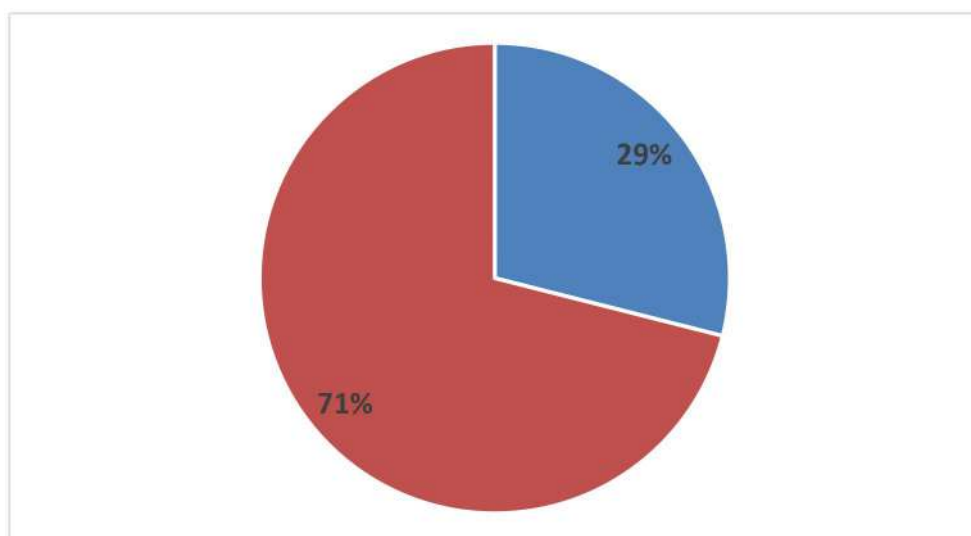
Selain itu UPTD Puskesmas Cigeureung perlu memperhatikan dan mempertimbangkan masukan dan saran yang diberikan yaitu:

1. Untuk pasien baru harap diarahkan karena alur belum paham
2. Keramahan petugas harap ditingkatkan, petugas harus focus dalam memeriksa pasien
3. Pelayanan harap ditingkatkan
4. Alur layanan pasien harap diperjelas
5. Pada waktu pemeriksaan harus lebih komunikatif untuk membangun sugesti pasien positif
6. Nomor antri harus disiplin
7. Obat obatan mohon dilengkapi
8. Mesin antri harus ada
9. Tarif pelayanan terbilang mahal

#### **E. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Cihideung**

**Diagram 4.17**

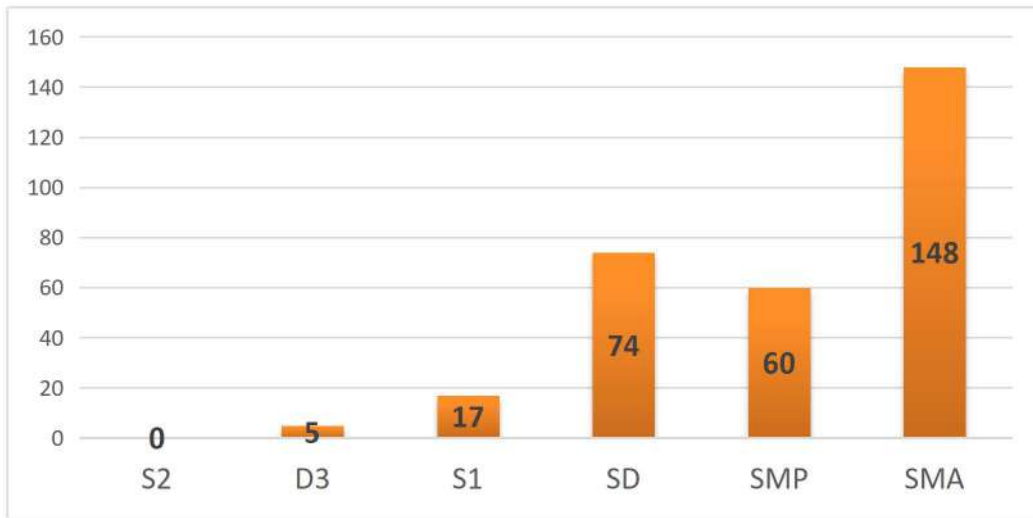
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Cihideung Tahun 2023**



Jumlah Responden di UPTD Puskesmas Cihideung adalah 304 orang. Responden perempuan lebih banyak yaitu 71% atau 216 orang, dan responden laki-laki berjumlah 29% atau 88 orang.

**Grafik 4.18**

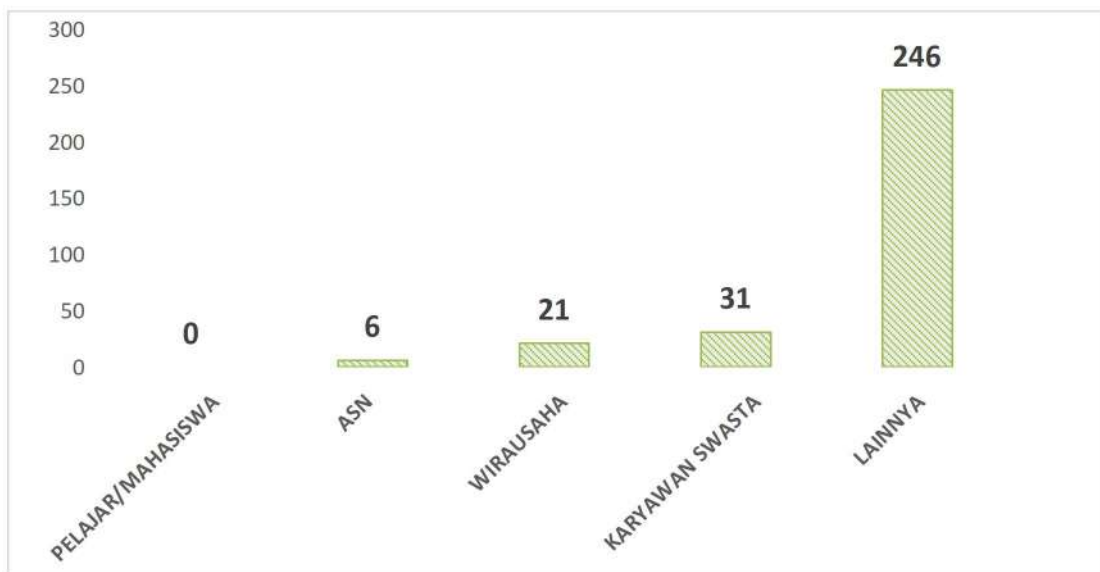
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan di UPTD Puskesmas Cihideung Tahun 2023**



Grafik tersebut diatas menggambarkan bahwa jumlah responden dengan tingkat pendidikan SMA lebih banyak yaitu 148 orang, kedua responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 74 orang, ketiga responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 60 orang, responden dengan tingkat pendidikan S1 berjumlah 17 orang, dan responden dengan tingkat pendidikan D3 berjumlah 5.

**Grafik 4.19**

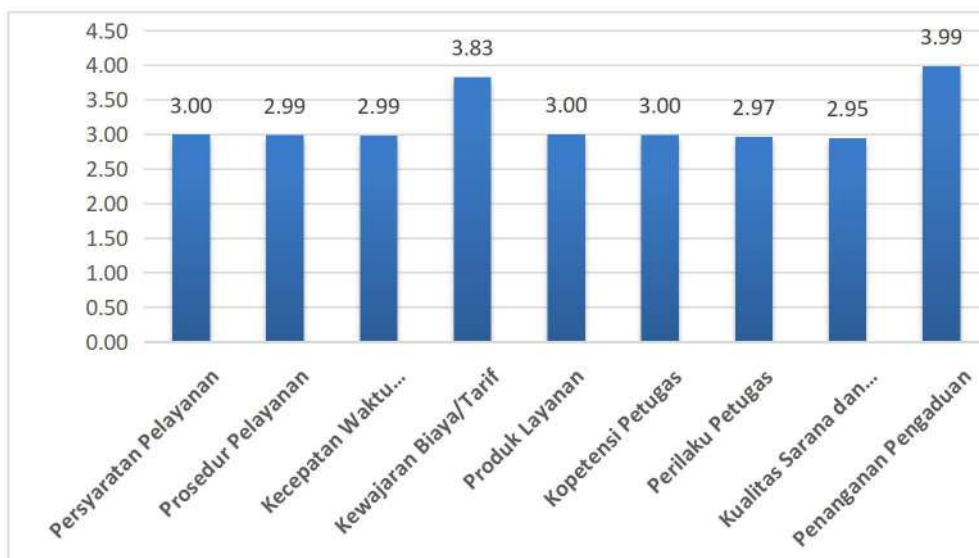
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan di UPTD Puskesmas Cihideung Tahun 2023**



Grafik tersebut diatas menggambarkan bahwa jumlah responden dengan jenis pekerjaan lainnya yang didalamnya terdiri dari ibu rumah tangga dan buruh harian lepas berjumlah lebih banyak yaitu 264 orang, responden dengan jenis pekerjaan karyawan swasta berjumlah 69 orang, responden dengan jenis pekerjaan wirausaha berjumlah 38 orang, responden dengan status pelajar dan mahasiswa berjumlah 31 orang dan responden dengan jenis pekerjaannya PNS/ASN berjumlah 7 orang.

**Grafik 4.20**

**Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Cihideung Tahun 2023**



Nilai rata-rata unsur yang diperoleh UPTD Puskesmas Cihideung yaitu 3,17. Rentang nilai terendah 2.95 yaitu kualitas sarana dan prasarana. Rentang nilai yang tertinggi 3.99 yaitu penanganan pengaduan. Angka ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan penanganan pelayanan yang ditetapkan oleh UPTD Puskesmas Cihideung Kota Tasikmalaya dan dirasakan sesuai, namun masyarakat masih menilai belum puas terhadap unsur kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan.

Jika dilihat secara keseluruhan, Indeks Kepuasan Masyarakat yang dicapai UPTD Puskesmas Cihideung yaitu 79,30. Dalam hal ini ada penurunan nilai indeks. karena pada tahun 2022 nilai indeksnya adalah 79,50. Mutu Pelayanan di tahun 2023 termasuk kategori B dengan Kinerja Pelayanan Baik.

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan UPTD Puskesmas perlu mempertimbangkan dan memperhatikan nilai IKM yang masih kurang baik, yaitu :

1. Prosedur dalam pelayanan
2. Kualitas sarana dan prasarana
3. Kecepatan waktu pelayanan
4. Prilaku petugas dalam pelayanan
5. Kompetensi petugas dalam pelayanan

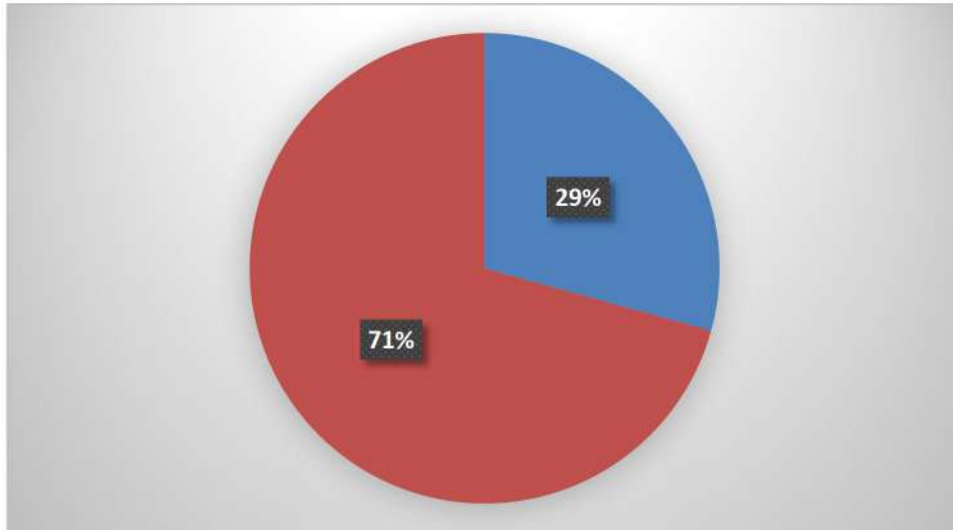
Dalam survey kali ini ada beberapa saran juga masukan yang juga harus diperhatikan agar pelayanan UPTD Puskesmas Cihideung dapat menjadi lebih baik lagi, saran saran tersebut yaitu :

1. Pelayanan harap ditingkatkan
2. Prioritas untuk pasien lansia
3. Keramahan petugas harap ditingkatkan
4. kecepatan waktu dalam pelayanan ditinjau kembali
6. Kursi tunggu pasien perlu di tambah
7. Lahan parkir kutang luas dan perlu ditata kembali
8. Obat obatan perlu dilengkapi
9. Perlu dipertimbangkan adanya rawat inap

## F. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Cilembang

Diagram 4.21

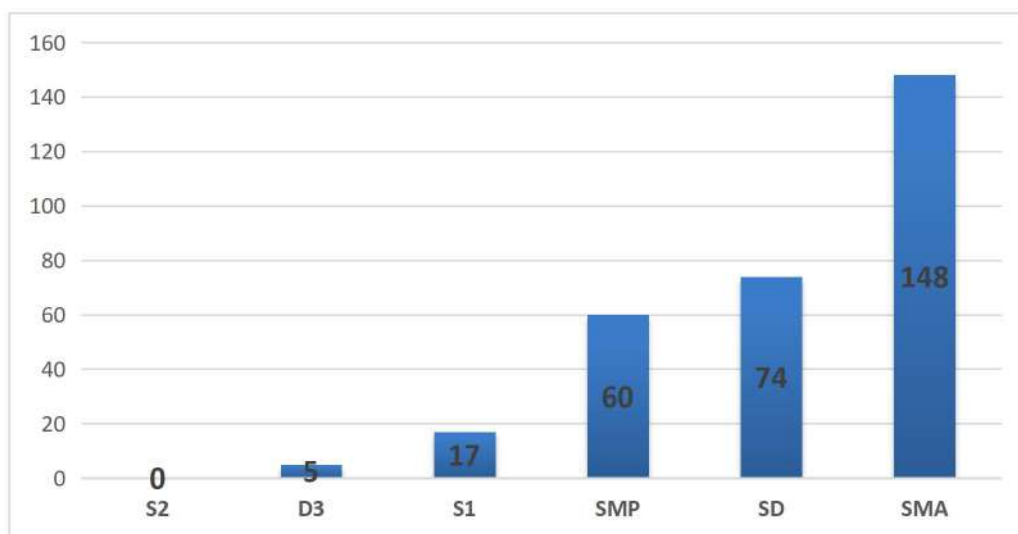
Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Cilembang Tahun 2023



Jumlah responden di UPTD Puskesmas Cilembang adalah 181 orang. Responden perempuan lebih banyak yaitu 71% atau berjumlah 128 orang, dan responden laki-laki 29% atau berjumlah 53 orang.

Grafik 4.22

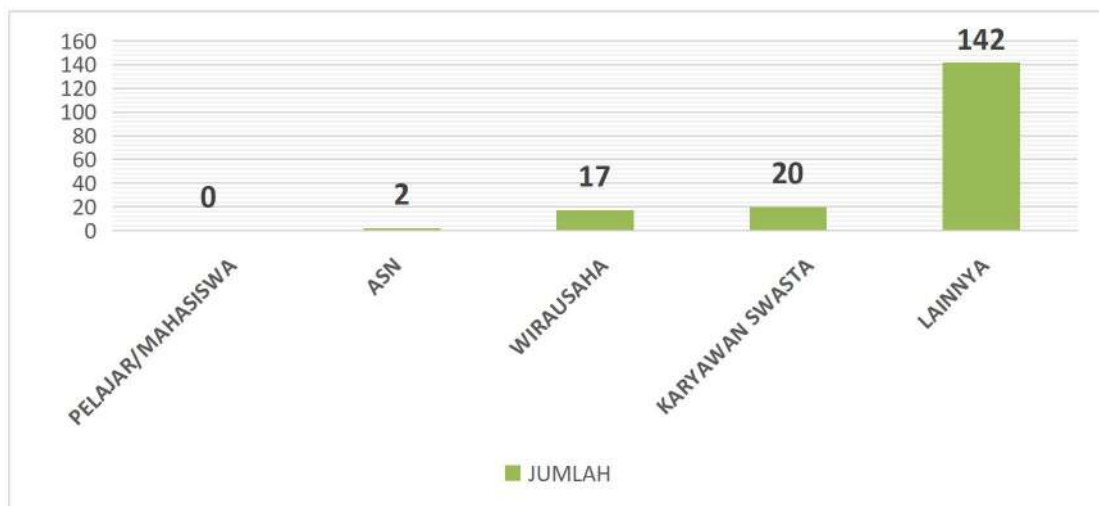
Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan di UPTD Puskesmas Cilembang Tahun 2023



Berdasarkan grafik tersebut diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan tingkat pendidikan SMA lebih banyak yaitu berjumlah 148 orang, kedua responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 74 orang, ketiga responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 60 orang, keempat responden dengan tingkat pendidikan S1 berjumlah 17 orang, dan kelima responden dengan tingkat pendidikan D3 berjumlah 5 orang.

**Grafik 4.23**

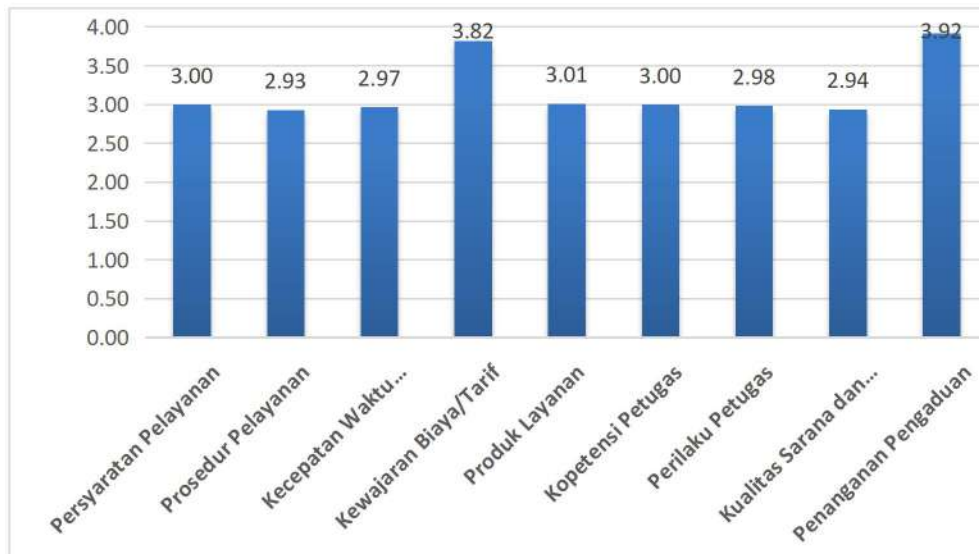
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan di UPTD Puskesmas Cilembang Tahun 2023**



Berdasarkan grafik tersebut diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan jenis pekerjaan lainnya yang didalamnya terdiri dari ibu rumah tangga dan buruh harian lepas lebih banyak yaitu berjumlah 142 orang, kedua responden yang jenis pekerjaannya swasta berjumlah 20 orang, ketiga responden dengan jenis pekerjaan wirausaha berjumlah 17 orang dan responden dengan jenis pekerjaan PNS/ASN berjumlah 2 orang.

**Grafik 4.24**

**Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan  
Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Cilembang  
Tahun 2023**



Nilai rata-rata unsur yang diperoleh UPTD Puskesmas Cilembang yaitu 3.17. Rentang nilai terendah 2,93 yaitu prosedur pelayanan. Rentang nilai yang tertinggi 3,92 yaitu penanganan pengaduan pelayanan. Angka ini menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan penanganan pengaduan dalam pelayanan di Puskesmas Cilembang, namun masyarakat masih menilai belum puas terhadap unsur prosedur pelayanan.

Jika dilihat secara keseluruhan, Indeks Kepuasan Masyarakat yang dicapai UPTD Puskesmas Cilembang yaitu 79,42. Hal ini berarti ada kenaikan nilai indeks, karena pada tahun 2022 nilai indeks yang diperoleh yaitu 78,03. Mutu Pelayanan di tahun 2023 termasuk kategori B dengan Kinerja Pelayanan Baik.

Untuk lebih meningkatkan layanan yang diberikan kepada pengguna layanan, maka UPTD Puskesmas perlu mempertimbangkan dan meningkatkan unsur dalam IKM yang nilainya masih kurang baik yaitu:

1. Kecepatan waktu dalam pelayanan
2. Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan
3. Kualitas sarana dan prasarana
4. Kompetensi petugas dalam pelayanan



Meskipun demikian ada beberapa saran dan masukan yang secara langsung disampaikan oleh responden untuk di perhatikan agar UPTD Puskesmas Cilembang dapat lebih maksimal dalam memberikan pelayanannya kepada pengguna layanan. Saran dan masukan tersebut adalah:

1. Penambahan Kursi Tunggu Dan Minta Di Sediakan Fasilitas Minum Air
2. Pelayanan Harap Ditingkatkan, Pemeriksaan Kurang Cepat
3. Kebersihan Kamar Mandi Harap Di Tingkatkan
4. Keramahan Petugas Ditingkatkan

#### **G. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Cipedes**

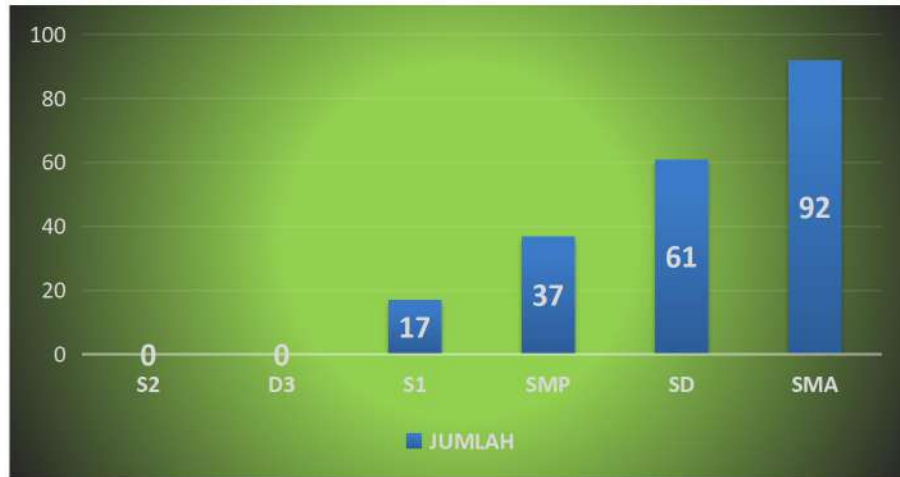
**Diagram 4.25**

**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Cipedes Tahun 2023**



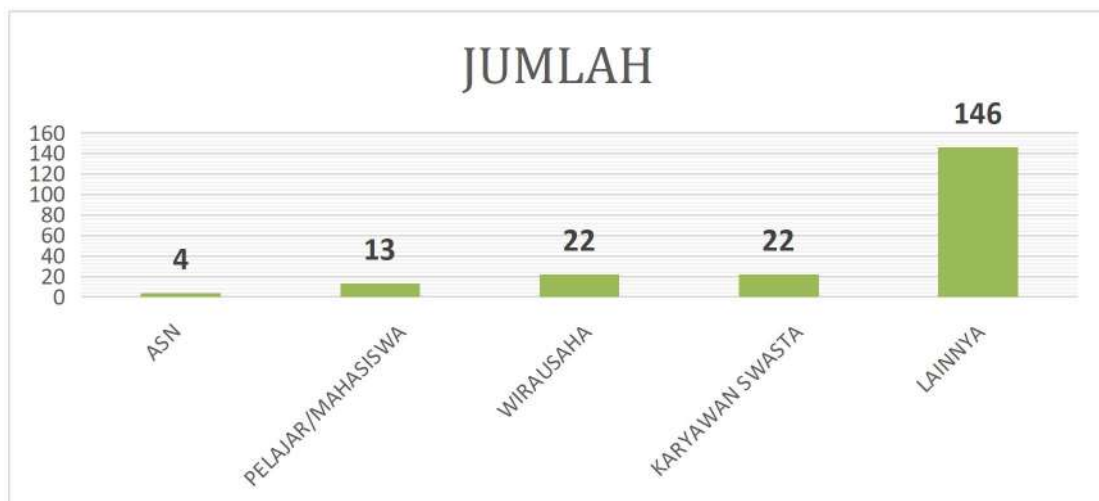
Jumlah responden survei Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Cipedes berjumlah 207 Responden. Jumlah responden perempuan lebih banyak dari pada responden laki laki. Responden perempuan ada 81% atau 168 orang dan responden laki –laki 19% atau 39 orang.

