



LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KOTA TASIKMALAYA

2024

DINAS KESEHATAN



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah Swt. yang telah memberikan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan pembuatan laporan hasil Survei Kepuasan Pasien Kota Tasikmalaya. Laporan ini berisi penjelasan tentang hasil survei kepuasan tahun 2024 yang menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat atas layanan yang diberikan.

Pelayanan publik oleh birokrasi adalah salah satu bentuk fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat. Selain sebagai pelayan negara, pelayanan publik oleh birokrasi bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam sebuah negara kesejahteraan (*welfare state*). Oleh karena itu, pelayanan publik didefinisikan sebagai pemberian layanan kepada individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap organisasi tersebut, sesuai dengan aturan dan prosedur yang ditetapkan.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memperbaiki pelayanan publik, namun pelaksanaannya masih sering dikeluhkan masyarakat karena tidak memenuhi harapan mereka. Selama ini, pendekatan yang digunakan hanya berfokus pada perintah sebagai penyedia layanan, tanpa mempertimbangkan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Survei kepuasan masyarakat ini dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam peraturan ini, penyelenggara pelayanan publik diwajibkan melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala, minimal satu kali dalam setahun.

Ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada Dinas Kota Tasikmalaya beserta jajarannya atas kepercayaannya kepada tim survei Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Siliwangi untuk melaksanakan kegiatan ini. Tak lupa ucapan terima kasih kepada admin dan enumerator yang telah membantu terlaksananya survei.

Semoga laporan yang telah dibuat ini dapat bermanfaat bagi tim manajemen terkait untuk mempertahankan pelayanan pada aspek yang sudah baik dan

melakukan upaya peningkatan layanan pada aspek yang masih belum maksimal. Dengan demikian, tingkat kepercayaan masyarakat pengguna layanan kesehatan di Kota Tasikmalaya akan meningkat dan sehingga tercapai derajat kesehatan masyarakat yang lebih baik.

Tasikmalaya, Juli 2024
Kepala Dinas Kesehatan
Kota Tasikmalaya



dr. Uus Supangat.,M.KM.
NIP. 197009032006041008

**TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KESEHATAN KOTA TASIKMALAYA TAHUN 2024**

Ketua Tim	: Iis Nur Aeni, SKM., MM.
Tim Pemantau Pelaksana IKM	: Dedeh Gilang Nugraha, S. KM. Rian Arie Gustaman, S.KM., M. Kes. Widiawati, S.KM., M.KM. Freddy Mulyadi, AMKG. Irmansyah, S. Sos, M. Kes. Ani Maryani, S. Tr. Kes. Pandu Setya Dharma, S. KM. Ai Hernaningsih, AMK. Anggi Kencana Garna, A.Md. Keb. Yodi Wahyudin, S. KM. Hendri Suhendri, S. KM. Nita Yuanita, S. KM. Meira Maryana, SIP. Tammy Chintya Ulfa, S. Kom. Pitri Priyanti, A.Md. Hani Nur Analina, Amd. Keb., S.KM.
Enumerator	: Sari Ulfah Khofifah Naila Zahwa Firdausia Dita Destianti Gina Nur Aulia Adilla Himawaty Rahmah Dhiya Ulhaq Azizah Silmi Kaffah Lisdiana Useu Nifiyanti Neng Salwa Faiza Putri Nurbaiti

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KESEHATAN KOTA TASIKMALAYA TAHUN 2024	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GRAFIK	x
DAFTAR DIAGRAM	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	3
C. Dasar Hukum	3
D. Sasaran	4
E. Prinsip Survei Indek Kepuasan Masyarakat	5
F. Ruang Lingkup	6
G. Unsur Indek Kepuasan Masyarakat	6
H. Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat	7
BAB II METODE PELAKSANAAN	8
A. Waktu Pelaksanaan	8
B. Metode Pengumpulan Data	8
C. Sasaran Survei	9
D. Unsur Penilaian Kepuasan	11
E. Pengolahan dan Analisis Data	12
BAB III HASIL DAN ANALIS PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER-UPTD DI KOTA TASIKMALAYA	13
A. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Bantar	13
B. Hasil Indek Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Bungursari	21
C. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Cibeureum	29
D. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Cigeureung	37
E. Hasil Indek Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Cihideung	45
F. Hasil Indek Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Cilembang	53

G.	Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Cipedes	61
H.	Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Indihiang.....	69
I.	Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Kahuripan	77
J.	Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Karanganyar.....	85
K.	Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Kawalu	94
L.	Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Kersanagara....	102
M.	Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Mangkubumi	110
N.	Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Panglayungan .	118
O.	Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Parakanyasag ...	126
P.	Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Purbaratu	134
Q.	Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Sambongpari	142
R.	Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Sangkali.....	150
S.	Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Sukalaksana.....	158
T.	Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Tamansari	166
U.	Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Tawang.....	174
V.	Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Urug.....	182
W.	Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD RSUD	190
X.	Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Laboratorium.....	199
BAB IV HASIL DAN ANALISIS PENGUKURAN INDEK KEPUASAN		
MASYARAKAT UPTD SE-KOTA TASIKMALAYA.....		210
A.	Gambaran Umum Responden Menurut Jenis Kelamin.....	210
B.	Gambaran Umum Responden Menurut Tingkat Pendidikan	212
C.	Gambaran Umum Responden Menurut Jenis Pekerjaan.....	215
D.	Gambaran Indeks Unit Pelayanan, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan menurut Puskesmas	219
E.	Gambaran Kinerja Unit Pelayanan menurut Puskesmas tahun 2021, 2022, 2023 dan 2024	222
F.	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan PermenpanRB No.14 Tahun 2017	225
G.	Gambaran Nilai Per Unsur Pelayanan	226
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		229
A.	Simpulan.....	229
B.	Saran.....	229
Lampiran.....		232

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Perbandingan Sampel Puskesmas Tahun 2023 dan 2024.....	9
Tabel 2 Perbandingan Sampel RSUD Tahun 2023 dan 2024	10
Tabel 3 Perbandingan Sampel Labkes Tahun 2023 dan 2024.....	10
Tabel 4 Kategori dan Interval Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat	12
Tabel 5 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan	17
Tabel 6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Seluruh Layanan Kesehatan UPTD Puskesmas Bantar Tahun 2024.....	17
Tabel 7 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Bantar Kota Tasikmalaya.....	19
Tabel 8 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan	25
Tabel 9 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Bungursari Tahun 2024.....	25
Tabel 10 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Bungursari Kota Tasikmalaya.....	27
Tabel 11 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan	33
Tabel 12 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Cibeureum Tahun 2024.....	33
Tabel 13 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Cibeureum Kota Tasikmalaya.....	35
Tabel 14 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan	41
Tabel 15 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Cigeureung Tahun 2024.....	41
Tabel 16 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Cigeureung Kota Tasikmalaya	43
Tabel 17 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan	49
Tabel 18 Distribusi Frekuensi Alasan Waktu Tunggu di UPTD Puskesmas Cihideung	49
Tabel 19 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Cihideung Tahun 2024.....	50
Tabel 20 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Cihideung Kota Tasikmalaya	51
Tabel 21 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan	57
Tabel 22 Distribusi Frekuensi Alasan Waktu Tunggu di UPTD Puskesmas Cilembang	57
Tabel 23 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Cilembang Tahun 2024.....	57
Tabel 24 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Cilembang Kota Tasikmalaya	59
Tabel 25 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan	65
Tabel 26 Distribusi Frekuensi Alasan Waktu Tunggu di UPTD Puskesmas Cipedes	65

Tabel 27 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Cipedes Tahun 2024.....	65
Tabel 28 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya.....	67
Tabel 29 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan	73
Tabel 30 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Indihiang Tahun 2024.....	73
Tabel 31 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya.....	75
Tabel 32 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan	81
Tabel 33 Distribusi Frekuensi Alasan Waktu Tunggu di UPTD Puskesmas Kahuripan	81
Tabel 34 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Kahuripan Tahun 2024.....	82
Tabel 35 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya.....	83
Tabel 36 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan	89
Tabel 37 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Karanganyar Tahun 2024.....	89
Tabel 38 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Karanganyar Kota Tasikmalaya	91
Tabel 39 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan	98
Tabel 40 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Kawalu Tahun 2024.....	98
Tabel 41 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Kawalu Kota Tasikmalaya.....	100
Tabel 42 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan	106
Tabel 43 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Kersanagara Tahun 2024.....	106
Tabel 44 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Kersanagara Kota Tasikmalaya.....	108
Tabel 45 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan	114
Tabel 46 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Mangkubumi Tahun 2024.....	114
Tabel 47 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Mangkubumi Kota Tasikmalaya	116
Tabel 48 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan	122
Tabel 49 Distribusi Frekuensi Alasan Waktu Tunggu di UPTD Puskesmas Panglayungan	122
Tabel 50 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Panglayungan Tahun 2024.....	123
Tabel 51 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Panglayungan Kota Tasikmalaya	124

Tabel 52 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan	130
Tabel 53 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Parakanyasag Tahun 2024.....	130
Tabel 54 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Parakanyasag Kota Tasikmalaya.....	132
Tabel 55 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan	138
Tabel 56 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Purbaratu Tahun 2024.....	138
Tabel 57 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Purbaratu Kota Tasikmalaya.....	140
Tabel 58 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan	146
Tabel 59 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Sambongpari Tahun 2024.....	146
Tabel 60 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Sambongpari Kota Tasikmalaya	148
Tabel 61 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan	154
Tabel 62 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Sangkali Tahun 2024.....	154
Tabel 63 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Sangkali Kota Tasikmalaya.....	156
Tabel 64 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan	162
Tabel 65 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Sukalaksana Tahun 2024.....	162
Tabel 66 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Sukalaksana Kota Tasikmalaya.....	164
Tabel 67 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan	170
Tabel 68 Distribusi Frekuensi Alasan Waktu Tunggu di UPTD Puskesmas Tamansari	170
Tabel 69 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Tamansari Tahun 2024.....	170
Tabel 70 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Tamansari Kota Tasikmalaya	172
Tabel 71 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan	178
Tabel 72 Distribusi Frekuensi Alasan Waktu Tunggu di UPTD Puskesmas Tawang	178
Tabel 73 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Tawang Tahun 2024.....	179
Tabel 74 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Tawang Kota Tasikmalaya.....	180
Tabel 75 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan	186
Tabel 76 Distribusi Frekuensi Alasan Waktu Tunggu di UPTD Puskesmas Urug	186

Tabel 77 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Seluruh Layanan Kesehatan UPTD Puskesmas Urug Tahun 2024.....	186
Tabel 78 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Urug Kota Tasikmalaya.....	188
Tabel 79 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan	194
Tabel 80 Distribusi Frekuensi Alasan Waktu Tunggu di UPTD RSUD dr. Soekardjo	194
Tabel 81 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas RSUD Tahun 2024.....	195
Tabel 82 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.....	196
Tabel 83 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan	203
Tabel 84 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Laboratorium Tahun 2024	203
Tabel 85 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Laboratorium (Kunjungan Dalam Gedung) Tahun 2024	204
Tabel 86 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Laboratorium (Kunjungan Luar Gedung) Tahun 2024	206
Tabel 87 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Laboratorium Kota Tasikmalaya	207
Tabel 88 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Laboratorium (Kunjungan Dalam Gedung) Kota Tasikmalaya	208
Tabel 89 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Laboratorium (Kunjungan Luar Gedung) Kota Tasikmalaya	208
Tabel 90 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	210
Tabel 91 Distribusi Responden Menurut Pendidikan.....	212
Tabel 92 Distribusi Responden Menurut Jenis Pekerjaan	215
Tabel 93 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Mutu Pelayanan dan Kinerja Seluruh Puskesmas di Wilayah Kota Tasikmalaya Tahun 2024.....	219
Tabel 94 Perbandingan Mutu Pelayanan dan Kinerja Seluruh Puskesmas di Wilayah Kota Tasikmalaya Tahun 2021, 2022, 2023 dan 2024.....	222
Tabel 95 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Seluruh UPTD Kota Tasikmalaya Tahun 2024	225
Tabel 96 Perolehan Nilai Unsur Mutu Layanan dan Nilai Kinerja di Puskesmas Se-Kota Tasikmalaya Tahun 2024	227

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Bantar.....	13
Grafik 2 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD Puskesmas Bantar	14
Grafik 3 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Puskesmas Bantar	14
Grafik 4 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan.	15
Grafik 5 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD Puskesmas Bantar	15
Grafik 6 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD Puskesmas Bantar.....	16
Grafik 7 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD Puskesmas Bantar.....	16
Grafik 8 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD Puskesmas Bantar.....	17
Grafik 9 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021-2024 Puskesmas Bantar	19
Grafik 10 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Bungursari.....	21
Grafik 11 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD Puskesmas Bungursari.....	22
Grafik 12 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Puskesmas Bungursari	22
Grafik 13 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan di UPTD Puskesmas Bungursari.....	23
Grafik 14 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD Puskesmas Bungursari.....	23
Grafik 15 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD Puskesmas Bungursari.....	24
Grafik 16 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD Puskesmas Bungursari	24
Grafik 17 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD Puskesmas Bungursari.....	25
Grafik 18 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021-2024 Puskesmas Bungursari	27
Grafik 19 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Cibeureum.....	29
Grafik 20 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD Puskesmas Cibeureum.....	30
Grafik 21 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Puskesmas Cibeureum.....	30

Grafik 22 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan di UPTD Puskesmas Cibeureum.....	31
Grafik 23 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD Puskesmas Cibeureum.....	31
Grafik 24 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD Puskesmas Cibeureum.....	32
Grafik 25 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD Puskesmas Cibeureum	32
Grafik 26 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD Puskesmas Cibeureum.....	33
Grafik 27 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021-2024 Puskesmas Cibeureum ...	36
Grafik 28 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Cigeureung.....	37
Grafik 29 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD Puskesmas Cigeureung.....	38
Grafik 30 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Puskesmas Cigeureung	38
Grafik 31 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan di UPTD Puskesmas Cigeureung.....	39
Grafik 32 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD Puskesmas Cigeureung.....	39
Grafik 33 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD Puskesmas Cigeureung.....	40
Grafik 34 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD Puskesmas Cigeureung.....	40
Grafik 35 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD Puskesmas Cigeureung.....	41
Grafik 36 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021-2024 Puskesmas Cigeureung ..	43
Grafik 37 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Cihideung.....	45
Grafik 38 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD Puskesmas Cihideung.....	46
Grafik 39 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Puskesmas Cihideung	46
Grafik 40 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan.....	47
Grafik 41 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD Puskesmas Cihideung.....	47
Grafik 42 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD Puskesmas Cihideung.....	48
Grafik 43 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD Puskesmas Cihideung.....	48
Grafik 44 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD Puskesmas Cihideung.....	49

Grafik 45 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021-2024 Puskesmas Cihideung	52
Grafik 46 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Cilembang.....	53
Grafik 47 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD Puskesmas Cilembang.....	54
Grafik 48 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Puskesmas Cilembang	54
Grafik 49 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan di UPTD Puskesmas Cilembang.....	55
Grafik 50 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD Puskesmas Cilembang.....	55
Grafik 51 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD Puskesmas Cilembang.....	56
Grafik 52 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD Puskesmas Cilembang.....	56
Grafik 53 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD Puskesmas Cilembang.....	57
Grafik 54 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021-2024 Puskesmas Cilembang ...	60
Grafik 55 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Cipedes	61
Grafik 56 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD Puskesmas Cipedes	62
Grafik 57 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Puskesmas Cipedes.....	62
Grafik 58 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan di UPTD Puskesmas Cipedes	63
Grafik 59 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD Puskesmas Cipedes	63
Grafik 60 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD Puskesmas Cipedes	64
Grafik 61 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD Puskesmas Cipedes	64
Grafik 62 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD Puskesmas Cipedes	65
Grafik 63 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021-2024 Puskesmas Cipedes	68
Grafik 64 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Indihiang.....	69
Grafik 65 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD Puskesmas Indihiang.....	70
Grafik 66 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Puskesmas Indihiang	70
Grafik 67 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan di UPTD Puskesmas Indihiang.....	71

Grafik 68 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD Puskesmas Indihiang	71
Grafik 69 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD Puskesmas Indihiang	72
Grafik 70 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD Puskesmas Indihiang	72
Grafik 71 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD Puskesmas Indihiang	73
Grafik 72 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021-2024 Puskesmas Indihiang.....	75
Grafik 73 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Kahuripan	77
Grafik 74 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD Puskesmas Kahuripan	78
Grafik 75 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Puskesmas Kahuripan.....	78
Grafik 76 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan di UPTD Puskesmas Kahuripan	79
Grafik 77 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD Puskesmas Kahuripan	79
Grafik 78 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD Puskesmas Kahuripan	80
Grafik 79 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD Puskesmas Kahuripan	80
Grafik 80 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD Puskesmas Kahuripan	81
Grafik 81 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021-2024 Puskesmas Kahuripan	84
Grafik 82 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Karanganyar.....	85
Grafik 83 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD Puskesmas Karanganyar	86
Grafik 84 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Puskesmas Karanganyar	86
Grafik 85 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan di UPTD Puskesmas Karanganyar.....	87
Grafik 86 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD Puskesmas Karanganyar.....	87
Grafik 87 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD Puskesmas Karanganyar.....	88
Grafik 88 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD Puskesmas Karanganyar.....	88
Grafik 89 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD Puskesmas Karanganyar.....	89
Grafik 90 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021-2024 Puskesmas Karanganyar.	92

Grafik 91 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Kawalu.....	94
Grafik 92 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD Puskesmas Kawalu.....	95
Grafik 93 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Puskesmas Kawalu	95
Grafik 94 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan di UPTD Puskesmas Kawalu.....	96
Grafik 95 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD Puskesmas Kawalu.....	96
Grafik 96 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD Puskesmas Kawalu.....	97
Grafik 97 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD Puskesmas Kawalu.....	97
Grafik 98 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD Puskesmas Kawalu.....	98
Grafik 99 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021-2024 Puskesmas Kawalu	100
Grafik 100 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Kersanagara	102
Grafik 101 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD Puskesmas Kersanagara	103
Grafik 102 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Puskesmas Kersanagara	103
Grafik 103 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan di UPTD Puskesmas Kersanagara	104
Grafik 104 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD Puskesmas Kersanagara	104
Grafik 105 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD Puskesmas Kersanagara	105
Grafik 106 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD Puskesmas Kersanagara	105
Grafik 107 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD Puskesmas Kersanagara	106
Grafik 108 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021-2024 Puskesmas Kersanagara	108
Grafik 109 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Mangkubumi.....	110
Grafik 110 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD Puskesmas Mangkubumi.....	111
Grafik 111 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Puskesmas Mangkubumi.....	111
Grafik 112 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan di UPTD Puskesmas Mangkubumi.....	112

Grafik 113 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD Puskesmas Mangkubumi.....	112
Grafik 114 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD Puskesmas Mangkubumi.....	113
Grafik 115 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD Puskesmas Mangkubumi.....	113
Grafik 116 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD Puskesmas Mangkubumi.....	114
Grafik 117 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021-2024 Puskesmas Mangkubumi	116
Grafik 118 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Panglayungan.....	118
Grafik 119 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD Puskesmas Panglayungan.....	119
Grafik 120 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Puskesmas Panglayungan.....	119
Grafik 121 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan di UPTD Puskesmas Panglayungan.....	120
Grafik 122 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD Panglayungan	120
Grafik 123 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD Puskesmas Panglayungan.....	121
Grafik 124 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD Puskesmas Panglayungan.....	121
Grafik 125 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD Puskesmas Panglayungan.....	122
Grafik 126 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021-2024 Puskesmas Panglayungan	125
Grafik 127 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Parakanyasag	126
Grafik 128 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD Puskesmas Parakanyasag	127
Grafik 129 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Puskesmas Parakanyasag	127
Grafik 130 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan di UPTD Puskesmas Parakanyasag	128
Grafik 131 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD Puskesmas Parakanyasag	128
Grafik 132 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD Puskesmas Parakanyasag	129
Grafik 133 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD Puskesmas Parakanyasag	129

Grafik 134 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD Puskesmas Parakanyasag	130
Grafik 135 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021-2024 Puskesmas Parakanyasag	133
Grafik 136 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Purbaratu.....	134
Grafik 137 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD Puskesmas Purbaratu.....	135
Grafik 138 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Puskesmas Purbaratu.....	135
Grafik 139 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan di UPTD Puskesmas Purbaratu.....	136
Grafik 140 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD Puskesmas Purbaratu.....	136
Grafik 141 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD Puskesmas Purbaratu.....	137
Grafik 142 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD Puskesmas Purbaratu.....	137
Grafik 143 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD Puskesmas Purbaratu.....	138
Grafik 144 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021-2024 Puskesmas Purbaratu.	140
Grafik 145 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Sambongpari	142
Grafik 146 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD Puskesmas Sambongpari.....	143
Grafik 147 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Puskesmas Sambongpari.....	143
Grafik 148 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan di UPTD Puskesmas Sambongpari.....	144
Grafik 149 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD Puskesmas Sambongpari	144
Grafik 150 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD Puskesmas Sambongpari.....	145
Grafik 151 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD Puskesmas Sambongpari.....	145
Grafik 152 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD Puskesmas Sambongpari.....	146
Grafik 153 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021-2024 Puskesmas Sambongpari	149
Grafik 154 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Sangkali	150
Grafik 155 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD Puskesmas Sangkali	151

Grafik 156 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Puskesmas Sangkali	151
Grafik 157 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan di UPTD Puskesmas Sangkali	152
Grafik 158 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD Puskesmas Sangkali	152
Grafik 159 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD Puskesmas Sangkali	153
Grafik 160 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD Puskesmas Sangkali	153
Grafik 161 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD Puskesmas Sangkali	154
Grafik 162 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021-2024 Puskesmas Sangkali ...	157
Grafik 163 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Sukalaksana	158
Grafik 164 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD Puskesmas Sukalaksana	159
Grafik 165 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Puskesmas Sukalaksana	159
Grafik 166 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan di UPTD Puskesmas Sukalaksana	160
Grafik 167 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD Puskesmas Sukalaksana	160
Grafik 168 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD Puskesmas Sukalaksana	161
Grafik 169 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD Puskesmas Sukalaksana	161
Grafik 170 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD Puskesmas Sukalaksana	162
Grafik 171 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021-2024 Puskesmas Sukalaksana	164
Grafik 172 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Tamansari	166
Grafik 173 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD Puskesmas Tamansari	167
Grafik 174 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Puskesmas Tamansari	167
Grafik 175 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan di UPTD Puskesmas Tamansari	168
Grafik 176 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD Puskesmas Tamansari	168
Grafik 177 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD Puskesmas Tamansari	169

Grafik 178 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD Puskesmas Tamansari	169
Grafik 179 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD Puskesmas Tamansari	170
Grafik 180 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021-2024 Puskesmas Tamansari	173
Grafik 181 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Tawang	174
Grafik 182 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD Puskesmas Tawang	175
Grafik 183 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Puskesmas Tawang	175
Grafik 184 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan di UPTD Puskesmas Tawang	176
Grafik 185 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD Puskesmas Tawang	176
Grafik 186 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD Puskesmas Tawang	177
Grafik 187 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD Puskesmas Tawang	177
Grafik 188 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD Puskesmas Tawang	178
Grafik 189 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021-2024 Puskesmas Tawang	181
Grafik 190 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Urug	182
Grafik 191 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD Puskesmas Urug	183
Grafik 192 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Puskesmas Urug	183
Grafik 193 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan di UPTD Puskesmas Urug	184
Grafik 194 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD Puskesmas Urug	184
Grafik 195 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD Puskesmas Urug	185
Grafik 196 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD Puskesmas Urug	185
Grafik 197 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD Puskesmas Urug	186
Grafik 198 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021-2024 Puskesmas Urug.....	189
Grafik 199 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD RSUD	190
Grafik 200 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD RSUD	191

Grafik 201 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD RSUD	191
Grafik 202 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan di UPTD RSUD	192
Grafik 203 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD RSUD	192
Grafik 204 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD RSUD	193
Grafik 205 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD RSUD	193
Grafik 206 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD RSUD	194
Grafik 207 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2023-2024 RSUD Dr. Soekardjo ..	197
Grafik 208 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Laboratorium.....	199
Grafik 209 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD Laboratorium.....	200
Grafik 210 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Laboratorium.....	200
Grafik 211 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan di UPTD Laboratorium.....	201
Grafik 212 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD Laboratorium.....	201
Grafik 213 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD Laboratorium.....	202
Grafik 214 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD Laboratorium.....	202
Grafik 215 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD Laboratorium.....	203
Grafik 216 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2023-2024 Laboratorium.....	209
Grafik 217 Distribusi Responden menurut Tingkat Pendidikan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Seluruh Puskesmas di Wilayah Kota Tasikmalaya Tahun 2024.....	214
Grafik 218 Distribusi Responden menurut Jenis Pekerjaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Seluruh Puskesmas di Wilayah Kota Tasikmalaya Tahun 2024	218
Grafik 219 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Seluruh UPTD di Wilayah Kota Tasikmalaya Tahun 2024.....	221
Grafik 220 Gambaran Nilai Rata-rata Per Unsur Pelayanan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Seluruh Puskesmas di Wilayah Kota Tasikmalaya Tahun 2024	226

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia Responden di UPTD Puskesmas Bantar	13
Diagram 2 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia Responden di UPTD Puskesmas Bungursari	21
Diagram 3 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia Responden di UPTD Puskesmas Cibeureum	29
Diagram 4 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia Responden di UPTD Puskesmas Cigeureung.....	37
Diagram 5 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia Responden di UPTD Puskesmas Cihideung	45
Diagram 6 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia Responden di UPTD Puskesmas Cilembang.....	53
Diagram 7 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia Responden di UPTD Puskesmas Cipedes	61
Diagram 8 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia Responden di UPTD Puskesmas Indihiang.....	69
Diagram 9 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia Responden di UPTD Puskesmas Kahuripan	77
Diagram 10 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia Responden di UPTD Puskesmas Karanganyar	85
Diagram 11 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia Responden di UPTD Puskesmas Kawalu.....	94
Diagram 12 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia Responden di UPTD Puskesmas Kersanagara	102
Diagram 13 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia Responden di UPTD Puskesmas Mangkubumi.....	110
Diagram 14 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia Responden di UPTD Puskesmas Panglayungan.....	118
Diagram 15 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia Responden di UPTD Puskesmas Parakanyasag	126
Diagram 16 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia Responden di UPTD Puskesmas Purbaratu.....	134
Diagram 17 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia Responden di UPTD Puskesmas Sambongpari.....	142
Diagram 18 Karakteristik Usia Responden di UPTD Puskesmas Sangkali	150
Diagram 19 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia di UPTD Puskesmas Sukalaksana	158
Diagram 20 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia Responden di UPTD Puskesmas Tamansari	166

Diagram 21 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia Responden di UPTD Puskesmas Tawang	174
Diagram 22 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia Responden di UPTD Puskesmas Urug.....	182
Diagram 23 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia Responden di UPTD RSUD.....	190
Diagram 24 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia Responden di UPTD Laboratorium.....	199

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 dalam Pasal 28 H ayat (1) menyebutkan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik, sejahtera dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan.

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 juga mengamanatkan bahwa tujuan didirikannya Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat. Sementara itu tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi dan perdagangan.

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 diperkuat 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).

Berdasarkan hal tersebut di atas, sebagai salah satu upaya untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

B. Tujuan

1. Tujuan Umum :

Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

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

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2166/MENKES/PER/X/2011 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Kementerian Kesehatan;
7. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 509/MENKES/SK/IV/2010 Tentang Pembentukan Unit Layanan Terpadu Kementerian Kesehatan RI;
8. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

D. Sasaran

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 dipertanggungjawabkan 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. Sarana dan Prasarana. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

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 PELAKSANAAN

A. Waktu Pelaksanaan

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. Pelaksanaan pengambilan data dilakukan pada bulan Juni – Juli 2024.

B. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kombinasi wawancara langsung dan mengisi *link* kuesioner online. Pasien/keluarga pasien diarahkan untuk membuka link yang diberikan oleh enumerator/petugas survei dan selanjutnya diisi sesuai dengan pertanyaan yang diajukan. Kuesioner yang digunakan dalam survei kepuasan di Kota Tasikmalaya berpedoman pada Permenpan RB nomor 14 tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat.

Sampel peserta survei dari unit rawat jalan dan rawat inap diambil secara kuota, dimana sebelumnya telah dilakukan penghitungan jumlah sampel dari tiap unit berdasarkan rata-rata pasien per unit dalam 1 tahun terakhir. Artinya pasien yang bisa ditemui oleh enumerator pada periode pengambilan data, adalah pasien yang telah selesai menerima seluruh pelayanan, tidak mengalami sakit berat dan mampu berkomunikasi dengan baik. Seluruh pasien yang menjadi peserta survei dilakukan *informed consent* terlebih dahulu secara lisan dan atau tulisan sebelum dilakukan wawancara.

C. Sasaran Survei

Sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) meliputi pasien yang menerima pelayanan. Responden survei selain pasien yang bersedia diwawancara, juga keluarga yang mendampingi pasien selama menerima pelayanan. Pengambilan sampel menggunakan metode kuota sampling, dimana terlebih dahulu dilakukan stratifikasi berdasarkan ruangan yang menjadi area survei dan selanjutnya diambil sejumlah sampel dari tiap ruangan secara proporsional. Penentuan sampel dalam survei kepuasan masyarakat menggunakan Tabel Morgan dan Krejcie, dengan total populasi sebesar 476.172 orang. Jumlah sampel pada Puskesmas adalah sebanyak 8.343 orang, sampel pada RSUD adalah sebanyak 1.852 orang, sampel pada Labkes adalah sebanyak 151 orang sehingga total yang disurvei adalah 10.346 orang dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 1 Perbandingan Sampel Puskesmas Tahun 2023 dan 2024

No	Ruangan	Jumlah Sampel Tahun 2023	Jumlah Sampel Tahun 2024
1.	UPTD Puskesmas Bantar	271	374
	UPTD Puskesmas Bungursari	154	397
3.	UPTD Puskesmas Cibeureum	789	357
	UPTD Puskesmas Cigeureung	645	388
5.	UPTD Puskesmas Cihideung	304	419
	UPTD Puskesmas Cilembang	181	359
7.	UPTD Puskesmas Cipedes	207	366
	UPTD Puskesmas Indihiang	470	385
9.	UPTD Puskesmas Kahuripan	351	380
	UPTD Puskesmas Karanganyar	256	380
11.	UPTD Puskesmas Kawalu	257	380
	UPTD Puskesmas Kersanagara	176	372
13.	UPTD Puskesmas Mangkubumi	474	388

	UPTD Puskesmas	151	367
14.	Panglayungan		
	UPTD Puskesmas	187	376
15.	Parakanyasag		
	UPTD Puskesmas	1021	381
16.	Purbaratu		
	UPTD Puskesmas	223	366
17.	Sambongpari		
	UPTD Puskesmas	906	378
18.	Sangkalani		
	UPTD Puskesmas	135	356
19.	Sukalaksana		
	UPTD Puskesmas	299	379
20.	Tamansari		
	UPTD Puskesmas	195	402
21.	Tawang		
	UPTD Puskesmas	766	393
22.	Urug		
	Total	8418	8343

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa proporsi responden terbanyak pada tahun 2024 berasal dari Puskesmas Cihideung. Selain itu, Puskesmas Tawang juga memiliki jumlah responden terbanyak kedua terbanyak. Adapun jumlah responden paling kecil berasal dari Puskesmas Sukalaksana dibandingkan dengan Puskesmas lainnya. Hal ini terkait dengan teknik pengambilan sampel berdasarkan proporsi rata-rata pasien.

Tabel 2 Perbandingan Sampel RSUD Tahun 2023 dan 2024

No	Ruangan	Jumlah Sampel Tahun 2023	Jumlah Sampel Tahun 2024
1.	Rawat Inap		443
2.	Rawat Jalan		1059
3.	IGD		350
	Total	510	1852

Tabel 2 menunjukkan bahwa jumlah sampel terbanyak di rawat jalan yaitu sebanyak 1059. Sedangkan jumlah responden paling sedikit berasal dari IGD sebanyak 350.

Tabel 3 Perbandingan Sampel Labkes Tahun 2023 dan 2024

No	Ruangan	Jumlah Sampel Tahun 2023	Jumlah Sampel Tahun 2024
1.	Labkes	71	151
	Total	71	151

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa proporsi responden Laboratorium Kesehatan Daerah Tahun 2024 yaitu sebanyak 151 responden.

D. Unsur Penilaian Kepuasan

Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017, meliputi:

1. **Persyaratan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
2. **Prosedur**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Waktu Pelayanan**, 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 telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. **Kompetensi Pelaksana**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, 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; dan
9. **Sarana dan Prasarana**: sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (tanah, gedung).

Kuesioner tentang unsur pelayanan dalam bentuk jawaban yang mencerminkan tingkat kualitas dari setiap unsur, dengan rentang angka 1-4, dimana angka 1= tidak baik; angka 2 = kurang baik; angka 3 = baik; dan angka 4 = sangat baik.

E. Pengolahan dan Analisis Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Unsur}}{9} = 0,1111$$

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

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Ditetapkan Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagaimana tabel berikut.

Tabel 4 Kategori dan Interval Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

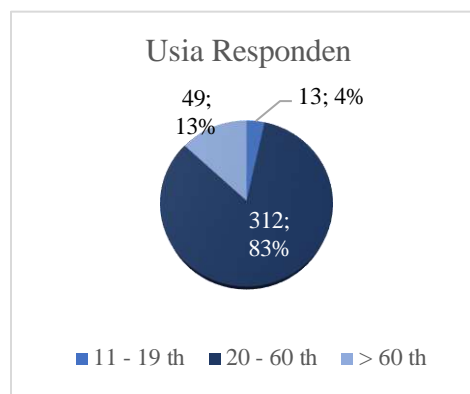
BAB III

HASIL DAN ANALIS PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER-UPTD DI KOTA TASIKMALAYA

A. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Bantar

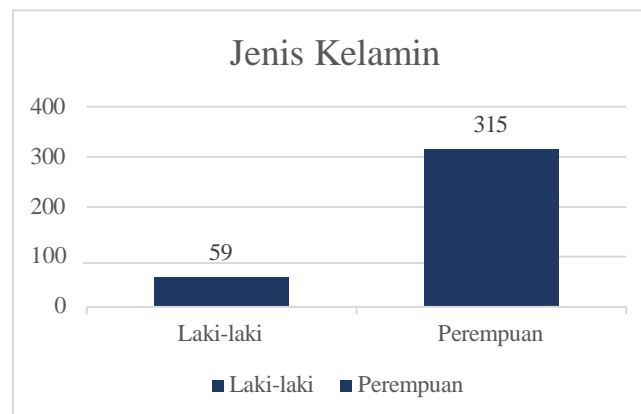
1. Karakteristik Responden

Diagram 1 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia Responden di UPTD Puskesmas Bantar



Jumlah responden di UPTD Puskesmas Bantar adalah 374 orang. Responden dengan usia responden terbanyak yaitu berusia 20-60 tahun 83% atau berjumlah 312 orang, responden dengan usia >60 tahun sebanyak 49 orang atau 13%.

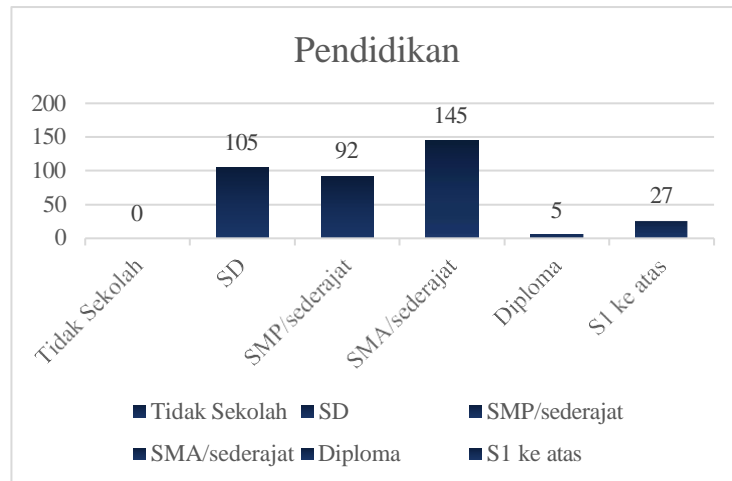
Grafik 1 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Bantar



Responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu berjumlah 315 orang, dan responden dengan jenis kelamin

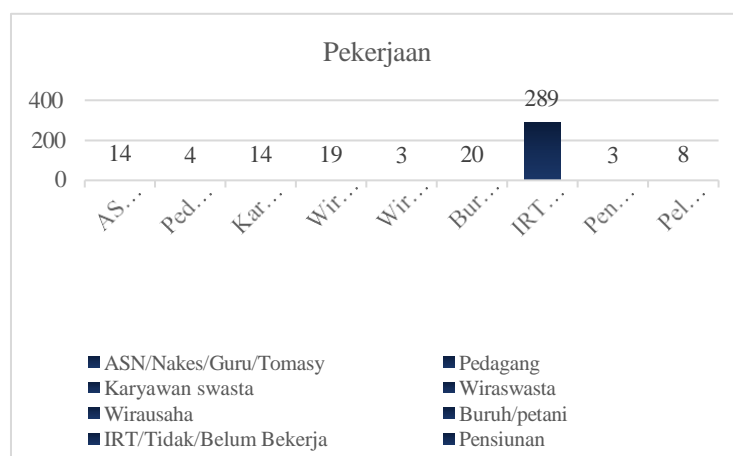
laki-laki berjumlah 59 orang.

Grafik 2 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD Puskesmas Bantar



Berdasarkan grafik tersebut diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan tingkat pendidikan SMA lebih banyak yaitu 145 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 92 orang, responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 105 orang, dan responden tingkat pendidikan S1 berjumlah 27 orang.

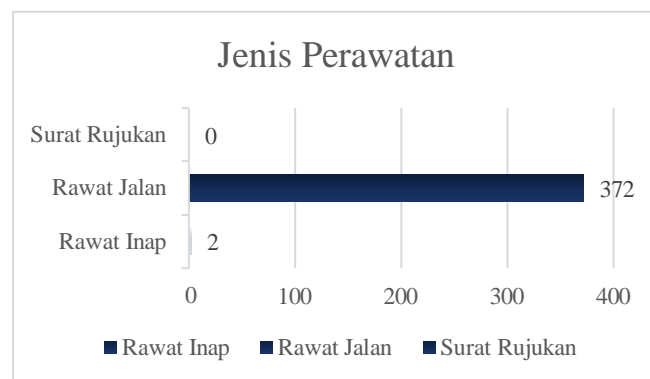
Grafik 3 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Puskesmas Bantar



Grafik tersebut diatas menggambarkan bahwa jumlah responden dengan jenis pekerjaan didalamnya terdiri dari ibu rumah tangga jumlahnya

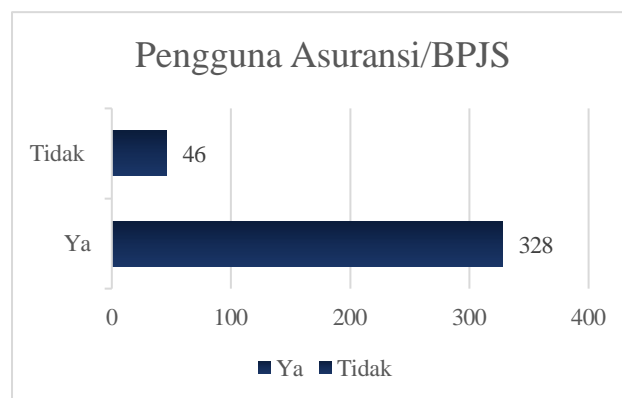
lebih banyak yaitu 289 orang, responden dengan jenis pekerjaan karyawan swasta berjumlah 14 orang, responden dengan jenis pekerjaan wirausaha berjumlah 3 orang dan responden dengan status pelajar/mahasiswa berjumlah 8 orang.

Grafik 4 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan



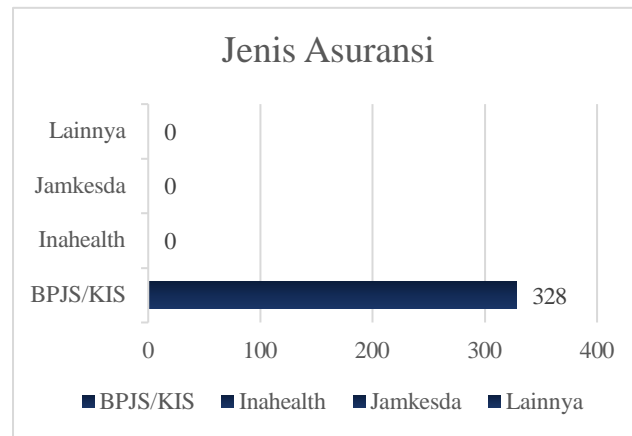
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa jenis perawatan terbanyak yaitu Rawat Jalan dengan jumlah 372 responden.

Grafik 5 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD Puskesmas Bantar



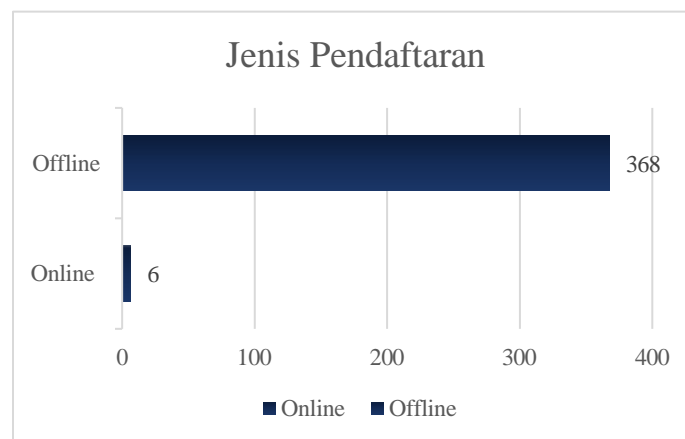
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa mayoritas responden menggunakan asuransi/bpjs yaitu sebanyak 328 responden.

Grafik 6 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD Puskesmas Bantar



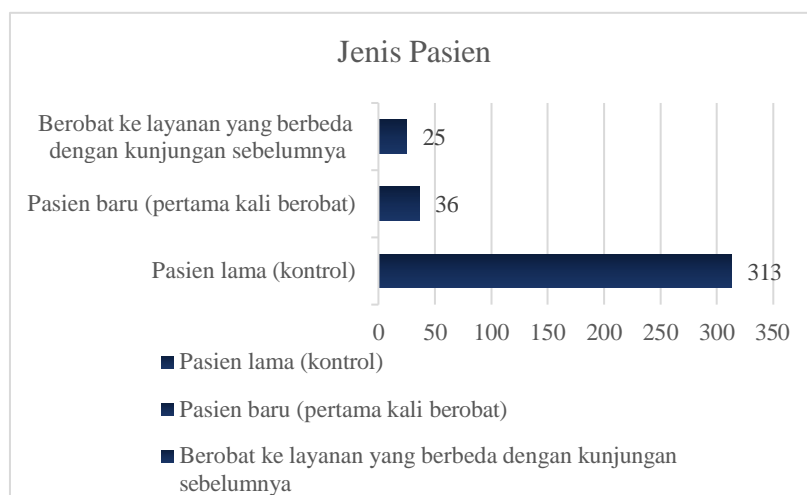
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa semua responden menggunakan jenis asuransi BPJS yaitu sebanyak 328 responden.

Grafik 7 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD Puskesmas Bantar



Grafik diatas menunjukkan bahwa sebanyak 368 responden menggunakan jenis pendaftaran *offline*.

Grafik 8 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD Puskesmas Bantar



Grafik diatas menunjukkan bahwa karakteristik pengguna layanan kesehatan di UPTD Puskesmas Bantar Kota Tasikmalaya adalah responden dengan jenis pasien lama (kontrol) sebanyak 313 responden.

Berikut merupakan rata-rata lama waktu tunggu pelayanan di UPTD Puskesmas Bantar

Tabel 5 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan

	Minimum	Maximum	Mean
Waktu Tunggu (dalam menit)	0	120	20,70

2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Seluruh Layanan Kesehatan UPTD Puskesmas Bantar

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Seluruh Layanan Kesehatan UPTD Puskesmas Bantar Tahun 2024

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (catatan : persyaratan administrasi yang harus dilengkapi).	a. Tidak sesuai	0	0,0
		b. Kurang sesuai	0	0,0
		c. Sesuai	217	58,0
		d. Sangat sesuai	157	42,0
		Total	374	100
2.		a. Tidak mudah	0	0,0
		b. Kurang mudah	2	0,5

	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	c. Mudah d. Sangat mudah	205 167	54,8 44,7
	Total		374	100
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (catatan :sesuai standar pelayanan).	a. Lambat/lama b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 25 283 65	0,3 6,7 75,7 17,4
	Total		374	100
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	0 0 50 324	0,0 0,0 13,4 86,6
	Total		374	100
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	a. Selalu tidak sesuai b. Cukup sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	0 3 219 152	0,0 0,8 58,6 40,6
	Total		374	100
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	1 0 226 147	0,3 0,0 60,4 39,3
	Total		374	100
7.	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	0 15 191 168	0,0 4,0 51,1 44,9
	Total		374	100
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	0 8 260 106	0,0 2,1 69,5 28,3
	Total		374	100
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang sikap petugas dalam menangani keluhan, saran dan masukan	a. Tidak baik b. Cukup baik c. Baik d. Sangat baik	0 1 223 150	0,0 0,3 59,6 40,1
	Total		374	100

Berdasarkan kuesioner kepuasan di UPTD Puskesmas Bantar Kota Tasikmalaya, sebagian besar responden memiliki penilaian yang baik

keseluruhan, dimana pada Tahun 2021 berada pada kategori baik dengan skor 79,88 dan mengalami peningkatan dengan skor 86,21 pada Tahun 2022 dan terjadi sedikit penurunan pada 2023 dengan skor 85,20 dan terjadi sedikit penurunan pada Tahun 2024 dengan skor 85,15 namun masih dalam kategori baik.