**Grafik 4.26**  
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan**  
**di UPTD Puskesmas Cipedes Tahun 2023**



Berdasarkan grafik tersebut diatas menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak yaitu dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 92 orang, jumlah responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 37 orang, responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 61 orang, responden dengan tingkat pendidikan S1 berjumlah 17 orang, responden dengan tingkat pendidikan D3 dan S2 berjumlah 0 orang.

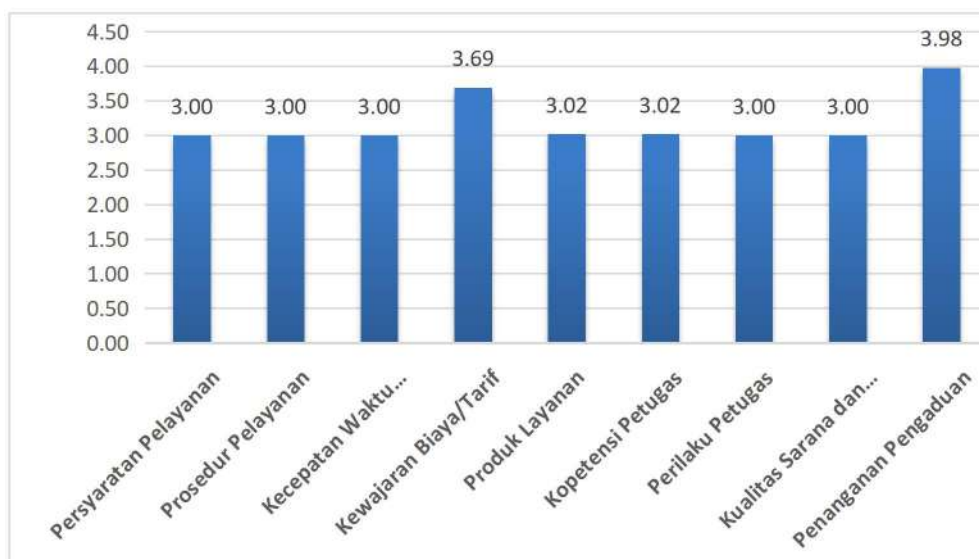
**Grafik 4.27**  
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan**  
**di UPTD Puskesmas Cipedes Tahun 2023**



Berdasarkan grafik tersebut diatas responden dengan jenis pekerjaan lainnya yang didalamnya adalah ibu rumah tangga dan buruh harian lepas jumlahnya lebih banyak yaitu 146 orang, responden dengan jenis pekerjaan karyawan swasta berjumlah 22 orang, responden pelajar/ mahasiswa berjumlah 13 orang, responden dengan jenis pekerjaan wirausaha berjumlah 22 orang dan responden dengan jenis pekerjaan PNS/ASN berjumlah 6 orang.

**Grafik 4. 28**

**Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Cipedes Tahun 2023**



Nilai rata-rata unsur yang diperoleh UPTD Puskesmas Cipedes yaitu 3,28. Rentang nilai terendah 3,00 dengan 5 unsur pelayanan dari 9 unsur pelayanan yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu pelayanan, perilaku petugas serta kualitas sarana prasarana, dan rentang nilai tertinggi 3,98 yaitu penanganan pengaduan pelayanan. Pada tahun. Dengan melihat data tersebut diatas dapat dianalisa bahwa masyarakat merasa puas dengan penanganan pengaduan pelayanan yang ada di UPTD Puskesmas Cipedes, tetapi masyarakat belum merasa puas dengan Prosedur Pelayanan dan Kualitas sarana dan prasarana yang ada di UPTD Puskesmas Cipedes.

Jika dilihat secara keseluruhan, Indeks Kepuasan Masyarakat yang dicapai UPTD Puskesmas Cipedes yaitu 82,18 ini berarti ada penurunan nilai indeks, pada tahun 2022 nilai indeksnya yaitu 83,91. Mutu

Pelayanannya termasuk kategori B dengan Kinerja Pelayanan Baik. Untuk lebih meningkatkan layanan yang diberikan kepada pengguna layanan, maka UPTD Puskesmas perlu mempertimbangkan dan meningkatkan unsur dalam IKM yang nilainya masih kurang baik, yaitu Prosedur Pelayanan dan Kualitas Sarana dan Prasarana.

Meskipun demikian ada beberapa saran dan masukan yang secara langsung disampaikan oleh responden untuk di perhatikan agar UPTD Puskesmas Cipedes dapat lebih maksimal dalam memberikan pelayanannya kepada pengguna layanan. Saran dan masukan tersebut adalah:

1. Di pengantrian Harus di percepat lagi

#### H. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Indihiang

**Diagram 4.19**

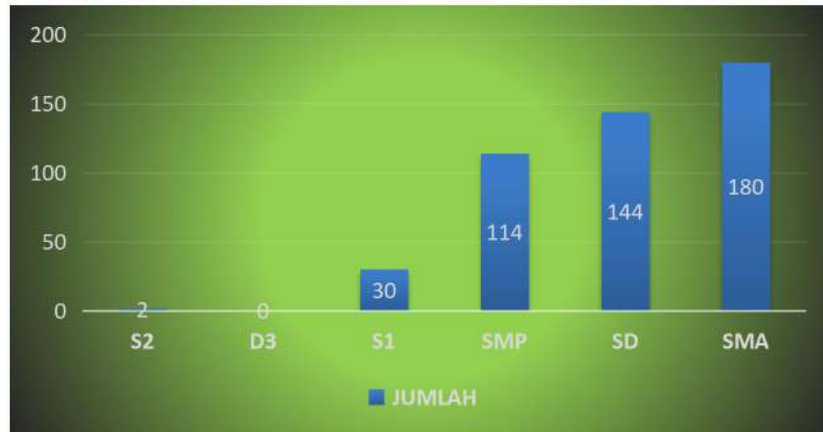
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Indihiang Tahun 2023**



Jumlah responden di UPTD Puskesmas Indihiang adalah 470 orang. Responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu 72% atau 340 orang, dan responden dengan jenis kelamin laki-laki 28% atau 130 orang.

**Grafik 4.55**

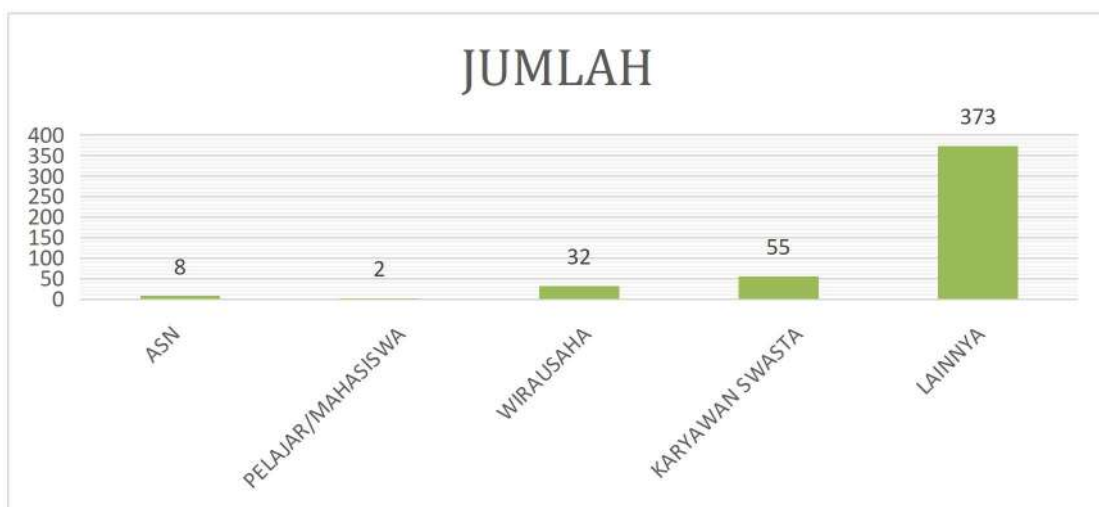
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan di UPTD Puskesmas Indihiang Tahun 2023**



Grafik tersebut diatas menggambarkan bahwa responden dengan tingkat pendidikan SMA berjumlah lebih banyak yaitu 180 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 114 orang, responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 144 orang, responden dengan tingkat pendidikan S1 berjumlah 30 orang, responden dengan tingkat pendidikan D3 berjumlah 0 orang dan responden dengan tingkat pendidikan S2 berjumlah 2 orang.

**Grafik 4.56**

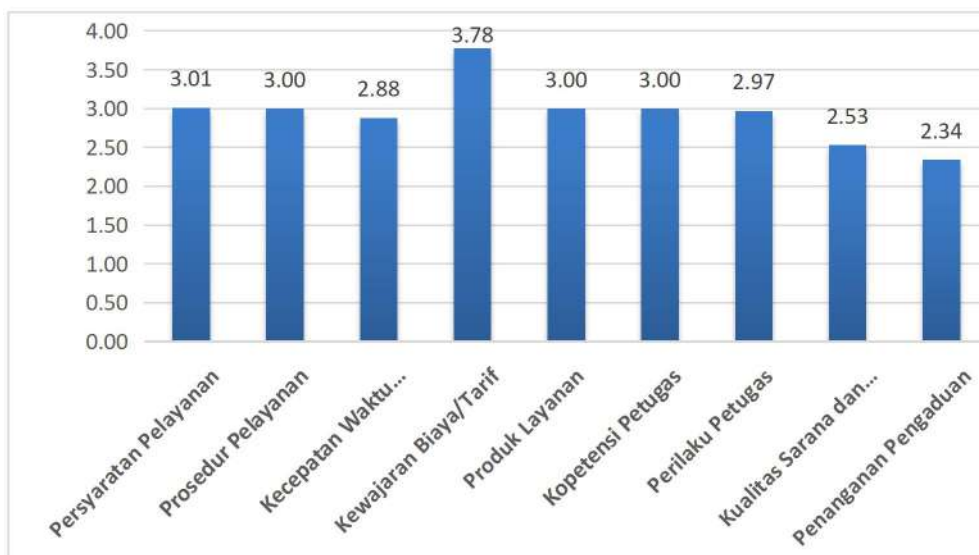
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan di UPTD Puskesmas Indihiang Tahun 2023**



Grafik tersebut diatas menggambarkan bahwa jumlah responden dengan jenis pekerjaan lainya yang didalamnya terdiri dari ibu rumah tangga dan buruh harian lepas lebih banyak yaitu berjumlah 373 orang, responden dengan jenis pekerjaan karyawan swasta berjumlah 55 orang, responden dengan status pelajar/ mahasiswa berjumlah 2 orang, responden yang berstatus wirausaha berjumlah 32 orang, dan responden yang jenis pekerjaan PNS/ASN berjumlah 8 orang.

**Grafik 4.57**

**Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Indihiang Tahun 2023**



Nilai rata-rata unsur yang diperoleh UPTD Puskesmas Indihiang yaitu 3,12. Rentang nilai terendah 2.34 yaitu Penanganan Pengaduan dalam Pelayanan. Rentang nilai yang tertinggi 3,78 yaitu kewajaran biaya dan tarif pelayanan. Angka ini menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan biaya dan tarif yang ditetapkan oleh pemerintah kota dan dirasa sesuai, namun masyarakat masih menilai belum puas terhadap unsur Penanganan Pengaduan dalam Pelayanan.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang dicapai UPTD Puskesmas Indihiang adalah 78,22. Dalam hal ini ada penurunan nilai indeks, karena pada tahun 2022 perolehan nilai indeksnya 79,01. Mutu Pelayanan di tahun 2023 termasuk kategori B dengan Kinerja Pelayanan Baik.

Untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan di UPTD Puskesmas maka perlu di pertimbangkan dan di tingkatkan kembali hasil survey yang nilainya masih kurang baik yaitu :

1. Kualitas Sarana dan prasarana
2. Prilaku petugas dalam memberikan pelayanan
3. Kecepatan waktu dalam pelayanan
4. Prosedur dalam pelayanan

Dalam pelaksanaan survei ini ada beberapa responden yang memberikan saran dan masukannya secara langsung. Maka untuk meningkatkan kinerja pelayanan UPTD Puskesmas perlu mempertimbangkan dan memperhatikan juga saran serta masukan yang diberikan oleh responden yaitu :

1. Pelayanan harap ditingkatkan
2. Kebersihan harap ditingkatkan
3. Keramahan dan tutur kata petugas harap diperhatikan
4. Lahan parkir harap ditata kembali
5. Sarana dan prasarana harap ditingkatkan
6. Kecepatan dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan harap ditingkatkan
7. Petugas harus fokus kepada pasien dan jangan membuat pasien kecewa dengan perilaku petugas yang kurang sesuai.
8. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan harus di tinjau kembali
9. Minta adanya pelayanan 24 Jam.

## I. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Kahuripan

Diagram 4.13

Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Kahuripan Tahun 2023

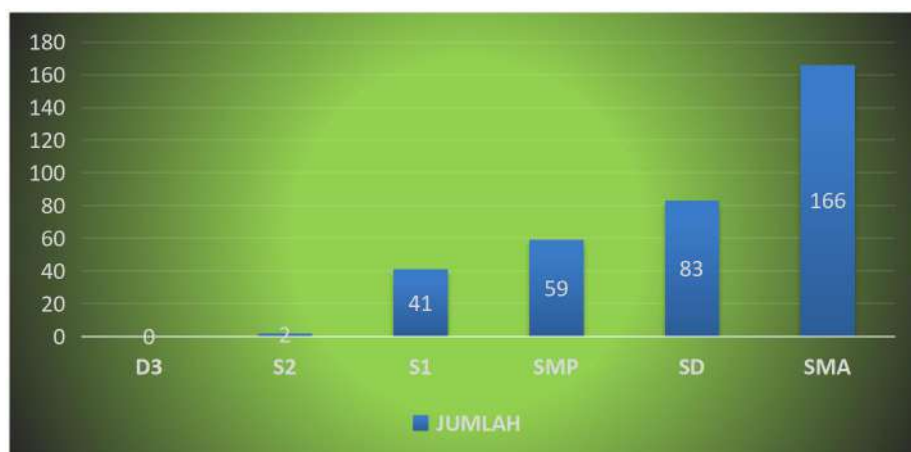


Jumlah responden di UPTD Puskesmas Kahuripan adalah 351 orang. Jumlah responden perempuan lebih banyak yaitu 63% atau 220 orang, dan responden dengan jenis kelamin laki-laki yaitu 37% atau berjumlah 131 orang.

Grafik 4.37

Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan

di UPTD Puskesmas Kahuripan Tahun 2023



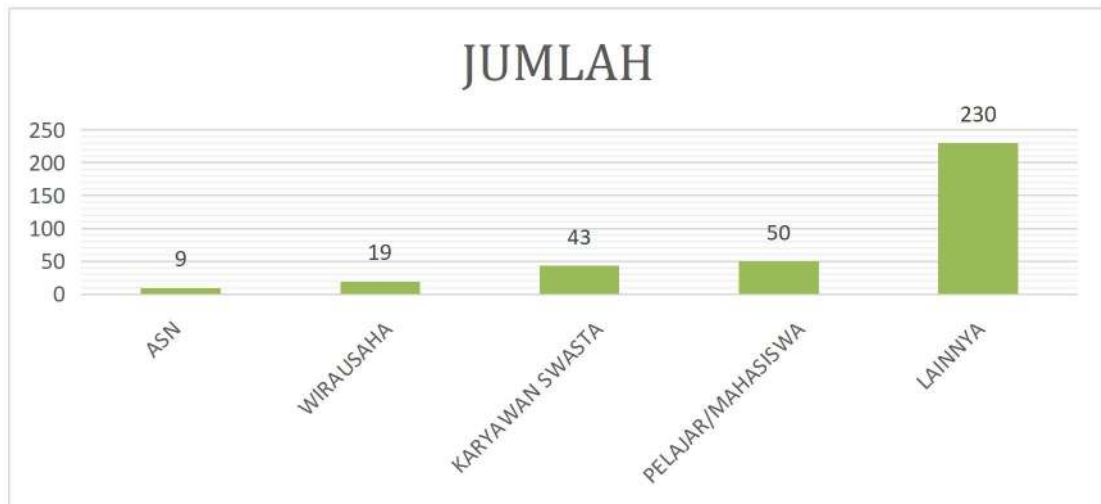
Berdasarkan grafik tersebut diatas, jumlah responden dengan tingkat pendidikan SMA lebih banyak yaitu 166 orang, responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 83 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 59 orang, responden dengan tingkat pendidikan S1



berjumlah 41 orang, dan responden dengan tingkat pendidikan D3 0 orang serta responden tingkat pendidikan S2 masing-masing berjumlah 2 orang.

**Grafik 4.38**

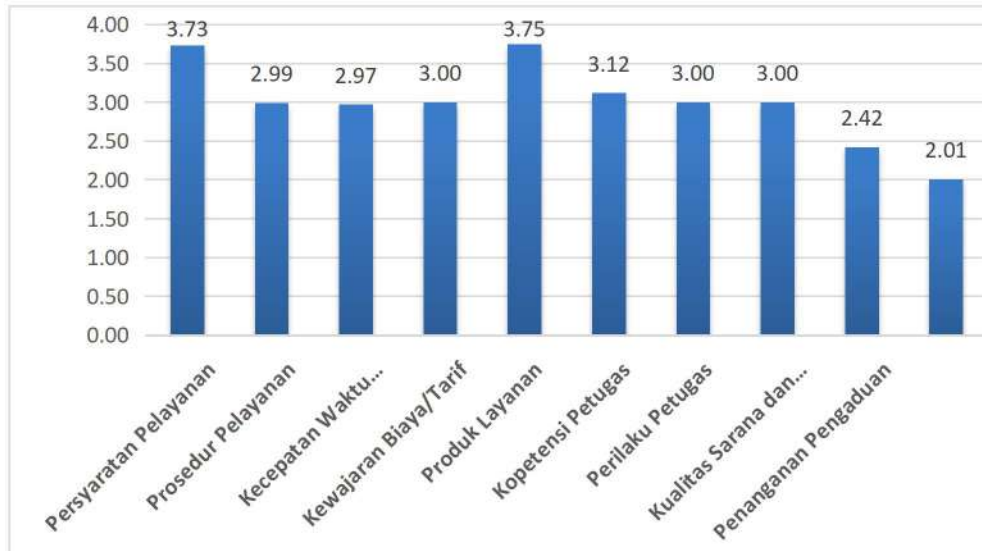
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan di UPTD Puskesmas Kahuripan Tahun 2023**



Berdasarkan grafik tersebut diatas dapat diketahui bahwa responden dengan jenis pekerjaan lainnya yang didalamnya terdiri dari ibu rumah tangga dan buruh harian lepas jumlahnya lebih banyak yaitu 230 orang, responden dengan status pelajar/mahasiswa berjumlah 50 orang, responden dengan jenis pekerjaan karyawan swasta berjumlah 43 orang, responden dengan jenis pekerjaan wirausaha berjumlah 19 orang dan responden dengan jenis pekerjaan PNS/ASN berjumlah 9 orang.

**Grafik 4.39**

**Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan  
Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Kahuripan  
Tahun 2023**



Nilai rata-rata unsur yang diperoleh UPTD Puskesmas Kahuripan yaitu 3.15. Rentang nilai terendah 2.01 yaitu Penanganan Pengaduan Pelayanan. Rentang nilai yang tertinggi 3,75 yaitu kewajaran biaya dan tarif. Angka ini menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan biaya dan tarif yang ada di UPTD Puskesmas kahuripan, namun masyarakat masih menilai belum merasa puas terhadap unsur Penanganan Pengaduan dalam pelayanan.

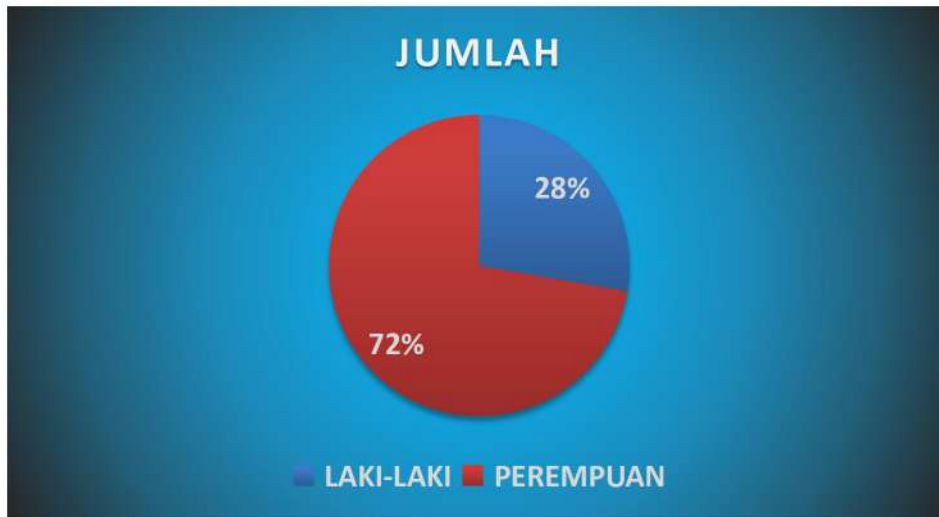
Jika dilihat secara keseluruhan, Indeks Kepuasan Masyarakat yang dicapai adalah 78,86. Ada penurunan perolehan nilai indeks kepuasan masyarakat, karena pada tahun 2022 nilai indeksnya adalah 82,53. Mutu Pelayanan di tahun 2023 ini termasuk pada kategori B dengan Kinerja Pelayanan Baik.

Untuk lebih meningkatkan layanan yang diberikan kepada pengguna layanan, maka UPTD Puskesmas perlu mempertimbangkan dan meningkatkan unsur dalam IKM yang nilainya rendah yaitu: kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

## J. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Karanganyar

Diagram 4.12

Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Karanganyar Tahun 2023



Jumlah responden di UPTD Puskesmas Karanganyar ada 256 orang. Jumlah responden perempuan lebih banyak yaitu 72% atau berjumlah 185 Orang, dan jumlah responden laki-laki 28% atau berjumlah 71 orang.