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan, UPTD Puskesmas Bantar perlu mempertimbangkan dan meningkatkan kembali hasil survei pada unsur-unsur yang nilainya paling rendah, yaitu:

1. Waktu pelayanan
2. Kualitas sarana dan prasarana

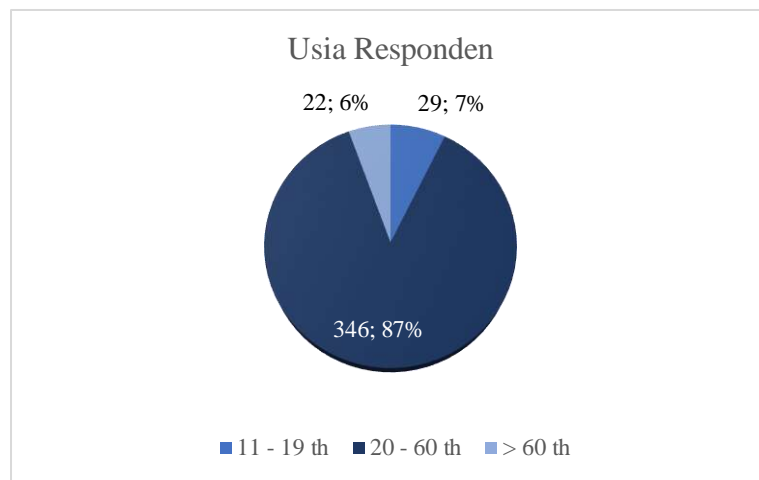
Selain itu, UPTD Puskesmas Bantar juga harus memperhatikan dan menindaklanjuti keluhan dan saran dari pengguna layanan, yaitu:

1. Mempercepat waktu pelayanan sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama
2. Terdapat petugas yang tidak menerapkan 5S, Maka dari itu, pasien berharap supaya dapat menjaga sikap dan menerapkan 5S.
3. Penambahan kursi tunggu pada bagian farmasi

B. Hasil Indek Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Bungursari

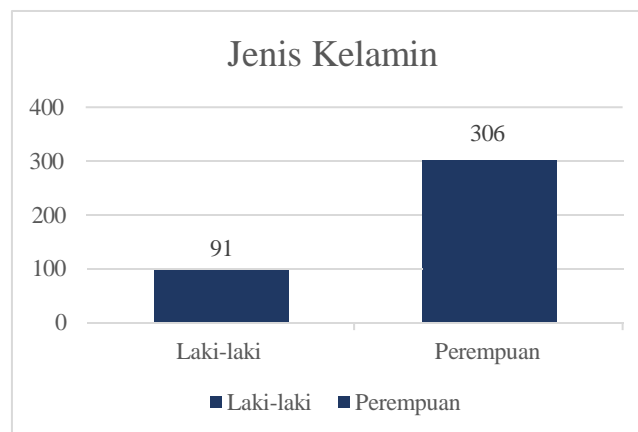
1. Karakteristik Responden

Diagram 2 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia Responden di UPTD Puskesmas Bungursari



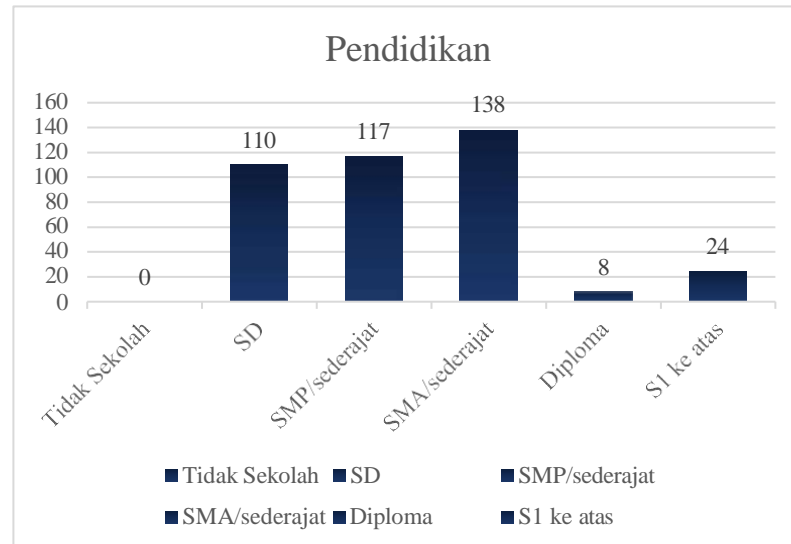
Jumlah responden di UPTD Puskesmas Bungursari adalah 397 orang. Responden dengan usia responden terbanyak yaitu berusia 20-60 tahun 87% atau berjumlah 346 orang, responden dengan usia >60 tahun sebanyak 22 orang atau 6%.

Grafik 10 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Bungursari



Responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu berjumlah 306 orang, dan responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 91 orang.

Grafik 11 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD Puskesmas Bungursari



Berdasarkan grafik tersebut diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan tingkat pendidikan SMA lebih banyak yaitu 138 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 117 orang, responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 110 orang, dan responden tingkat pendidikan S1 berjumlah 24 orang.

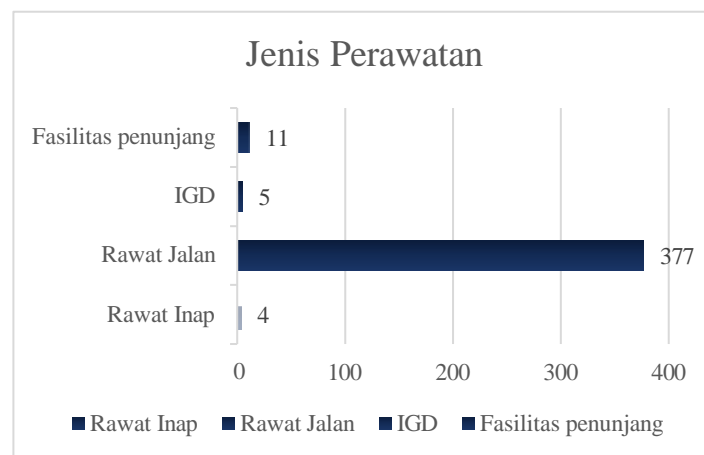
Grafik 12 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Puskesmas Bungursari



Grafik diatas menggambarkan bahwa jumlah responden dengan jenis pekerjaan didalamnya terdiri dari ibu rumah tangga jumlahnya lebih banyak yaitu 278 orang, responden dengan jenis pekerjaan

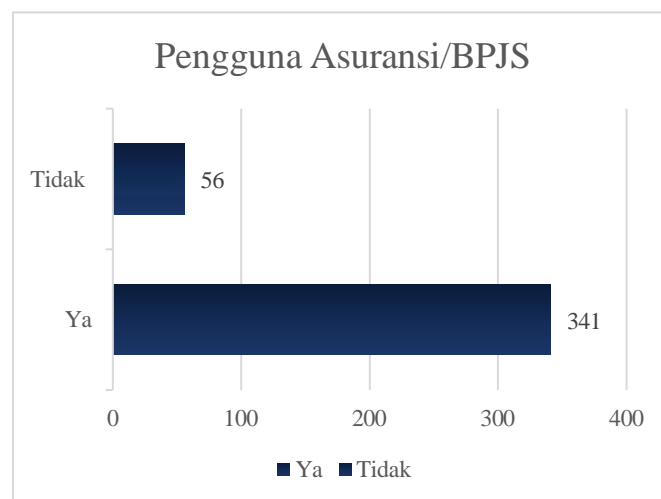
karyawan swasta berjumlah 15 orang dan responden dengan jenis pekerjaan wirausaha berjumlah 7 orang.

Grafik 13 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan di UPTD Puskesmas Bungursari



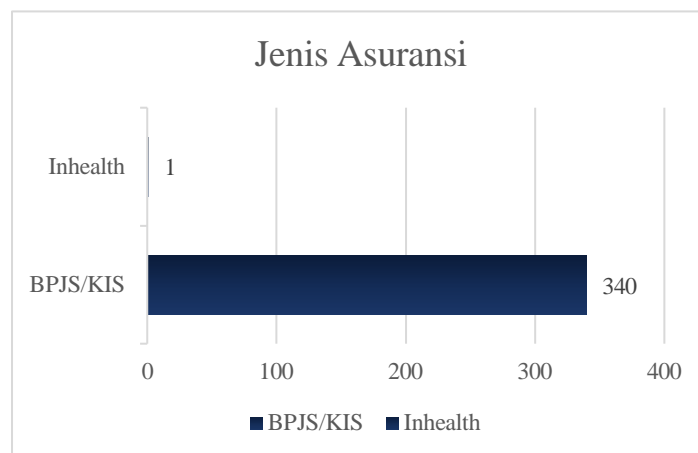
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa jenis perawatan terbanyak yaitu Rawat Jalan dengan jumlah 377 responden.

Grafik 14 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD Puskesmas Bungursari



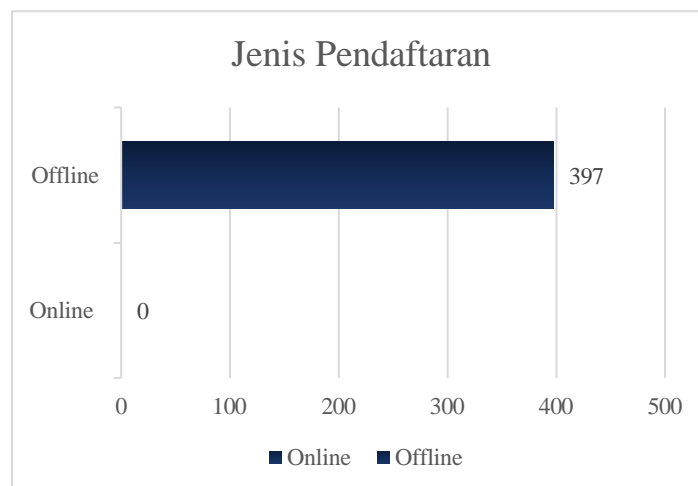
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa mayoritas responden menggunakan asuransi/BPJS yaitu sebanyak 341 responden.

Grafik 15 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD Puskesmas Bungursari



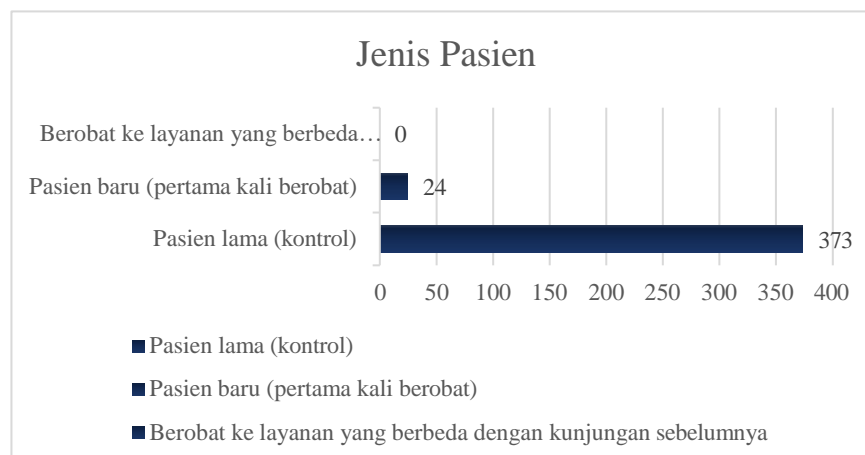
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa hampir semua responden yang menggunakan asuransi, dengan jenis asuransi BPJS yaitu sebanyak 340 responden.

Grafik 16 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD Puskesmas Bungursari



Grafik diatas menunjukkan bahwa semua responden menggunakan jenis pendaftaran *offline* yaitu sebanyak 397 responden.

Grafik 17 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD Puskesmas Bungursari



Grafik diatas menunjukkan bahwa karakteristik pengguna layanan kesehatan di UPTD Puskesmas Bungursari Kota Tasikmalaya adalah responden dengan jenis pasien lama (kontrol) sebanyak 373 responden.

Berikut merupakan rata-rata lama waktu tunggu pelayanan di UPTD Puskesmas Bungursari

Tabel 8 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan

	Minimum	Maximum	Mean
Waktu Tunggu (dalam menit)	2	70	10,68

2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Seluruh Layanan Kesehatan UPTD Puskesmas Bungursari

Tabel 9 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Bungursari Tahun 2024

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (catatan : persyaratan administrasi yang harus dilengkapi).	a. Tidak sesuai	0	0,00
		b. Kurang sesuai	0	0,00
		c. Sesuai	362	91,18
		d. Sangat sesuai	35	8,82
		Total	397	100
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	a. Tidak mudah	0	0,00
		b. Kurang mudah	1	0,25
		c. Mudah	348	87,66
		d. Sangat mudah	48	12,09
		Total	397	100

3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (catatan sesuai standar pelayanan).	a.	Lambat/lama	1	0,25
		b.	Kurang cepat	10	2,52
		c.	Cepat	376	94,71
		d.	Sangat cepat	10	2,52
		Total			397
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	a.	Sangat mahal	4	1,01
		b.	Cukup mahal	2	0,50
		c.	Murah	55	13,85
		d.	Gratis	336	84,63
		Total			397
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	a.	Selalu tidak sesuai	0	0,00
		b.	Cukup sesuai	3	0,76
		c.	Sesuai	331	83,38
		d.	Sangat sesuai	63	15,87
		Total			397
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	a.	Tidak mampu	0	0,00
		b.	Kurang mampu	0	0,00
		c.	Mampu	320	80,60
		d.	Sangat mampu	77	19,40
		Total			397
7.	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	a.	Tidak sopan dan ramah	0	0,00
		b.	Kurang sopan dan ramah	7	1,76
		c.	Sopan dan ramah	365	91,94
		d.	Sangat sopan dan ramah	25	6,30
		Total			397
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	a.	Buruk	0	0,00
		b.	Cukup	17	4,28
		c.	Baik	365	91,94
		d.	Sangat baik	15	3,78
		Total			397
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang sikap petugas dalam menangani keluhan, saran dan masukan	a.	Tidak baik	0	0,00
		b.	Cukup baik	2	0,50
		c.	Baik	317	79,85
		d.	Sangat baik	78	19,65
		Total			397

Berdasarkan kuesioner kepuasan di seluruh layanan kesehatan UPTD Puskesmas Bungursari Kota Tasikmalaya, sebagian besar responden memiliki penilaian yang baik tentang pelayanan yang diberikan. Misalnya terkait kesesuaian persyaratan pelayanan (91,18%) dan kesesuaian produk pelayanan (83,38%).

3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Bungursari.

Berikut adalah hasil kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Bungursari Tahun 2024.

Tabel 10 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Bungursari Kota Tasikmalaya

IKM Unit Pelayanan					**)
					79,350
Keterangan :	No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA		
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,088	
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,116	
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	2,995	
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,821	
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,151	
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,191	
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,043	
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	2,995	
per unsur		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,194	
SKM UNIT PELAYANAN :					79.35
Mutu Pelayanan :					
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00				
B (Baik)	: 76,61 - 88,30				
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60				
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99				

Data sebagaimana Tabel 10 menunjukkan bahwa hasil skor kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Bungursari adalah 79,35 dan termasuk ke dalam kategori mutu pelayanan Baik. Meski demikian, terdapat beberapa unsur yang memiliki skor rerata rendah yaitu pada waktu pelayanan dan sarana prasarana dengan skor 2,995. Sementara skor tertinggi yaitu pada unsur biaya/tarif pelayanan dengan skor 3,822.

Grafik 18 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021-2024 Puskesmas Bungursari



Berdasarkan grafik diatas, Hasil pengukuran IKM secara umum meningkat. Peningkatan skor dan kategori layanan secara keseluruhan, dimana

pada Tahun 2021 berada pada kategori baik dengan skor 77,74 dan mengalami peningkatan dengan skor 79,18 pada Tahun 2023 dan meningkat dengan skor 79,35 pada Tahun 2024.

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan, UPTD Puskesmas Bungursari perlu mempertimbangkan dan meningkatkan kembali hasil survei pada unsur-unsur yang nilainya paling rendah, yaitu:

1. Waktu pelayanan
2. Kualitas sarana dan prasarana

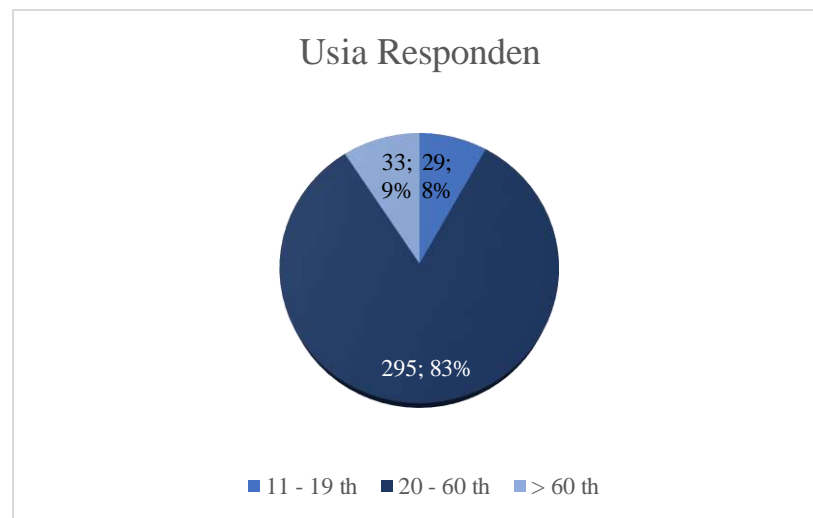
Selain itu, UPTD Puskesmas Bungursari juga harus memperhatikan dan menindaklanjuti keluhan dan saran dari pengguna layanan, yaitu:

1. Mempercepat waktu pelayanan sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama
2. Terdapat petugas yang tidak menerapkan 5S, Maka dari itu, pasien berharap supaya dapat menjaga sikap dan menerapkan 5S.
3. Memperbaiki sanitasi dan kebersihan pada toilet
4. Menambah kursi di ruang tunggu.
5. Terdapat pasien yang menyatakan bahwa supir ambulans kurang maka dari itu, perlu adanya penambahan petugas.

C. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Cibeureum

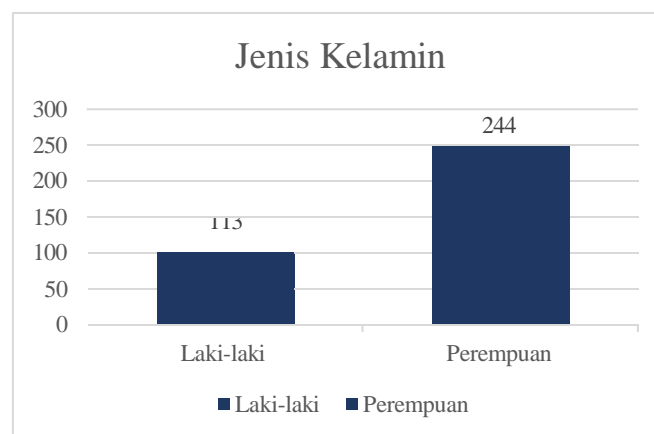
1. Karakteristik Responden

Diagram 3 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia Responden di UPTD Puskesmas Cibeureum



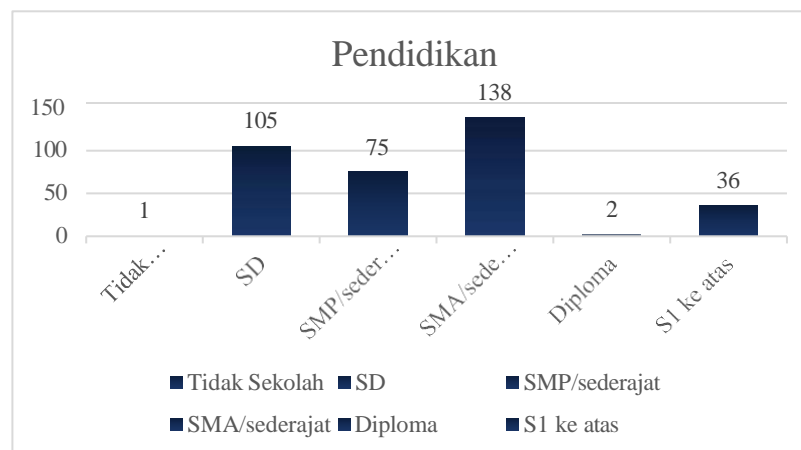
Jumlah responden di UPTD Puskesmas Cibeureum adalah 357 orang. Responden dengan usia responden terbanyak yaitu berusia 20-60 tahun 83% atau berjumlah 295 orang, responden dengan usia >60 tahun sebanyak 33 orang atau 9%.

Grafik 19 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Cibeureum



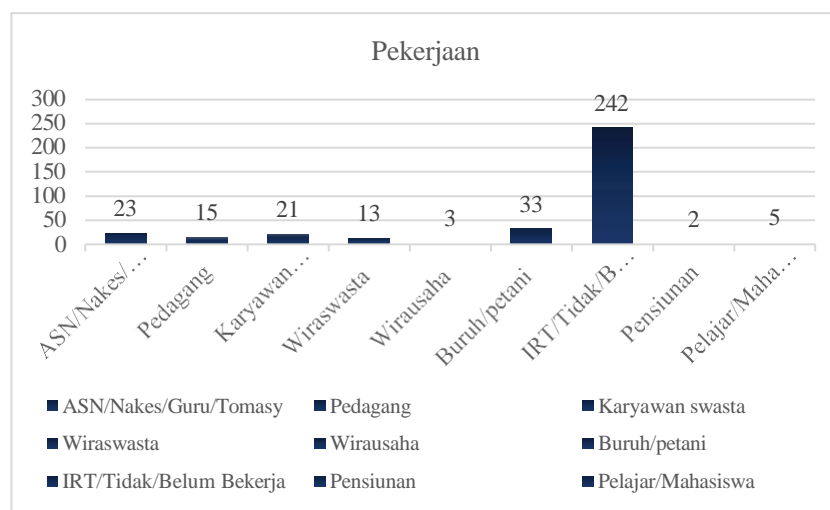
Responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu berjumlah 244 orang, dan responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 113 orang.

Grafik 20 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD Puskesmas Cibeureum



Berdasarkan grafik tersebut dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan tingkat pendidikan SMA lebih banyak yaitu 138 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 75 orang, responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 105 orang, dan responden tingkat pendidikan S1 berjumlah 36 orang.

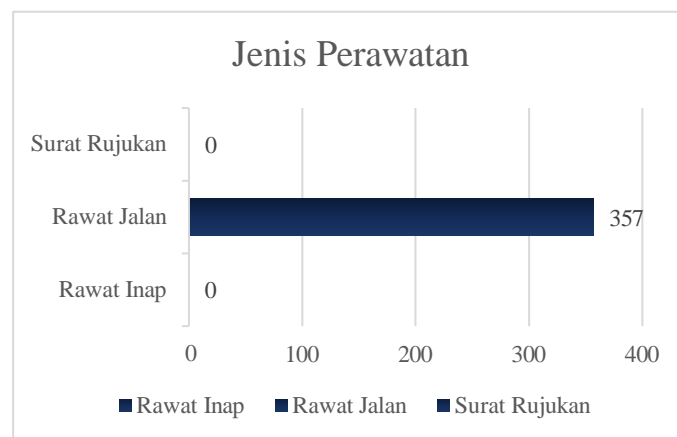
Grafik 21 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Puskesmas Cibeureum



Grafik diatas menggambarkan bahwa jumlah responden dengan jenis pekerjaan didalamnya terdiri dari ibu rumah tangga jumlahnya lebih banyak yaitu 242 orang, responden dengan jenis pekerjaan

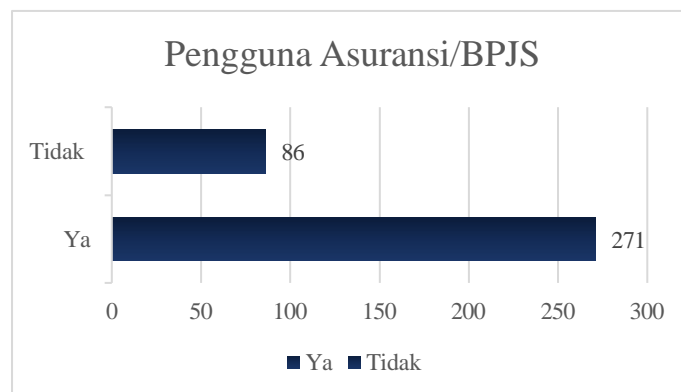
karyawan swasta berjumlah 21 orang dan responden dengan jenis pekerjaan wirausaha berjumlah 3 orang.

Grafik 22 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan di UPTD Puskesmas Cibeureum



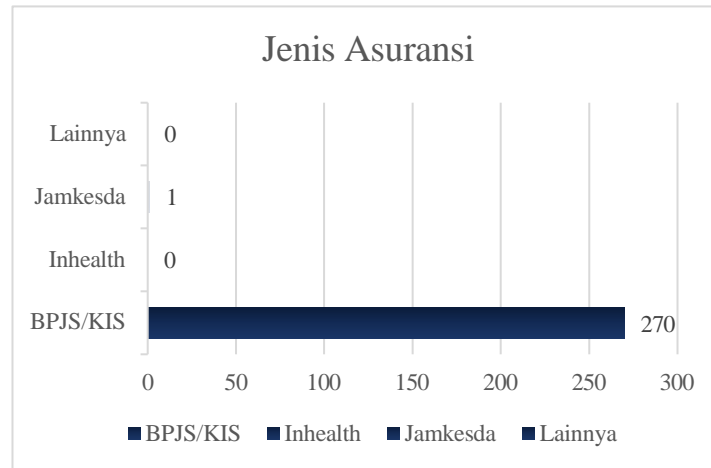
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa jenis perawatan terbanyak yaitu Rawat Jalan dengan jumlah 357 responden.

Grafik 23 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD Puskesmas Cibeureum



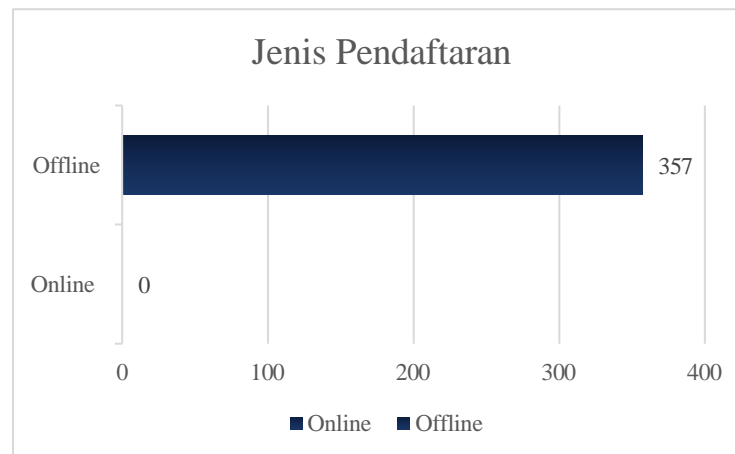
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa mayoritas responden menggunakan asuransi/BPJS yaitu sebanyak 271 responden.

Grafik 24 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD Puskesmas Cibeureum



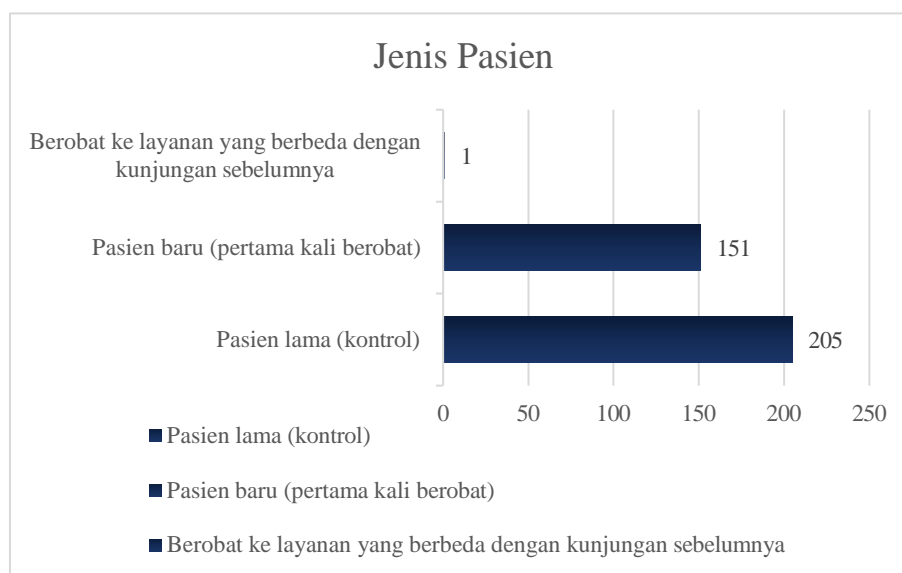
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa hampir semua responden yang menggunakan asuransi, dengan jenis asuransi BPJS yaitu sebanyak 270 responden.

Grafik 25 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD Puskesmas Cibeureum



Grafik diatas menunjukkan bahwa semua responden menggunakan jenis pendaftaran *offline* yaitu sebanyak 357 responden.

Grafik 26 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD Puskesmas Cibeureum



Grafik diatas menunjukkan bahwa karakteristik pengguna layanan kesehatan di UPTD Puskesmas Cibeureum Kota Tasikmalaya adalah responden dengan jenis pasien lama (kontrol) sebanyak 205 responden.

Berikut merupakan rata-rata lama waktu tunggu pelayanan di UPTD Puskesmas Cibeureum.

Tabel 11 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan

	Minimum	Maximum	Mean
Waktu Tunggu (dalam menit)	0	90	19,64

2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Seluruh Layanan Kesehatan UPTD Puskesmas Cibeureum

Tabel 12 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Cibeureum Tahun 2024

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (catatan: persyaratan administrasi yang harus dilengkapi).	a. Tidak sesuai	0	0,0
		b. Kurang sesuai	4	1,1
		c. Sesuai	200	56,0
		d. Sangat sesuai	153	42,9
		Total	357	100
2.		a. Tidak mudah	0	0,0
		b. Kurang mudah	3	0,8

	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	c. Mudah d. Sangat mudah	192 162	53,8 45,4
	Total		357	100
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (catatan sesuai standar pelayanan).	a. Lambat/lama b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	6 46 209 96	1,7 12,9 58,5 26,9
	Total		357	100
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	0 17 81 259	0,0 4,8 22,7 72,5
	Total		357	100
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	a. Selalu tidak sesuai b. Cukup sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	0 7 232 118	0,0 2,0 65,0 33,1
	Total		357	100
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	0 5 183 169	0,0 1,4 51,3 47,3
	Total		357	100
7.	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	0 6 193 158	0,0 1,7 54,1 44,3
	Total		357	100
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 11 202 143	0,3 3,1 56,6 40,1
	Total		357	100
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang sikap petugas dalam menangani keluhan, saran dan masukan	a. Tidak baik b. Cukup baik c. Baik d. Sangat baik	0 5 162 190	0,0 1,4 45,4 53,2
	Total		357	100

Berdasarkan kuesioner kepuasan di UPTD Puskesmas Cibeureum Kota Tasikmalaya, sebagian besar responden memiliki penilaian yang baik tentang pelayanan yang diberikan. Misalnya terkait kesesuaian produk

pelayanan (65,0%) dan perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan (54,1%).

3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Cibeureum.

Berikut adalah hasil kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Cibeureum Tahun 2024.

Tabel 13 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Cibeureum Kota Tasikmalaya

IKM Unit Pelayanan					**)
					85,263
Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,417	
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,445	
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3,106	
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,678	
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,311	
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,459	
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,426	
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	3,364	
per unsur		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,518	
SKM UNIT PELAYANAN :	85,26				
Mutu Pelayanan :					
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00				
B (Baik)	: 76,61 - 88,30				
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60				
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99				

Berdasarkan Tabel 13 diketahui bahwa aspek dengan skor rendah adalah waktu pelayanan. Sedangkan biaya/tarif pelayanan merupakan unsur dengan rerata nilai tertinggi. Secara keseluruhan, Indeks Kepuasan Masyarakat yang dicapai oleh UPTD Puskesmas Cibeureum adalah 85,26. Ini menunjukkan adanya peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun 2023 di mana nilai indeks yang diperoleh adalah 80,76 Mutu pelayanannya termasuk dalam kategori B dengan kinerja pelayanan yang baik.

Grafik 27 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021-2024
Puskesmas Cibeureum



Berdasarkan grafik diatas, Hasil pengukuran IKM secara umum fluktuatif namun dengan rentang nilai antar periode tahun 2023-2024 meningkat. Peningkatan skor dan kategori layanan secara keseluruhan, dimana pada Tahun 2021 berada pada kategori baik dengan skor 80,86 dan mengalami peningkatan dengan skor 83,04 pada Tahun 2022 dan mengalami penurunan dengan skor 80,76 namun masih dalam kategori baik dan meningkat dengan skor 85,26 pada Tahun 2024

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan, UPTD Puskesmas Cibeureum perlu mempertimbangkan dan meningkatkan kembali hasil survei pada unsur-unsur yang nilainya paling rendah, yaitu:

1. Waktu pelayanan
2. Produk pelayanan
3. Sarana dan prasarana

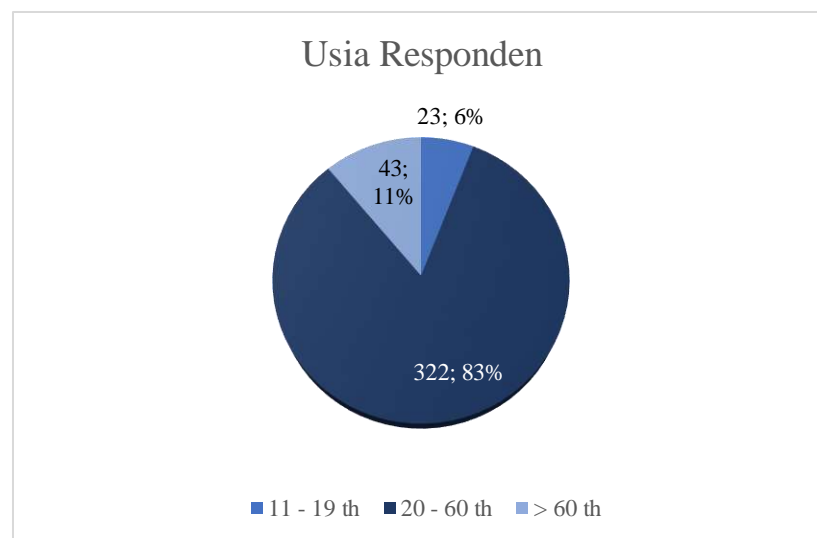
Selain itu, UPTD Puskesmas Cibeureum juga harus memperhatikan dan menindaklanjuti keluhan dan saran dari pengguna layanan, yaitu:

1. Mempercepat waktu pelayanan sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama
2. Mempercepat proses pemberian obat
3. Terdapat pasien yang menyatakan bahwa alat USG dan timbangan tidak berfungsi dengan baik maka dari itu, perlu adanya penambahan alat tersebut.

D. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Cigeureung

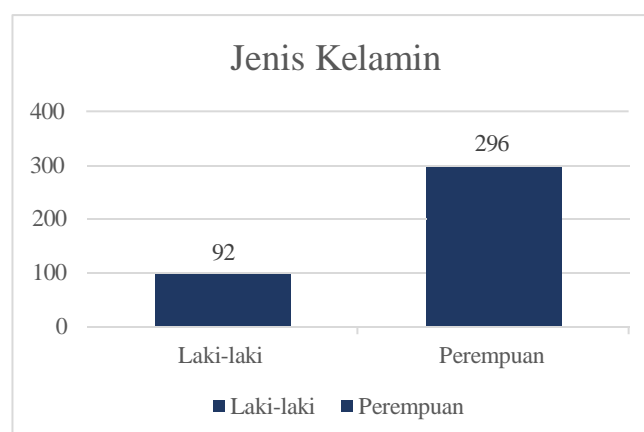
1. Karakteristik Responden

Diagram 4 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia Responden di UPTD Puskesmas Cigeureung



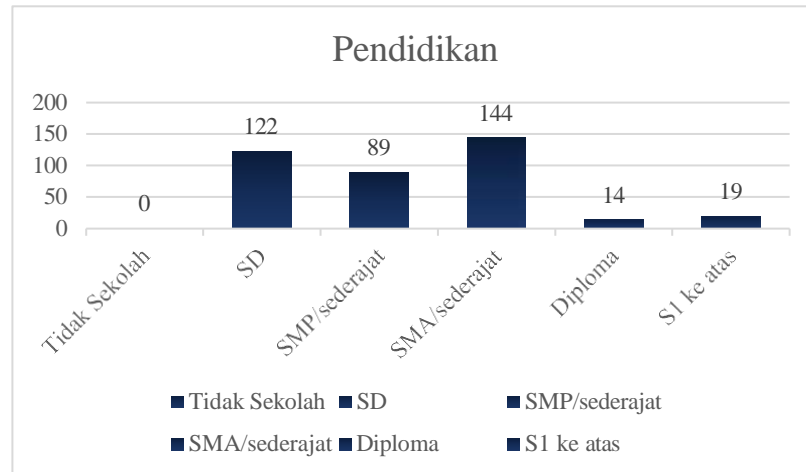
Jumlah responden di UPTD Puskesmas Cigeureung adalah 388 orang. Responden dengan usia responden terbanyak yaitu berusia 20-60 tahun 83% atau berjumlah 322 orang, responden dengan usia >60 tahun sebanyak 43 orang atau 11%.

Grafik 28 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Cigeureung



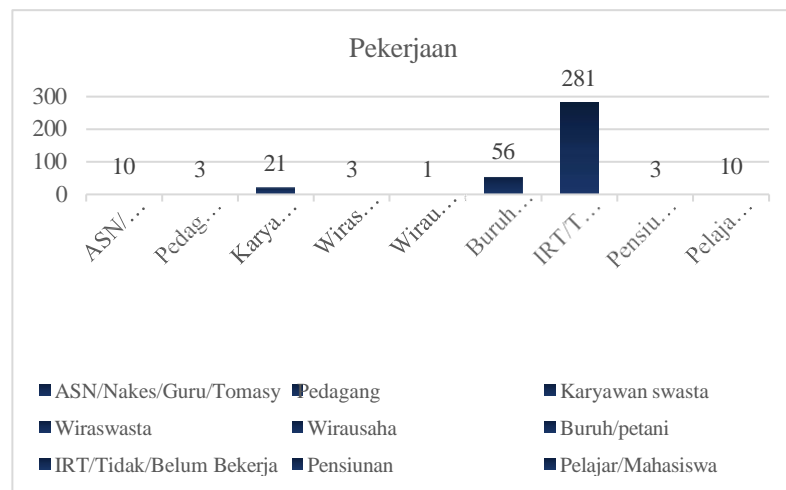
Responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu berjumlah 296 orang, dan responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 92 orang.

Grafik 29 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD Puskesmas Cigeureung



Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan tingkat pendidikan SMA lebih banyak yaitu 144 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 89 orang, responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 122 orang, dan responden tingkat pendidikan S1 berjumlah 19 orang.

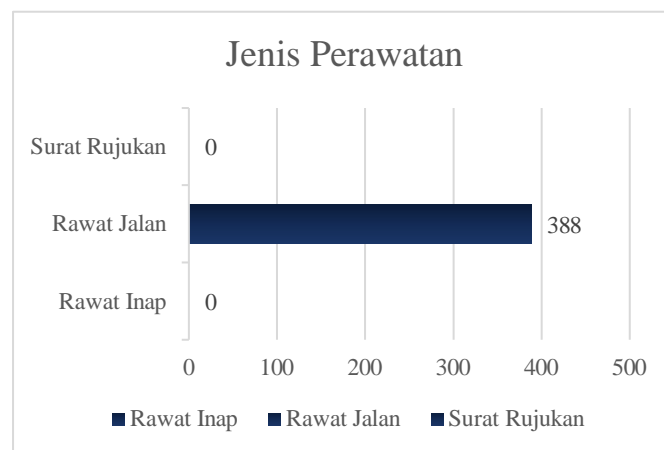
Grafik 30 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Puskesmas Cigeureung



Grafik diatas menggambarkan bahwa jumlah responden dengan jenis pekerjaan didalamnya terdiri dari ibu rumah tangga jumlahnya lebih banyak yaitu 281 orang, responden dengan jenis pekerjaan karyawan swasta

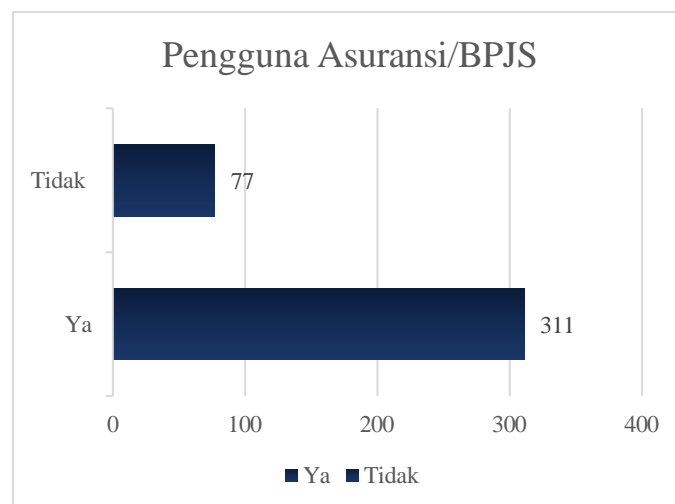
berjumlah 21 orang dan responden dengan jenis pekerjaan wirausaha berjumlah 1 orang.

Grafik 31 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan di UPTD Puskesmas Cigeureung



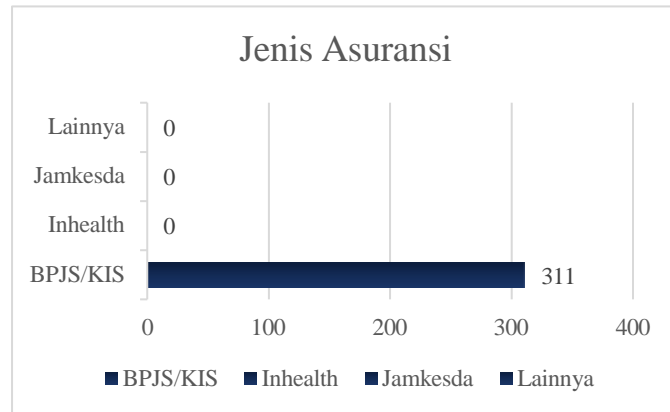
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa jenis perawatan terbanyak yaitu Rawat Jalan dengan jumlah 388 responden.

Grafik 32 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD Puskesmas Cigeureung



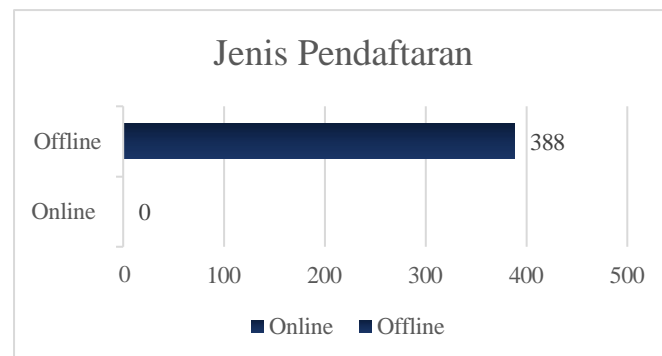
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa mayoritas responden menggunakan asuransi/BPJS yaitu sebanyak 311 responden.