Grafik 4.34

Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan di UPTD Puskesmas Karanganyar Tahun 2023

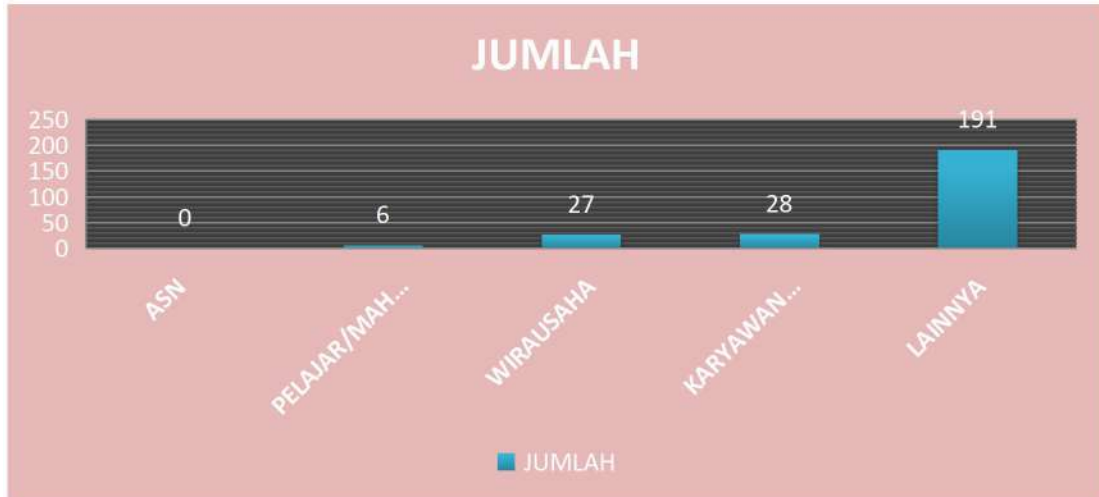


Berdasarkan grafik tersebut diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan tingkat pendidikan SD lebih banyak yaitu 84 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 91 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMA berjumlah 74 orang, responden dengan tingkat Pendidikan D3 berjumlah 1 orang, responden dengan tingkat

pendidikan S1 berjumlah 6 orang dan, responden dengan tingkat pendidikan S2 berjumlah 9 orang

**Grafik 4.35**

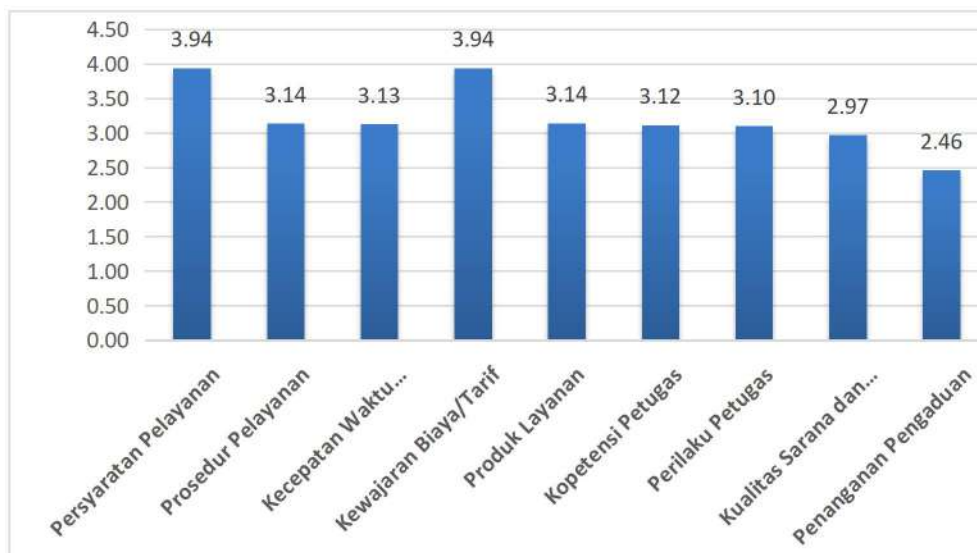
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan di UPTD Puskesmas Karanganyar Tahun 2023**



Berdasarkan grafik tersebut diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan jenis pekerjaan lainnya yang didalamnya terdiri dari ibu rumah tangga dan buruh harian lepas jumlahnya lebih banyak yaitu 191 orang, responden dengan jenis pekerjaan Karyawan swasta berjumlah 28 orang, responden dengan jenis pekerjaan wirausaha berjumlah 27 orang, responden dengan status pelajar/mahasiswa berjumlah 6 orang, dan responden dengan jenis pekerjaan PNS/ASN berjumlah 0 orang.

**Grafik 4.36**

**Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan  
Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Karanganyar  
Tahun 2023**



Nilai rata-rata unsur yang diperoleh UPTD Puskesmas Karanganyar yaitu 3,18. Rentang nilai terendah 2,46 yaitu Penanganan Pengaduan dalam Pelayanan. Rentang nilai yang tertinggi 3,94 Persyaratan Pelayanan dan Kewajaran Biata Tarif. Angka ini menunjukkan bahwa masyarakat puas terhadap Persyaratan Pelayanan serta kewajaran biaya dan tarif pelayanan dan dirasakan sesuai, namun masyarakat masih menilai belum merasa puas terhadap unsur Penanganan Pengaduan dalam Pelayanan di Pukesmas Karanganyar.

Jika dilihat secara keseluruhan, Indeks Kepuasan Masyarakat yang dicapai UPTD Puskesmas Karanganyar yaitu 79.58, Ini berarti ada kenaikan nilai indeks. Pada tahun 2022 nilai indeks yang di peroleh adalah 78,95. Mutu Pelayanan UPTD Puskesmas Karanganyar di tahun 2023 termasuk kategori B dengan Kinerja Pelayanan Baik.

Untuk lebih meningkatkan layanan yang diberikan kepada pengguna layanan, maka UPTD Puskesmas perlu mempertimbangkan dan meningkatkan unsur dalam IKM yang nilainya masih kurang baik yaitu:

1. Prosedur dalam pelayanan
2. Kecepatan waktu dalam pelayanan

3. Prilaku petugas dalam pelayanan
4. kompetensi petugas dalam pelayanan

Meskipun demikian UPTD Puskesmas perlu juga memperhatikan saran yang diberikan pengguna layanan agar pelayanan lebih meningkat yaitu :

1. Pelayanan Harap Ditingkatkan
2. Keramah Tamahan Petugas Harap Di Tingkatkan
3. Kurangnya Tempat Duduk Di Ruang Tunggu

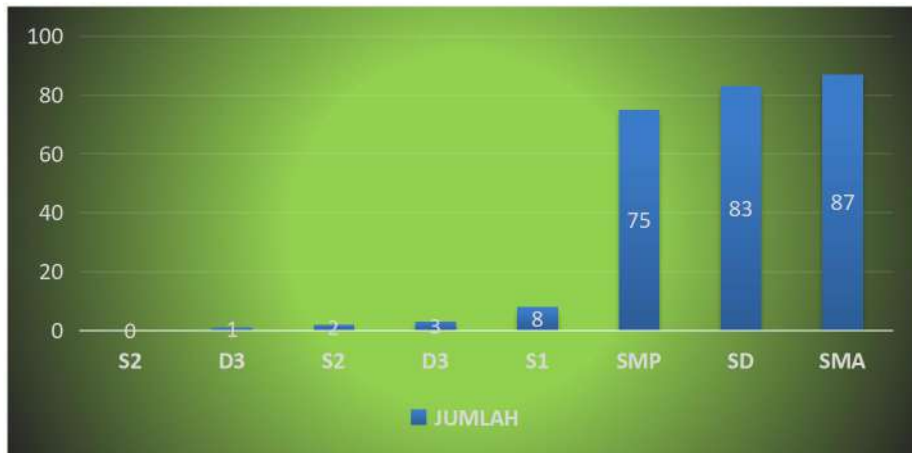
#### K. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Kawalu

**Diagram 4.5**  
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Kawalu Tahun 2023**



Jumlah responden yang ada di UPTD Puskesmas Kawalu berjumlah 258 orang. Jumlah responden perempuan lebih banyak dari pada jumlah responden laki-laki. Responden perempuan berjumlah 78% atau 201 orang, responden laki-laki 22% atau berjumlah 57 orang.

**Grafik 4.13**  
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan**  
**di UPTD Puskesmas Kawalu Tahun 2023**



Berdasarkan grafik tersebut diatas dapat dilihat bahwa responden dengan tingkat pendidikan SMA lebih banyak yaitu berjumlah 87 orang, kedua responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 83 orang, ketiga responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 75 orang, keempat responden dengan tingkat pendidikan S1 berjumlah 8 orang, responden dengan tingkat pendidikan D3 berjumlah 3 orang dan responden dengan tingkat pendidikan S2 berjumlah 2 orang.

**Grafik 4.14**  
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan**  
**di UPTD Puskesmas Kawalu Tahun 2023**

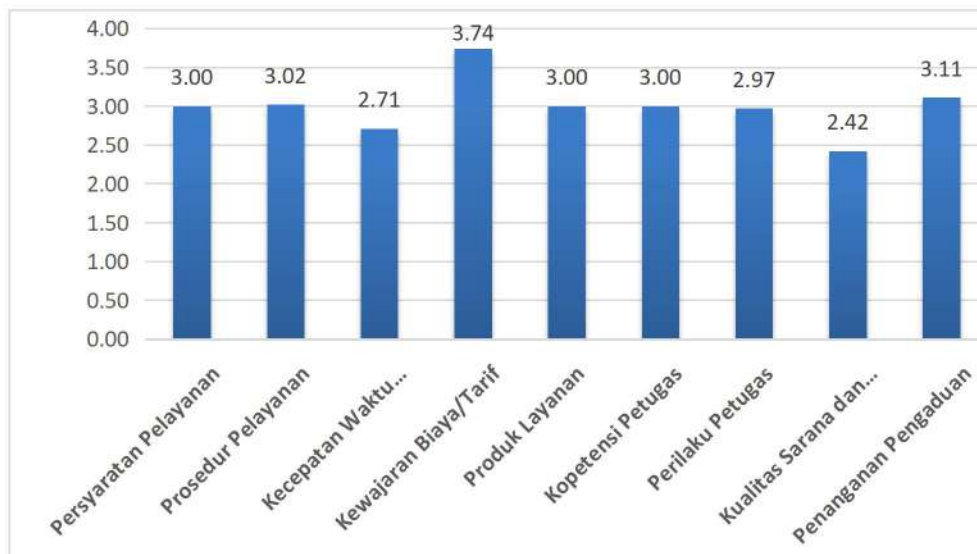


Berdasarkan grafik tersebut diatas dapat diketahui bahwa responden dengan jenis pekerjaan lainnya yang didalamnya adalah ibu rumah tangga dan buruh harian lepas berjumlah lebih banyak yaitu 187 orang, kedua

responden dengan jenis pekerjaan Karyawan swasta berjumlah 26 orang, ketiga responden status Wirasaha berjumlah 20 orang, keempat responden dengan jenis pekerjaan pelajar dan mahasiswa berjumlah 17 orang dan responden dengan jenis pekerjaan PNS/ASN berjumlah 7 orang.

**Grafik 4.15**

**Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Kawalu Tahun 2023**



Nilai rata-rata unsur yang diperoleh UPTD Puskesmas Kawalu yaitu 3.15. Rentang nilai terendah 2,42 yaitu kualitas sarana dan prasarana dalam Pelayanan, dan rentang nilai yang tertinggi 3.74 yaitu kewajaran biaya tarif. Angka ini menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan kewajaran biaya tarif ditetapkan oleh pemerintah Kota Tasikmalaya dan dirasakan sesuai, namun masyarakat masih menilai belum puas terhadap unsur kualitas sarana dan prasarana pelayanan.

Jika dilihat secara keseluruhan, Indeks Kepuasan Masyarakat yang dicapai UPTD Puskesmas Kawalu yaitu 78,37. Mutu Pelayanan pada tahun 2023 termasuk kategori B dengan Kinerja Pelayanan Baik. Hal ini berarti ada kenaikan dari tahun 2022, karena mutu pelayanan UPTD Puskesmas kawalu di tahun 2022 termasuk katagori B dengan dengan Kategori Baik.

Untuk lebih meningkatkan layanan yang diberikan kepada pengguna pelayanan, maka UPTD Puskesmas perlu mempertimbangkan dan meningkatkan unsur dalam IKM yang nilainya masih kurang baik yaitu :



1. Kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan
2. Kualitas sarana dan prasarana
3. Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan

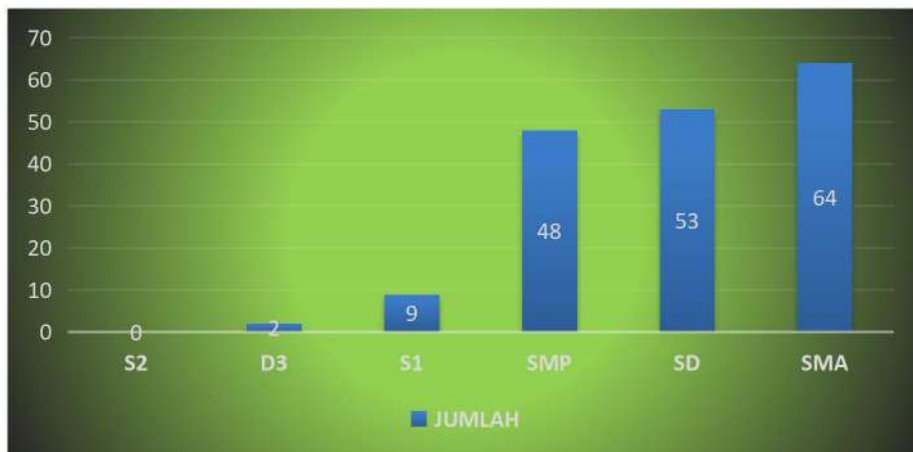
**L. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Kersanagara**

**Diagram 4.22**  
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin**  
**di UPTD Puskesmas Kersanagara Tahun 2023**



Jumlah responden di UPTD Puskesmas Kersanagara adalah 176 orang. Responden perempuan jumlahnya lebih banyak yaitu 63% atau sebanyak 111 orang dan responden laki-laki berjumlah 37% atau sebanyak 65 orang.

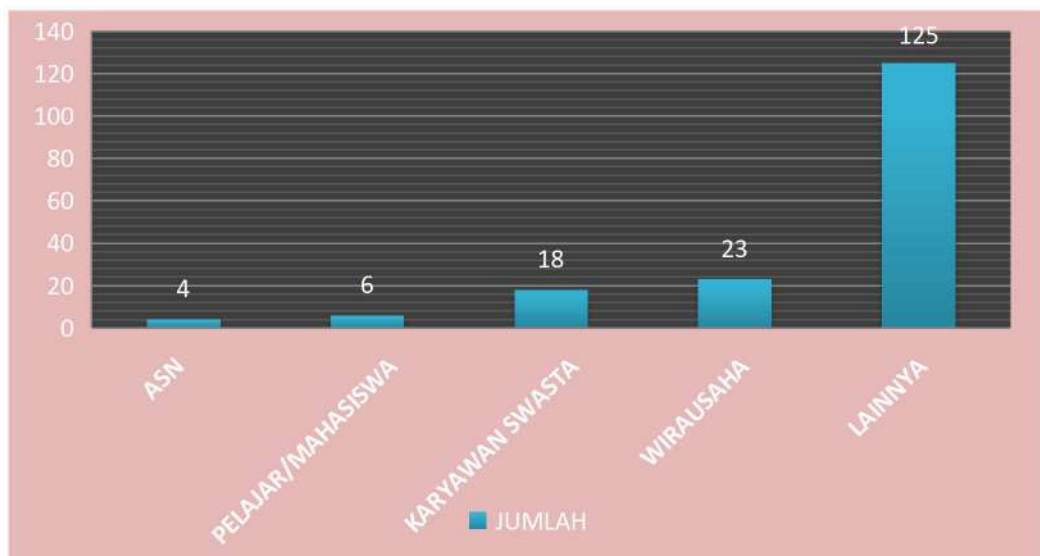
**Grafik 4.64**  
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan**  
**di UPTD Puskesmas Kersanagara Tahun 2023**



Grafik tersebut diatas menggambarkan bahwa responden yang tingkat pendidikannya SMA lebih banyak yaitu berjumlah 64 orang, kedua responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 53 orang, ketiga responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 48 orang, keempat responden dengan tingkat pendidikan S1 berjumlah 8 orang, responden dengan tingkat pendidikan D3 berjumlah 2 orang dan responden dengan tingkat pendidikan S1 berjumlah 9 orang.

**Grafik 4.65**

**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan di UPTD Puskesmas Kersanagara Tahun 2023**

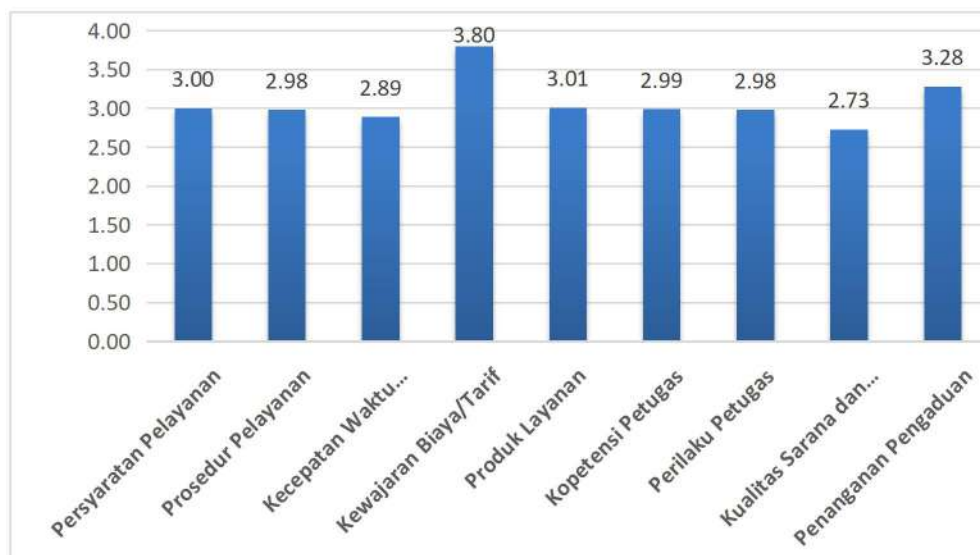


Grafik tersebut diatas menggambarkan bahwa responden dengan jenis pekerjaan lainnya yang didalamnya terdiri dari ibu rumah tangga dan buruh harian lepas lebih banyak yaitu 125 orang, kedua responden yang jenis pekerjaannya wirausaha berjumlah 23 orang, ketiga responden yang berstatus pelajar /mahasiswa berjumlah 6 orang, keempat responden dengan jenis pekerjaan karyawan swastaberjumlah 18 orang, dan responden dengan jenis pekerjaannya PNS/ASNberjumlah 3 orang.

**Grafik 4.66**

**Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan**

**Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas kersanagara Tahun 2023**



Nilai rata-rata unsur yang diperoleh UPTD Puskesmas kersanagara yaitu 3,11. Rentang nilai terendah 2,73 yaitu Perilaku Petugas serta Kualitas Sarana dan Prasarana dan rentang nilai yang tertinggi 3,80 yaitu kewajaran biaya dan tarif pelayanan. Angka ini menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan biaya dan tarif pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah Kota Tasikmalaya dan dirasakan sesuai, namun masyarakat masih menilai belum puas terhadap unsur kualitas sarana dan prasarana yang ada di UPTD Puskesmas Kersanagara.

Jika dilihat secara keseluruhan, Indeks Kepuasan Masyarakat yang dicapai UPTD Puskesmas Kersanagara yaitu 77,83. Dalam hal ini Ada penurunan indeks kepuasan masyarakat, karena pada tahun 2022 indeks kepuasan masyarakatnya adalah 77,77. Mutu Pelayanan ditahun 2023 termasuk kategori B dengan Kinerja Pelayanan Baik. Untuk lebih meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan maka UPTD Puskesmas perlu mempertimbangkan dan meningkatkan unsur dalam hasil IKM yang masih kurang baik, unsur tersebut adalah :

1. Kualitas sarana dan prasarana
2. Prilaku petugas dalam memberikan pelayanan

3. Kecepatan waktu dalam pelayanan
4. Prosedur pelayanan pelayanan
5. Kompetensi petugas dalam pelayanan

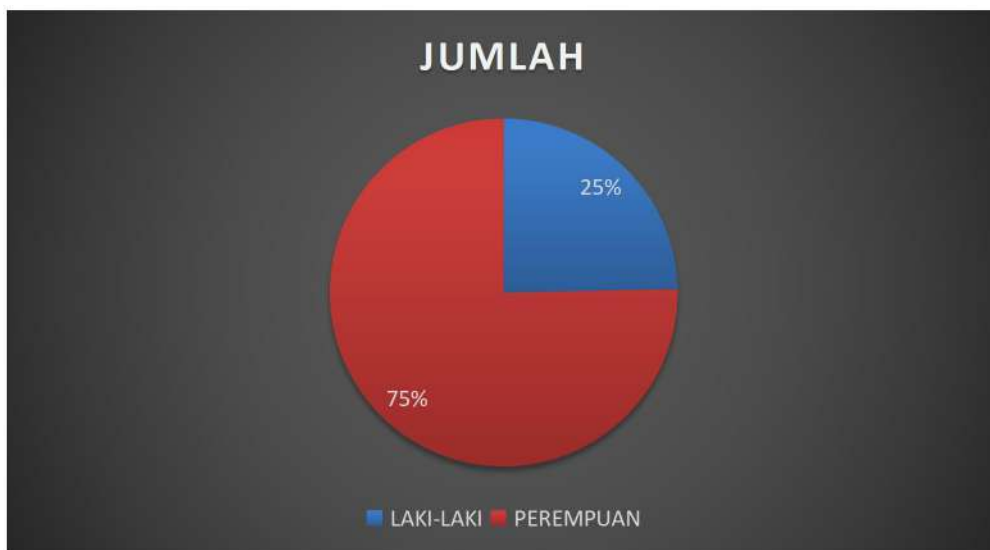
Meskipun demikian selain unsur tersebut diatas, UPTD Puskesmas pun perlu memperhatikan saran dan masukan yang diberikan responden untuk dapat meningkatkan kembali kualitas pelayanannya, yaitu :

1. Pelayanan harap ditingkatkan lagi
2. Kecepatan dalam memberikan pelayanan harap ditingkatkan
3. Keramahan petugas harap ditingkatkan
4. Kompetensi petugas harap ditingkatkan

#### **M. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Mangkubumi.**

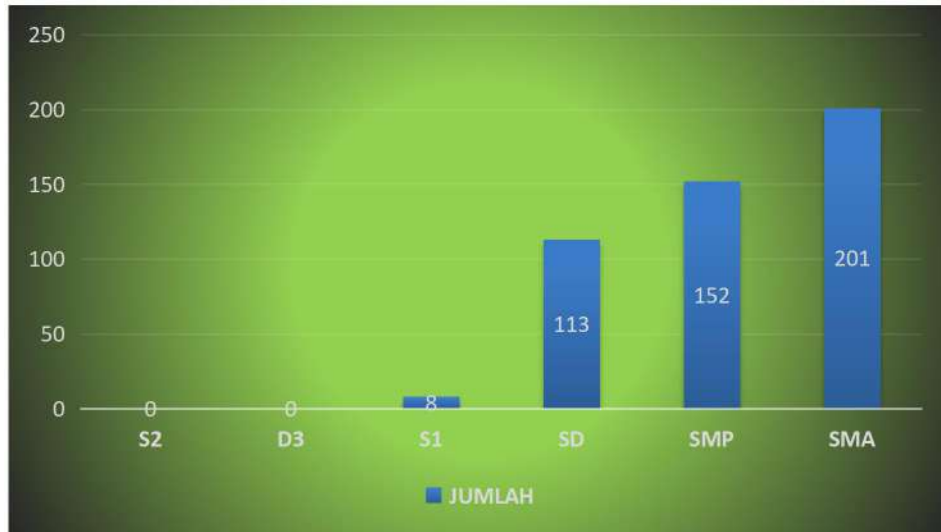
**Diagram 4.1**

**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Mangkubumi Tahun 2023**



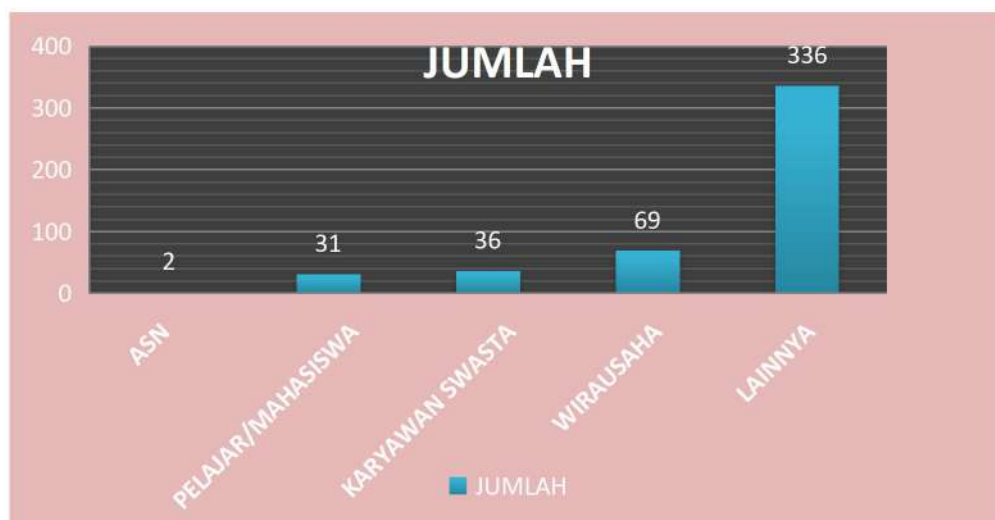
Jumlah respondes yang ada di UPTD Puskesmas Mangkubumi adalah 474 orang. Responden perempuan lebih banyak dari pada responden laki-laki. Responden perempuan 75% atau 357 orang dan responden laki-laki 25 % atau 117 orang.