Grafik 33 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD Puskesmas Cigeureung



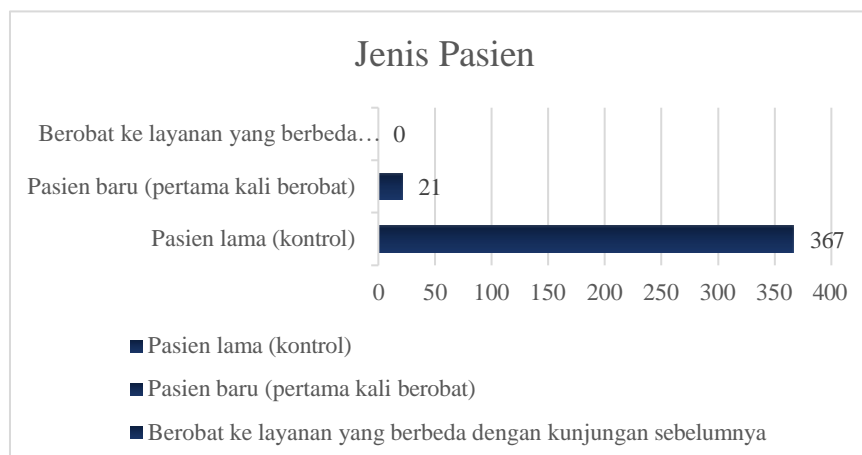
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa semua responden yang menggunakan asuransi dengan jenis asuransi BPJS yaitu sebanyak 311 responden.

Grafik 34 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD Puskesmas Cigeureung



Grafik diatas menunjukkan bahwa semua responden menggunakan jenis pendaftaran *offline* yaitu sebanyak 388 responden.

Grafik 35 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD Puskesmas Cigeureung



Grafik diatas menunjukkan bahwa karakteristik pengguna layanan kesehatan di UPTD Puskesmas Cigeureung Kota Tasikmalaya adalah responden dengan jenis pasien lama (kontrol) sebanyak 367 responden.

Berikut merupakan rata-rata lama waktu tunggu pelayanan di UPTD Puskesmas Cigeureung

Tabel 14 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan

	Minimum	Maximum	Mean
Waktu Tunggu (dalam menit)	0	150	11,98

2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Seluruh Layanan Kesehatan UPTD Puskesmas Cigeureung

Tabel 15 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Cigeureung Tahun 2024

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (catatan : persyaratan administrasi yang harus dilengkapi).	a. Tidak sesuai	0	0,0
		b. Kurang sesuai	0	0,0
		c. Sesuai	339	87,4
		d. Sangat sesuai	49	12,6
		Total	388	100
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	a. Tidak mudah	0	0,0
		b. Kurang mudah	0	0,0
		c. Mudah	300	77,3
		d. Sangat mudah	88	22,7

	Total		388	100
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (catatan :sesuai standar pelayanan).	a. Lambat/lama b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	0 48 339 1	0,0 12,4 87,4 0,3
	Total		388	100
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	0 6 70 312	0,0 1,5 18,0 80,4
	Total		388	100
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	a. Selalu tidak sesuai b. Cukup sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	0 1 328 59	0,0 0,3 84,5 15,2
	Total		388	100
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	0 0 305 83	0,0 0,0 78,6 21,4
	Total		388	100
7.	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	0 2 370 16	0,0 0,5 95,9 4,1
	Total		388	100
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	0 2 377 9	0,0 0,5 97,2 2,3
	Total		388	100
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang sikap petugas dalam menangani keluhan, saran dan masukan	a. Tidak baik b. Cukup baik c. Baik d. Sangat baik	0 0 280 108	0,0 0,0 72,2 27,8
	Total		388	100

Berdasarkan kuesioner kepuasan di UPTD Puskesmas Cigeureung Kota Tasikmalaya, sebagian besar responden memiliki penilaian yang baik tentang pelayanan yang diberikan. Misalnya terkait kualitas sarana dan prasarana (97,2%) dan kesopanan dan keramahan petugas (95,9%).

3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Cigeureung

Berikut adalah hasil kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Cigeureung Tahun 2024.

Tabel 16 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Cigeureung Kota Tasikmalaya

IKM Unit Pelayanan					**)
					79,688
Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,126	
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,227	
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	2,879	
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,789	
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,149	
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,214	
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,036	
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	3,018	
per unsur		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,278	
SKM UNIT PELAYANAN :		79,69			
Mutu Pelayanan :					
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00				
B (Baik)	: 76,61 - 88,30				
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60				
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99				

Secara keseluruhan, Indeks Kepuasan Masyarakat yang dicapai oleh UPTD Puskesmas Cigeureung adalah 79,69. Ini menunjukkan adanya penurunan nilai indeks dibandingkan dengan tahun 2023 di mana nilai indeks yang diperoleh adalah 80,10 dan mutu pelayanannya termasuk dalam kategori B dengan kinerja pelayanan yang baik.

Grafik 36 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021-2024
Puskesmas Cigeureung



Berdasarkan grafik diatas, Hasil pengukuran IKM secara umum menurun dan dengan rentang nilai antar periode yang juga menurun.

Penurunan skor dan kategori layanan secara keseluruhan, dimana pada Tahun 2021 berada pada kategori baik dengan skor 82,41 dan menurun pada Tahun 2022 dengan skor 81,02 dan pada Tahun 2023 menurun dengan skor 80,10 dan menurun pada Tahun 2024 dengan skor 79,69 namun masih dalam kategori baik.

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan, UPTD Puskesmas Cigeureung perlu mempertimbangkan dan meningkatkan kembali hasil survei pada unsur-unsur yang nilainya paling rendah, yaitu:

1. Waktu pelayanan
2. Sarana dan prasarana

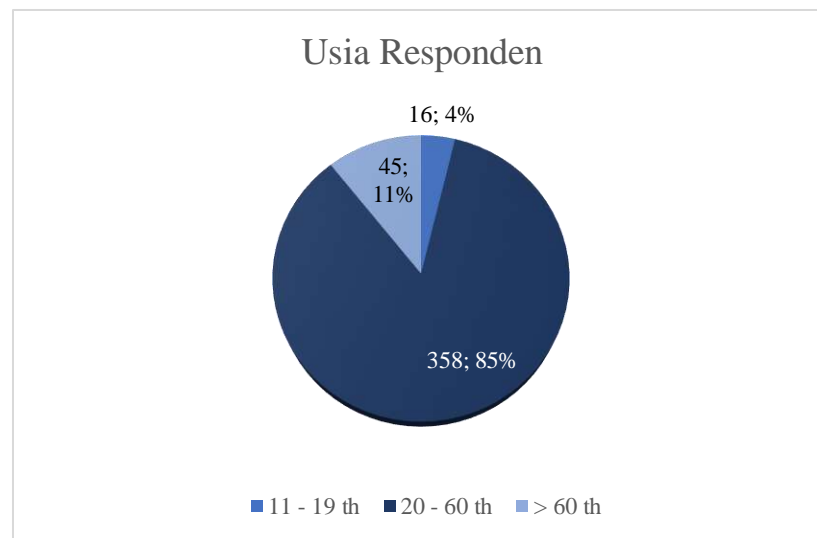
Selain itu, UPTD Puskesmas Cigeureung juga harus memperhatikan dan menindaklanjuti keluhan dan saran dari pengguna layanan, yaitu:

1. Mempercepat waktu pelayanan sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama
2. Terdapat petugas yang tidak menerapkan 5S, Maka dari itu, pasien berharap supaya dapat menjaga sikap dan menerapkan 5S.
3. Terdapat pasien yang menyatakan bahwa timbangan anak tidak tersedia maka dari itu, perlu adanya penambahan alat tersebut.

E. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Cihideung

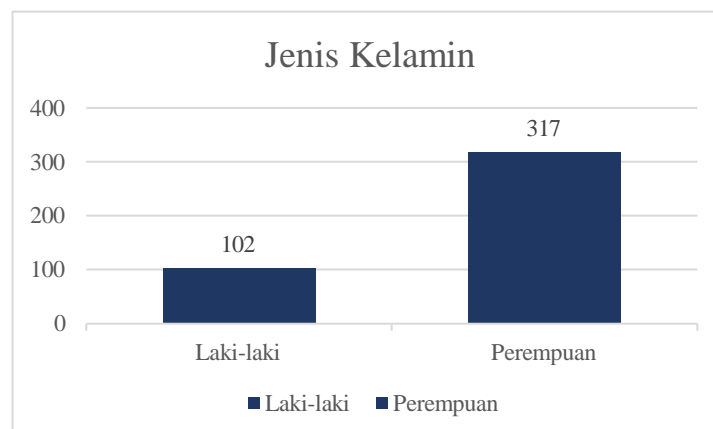
1. Karakteristik Responden

Diagram 5 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia Responden di UPTD Puskesmas Cihideung



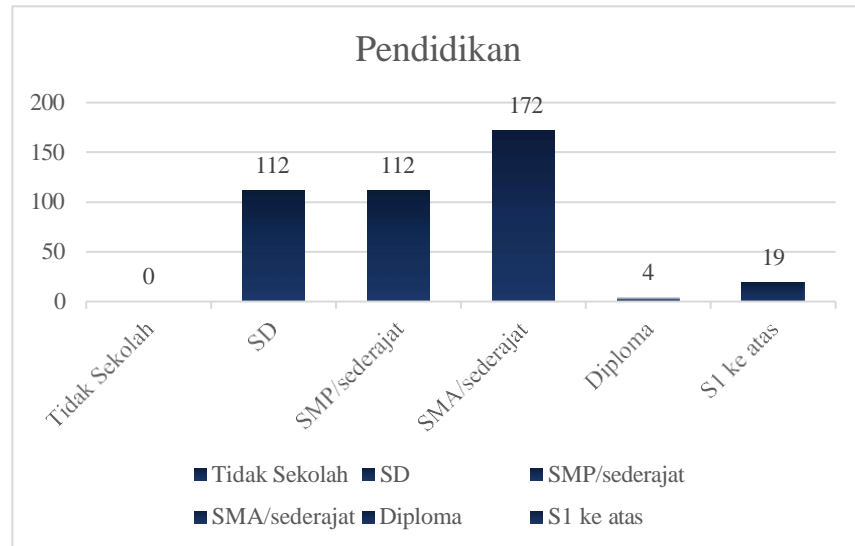
Jumlah responden di UPTD Puskesmas Cihideung adalah 419 orang. Responden dengan usia responden terbanyak yaitu berusia 20-60 tahun 85% atau berjumlah 358 orang, responden dengan usia >60 tahun sebanyak 45 orang atau 11%.

Grafik 37 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Cihideung



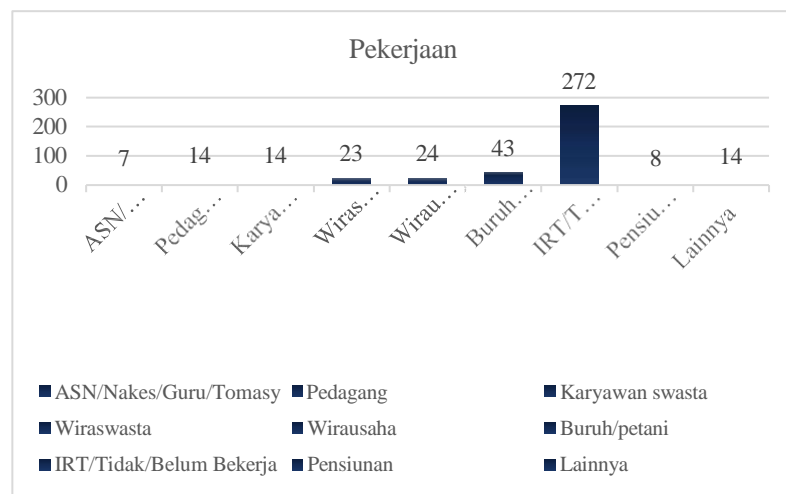
Responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu berjumlah 317 orang, dan responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 102 orang.

Grafik 38 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD Puskesmas Cihideung



Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan tingkat pendidikan SMA lebih banyak yaitu 172 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 112 orang, responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 112 orang, dan responden tingkat pendidikan S1 berjumlah 19 orang.

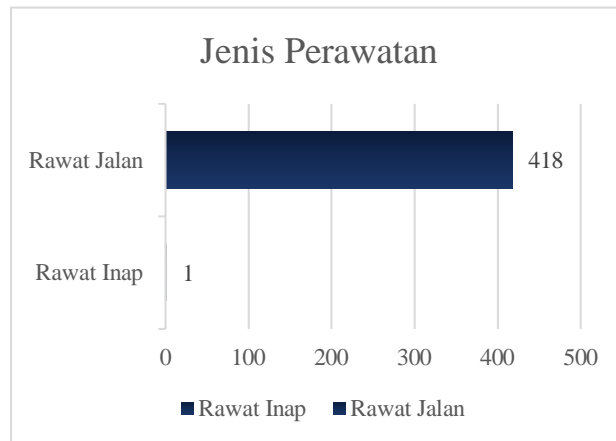
Grafik 39 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Puskesmas Cihideung



Grafik diatas menggambarkan bahwa jumlah responden dengan jenis pekerjaan didalamnya terdiri dari ibu rumah tangga jumlahnya lebih

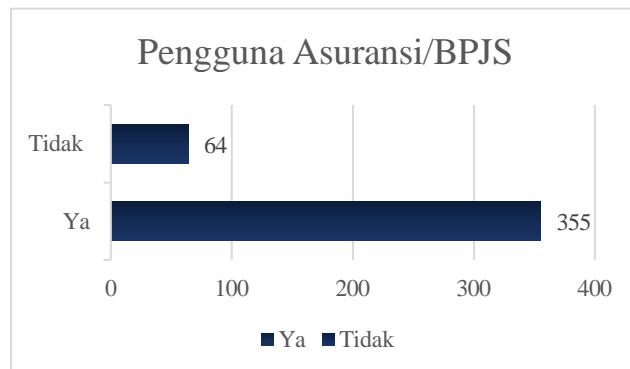
banyak yaitu 272 orang, responden dengan jenis pekerjaan karyawan swasta berjumlah 14 orang dan responden dengan jenis pekerjaan wirausaha berjumlah 24 orang.

Grafik 40 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan di UPTD Puskesmas Cihideung



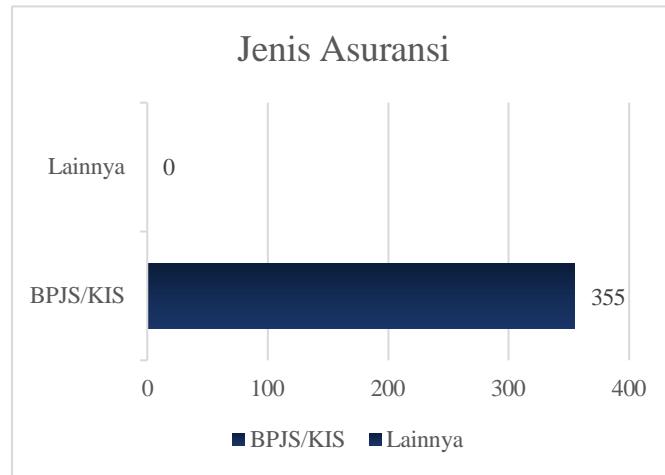
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa jenis perawatan terbanyak yaitu Rawat Jalan dengan jumlah 418 responden.

Grafik 41 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD Puskesmas Cihideung



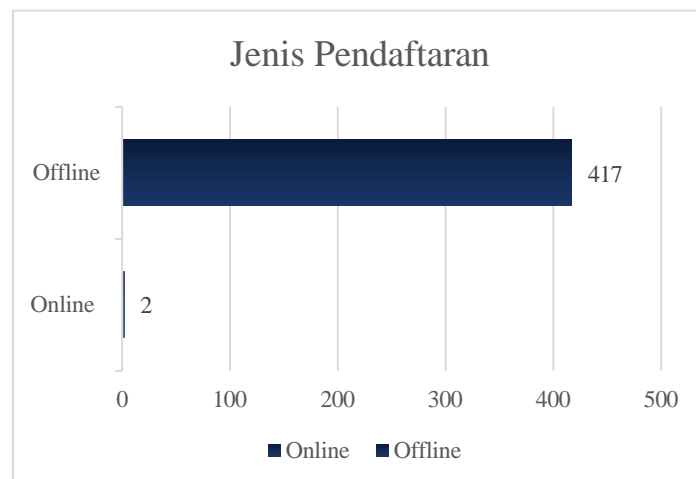
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa mayoritas responden menggunakan asuransi/BPJS yaitu sebanyak 355 responden.

Grafik 42 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD Puskesmas Cihideung



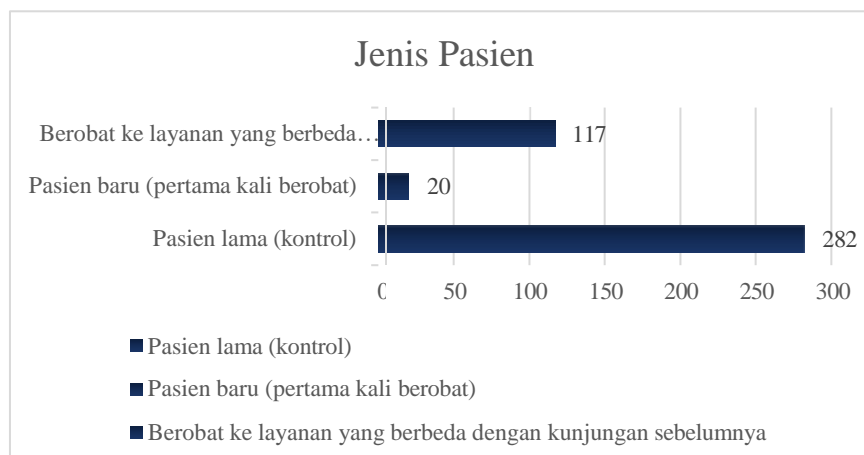
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa semua responden yang menggunakan asuransi dengan jenis asuransi BPJS yaitu sebanyak 355 responden.

Grafik 43 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD Puskesmas Cihideung



Grafik diatas menunjukkan bahwa hampir semua responden menggunakan jenis pendaftaran *offline* yaitu sebanyak 417 responden.

Grafik 44 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD Puskesmas Cihideung



Grafik diatas menunjukkan bahwa karakteristik pengguna layanan kesehatan di UPTD Puskesmas Cihideung Kota Tasikmalaya adalah responden dengan jenis pasien lama (kontrol) sebanyak 282 responden.

Berikut merupakan rata-rata lama waktu tunggu pelayanan di UPTD Puskesmas Cihideung.

Tabel 17 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan

	Minimum	Maximum	Mean
Waktu Tunggu (dalam menit)	0	132	19,28

Berikut adalah hasil kumulatif alasan waktu tunggu pelayanan

Tabel 18 Distribusi Frekuensi Alasan Waktu Tunggu di UPTD Puskesmas Cihideung

No.	Alasan Waktu Tunggu	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Penuh	1	50
2.	Nomor antrian diambil secara manual oleh petugas dan tidak sesuai dengan urutan pasien datang	1	50
Total		2	100

Berdasarkan tabel di atas, sebagian responden menyatakan pelayanan penuh (50).

2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Seluruh Layanan Kesehatan UPTD Puskesmas Cihideung

Tabel 19 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Cihideung Tahun 2024

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (catatan : persyaratan administrasi yang harus dilengkapi).	a. Tidak sesuai	0	0,00
		b. Kurang sesuai	0	0,00
		c. Sesuai	369	88,07
		d. Sangat sesuai	50	11,93
		Total	419	100
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	a. Tidak mudah	0	0,00
		b. Kurang mudah	3	0,72
		c. Mudah	283	67,54
		d. Sangat mudah	133	31,74
		Total	419	100
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (catatan :sesuai standar pelayanan).	a. Lambat/lama	1	0,24
		b. Kurang cepat	16	3,82
		c. Cepat	341	81,38
		d. Sangat cepat	61	14,56
		Total	419	100
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	a. Sangat mahal	0	0,00
		b. Cukup mahal	6	1,43
		c. Murah	90	21,48
		d. Gratis	323	77,09
		Total	419	100
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	a. Selalu tidak sesuai	0	0,00
		b. Cukup sesuai	11	2,63
		c. Sesuai	338	80,67
		d. Sangat sesuai	70	16,71
		Total	419	100
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	a. Tidak mampu	0	0,00
		b. Kurang mampu	1	0,24
		c. Mampu	322	76,85
		d. Sangat mampu	96	22,91
		Total	419	100
7.	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	a. Tidak sopan dan ramah	0	0,00
		b. Kurang sopan dan ramah	6	1,43
		c. Sopan dan ramah	280	66,83
		d. Sangat sopan dan ramah	133	31,74
		Total	419	100

	Total		419	100
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	0 10 369 40	0,00 2,39 88,07 9,55
	Total		419	100
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang sikap petugas dalam menangani keluhan, saran dan masukan	a. Tidak baik b. Cukup baik c. Baik d. Sangat baik	0 2 307 110	0,00 0,48 73,27 26,25
	Total		419	100

Berdasarkan kuesioner kepuasan di UPTD Puskesmas Cihideung Kota Tasikmalaya, sebagian besar responden memiliki penilaian yang baik tentang pelayanan yang diberikan. Misalnya terkait kompetensi petugas dalam pelayanan (76,85%) dan kesesuaian produk pelayanan (80,67%).

3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Cihideung.

Berikut adalah hasil kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Cihideung Tahun 2024.

Tabel 20 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Cihideung Kota Tasikmalaya

IKM Unit Pelayanan				**) 81,276	
Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,119	
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,310	
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3,103	
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,757	
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,141	
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,227	
		U7	Perilaku petugas pelayanan	3,303	
NRR tertimbang per unsur	= NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	3,072	
		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,258	
SKM UNIT PELAYANAN :	81,28				
Mutu Pelayanan :					
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00				
B (Baik)	: 76,61 - 88,30				
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60				
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99				

Berdasarkan tabel di atas, diketahui secara umum bahwa hasil survei menunjukkan skor 81,28. Itu artinya mutu pelayanan ada pada kategori Baik untuk seluruh layanan yang dilakukan survei. Unsur layanan yang dianggap masih kurang yaitu pada bagian sarana dan prasarana dengan memiliki skor rata-rata 3,072. Sedangkan unsur layanan yang memiliki rata-rata skor yang paling tinggi adalah biaya/tarif pelayanan yaitu 3,757.

Grafik 45 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021-2024
Puskesmas Cihideung



Berdasarkan grafik diatas, Hasil pengukuran IKM secara umum meningkat namun dengan rentang nilai antar periode yang juga meningkat. Peningkatan skor dan kategori layanan secara keseluruhan, dimana pada Tahun 2021 berada pada kategori baik dengan skor 79,50 dan menurun pada Tahun 2022 dengan skor 79,00 dan meningkat pada Tahun 2023 dengan skor 79,30 dan meningkat pada Tahun 2024 dengan skor 81,28.

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan, UPTD Puskesmas Cihideung perlu mempertimbangkan dan meningkatkan kembali hasil survei pada unsur-unsur yang nilainya paling rendah, yaitu:

1. Waktu pelayanan
2. Sarana dan prasarana

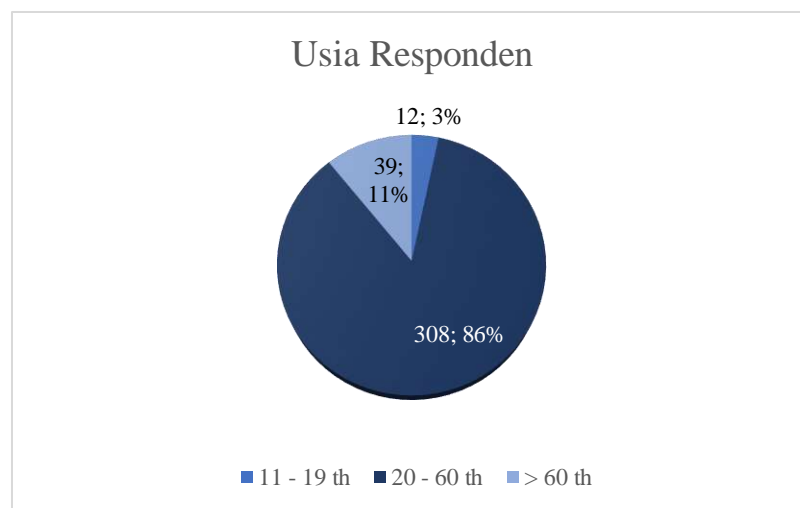
Selain itu, UPTD Puskesmas Cihideung juga harus memperhatikan dan menindaklanjuti keluhan dan saran dari pengguna layanan, yaitu:

1. Mempercepat waktu pelayanan sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama
2. Terdapat petugas yang tidak menerapkan 5S, Maka dari itu, pasien berharap supaya dapat menjaga sikap dan menerapkan 5S.
3. Penambahan tempat parkir

F. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Cilembang

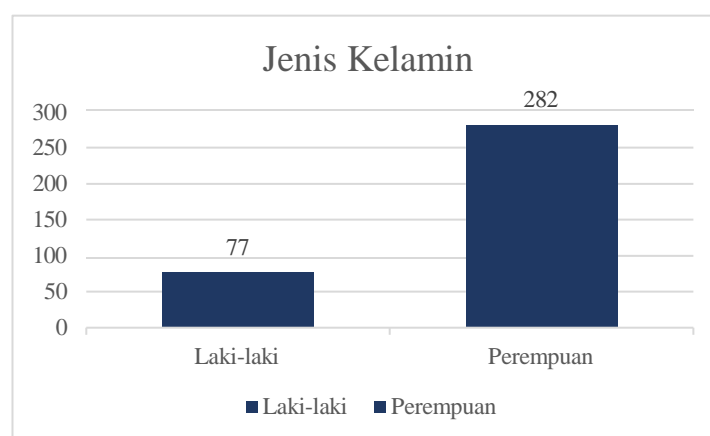
1. Karakteristik Responden

Diagram 6 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia Responden di UPTD Puskesmas Cilembang



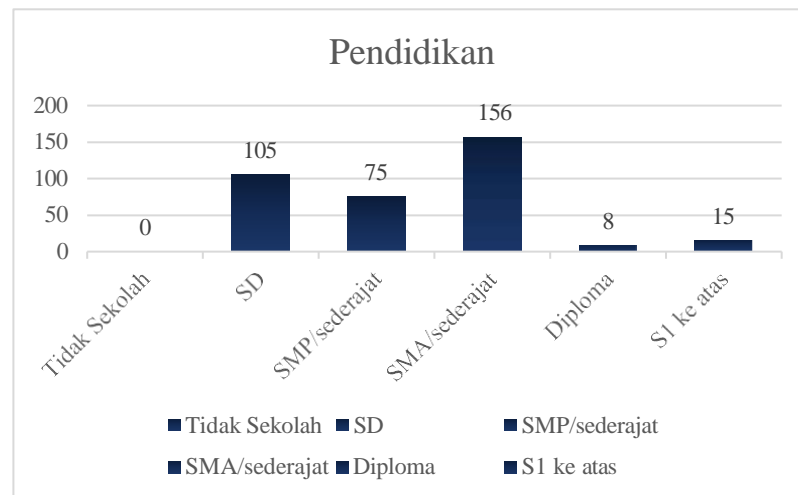
Jumlah responden di UPTD Puskesmas Cilembang adalah 359 orang. Responden dengan usia responden terbanyak yaitu berusia 20-60 tahun 86% atau berjumlah 308 orang, responden dengan usia >60 tahun sebanyak 39 orang atau 11%.

Grafik 46 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Cilembang



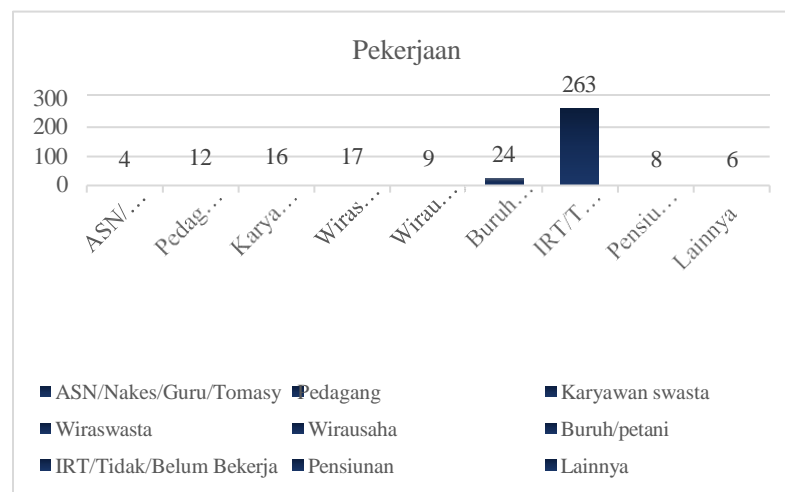
Responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu berjumlah 282 orang, dan responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 77 orang.

Grafik 47 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD Puskesmas Cilembang



Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan tingkat pendidikan SMA lebih banyak yaitu 156 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 75 orang, responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 105 orang, dan responden tingkat pendidikan S1 berjumlah 15 orang.

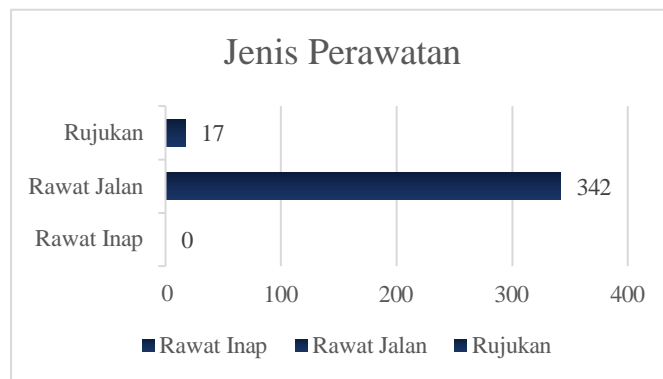
Grafik 48 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Puskesmas Cilembang



Grafik diatas menggambarkan bahwa jumlah responden dengan jenis pekerjaan didalamnya terdiri dari ibu rumah tangga jumlahnya lebih banyak yaitu 263 orang, responden dengan jenis pekerjaan karyawan swasta

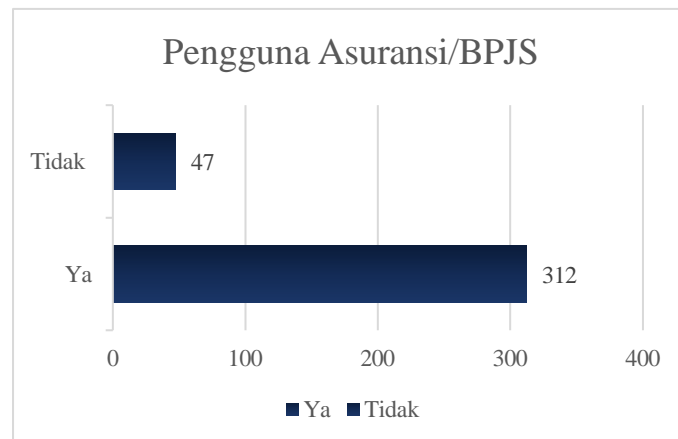
berjumlah 16 orang dan responden dengan jenis pekerjaan wirausaha berjumlah 9 orang.

Grafik 49 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan di UPTD Puskesmas Cilembang



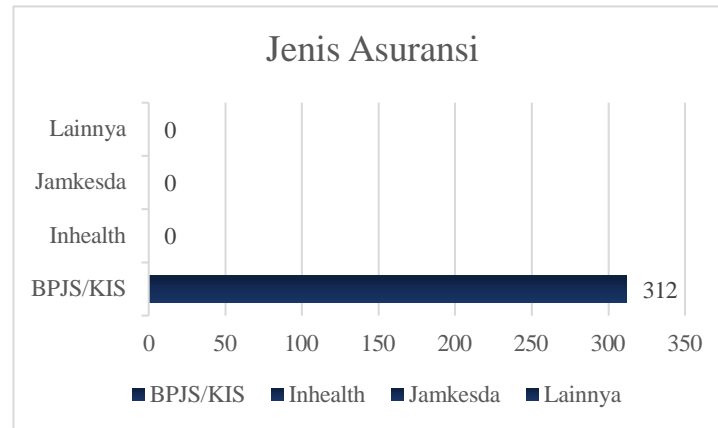
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa jenis perawatan terbanyak yaitu Rawat Jalan dengan jumlah 342 responden.

Grafik 50 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD Puskesmas Cilembang



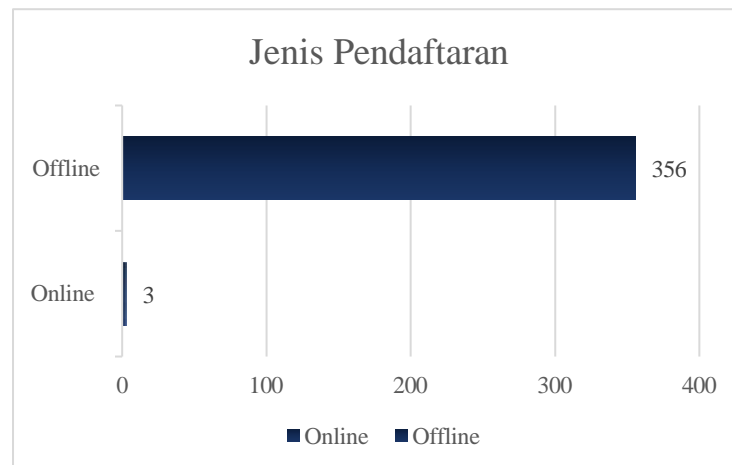
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa mayoritas responden menggunakan asuransi/BPJS yaitu sebanyak 312 responden.

Grafik 51 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD Puskesmas Cilembang



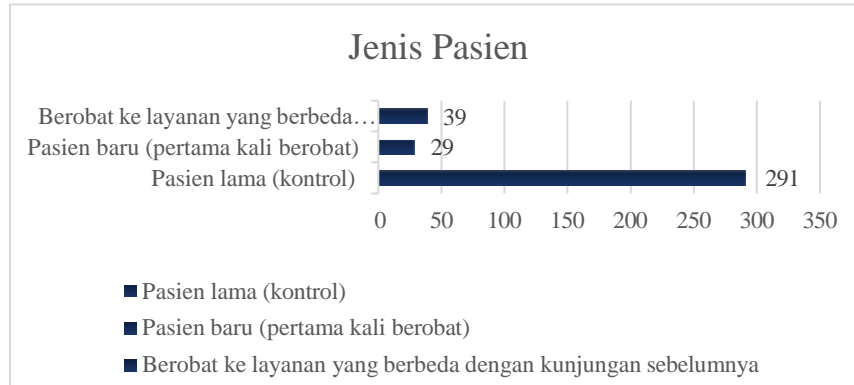
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa semua responden yang menggunakan asuransi dengan jenis asuransi BPJS yaitu sebanyak 312 responden.

Grafik 52 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD Puskesmas Cilembang



Grafik diatas menunjukkan bahwa hampir semua responden menggunakan jenis pendaftaran *offline* yaitu sebanyak 356 responden.

Grafik 53 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD Puskesmas Cilembang



Grafik diatas menunjukkan bahwa karakteristik pengguna layanan kesehatan di UPTD Puskesmas Cihideung Kota Tasikmalaya adalah responden dengan jenis pasien lama (kontrol) sebanyak 291 responden.

Berikut merupakan rata-rata lama waktu tunggu pelayanan di UPTD Puskesmas Cilembang

Tabel 21 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan

	Minimum	Maximum	Mean
Waktu Tunggu (dalam menit)	0	90	24,38

Berikut adalah hasil kumulatif alasan waktu tunggu pelayanan

Tabel 22 Distribusi Frekuensi Alasan Waktu Tunggu di UPTD Puskesmas Cilembang

No.	Alasan Waktu Tunggu	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Menunggu hasil pemeriksaan (lab)	3	50,0
2.	Lama antri masuk ruangan	1	16,6
3.	Yang lain	2	33,4
Total		6	100

Berdasarkan tabel di atas, sebagian responden menunggu hasil pemeriksaan (50).

2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Seluruh Layanan Kesehatan UPTD Puskesmas Cilembang

Tabel 23 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Cilembang Tahun 2024

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian	a. Tidak sesuai	0	0,00
		b. Kurang sesuai	1	0,28

	persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (catatan : persyaratan administrasi yang harus dilengkapi).	c. Sesuai	210	58,50
		d. Sangat sesuai	148	41,23
	Total		359	100
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	a. Tidak mudah	0	0,00
		b. Kurang mudah	1	0,28
		c. Mudah	194	54,04
		d. Sangat mudah	164	45,68
	Total		359	100
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (catatan :sesuai standar pelayanan).	a. Lambat/lama	0	0,00
		b. Kurang cepat	34	9,47
		c. Cepat	259	72,14
		d. Sangat cepat	66	18,38
	Total		359	100
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	a. Sangat mahal	0	0,00
		b. Cukup mahal	0	0,00
		c. Murah	48	13,37
		d. Gratis	311	86,63
	Total		359	100
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	a. Selalu tidak sesuai	0	0,00
		b. Cukup sesuai	9	2,51
		c. Sesuai	234	65,18
		d. Sangat sesuai	116	32,31
	Total		359	100
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	a. Tidak mampu	0	0,00
		b. Kurang mampu	3	0,84
		c. Mampu	263	73,26
		d. Sangat mampu	93	25,91
	Total		359	100
7.	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	a. Tidak sopan dan ramah	0	0,00
		b. Kurang sopan dan ramah	3	0,84
		c. Sopan dan ramah	182	50,70
		d. Sangat sopan dan ramah	174	48,47
	Total		359	100
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	a. Buruk	0	0,00
		b. Cukup	10	2,79
		c. Baik	296	82,45
		d. Sangat baik	53	14,76
	Total		359	100
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang sikap petugas dalam menangani keluhan, saran dan masukan	a. Tidak baik	0	0,00
		b. Cukup baik	8	2,23
		c. Baik	218	60,72
		d. Sangat baik	133	37,05
	Total		359	100

Berdasarkan kuesioner kepuasan di UPTD Puskesmas Cilembang Kota Tasikmalaya, sebagian besar responden memiliki penilaian yang baik tentang pelayanan yang diberikan. Misalnya terkait sikap petugas dalam menangani keluhan, saran dan masukan (60,72%) dan kesesuaian produk pelayanan (65,18%).

3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Cilembang.

Berikut adalah hasil kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Cilembang Tahun 2024.

Tabel 24 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Cilembang Kota Tasikmalaya

IKM Unit Pelayanan					84,116
Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,409	
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,454	
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3,089	
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,866	
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,298	
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,251	
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,476	
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	3,120	
per unsur		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,348	
SKM UNIT PELAYANAN :		84,12			
Mutu Pelayanan :					
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00				
B (Baik)	: 76,61 - 88,30				
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60				
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99				

Berdasarkan tabel 24, diketahui secara umum bahwa hasil survei menunjukkan skor 84,12. Itu artinya mutu pelayanan ada pada kategori Baik untuk seluruh layanan yang dilakukan survei. Unsur layanan yang dianggap masih kurang yaitu pada bagian waktu pelayanan dengan memiliki skor rata-rata 3,089. Sedangkan unsur layanan yang memiliki rata-rata skor yang paling tinggi adalah biaya/tarif pelayanan yaitu 3,866.

Grafik 54 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021-2024
Puskesmas Cilembang



Berdasarkan grafik diatas, Hasil pengukuran IKM secara umum meningkat. Peningkatan skor dan kategori layanan secara keseluruhan, maneningkat, pada Tahun 2021 berada pada kategori baik dengan skor 78,74 dan menurun dengan skor 78,03 pada Tahun 2022 namun masih dalam kategori baik dan meningkat pada Tahun 2023 dengan skor 79,42 dan terjadi peningkatan pada Tahun 2024 dengan skor 84,12.

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan, UPTD Puskesmas Cilembang perlu mempertimbangkan dan meningkatkan kembali hasil survei pada unsur-unsur yang nilainya paling rendah, yaitu:

1. Waktu pelayanan
2. Sarana dan prasarana

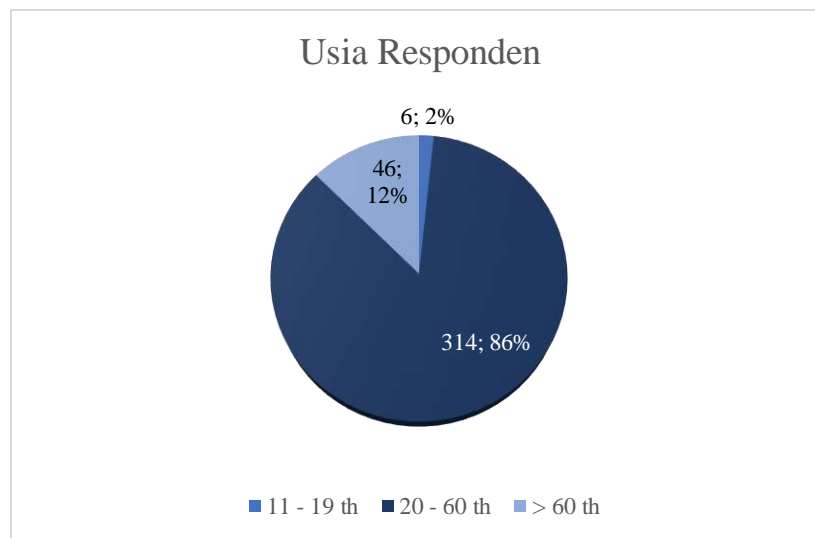
Selain itu, UPTD Puskesmas Cilembang juga harus memperhatikan dan menindaklanjuti keluhan dan saran dari pengguna layanan, yaitu:

1. Mempercepat waktu pelayanan sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama
2. Mempercepat proses pemberian obat
3. Terdapat petugas yang kurang ramah, Maka dari itu, pasien berharap supaya dapat menjaga sikap dan menerapkan 5S.
4. Penambahan sarana bermain anak
5. Terdapat pasien yang menyatakan bahwa tangga di farmasi tidak cocok untuk lansia

G. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Cipedes

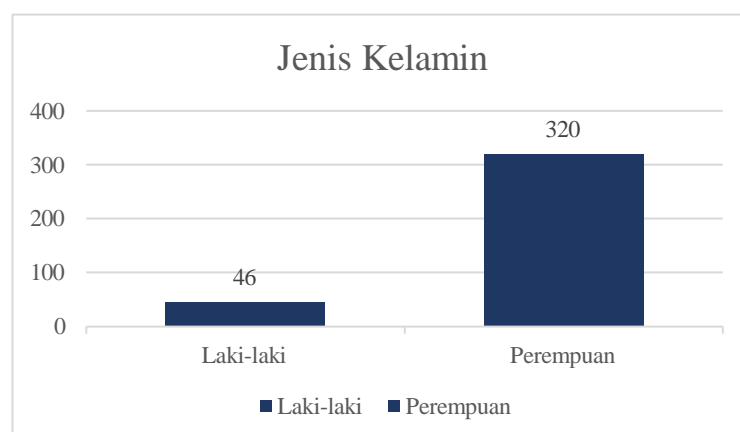
1. Karakteristik Responden

Diagram 7 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia Responden di UPTD Puskesmas Cipedes



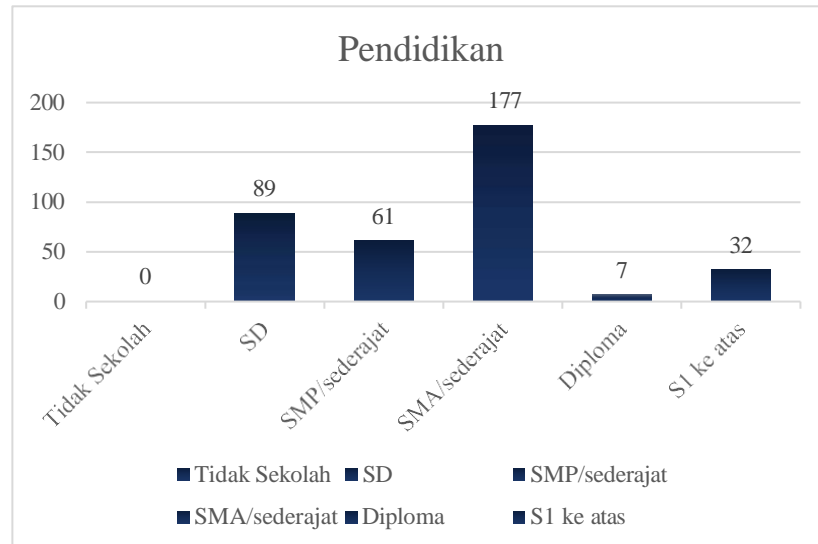
Jumlah responden di UPTD Puskesmas Cipedes adalah 366 orang. Responden dengan usia responden terbanyak yaitu berusia 20-60 tahun 86% atau berjumlah 314 orang, responden dengan usia >60 tahun sebanyak 46 orang atau 12%.

Grafik 55 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Cipedes



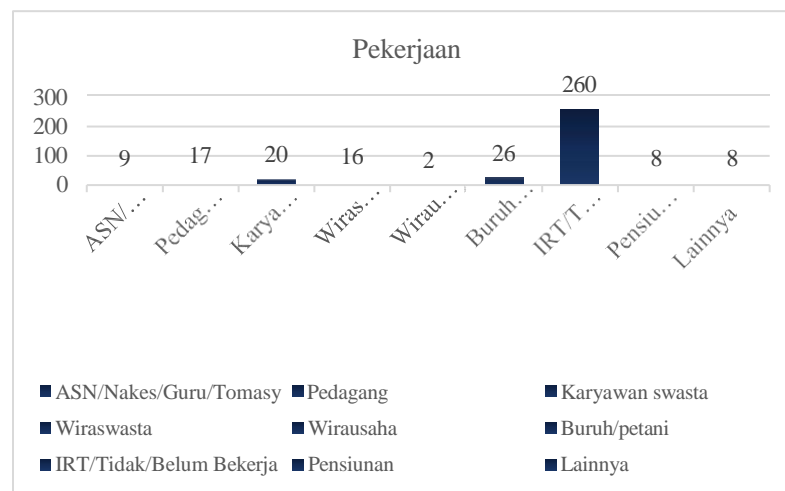
Responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu berjumlah 320 orang, dan responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 46 orang.