**Grafik 4.1**  
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan**  
**di UPTD Puskesmas Mangkubumi Tahun 2023**



Berdasarkan tingkat pendidikan, responden dengan tingkat pendidikan SD dengan jumlah 113 orang, kemudian responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 152 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMA berjumlah 201 orang, responden dengan tingkat pendidikan S1 berjumlah 8 orang dan responden dengan tingkat pendidikan D3, dan S2 berjumlah 0 orang.

**Grafik 4.2**  
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan**  
**di UPTD Puskesmas Mangkubumi Tahun 2023**

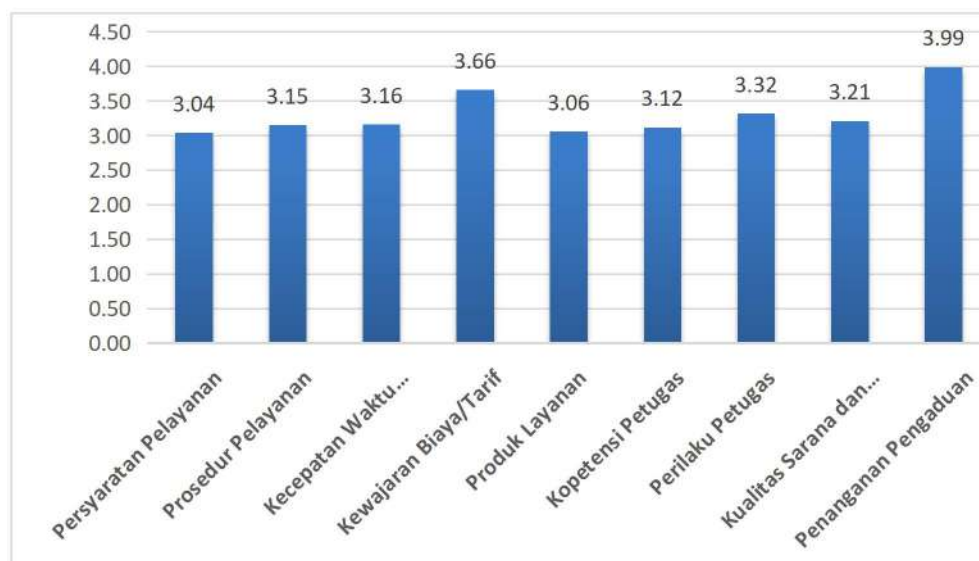


Grafik tersebut diatas menggambarkan responden dengan jenis pekerjaanya. Jumlah responden tertinggi yaitu jenis pekerjaan lainnya yang mana didalamnya adalah ibu rumah tangga serta buruh harian lepas

berjumlah 336 orang, responden dengan jenis pekerjaan karyawan swastasebanyak 36 orang, responden dengan jenis pekerjaan wirausaha sebanyak 69 orang, responden dengan status pelajar/mahasiswa berjumlah 31 orang dan responden dengan pekerjaan ASN/PNS berjumlah 2 orang.

**Grafik 4. 3**

**Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan  
Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Mangkubumi  
Tahun 2023**



Nilai rata-rata unsur yang diperoleh UPTD Puskesmas Mangkubumi yaitu 3,32. Rentang nilai terendah 3,04 yaitu Persyaratan Pelayanan hingga yang tertinggi 3,99 yaitu Penanganan Pengaduan dalam Pelayanan. Dari hasil analisa menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan Penanganan Pelayanan di UPTD Puskesmas Mangkubumi, namun masyarakat masih menilai belum merasa puas terhadap Persyaratan pelayanan yang telah diterapkan.

Jika dilihat secara keseluruhan, Indeks Kepuasan Masyarakat yang dicapai UPTD Puskesmas Mangkubumi yaitu 83,03, Mutu Pelayanannya termasuk kategori B dengan Kinerja Pelayanan Baik. Ada Kenaikan nilai kinerja karena pada tahun 2022 nilai yang di peroleh yaitu 82,77.

Untuk lebih meningkatkan layanan yang diberikan kepada pengguna layanan maka UPTD Puskesmas perlu mempertimbangkan unsur nilai yang perolehannya masih kurang baik yaitu perilaku petugas dalam memberikan

pelayanan serta kualitas sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan. Selain itu pula beberapa masukan dari responden dapat dijadikan acuan untuk perbaikan pelayanan dan kemajuan UPTD Puskesmas Mangkubumi yaitu :

1. Pelayanan harap ditingkatkan
2. Di percepatnya dalam nomor antrian
3. Kotak saran terlihat tidak ada yang pernah mengisi dan tidak adanya alat tulis

#### **N. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Panglayungan**

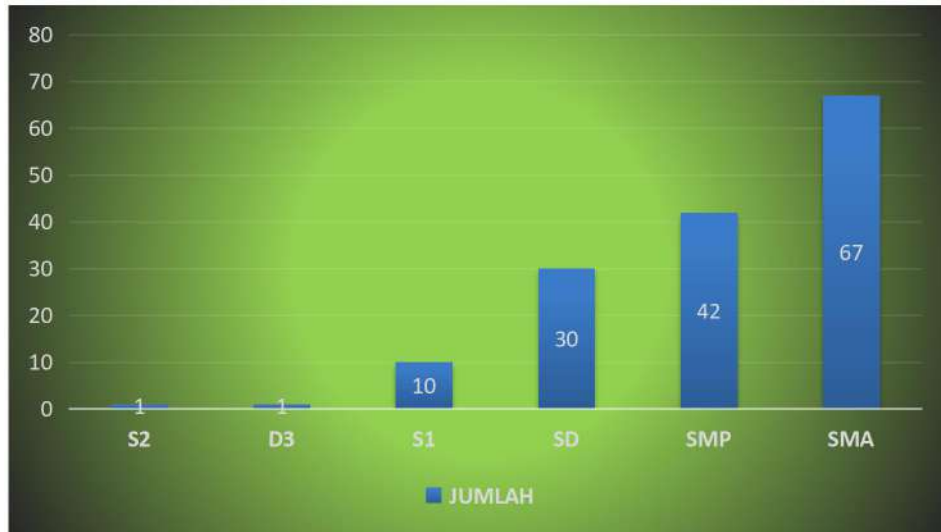
**Diagram 4.11**

**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Panglayungan Tahun 2023**



Jumlah responden di UPTD Puskesmas Panglayungan ada 151 orang. Responden perempuan lebih banyak yaitu berjumlah 64% atau 97 orang, sedangkan responden laki-laki berjumlah 36% atau 54 orang.

**Grafik 4.31**  
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan**  
**di UPTD Puskesmas Panglayungan Tahun 2023**



Berdasarkan grafik tersebut diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan tingkat pendidikan SMA lebih banyak yaitu berjumlah 67 orang, kedua responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 42 orang, ketiga responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 30 orang, keempat responden dengan tingkat pendidikan S1 berjumlah 10 orang, kelima responden dengan tingkat pendidikan D3 berjumlah 1 orang dan responden dengan tingkat pendidikan S2 berjumlah 1 orang.

**Grafik 4.32**  
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan**  
**di UPTD Puskesmas Panglayungan Tahun 2023**

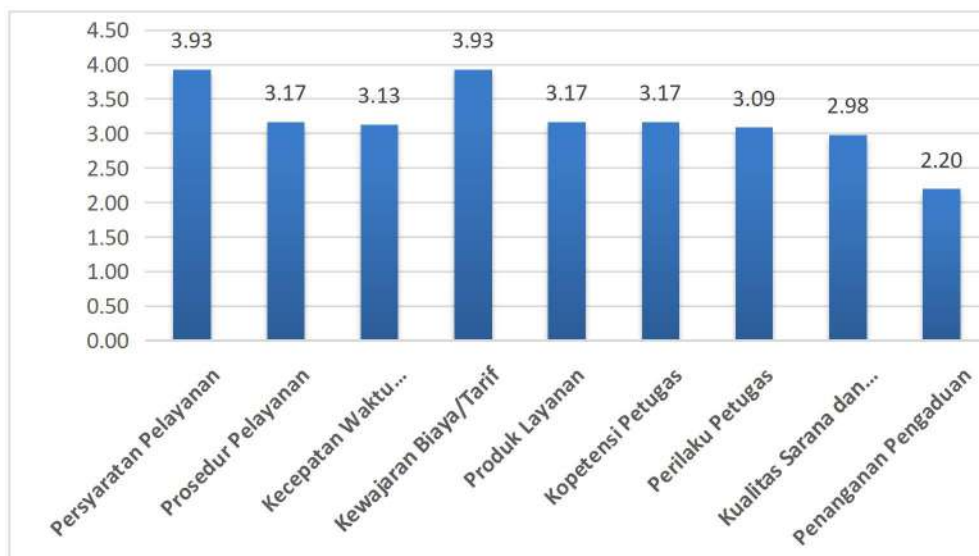




Berdasarkan grafik tersebut diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan jenis pekerjaan lainnya yang didalamnya adalah ibu rumah tangga dan buruh harian lepas lebih banyak yaitu berjumlah 102 orang, responden dengan jenis pekerjaan wirausaha berjumlah 20 orang, responden dengan jenis pekerjaan karyawan swasta berjumlah 25 orang, responden yang berstatus pelajar/mahasiswa berjumlah 4 orang dan responen dengan jenis pekerjaan ASN/PNS berjumlah 0 orang.

**Grafik 4.33**

**Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Panglayungan Tahun 2023**



Nilai rata-rata unsur yang diperoleh UPTD Puskesmas Panglayungan yaitu 3.26. Rentang nilai terendah 2,20 yaitu penanganan pengaduan. Rentang nilai yang tertinggi 3.93 yaitu Persyaratan Pelayanan dan kewajaran Biaya atau Tarif. Angka ini menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan persyaratan pelayanan dan tarif yang ditetapkan oleh pemerintah Kota Tasikmalaya dan dirasakan sesuai, namun masyarakat masih menilai belum merasa puas terhadap unsur penanganan pengaduan dalam pelayanan.

Jika dilihat secara keseluruhan, Indeks Kepuasan Masyarakat yang dicapai UPTD Puskesmas Panglayungan yaitu 81,44. Ini berarti ada penurunan nilai indeks, karena pada tahun 2022 nilai indeks UPTD

Puskesmas panglayungan adalah 84,55. Di tahun 2023 ini Mutu Pelayanannya termasuk kategori B dengan Kinerja Pelayanan Baik.

Untuk lebih meningkatkan layanan yang diberikan kepada pengguna layanan, maka UPTD Puskesmas perlu mempertimbangkan dan meningkatkan unsur dalam IKM yang nilainya paling rendah yaitu: Penanganan pengaduan pelayanan

#### O. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Parakanyasag

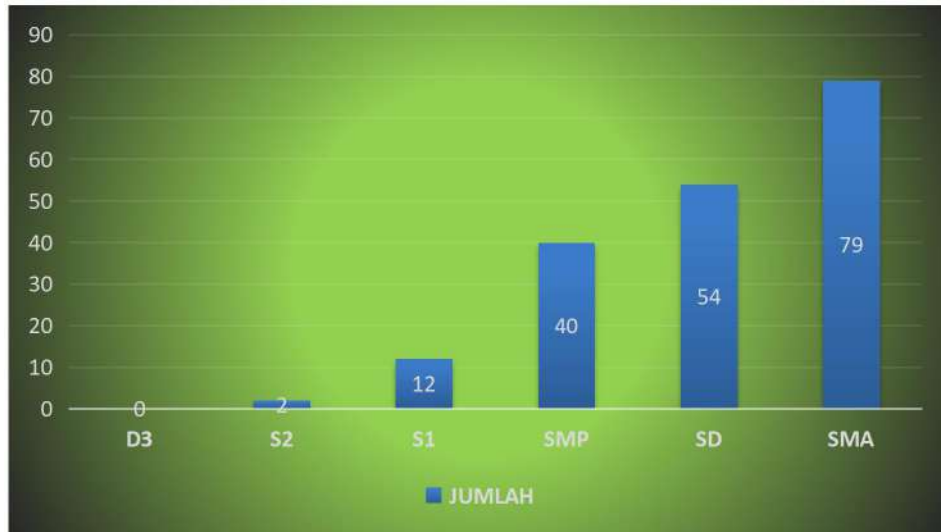
**Diagram 4.9**

**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Parakanyasag Tahun 2023**



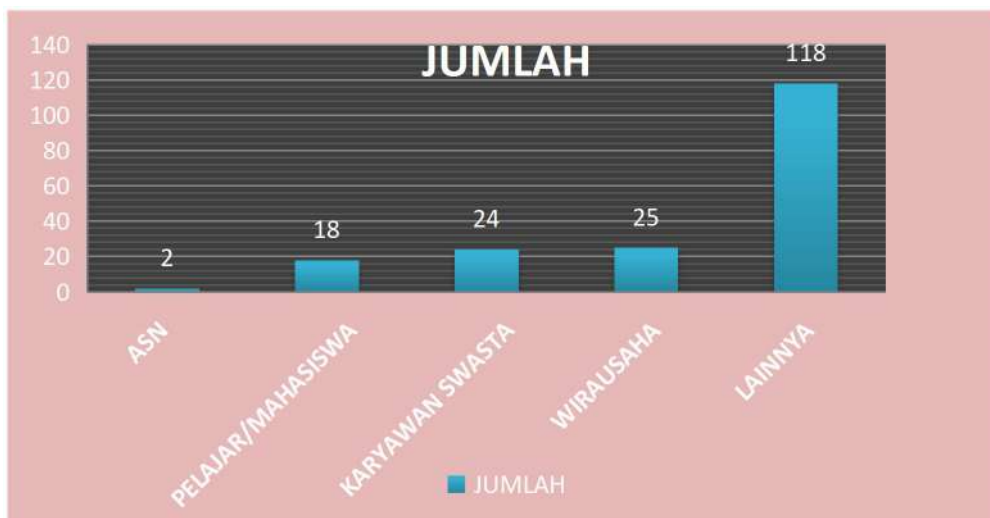
Jumlah responden yang ada di UPTD Puskesmas Parakanyasag adalah 187 orang. Jumlah responden perempuan lebih banyak berjumlah 64% atau 119 orang, dan responden laki-laki berjumlah 36% atau 68 orang.

**Grafik 4.25**  
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan**  
**di UPTD Puskesmas Parakanyasag Tahun 2023**



Berdasarkan grafik tersebut diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan tingkat pendidikan SMA lebih banyak yaitu berjumlah 79 orang, kedua responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 54 orang, ketiga responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 40 orang, responden dengan tingkat pendidikan S1 berjumlah 12 orang, responden dengan tingkat pendidikan S2 berjumlah 2 orang dan responden dengan tingkat pendidikan D3 berjumlah 0 orang.

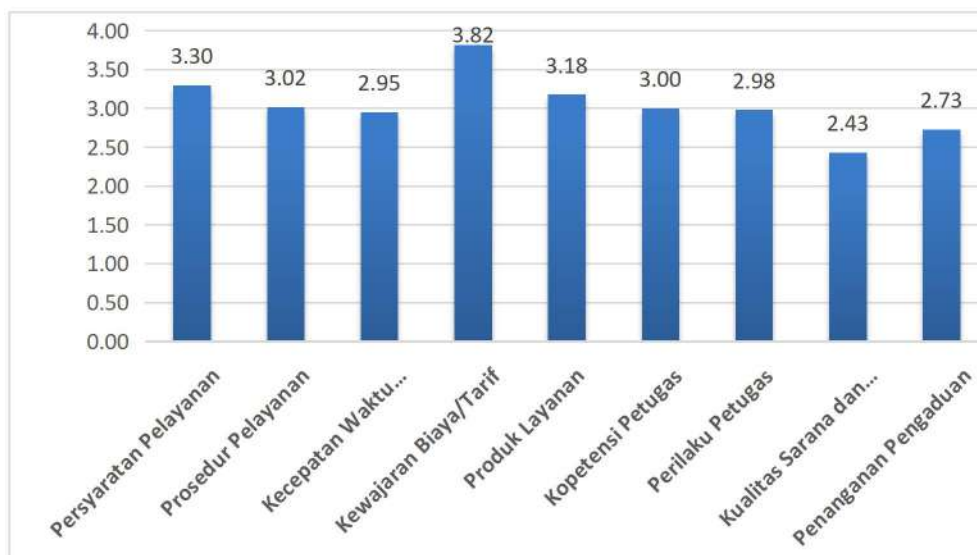
**Grafik 4.26**  
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan**  
**di UPTD Puskesmas Parakanyasag Tahun 2023**



Berdasarkan grafik tersebut diatas, jumlah responden dengan jenis pekerjaan lainnya yang didalamnya terdiri dari ibu rumah tangga dan buruh harian lepas lebih banyak yaitu berjumlah 118 orang, kedua responden dengan jenis pekerjaan wirausaha berjumlah 25 orang, ketiga responden dengan status kaeyawan swasta berjumlah 24 orang, keempat responden dengan jenis pekerjaan pelajar/mahasiswa berjumlah 18 orang dan responden dengan jenis pekerjaan ASN/PNS berjumlah 2 orang.

**Grafik 4.27**

**Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Parakanyasag Tahun 2023**



Nilai rata-rata unsur yang diperoleh UPTD Puskesmas Parakannyasag yaitu 3.13. Rentang nilai terendah 2,43 yaitu ualitas sarana dan prasarana, Rentang nilai yang tertinggi 3.82 yaitu kewajaran Biaya atau Tarif pelayanan. Angka ini menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan tarif yang ditetapkan oleh pemerintah Kota Tasikmalaya dan dirasakan sesuai, namun masyarakat masih menilai belum puas terhadap unsur kualitas sarana dan prasarana.

Jika dilihat secara keseluruhan, Indeks Kepuasan Masyarakat yang dicapai UPTD Puskesmas Parakannyasag yaitu 78,26. Dengan demikian ada penurunan nilai indeks, karena pada tahun 2022 nilai indeksnya adalah 83,37. Mutu Pelayanan di tahun 2023 termasuk kategori C dengan Kinerja Pelayanan Kurang Baik.

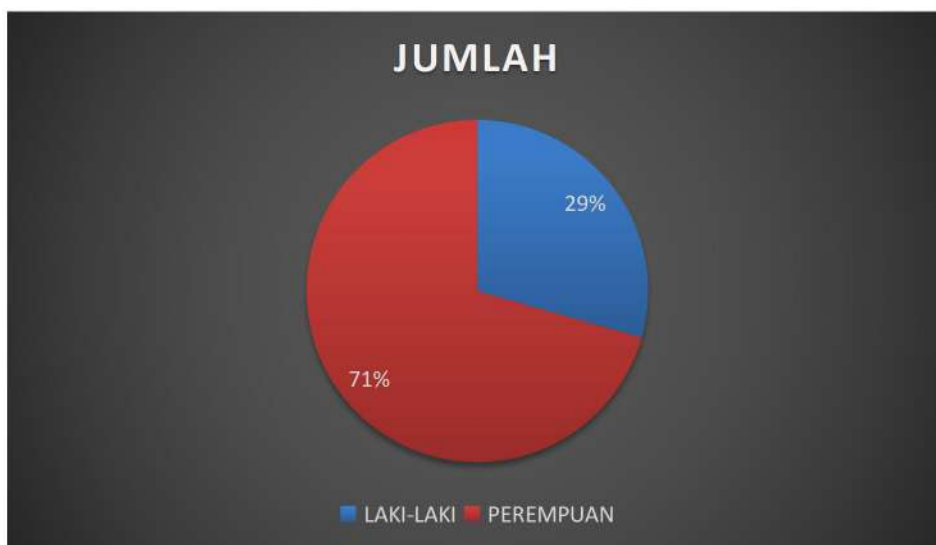
Untuk lebih meningkatkan layanan yang diberikan kepada pengguna layanan maka UPTD Puskesmas perlu mempertimbangkan dan meningkatkan unsur dalam IKM yang masih kurang baik yaitu prosedur pelayanan di UPTD Puskesmas Parakanyasag. Selain itu pula beberapa masukan dari responden dapat dijadikan acuan untuk perbaikan pelayanan dan kemajuan UPTD Puskesmas Mangkubumi yaitu :

1. Pelayanan harap ditingkatkan terutama dr.berta dan petugas Apotek
2. Di percepatnya dalam nomor antrian
3. sangat suka dengan keramahan pak Irfan
4. Ingin adanya PONED 24 Jam

#### **P. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Purbaratu**

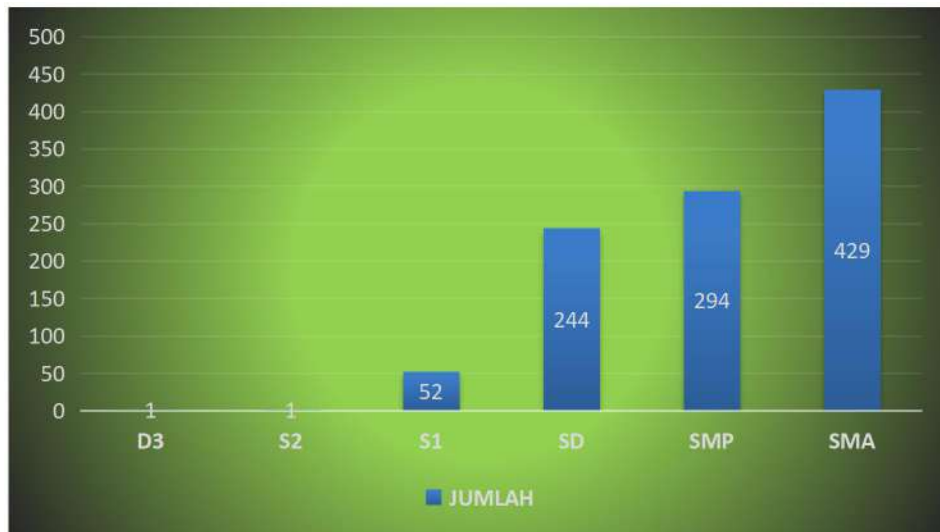
**Diagram 4.21**

**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Purbaratu Tahun 2023**



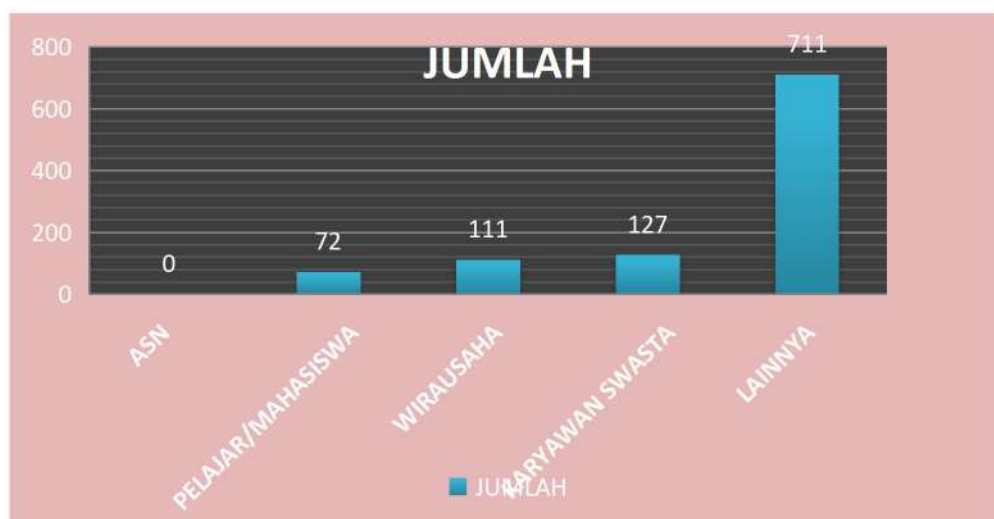
Jumlah responden di UPTD Puskesmas Purbaratu adalah 1021 orang. Responden perempuan jumlahnya lebih banyak yaitu 71% atau sebanyak 721 orang dan responden laki-laki berjumlah 29% atau sebanyak 300 orang.