Grafik 56 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD Puskesmas Cipedes



Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan tingkat pendidikan SMA lebih banyak yaitu 177 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 61 orang, responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 89 orang, dan responden tingkat pendidikan S1 berjumlah 32 orang.

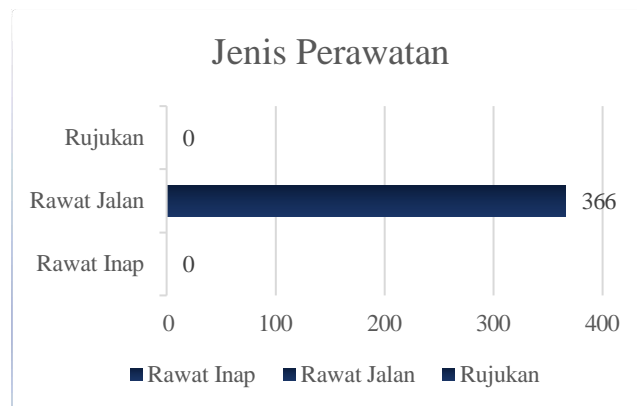
Grafik 57 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Puskesmas Cipedes



Grafik diatas menggambarkan bahwa jumlah responden dengan jenis pekerjaan didalamnya terdiri dari ibu rumah tangga

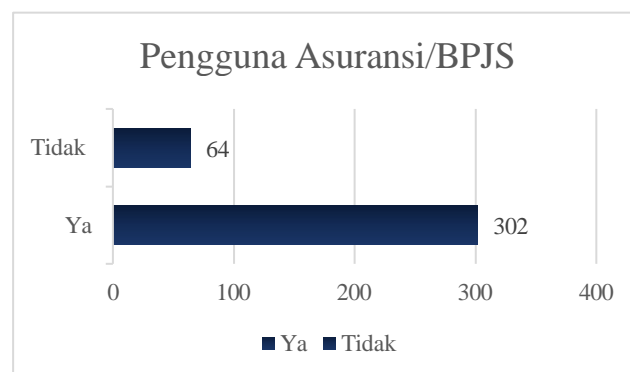
jumlahnya lebih banyak yaitu 260 orang, responden dengan jenis pekerjaan karyawan swasta berjumlah 20 orang dan responden dengan jenis pekerjaan wirausaha berjumlah 2 orang.

Grafik 58 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan di UPTD Puskesmas Cipedes



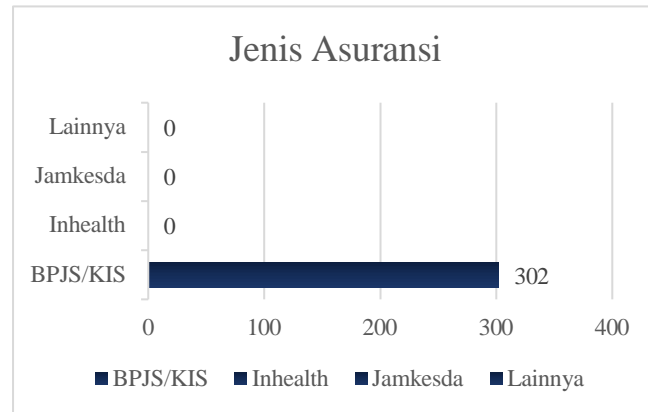
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa jenis perawatan terbanyak yaitu Rawat Jalan dengan jumlah 366 responden.

Grafik 59 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD Puskesmas Cipedes



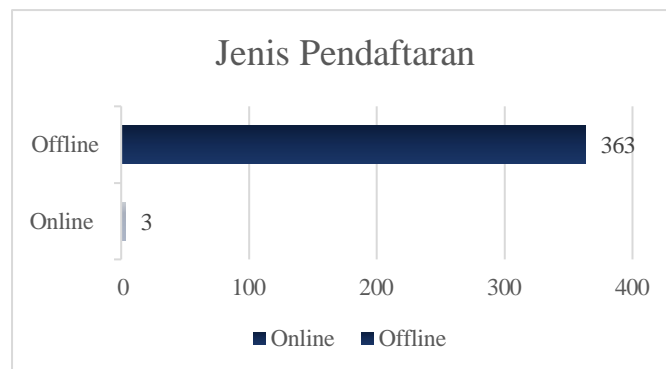
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa mayoritas responden menggunakan asuransi/BPJS yaitu sebanyak 302 responden.

Grafik 60 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD Puskesmas Cipedes



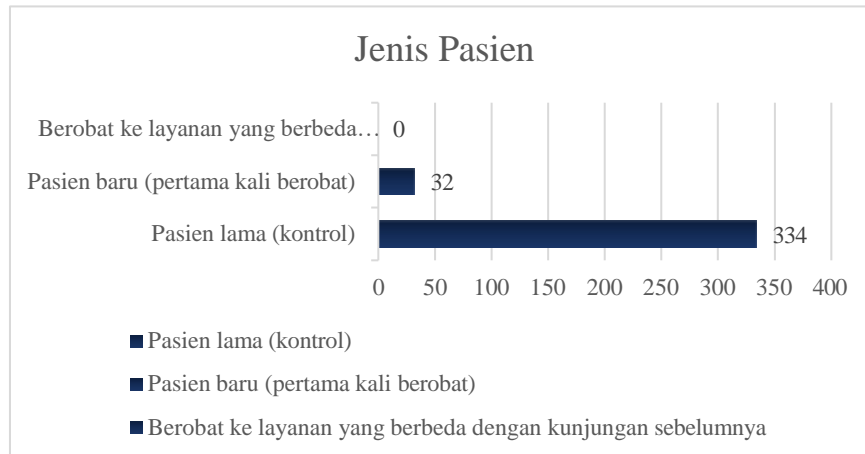
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa semua responden yang menggunakan asuransi dengan jenis asuransi BPJS yaitu sebanyak 302 responden.

Grafik 61 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD Puskesmas Cipedes



Grafik diatas menunjukkan bahwa hampir semua responden menggunakan jenis pendaftaran *offline* yaitu sebanyak 363 responden.

Grafik 62 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD Puskesmas Cipedes



Grafik diatas menunjukkan bahwa karakteristik pengguna layanan kesehatan di UPTD Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya adalah responden dengan jenis pasien lama (kontrol) sebanyak 334 responden.

Berikut merupakan rata-rata lama waktu tunggu pelayanan di UPTD Puskesmas Cipedes.

Tabel 25 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan

	Minimum	Maximum	Mean
Waktu Tunggu (dalam menit)	0	150	24,66

Berikut adalah hasil kumulatif alasan waktu tunggu pelayanan

Tabel 26 Distribusi Frekuensi Alasan Waktu Tunggu di UPTD Puskesmas Cipedes

No.	Alasan Waktu Tunggu	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Mengantri	6	100
	Total	6	100

Berdasarkan tabel di atas, sebagian responden menyatakan alasan waktu tunggu di UPTD Puskesmas Cipedes yaitu mengantri.

2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Seluruh Layanan Kesehatan UPTD Puskesmas Cipedes

Tabel 27 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Cipedes Tahun 2024

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian	a. Tidak sesuai	0	0,0
		b. Kurang sesuai	0	0,0
		c. Sesuai	298	81,4

	persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (catatan : persyaratan administrasi yang harus dilengkapi).	d. Sangat sesuai	68	18,6
	Total		366	100
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	e. Tidak mudah f. Kurang mudah g. Mudah h. Sangat mudah	0 0 258 108	0,0 0,0 70,5 29,5
	Total		366	100
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (catatan :sesuai standar pelayanan).	a. Lambat/lama b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	2 36 299 29	0,5 9,8 81,7 7,9
	Total		366	100
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	0 1 65 300	0 0,3 17,8 82,0
	Total		366	100
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	a. Selalu tidak sesuai b. Cukup sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	0 6 290 70	0 1,6 79,2 19,1
	Total		366	100
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	0 0 293 73	0,0 0,0 80,1 19,9
	Total		366	100
7.	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	0 3 290 73	0,0 0,8 79,2 19,9
	Total		366	100
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	0 21 200 45	0,0 5,7 82,0 12,3
	Total		366	100
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang sikap petugas dalam menangani keluhan, saran dan masukan	a. Tidak baik b. Cukup baik c. Baik d. Sangat baik	0 0 269 97	0,0 0,0 73,5 26,5
	Total		366	100

Berdasarkan kuesioner kepuasan di UPTD Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya, sebagian besar responden memiliki penilaian yang baik tentang pelayanan yang diberikan. Misalnya terkait kewajaran biaya/tarif pelayanan (82,0%) dan kualitas sarana dan prasarana (82,0%).

3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Cipedes

Berikut adalah hasil kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Cipedes Tahun 2024.

Tabel 28 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya

IKM Unit Pelayanan					**) 80,930
Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,186	
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,295	
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	2,970	
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,817	
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,175	
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,199	
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,191	
NRR tertimbang per unsur	= NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	3,066	
		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,265	
SKM UNIT PELAYANAN :		80,93			
Mutu Pelayanan :					
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00				
B (Baik)	: 76,61 - 88,30				
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60				
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99				

Secara keseluruhan, Indeks Kepuasan Masyarakat yang dicapai oleh UPTD Puskesmas Cipedes adalah 80,93. Mutu pelayanannya termasuk dalam kategori B dengan kinerja pelayanan yang baik. Aspek dari unsur pelayanan yang memiliki nilai rerata paling rendah adalah waktu pelayanan dengan skor 2,970. Aspek lain yang memiliki nilai skor rerata rendah adalah sarana dan prasarana. Sedangkan unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah biaya/tarif pelayanan.

Grafik 63 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021-2024 Puskesmas Cipedes



Berdasarkan grafik diatas, Hasil pengukuran IKM secara umum menurun dan dengan rentang nilai antar periode yang juga menurun. Penurunan skor dan kategori layanan secara keseluruhan, dimana pada Tahun 2021 berada pada kategori baik dengan skor 81,38 dan meningkat dengan skor 83,91 pada Tahun 2022 dan menurun pada Tahun 2023 dengan skor 82,18 dan terjadi menurun pada Tahun 2024 dengan skor 80,93 namun masih dalam kategori baik.

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan, UPTD Puskesmas Cipedes perlu mempertimbangkan dan meningkatkan kembali hasil survei pada unsur-unsur yang nilainya paling rendah, yaitu:

1. Waktu pelayanan
2. Sarana dan prasarana

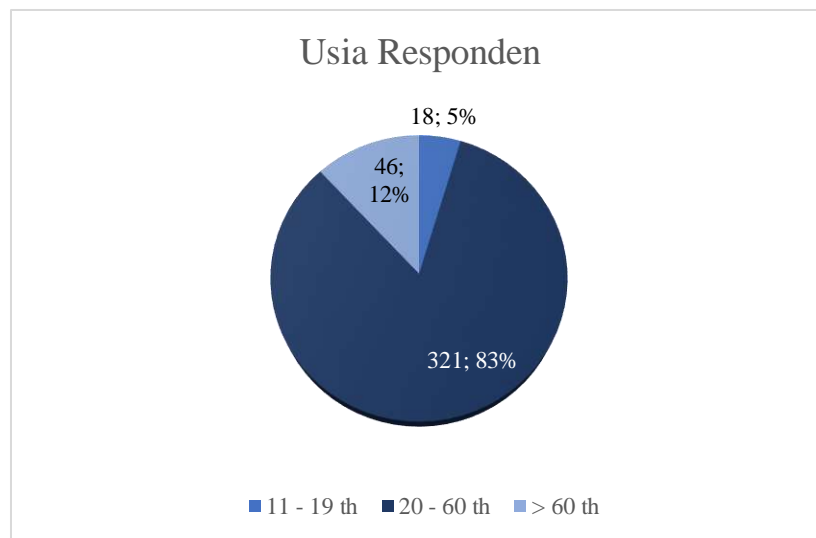
Selain itu, UPTD Puskesmas Cipedes juga harus memperhatikan dan menindaklanjuti keluhan dan saran dari pengguna layanan, yaitu:

1. Mempercepat waktu pelayanan sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama
2. Penambahan kursi ruang tunggu
3. Terdapat pasien yang menyatakan bahwa alat lab rusak, maka dari itu perlu adanya upaya perbaikan atau mengganti alat tersebut.
4. Terdapat petugas yang kurang ramah, Maka dari itu, pasien berharap supaya dapat menjaga sikap dan menerapkan 5S.
5. Penambahan sarana bermain anak/ruang ramah anak

H. Hasil Indek Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Indihiang

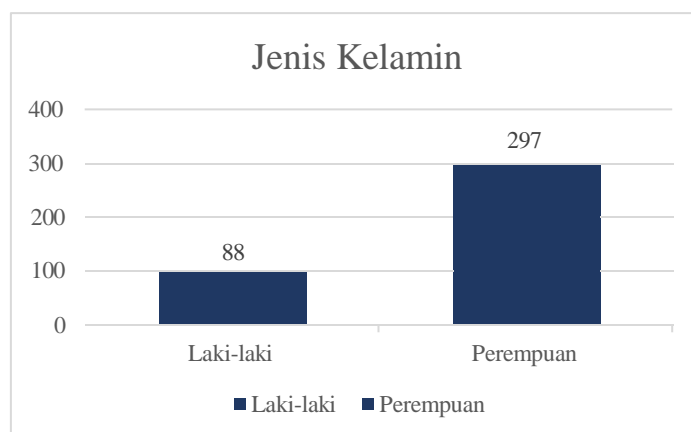
1. Karakteristik Responden

Diagram 8 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia Responden di UPTD Puskesmas Indihiang



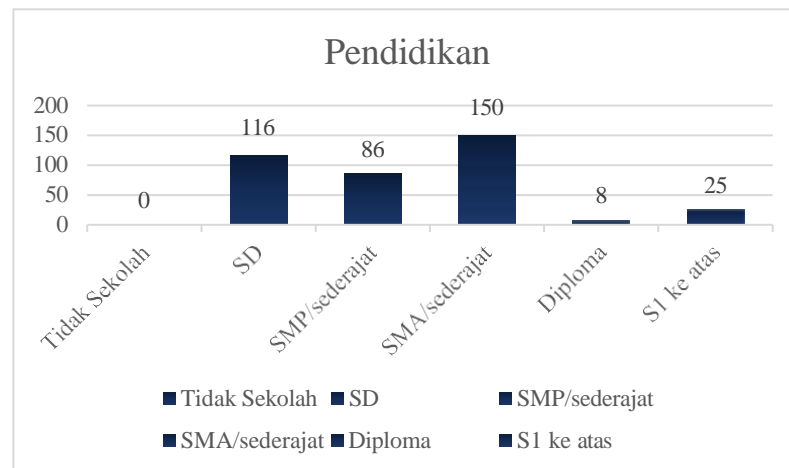
Jumlah responden di UPTD Puskesmas Indihiang adalah 385 orang. Responden dengan usia responden terbanyak yaitu berusia 20-60 tahun 83% atau berjumlah 321 orang, responden dengan usia >60 tahun sebanyak 46 orang atau 12%.

Grafik 64 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Indihiang



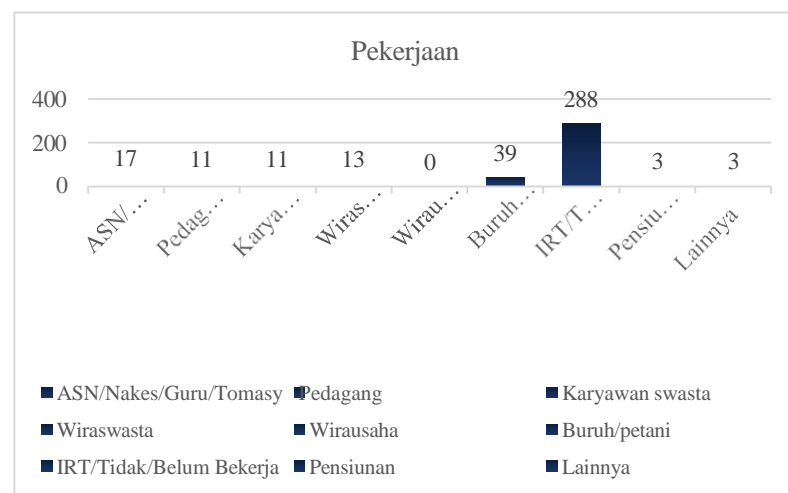
Responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu berjumlah 297 orang, dan responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 88 orang.

Grafik 65 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD Puskesmas Indihiang



Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan tingkat pendidikan SMA lebih banyak yaitu 150 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 86 orang, responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 116 orang, dan responden tingkat pendidikan S1 berjumlah 25 orang.

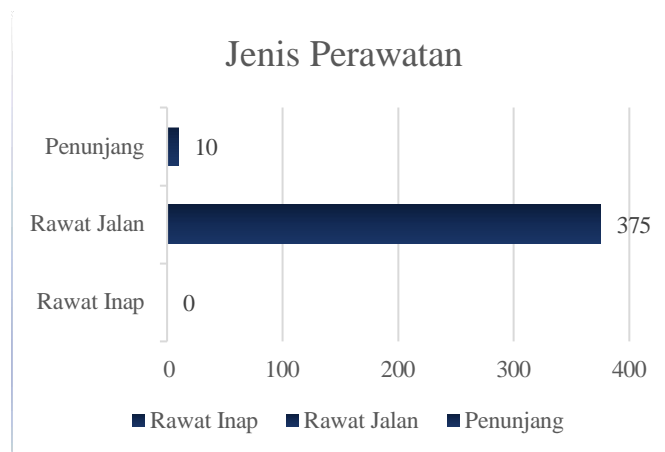
Grafik 66 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Puskesmas Indihiang



Grafik diatas menggambarkan bahwa jumlah responden dengan jenis pekerjaan didalamnya terdiri dari ibu rumah tangga jumlahnya lebih banyak yaitu 288 orang, responden dengan jenis pekerjaan karyawan swasta

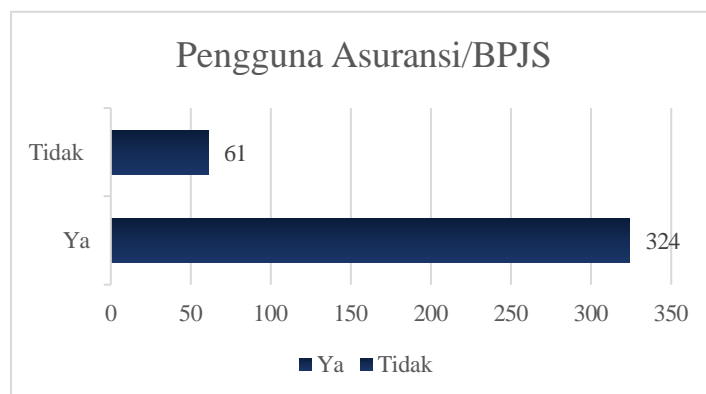
berjumlah 11 orang dan responden dengan jenis pekerjaan wiraswasta berjumlah 13 orang.

Grafik 67 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan di UPTD Puskesmas Indihiang



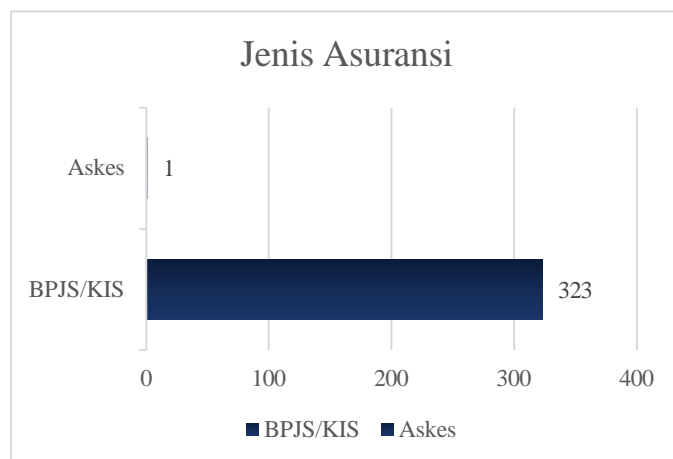
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa jenis perawatan terbanyak yaitu Rawat Jalan dengan jumlah 375 responden.

Grafik 68 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD Puskesmas Indihiang



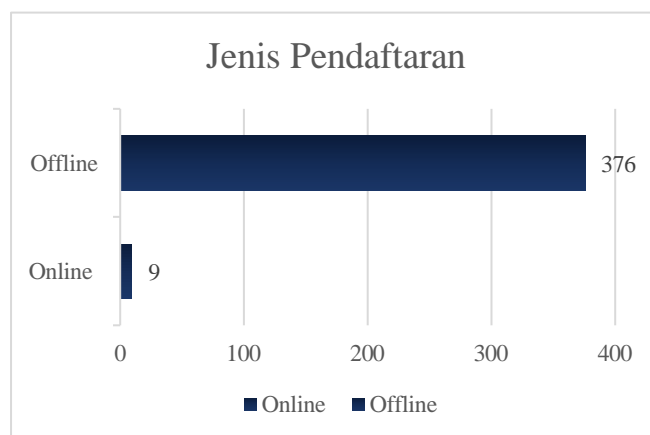
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa mayoritas responden menggunakan asuransi/BPJS yaitu sebanyak 324 responden.

Grafik 69 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD Puskesmas Indihiang



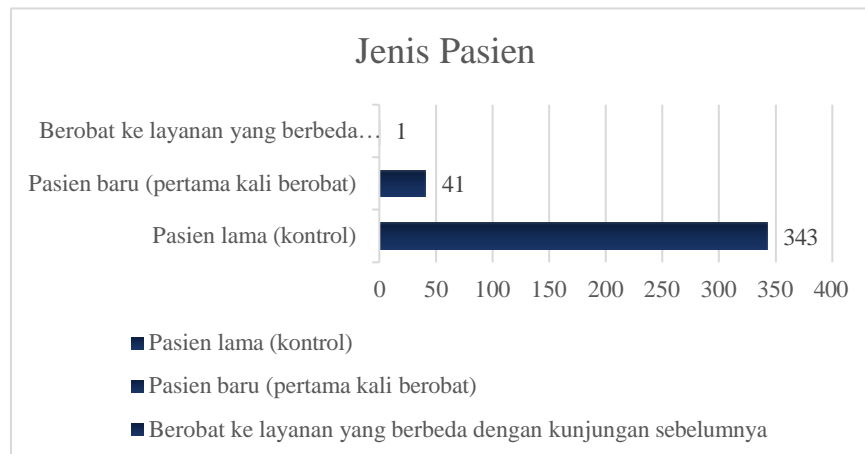
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa semua responden yang menggunakan asuransi dengan jenis asuransi BPJS yaitu sebanyak 323 responden.

Grafik 70 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD Puskesmas Indihiang



Grafik diatas menunjukkan bahwa hampir semua responden menggunakan jenis pendaftaran *offline* yaitu sebanyak 376 responden.

Grafik 71 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD Puskesmas Indihiang



Grafik diatas menunjukkan bahwa karakteristik pengguna layanan kesehatan di UPTD Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya adalah responden dengan jenis pasien lama (kontrol) sebanyak 343 responden.

Berikut merupakan rata-rata lama waktu tunggu pelayanan di UPTD Puskesmas Indihiang

Tabel 29 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan

	Minimum	Maximum	Mean
Waktu Tunggu (dalam menit)	1	80	18,78

2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Seluruh Layanan Kesehatan UPTD Puskesmas Indihiang

Tabel 30 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Indihiang Tahun 2024

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (catatan : persyaratan administrasi yang harus dilengkapi).	a. Tidak sesuai	0	0,00
		b. Kurang sesuai	0	0,00
		c. Sesuai	369	95,84
		d. Sangat sesuai	16	4,16
Total			385	100
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	a. Tidak mudah	0	0,00
		b. Kurang mudah	1	0,26
		c. Mudah	356	92,47
		d. Sangat mudah	28	7,27
Total			385	100

3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (catatan :sesuai standar pelayanan).	a. Lambat/lama	0	0,00
		b. Kurang cepat	27	7,01
		c. Cepat	351	91,17
		d. Sangat cepat	7	1,82
		Total	385	100
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	a. Sangat mahal	0	0,00
		b. Cukup mahal	1	0,26
		c. Murah	54	14,03
		d. Gratis	330	85,71
		Total	385	100
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	a. Selalu tidak sesuai	0	0,00
		b. Cukup sesuai	9	2,34
		c. Sesuai	352	91,43
		d. Sangat sesuai	24	6,23
		Total	385	100
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	a. Tidak mampu	0	0,00
		b. Kurang mampu	0	0,00
		c. Mampu	342	88,83
		d. Sangat mampu	43	11,17
		Total	385	100
7.	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	a. Tidak sopan dan ramah	0	0,00
		b. Kurang sopan dan ramah	2	0,52
		c. Sopan dan ramah	349	90,65
		d. Sangat sopan dan ramah	34	8,83
		Total	385	100
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	a. Buruk	0	0,00
		b. Cukup	7	1,82
		c. Baik	350	90,91
		d. Sangat baik	28	7,27
		Total	385	100
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang sikap petugas dalam menangani keluhan, saran dan masukan	a. Tidak baik	0	0,00
		b. Cukup baik	1	0,26
		c. Baik	321	83,38
		d. Sangat baik	63	16,36
		Total	385	100

Berdasarkan kuesioner kepuasan di UPTD Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya, sebagian besar responden memiliki penilaian yang baik tentang pelayanan yang diberikan. Misalnya terkait kewajaran biaya/tarif pelayanan (85,71%) dan kesesuaian produk pelayanan (91,43%).

3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Indihiang

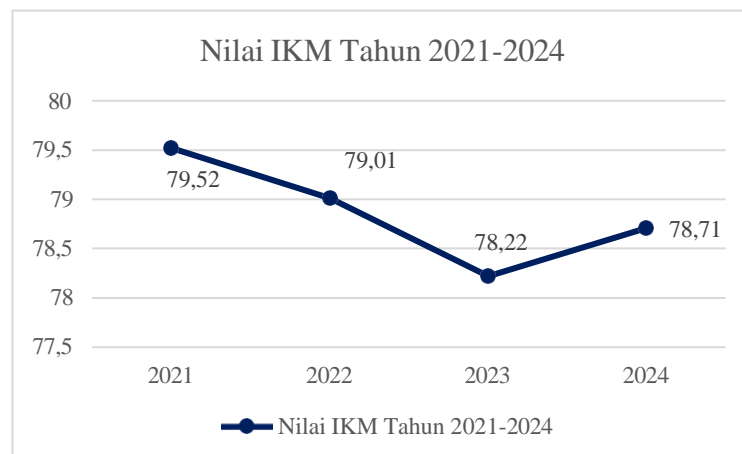
Berikut adalah hasil kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Indihiang Tahun 2024.

Tabel 31 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya

IKM Unit Pelayanan					**) 78,709
Keterangan :			No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U9	=	Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,042
- NRR	=	Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,070
- IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	2,948
- *)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,855
- **)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,039
NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,112
NRR tertimbang per unsur	=	NRR per unsur x 0,111	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,083
			U8	Sarana dan prasarana	3,055
			U9	Penanganan pengaduan layanan	3,161
SKM UNIT PELAYANAN : 78,71					
Mutu Pelayanan :					
A (Sangat Baik)	:	88,31 - 100,00			
B (Baik)	:	76,61 - 88,30			
C (Kurang Baik)	:	65,00 - 76,60			
D (Tidak Baik)	:	25,00 - 64,99			

Secara keseluruhan, Indeks Kepuasan Masyarakat yang dicapai oleh UPTD Puskesmas Indihiang adalah 78,71. Aspek dari unsur pelayanan yang memiliki nilai rerata paling rendah adalah waktu pelayanan dengan skor 2,948. Aspek lain yang memiliki nilai skor rerata rendah adalah sarana dan prasarana. Sedangkan unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah biaya/tarif pelayanan.

Grafik 72 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021-2024 Puskesmas Indihiang



Berdasarkan grafik diatas, Hasil pengukuran IKM secara umum meningkat. Peningkatan skor dan kategori layanan secara keseluruhan,

dimana pada Tahun 2021 berada pada kategori baik dengan skor 79,52 dan menurun pada Tahun 2022 dengan skor 79,01 dan menurun pada Tahun 2023 dengan skor 78,22 namun masih dalam kategori baik dan terjadi meningkat dengan skor 78,71 pada Tahun 2024.

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan, UPTD Puskesmas Indihiang perlu mempertimbangkan dan meningkatkan kembali hasil survei pada unsur-unsur yang nilainya paling rendah, yaitu:

1. Waktu pelayanan
2. Prosedur pelayanan
3. Perilaku petugas layanan
4. Sarana dan prasarana

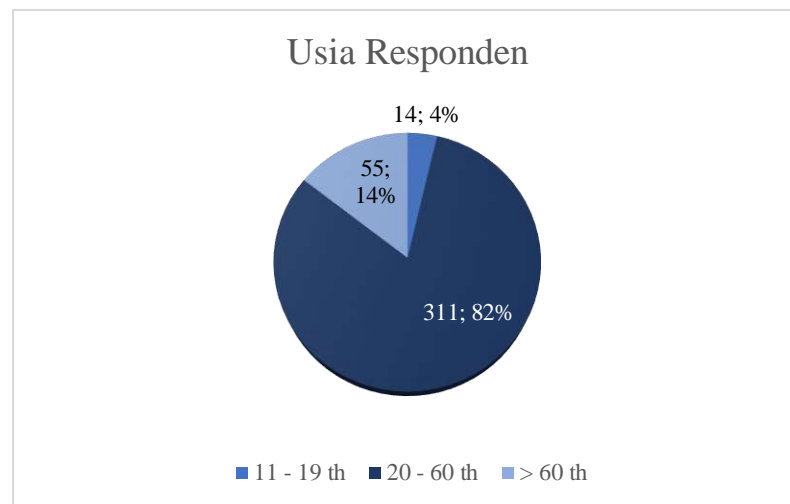
Selain itu, UPTD Puskesmas Indihiang juga harus memperhatikan dan menindaklanjuti keluhan dan saran dari pengguna layanan, yaitu:

1. Mempercepat waktu pelayanan sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama, terutama untuk ibu hamil
2. Penambahan kursi ruang tunggu
3. Kebersihan dapat lebih ditingkatkan lagi
4. Terdapat petugas yang kurang ramah, Maka dari itu, pasien berharap supaya dapat menjaga sikap dan menerapkan 5S.
5. Terdapat pasien yang menyatakan bahwa kurangnya fasilitas di poli gigi, maka dari itu, perlu adanya penambahan fasilitas tersebut.
6. Pemeriksaan dengan dokter kurang diberi penjelasan, terdapat pasien yang menyatakan bahwa dokter tidak memberikan layanan hanya langsung memberikan obat.

I. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Kahuripan

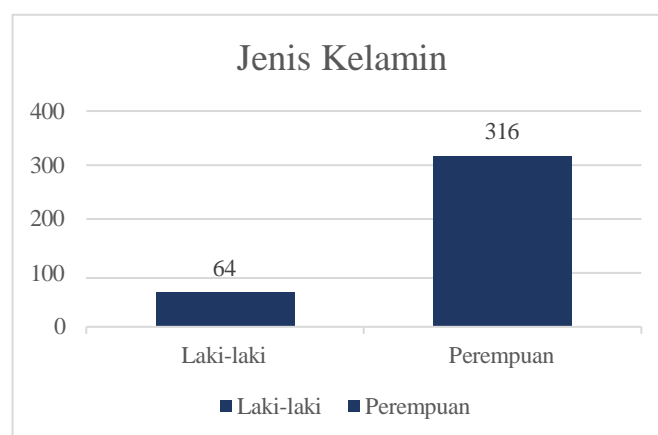
1. Karakteristik Responden

Diagram 9 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia Responden di UPTD Puskesmas Kahuripan



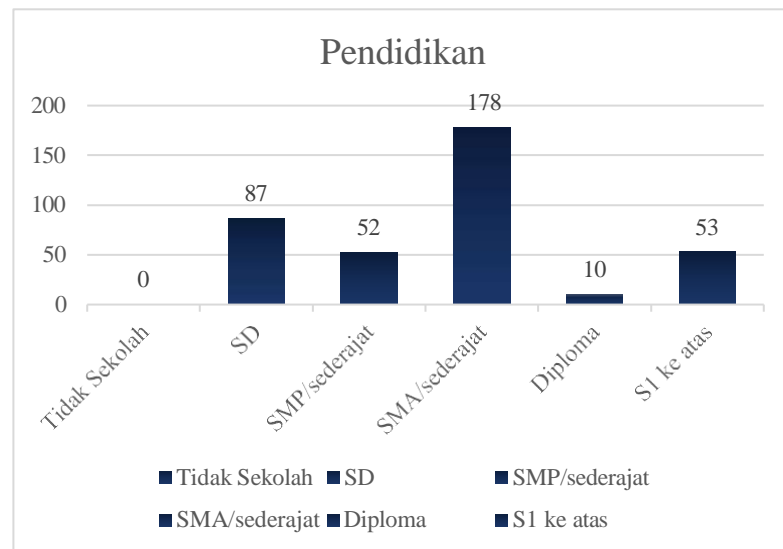
Jumlah responden di UPTD Puskesmas Kahuripan adalah 380 orang. Responden dengan usia responden terbanyak yaitu berusia 20-60 tahun 82% atau berjumlah 311 orang, responden dengan usia >60 tahun sebanyak 55 orang atau 14%.

Grafik 73 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Kahuripan



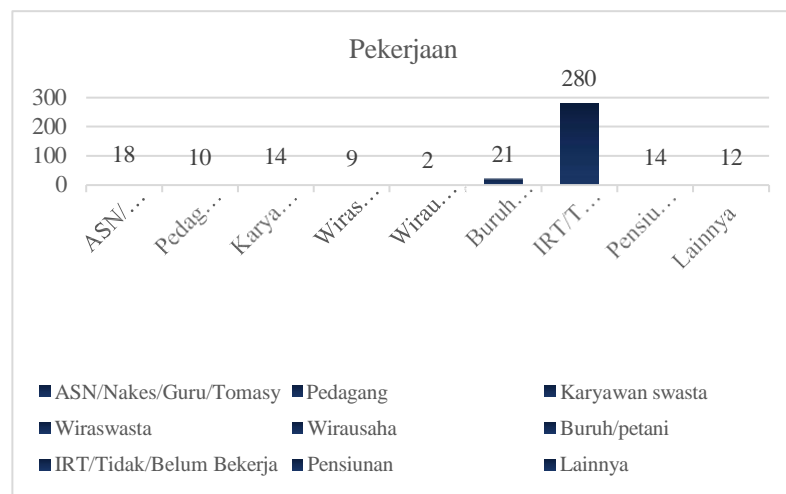
Responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu berjumlah 316 orang, dan responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 64 orang.

Grafik 74 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD Puskesmas Kahuripan



Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan tingkat pendidikan SMA lebih banyak yaitu 178 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 52 orang, responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 87 orang, dan responden tingkat pendidikan S1 berjumlah 53 orang.

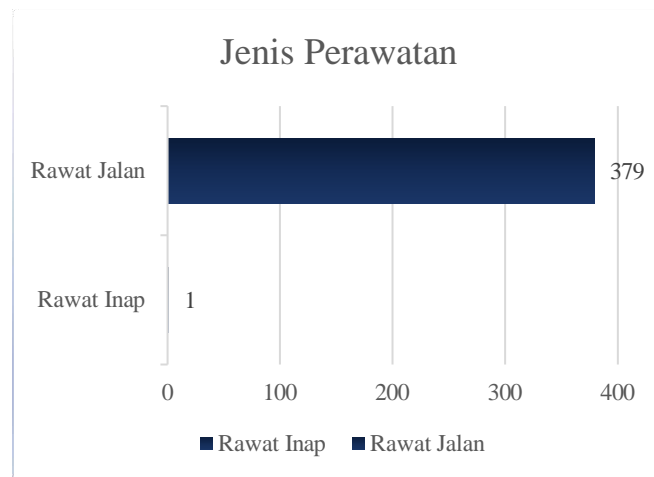
Grafik 75 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Puskesmas Kahuripan



Grafik diatas menggambarkan bahwa jumlah responden dengan jenis pekerjaan didalamnya terdiri dari ibu rumah tangga jumlahnya lebih

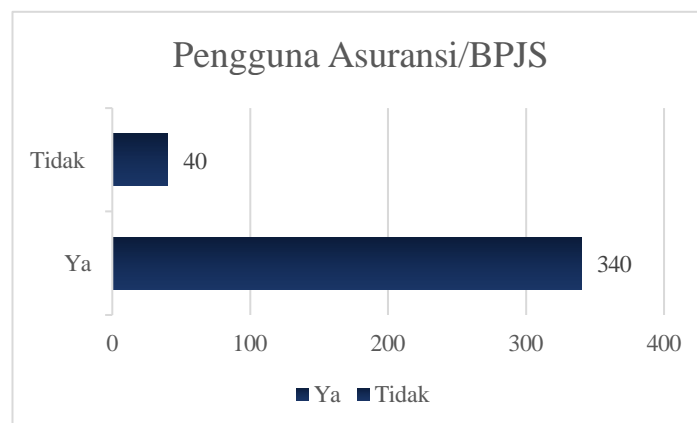
banyak yaitu 280 orang, responden dengan jenis pekerjaan karyawan swasta berjumlah 14 orang dan responden dengan jenis pekerjaan wiraswasta berjumlah 9 orang.

Grafik 76 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan di UPTD Puskesmas Kahuripan



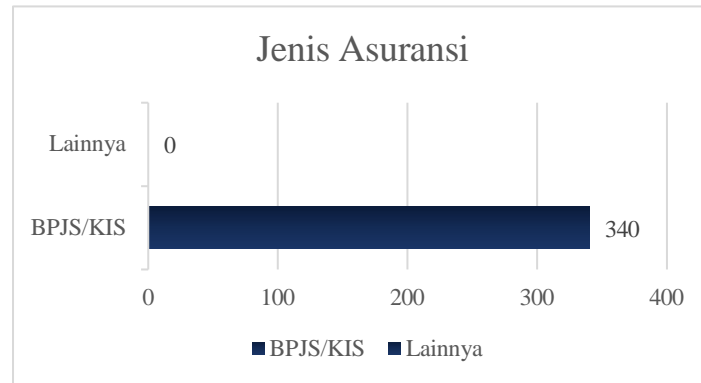
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa jenis perawatan terbanyak yaitu Rawat Jalan dengan jumlah 379 responden.

Grafik 77 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD Puskesmas Kahuripan



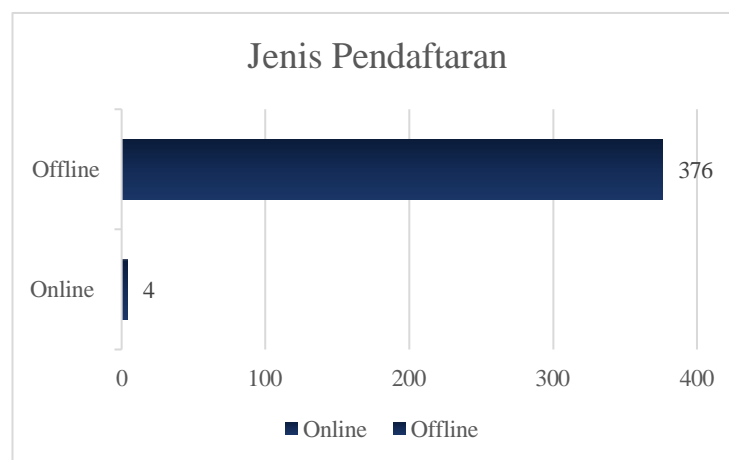
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa mayoritas responden menggunakan asuransi/BPJS yaitu sebanyak 340 responden.

Grafik 78 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD Puskesmas Kahuripan



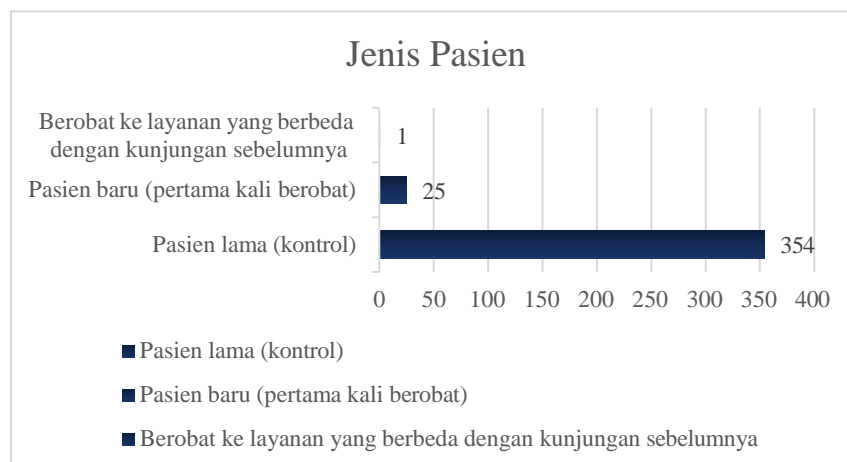
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa semua responden yang menggunakan asuransi dengan jenis asuransi BPJS yaitu sebanyak 340 responden.

Grafik 79 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD Puskesmas Kahuripan



Grafik diatas menunjukkan bahwa hampir semua responden menggunakan jenis pendaftaran *offline* yaitu sebanyak 376 responden.

Grafik 80 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD Puskesmas Kahuripan



Grafik diatas menunjukkan bahwa karakteristik pengguna layanan kesehatan di UPTD Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya adalah responden dengan jenis pasien lama (kontrol) sebanyak 354 responden.

Berikut merupakan rata-rata lama waktu tunggu pelayanan di UPTD Puskesmas Kahuripan

Tabel 32 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan

	Minimum	Maximum	Mean
Waktu Tunggu (dalam menit)	0	150	33,56

Berikut adalah hasil kumulatif alasan waktu tunggu pelayanan

Tabel 33 Distribusi Frekuensi Alasan Waktu Tunggu di UPTD Puskesmas Kahuripan

No.	Alasan Waktu Tunggu	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Mengantri	20	95,24
2.	Menunggu sterilisasi di poli gigi	1	4,76
Total		21	100

Berdasarkan tabel di atas, sebagian responden menyatakan alasan waktu tunggu di Puskesmas Kahuripan yaitu karena mengantri (95,24%) dan menunggu sterilisasi di poli gigi menunggu kamar kosong (4,76%).

2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Seluruh Layanan Kesehatan
UPTD Puskesmas Kahuripan

Tabel 34 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas
Kahuripan Tahun 2024

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (catatan : persyaratan administrasi yang harus dilengkapi).	a. Tidak sesuai	0	0,0
		b. Kurang sesuai	0	0,0
		c. Sesuai	326	85,8
		d. Sangat sesuai	54	14,2
		Total	380	100
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	a. Tidak mudah	0	0,0
		b. Kurang mudah	7	1,8
		c. Mudah	304	80,0
		d. Sangat mudah	69	18,2
		Total	380	100
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (catatan :sesuai standar pelayanan).	a. Lambat/lama	10	2,6
		b. Kurang cepat	97	25,5
		c. Cepat	258	67,9
		d. Sangat cepat	15	3,9
		Total	380	100
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	a. Sangat mahal	0	0,0
		b. Cukup mahal	8	2,1
		c. Murah	32	8,4
		d. Gratis	340	89,5
		Total	380	100
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	a. Selalu tidak sesuai	0	0
		b. Cukup sesuai	20	5,3
		c. Sesuai	339	89,2
		d. Sangat sesuai	21	5,5
		Total	380	100
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	a. Tidak mampu	0	0,0
		b. Kurang mampu	0	0,0
		c. Mampu	326	85,8
		d. Sangat mampu	54	14,2
		Total	380	100
7.	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	a. Tidak sopan dan ramah	0	0
		b. Kurang sopan dan ramah	4	1,1
		c. Sopan dan ramah	300	78,9
		d. Sangat sopan dan ramah	76	20,0
		Total	380	100

8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	a. Buruk	3	0,8
		b. Cukup	54	14,2
		c. Baik	278	73,2
		d. Sangat baik	45	11,8
Total			380	100
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang sikap petugas dalam menangani keluhan, saran dan masukan	a. Tidak baik	2	0,5
		b. Cukup baik	6	1,6
		c. Baik	282	74,2
		d. Sangat baik	90	23,7
Total			380	100

Berdasarkan kuesioner kepuasan di UPTD Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya, sebagian besar responden memiliki penilaian yang baik tentang pelayanan yang diberikan. Misalnya terkait kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (89,5%) dan kesesuaian produk pelayanan (89,2%).

3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Kahuripan.