**Grafik 4.61**  
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan**  
**di UPTD Puskesmas Purbaratu Tahun 2023**



Grafik tersebut diatas menggambarkan bahwa responden yang tingkat pendidikannya SMA lebih banyak yaitu 429 orang, kedua responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 294 orang, ketiga responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 244 orang, keempat responden dengan tingkat pendidikan S1 berjumlah 52 orang, dan responden dengan tingkat pendidikan S1 berjumlah 1 orang dan responden dengan tingkat pendidikan D3 berjumlah 1 orang.

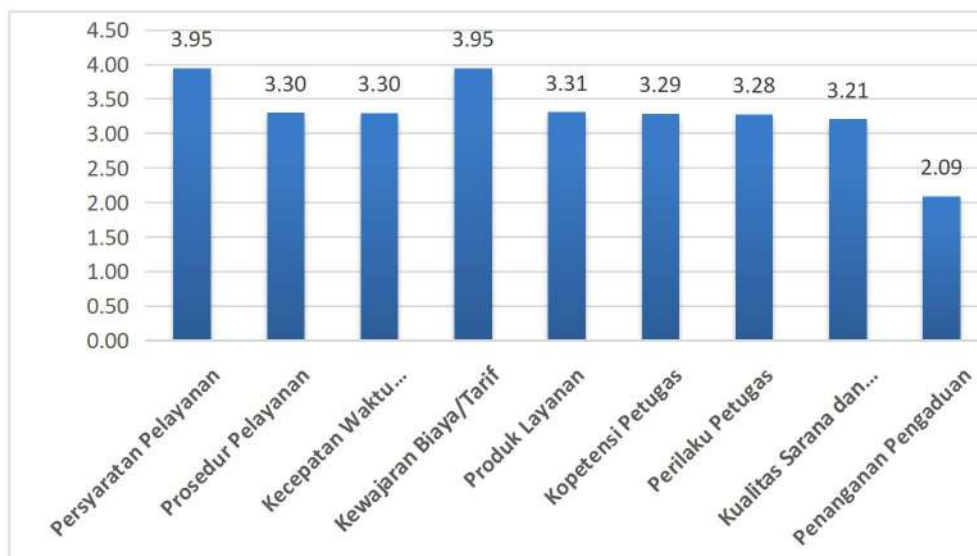
**Grafik 4.62**  
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan**  
**di UPTD Puskesmas Purbaratu Tahun 2023**



Grafik tersebut diatas menggambarkan bahwa responden dengan jenis pekerjaan lainnya yang didalamnya terdiri dari ibu rumah tangga dan buruh harian lepas berjumlah lebih banyak yaitu 711 orang, kedua responden dengan jenis pekerjaan karyawan swasta berjumlah 127 orang, ketiga responden dengan status wirausaha berjumlah 111 orang, keempat responden dengan jenis pekerjaan pelajar/mahasiswa berjumlah 72 orang dan responden dengan jenis pekerjaan ASN/PNS berjumlah 0 orang.

**Grafik 4.63**

**Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan  
Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Purbaratu  
Tahun 2023**



Nilai rata-rata unsur yang diperoleh UPTD Puskesmas Purbaratu adalah 3.31. Rentang nilai terendah 2,09 yaitu penanganan pengaduan dan saran yang tertinggi 3,95 yaitu Persyaratan Pelayanan dan kewajaran biaya dan tarif. Angka ini menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan unsur persyaratan pelayanan dan kewajaran biaya dan tarif yang ditetapkan oleh pemerintah kota tasikmalaya, namun masyarakat masih menilai belum puas terhadap unsur penanganan pengaduan dan saran yang dilaksanakan UPTD Puskesmas Purbaratu.

Jika dilihat secara keseluruhan, Indeks Kepuasan Masyarakat yang dicapai UPTD Puskesmas Purbaratu yaitu 82,70. dalam hal ini ada kenaikan nilai indeks, karena pada tahun 2022 nilai indeks kepuasan masyarakat yang diperoleh yaitu 80,07. Mutu Pelayanan di tahun 2023 termasuk

kategori B dengan Kinerja Pelayanan Baik. Untuk lebih meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan maka UPTD Puskesmas perlu mempertimbangkan dan meningkatkan unsur dalam hasil IKM yang kurang baik, unsur tersebut adalah :

1. Penanganan pengaduan dan saran
2. Kualitas sarana dan prasarana
3. Prilaku petugas dalam pelayanan
4. Prosedur pelayanan



**Q. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Sambongpari**

**Diagram 4.7**

**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Sambongpari Tahun 2023**



Jumlah responden yang ada di UPTD Puskesmas Sambongpari adalah 223 orang. Responden perempuan lebih banyak yaitu 79% atau sejumlah 165 orang dan respoiden dengan jenis kelamin perempuan 21% atau berjumlah 58 orang.

**Grafik 4.19**

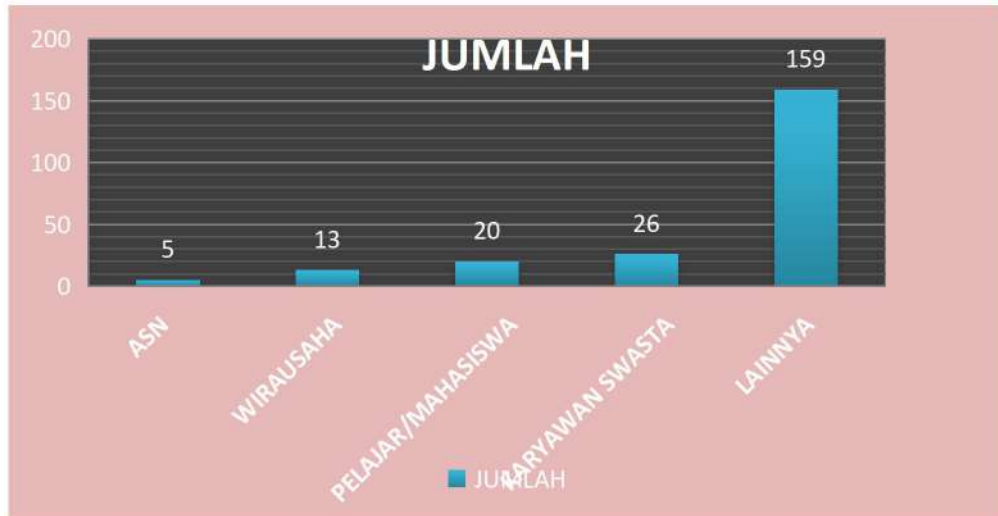
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan di UPTD Puskesmas Sambongpari Tahun 2023**



Grafik tersebut diatas menggambarkan bahwa jumlah responden dengan tingkat pendidikan SMA lebih banyak yaitu 76 orang, kedua responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 74 orang, ketiga responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 52 orang, keempat responden dengan tingkat pendidikan S1 berjumlah 19 orang, kelima responden dengan tingkat pendidikan S2 berjumlah 2 orang dan responden dengan tingkat pendidikan D3 berjumlah 0 orang.

**Grafik 4.20**

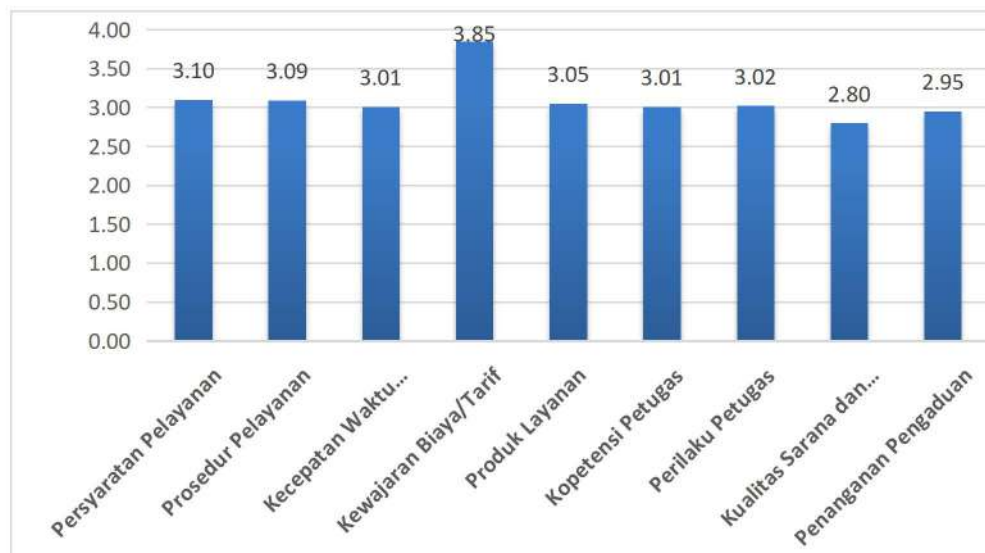
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan di UPTD Puskesmas Sambongpari Tahun 2023**



Grafik tersebut diatas menggambarkan bahwa responden dengan jenis pekerjaan lainnya yang didalamnya terdiri dari ibu rumah tangga dan buruh harian lepas berjumlah 159 orang, kedua responden dengan jenis pekerjaan pelajar/ mahasiswa berjumlah 9 orang, ketiga responden dengan jenis pekerjaan karyawan swasta berjumlah 5 orang, keempat responden yang berstatus ASN/PNS berjumlah 3 orang dan responden yang jenis pekerjaannya wirausaha berjumlah 1 orang.

**Grafik 4.21**

**Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Sambongpari Tahun 2023**



Nilai rata-rata unsur yang diperoleh UPTD Puskesmas Sambongpari yaitu 3,13. Rentang nilai terendah 2,80 yaitu kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan dan rentang nilai tertinggi 3,85 yaitu kewajaran biaya dan tarif. Angka ini menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan biaya atau tarif yang ditetapkan oleh

pemerintah Kota Tasikmalaya dan dirasakan sesuai, namun masyarakat masih menilai belum puas terhadap unsur kualitas sarana dan prasarana pelayanan.

Jika dilihat secara keseluruhan, Indeks Kepuasan Masyarakat yang dicapai UPTD Puskesmas Sambongpari yaitu 78.18. Dalam hal ini ada penurunan, karena indeks kepuasan masyarakat pada tahun 2022 adalah 79,25. Mutu Pelayanan UPTD Puskesmas Sambongpari di tahun 2023 termasuk kategori C dengan Kinerja Pelayanan Kurang Baik.

Untuk lebih meningkatkan layanan yang diberikan kepada pengguna layanan maka UPTD Puskesmas perlu mempertimbangkan dan meningkatkan unsur dalam IKM yang masih nilainya masih kurang baik yaitu:

1. Kecepatan waktu dalam pelayanan
2. Prosedur pelayanan
3. Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan.
4. Kualitas sarana dan prasarana

Selain tiga Unsur terendah tersebut diatas, untuk meningkatkan mutu pelayanan UPTD Puskesmas Sambongpari pun harus memperhatikan saran dan masukan yang diberikan oleh pengguna layanan, yaitu :

1. Pelayanan harap ditingkatkan
2. Penambahan kelengkapan alat di KIA seperti USG
3. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ditingkatkan
4. Halaman depan /parkir ditata kembali.

## R. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Sangkali

Diagram 4.18

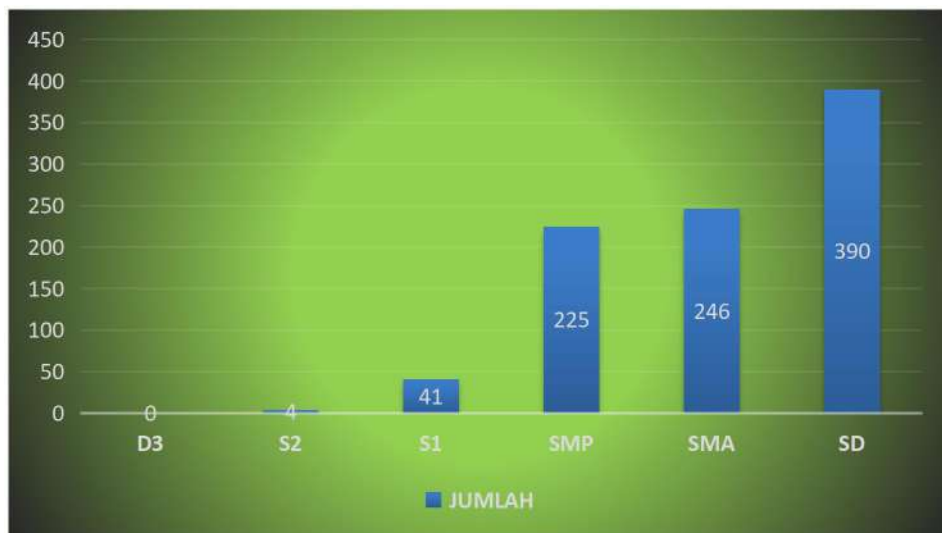
Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Sangkali Tahun 2023



Jumlah responden di UPTD Puskesmas Sangkali adalah 906 orang. Jumlah responden perempuan lebih banyak yaitu 77% atau sejumlah 694 orang, dan jumlah responden laki-laki 23% atau sejumlah 212 orang.

Grafik 4.52

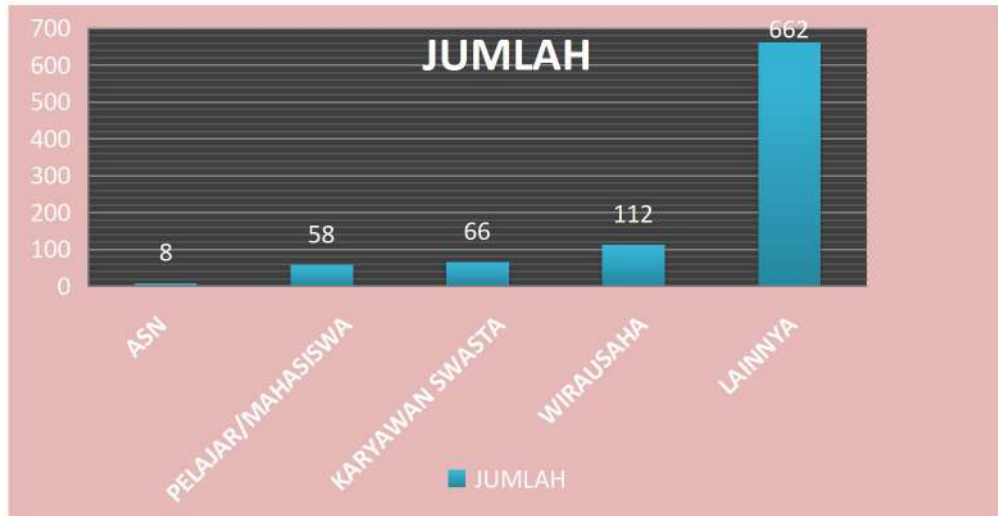
Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan di UPTD Puskesmas Sangkali Tahun 2023



Grafik tersebut diatas menggambarkan bahwa jumlah responden dengan tingkat pendidikan SD lebih banyak yaitu 390 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMA berjumlah 246 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 225 orang, responden dengan tingkat pendidikan S1 berjumlah 41 orang, responden dengan tingkat pendidikan S2 berjumlah 4 orang dan responden dengan tingkat pendidikan D3 berjumlah 0 orang.

**Grafik 4.53**

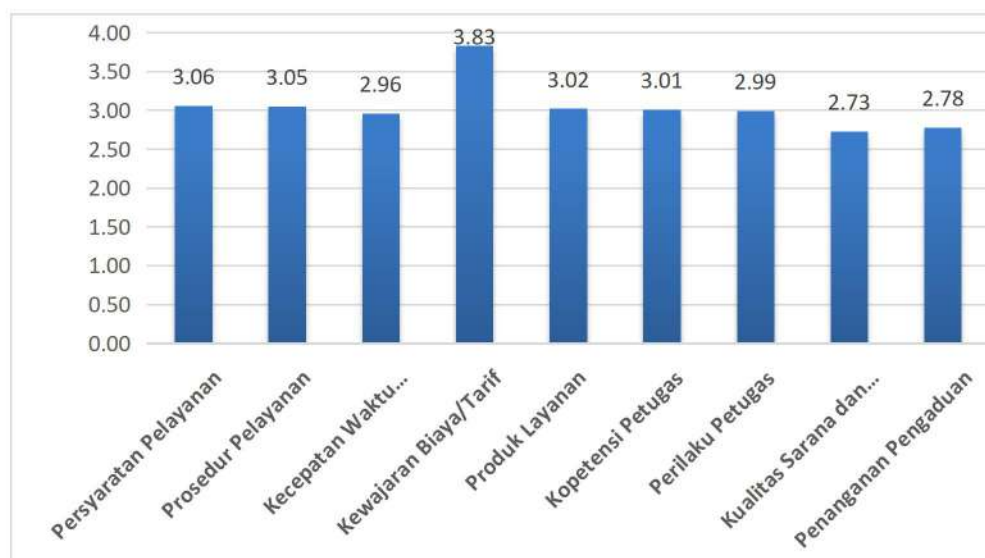
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan di UPTD Puskesmas Sangkali Tahun 2023**



Grafik tersebut diatas menggambarkan bahwa jumlah responden dengan jenis pekerjaan lainnya yang didalamnya terdiri dari ibu rumah tangga dan buruh harian lepas jumlahnya lebih banyak yaitu ada 662 orang, responden dengan jenis pekerjaan wirausaha berjumlah 112 orang, responden dengan status karyawan swasta berjumlah 66 orang, responden dengan jenis pekerjaan pelajar/mahasiswa berjumlah 58 orang dan responden dengan jenis pekerjaan ASN/ PNS berjumlah 8 orang.

**Grafik 4.54**

**Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Sangkali Tahun 2023**



Nilai rata-rata unsur yang diperoleh UPTD Puskesmas Sangkali yaitu 3,18. Rentang nilai terendah 2,73 yaitu kualitas sarana dan prasarana. Rentang nilai yang tertinggi 3,83 yaitu kewajaran biaya dan tarif. Angka ini menunjukkan bahwa

masyarakat puas dengan kewajaran biaya dan tarif yang di berlakukan oleh Pemerintah Kota dan dirasakan sesuai, namun masyarakat masih menilai belum puas terhadap unsur kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan.

Jika dilihat secara keseluruhan, Indeks Kepuasan Masyarakat yang dicapai UPTD Puskesmas Sangkali yaitu 81,42. Dalam hal ini berarti ada penurunan nilai indeks, karena pada tahun 2022 nilai indeks UPTD Puskesmas sangkali yaitu 85,21. Mutu Pelayanan tahun 2023 ini termasuk kategori C dengan Kinerja Pelayanan Kurang Baik.

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan UPTD Puskesmas perlu mempertimbangkan hasil survey yang nilainya masih kurang baik yaitu : kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan.

#### S. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Sukalaksana

**Diagram 4.16**  
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin**  
**di UPTD Puskesmas Sukalaksana Tahun 2023**



Jumlah responden yang ada di UPTD Puskesmas Sukalaksana adalah 135 orang. Responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu 74% atau sejumlah 100 orang, dan responden dengan jenis kelamin laki-laki adalah 26% atau sejumlah 35 orang.

**Grafik 4.46**

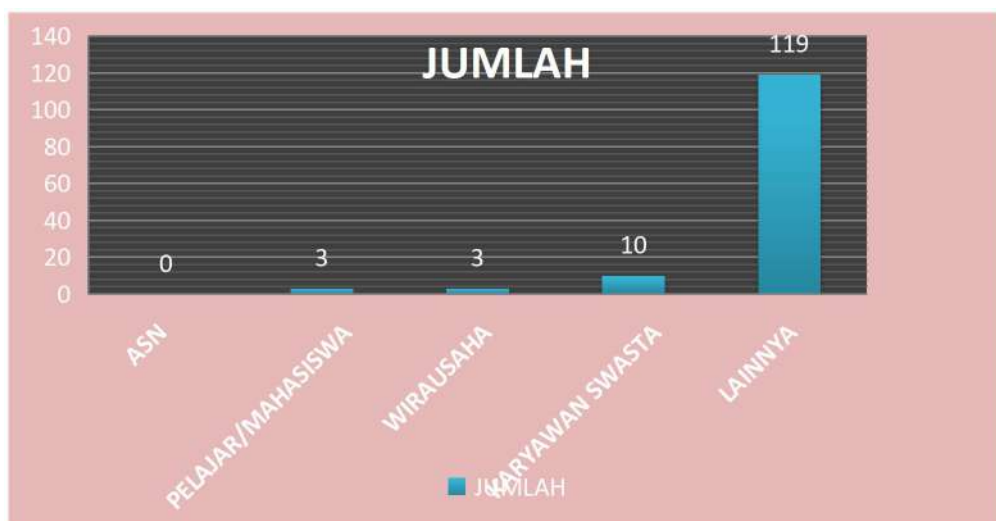
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan di UPTD Puskesmas Sukalaksana Tahun 2023**



Berdasarkan grafik tersebut diatas dapat diketahui bahwa responden dengan tingkat pendidikan SD lebih banyak yaitu berjumlah 48 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 47 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMA berjumlah 36 orang, responden dengan tingkat pendidikan S1 berjumlah 2 orang, responden dengan tingkat pendidikan D3 berjumlah 2 orang dan responden dengan tingkat pendidikan S2 berjumlah 1 orang.

**Grafik 4.47**

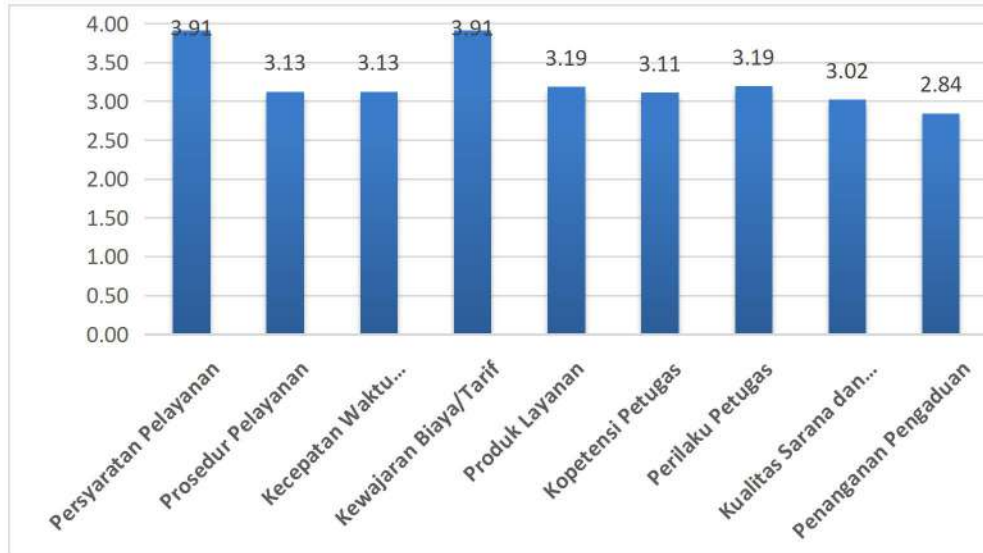
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan di UPTD Puskesmas Sukalaksana Tahun 2023**



Grafik tersebut diatas menggambarkan bahwa jumlah responden dengan jenis pekerjaan lainnya yang didalamnya terdiri dari ibu rumah tangga dan buruh harian lepas jumlahnya lebih banyak yaitu 119 orang, responden dengan jenis pekerjaan karyawan swasta berjumlah 10 orang, responden dengan jenis pekerjaan wirausaha berjumlah 3 orang, responden dengan status pelajar/mahasiswa berjumlah 3 orang dan responden dengan jenis pekerjaan ASN/PNS berjumlah 0 orang.

**Grafik 4.48**

**Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan  
Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Sukalaksana Tahun  
2023**



Nilai rata-rata unsur yang diperoleh UPTD Puskesmas Sukalaksana yaitu 3,26. Rentang nilai terendah 2.84 yaitu penanganan pengaduan dalam pelayanan, hingga yang tertinggi 3.91 yaitu persyaratan pelayanan serta kewajaran biaya dan tarif. Angka ini menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan persyaratan pelayanan serta biaya dan tarif yang di tetapkan pemerintah kota dan dirasakan sesuai, namun masyarakat masih menilai belum merasa puas terhadap unsur penanganan pengaduan di UPTD Puskesmas Sukalaksana.