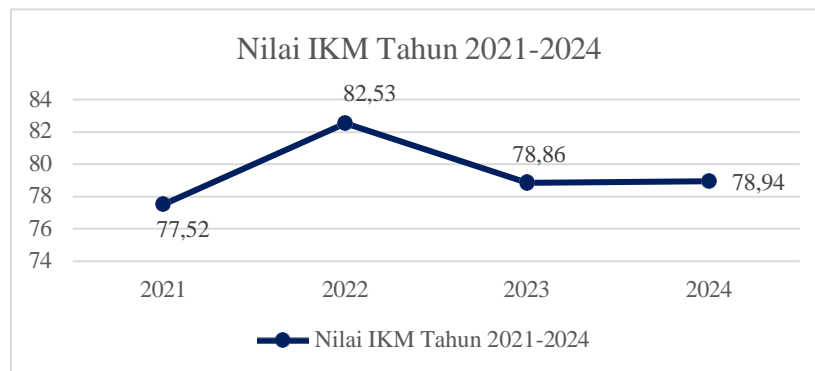
Berikut adalah hasil kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Kahuripan Tahun 2024.

Tabel 35 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya

IKM Unit Pelayanan				78,941 ^{***)}
Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,142
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,163
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	2,750
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,874
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,003
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,142
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,203
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	2,961
per unsur		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,211
SKM UNIT PELAYANAN :		78.94		
Mutu Pelayanan :				
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00			
B (Baik)	: 76,61 - 88,30			
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60			
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99			

. Secara keseluruhan, Indeks Kepuasan Masyarakat yang dicapai oleh UPTD Puskesmas Kahuripan adalah 78,94. Mutu pelayanannya termasuk dalam kategori B dengan kinerja pelayanan yang baik. Aspek dari unsur pelayanan yang memiliki nilai rerata paling rendah adalah waktu pelayanan dengan skor 2,750. Aspek lain yang memiliki nilai skor rerata rendah adalah sarana dan prasarana. Sedangkan unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah biaya/tarif pelayanan.

Grafik 81 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021-2024
Puskesmas Kahuripan



Berdasarkan grafik diatas, Hasil pengukuran IKM secara umum fluktuatif dan dengan rentang nilai antar periode menurun. Peningkatan skor dan kategori layanan secara keseluruhan, dimana pada Tahun 2021 berada pada kategori baik dengan skor 77,52 dan meningkat dengan skor 82,53 pada Tahun 2022 dan menurun pada Tahun 2023 dengan skor 78,86 dan terjadi peningkatan pada Tahun 2024 dengan skor 78,94 namun masih dalam kategori baik.

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan, UPTD Puskesmas Kahuripan perlu mempertimbangkan dan meningkatkan kembali hasil survei pada unsur-unsur yang nilainya paling rendah, yaitu:

1. Waktu pelayanan
2. Sarana dan prasarana

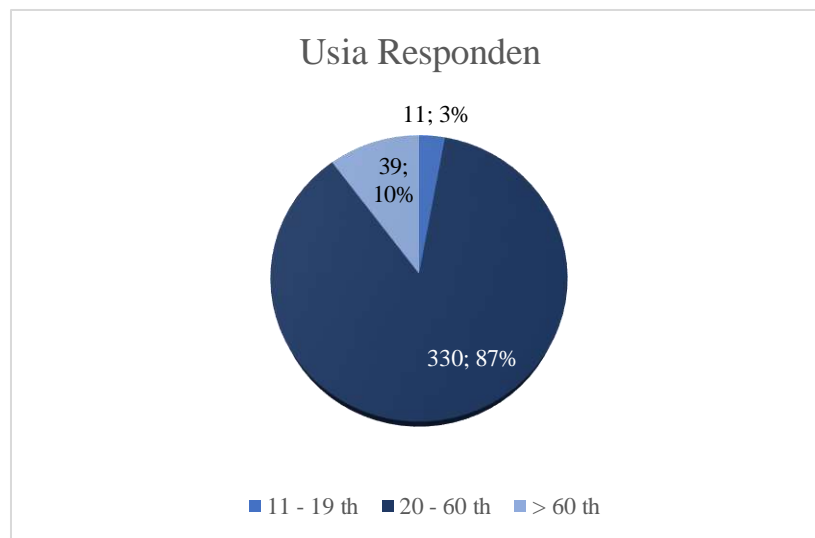
Selain itu, UPTD Puskesmas Kahuripan juga harus memperhatikan dan menindaklanjuti keluhan dan saran dari pengguna layanan, yaitu:

1. Mempercepat waktu pelayanan sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama.
2. Penambahan kursi ruang tunggu
3. Lebih memperhatikan kebersihan terutama di toilet
4. Terdapat petugas yang kurang ramah, Maka dari itu, pasien berharap supaya dapat menjaga sikap dan menerapkan 5S.
5. Pasien mengeluhkan lamanya pemberian obat, beberapa pasien menyarankan untuk menambah petugas di farmasi.

J. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Karanganyar

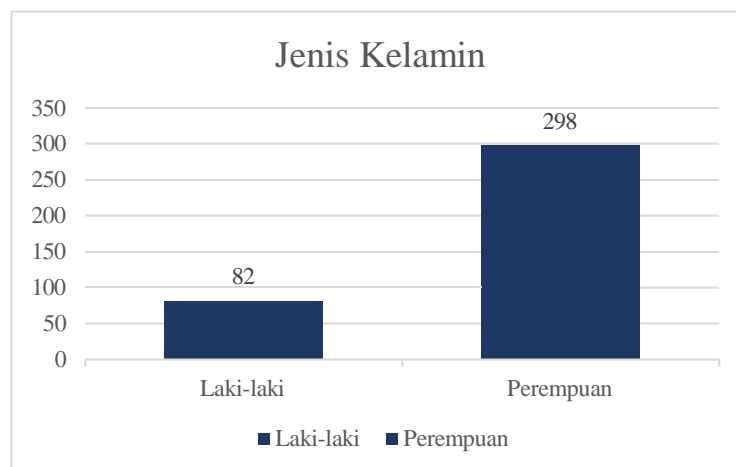
1. Karakteristik Responden

Diagram 10 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia Responden di UPTD Puskesmas Karanganyar



Jumlah responden di UPTD Puskesmas Karanganyar adalah 380 orang. Responden dengan usia responden terbanyak yaitu berusia 20-60 tahun 87% atau berjumlah 330 orang, responden dengan usia >60 tahun sebanyak 39 orang atau 10%.

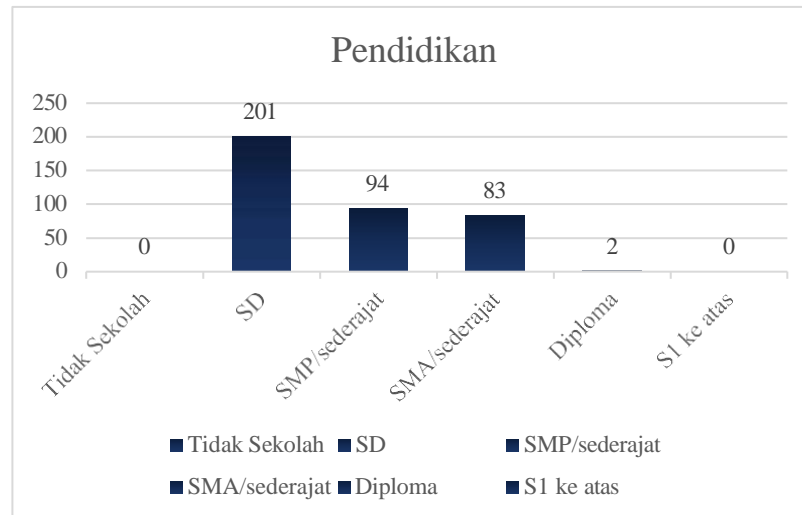
Grafik 82 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Karanganyar



Responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu berjumlah 298 orang, dan responden dengan jenis kelamin

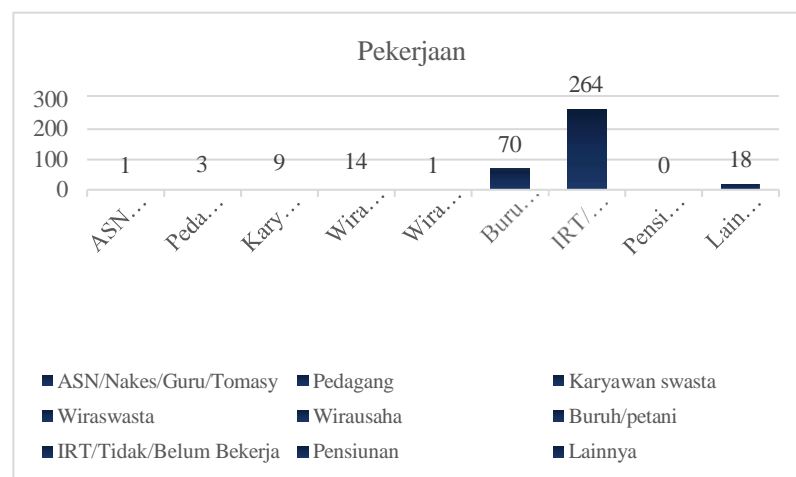
laki-laki berjumlah 82 orang.

Grafik 83 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD Puskesmas Karanganyar



Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan tingkat pendidikan SMA lebih banyak yaitu 83 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 94 orang dan responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 201 orang.

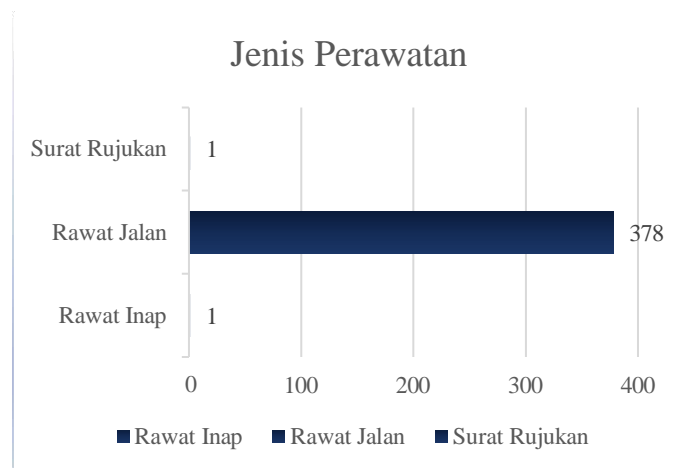
Grafik 84 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Puskesmas Karanganyar



Grafik diatas menggambarkan bahwa jumlah responden dengan jenis pekerjaan didalamnya terdiri dari ibu rumah tangga jumlahnya lebih banyak yaitu 264 orang, responden dengan jenis pekerjaan karyawan swasta

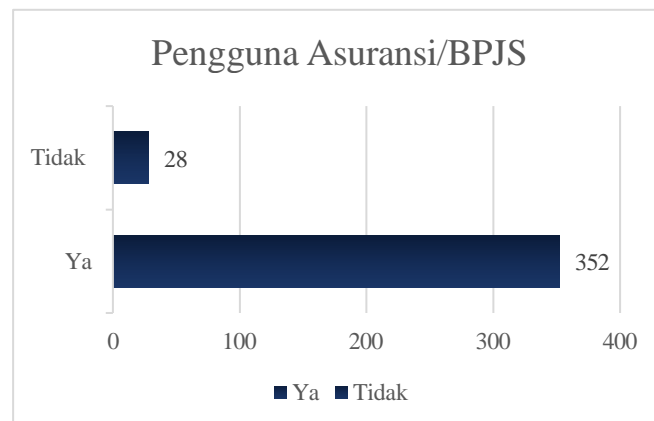
berjumlah 9 orang dan responden dengan jenis pekerjaan wiraswasta berjumlah 14 orang.

Grafik 85 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan di UPTD Puskesmas Karanganyar



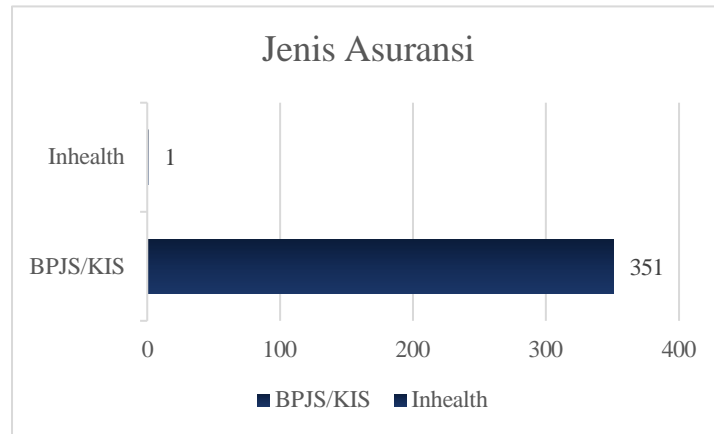
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa jenis perawatan terbanyak yaitu Rawat Jalan dengan jumlah 378 responden.

Grafik 86 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD Puskesmas Karanganyar



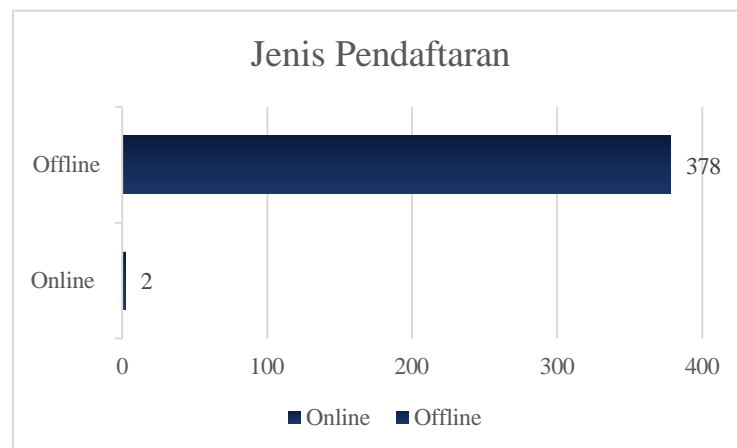
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa mayoritas responden menggunakan asuransi/BPJS yaitu sebanyak 352 responden.

Grafik 87 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD Puskesmas Karanganyar



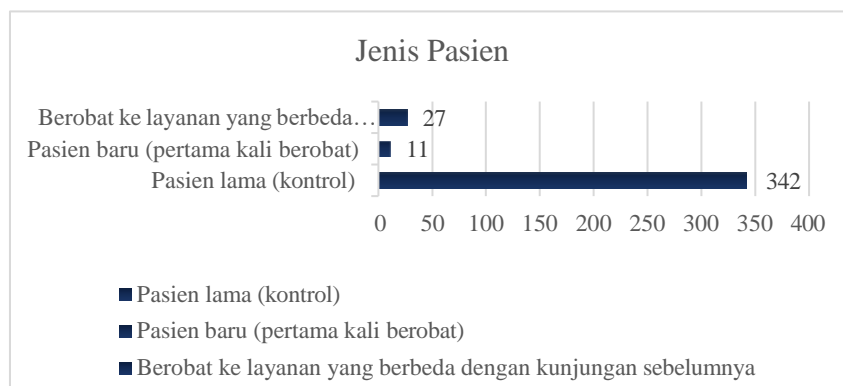
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa semua responden yang menggunakan asuransi dengan jenis asuransi BPJS yaitu sebanyak 351 responden.

Grafik 88 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD Puskesmas Karanganyar



Grafik diatas menunjukkan bahwa hampir semua responden menggunakan jenis pendaftaran *offline* yaitu sebanyak 378 responden.

Grafik 89 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD Puskesmas Karanganyar



Grafik diatas menunjukkan bahwa karakteristik pengguna layanan kesehatan di UPTD Puskesmas Karanganyar Kota Tasikmalaya adalah responden dengan jenis pasien lama (kontrol) sebanyak 342 responden.

Berikut merupakan rata-rata lama waktu tunggu pelayanan di UPTD Puskesmas Karanganyar

Tabel 36 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan

	Minimum	Maximum	Mean
Waktu Tunggu (dalam menit)	5	10	7,50

2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Seluruh Layanan Kesehatan UPTD Puskesmas Karanganyar

Tabel 37 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Karanganyar Tahun 2024

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (catatan : persyaratan administrasi yang harus dilengkapi).	a. Tidak sesuai	0	0,00
		b. Kurang sesuai	0	0,00
		c. Sesuai	159	41,84
		d. Sangat sesuai	221	58,16
		Total		380
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	a. Tidak mudah	0	0,00
		b. Kurang mudah	0	0,00
		c. Mudah	173	45,53
		d. Sangat mudah	207	54,47
		Total		380
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan	a. Lambat/lama	0	0,00
		b. Kurang cepat	24	6,32
		c. Cepat	313	82,37

	elayanan (catatan :sesuai standar pelayanan).	d. Sangat cepat	43	11,32
	Total		380	100
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	0 2 25 353	0,00 0,53 6,58 92,89
	Total		380	100
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	a. Selalu tidak sesuai b. Cukup sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	0 3 216 161	0,00 0,79 56,84 42,37
	Total		380	100
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	0 1 185 194	0,00 0,26 48,68 51,05
	Total		380	100
7.	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	0 7 172 201	0,00 1,84 45,26 52,89
	Total		380	100
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	0 0 197 183	0,00 0,00 51,84 48,16
	Total		380	100
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang sikap petugas dalam menangani keluhan, saran dan masukan	a. Tidak baik b. Cukup baik c. Baik d. Sangat baik	0 1 141 238	0,00 0,26 37,11 62,63
	Total		380	100

Berdasarkan kuesioner kepuasan di UPTD Puskesmas Karanganyar Kota Tasikmalaya, sebagian besar responden memiliki penilaian yang baik tentang pelayanan yang diberikan. Misalnya terkait kompetensi petugas dalam pelayanan (51,05%) dan kesesuaian produk pelayanan (56,84%).

3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Karanganyar

Berikut adalah hasil kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Karanganyar Tahun 2024.

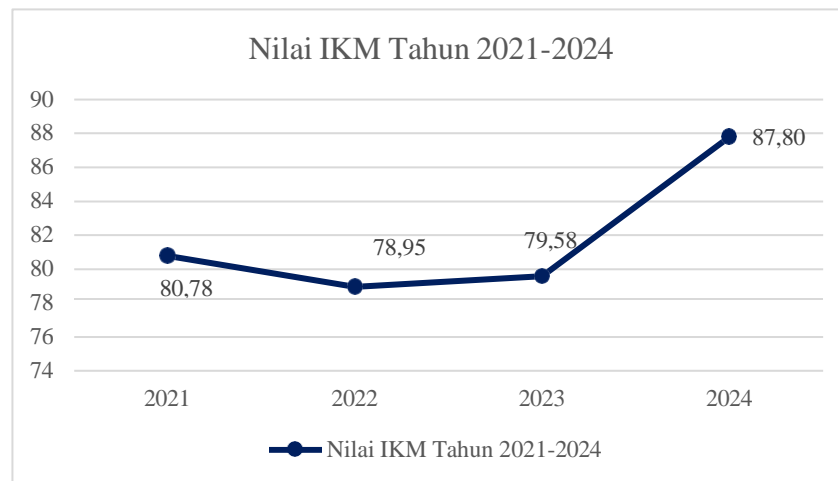
Tabel 38 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Karanganyar Kota Tasikmalaya

IKM Unit Pelayanan					**) 87,800
Keterangan :			No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U9	=	Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,582
- NRR	=	Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,545
- IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3,050
- *)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,924
- **)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,416
NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,508
NRR tertimbang per unsur	=	NRR per unsur x 0,111	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,511
			U8	Sarana dan prasarana	3,482
			U9	Penanganan pengaduan layanan	3,624
SKM UNIT PELAYANAN :					87,80
Mutu Pelayanan :					
A (Sangat Baik)	:	88,31 - 100,00			
B (Baik)	:	76,61 - 88,30			
C (Kurang Baik)	:	65,00 - 76,60			
D (Tidak Baik)	:	25,00 - 64,99			

Berdasarkan tabel di atas, diketahui secara umum bahwa hasil survei menunjukkan skor 87,80. Itu artinya mutu pelayanan ada pada kategori Baik untuk seluruh layanan yang dilakukan survei. Unsur layanan yang dianggap masih kurang yaitu pada bagian waktu pelayanan dengan memiliki skor rata-rata 3,050. Sedangkan unsur layanan yang memiliki rata-rata skor yang paling tinggi adalah biaya/tarif pelayanan yaitu 3,924.

Secara keseluruhan, Indeks Kepuasan Masyarakat yang dicapai oleh UPTD Puskesmas Karanganyar adalah 87,80. Mutu pelayanannya termasuk dalam kategori B dengan kinerja pelayanan yang baik. Unsur layanan yang dianggap masih kurang yaitu pada bagian waktu pelayanan dengan memiliki skor rata-rata 3,050. Sedangkan unsur layanan yang memiliki rata-rata skor yang paling tinggi adalah biaya/tarif pelayanan yaitu 3,924.

Grafik 90 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021-2024 Puskesmas Karanganyar



Berdasarkan grafik diatas, Hasil pengukuran IKM secara umum meningkat. Peningkatan skor dan kategori layanan secara keseluruhan, dimana pada Tahun 2021 berada pada kategori baik dengan skor 80,78 dan menurun dengan skor 78,95 pada Tahun 2022 dan meningkat pada Tahun 2023 dengan skor 79,58 dan terjadi peningkatan pada Tahun 2024 dengan skor 87,80

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan, UPTD Puskesmas Karanganyar perlu mempertimbangkan dan meningkatkan kembali hasil survei pada unsur-unsur yang nilainya paling rendah, yaitu:

1. Waktu pelayanan
2. Sarana dan prasarana

Selain itu, UPTD Puskesmas Karanganyar juga harus memperhatikan dan menindaklanjuti keluhan dan saran dari pengguna layanan, yaitu:

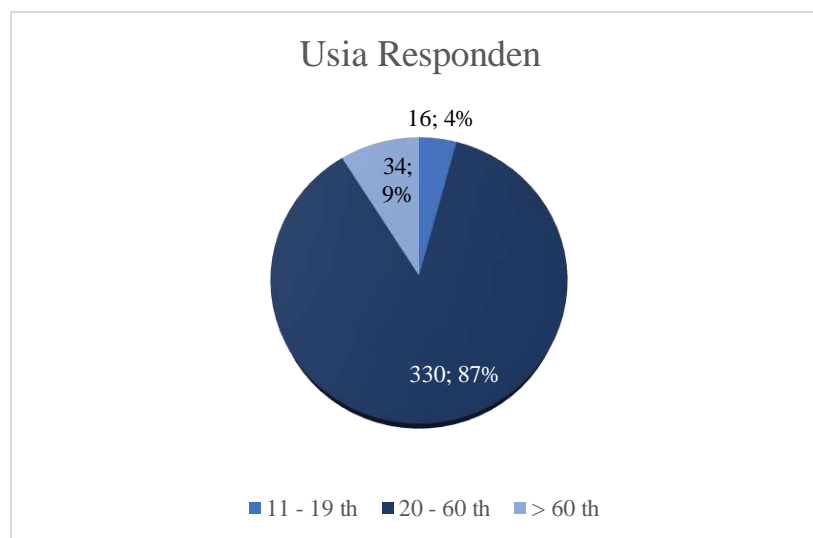
1. Mempercepat waktu pelayanan sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama.
2. Terdapat petugas yang kurang ramah, Maka dari itu, pasien berharap supaya dapat menjaga sikap dan menerapkan 5S.

3. Terdapat pasien yang menyatakan bahwa dokter kurang menjelaskan saat pemeriksaan, diharapkan dokter lebih menjelaskan kepada pasien terkait keluhan/sakit yang dialaminya.
4. Pasien mengeluhkan sistem pendaftaran online karena beberapa dari mereka tidak memiliki ponsel. Akibatnya, saat pasien mendaftar secara offline, mereka sering kali tertinggal oleh pasien yang mendaftar secara online.

K. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Kawalu

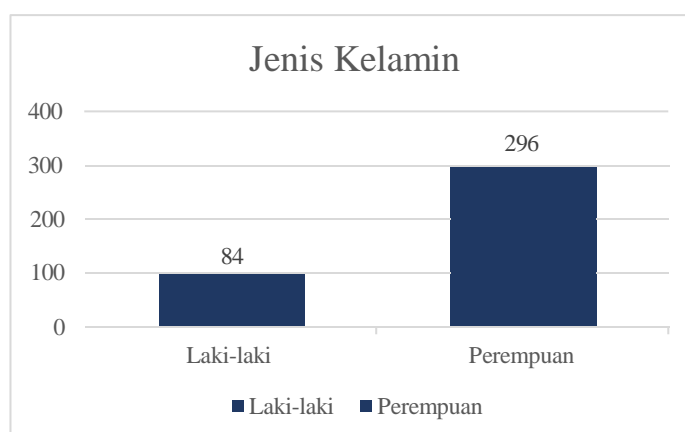
1. Karakteristik Responden

Diagram 11 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia Responden di UPTD Puskesmas Kawalu



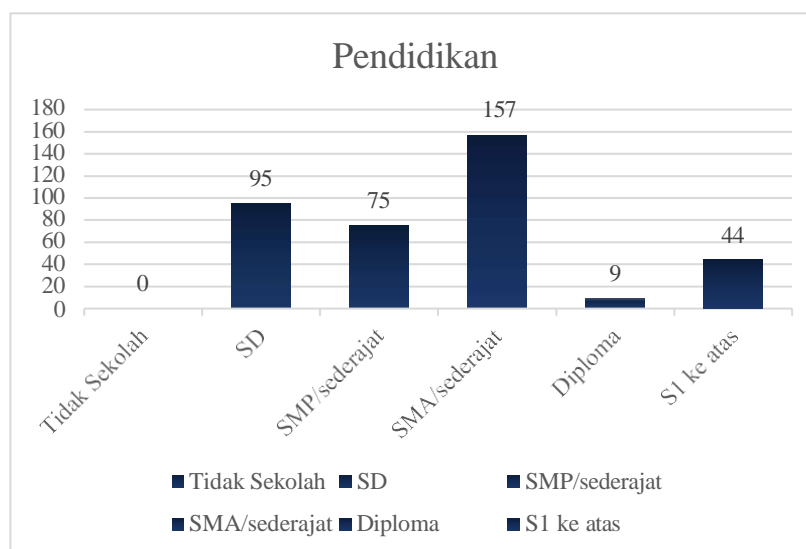
Jumlah responden di UPTD Puskesmas Kawalu adalah 380 orang. Responden dengan usia responden terbanyak yaitu berusia 20-60 tahun 87% atau berjumlah 330 orang, responden dengan usia >60 tahun sebanyak 34 orang atau 9%.

Grafik 91 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Kawalu



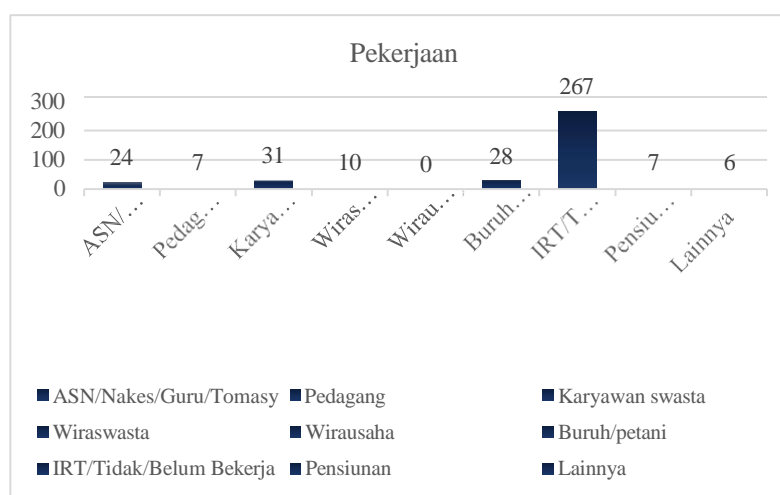
Responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu berjumlah 296 orang, dan responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 84 orang.

Grafik 92 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD Puskesmas Kawalu



Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan tingkat pendidikan SMA lebih banyak yaitu 157 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 75 orang, responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 95 orang, dan responden tingkat pendidikan S1 berjumlah 44 orang.

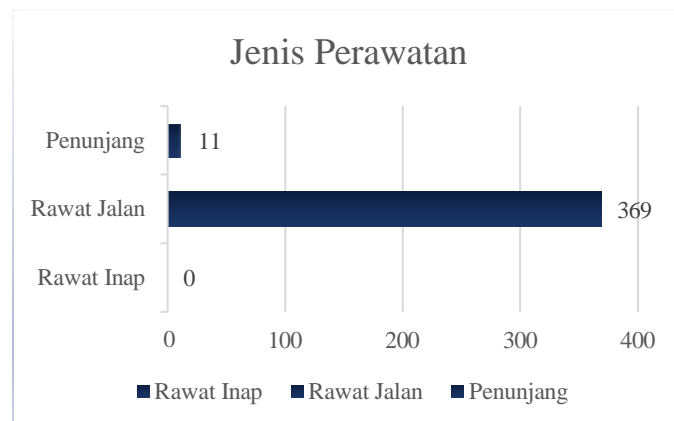
Grafik 93 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Puskesmas Kawalu



Grafik diatas menggambarkan bahwa jumlah responden dengan jenis pekerjaan didalamnya terdiri dari ibu rumah tangga jumlahnya lebih

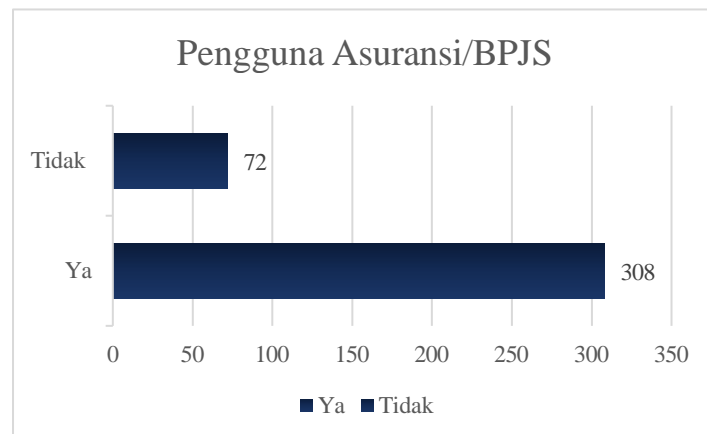
banyak yaitu 267 orang, responden dengan jenis pekerjaan karyawan swasta berjumlah 31 orang dan responden dengan jenis pekerjaan wiraswasta berjumlah 10 orang.

Grafik 94 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan di UPTD Puskesmas Kawalu



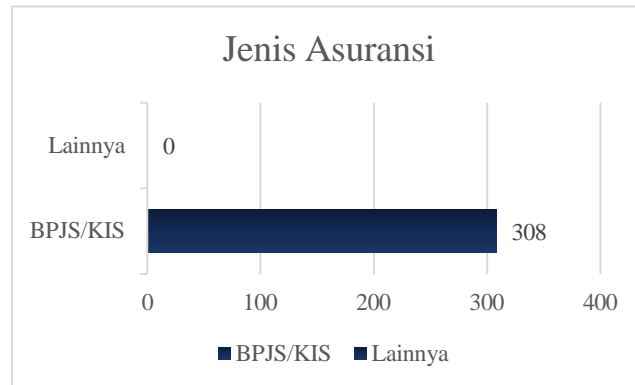
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa jenis perawatan terbanyak yaitu Rawat Jalan dengan jumlah 369 responden.

Grafik 95 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD Puskesmas Kawalu



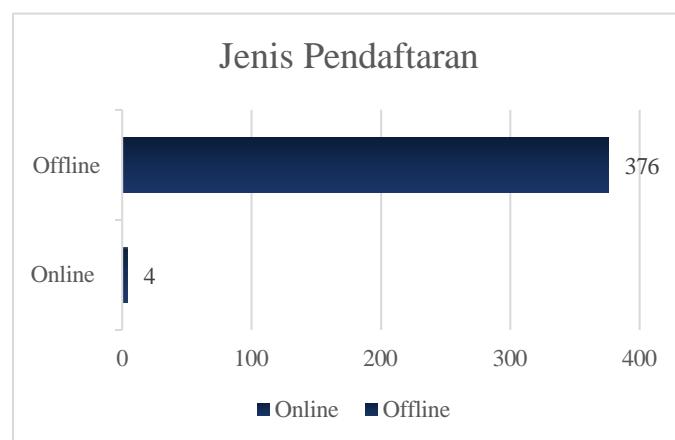
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa mayoritas responden menggunakan asuransi/BPJS yaitu sebanyak 308 responden.

Grafik 96 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD Puskesmas Kawalu



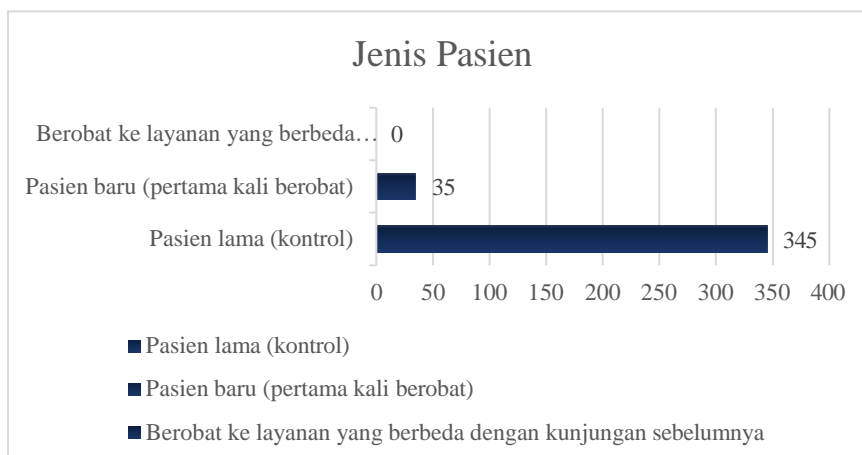
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa semua responden yang menggunakan asuransi dengan jenis asuransi BPJS yaitu sebanyak 308 responden.

Grafik 97 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD Puskesmas Kawalu



Grafik diatas menunjukkan bahwa hampir semua responden menggunakan jenis pendaftaran *offline* yaitu sebanyak 376 responden.

Grafik 98 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD Puskesmas Kawalu



Grafik diatas menunjukkan bahwa karakteristik pengguna layanan kesehatan di UPTD Puskesmas Kawalu Kota Tasikmalaya adalah responden dengan jenis pasien lama (kontrol) sebanyak 345 responden.

Berikut merupakan rata-rata lama waktu tunggu pelayanan di UPTD Puskesmas Kawalu

Tabel 39 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan

	Minimum	Maximum	Mean
Waktu Tunggu (dalam menit)	0	180	7,50

2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Seluruh Layanan Kesehatan UPTD Puskesmas Kawalu

Tabel 40 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Kawalu Tahun 2024

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (catatan : persyaratan administrasi yang harus dilengkapi).	a. Tidak sesuai	0	0,00
		b. Kurang sesuai	0	0,00
		c. Sesuai	371	97,63
		d. Sangat sesuai	9	2,37
		Total	380	100
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	a. Tidak mudah	0	0,00
		b. Kurang mudah	3	0,79
		c. Mudah	355	93,42
		d. Sangat mudah	22	5,79
		Total	380	100

3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (catatan :sesuai standar pelayanan).	a. Lambat/lama	11	2,89
		b. Kurang cepat	40	10,53
		c. Cepat	322	84,74
		d. Sangat cepat	7	1,84
		Total	380	100
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	a. Sangat mahal	0	0,00
		b. Cukup mahal	1	0,26
		c. Murah	74	19,47
		d. Gratis	305	80,26
		Total	380	100
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	a. Selalu tidak sesuai	0	0,00
		b. Cukup sesuai	9	2,37
		c. Sesuai	353	92,89
		d. Sangat sesuai	18	4,74
		Total	380	100
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	a. Tidak mampu	0	0,00
		b. Kurang mampu	4	1,05
		c. Mampu	350	92,11
		d. Sangat mampu	26	6,84
		Total	380	100
7.	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	a. Tidak sopan dan ramah	0	0,00
		b. Kurang sopan dan ramah	9	2,37
		c. Sopan dan ramah	355	93,42
		d. Sangat sopan dan ramah	16	4,21
		Total	380	100
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	a. Buruk	0	0,00
		b. Cukup	22	5,79
		c. Baik	333	87,63
		d. Sangat baik	25	6,58
		Total	380	100
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang sikap petugas dalam menangani keluhan, saran dan masukan	a. Tidak baik	0	0,00
		b. Cukup baik	1	0,26
		c. Baik	361	95,00
		d. Sangat baik	18	4,74
		Total	380	100

Berdasarkan kuesioner kepuasan di UPTD Puskesmas Kawalu Kota Tasikmalaya, sebagian besar responden memiliki penilaian yang baik tentang pelayanan yang diberikan. Misalnya terkait kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (97,63%) dan kesesuaian sikap petugas dalam menangani keluhan, saran dan masukan (95,00%).

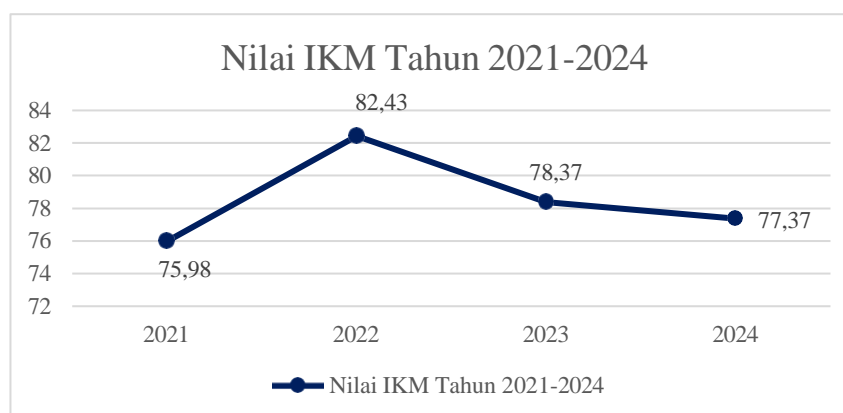
3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Kawalu.

Berikut adalah hasil kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Kawalu Tahun 2024.

Tabel 41 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Kawalu Kota Tasikmalaya

IKM Unit Pelayanan				77,371
Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,024
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,050
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	2,855
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,800
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,024
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,058
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,018
per unsur		U8	Sarana dan prasarana	3,008
		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,045
SKM UNIT PELAYANAN :	77,37			
Mutu Pelayanan :				
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00			
B (Baik)	: 76,61 - 88,30			
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60			
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99			

Secara keseluruhan, Indeks Kepuasan Masyarakat yang dicapai oleh UPTD Puskesmas Kawalu adalah 77,37. Ini menunjukkan adanya penurunan nilai indeks dibandingkan dengan tahun 2023 di mana nilai indeks yang diperoleh adalah 78,37 dan Mutu pelayanannya termasuk dalam kategori B dengan kinerja pelayanan yang baik. Unsur layanan yang dianggap masih kurang yaitu pada bagian waktu pelayanan dengan memiliki skor rata-rata 2,855. Sedangkan unsur layanan yang memiliki rata-rata skor yang paling tinggi adalah biaya/tarif pelayanan yaitu 3,800. Grafik 99 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021-2024 Puskesmas Kawalu



Berdasarkan grafik diatas, Hasil pengukuran IKM secara umum fluktuatif namun dengan rentang nilai antar periode tidak terlalu jauh

menurun. Peningkatan skor dan kategori layanan secara keseluruhan, dimana pada Tahun 2021 berada pada kategori baik dengan skor 75,98 dan meningkat dengan skor 82,43 pada Tahun 2022 dan menurun pada Tahun 2023 dengan skor 78,37 dan terjadi penurunan pada Tahun 2024 dengan skor 77,37 namun masih dalam kategori baik.

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan, UPTD Puskesmas Kawalu perlu mempertimbangkan dan meningkatkan kembali hasil survei pada unsur-unsur yang nilainya paling rendah, yaitu:

1. Waktu pelayanan
2. Sarana dan prasarana

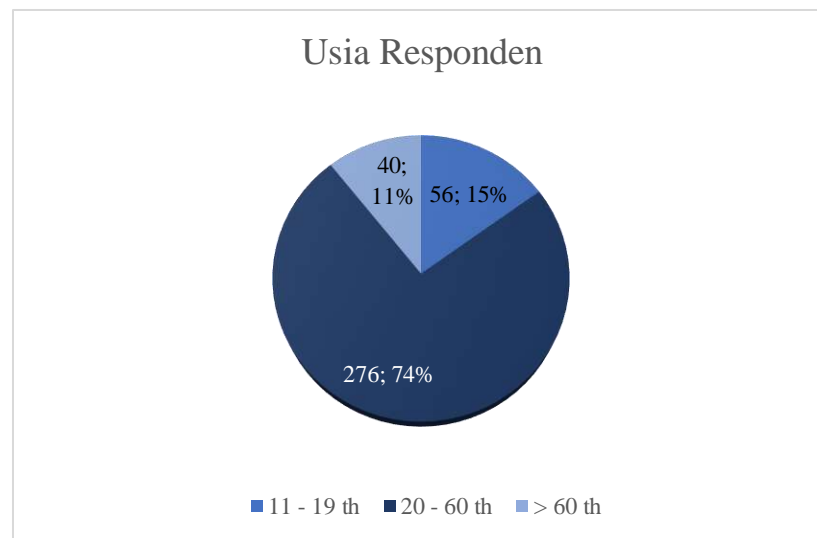
Selain itu, UPTD Puskesmas Kawalu juga harus memperhatikan dan menindaklanjuti keluhan dan saran dari pengguna layanan, yaitu:

1. Mempercepat waktu pelayanan sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama.
2. Terdapat petugas yang kurang ramah, Maka dari itu, pasien berharap supaya dapat menjaga sikap dan menerapkan 5S.
3. Terdapat pasien yang menyatakan bahwa dokter kurang menjelaskan saat pemeriksaan, diharapkannya dokter lebih menjelaskan kepada pasien terkait keluhan/sakit yang dialaminya.
4. Penambahan kursi untuk pasien.

L. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Kersanagara

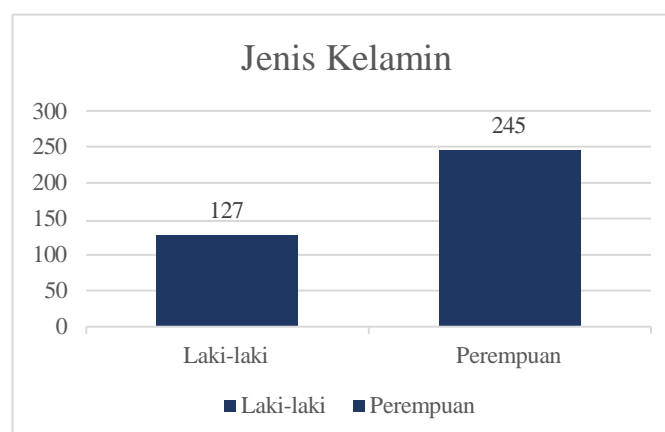
1. Karakteristik Responden

Diagram 12 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia Responden di UPTD Puskesmas Kersanagara



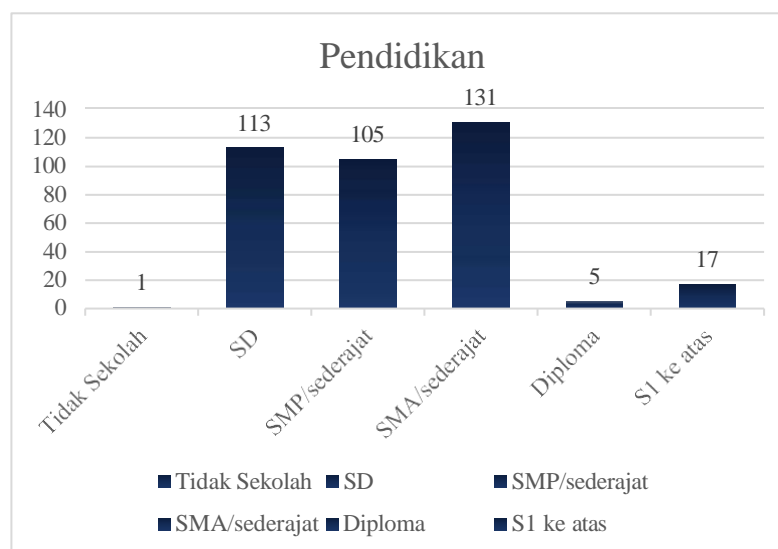
Jumlah responden di UPTD Puskesmas Kersanagara adalah 372 orang. Responden dengan usia responden terbanyak yaitu berusia 20-60 tahun 74% atau berjumlah 276 orang, responden dengan usia >60 tahun sebanyak 40 orang atau 11%.