Jika dilihat secara keseluruhan, Indeks Kepuasan Masyarakat yang dicapai UPTD Puskesmas Sukalaksana yaitu 81,42. Hal ini berarti ada kenaikan perolehan nilai indeks, karena pada tahun 2022 nilai indeksnya adalah 79,12. Mutu Pelayanan di tahun 2023 termasuk kategori B dengan Kinerja Pelayanan Baik. Meskipun demikian masih ada unsur yang perlu ditingkatkan karena perolehan nilainya kurang baik, yaitu:

1. Prosedur pelayanan
2. Kualitas sarana dan prasarana
3. Prilaku petugas dalam pelayanan
4. Kecepatan waktu pelayanan
5. Kompetensi petugas dalam pelayanan

Dalam survey Indek kepuasan Masyarakat ini diperoleh saran dan masukan dari responden dan harus tetap di perhatikan oleh UPTD Puskesmas untuk



menjadikan UPTD Puskesmas Sukalaksana lebih baik lagi. Saran saran tersebut yaitu:

1. Pelayanan Harap Lebih Ditingkatkan Harapan Adanya Rawat Inap.
2. Pelayanan KB Dengan BPJS Minta di Adakan Lg
3. Minta Di Lengkapi Lagi Terkait Alat-alat Pemeriksaannya
4. Kebersihan Toilet Harus Lebih Ditingkatkan

#### T. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Tamansari

**Diagram 4.6**

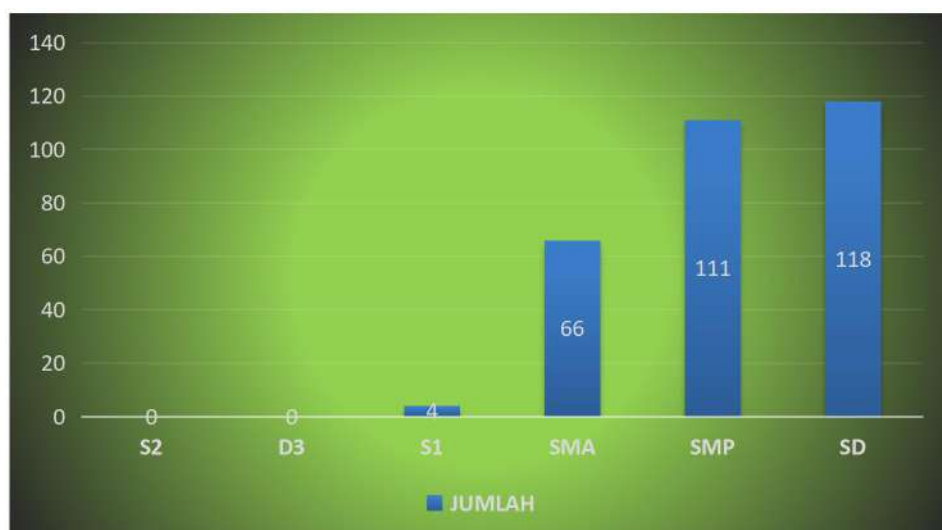
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Tamansari Tahun 2023**



Jumlah responden di UPTD Puskesmas Tamansari berjumlah 299 orang. Responden perempuan lebih banyak yaitu berjumlah 78% atau 232 orang dan responden laki-laki 22% atau berjumlah 67 orang.

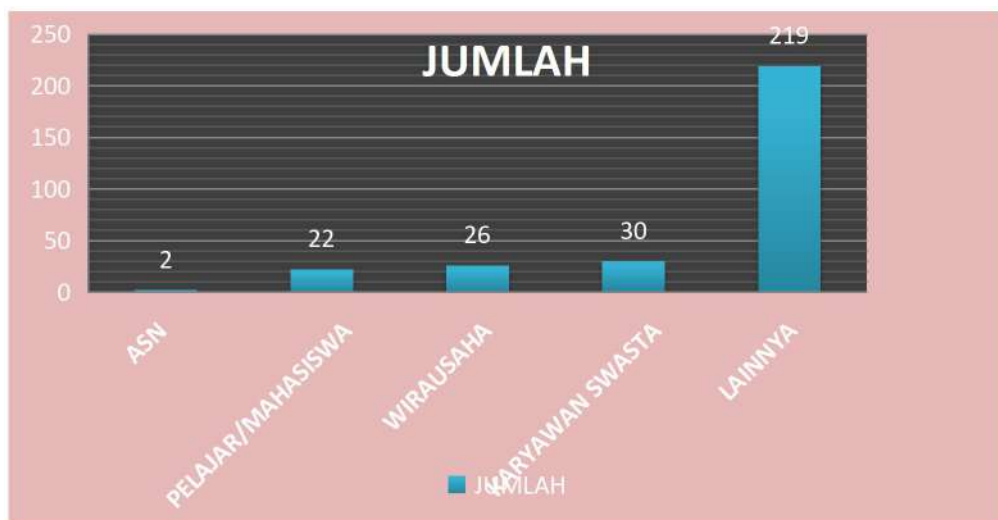
**Grafik 4.16**

**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan di UPTD Puskesmas Tamansari Tahun 2023**



Berdasarkan grafik tersebut diatas dapat dilihat bahwa jumlah responden dengan tingkat pendidikan SD lebih banyak yaitu berjumlah 118 orang, kedua responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 111 orang, ketiga responden dengan tingkat pendidikan SMA berjumlah 66 orang, keempat responden dengan tingkat pendidikan S1 berjumlah 4 orang, dan kelima responden dengan tingkat pendidikan D3 serta S2 berjumlah 0 orang.

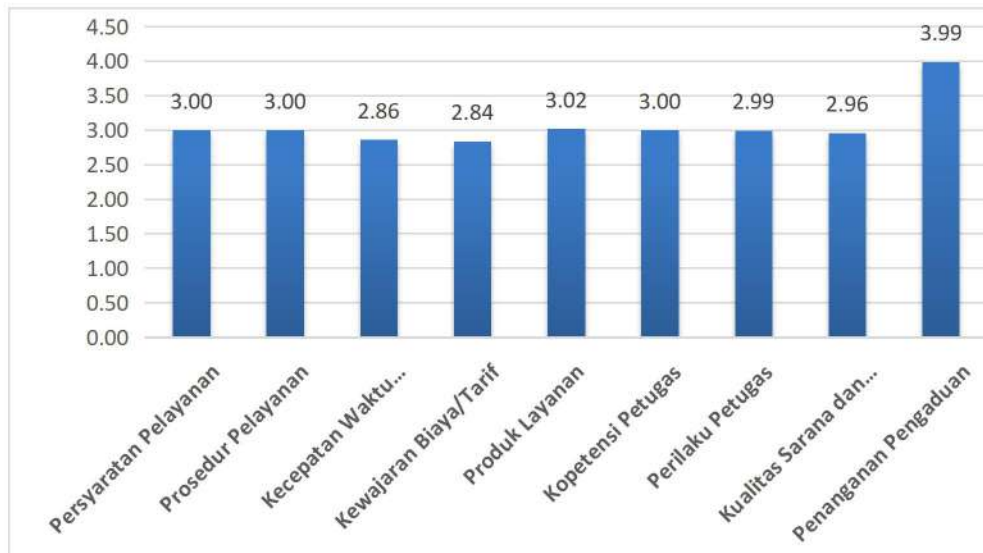
**Grafik 4.17**  
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan**  
**di UPTD Puskesmas Tamansari Tahun 2023**



Berdasarkan grafik tersebut diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan jenis pekerjaan lainnya yang didalamnya terdiri dari ibu rumah tangga dan buruh harian lepas berjumlah 219 responden, responden dengan jenis pekerjaan karyawan swasta berjumlah 30 orang, responden dengan status wirausaha berjumlah 26 orang, responden dengan jenis pekerjaan pelajar/mahasiswa berjumlah 22 orang dan responden dengan jenis pekerjaannya ASN/PNS berjumlah 2 orang.

**Grafik 4.18**

**Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan  
Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Tamansari Tahun 2023**



Nilai rata-rata unsur yang diperoleh UPTD Puskesmas Tamansari yaitu 3,17. Rentang nilai terendah 2,84 yaitu kewajaran biaya tarif hingga yang tertinggi 3,98 yaitu penanganan pengaduan dalam pelayanan. Angka ini menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan penanganan pengaduan pelayanan yang dilakukan oleh UPTD Pusekesmas Tamansari dan dirasakan sesuai, namun masyarakat masih menilai belum puas terhadap unsur kewajaran biaya tarif dalam pelayanan di UPTD Puskesmas Tamansari.

Jika dilihat secara keseluruhan, Indeks Kepuasan Masyarakat yang dicapai UPTD Puskesmas Tamansari yaitu 78,81. Dalam hal ini ada penurunan nilai indeks kepuasan, belikarena pada tahun 2022 perolehan nilai indeksnya yaitu 79,24. Mutu Pelayanan pada tahun 2023 termasuk kategori B dengan Kinerja Pelayanan Baik. Untuk lebih meningkatkan layanan yang diberikan kepada pengguna layanan, maka UPTD Puskesmas perlu mempertimbangkan dan meningkatkan unsur dalam IKM yang nilainya masih kurang baik yaitu :

1. kecepatan waktu dalam pelayanan
2. Kualitas sarana dan prasarana
3. Perilaku petugas dalam pelayanan
4. Kompetensi petugas dalam pelayanan

Disamping hal tersebut diatas, UPTD Puskesmas Tamansari perlu juga memperhatikan dan mempertimbangkan saran-saran yang diberikan oleh responden yaitu :

1. Disiplin dalam antrian dengan penambahan mesin antrian
2. Kursi diruang tunggu di tambah lagi
3. Kursi prioritas harus ada terutama untuk ibu hamil dan lansia

4. Kebersihan serta kerapihan ruangan harap ditingkatkan
5. Seharusnya petugas dalam melayani masyarakat harus sopan dan ramah terhadap masyarakat agar masyarakat senang dilayani oleh petugas yang sopan dan ramah
6. Disiplin dalam antrian dengan penambahan mesin antrian dan kecepatan pelayanan di antrian harap di tingkatkan
7. Kotak Saran tidak ada alat tulis dan tidak ada isinya
8. Tempat Cuci Tangan Rusak
9. Fasilitas laboratorium sudah bagus

#### U. Hasil Indeks kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Tawang

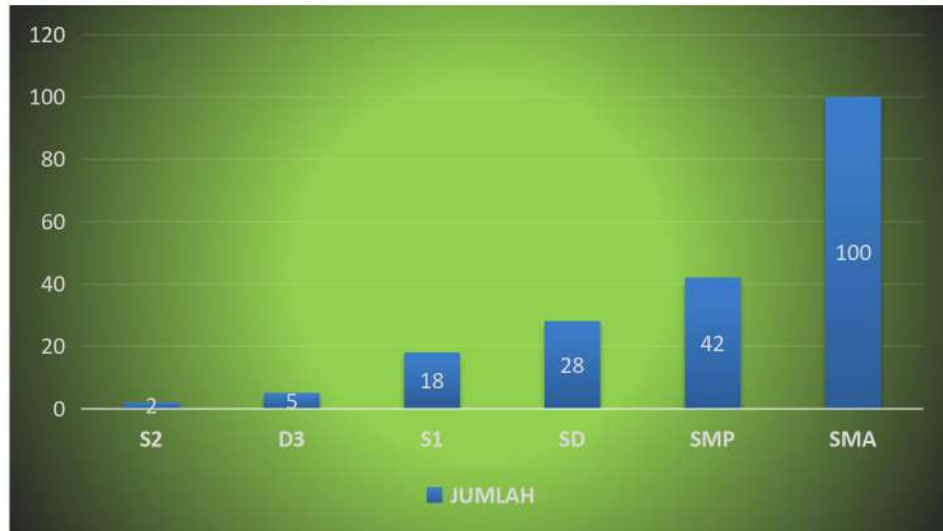
**Diagram 4.4**  
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin**  
**di UPTD Puskesmas Tawang Tahun 2023**



Jumlah responden yang ada di UPTD Puskesmas Tawang berjumlah 195 orang. Responden perempuan lebih banyak dari pada responden laki-laki. Responden perempuan berjumlah 74% atau 144 orang, dan responden laki-laki 26% atau berjumlah 54 orang.

**Grafik 4.10**

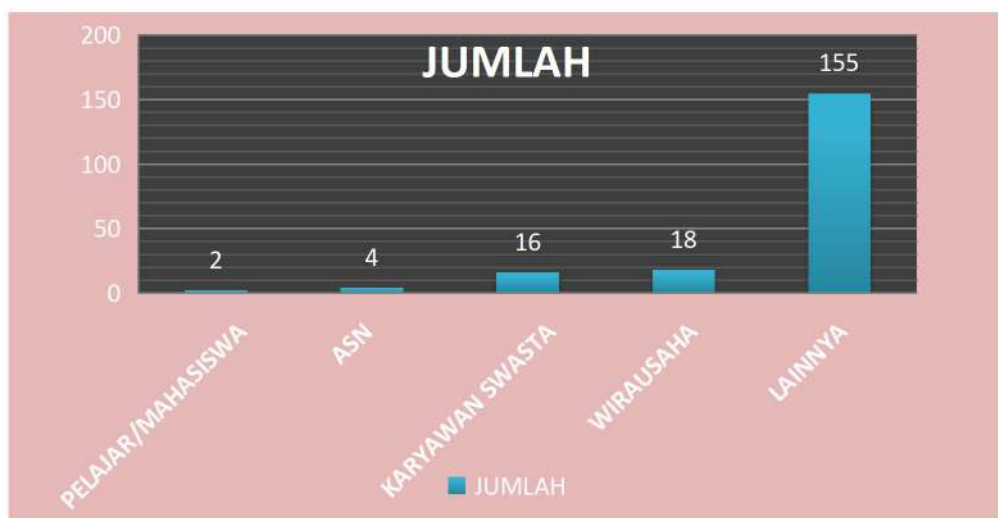
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan di UPTD Puskesmas Tawang Tahun 2023**



Berdasarkan grafik tersebut diatas bahwa responden dengan tingkat pendidikan SMA berjumlah lebih banyak yaitu 100 orang, kedua yaitu responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 42 orang, ketiga responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 28 orang, keempat responden dengan tingkat pendidikan S1 berjumlah 18 orang, responden dengan tingkat pendidikan D3 berjumlah 5 orang serta responden dengan tingkat pendidikan S2 berjumlah 2 orang.

**Grafik 4.11**

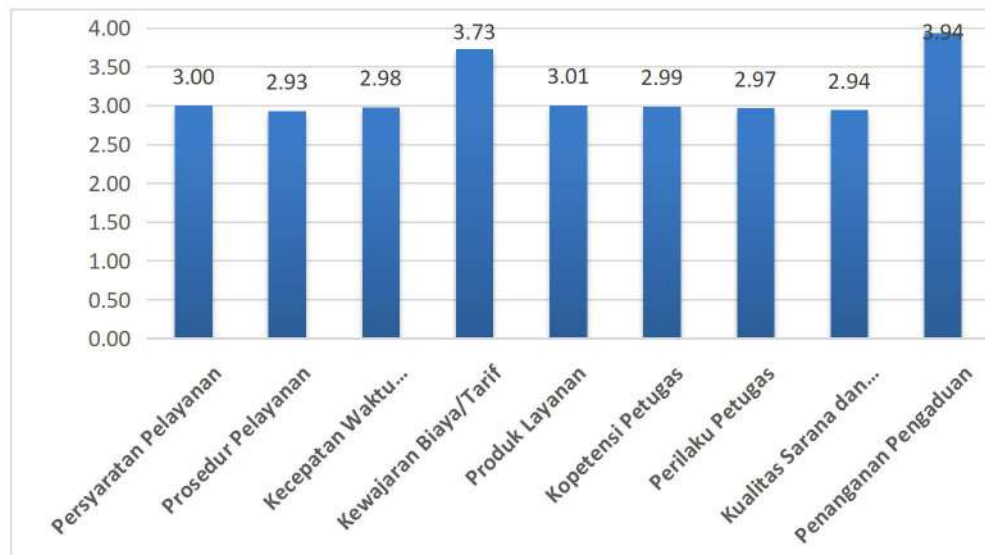
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan di UPTD Puskesmas Tawang Tahun 2023**



Berdasarkan grafik tersebut diatas jumlah responden dengan jenis pekerjaan lainnya yang didalamnya terdiri dari ibu rumah tangga dan buruh harian lepas yaitu berjumlah 155 orang, responden dengan jenis pekerjaan wirausaha berjumlah 18 orang, responden karyawan swasta berjumlah 16 orang, responden dengan jenis pekerjaan ASN/PNS berjumlah 4 orang dan responden dengan pekerjaan pelajar dan mahasiswa sebanyak 2 orang.

**Grafik 4.12**

**Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan  
Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Tawang Tahun 2023**



Nilai rata-rata unsur yang diperoleh UPTD Puskesmas Tawang yaitu 3,15, Rentang nilai terendah 2,94 yaitu kualitas sarana dan prasarana dan rentang nilai tertinggi 3.94 yaitu penanganan pengaduan pelayanan. Angka ini menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan penanganan pengaduan pelayanan di UPTD Puskesmas Tawang Kota Tasikmalaya dan dirasakan sesuai, namun masyarakat masih menilai belum puas terhadap unsur kualitas sarana dan prasarana.

Jika dilihat secara keseluruhan, Indeks Kepuasan Masyarakat yang dicapai UPTD Puskesmas Tawang yaitu 78,88. Ada kenaikan nilai indeks kepuasan masyarakat, karena pada tahun 2022 adalah 78,09. Mutu Pelayanannya termasuk kategori B dengan Kinerja Pelayanan Baik. Untuk dapat meningkatkan mutu layanan maka UPTD Puskesmas Tawang harus memperhatikan nilai unsur yang masih kurang baik, diantaranya adalah:

1. Kualitas sarana dan prasarana
2. Perilaku petugas dalam pelayanan
3. Prosedur pelayanan
4. kecepatan waktu dalam pelayanan
5. kompetensi petugas dalam pelayanan

Meskipun demikian UPTD Puskesmas perlu juga memperhatikan saran langsung yang di sampaikan oleh responden yang dapat memajukan lagi pelayanan UPTD Puskesmas, saran tersebut adalah:

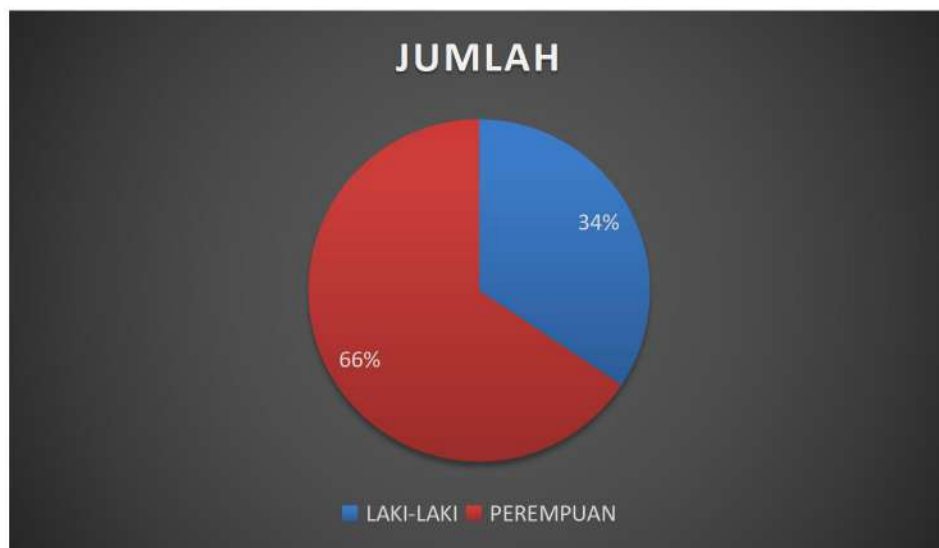
1. Peralatan Alat Pemeriksaan Khususnya di KIA harus lebih di Lengkapi

2. Pelayanan Harap di Tingkatkan
3. Keramahan Petugas Harap di Tingkatkan
4. Lahan parkir perlu diperluas

## V. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Urug

**Diagram 4.15**

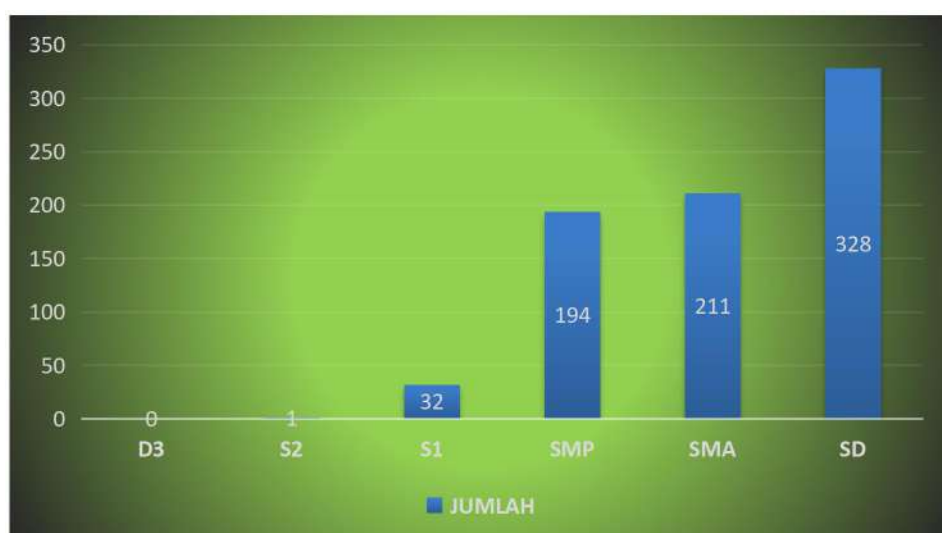
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Urug Tahun 2023**



Jumlah responden di UPTD Puskesmas Urug adalah 766 orang. Responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu 66% atau 503 orang, dan responden dengan jenis kelamin laki-laki adalah 34% atau berjumlah 263 orang.

**Grafik 4.43**

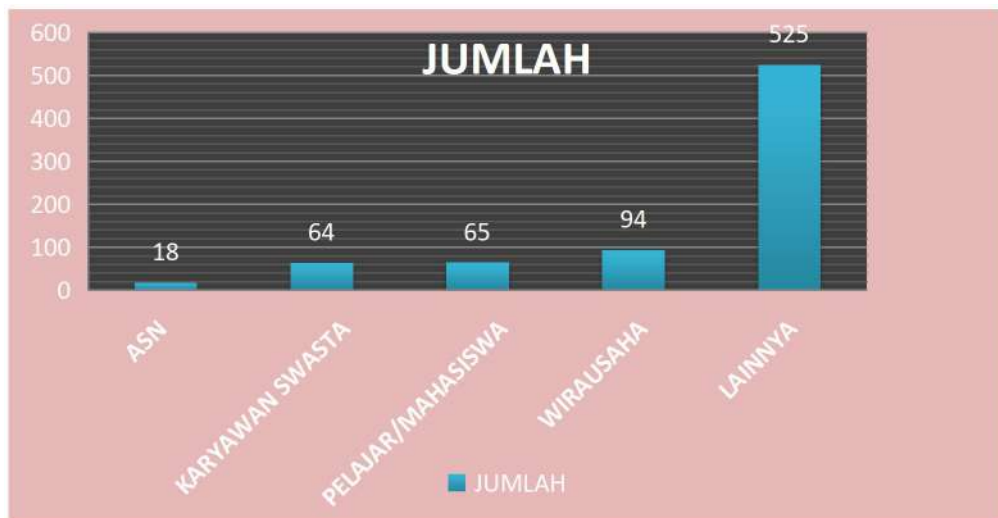
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan di UPTD Puskesmas Urug Tahun 2023**



Berdasarkan grafik tersebut diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan tingkat pendidikan SD lebih banyak yaitu berjumlah 328 orang, responden

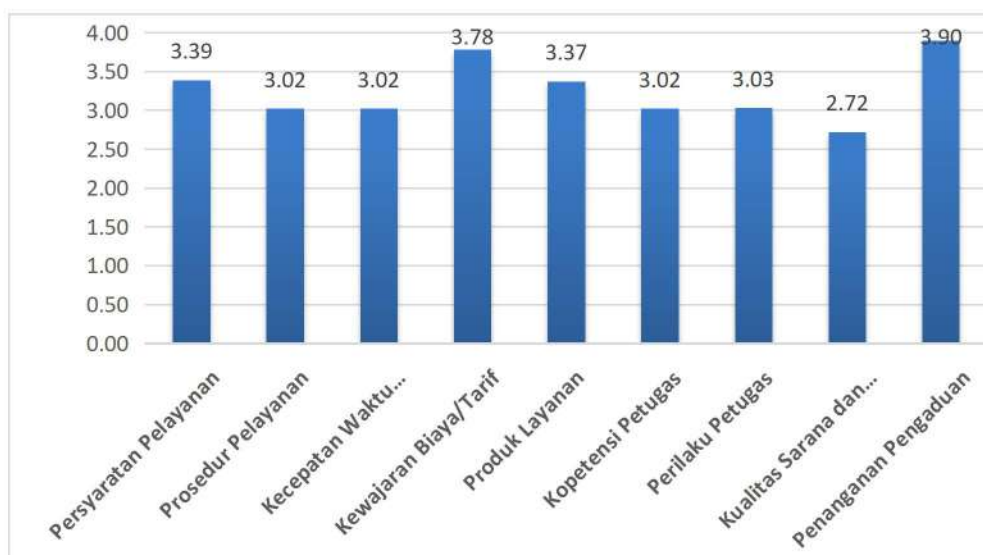
dengan tingkat pendidikan SMA berjumlah 211 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 194 orang, responden dengan tingkat pendidikan S1 berjumlah 32 orang, responden dengan tingkat pendidikan S2 berjumlah 1 orang dan responden dengan tingkat pendidikan D3 berjumlah 0 orang.