Grafik 100 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Kersanagara



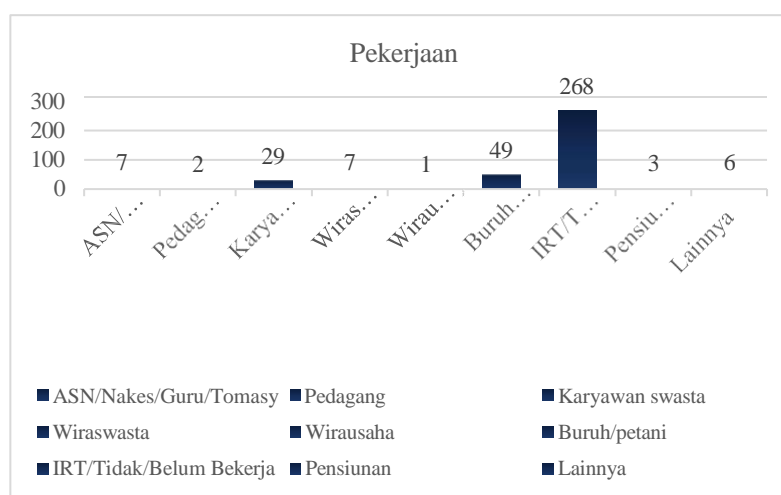
Responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu berjumlah 245 orang, dan responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 127 orang.

Grafik 101 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD Puskesmas Kersanagara



Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan tingkat pendidikan SMA lebih banyak yaitu 131 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 105 orang, responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 113 orang, dan responden tingkat pendidikan S1 berjumlah 17 orang.

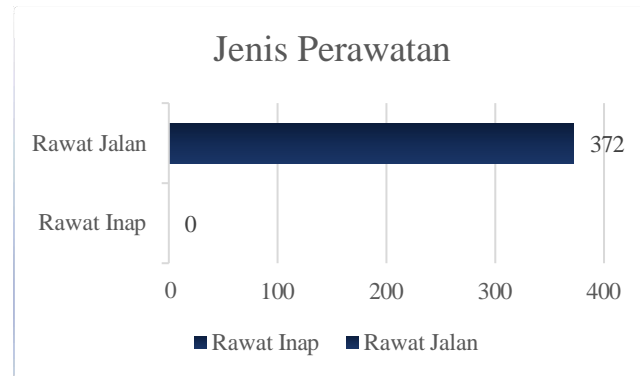
Grafik 102 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Puskesmas Kersanagara



Grafik diatas menggambarkan bahwa jumlah responden dengan jenis pekerjaan didalamnya terdiri dari ibu rumah tangga jumlahnya lebih

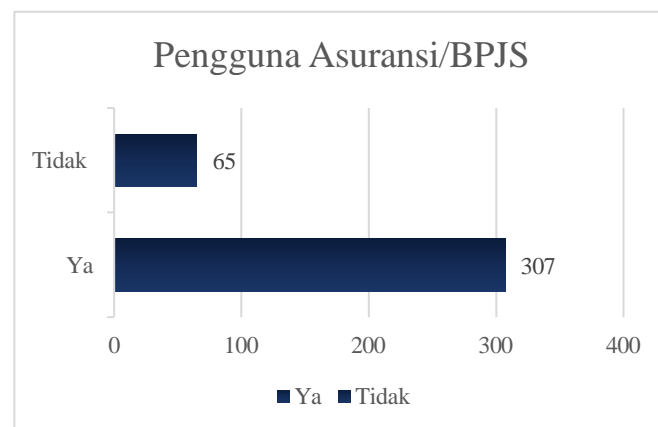
banyak yaitu 268 orang, responden dengan jenis pekerjaan karyawan swasta berjumlah 29 orang dan responden dengan jenis pekerjaan wiraswasta berjumlah 7 orang.

Grafik 103 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan di UPTD Puskesmas Kersanagara



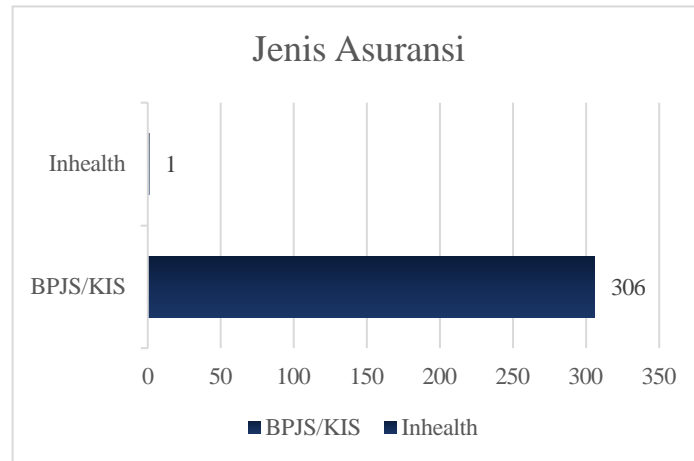
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa jenis perawatan terbanyak yaitu Rawat Jalan dengan jumlah 372 responden.

Grafik 104 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD Puskesmas Kersanagara



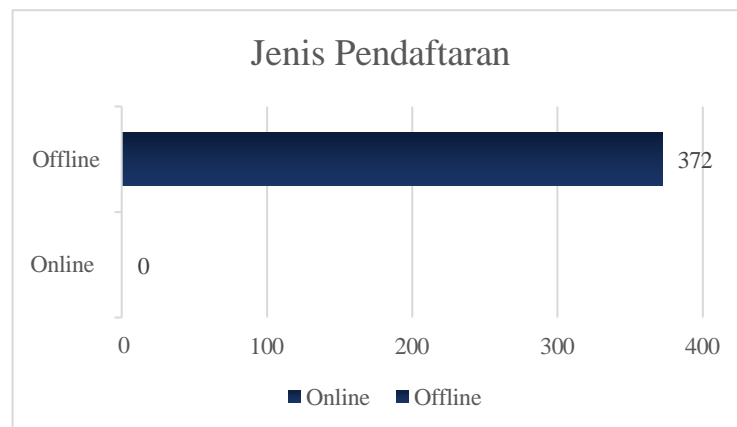
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa mayoritas responden menggunakan asuransi/BPJS yaitu sebanyak 307 responden.

Grafik 105 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD Puskesmas Kersanagara



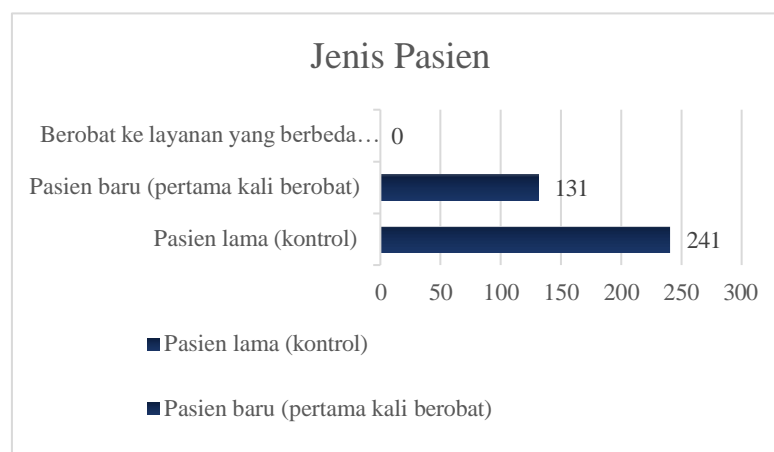
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa semua responden yang menggunakan asuransi dengan jenis asuransi BPJS yaitu sebanyak 306 responden.

Grafik 106 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD Puskesmas Kersanagara



Grafik diatas menunjukkan bahwa hampir responden menggunakan jenis pendaftaran *offline* yaitu sebanyak 372 responden.

Grafik 107 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD Puskesmas Kersanagara



Grafik diatas menunjukkan bahwa karakteristik pengguna layanan kesehatan di UPTD Puskesmas Kersanagara Kota Tasikmalaya adalah responden dengan jenis pasien lama (kontrol) sebanyak 241 responden.

Berikut merupakan rata-rata lama waktu tunggu pelayanan di UPTD Puskesmas Kersanagara

Tabel 42 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan

Waktu Tunggu (dalam menit)	Minimum	Maximum	Mean
	0	105	29,89

2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Seluruh Layanan Kesehatan UPTD Puskesmas Kersanagara

Tabel 43 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Kersanagara Tahun 2024

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (catatan persyaratan administrasi yang harus dilengkapi).	a. Tidak sesuai	0	0,0
		b. Kurang sesuai	1	0,3
		c. Sesuai	336	90,3
		d. Sangat sesuai	35	9,4
		Total	372	100
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	a. Tidak mudah	0	0,0
		b. Kurang mudah	1	0,3
		c. Mudah	330	88,7
		d. Sangat mudah	41	11,0
		Total	372	100

3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (catatan:sesuai standar pelayanan).	a. Lambat/lama	4	1,1
		b. Kurang cepat	71	19,1
		c. Cepat	277	74,5
		d. Sangat cepat	20	5,4
Total			372	100
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	a. Sangat mahal	0	0,0
		b. Cukup mahal	4	1,1
		c.	83	22,3
		d.	285	76,6
Total			372	100
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	a. tidak	0	0,0
		b. sesuai	4	1,1
		c.	356	95,7
		d. sesuai	12	3,2
Total			372	100
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	a. Tidak mampu	0	0,0
		b. Kurang mampu	0	0,0
		c. Mampu	302	81,2
		d. Sangat mampu	70	18,8
Total			372	100
7.	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	a. Tidak sopan dan ramah	0	0,0
		b. Kurang sopan dan ramah	5	1,3
		c. Sopan dan ramah	311	83,6
		d. Sangat sopan dan ramah	56	15,1
Total			372	100
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	a. Buruk	0	0,0
		b. Cukup	3	0,8
		c. Baik	335	90,1
		d. Sangat baik	34	9,1
Total			372	100
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang sikap petugas dalam menangani keluhan, saran dan masukan	a. Tidak baik	0	0,0
		b. Cukup baik	4	1,1
		c. Baik	339	91,1
		d. Sangat baik	29	7,8
Total			372	100

Berdasarkan kuesioner kepuasan di UPTD Puskesmas Kersanagara Kota Tasikmalaya, sebagian besar responden memiliki penilaian yang baik tentang pelayanan yang diberikan. Misalnya terkait kesesuaian produk pelayanan (95,7%) dan sikap petugas dalam menangani keluhan, saran dan masukan (81,1%).

3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Kersanagara

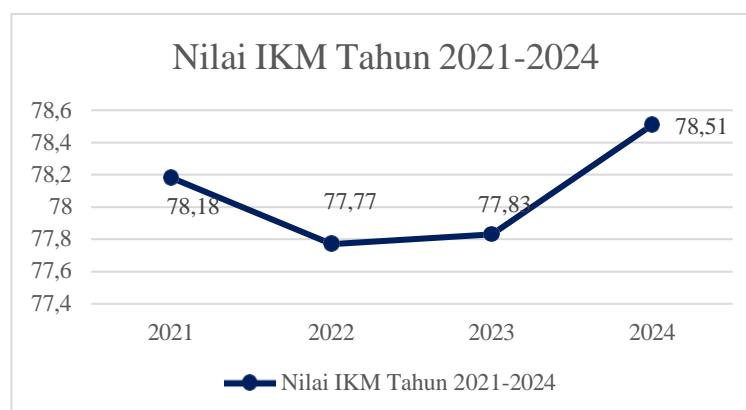
Berikut adalah hasil kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Kersanagara Tahun 2024.

Tabel 44 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Kersanagara Kota Tasikmalaya

IKM Unit Pelayanan					**) 78,513
Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,091	
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,108	
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	2,841	
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,755	
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,022	
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,188	
NRR tertimbang per unsur	= NRR per unsur x 0,111	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,137	
		U8	Sarana dan prasarana	3,083	
		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,067	
SKM UNIT PELAYANAN : 78,51					
Mutu Pelayanan :					
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00				
B (Baik)	: 76,61 - 88,30				
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60				
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99				

Secara keseluruhan, Indeks Kepuasan Masyarakat yang dicapai oleh UPTD Puskesmas Kersanagara adalah 78,51. Mutu pelayanannya termasuk dalam kategori B dengan kinerja pelayanan yang baik. Unsur layanan yang dianggap masih kurang yaitu pada bagian waktu pelayanan dengan memiliki skor rata-rata 2,841. Sedangkan unsur layanan yang memiliki rata-rata skor yang paling tinggi adalah biaya/tarif pelayanan yaitu 3,755.

Grafik 108 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021-2024 Puskesmas Kersanagara



Berdasarkan grafik diatas, Hasil pengukuran IKM secara umum meningkat. Peningkatan skor dan kategori layanan secara keseluruhan,

dimana pada Tahun 2021 berada pada kategori baik dengan skor 78,18 dan menurun dengan skor 77,77 pada Tahun 2022 dan meningkat pada Tahun 2023 dengan skor 77,83 dan terjadi peningkatan pada Tahun 2024 dengan skor 78,51.

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan, UPTD Puskesmas Kersanagara perlu mempertimbangkan dan meningkatkan kembali hasil survei pada unsur-unsur yang nilainya paling rendah, yaitu:

1. Waktu pelayanan
2. Produk pelayanan
3. Penanganan pengaduan layanan
4. Sarana dan prasarana

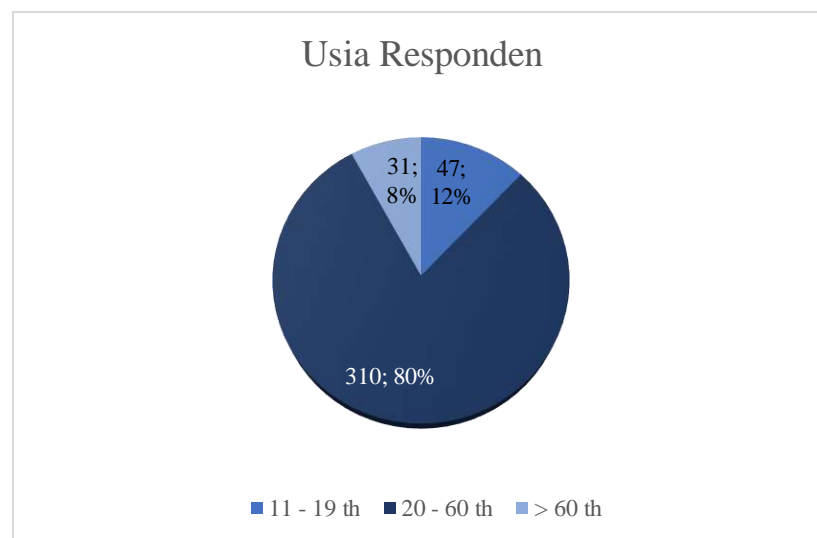
Selain itu, UPTD Puskesmas Kersanagara juga harus memperhatikan dan menindaklanjuti keluhan dan saran dari pengguna layanan, yaitu:

1. Mempercepat waktu pelayanan sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama.
2. Terdapat petugas yang kurang ramah, Maka dari itu, pasien berharap supaya dapat menjaga sikap dan menerapkan 5S.
3. Penambahan kursi untuk pasien.
4. Sarana untuk anak seperti *playground*

M. Hasil Indek Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Mangkubumi

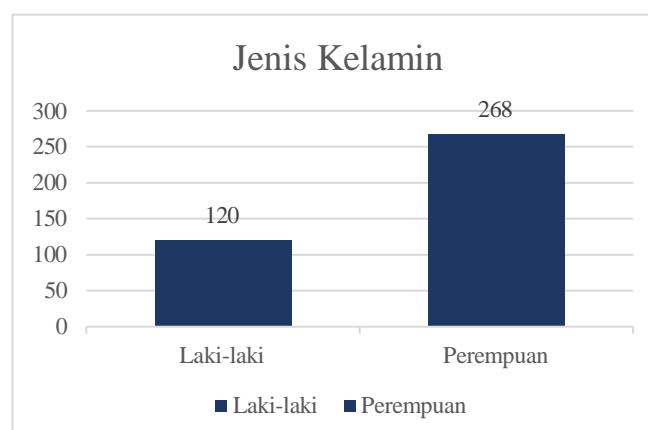
1. Karakteristik Responden

Diagram 13 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia Responden di UPTD Puskesmas Mangkubumi



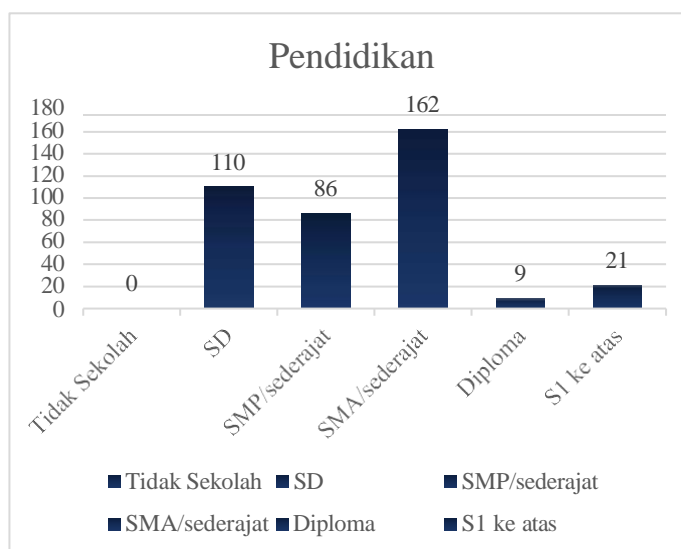
Jumlah responden di UPTD Puskesmas Mangkubumi adalah 388 orang. Responden dengan usia responden terbanyak yaitu berusia 20-60 tahun 80% atau berjumlah 310 orang, responden dengan usia >60 tahun sebanyak 31 orang atau 8%.

Grafik 109 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Mangkubumi



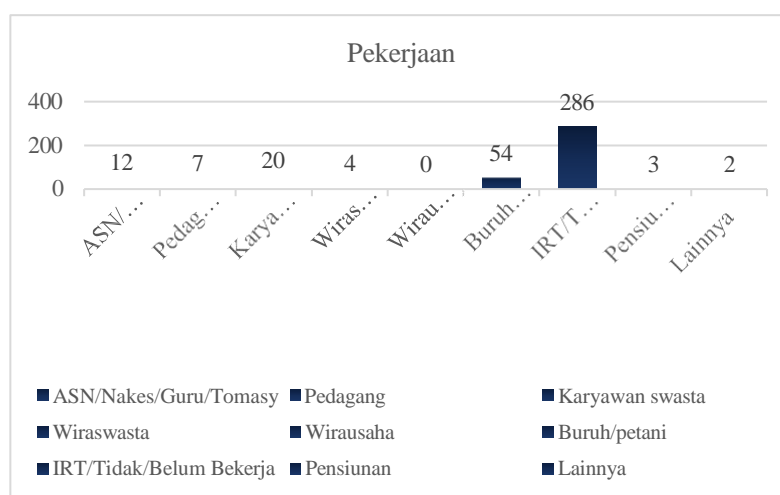
Responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu berjumlah 268 orang, dan responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 120 orang.

Grafik 110 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD Puskesmas Mangkubumi



Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan tingkat pendidikan SMA lebih banyak yaitu 162 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 86 orang, responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 110 orang, dan responden tingkat pendidikan S1 berjumlah 21 orang.

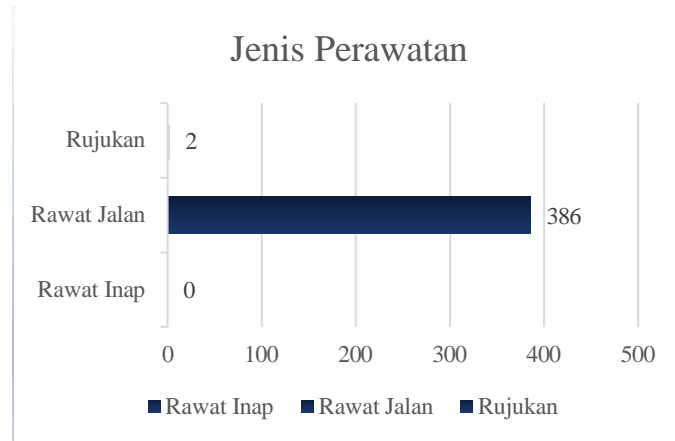
Grafik 111 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Puskesmas Mangkubumi



Grafik diatas menggambarkan bahwa jumlah responden dengan jenis pekerjaan didalamnya terdiri dari ibu rumah tangga jumlahnya lebih

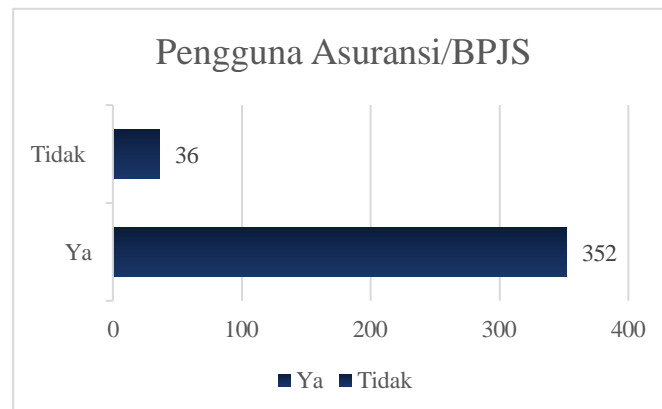
banyak yaitu 286 orang, responden dengan jenis pekerjaan karyawan swasta berjumlah 20 orang dan responden dengan jenis pekerjaan wiraswasta berjumlah 4 orang.

Grafik 112 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan di UPTD Puskesmas Mangkubumi



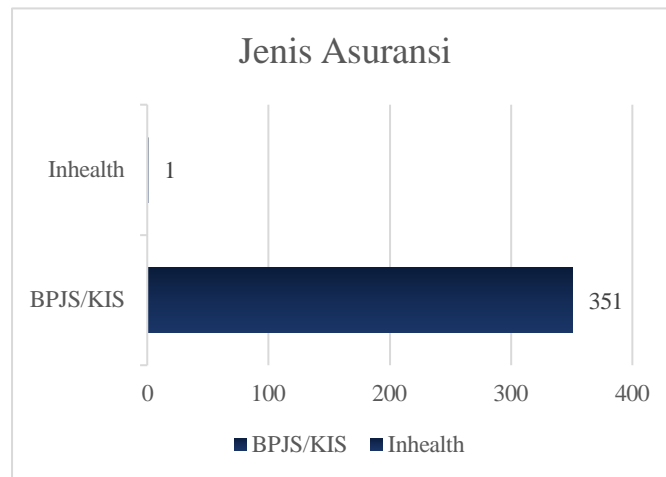
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa jenis perawatan terbanyak yaitu Rawat Jalan dengan jumlah 386 responden.

Grafik 113 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD Puskesmas Mangkubumi



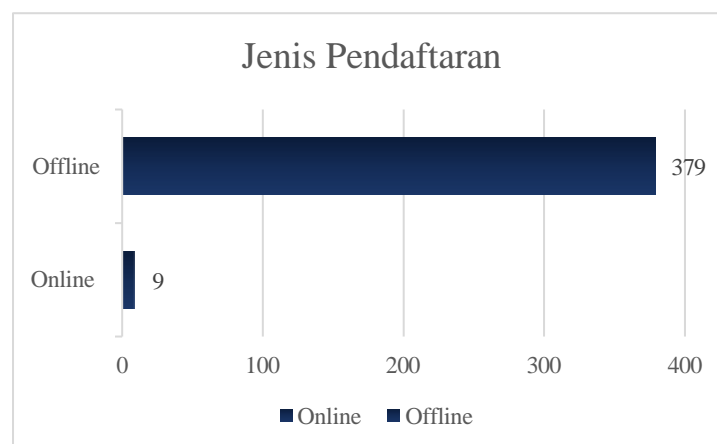
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa mayoritas responden menggunakan asuransi/BPJS yaitu sebanyak 352 responden.

Grafik 114 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD Puskesmas Mangkubumi



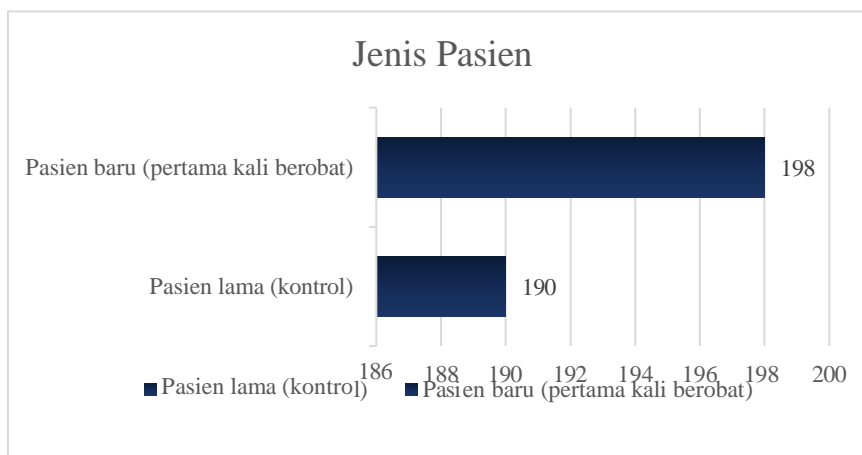
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa hampir semua responden yang menggunakan asuransi dengan jenis asuransi BPJS yaitu sebanyak 351 responden.

Grafik 115 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD Puskesmas Mangkubumi



Grafik diatas menunjukkan bahwa hampir responden menggunakan jenis pendaftaran *offline* yaitu sebanyak 379 responden.

Grafik 116 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD Puskesmas Mangkubumi



Grafik diatas menunjukkan bahwa karakteristik pengguna layanan kesehatan di UPTD Puskesmas Mangkubumi Kota Tasikmalaya adalah responden dengan jenis Pasien baru (pertama kali berobat) sebanyak 198 responden.

Berikut merupakan rata-rata lama waktu tunggu pelayanan di UPTD Puskesmas Mangkubumi

Tabel 45 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan

	Minimum	Maximum	Mean
Waktu Tunggu (dalam menit)	0	40	24,44

2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Seluruh Layanan Kesehatan UPTD Puskesmas Mangkubumi

Tabel 46 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Mangkubumi Tahun 2024

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (catatan persyaratan administrasi yang harus dilengkapi).	a. Tidak sesuai	0	0,00
		b. Kurang sesuai	1	0,26
		c. Sesuai	377	97,16
		d. Sangat sesuai	10	2,58
		Total	388	100
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	a. Tidak mudah	0	0,00
		b. Kurang mudah	1	0,26
		c. Mudah	293	75,52
		d. Sangat mudah	94	24,23

	Total		388	100
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (catatan :sesuai standar pelayanan).	a. Lambat/lama b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	0 31 340 17	0,00 7,99 87,63 4,38
	Total		388	100
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	0 7 36 345	0,00 1,80 9,28 88,92
	Total		388	100
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	a. Selalu tidak sesuai b. Cukup sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	0 0 381 7	0,00 2,63 80,67 16,71
	Total		388	100
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	0 0 297 91	0,00 0,00 98,20 1,80
	Total		388	100
7.	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	0 5 355 28	0,00 1,29 91,49 7,22
	Total		388	100
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	0 5 373 10	0,00 1,29 96,13 2,58
	Total		388	100
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang sikap petugas dalam menangani keluhan, saran dan masukan	a. Tidak baik b. Cukup baik c. Baik d. Sangat baik	0 0 357 31	0,00 0,00 92,01 7,99
	Total		388	100

Berdasarkan kuesioner kepuasan di UPTD Puskesmas Mangkubumi Kota Tasikmalaya, sebagian besar responden memiliki penilaian yang baik tentang pelayanan yang diberikan. Misalnya terkait kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (97,16%) dan kesesuaian produk pelayanan (80,67%).

3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Mangkubumi

Berikut adalah hasil kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Mangkubumi Tahun 2024.

Tabel 47 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Mangkubumi Kota Tasikmalaya

IKM Unit Pelayanan					**)
					79,095
Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,023	
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,240	
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	2,964	
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,871	
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,018	
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,235	
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,059	
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	3,013	
per unsur		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,080	
SKM UNIT PELAYANAN :					79.09
Mutu Pelayanan :					
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00				
B (Baik)	: 76,61 - 88,30				
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60				
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99				

Secara keseluruhan, Indeks Kepuasan Masyarakat yang dicapai oleh UPTD Puskesmas Mangkubumi adalah 79,09. Mutu pelayanannya termasuk dalam kategori B dengan kinerja pelayanan yang baik. Unsur layanan yang dianggap masih kurang yaitu pada bagian waktu pelayanan dengan memiliki skor rata-rata 2,964. Sedangkan unsur layanan yang memiliki rata-rata skor yang paling tinggi adalah biaya/tarif pelayanan yaitu 3,871.

Grafik 117 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021-2024
Puskesmas Mangkubumi



Berdasarkan grafik diatas, Hasil pengukuran IKM secara umum fluktuatif dan dengan rentang nilai antar periode cenderung menurun.

Peningkatan skor dan kategori layanan secara keseluruhan, dimana pada Tahun 2021 berada pada kategori baik dengan skor 80,02 dan meningkat pada Tahun 2022 dengan skor 82,77 dan meningkat pada Tahun 2023 dengan skor 83,03 dan terjadi menurun dengan skor 79,09 pada Tahun 2024 namun masih dalam kategori baik.

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan, UPTD Puskesmas Mangkubumi perlu mempertimbangkan dan meningkatkan kembali hasil survei pada unsur-unsur yang nilainya paling rendah, yaitu:

1. Waktu pelayanan
2. Produk pelayanan
3. Sarana dan prasarana

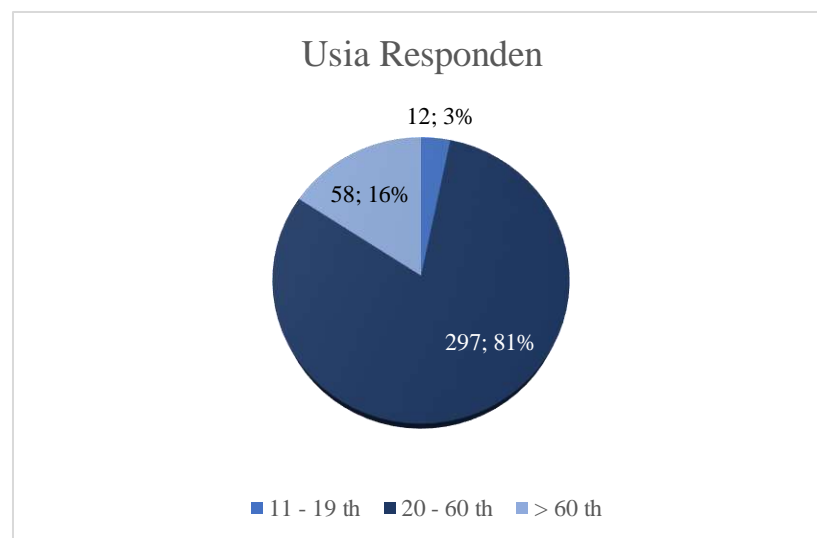
Selain itu, UPTD Puskesmas Mangkubumi juga harus memperhatikan dan menindaklanjuti keluhan dan saran dari pengguna layanan, yaitu:

1. Terdapat petugas yang kurang ramah, Maka dari itu, pasien berharap supaya dapat menjaga sikap dan menerapkan 5S.
2. Beberapa pasien mengeluhkan tidak adanya sabun dan tisu di toilet, serta bercampurnya toilet perempuan dan laki-laki.
3. Penambahan kursi di ruang tunggu dan di farmasi

N. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Panglayungan

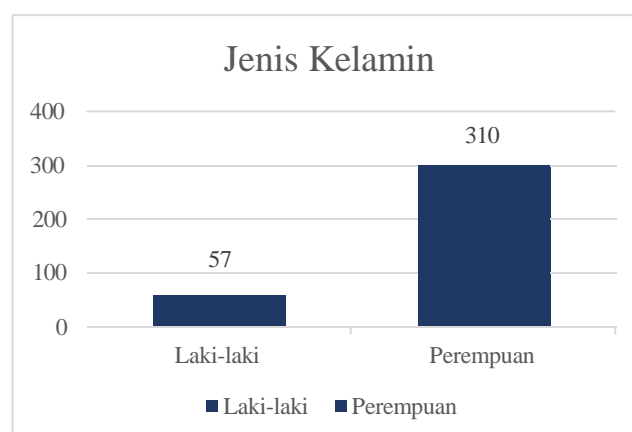
1. Karakteristik Responden

Diagram 14 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia Responden di UPTD Puskesmas Panglayungan



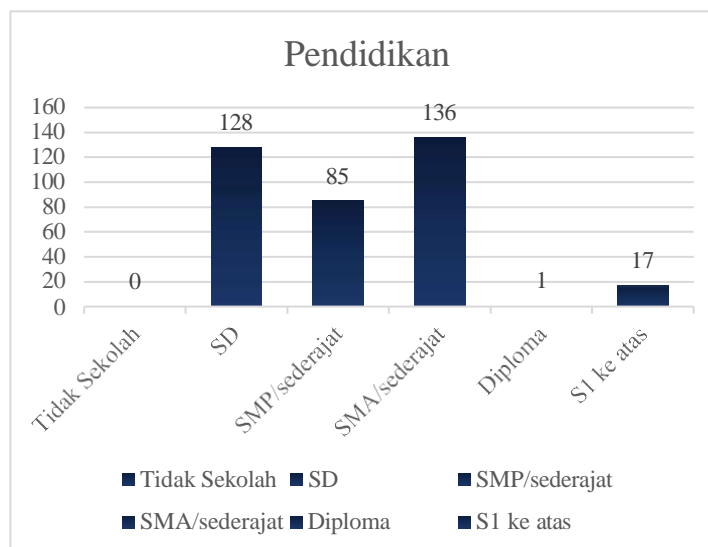
Jumlah responden di UPTD Puskesmas Panglayungan adalah 367 orang. Responden dengan usia responden terbanyak yaitu berusia 20-60 tahun 81% atau berjumlah 297 orang, responden dengan usia >60 tahun sebanyak 58 orang atau 16%.

Grafik 118 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Panglayungan



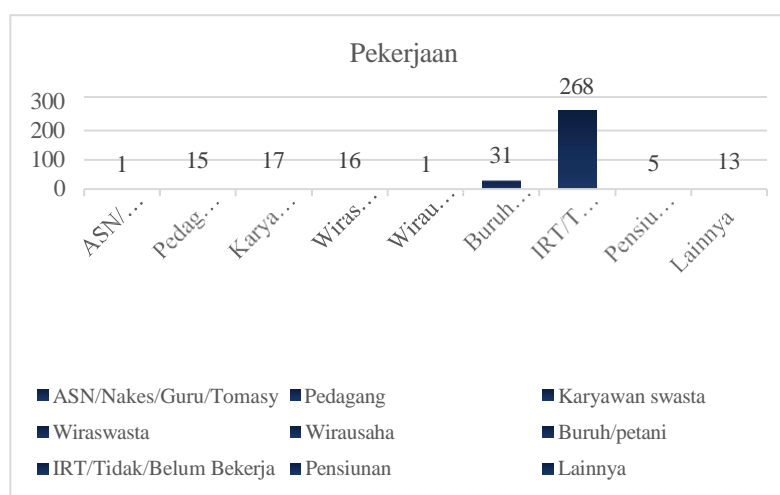
Responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu berjumlah 310 orang, dan responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 57 orang.

Grafik 119 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD Puskesmas Panglayungan



Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan tingkat pendidikan SMA lebih banyak yaitu 136 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 85 orang, responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 128 orang, dan responden tingkat pendidikan S1 berjumlah 17 orang.

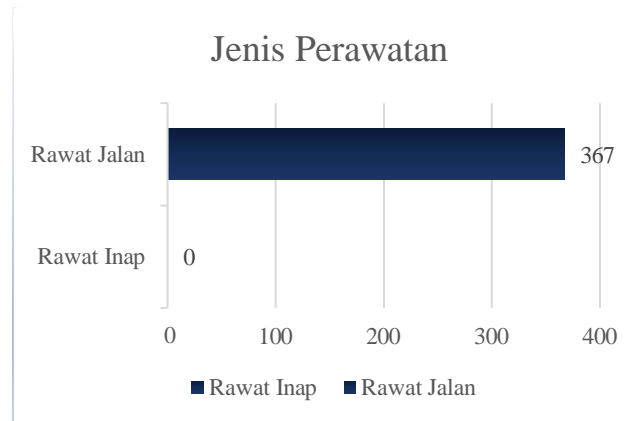
Grafik 120 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Puskesmas Panglayungan



Grafik diatas menggambarkan bahwa jumlah responden dengan jenis pekerjaan didalamnya terdiri dari ibu rumah tangga jumlahnya lebih

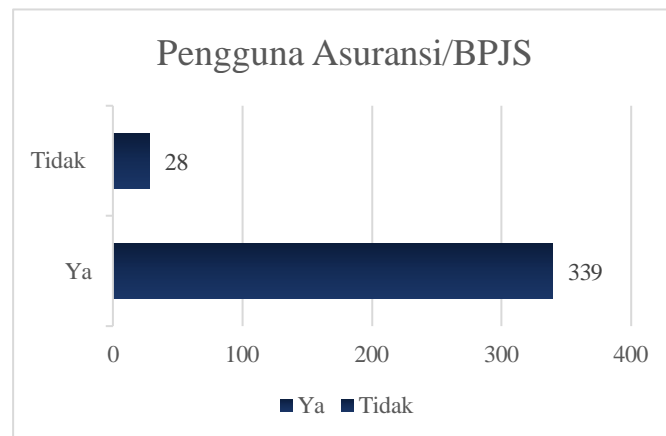
banyak yaitu 268 orang, responden dengan jenis pekerjaan karyawan swasta berjumlah 17 orang dan responden dengan jenis pekerjaan wiraswasta berjumlah 16 orang.

Grafik 121 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan di UPTD Puskesmas Panglayungan



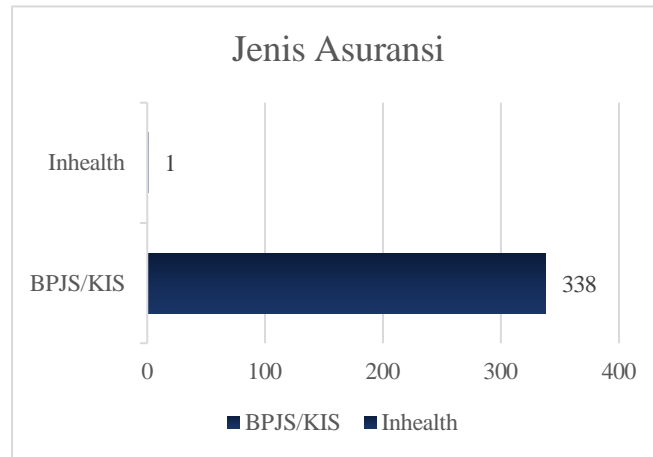
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa jenis perawatan terbanyak yaitu Rawat Jalan dengan jumlah 367 responden.

Grafik 122 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD Panglayungan



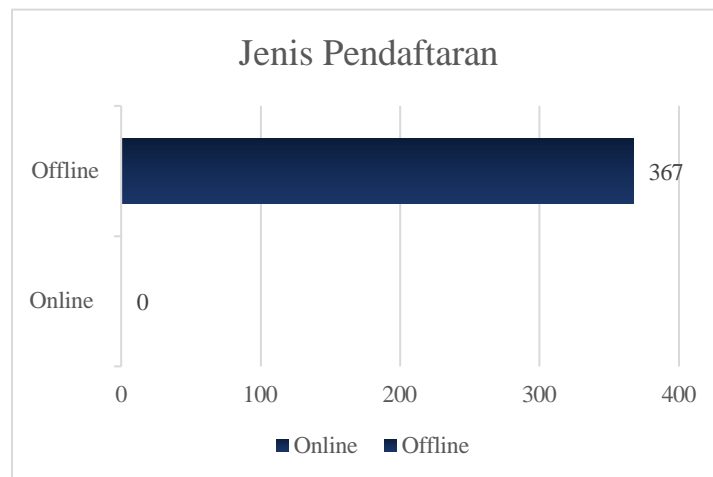
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa mayoritas responden menggunakan asuransi/BPJS yaitu sebanyak 339 responden.

Grafik 123 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD Puskesmas Panglayungan



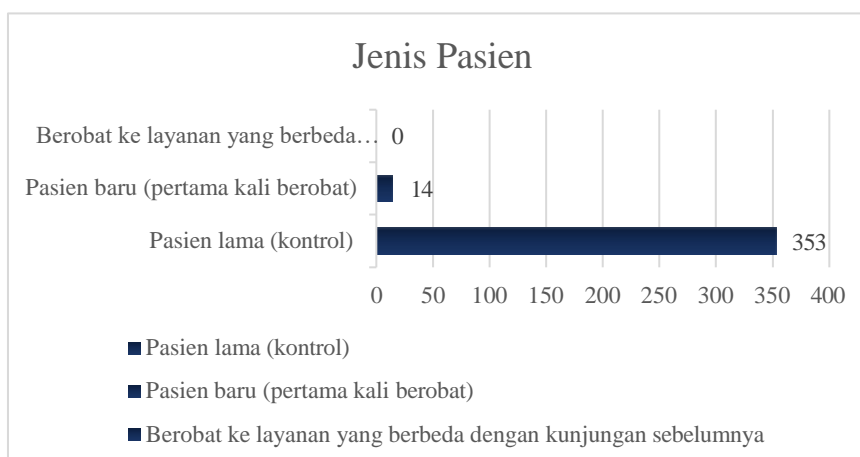
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa hampir semua responden yang menggunakan asuransi dengan jenis asuransi BPJS yaitu sebanyak 338 responden.

Grafik 124 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD Puskesmas Panglayungan



Grafik diatas menunjukkan bahwa hampir responden menggunakan jenis pendaftaran *offline* yaitu sebanyak 367 responden.

Grafik 125 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD Puskesmas Panglayungan



Grafik diatas menunjukkan bahwa karakteristik pengguna layanan kesehatan di UPTD Puskesmas Panglayungan Kota Tasikmalaya adalah responden dengan jenis Pasien lama (kontrol) sebanyak 353 responden.

Berikut merupakan rata-rata lama waktu tunggu pelayanan di UPTD Puskesmas Panglayungan

Tabel 48 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan

	Minimum	Maximum	Mean
Waktu Tunggu (dalam menit)	0	180	40,77

Berikut adalah hasil kumulatif alasan waktu tunggu pelayanan

Tabel 49 Distribusi Frekuensi Alasan Waktu Tunggu di UPTD Puskesmas Panglayungan

No.	Alasan Waktu Tunggu	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Menunggu kedatangan dokter	1	2,44
2.	Mengantri	37	90,24
3.	Menunggu hasil lab dan lainnya	2	4,88
4.	Lainnya	1	2,44
Total		41	100

Berdasarkan tabel di atas, sebagian responden menyatakan salah satu alasan waktu tunggu di UPTD Puskesmas Panglayungan yaitu mengantri (90,24%) dan menunggu hasil lab (4,88)

2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Seluruh Layanan Kesehatan
UPTD Puskesmas Panglayungan

Tabel 50 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas
Panglayungan Tahun 2024

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (catatan : persyaratan administrasi yang harus dilengkapi).	a. Tidak sesuai	0	0,0
		b. Kurang sesuai	1	0,3
		c. Sesuai	343	93,5
		d. Sangat sesuai	23	6,3
		Total		367
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	a. Tidak mudah	0	0,0
		b. Kurang mudah	1	0,3
		c. Mudah	316	86,1
		d. Sangat mudah	50	13,6
		Total		367
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (catatan :sesuai standar pelayanan).	a. Lambat/lama	20	5,4
		b. Kurang cepat	102	27,8
		c. Cepat	244	66,5
		d. Sangat cepat	1	0,3
		Total		367
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	a. Sangat mahal	1	0,3
		b. Cukup mahal	0	0,0
		c. Murah	27	7,4
		d. Gratis	339	92,4
		Total		367
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	a. Selalu tidak sesuai	0	0,0
		b. Cukup sesuai	10	2,7
		c. Sesuai	344	93,7
		d. Sangat sesuai	13	3,5
		Total		367
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	a. Tidak mampu	0	0
		b. Kurang mampu	3	0,8
		c. Mampu	332	90,5
		d. Sangat mampu	32	8,7
		Total		367
7.	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	a. Tidak sopan dan ramah	0	0,0
		b. Kurang sopan dan ramah	13	0,8
		c. Sopan dan ramah	332	90,5
		d. Sangat sopan dan ramah	22	8,7
		Total		367

8.	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	a. Buruk	0	0,0
		b. Cukup	12	3,3
		c. Baik	342	93,2
		d. Sangat baik	13	3,5
Total			367	100
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang sikap petugas dalam menangani keluhan, saran dan masukan	a. Tidak baik	0	0
		b. Cukup baik	5	1,4
		c. Baik	308	83,9
		d. Sangat baik	54	14,7
Total			367	100

Berdasarkan kuesioner kepuasan di UPTD Puskesmas panglayungan Kota Tasikmalaya, sebagian besar responden memiliki penilaian yang baik tentang pelayanan yang diberikan. Misalnya terkait kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (93,5%) dan kesesuaian produk pelayanan (93,7%).

3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Panglayungan
Berikut adalah hasil kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Panglayungan Tahun 2024.

Tabel 51 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Panglayungan Kota Tasikmalaya

IKM Unit Pelayanan				77,632 ^{**)}
Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,060
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,134
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	2,616
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,918
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,008
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,079
		U7	Perilaku petugas pelayanan	3,025
NRR tertimbang per unsur	= NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	3,003
		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,134
SKM UNIT PELAYANAN :		77,63		
Mutu Pelayanan :				
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00			
B (Baik)	: 76,61 - 88,30			
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60			
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99			

Secara keseluruhan, Indeks Kepuasan Masyarakat yang dicapai oleh UPTD Puskesmas Panglayungan adalah 77,63. Mutu pelayanannya termasuk dalam kategori B dengan kinerja pelayanan yang baik. Unsur layanan yang dianggap masih kurang yaitu pada bagian waktu pelayanan dengan memiliki skor rata-rata 2,616. Sedangkan unsur layanan yang memiliki rata-rata skor yang paling tinggi adalah biaya/tarif pelayanan yaitu 3,918.

Grafik 126 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021-2024 Puskesmas Panglayungan



Berdasarkan grafik diatas, Hasil pengukuran IKM secara umum fluktuatif. Terdapat peningkatan dan penurunan skor dan kategori layanan secara keseluruhan, dimana pada Tahun 2021 berada pada kategori baik dengan skor 77,30 dan meningkat dengan skor 84,55 pada Tahun 2022 dan menurun pada Tahun 2023 dengan skor 81,44 dan terjadi penurunan pada Tahun 2024 dengan skor 77,63 namun masih dalam kategori baik.

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan, UPTD Puskesmas Panglayungan perlu mempertimbangkan dan meningkatkan kembali hasil survei pada unsur-unsur yang nilainya paling rendah, yaitu:

1. Waktu pelayanan
2. Produk pelayanan
3. Sarana dan prasarana

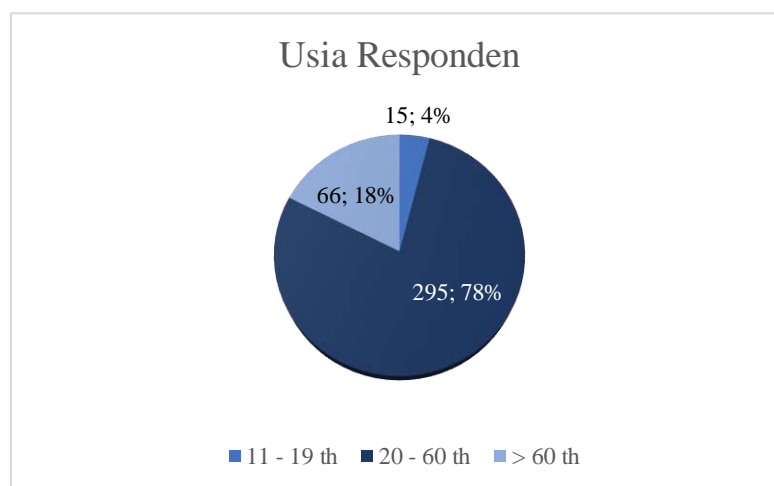
Selain itu, UPTD Puskesmas Panglayungan juga harus memperhatikan dan menindaklanjuti keluhan dan saran dari pengguna layanan, yaitu:

1. Memperbaiki fasilitas kursi di ruang tunggu KIA.
2. Meningkatkan fasilitas di Puskesmas salah satunya meningkatkan kebersihan.

O. Hasil Indek Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Parakanyasag

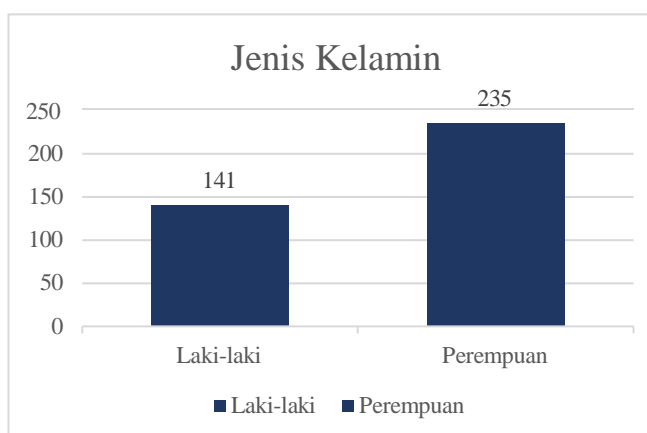
1. Karakteristik Responden

Diagram 15 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia Responden di UPTD Puskesmas Parakanyasag



Jumlah responden di UPTD Puskesmas Parakanyasag adalah 376 orang. Responden dengan usia responden terbanyak yaitu berusia 20-60 tahun 78% atau berjumlah 295 orang, responden dengan usia >60 tahun sebanyak 66 orang atau 18%.

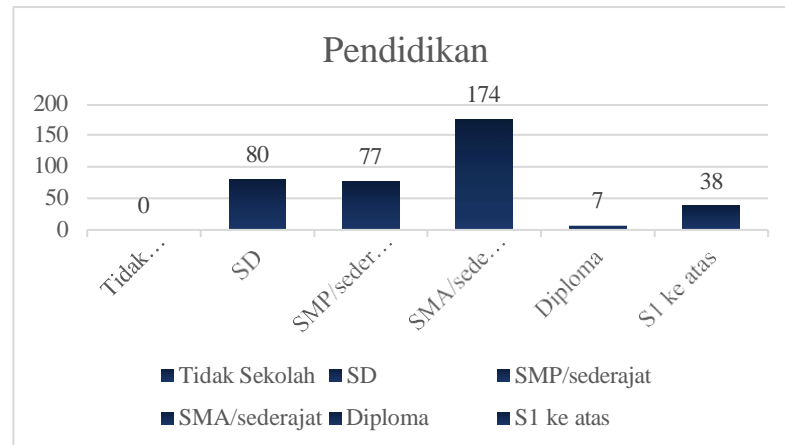
Grafik 127 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Parakanyasag



Responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu berjumlah 235 orang, dan responden dengan jenis kelamin

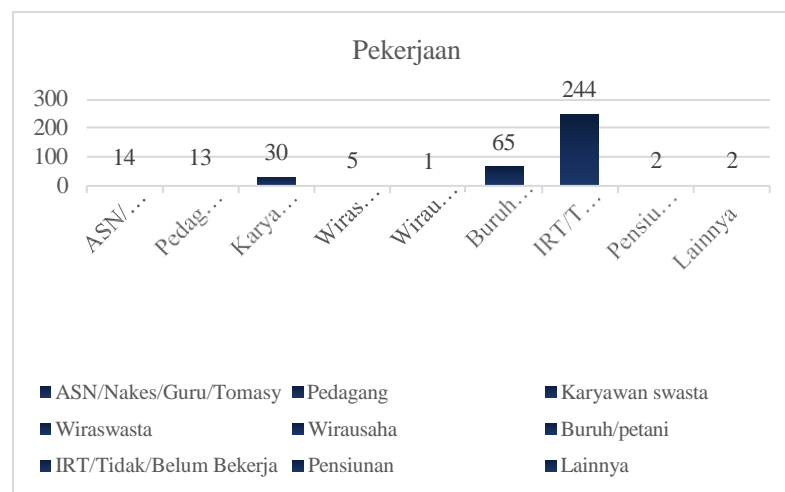
laki-laki berjumlah 141 orang.

Grafik 128 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD Puskesmas Parakanyasag



Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan tingkat pendidikan SMA lebih banyak yaitu 174 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 77 orang, responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 80 orang, dan responden tingkat pendidikan S1 berjumlah 38 orang.

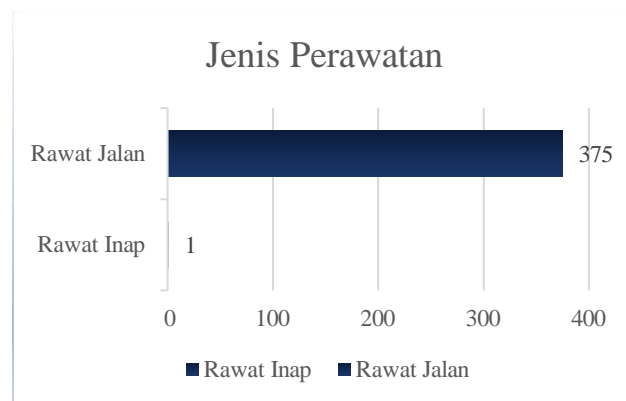
Grafik 129 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Puskesmas Parakanyasag



Grafik diatas menggambarkan bahwa jumlah responden dengan jenis pekerjaan didalamnya terdiri dari ibu rumah tangga jumlahnya lebih

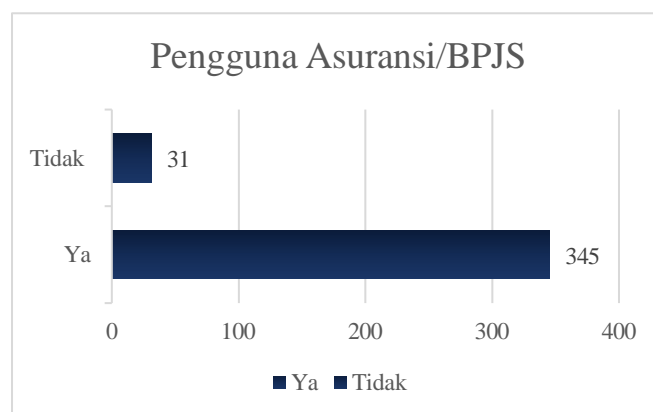
banyak yaitu 244 orang, responden dengan jenis pekerjaan karyawan swasta berjumlah 30 orang dan responden dengan jenis pekerjaan wiraswasta berjumlah 5 orang.

Grafik 130 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan di UPTD Puskesmas Parakanyasag



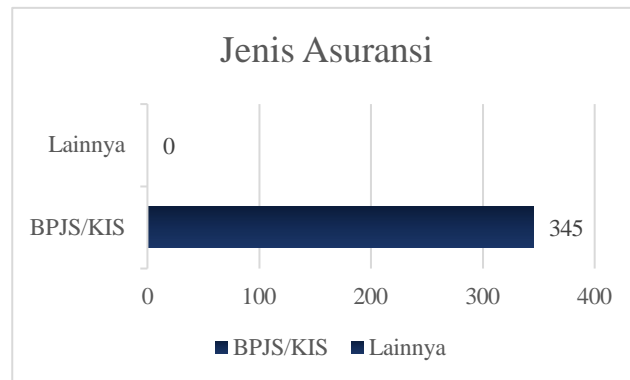
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa jenis perawatan terbanyak yaitu Rawat Jalan dengan jumlah 375 responden.

Grafik 131 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD Puskesmas Parakanyasag



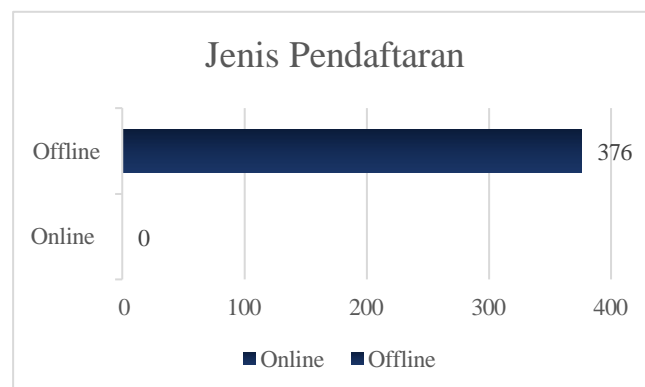
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa mayoritas responden menggunakan asuransi/BPJS yaitu sebanyak 345 responden.

Grafik 132 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD Puskesmas Parakanyasag



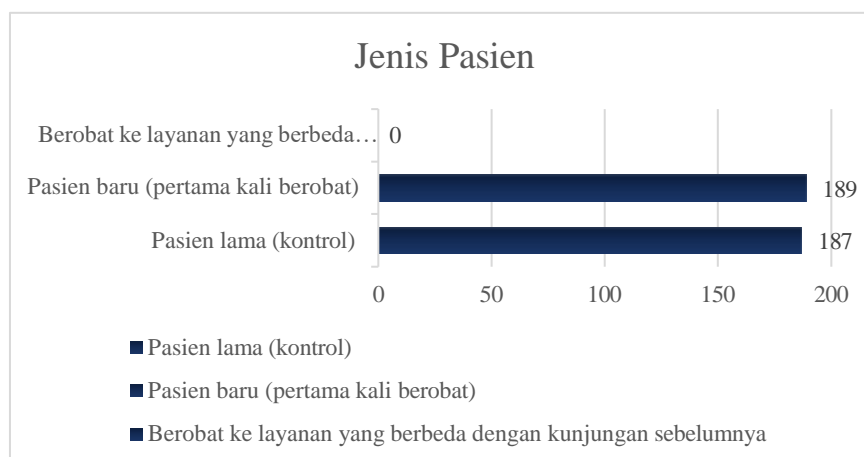
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa hampir semua responden yang menggunakan asuransi dengan jenis asuransi BPJS yaitu sebanyak 345 responden.

Grafik 133 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD Puskesmas Parakanyasag



Grafik diatas menunjukkan bahwa seluruh responden menggunakan jenis pendaftaran *offline* yaitu sebanyak 376 responden.

Grafik 134 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD Puskesmas Parakanyasag



Grafik diatas menunjukkan bahwa karakteristik pengguna layanan kesehatan di UPTD Puskesmas Parakanyasag Kota Tasikmalaya adalah responden dengan jenis Pasien baru sebanyak 189 responden.

Berikut merupakan rata-rata lama waktu tunggu pelayanan di UPTD Puskesmas Parakanyasag

Tabel 52 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan

Waktu Tunggu (dalam menit)	Minimum	Maximum	Mean
	0	180	16,13

Berikut adalah hasil kumulatif alasan waktu tunggu pelayanan

2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Seluruh Layanan Kesehatan UPTD Puskesmas Parakanyasag

Tabel 53 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Parakanyasag Tahun 2024

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (catatan : persyaratan administrasi yang harus dilengkapi).	a. Tidak sesuai	0	0,00
		b. Kurang sesuai	1	0,27
		c. Sesuai	56	14,89
		d. Sangat sesuai	319	84,84
Total			376	100
2.		a. Tidak mudah	0	0,00
		b. Kurang mudah	2	0,53

	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	c. Mudah d. Sangat mudah	54 320	14,36 85,11
	Total		376	100
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (catatan :sesuai standar pelayanan).	a. Lambat/lama b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	0 14 209 153	0,00 3,72 55,59 40,69
	Total		376	100
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	0 1 55 320	0,00 0,27 14,63 85,11
	Total		376	100
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	a. Selalu tidak sesuai b. Cukup sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	0 0 65 311	0,00 0,00 17,29 82,71
	Total		376	100
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	0 0 56 320	0,00 0,00 14,89 85,11
	Total		376	100
7.	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	0 9 121 246	0,00 2,39 32,18 65,43
	Total		376	100
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	0 1 81 294	0,00 0,27 21,54 78,19
	Total		376	100
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang sikap petugas dalam menangani keluhan, saran dan masukan	a. Tidak baik b. Cukup baik c. Baik d. Sangat baik	0 2 48 326	0,00 0,53 12,77 86,70
	Total		376	100

Berdasarkan kuesioner kepuasan di UPTD Puskesmas Parakanyasag Kota Tasikmalaya, sebagian besar responden memiliki penilaian yang baik tentang pelayanan yang diberikan. Misalnya terkait kompetensi petugas

dalam pelayanan (85,11%) responden menyatakan sangat mampu dan terkait tentang sikap petugas dalam menangani keluhan, saran dan masukan (86,70%) responden menyatakan sangat baik

3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Parakanyasag.

Berikut adalah hasil kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Parakanyasag Tahun 2024.

Tabel 54 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Parakanyasag Kota Tasikmalaya

IKM Unit Pelayanan			**)		
			93,959		
Keterangan :			No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan		U1	Persyaratan pelayanan	3,846
- NRR	= Nilai rata-rata		U2	Prosedur pelayanan	3,846
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat		U3	Waktu pelayanan	3,370
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang		U4	Biaya / tarif pelayanan	3,848
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25		U5	Produk Pelayanan	3,827
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi		U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,851
	Jumlah kuesioner yang terisi		U7	Perilaku petugas pelayanan	3,630
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111		U8	Sarana dan prasarana	3,779
per unsur			U9	Penanganan pengaduan layanan	3,862
SKM UNIT PELAYANAN :			93,96		
Mutu Pelayanan :					
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00				
B (Baik)	: 76,61 - 88,30				
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60				
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99				

Berdasarkan tabel di atas, diketahui secara umum bahwa hasil survei menunjukkan skor 93,96. Ini menunjukkan adanya peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun 2023 di mana nilai indeks yang diperoleh adalah 78,26. Mutu pelayanannya termasuk dalam kategori A. hal tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan ada pada kategori Sangat Baik untuk seluruh layanan yang dilakukan survei. Unsur layanan yang memiliki nilai paling rendah diantara unsur lain yaitu pada bagian waktu pelayanan dengan memiliki skor rata-rata 3,370. Sedangkan unsur layanan yang memiliki rata-rata skor yang paling tinggi adalah penanganan pengaduan yaitu 3,862.

Grafik 135 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021-2024 Puskesmas Parakanyasag



Berdasarkan grafik diatas, Hasil pengukuran IKM secara umum meningkat. Peningkatan skor dan kategori layanan secara keseluruhan, dimana pada Tahun 2021 berada pada kategori baik dengan skor 79,00 dan meningkat dengan skor 83,37 pada Tahun 2022 dan menurun dengan skor 78,26 pada Tahun 2023 dan terjadi peningkatan dengan skor 93,96 pada Tahun 2024.

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan, UPTD Puskesmas Parakanyasag perlu mempertimbangkan dan meningkatkan kembali hasil survei pada unsur-unsur yang nilainya paling rendah, yaitu:

1. Waktu pelayanan

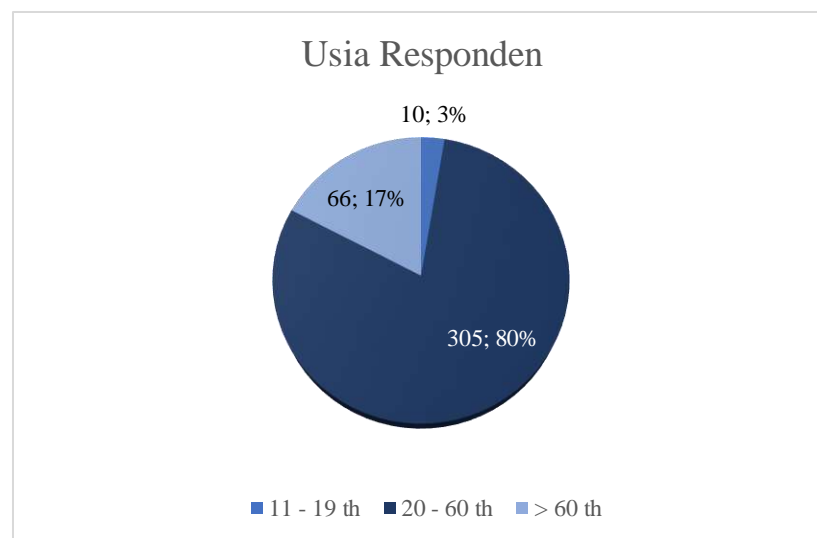
Selain itu, UPTD Puskesmas Parakanyasag juga harus memperhatikan dan menindaklanjuti keluhan dan saran dari pengguna layanan, yaitu:

1. Terdapat petugas yang kurang ramah, Maka dari itu, pasien berharap supaya dapat menjaga sikap dan menerapkan 5S.
2. Pemeriksaan dengan dokter kurang diberi penjelasan, terdapat pasien yang menyatakan bahwa dokter tidak memberikan layanan hanya langsung memberikan obat.

P. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Purbaratu

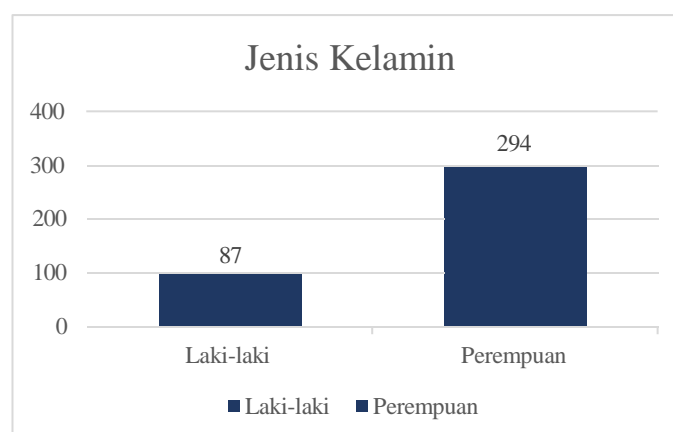
1. Karakteristik Responden

Diagram 16 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia Responden di UPTD Puskesmas Purbaratu



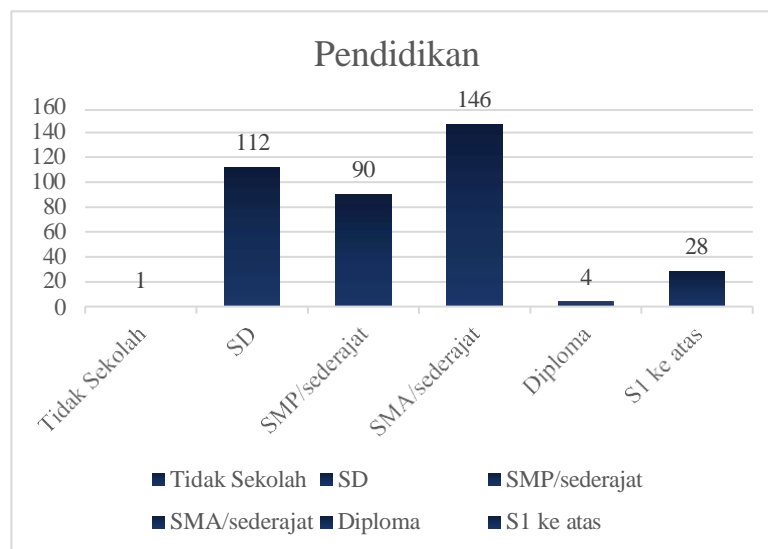
Jumlah responden di UPTD Puskesmas Purbaratu adalah 381 orang. Responden dengan usia responden terbanyak yaitu berusia 20-60 tahun 80% atau berjumlah 305 orang, responden dengan usia >60 tahun sebanyak 66 orang atau 17%.

Grafik 136 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Purbaratu



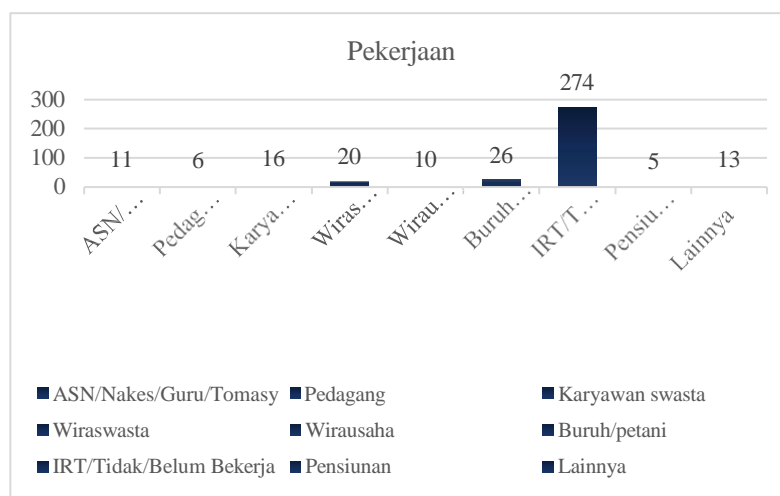
Responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu berjumlah 294 orang, dan responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 87 orang.

Grafik 137 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD Puskesmas Purbaratu



Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan tingkat pendidikan SMA lebih banyak yaitu 146 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 90 orang, responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 112 orang, dan responden tingkat pendidikan S1 berjumlah 28 orang.

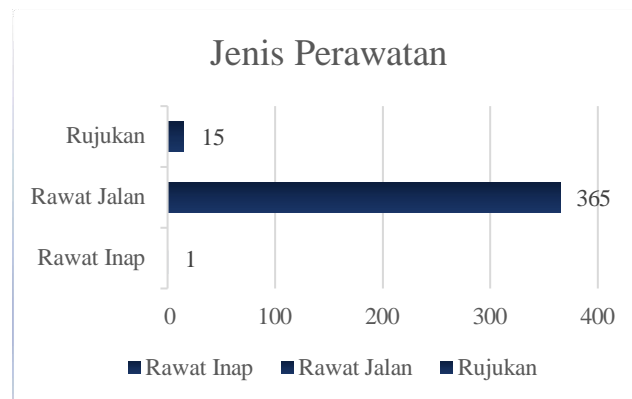
Grafik 138 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Puskesmas Purbaratu



Grafik diatas menggambarkan bahwa jumlah responden dengan jenis pekerjaan didalamnya terdiri dari ibu rumah tangga jumlahnya lebih

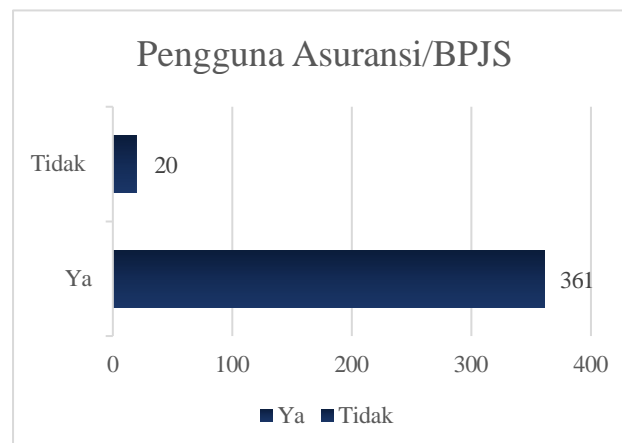
banyak yaitu 274 orang, responden dengan jenis pekerjaan karyawan swasta berjumlah 16 orang dan responden dengan jenis pekerjaan wiraswasta berjumlah 10 orang.

Grafik 139 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan di UPTD Puskesmas Purbaratu



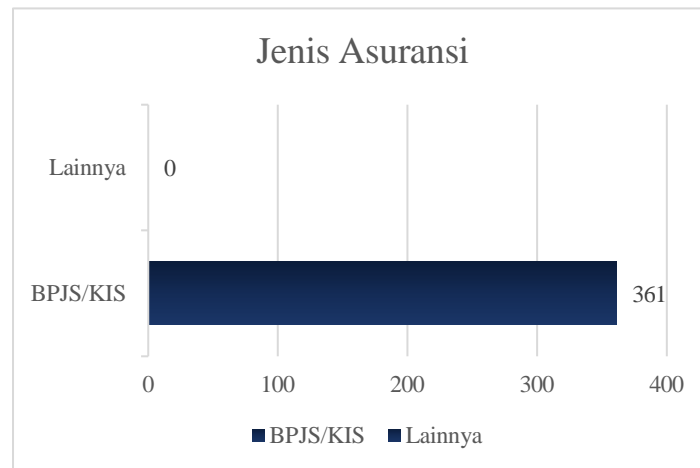
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa jenis perawatan terbanyak yaitu Rawat Jalan dengan jumlah 365 responden.

Grafik 140 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD Puskesmas Purbaratu



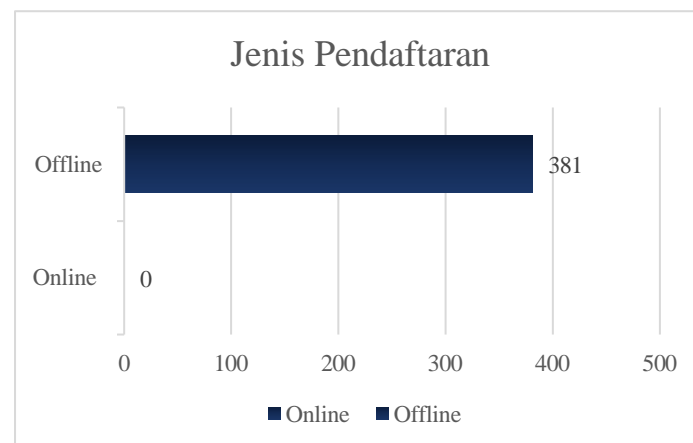
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa mayoritas responden menggunakan asuransi/BPJS yaitu sebanyak 361 responden.

Grafik 141 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD Puskesmas Purbaratu



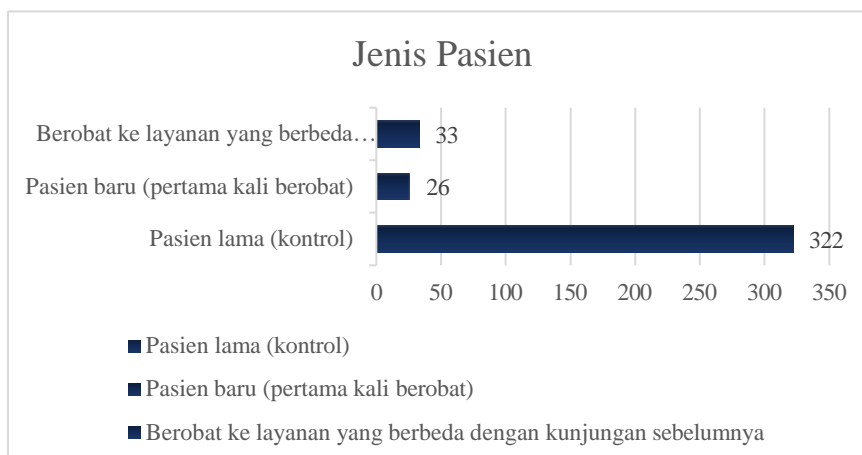
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa hampir semua responden yang menggunakan asuransi dengan jenis asuransi BPJS yaitu sebanyak 361 responden.

Grafik 142 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD Puskesmas Purbaratu



Grafik diatas menunjukkan bahwa seluruh responden menggunakan jenis pendaftaran *offline* yaitu sebanyak 381 responden.

Grafik 143 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD Puskesmas Purbaratu



Grafik diatas menunjukkan bahwa karakteristik pengguna layanan kesehatan di UPTD Puskesmas Purbaratu Kota Tasikmalaya adalah responden dengan jenis Pasien kontrol sebanyak 322 responden

Berikut merupakan rata-rata lama waktu tunggu pelayanan di UPTD Puskesmas Purbaratu.

Tabel 55 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan

	Minimum	Maximum	Mean
Waktu Tunggu (dalam menit)	0	122	22,64

Berikut adalah hasil kumulatif alasan waktu tunggu pelayanan

2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Seluruh Layanan Kesehatan UPTD Puskesmas Purbaratu

Tabel 56 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Purbaratu Tahun 2024

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (catatan : persyaratan administrasi yang harus dilengkapi).	a. Tidak sesuai	0	0,0
		b. Kurang sesuai	0	0,0
		c. Sesuai	194	50,9
		d. Sangat sesuai	187	49,1
		Total	381	100
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	a. Tidak mudah	0	0,0
		b. Kurang mudah	2	0,5
		c. Mudah	193	50,7
		d. Sangat mudah	186	48,8
		Total	381	100
3.	Bagaimana pendapat Saudara	a. Lambat/lama	1	0,3

	tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (catatan :sesuai standar pelayanan).	b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	28 273 79	7,3 71,7 20,7
	Total		381	100
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	0 0 35 346	0,0 0,0 9,2 90,8
	Total		381	100
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	a. Selalu tidak sesuai b. Cukup sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	0 4 218 159	0,0 1,0 57,2 41,7
	Total		381	100
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	0 1 190 190	0,0 0,3 49,9 49,9
	Total		381	100
7.	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	0 6 165 201	0,0 1,6 43,3 55,1
	Total		381	100
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	0 9 225 147	0,0 2,4 59,1 38,6
	Total		381	100
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang sikap petugas dalam menangani keluhan, saran dan masukan	a. Tidak baik b. Cukup baik c. Baik d. Sangat baik	0 0 164 217	0,0 0,0 43,0 57,0
	Total		381	100

Berdasarkan kuesioner kepuasan di UPTD Puskesmas Purbaratu Kota Tasikmalaya, sebagian besar responden memiliki penilaian yang baik tentang pelayanan yang diberikan. Misalnya terkait kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (90,8%) dan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (71,7%).

3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Purbaratu
- Berikut adalah hasil kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Purbaratu Tahun 2024.

Tabel 57 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Purbaratu Kota Tasikmalaya

IKM Unit Pelayanan				**) 87,088	
Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,491	
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,483	
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3,131	
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,908	
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,407	
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,496	
NRR tertimbang per unsur	= NRR per unsur x 0,111	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,535	
		U8	Sarana dan prasarana	3,362	
		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,570	
SKM UNIT PELAYANAN :	87,09				
Mutu Pelayanan :					
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00				
B (Baik)	: 76,61 - 88,30				
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60				
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99				

Berdasarkan tabel di atas, diketahui secara umum bahwa hasil survei menunjukkan skor 87,09. Ini menunjukkan adanya peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun 2023 di mana nilai indeks yang diperoleh adalah 82,70. Mutu pelayanannya termasuk dalam kategori B. hal tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan ada pada kategori Baik untuk seluruh layanan yang dilakukan survei. Unsur layanan yang memiliki nilai paling rendah diantara unsur lain yaitu pada bagian waktu pelayanan dengan memiliki skor rata-rata 3,131. Sedangkan unsur layanan yang memiliki rata-rata skor yang paling tinggi adalah biaya/tarif layanan yaitu 3,908.

Grafik 144 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021-2024
Puskesmas Purbaratu



Berdasarkan grafik diatas, Hasil pengukuran IKM secara umum meningkat dan dengan rentang nilai antar periode terus meningkat.

Peningkatan skor dan kategori layanan secara keseluruhan, dimana pada Tahun 2021 berada pada kategori baik dengan skor 79,13 dan meningkat pada Tahun 2022 dengan skor 80,07 dan meningkat pada Tahun 2023 dengan skor 82,70 dan terjadi peningkatan pada Tahun 2024 dengan skor 87,09.

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan, UPTD Puskesmas Purbaratu perlu mempertimbangkan dan meningkatkan kembali hasil survei pada unsur-unsur yang nilainya paling rendah, yaitu:

1. Waktu pelayanan

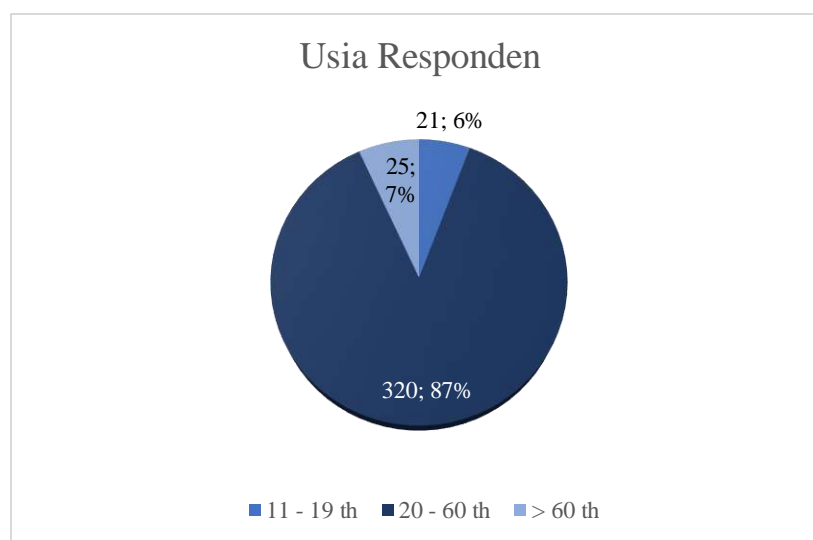
Selain itu, UPTD Puskesmas Purbaratu juga harus memperhatikan dan menindaklanjuti keluhan dan saran dari pengguna layanan, yaitu:

1. Terdapat petugas yang kurang ramah, Maka dari itu, pasien berharap supaya dapat menjaga sikap dan menerapkan 5S.
2. Pemeriksaan dengan dokter kurang diberi penjelasan, terdapat pasien yang menyatakan bahwa dokter tidak memberikan layanan hanya langsung memberikan obat.
3. Pasien merasa kursi tunggu sedikit sedangkan pasien banyak, maka dari itu harapannya Puskesmas dapat menambah kursi.

Q. Hasil Indek Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Sambongpari

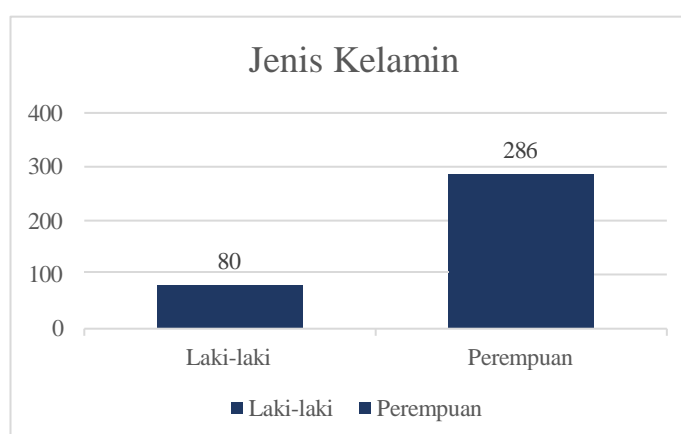
1. Karakteristik Responden

Diagram 17 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia Responden di UPTD Puskesmas Sambongpari



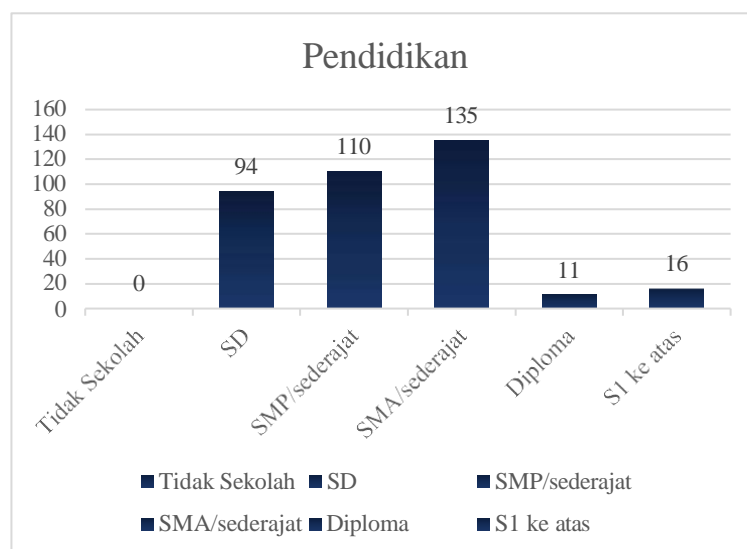
Jumlah responden di UPTD Puskesmas Sambongpari adalah 366 orang. Responden dengan usia responden terbanyak yaitu berusia 20-60 tahun 87% atau berjumlah 320 orang, responden dengan usia >60 tahun sebanyak 25 orang atau 7%.

Grafik 145 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Sambongpari



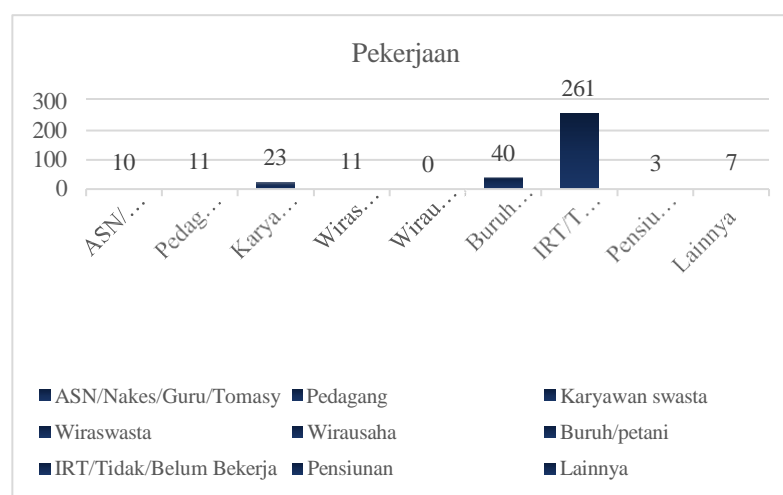
Responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu berjumlah 286 orang, dan responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 80 orang.

Grafik 146 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD Puskesmas Sambongpari



Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan tingkat pendidikan SMA lebih banyak yaitu 135 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 110 orang, responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 94 orang, dan responden tingkat pendidikan S1 berjumlah 16 orang.

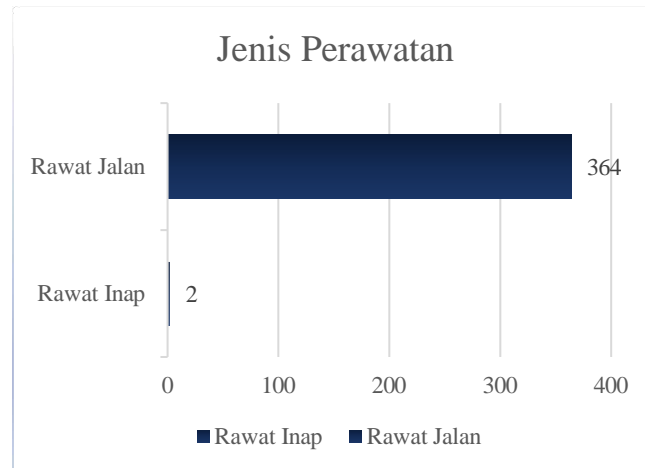
Grafik 147 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Puskesmas Sambongpari



Grafik diatas menggambarkan bahwa jumlah responden dengan jenis pekerjaan didalamnya terdiri dari ibu rumah tangga jumlahnya lebih

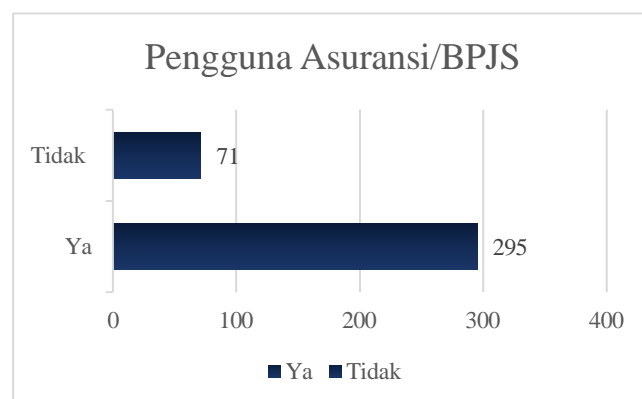
banyak yaitu 261 orang, responden dengan jenis pekerjaan karyawan swasta berjumlah 23 orang dan responden dengan jenis pekerjaan wiraswasta berjumlah 11 orang.

Grafik 148 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan di UPTD Puskesmas Sambongpari



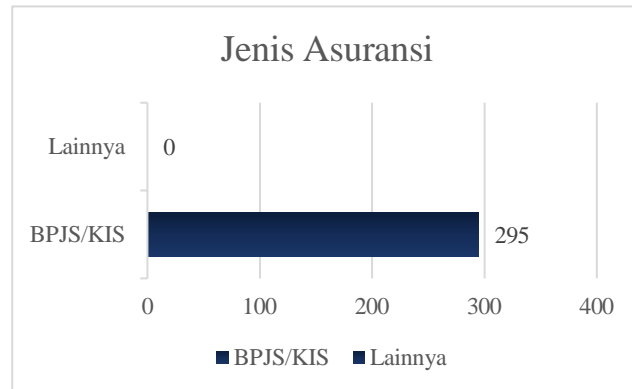
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa jenis perawatan terbanyak yaitu Rawat Jalan dengan jumlah 364 responden.

Grafik 149 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD Puskesmas Sambongpari



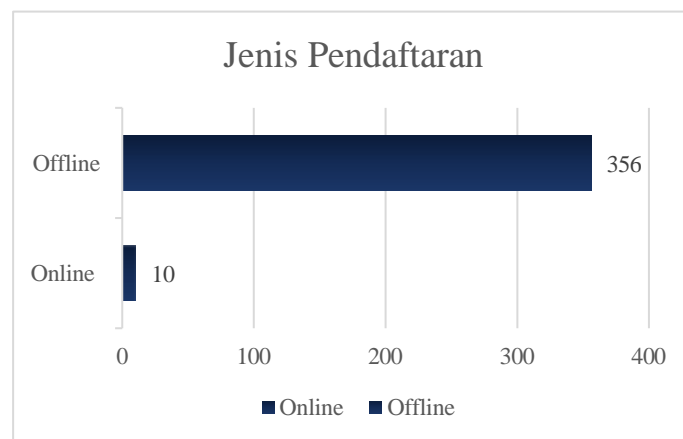
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa mayoritas responden menggunakan asuransi/BPJS yaitu sebanyak 295 responden.