**Grafik 4.44**  
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan di UPTD Puskesmas Urug Tahun 2023**



Berdasarkan grafik tersebut diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan jenis pekerjaan lainnya yang didalamnya terdiri dari ibu rumah tangga dan buruh harian lepas lebih banyak yaitu berjumlah 525 orang, responden dengan status wirausaha berjumlah 94 orang, responden dengan jenis pelajar dan mahasiswa berjumlah 65 orang, responden jenis pekerjaan karyawan swasta berjumlah 64 orang. dan responden jenis pekerjaan ASN/PNS berjumlah 18 orang.

**Grafik 4.45**  
**Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Urug Tahun 2023**





Nilai rata-rata unsur yang diperoleh UPTD Puskesmas Urug yaitu 3,32. Rentang nilai terendah 2,72 yaitu kualitas sarana dan prasarana dan rentang nilai yang tertinggi 3.90 yaitu penanganan pengaduan dalam pelayanan. Angka ini menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan penanganan pengaduan pelayanan di UPTD Puskesmas Urug Kota Tasikmalaya dan dirasakan sesuai, namun masyarakat masih menilai belum puas terhadap unsur kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanannya.

Jika dilihat secara keseluruhan, Indeks Kepuasan Masyarakat yang dicapai UPTD Puskesmas Urug yaitu 83,01. Ada penurunan perolehan nilai indeks, karena pada tahun 2022 nilai indeksnya adalah yaitu 85,61. Mutu Pelayanan ditahun 2023 termasuk kategori B dengan Kinerja Pelayanan Baik.

Untuk lebih meningkatkan layanan yang diberikan kepada pengguna layanan maka UPTD Puskesmas perlu mempertimbangkan dan meningkatkan unsur dalam IKM nilainya masih paling rendah yaitu: kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan.

Meskipun demikian UPTD Puskesmas perlu juga memperhatikan saran langsung yang di sampaikan oleh responden yang dapat memajukan lagi pelayanan UPTD Puskesmas, saran tersebut adalah:

1. Peralatan Alat Pemeriksaan Khususnya di KIA harus lebih di Lengkapi, minta adanya alat USG
2. Pelayanan Harap di Tingkatkan
3. Keramahan tamahan Petugas Harap di Tingkatkan terutama oleh dr Yuni
4. Lebih ditingkatkan kembali kualitas dan fasilitasnya.

## W. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di Laboratorium Kesehatan

Diagram 4.15

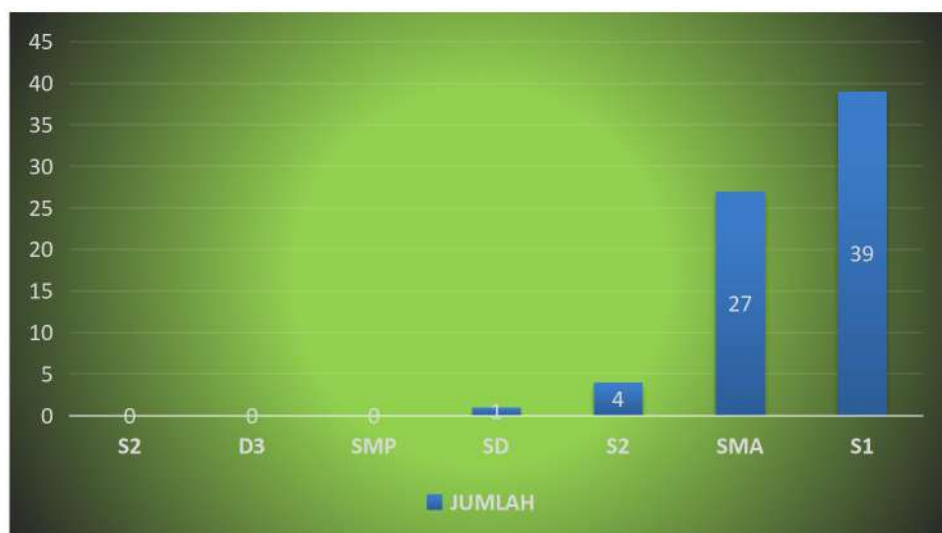
Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin diUPTD Laboratorium Kesehatan Tahun 2023



Jumlah responden di UPTD Laboratorium Kesehatan adalah 71 orang. Responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu 65 % atau 46 orang, dan responden dengan jenis kelamin laki-laki adalah 35 % atau berjumlah 25 orang.

Grafik 4.43

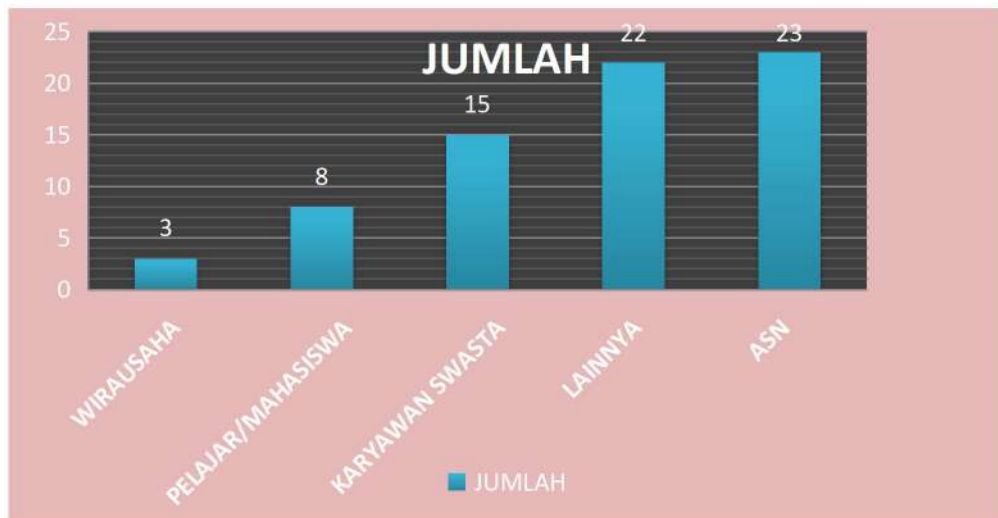
Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan Di UPTDUPTD Laboratorium Kesehatan Tahun 2023



Berdasarkan grafik tersebut diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan tingkat pendidikan S1 lebih banyak yaitu berjumlah 39 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMA berjumlah 27 orang, responden dengan tingkat pendidikan S2 berjumlah 4 orang, responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 1 orang.

**Grafik 4.44**

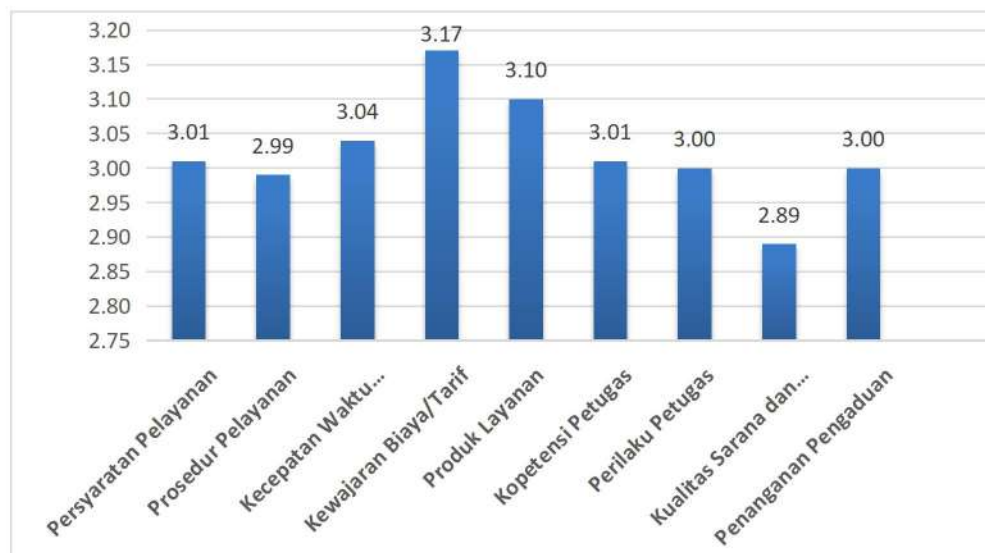
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan  
Di UPTD Laboratorium Kesehatan Tahun 2023**



Berdasarkan grafik tersebut diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan jenis pekerjaan ASN/PNS yaitu berjumlah 23 orang, responden dengan status Lainnya terdiri dari IRT dan Pensiunan berjumlah 22 orang, responden dengan jenis pekerjaan karyawan swasta berjumlah 15 orang dan responden jenis pekerjaan wirausaha berjumlah 3 orang.

**Grafik 4.45**

**Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan  
Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD Laboratorium Kesehatan Tahun  
2023**



Nilai rata-rata unsur yang diperoleh UPTD Laboratorium Kesehatan yaitu 3,18. Rentang nilai terendah 2,89 yaitu kualitas sarana dan prasarana dan rentang nilai yang tertinggi 3,17 yaitu kewajaran biaya dan tarif pelayanan. Angka ini menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan kewajaran biaya dan tarif pelayanan yang

ditetapkan oleh Pemerintah Kota Tasikmalaya dan dirasakan sesuai, namun masyarakat masih menilai belum puas terhadap unsur kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanannya.

Jika dilihat secara keseluruhan, Indeks Kepuasan Masyarakat yang dicapai UPTD Laboratorium Kesehatan yaitu 79,48. Mutu Pelayanan ditahun 2023 termasuk kategori B dengan Kinerja Pelayanan Baik.

Untuk lebih meningkatkan layanan yang diberikan kepada pengguna layanan maka UPTD Laboratorium perlu mempertimbangkan dan meningkatkan unsur dalam IKM nilainya masih paling rendah yaitu: kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanannya.

Meskipun demikian UPTD Laboratorium perlu juga memperhatikan saran langsung yang di sampaikan oleh responden yang dapat memajukan lagi pelayanan UPTD Laboratorium, saran tersebut adalah:

1. Harus di adakannya keterangan dapat dan tidaknya menggunakan BPJS Kesehatan.
2. Harap bisa langsung daftar menggunakan bpjs langsung tanpa harus ke faskes 1 terlebih dahulu

#### **X. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Khusus Rumah Sakit dr.Soekardjo**

**Diagram 4.15**

**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Khusus Rumah Sakit dr.Soekardjo Tahun 2023**



Jumlah responden di UPTD Khusus Rumah Sakit dr.Soekardjo adalah 510 orang. Responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu 62% atau

316 orang, dan responden dengan jenis kelamin laki-laki adalah 38% atau berjumlah 194 orang.

**Grafik 4.43**

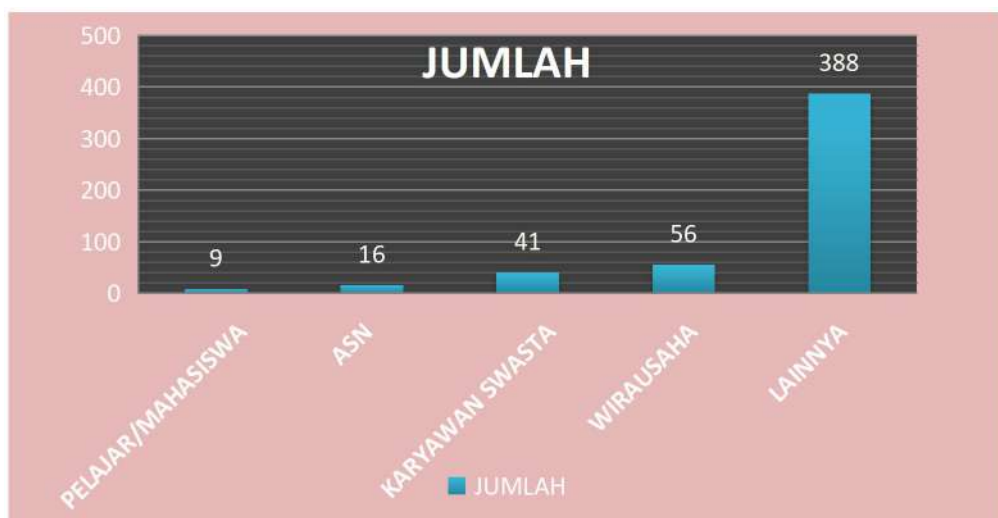
**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan Di UPTD Khusus Rumah Sakit dr.Soekardjo Tahun 2023**



Berdasarkan grafik tersebut diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan tingkat pendidikan SMA lebih banyak yaitu berjumlah 187 orang, responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 167 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 128 orang, responden dengan tingkat pendidikan S1 berjumlah 23 orang, responden dengan tingkat pendidikan D3 berjumlah 3 orang, dan responden dengan tingkat pendidikan S1 berjumlah 1 orang

**Grafik 4.44**

**Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan jenis pekerjaan Di UPTD Khusus Rumah Sakit dr.Soekardjo Tahun 2023**

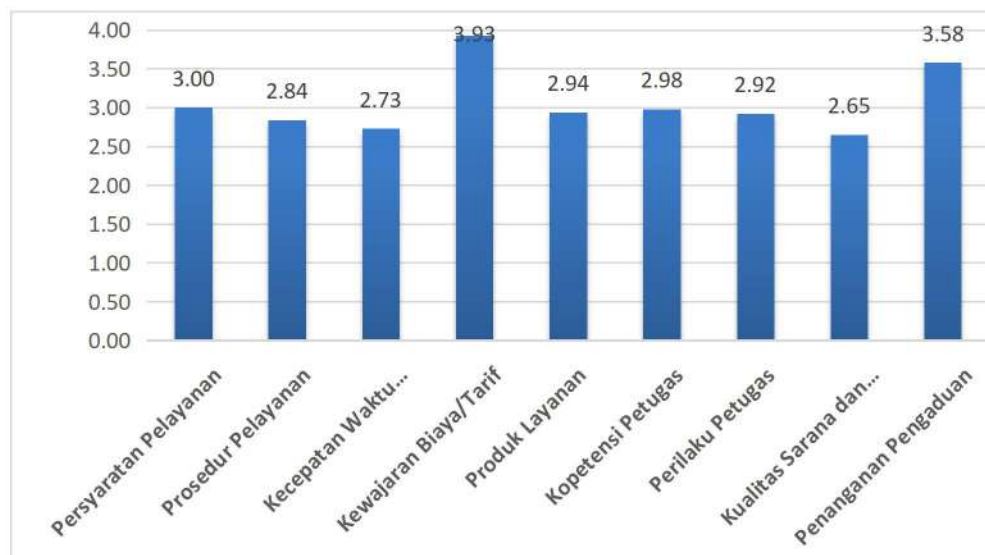


Berdasarkan grafik tersebut diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan jenis pekerjaan lainnya yang didalamnya terdiri dari ibu rumah tangga dan

buruh harian lepas lebih banyak yaitu berjumlah 388 orang, responden dengan status wirausaha berjumlah 56 orang, responden dengan jenis pekerjaan karyawan swasta berjumlah 41 orang, responden jenis pekerjaan ASN/PNS berjumlah 16 orang,serta responden jenis pelajar dan mahasiswa berjumlah 9 orang.

**Grafik 4.45**

**Tingkat Kepuasan Pelanggan Menurut Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan  
Hasil Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD Khusus Rumah Sakit dr.Soekardjo  
Tahun 2023**



Nilai rata-rata unsur yang diperoleh UPTD Khusus Rumah Sakit dr. Soekardjo yaitu 3,16. Rentang nilai terendah 2,65 yaitu kualitas sarana dan prasarana pelayanan dan rentang nilai yang tertinggi 3.93 yaitu kewajaran biaya dan tarif. Angka ini menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan tarif yang ditetapkan oleh pemerintah Kota Tasikmalaya dan dirasakan sesuai, namun masyarakat masih menilai belum puas terhadap unsur kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan.

Jika dilihat secara keseluruhan, Indeks Kepuasan Masyarakat yang dicapai UPTD Khusus Rumah Sakit dr. Soekardjo yaitu 79,01. Mutu Pelayanan ditahun 2023 termasuk kategori B dengan Kinerja Pelayanan Baik.

Untuk lebih meningkatkan layanan yang diberikan kepada pengguna layanan maka UPTD Khusus Rumah Sakit dr. Soekardjo perlu mempertimbangkan dan meningkatkan unsur dalam IKM nilainya masih paling rendah yaitu: kualitas sarana dan prasarananya.

Meskipun demikian UPTD Khusus dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya perlu juga memperhatikan saran langsung yang di sampaikan oleh responden yang dapat memajukan lagi pelayanan UPTD Khusus dr. Soekardjo, saran tersebut adalah:

1. Disiplin dalam waktu pelayanan

2. Ruang Tunggu Kurang nyaman dan kurang memadai
3. Keramah tamahan petugas harus di tingkatkan
4. Waktu Pelayanan di Ruang Farmasi harus di tingkatkan
5. Kurang Lengkapnya Obat-obatan
6. Alur Pelayanan Harus Jelas dan Tertib
7. Tidak adanya Kotak Saran
8. Harus Ada Adanya Pemberitahuan Jika Dokter Tidak Ada/ Tidak Masuk.

**BAB V**  
**HASIL DAN ANALISIS PENGUKURAN**  
**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PUSKESMAS**  
**SE-KOTA TASIKMALAYA**

**A. Gambaran Umum Responden menurut Jenis Kelamin**

**Tabel 5.1.**  
**Distribusi Responden menurut Jenis Kelamin**  
**Survei Indeks Kepuasan Masyarakat**  
**Seluruh Puskesmas di Wilayah Kota Tasikmalaya Tahun 2023**

NO	PUSKESMAS	JENIS KELAMIN		
		LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
1	2	3	4	5
1	BANTAR	71	200	271
2	BUNGURSARI	54	100	154
3	CIBEUREUM	208	581	789
4	CIGEUREUNG	215	430	645
5	CIHIDEUNG	88	216	304
6	CILEMBANG	53	128	181
7	CIPEDES	39	168	207
8	INDHIANG	130	340	470
9	KAHURIPAN	131	220	351
10	KARANGANYAR	71	185	256
11	KAWALU	57	201	258
12	KERSANAGARA	65	111	176
13	MANGKUBUMI	117	357	474
14	PANGLAYUNGAN	54	97	151
15	PARAKANYASAG	68	119	187
16	PURBARATU	300	721	1021
17	SAMBONGPARI	58	165	223
18	SANGKALI	212	694	906
19	SUKALAKSANA	35	100	135
20	TAMANSARI	67	232	299
21	TAWANG	51	114	195
22	URUG	263	503	766
23	LABORATORIUM	25	46	71
24	RSUD DR. SOEKARDJO	194	316	510
JUMLAH		2626	6374	9000

Tabel tersebut menerangkan bahwa Jumlah responden Survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di 24 UPTD yang ada di Kota Tasikmalaya adalah 9000 responden, responden wanita berjumlah 6374 orang dan responden pria berjumlah 2626 orang.



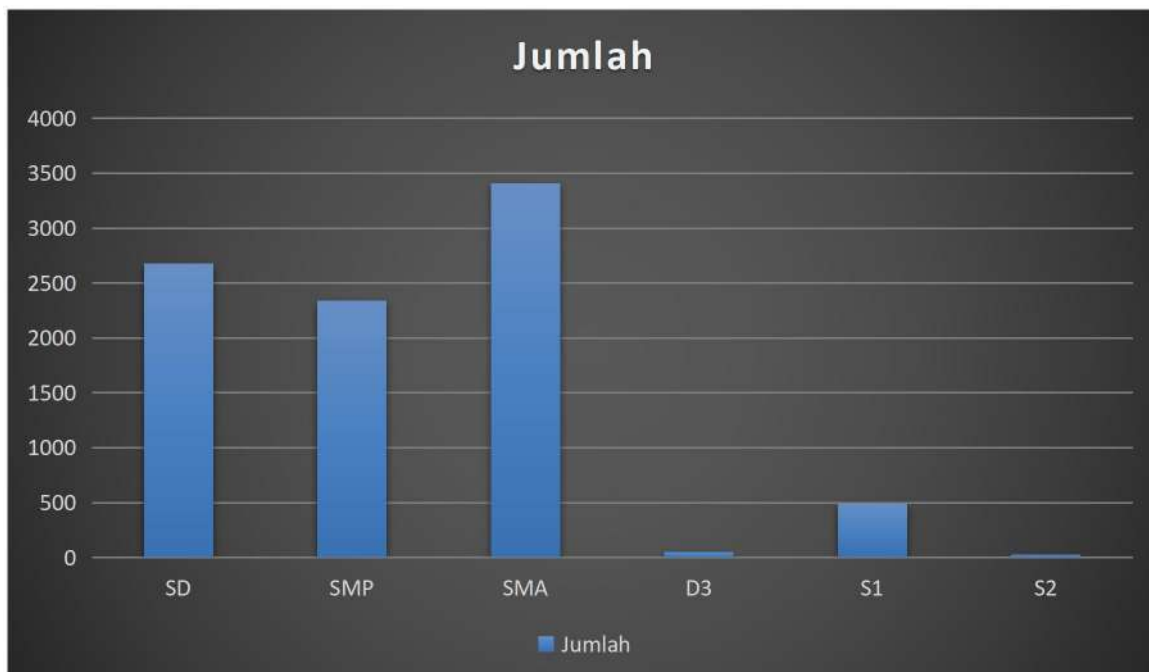
## B. Gambaran Umum Responden menurut Tingkat Pendidikan

**Tabel 5.2**  
**Distribusi Responden menurut Tingkat Pendidikan**  
**Survei Indeks Kepuasan Masyarakat**  
**Seluruh Puskesmas di Wilayah Kota Tasikmalaya Tahun 2023**

NO	PUSKESMAS	PENDIDIKAN						JUMLAH
		SD	SMP	SMA	D3	S1	S2	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	BANTAR	57	99	105	0	10	0	271
2	BUNGURSARI	62	35	38	2	16	1	154
3	CIBEUREUM	167	197	373	5	45	2	789
4	CIGEUREUNG	167	155	283	16	23	1	645
5	CIHIDEUNG	74	60	148	5	17	0	304
6	CILEMBANG	47	46	74	4	10	0	181
7	CIPEDES	61	37	92	0	17	0	207
8	INDHIANG	144	114	180	0	30	2	470
9	KAHURIPAN	83	59	166	0	41	2	351
10	KARANGANYAR	84	91	74	1	6	0	256
11	KAWALU	83	75	87	3	8	2	258
12	KERSANAGARA	53	48	64	2	9	0	176
13	MANGKUBUMI	113	152	201	0	8	0	474
14	PANGLAYUNGAN	30	42	67	1	10	1	151
15	PARAKANYASAG	54	40	79	0	12	2	187
16	PURBARATU	244	295	429	0	52	1	1021
17	SAMBONGPARI	74	52	76	0	19	2	223
18	SANGKALI	390	225	246	0	41	4	906
19	SUKALAKSANA	48	46	36	2	2	1	135
20	TAMANSARI	118	111	66	0	4	0	299
21	TAWANG	28	42	100	5	18	2	195
22	URUG	328	194	211	0	32	1	766
23	LABORATORIUM	1	0	27	0	39	4	71
24	RSUD DR. SOEKARDJO	167	128	187	4	23	1	510
JUMLAH		2677	2343	3409	50	492	29	9000

Tabel tersebut diatas menunjukkan sebagian besar responden indeks kepuasan masyarakat berpendidikan SMA dan sebagian kecil responden berpendidikan S2.

**Grafik 5.1.**  
**Distribusi Responden menurut Tingkat Pendidikan**  
**Survei Indeks Kepuasan Masyarakat**  
**Seluruh Puskesmas di Wilayah Kota Tasikmalaya Tahun 2023**



Grafik tersebut menggambarkan bahwa jumlah responden yang ada berjumlah 9000 orang. Responden dengan tingkat pendidikan SMA berjumlah lebih banyak yaitu 3409 orang, kedua responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 2677 orang, ketiga responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 2343 orang, keempat responden dengan tingkat pendidikan S1 berjumlah 492 orang, kelima responden dengan tingkat pendidikan D3 berjumlah 50 orang dan responden dengan tingkat pendidikan S2 berjumlah 29 orang.

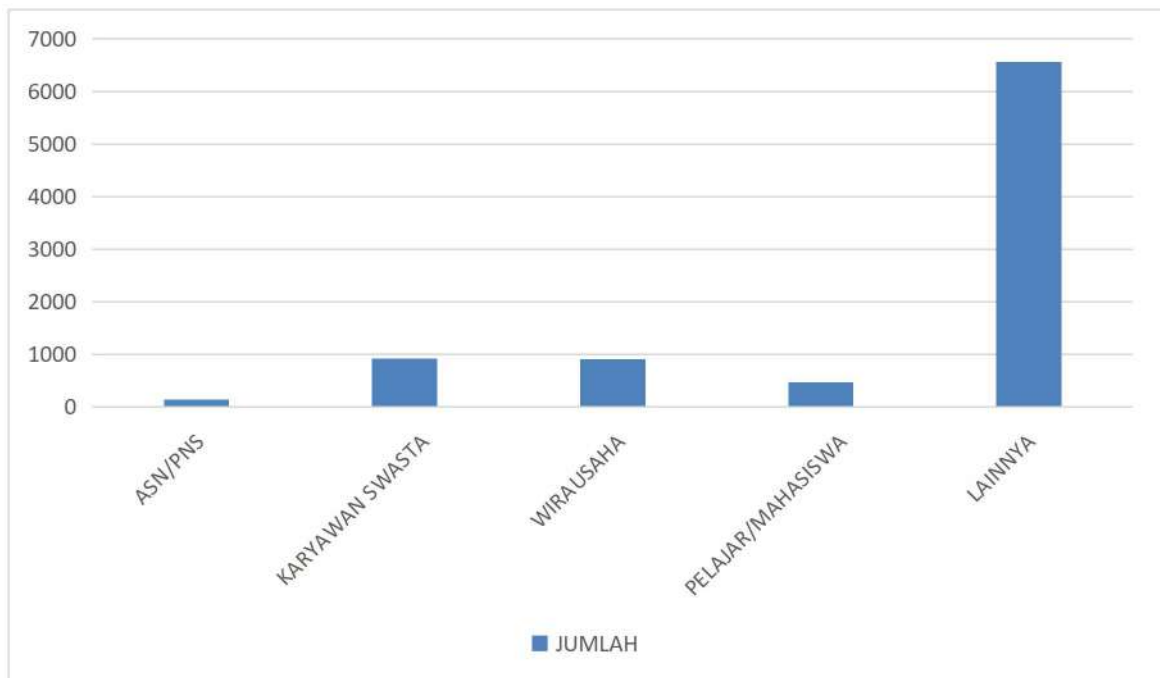
**C. Gambaran Umum Responden menurut Jenis Pekerjaan**

Dari 9000 responden, terdapat 145 responden yang jenis pekerjaannya ASN/PNS, 915 responden dengan jenis pekerjaannya swasta, 907 responden dengan jenis pekerjaannya wirausaha, 471 responden sebagai pelajar/mahasiswa dan 6560 responden dengan jenis pekerjaan lainnya, yang didalamnya terdapat ibu rumah tangga serta buruh harian lepas . Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.3**  
**Distribusi Responden menurut Jenis Pekerjaan**  
**Survei Indeks Kepuasan Masyarakat**  
**Seluruh Puskesmas di Wilayah Kota Tasikmalaya Tahun 2023**

NO	PUSKESMAS	PEKERJAAN					JUMLAH
		ASN/PNS	SWASTA	USAHA	PLJR	LAINNYA	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	BANTAR	0	27	39	9	196	271
2	BUNGURSARI	2	26	10	5	111	154
3	CIBEUREUM	17	93	60	51	568	789
4	CIGEUREUNG	6	58	55	0	526	645
5	CIHIDEUNG	6	31	21	0	246	304
6	CILEMBANG	2	20	17	0	142	181
7	CIPEDES	4	22	22	13	146	207
8	INDHIANG	8	55	32	2	373	470
9	KAHURIPAN	9	43	19	50	230	351
10	KARANGANYAR	0	28	27	6	195	256
11	KAWALU	7	26	20	17	187	257
12	KERSANAGARA	4	18	23	6	125	176
13	MANGKUBUMI	2	36	69	31	336	474
14	PANGLAYUNGAN	0	25	20	4	102	151
15	PARAKANYASAG	2	24	25	18	118	187
16	PURBARATU	0	127	111	72	711	1021
17	SAMBONGPARI	5	26	13	20	159	223
18	SANGKALI	8	66	112	58	662	906
19	SUKALAKSANA	0	10	3	3	119	135
20	TAMANSARI	2	30	26	22	219	299
21	TAWANG	4	16	18	2	155	195
22	URUG	18	64	94	65	525	766
23	LABORATORIUM	23	3	15	8	21	70
24	RSUD DR. SOEKARDJO	16	41	56	9	388	510
JUMLAH		145	915	907	471	6560	9000

**Grafik 5.2**  
**Distribusi Responden menurut Jenis Pekerjaan**  
**Survei Indeks Kepuasan Masyarakat**  
**Seluruh Puskesmas di Wilayah Kota Tasikmalaya Tahun 2023**



Berdasarkan grafik tersebut diatas dapat diketahui jumlah responden dengan jenis pekerjaan lainnya menduduki posisi pertama dengan jumlah 6562 orang, kemudian di posisis kedua adalah jumlah responden dengan jenis pekerjaan swasta berjumlah 915 orang, posisi ketiga adalah jumlah responden dengan status wirausaha berjumlah 907 orang, posisi keempat responden dengan jenis pekerjaan pelajar mahasiswa berjumlah 471 orang dan di posisi kelima responden dengan jenis pekerjaan ASN/PNS berjumlah 145 orang

#### **D. Gambaran Indeks Unit Pelayanan, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan menurut Puskesmas**

Dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di tahun 2023 ini bahwa nilai rata-rata yang diperoleh seluruh UPTD di Wilayah Kota Tasikmalaya adalah 77,83. Ada penuruna nilai indeks karena perolehan nilai indeks di tahun 2022 adalah 81,22. Kategori mutu layanan di tahun 2023 ini B, dengan penilaian kinerjanya baik.

24 UPTD di Wilayah Kota Tasikmalaya sebagian mendapatkan penilaian yang baik dan ada sebagian yang mendapatkan penilaian kurang baik. UPTD dengan indeks pelayanan tertinggi yaitu Puskesmas Bantar dengan nilai IKM 85,20, posisi kedua adalah puskesmas Puskesmas Mangkubumi dengan nilai IKM

83,03, dan di posisi ketiga adalah Puskesmas Purbaratu dengan nilai IKM 82,70.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.4**  
**. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Mutu Pelayanan dan Kinerja**  
**Seluruh Puskesmas di Wilayah Kota Tasikmalaya Tahun 2023**

NO	PUSKESMAS	NILAI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	2	3	4	5
1	BANTAR	85,20	B	BAIK
2	BUNGURSARI	79,18	B	BAIK
3	CIBEUREUM	80,76	B	BAIK
4	CIGEUREUNG	80,10	B	BAIK
5	CIHIDEUNG	79,30	B	BAIK
6	CILEMBANG	79,42	B	BAIK
7	CIPEDES	82,18	B	BAIK
8	INDHIANG	78,22	B	BAIK
9	KAHURIPAN	78,86	B	BAIK
10	KARANGANYAR	79,58	B	BAIK
11	KAWALU	78,37	B	BAIK
12	KERSANAGARA	77,83	B	BAIK
13	MANGKUBUMI	83,03	B	BAIK
14	PANGLAYUNGAN	81,44	B	BAIK
15	PARAKANYASAG	78,26	B	BAIK
16	PURBARATU	82,70	B	BAIK
17	SAMBONGPARI	78,18	B	BAIK
18	SANGKALI	79,48	B	BAIK
19	SUKALAKSANA	81,42	B	BAIK
20	TAMANSARI	78,81	B	BAIK
21	TAWANG	78,88	B	BAIK
22	URUG	83,01	B	BAIK
23	LABORATORIUM	79,48	B	BAIK

24	RSUD DR. SOEKARDJO	79,01	B	BAIK
UPTD di Wilayahah Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya		80,11	85,20	BAIK

#### E. Gambaran Kinerja Unit Pelayanan menurut Puskesmas tahun 2021, 2022 dan 2023

Untuk dapat melihat sejauhmana gambaran pelayanan yang telah diberikan oleh puskesmas kepada pengguna layanan, maka alangkah baiknya jika ada nilai pembandingan. Oleh sebab itu dalam grafik dibawah ini dapat terlihat jelas apakah mutu pelayanan yang puskesmas berikan sudah sesuai dengan keinginan pengguna layanan atau belum dan apakah ada peningkatan dari tahun sebelumnya.

**Tabel 5.5**  
**Perbandingan Mutu Pelayanan dan Kinerja**  
**Seluruh Puskesmas di Wilayah Kota Tasikmalaya**  
**Tahun 2021, 2022 dan Tahun 2023**

NO	UNIT PELAYANAN	NILAI IKM				MUTU PELAYANAN			
		2021	2022	2023	TREN	2021	2022	2023	TREN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	UPTD PUSKESMAS BANTAR	79,88	86,21	85,20	TURUN	BAIK	BAIK	BAIK	TETAP
2	UPTD PUSKESMAS BUNGURSARI	77,74	77,74	79,18	NAIK	BAIK	BAIK	BAIK	TETAP
3	UPTD PUSKESMAS CIBEUREUM	80,86	83,04	80,76	TURUN	BAIK	BAIK	BAIK	TETAP
4	UPTD PUSKESMAS CIGEUREUNG	82,41	81,02	80,10	NAIK	BAIK	BAIK	BAIK	TETAP
5	UPTD PUSKESMAS CIHIDEUNG	79,5	79,00	79,30	NAIK	BAIK	BAIK	BAIK	TETAP
6	UPTD PUSKESMAS CILEMBANG	78,74	78,03	79,42	NAIK	BAIK	BAIK	BAIK	TETAP
7	UPTD PUSKESMAS CIPEDES	81,38	83,91	82,18	TURUN	BAIK	BAIK	BAIK	TETAP
8	UPTD PUSKESMAS	79,52	79,01	78,22	TURUN	BAIK	BAIK	BAIK	TETAP

	INDHIANG								
9	UPTD PUSKESMAS KAHURIPAN	77,52	82,53	78,86	TURUN	BAIK	BAIK	BAIK	TETAP
10	UPTD PUSKESMAS KARANGANYAR	80,78	78,95	79,58	NAIK	BAIK	BAIK	BAIK	TETAP
11	UPTD PUSKESMAS KAWALU	75,98	82,43	78,37	TURUN	KURAN G BAIK	BAIK	BAIK	TETAP
12	UPTD PUSKESMAS KERSANAGARA	78,18	77,77	77,83	NAIK	BAIK	BAIK	BAIK	TETAP
13	UPTD PUSKESMAS MANGKUBUMI	80,02	82,77	83,03	NAIK	BAIK	BAIK	BAIK	TETAP
14	UPTD PUSKESMAS PANGLAYUNGA N	77,30	84,55	81,44	TURUN	BAIK	BAIK	BAIK	TETAP
15	UPTD PUSKESMAS PARAKANYASAG	79,00	83,37	78,26	TURUN	BAIK	BAIK	BAIK	TETAP
16	UPTD PUSKESMAS PURBARATU	79,13	80,07	82,70	NAIK	BAIK	BAIK	BAIK	TETAP
17	UPTD PUSKESMAS SAMBONGPARI	78,53	79,25	78,18	TURUN	BAIK	BAIK	BAIK	TETAP
18	UPTD PUSKESMAS SANGKALI	79,32	85,21	79,48	TURUN	BAIK	BAIK	BAIK	TETAP
19	UPTD PUSKESMAS SUKALAKSANA	79,1	79,12	81,42	NAIK	BAIK	BAIK	BAIK	TETAP
20	UPTD PUSKESMAS TAMANSARI	80,25	79,24	78,81	TURUN	BAIK	BAIK	BAIK	TETAP
21	UPTD PUSKESMAS TAWANG	77,50	78,09	78,88	NAIK	BAIK	BAIK	BAIK	TETAP
22	UPTD PUSKESMAS URUG	80,85	85,61	83,01	TURUN	BAIK	BAIK	BAIK	TETAP
23	UPTD LAB			79,48				BAIK	
24	RSUD			79,01				BAIK	
<b>NILAI RATA-RATA</b>		<b>79,07</b>	<b>81,22</b>	<b>80,11</b>	<b>TURUN</b>	<b>BAIK</b>	<b>BAIK</b>	<b>BAIK</b>	<b>TETAP</b>

Berdasarkan tabel tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja puskesmas se- Kota Tasikmalaya mengalami penurunan nilai indeks. Ini dapat dilihat dari nilai IKM puskesmas di tahun 2021 adalah 79,07, di tahun 2022 ini naik menjadi 81,22, dan di tahun 2023 ini turun menjadi 80,11 dengan mutu pelayanannya baik .

Dapat dilihat pula dari trend nilai IKM bahwa ada 10 puskesmas yang nilai IKM nya naik dan 12 puskesmas yang nilai IKM nya menurun. Pada trend mutu pelayanan keseluruhan trend nya tetap dan masuk katagori B (baik).

## F. Gambaran Nilai Per Unsur Pelayanan

**Grafik 5.3**  
**Gambaran Nilai Rata-rata Per Unsur Pelayanan**  
**Survei Indeks Kepuasan Masyarakat**  
**Seluruh Puskesmas di Wilayah Kota Tasikmalaya Tahun 2022**



Nilai rata-rata perunsur pelayanan yang ada di puskesmas se- Kota Tasikmalaya adalah 3,15. Dengan perolehan nilai tertinggi yaitu 3,75 pada kewajaran biaya dan tarif dan nilai terendah yaitu 2,88 pada kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh responden merasa puas dan merasa sudah sesuai akan tarif dan biaya yang ditetapkan untuk mendapatkan pelayanan di puskesmas, tetapi responden belum merasa puas dengan kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan tersebut.



Tabel 5.6  
Perolehan Nilai Unsur Mutu Layanan dan Nilai Kinerja di Puskesmas Se-kota  
Tasikmalaya Tahun 2023

UNSUR PENILAIAN	NILAI DIPEROLEH	MUTU LAYANAN	NILAI KINERJA
Kualitas sarana dan Prasarana	2,88	C	KURANG BAIK
Persyaratan pelayanan	3,31	B	BAIK
Penanganan pengaduan saran dan masukan	3,12	B	BAIK
Kesesuaian produk standar pelayanan	3,13	B	BAIK
Prilaku petugas dalam pelayanan	3,06	C	KURANG BAIK
Prosedur Pelayanan	3,06	C	KURANG BAIK
Kecepatan waktu pelayanan	3,02	C	KURANG BAIK
Kewajaran Biaya dan Tarif	3,75	B	BAIK
Kompetensi petugas dalam pelayanan	3,07	B	BAIK
nilai rata rata	3,15	B	BAIK

Berdasarkan tabel tersebut diatas dapat di lihat bahwa nilai rata-rata unsur Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas se- Kota Tasikmalaya adalah 3,15 dengan mutu layanan B kinerjanya baik. Namun ada beberapa nilai unsur yang nilainya masih kurang baik (C) yaitu:

1. Kualitas sarana dan Prasarana
2. Kecepatan Waktu Pelayanan
3. Prilaku petugas dalam pelayanan
4. Prosedur Pelayanan

Dengan adanya beberapa nilai unsur yang masih rendah, maka perlu adanya perhatian dan kebijakan kebijakan agar ditahun berikutnya seluruh nilai unsurnya menjadi baik.

## G. Keterkaitan Kinerja Pelayanan Puskesmas dengan Status Akreditasi

Mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas dapat dilihat melalui berbagai metode, antara lain melalui survei kepuasan masyarakat dan akreditasi Puskesmas. Pada masa pandemi ini penilaian oleh pihak eksternal dari komisi akreditasi puskesmas belum bisa dilakukan, tetapi bukan berarti puskesmas tidak akan di akreditasi. Puskesmas harus tetap berusaha meningkatkan mutu pelayanannya juga tetap berkomitmen untuk selalu menjaga mutu pelayanan dan memberikan pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan. Berikut Keterkaitan Kinerja Pelayanan Puskesmas dengan Status Akreditasi:

**Tabel 5.7**  
**Keterkaitan Kinerja Pelayanan Puskesmas dengan Status Akreditasi**  
**Seluruh Puskesmas di Wilayah Kota Tasikmalaya**  
**Tahun 2023**

NO	PUSKESMAS	Kinerja	Akreditasi
1	Bantar	Baik	Madya
2	Bungursari	Baik	Madya
3	Cibeureum	Baik	Madya
4	Cigeureung	Baik	Madya
5	Cihideung	Baik	Utama
6	Cilembang	Baik	Madya
7	Cipedes	Baik	Madya
8	Indihiang	Baik	Paripurna
9	Kahuripan	Baik	Madya
10	Karanganyar	Baik	Utama
11	Kawalu	Baik	Madya
12	Mangkubumi	Baik	Madya
13	Panglayungan	Baik	Paripurna
14	Parakannyasag	Baik	Utama
15	Purbaratu	Baik	Madya
16	Sambongpari	Baik	Madya
17	Sangkalani	Baik	Utama
18	Sukalaksana	Baik	Dasar

19	Tamansari	Baik	Dasar
20	Tawang	Baik	Madya
21	Urug	Baik	Utama
22	Kersanagara	Baik	Perdana
23	Laboratorium	Baik	Paripurna
24	RSUD dr. Soekardjo	Baik	Paripurna

Tabel tersebut diatas menggambarkan kinerja pelayanan yang diberikan UPTD dengan perolehan status akreditasi. Namun demikian perolehan status akreditasi tersebut didapat pada tahun 2017 dan tahun 2018. Pada tahun 2023 ini beberapa UPTD re-akreditasi dan satu puskesmas, yaitu UPTD Puskesmas Indihiang sudah terakreditasi paripurna. Meskipun demikian seluruh UPTD tetap harus berusaha memberikan mutu pelayanan sesuai standar kepada pengguna layanan dan membuat komitmen untuk dapat menjaga mutu pelayanannya sesuai standar akreditasi FKTP. Salah satu bukti dukungan Dinas Kesehatan adalah dengan penilaian Survei Indeks Kepuasan masyarakat yang dilaksanakan satu tahun satu kali. Dan diharapkan Puskesmas pun melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dengan mengikuti kebijakan-kebijakan yang berlaku sesuai dalam Indikator Nasional Mutu Puskesmas.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Hasil survei kepuasan masyarakat pada UPTD Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di 24 UPTD Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya ada penurunan dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2022 perolehan nilai indeksnya adalah 81,22 termasuk kategori Mutu Pelayanan “B” dan Kinerja unit pelayanan “Baik”. Ada penurunan nilai indeks, karena di tahun 2023 nilai indeks kepuasan masyarakatnya yaitu 80,11 Terdapat beberapa unsur yang nilainya kurang baik dan masih perlu ditingkatkan yaitu :
  - a. Kualitas sarana dan Prasarana
  - b. Kecepatan waktu dalam pelayanan
  - c. Perilaku petugas dalam pelayanan
  - d. Prosedur Pelayanan
  
2. Dari unsur- unsur tersebut berkaitan dengan saran dan keluhan yang disampaikan langsung oleh responden diantaranya :
  - a. Pelayanan harap ditingkatkan umum dan BPJS jangan dibeda-bedakan
  - b. Keramahan petugas perlu ditingkatkan dan petugas harus focus kepada pasien jangan membuat pasien kecewa dengan perilaku petugas yang kurang sesuai
  - c. Pelayanan harus tepat waktu dan ada petugas jaga 24 jam
  - d. Kebersihan harap ditingkatkan
  - e. Alur pelayanan diperjelas
  - f. Obat-obatan perlu dilengkapi lagi
  - g. Adanya prioritas untuk pasien lansia
  - h. Ambulan UPTD Puskesmas harus siap siaga terutama jika ada pasien yang membutuhkan
  - i. Perlu adanya ruangan khusus untuk pasien mata/katarak
  - j. Tenaga dokter/ pemeriksa di tambah lagi terutama jika pasien sangat banyak
  - k. Lahan parkir perlu penataan kembali
  - l. Kelengkapan sarana kesehatan (USG) dan peralatan lainnya perlu dipertimbangkan

- m. UPTD Puskesmas yang belum ada mesin antriannya harap di fasilitasi agar ada disiplin dalam nomor antrian
- n. Penerangan dalam gedung harap ditingkatkan agar dalam ruangan tidak redup
- o. Ruang tunggu perlu dikaji ulang, penambahan kursi tunggu dan di perluas
- p. Perlu adanya penghijauan dan penataan taman agar UPTD Puskesmas semakin nyaman dan tidak gersang
- q. Papan petunjuk layanan UPTD Puskesmas yang sudah pudar dan penerangannya ditata kembali
- r. Perbaikan fasilitas gedung dan perluasan gedung pelayanan perlu dipertimbangkan

## **B. Saran/ Rekomendasi**

Berikut ini merupakan beberapa hal yang disarankan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan kepada masyarakat:

1. Menginformasikan kepada masyarakat terkait sarana dan prasarana yang ada di UPTD Puskesmas, memasang petunjuk arah , memasang label nama pada masing masing unit layanan jg sarana yang tersedia.
2. Memperbaiki prosedur pelayanan dan koordinasi antar unit agar proses penanganan pasien menjadi lebih cepat dan tidak menunggu lama.
3. Meningkatkan kompetensi dan kinerja petugas melalui sosialisasi, seminar pelatihan dan pendidikan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna layanan dapat maksimal.
4. Memperhatikan sarana dan sarana dalam pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat
5. Memberikan penghargaan (reward) dan sanksi (punishment) kepada petugas dan dilaksanakan Quality Assurance secara terus menerus agar pelaksanaan SOP dapat dipantau secara benar.
6. Pelaksanaan PDCA ( Planing Do Cek Action ) pada setiap kegiatan dalam dan luar gedung harus selalu dilaksanakan.
7. Kegiatan penyusunan IKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala. Survei dilakukan secara periodik dan berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Survei in dilakukan oleh UPTD Puskesmas di semester pertama yang disesuaikan dalam Indikator Nasional Mutu Puskemas, dan dilaksanakan oleh Dinas kesehatan di semester kedua.

8. Berkomitmen dan membangun kerjasama dengan lintas program dan lintas sektoral untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat sesuai standar dan bermutu.
9. Pembinaan kepada petugas UPTD Puskesmas secara kontinyu oleh kepala UPTD Puskesmas dan Tim Mutu UPTD Puskesmas agar perilaku petugas ada peningkatan dan menjadi lebih baik lagi.
10. Pembinaan serta monitoring evaluasi secara kontinyu dari dinas kesehatan agar kinerja UPTD Puskesmas dalam memberika pelayanan kepada masyarakat dapat selalu di pantau.