Grafik 150 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD Puskesmas Sambongpari



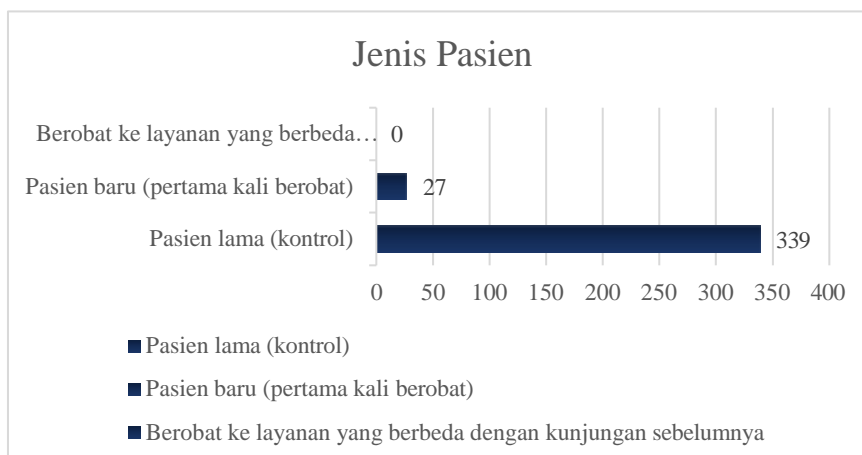
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa hampir semua responden yang menggunakan asuransi dengan jenis asuransi BPJS yaitu sebanyak 295 responden.

Grafik 151 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD Puskesmas Sambongpari



Grafik diatas menunjukkan bahwa seluruh responden menggunakan jenis pendaftaran *offline* yaitu sebanyak 356 responden.

Grafik 152 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD Puskesmas Sambongpari



Grafik diatas menunjukkan bahwa karakteristik pengguna layanan kesehatan di UPTD Puskesmas Sambongpari Kota Tasikmalaya adalah responden dengan jenis Pasien kontrol sebanyak 339 responden.

Berikut merupakan rata-rata lama waktu tunggu pelayanan di UPTD Puskesmas Sambongpari

Tabel 58 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan

	Minimum	Maximum	Mean
Waktu Tunggu (dalam menit)	0	105	27,78

Berikut adalah hasil kumulatif alasan waktu tunggu pelayanan

2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Seluruh Layanan Kesehatan UPTD Puskesmas Sambongpari

Tabel 59 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Sambongpari Tahun 2024

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (catatan : persyaratan administrasi yang harus dilengkapi).	a. Tidak sesuai	0	0,00
		b. Kurang sesuai	1	0,27
		c. Sesuai	344	93,99
		d. Sangat sesuai	21	5,74
		Total	366	100
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	a. Tidak mudah	0	0,00
		b. Kurang mudah	2	0,55
		c. Mudah	335	91,53
		d. Sangat mudah	29	7,92

		Total	366	100
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (catatan :sesuai standar pelayanan).	a. Lambat/lama	15	4,10
		b. Kurang cepat	39	10,66
		c. Cepat	296	80,87
		d. Sangat cepat	16	4,37
		Total	366	100
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	a. Sangat mahal	0	0,00
		b. Cukup mahal	6	1,64
		c. Murah	79	21,58
		d. Gratis	281	76,78
		Total	366	100
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	a. Selalu tidak sesuai	0	0,00
		b. Cukup sesuai	6	1,64
		c. Sesuai	332	90,71
		d. Sangat sesuai	28	7,65
		Total	366	100
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	a. Tidak mampu	0	0,00
		b. Kurang mampu	1	0,27
		c. Mampu	315	86,07
		d. Sangat mampu	50	13,66
		Total	366	100
7.	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	a. Tidak sopan dan ramah	0	0,00
		b. Kurang sopan dan ramah	5	1,37
		c. Sopan dan ramah	304	83,06
		d. Sangat sopan dan ramah	57	15,57
		Total	366	100
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	a. Buruk	0	0,00
		b. Cukup	10	2,73
		c. Baik	314	85,79
		d. Sangat baik	42	11,48
		Total	366	100
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang sikap petugas dalam menangani keluhan, saran dan masukan	a. Tidak baik	0	0,00
		b. Cukup baik	6	1,64
		c. Baik	311	84,97
		d. Sangat baik	49	13,39
		Total	366	100

Berdasarkan kuesioner kepuasan di UPTD Puskesmas Sambongpari Kota Tasikmalaya, sebagian besar responden memiliki penilaian yang baik tentang pelayanan yang diberikan. Misalnya terkait kompetensi petugas dalam pelayanan (86,07%) dan kesesuaian produk pelayanan (90,71%).

3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Sambongpari.

Berikut adalah hasil kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Sambongpari Tahun 2024.

Tabel 60 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Sambongpari Kota Tasikmalaya

IKM Unit Pelayanan					**) 78,466
Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,055	
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,074	
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	2,855	
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,751	
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,060	
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,134	
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,142	
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	3,087	
per unsur		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,117	
SKM UNIT PELAYANAN :		78,47			
Mutu Pelayanan :					
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00				
B (Baik)	: 76,61 - 88,30				
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60				
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99				

Berdasarkan tabel di atas, diketahui secara umum bahwa hasil survei menunjukkan skor 78,47. Ini menunjukkan adanya peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun 2023 di mana nilai indeks yang diperoleh adalah 78,18. Mutu pelayanannya termasuk dalam kategori B. hal tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan ada pada kategori Baik untuk seluruh layanan yang dilakukan survei. Unsur layanan yang memiliki nilai paling rendah diantara unsur lain yaitu pada bagian waktu pelayanan dengan memiliki skor rata-rata 2,855. Sedangkan unsur layanan yang memiliki rata-rata skor yang paling tinggi adalah biaya/tarif layanan yaitu 3,751.

Grafik 153 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021-2024 Puskesmas Sambongpari



Berdasarkan grafik diatas, Hasil pengukuran IKM secara umum fluktuatif. Peningkatan skor dan kategori layanan secara keseluruhan, dimana pada Tahun 2021 berada pada kategori baik dengan skor 78,53 dan meningkat dengan skor 79,25 pada Tahun 2022 dan menurun dengan skor 78,18 pada Tahun 2023 namun masih dalam kategori baik dan terjadi peningkatan dengan skor 78,47 pada Tahun 2024.

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan, UPTD Puskesmas Sambongpari perlu mempertimbangkan dan meningkatkan kembali hasil survei pada unsur-unsur yang nilainya paling rendah, yaitu:

1. Waktu pelayanan
2. Sarana dan prasarana

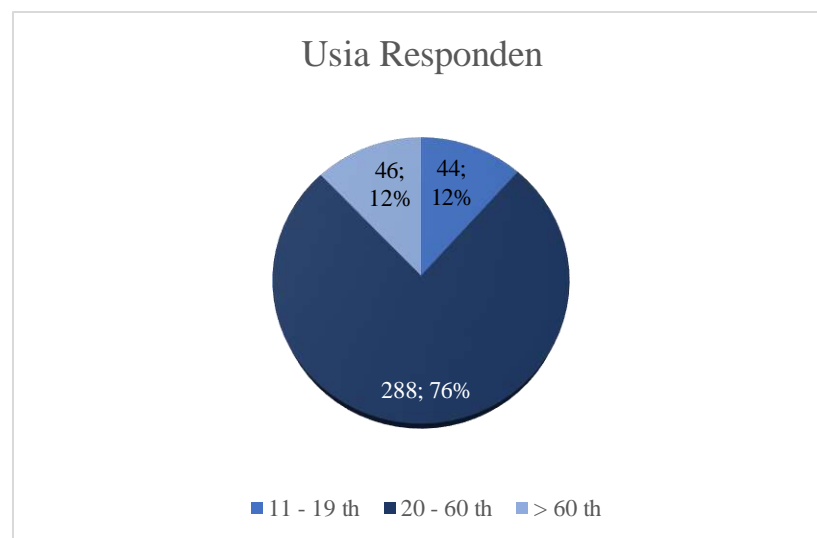
Selain itu, UPTD Puskesmas Sambongpari juga harus memperhatikan dan menindaklanjuti keluhan dan saran dari pengguna layanan, yaitu:

1. Terdapat petugas yang kurang ramah maka dari itu, pasien berharap supaya dapat menjaga sikap dan menerapkan 5S.
2. Terdapat pasien yang mengeluhkan ketersediaan obat yang tidak lengkap.

R. Hasil Indek Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Sangkali

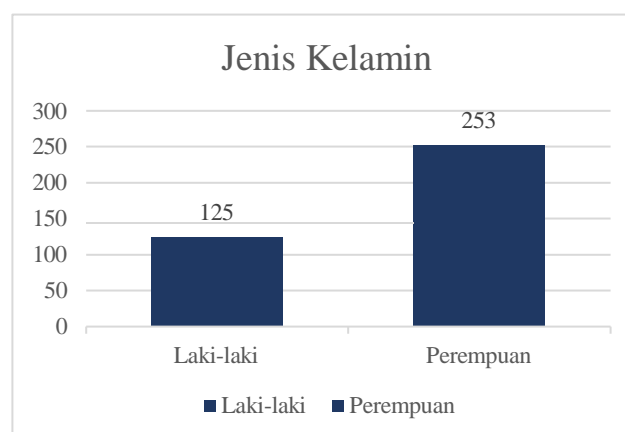
1. Karakteristik Responden

Diagram 18 Karakteristik Usia Responden di UPTD Puskesmas Sangkali



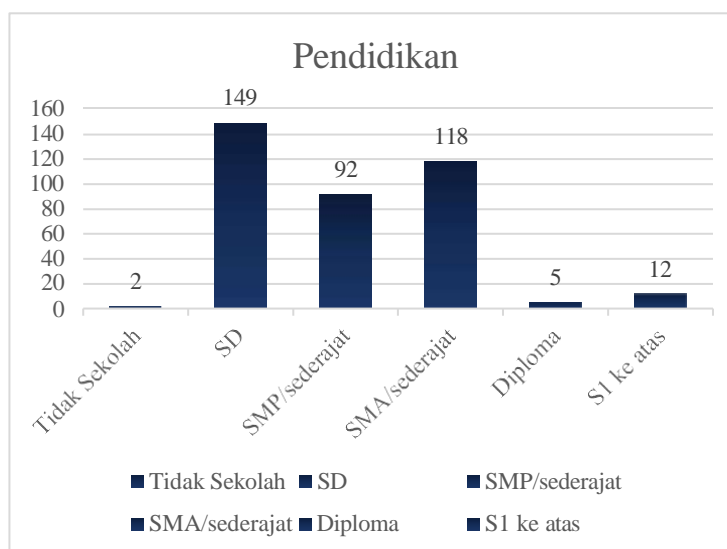
Jumlah responden di UPTD Puskesmas Sangkali adalah 378 orang. Responden dengan usia responden terbanyak yaitu berusia 20-60 tahun 76% atau berjumlah 288 orang, responden dengan usia >60 tahun sebanyak 46 orang atau 12%.

Grafik 154 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Sangkali



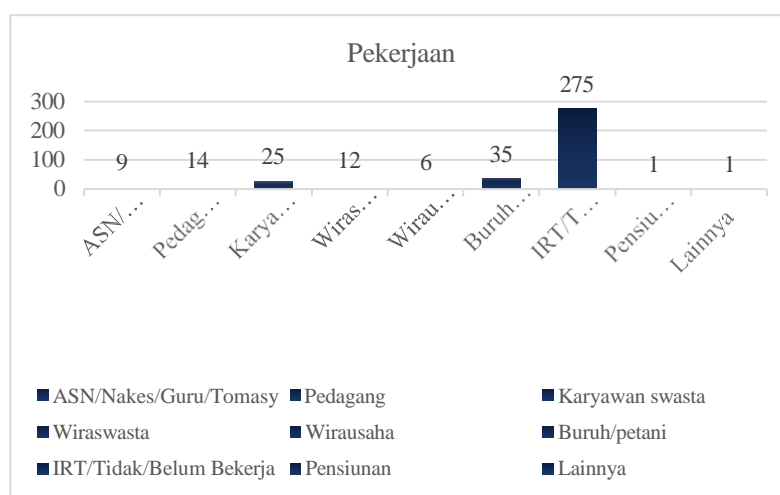
Responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu berjumlah 253 orang, dan responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 125 orang.

Grafik 155 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD Puskesmas Sangkali



Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan tingkat pendidikan SMA yaitu 118 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 92 orang, responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 149 orang, dan responden tingkat pendidikan S1 berjumlah 12 orang.

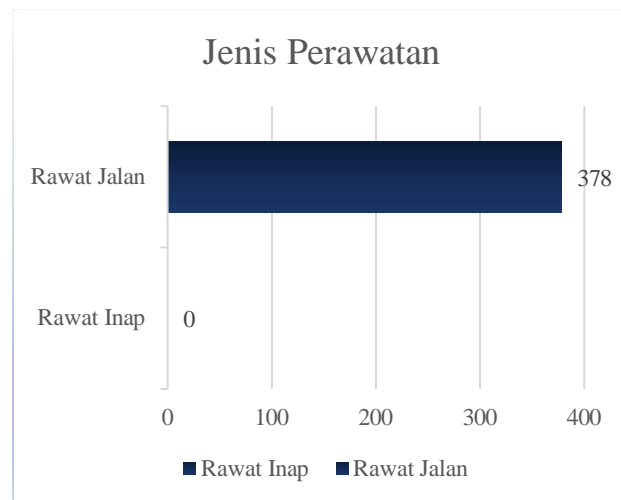
Grafik 156 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Puskesmas Sangkali



Grafik tersebut diatas menggambarkan bahwa jumlah responden dengan jenis pekerjaan didalamnya terdiri dari ibu rumah tangga jumlahnya

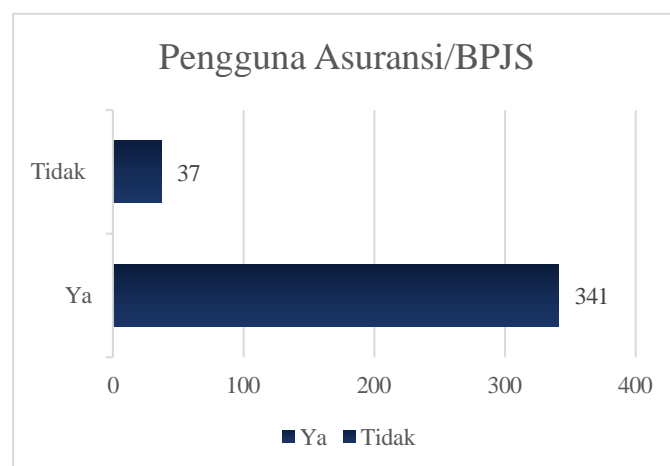
lebih banyak yaitu 275 orang, responden dengan jenis pekerjaan karyawan swasta berjumlah 25 orang dan responden dengan jenis pekerjaan wiraswasta berjumlah 12 orang.

Grafik 157 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan di UPTD Puskesmas Sangkali



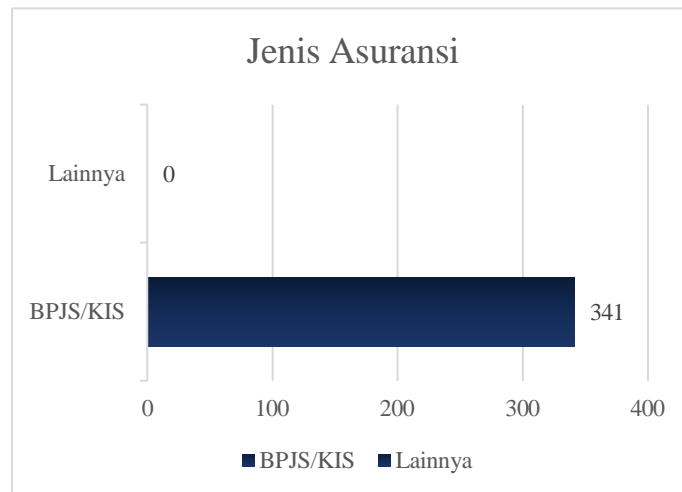
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa jenis perawatan terbanyak yaitu Rawat Jalan dengan jumlah 378 responden.

Grafik 158 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD Puskesmas Sangkali



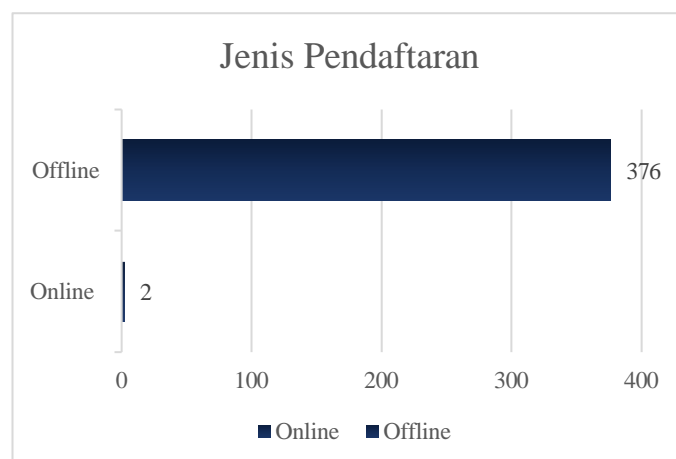
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa mayoritas responden menggunakan asuransi/BPJS yaitu sebanyak 341 responden.

Grafik 159 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD Puskesmas Sangkali



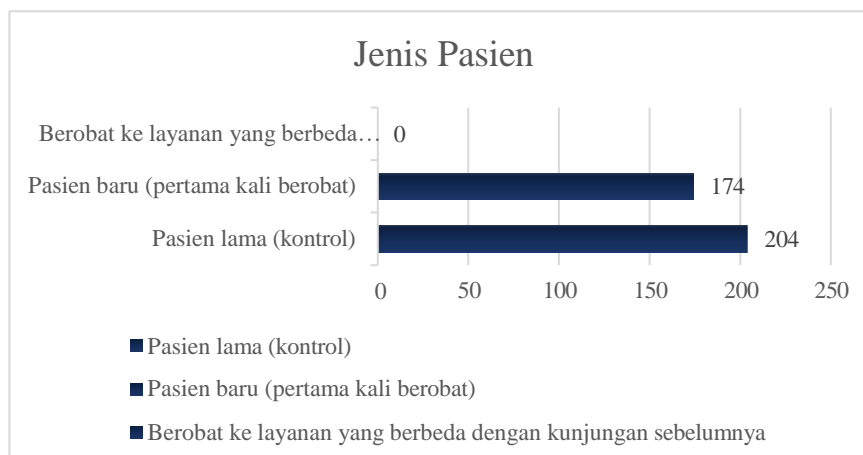
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa hampir semua responden yang menggunakan asuransi dengan jenis asuransi BPJS yaitu sebanyak 341 responden.

Grafik 160 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD Puskesmas Sangkali



Grafik diatas menunjukkan bahwa seluruh responden menggunakan jenis pendaftaran *offline* yaitu sebanyak 376 responden.

Grafik 161 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD Puskesmas Sangkali



Grafik diatas menunjukkan bahwa karakteristik pengguna layanan kesehatan di UPTD Puskesmas Sangkali Kota Tasikmalaya adalah responden dengan jenis Pasien kontrol sebanyak 204 responden.

Berikut merupakan rata-rata lama waktu tunggu pelayanan di UPTD Puskesmas Sangkali

Tabel 61 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan

	Minimum	Maximum	Mean
Waktu Tunggu (dalam menit)	0	120	22,62

2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Seluruh Layanan Kesehatan UPTD Puskesmas Sangkali

Tabel 62 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Sangkali Tahun 2024

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (catatan : persyaratan administrasi yang harus dilengkapi).	a. Tidak sesuai	0	0,00
		b. Kurang sesuai	0	0,00
		c. Sesuai	337	89,15
		d. Sangat sesuai	41	10,85
		Total	378	100
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	a. Tidak mudah	0	0,00
		b. Kurang mudah	3	0,79
		c. Mudah	313	82,80
		d. Sangat mudah	62	16,40
		Total	378	100

3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (catatan :sesuai standar pelayanan).	a. Lambat/lama	7	1,85
		b. Kurang cepat	59	15,61
		c. Cepat	257	67,99
		d. Sangat cepat	55	14,55
		Total	378	100
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	a. Sangat mahal	0	0,00
		b. Cukup mahal	3	0,79
		c. Murah	50	13,23
		d. Gratis	325	85,98
		Total	378	100
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	a. Selalu tidak sesuai	1	0,26
		b. Cukup sesuai	4	1,06
		c. Sesuai	333	88,10
		d. Sangat sesuai	40	10,58
		Total	378	100
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	a. Tidak mampu	0	0,00
		b. Kurang mampu	0	0,00
		c. Mampu	275	72,75
		d. Sangat mampu	103	27,25
		Total	378	100
7.	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	a. Tidak sopan dan ramah	0	0,00
		b. Kurang sopan dan ramah	7	1,85
		c. Sopan dan ramah	287	75,93
		d. Sangat sopan dan ramah	84	22,22
		Total	378	100
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	a. Buruk	0	0,00
		b. Cukup	11	2,91
		c. Baik	305	80,69
		d. Sangat baik	62	16,40
		Total	378	100
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang sikap petugas dalam menangani keluhan, saran dan masukan	a. Tidak baik	1	0,26
		b. Cukup baik	3	0,79
		c. Baik	301	79,63
		d. Sangat baik	73	19,31
		Total	378	100

Berdasarkan kuesioner kepuasan di UPTD Puskesmas Sangkali Kota Tasikmalaya, sebagian besar responden memiliki penilaian yang baik tentang pelayanan yang diberikan. Misalnya terkait kompetensi petugas dalam pelayanan (72,75%) dan kesesuaian produk pelayanan (88,10%).

3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Sangkali

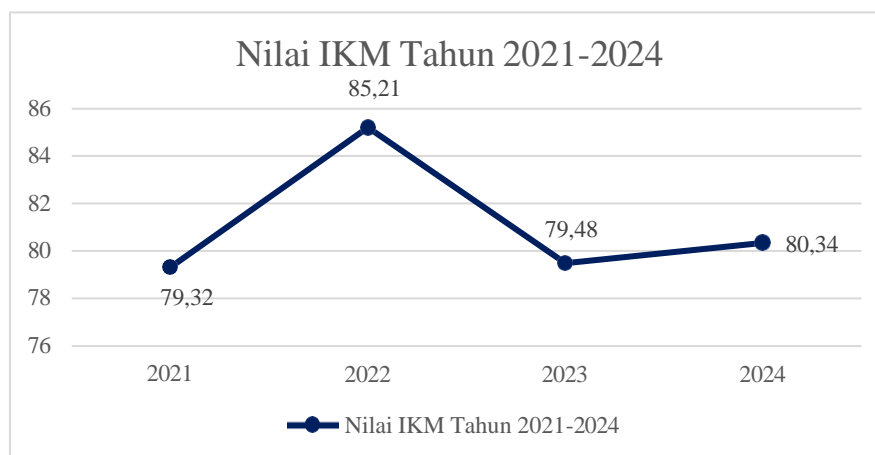
Berikut adalah hasil kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Sangkali Tahun 2024.

Tabel 63 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Sangkali Kota Tasikmalaya

IKM Unit Pelayanan				**)
				80,336
Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,108
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,156
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	2,952
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,852
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,090
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,272
NRR tertimbang per unsur	= NRR per unsur x 0,111	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,204
		U8	Sarana dan prasarana	3,135
		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,180
SKM UNIT PELAYANAN :				80.34
Mutu Pelayanan :				
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00			
B (Baik)	: 76,61 - 88,30			
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60			
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99			

Berdasarkan tabel di atas, diketahui secara umum bahwa hasil survei menunjukkan skor 80,34. Itu artinya mutu pelayanan ada pada kategori Baik untuk seluruh layanan yang dilakukan survei. Unsur layanan yang dianggap masih kurang yaitu pada bagian waktu pelayanan dengan memiliki skor rata-rata 2,952. Sedangkan unsur layanan yang memiliki rata-rata skor yang paling tinggi adalah biaya/tarif pelayanan yaitu 3,852. Mutu pelayanannya termasuk dalam kategori B.

Grafik 162 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021-2024
Puskesmas Sangkali



Berdasarkan grafik diatas, Hasil pengukuran IKM secara umum fluktuatif. Peningkatan skor dan kategori layanan secara keseluruhan, dimana pada Tahun 2021 berada pada kategori baik dengan skor 79,32 dan meningkat pada Tahun 2022 dengan skor 85,21 dan menurun dengan skor 79,48 pada Tahun 2023 dan terjadi peningkatan dengan skor 80,34 pada Tahun 2024.

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan, UPTD Puskesmas Sangkali perlu mempertimbangkan dan meningkatkan kembali hasil survei pada unsur-unsur yang nilainya paling rendah, yaitu:

1. Waktu pelayanan
2. Sarana dan prasarana

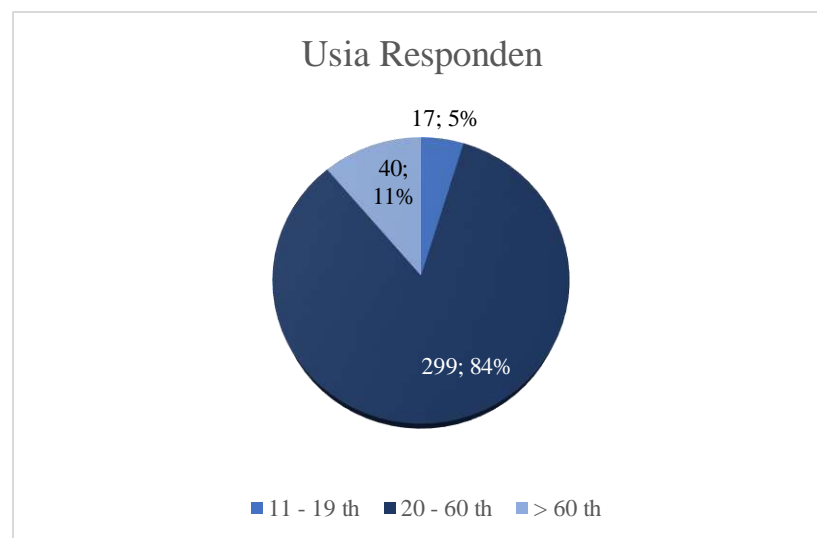
Selain itu, UPTD Puskesmas Sangkali juga harus memperhatikan dan menindaklanjuti keluhan dan saran dari pengguna layanan, yaitu:

1. Terdapat petugas yang kurang ramah maka dari itu, pasien berharap supaya dapat menjaga sikap dan menerapkan 5S.
2. Terdapat pasien yang mengeluhkan ketersediaan obat yang tidak lengkap.
3. Lebih meningkatkan kebersihan khususnya pada wc dan ketersediaan air di wc
4. Penambahan kursi pada ruang tunggu

S. Hasil Indek Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Sukalaksana

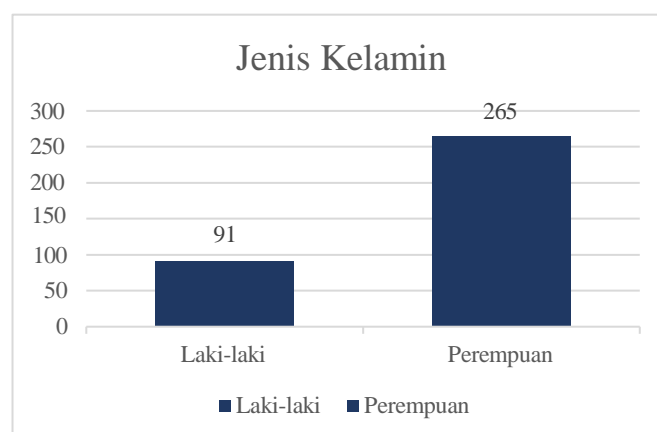
1. Karakteristik Responden

Diagram 19 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia di UPTD Puskesmas Sukalaksana



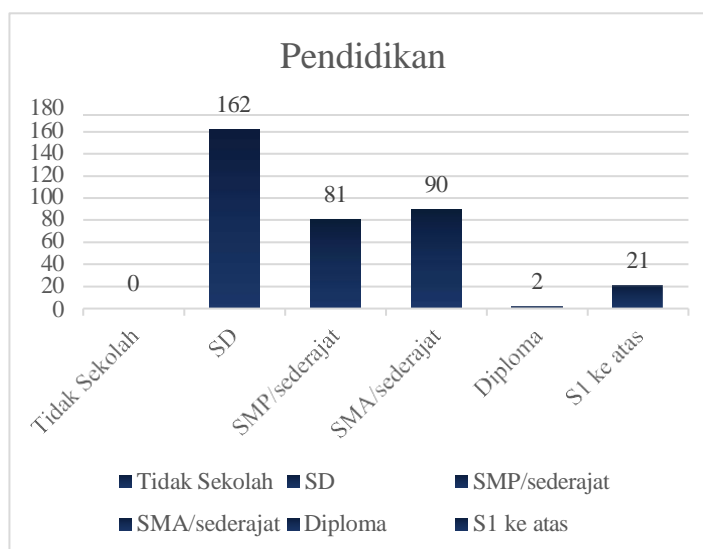
Jumlah responden di UPTD Puskesmas Sukalaksana adalah 356 orang. Responden dengan usia responden terbanyak yaitu berusia 20-60 tahun 84% atau berjumlah 299 orang, responden dengan usia >60 tahun sebanyak 40 orang atau 11%.

Grafik 163 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Sukalaksana



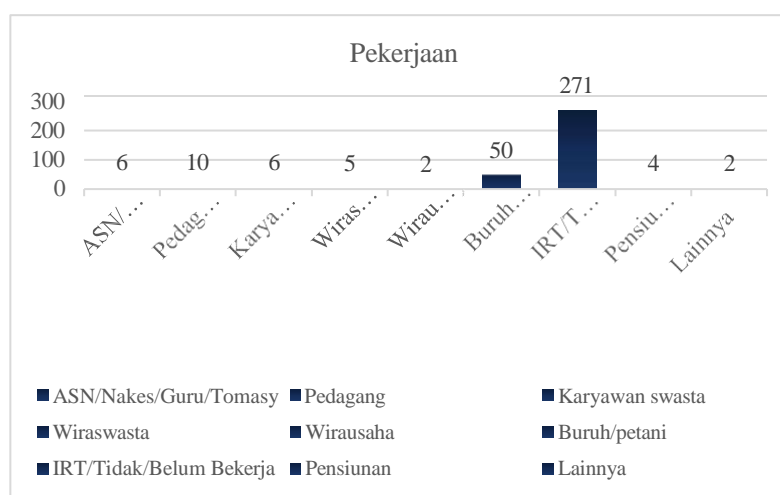
Responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu berjumlah 265 orang, dan responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 91 orang.

Grafik 164 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD Puskesmas Sukalaksana



Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan tingkat pendidikan SMA yaitu 90 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 81 orang, responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 162 orang, dan responden tingkat pendidikan S1 berjumlah 21 orang.

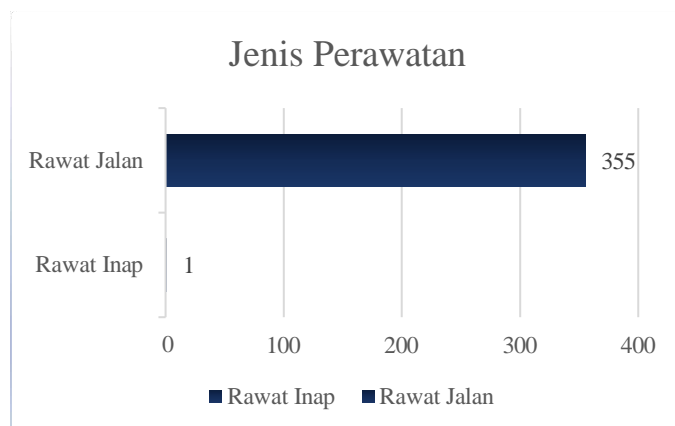
Grafik 165 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Puskesmas Sukalaksana



Grafik diatas menggambarkan bahwa jumlah responden dengan jenis pekerjaan didalamnya terdiri dari ibu rumah tangga jumlahnya lebih

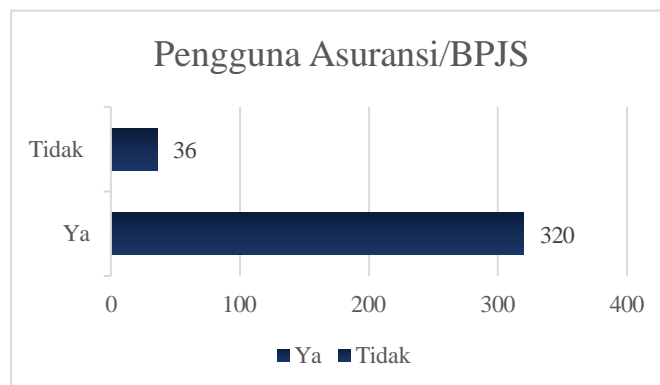
banyak yaitu 271 orang, responden dengan jenis pekerjaan karyawan swasta berjumlah 6 orang dan responden dengan jenis pekerjaan wiraswasta berjumlah 5 orang.

Grafik 166 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan di UPTD Puskesmas Sukalaksana



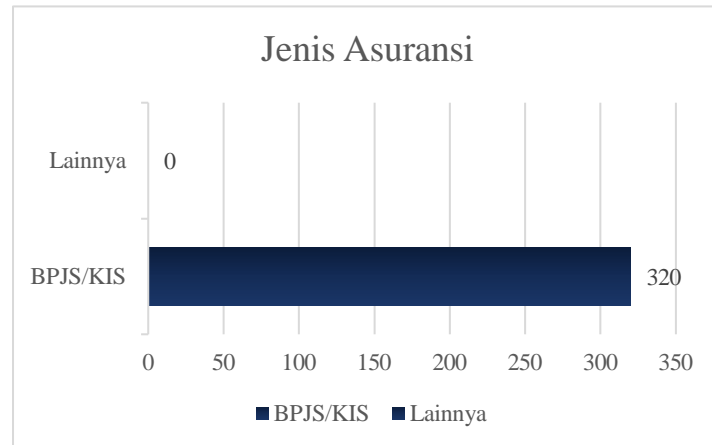
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa jenis perawatan terbanyak yaitu Rawat Jalan dengan jumlah 355 responden.

Grafik 167 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD Puskesmas Sukalaksana



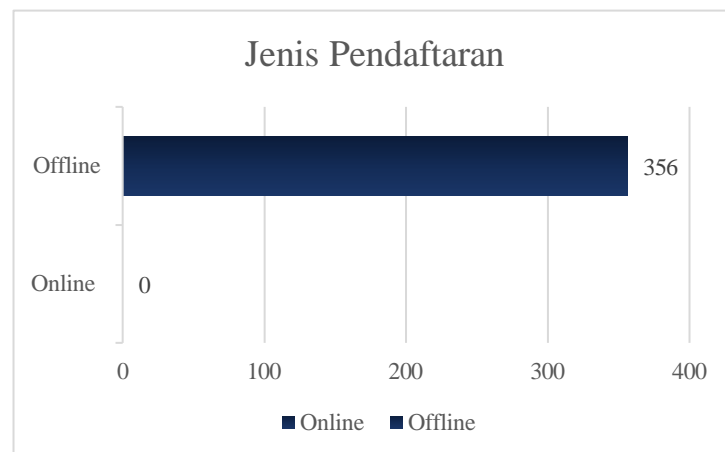
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa mayoritas responden menggunakan asuransi/BPJS yaitu sebanyak 320 responden.

Grafik 168 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD Puskesmas Sukalaksana



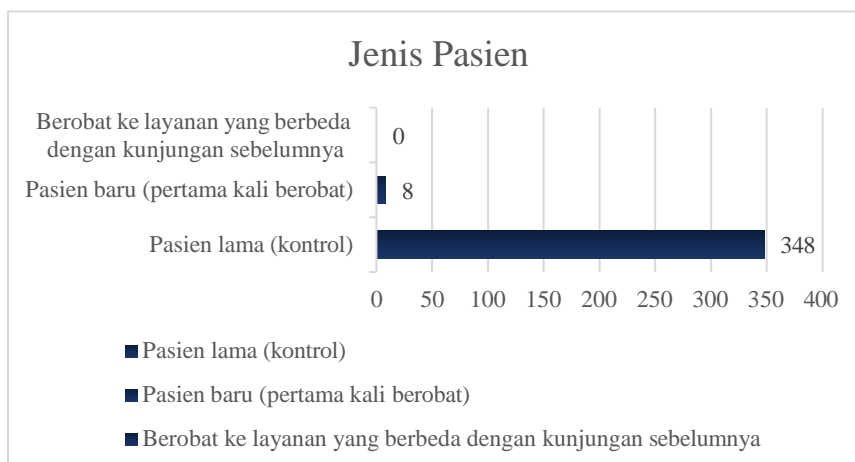
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa semua responden yang menggunakan asuransi dengan jenis asuransi BPJS yaitu sebanyak 320 responden.

Grafik 169 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD Puskesmas Sukalaksana



Grafik diatas menunjukkan bahwa seluruh responden menggunakan jenis pendaftaran *offline* yaitu sebanyak 356 responden.

Grafik 170 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD Puskesmas Sukalaksana



Grafik diatas menunjukkan bahwa karakteristik pengguna layanan kesehatan di UPTD Puskesmas Sukalaksana Kota Tasikmalaya adalah responden dengan jenis pasien lama (kontrol) sebanyak 348 responden.

Berikut merupakan rata-rata lama waktu tunggu pelayanan di UPTD Puskesmas Sukalaksana

Tabel 64 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan

	Minimum	Maximum	Mean
Waktu Tunggu (dalam menit)	1	40	11,02

2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Seluruh Layanan Kesehatan UPTD Puskesmas Sukalaksana

Tabel 65 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Sukalaksana Tahun 2024

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (catatan : persyaratan administrasi yang harus dilengkapi).	a. Tidak sesuai	0	0,00
		b. Kurang sesuai	0	0,00
		c. Sesuai	317	89,04
		d. Sangat sesuai	39	10,96
Total			356	100
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	a. Tidak mudah	0	0,00
		b. Kurang mudah	3	0,84
		c. Mudah	300	83,57
		d. Sangat mudah	56	15,60

	Total		356	100
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (catatan :sesuai standar pelayanan).	a. Lambat/lama b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	0 59 291 6	0,00 16,57 81,74 1,69
	Total		356	100
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	0 2 35 319	0,00 0,56 9,83 89,61
	Total		356	100
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	a. Selalu tidak sesuai b. Cukup sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	0 5 325 26	0,00 1,40 91,29 7,30
	Total		356	100
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	0 0 305 51	0,00 0,00 85,67 14,33
	Total		356	100
7.	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	0 2 313 41	0,00 0,56 87,92 11,52
	Total		356	100
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	0 3 343 10	0,00 0,84 96,35 2,81
	Total		356	100
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang sikap petugas dalam menangani keluhan, saran dan masukan	a. Tidak baik b. Cukup baik c. Baik d. Sangat baik	0 1 298 57	0,00 0,28 83,71 16,01
	Total		356	100

Berdasarkan kuesioner kepuasan di UPTD Puskesmas Sukalaksana Kota Tasikmalaya, sebagian besar responden memiliki penilaian yang baik tentang pelayanan yang diberikan. Misalnya terkait kompetensi petugas dalam pelayanan (85,67%) dan kesesuaian produk pelayanan (91,29%).

3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Sukalaksana

Berikut adalah hasil kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Sukalaksana Tahun 2024.

Tabel 66 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Sukalaksana Kota Tasikmalaya

IKM Unit Pelayanan				**)
				79,080
Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,110
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,157
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	2,851
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,890
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,059
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,143
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,110
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	3,020
per unsur		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,157
SKM UNIT PELAYANAN :				79,08
Mutu Pelayanan :				
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00			
B (Baik)	: 76,61 - 88,30			
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60			
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99			

Berdasarkan tabel di atas, diketahui secara umum bahwa hasil survei menunjukkan skor 79,08. Itu artinya mutu pelayanan ada pada kategori Baik untuk seluruh layanan yang dilakukan survei. Unsur layanan yang dianggap masih kurang yaitu pada bagian waktu pelayanan dengan memiliki skor rata-rata 2,851. Sedangkan unsur layanan yang memiliki rata-rata skor yang paling tinggi adalah biaya/tarif pelayanan yaitu 3,890.

Grafik 171 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021-2024

Puskesmas Sukalaksana



Berdasarkan grafik diatas, Hasil pengukuran IKM secara umum menurun pada tahun 2024. Peningkatan skor dan kategori layanan secara

keseluruhan, dimana pada Tahun 2021 berada pada kategori baik dengan skor 79,10 dan meningkat pada Tahun 2022 dengan skor 79,12 dan meningkat pada Tahun 2023 dengan skor 81,42 dan terjadi penurunan dengan skor 79,08 pada Tahun 2024 namun masih dalam kategori baik.

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan, UPTD Puskesmas Sukalaksana perlu mempertimbangkan dan meningkatkan kembali hasil survei pada unsur-unsur yang nilainya paling rendah, yaitu:

1. Waktu pelayanan
2. Sarana dan prasarana

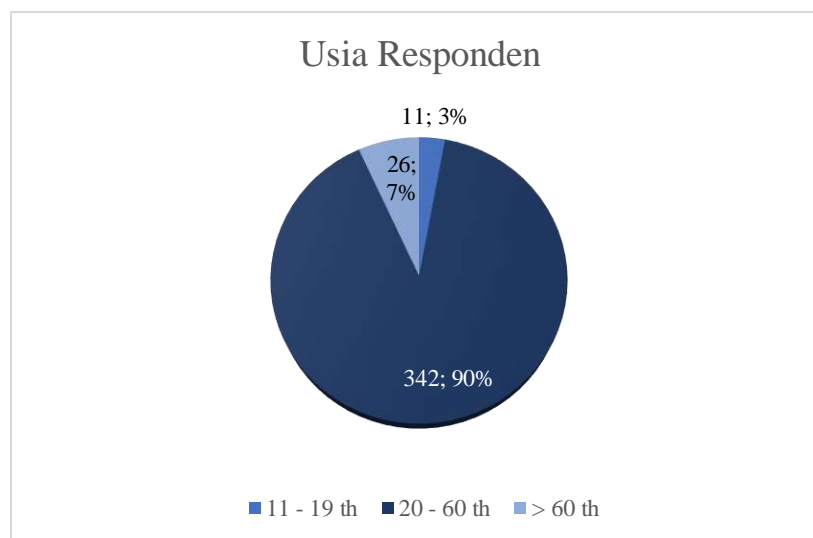
Selain itu, UPTD Puskesmas Sukalaksana juga harus memperhatikan dan menindaklanjuti keluhan dan saran dari pengguna layanan, yaitu:

1. Mempercepat waktu pelayanan sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama.
2. Terdapat petugas yang kurang ramah maka dari itu, pasien berharap supaya dapat menjaga sikap dan menerapkan 5S.
3. Terdapat pasien yang mengeluhkan ketersediaan obat yang tidak lengkap.
4. Penambahan kursi pada ruang tunggu

T. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Tamansari

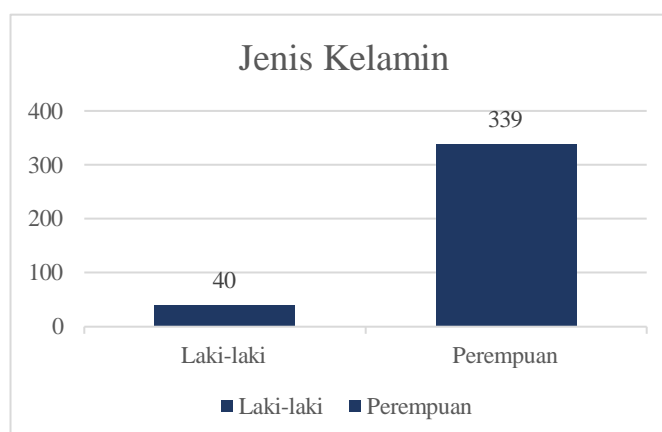
1. Karakteristik Responden

Diagram 20 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia Responden di UPTD Puskesmas Tamansari



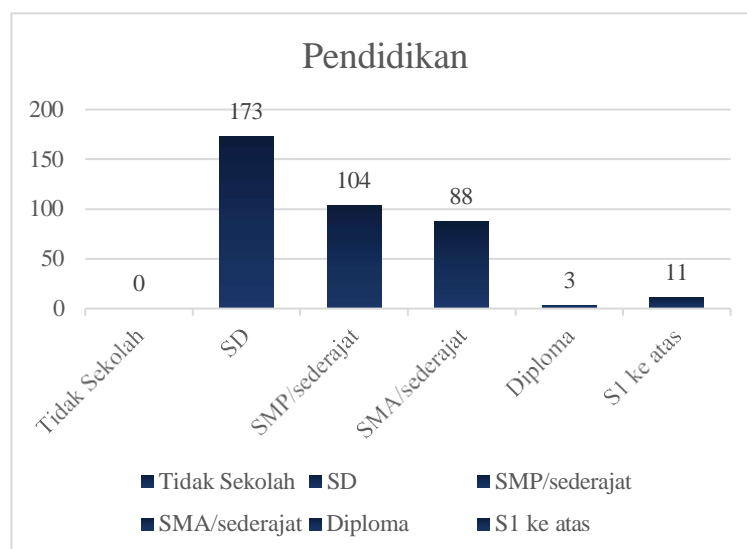
Jumlah responden di UPTD Puskesmas Tamansari adalah 379 orang. Responden dengan usia responden terbanyak yaitu berusia 20-60 tahun 90% atau berjumlah 342 orang, responden dengan usia >60 tahun sebanyak 26 orang atau 7%.

Grafik 172 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Tamansari



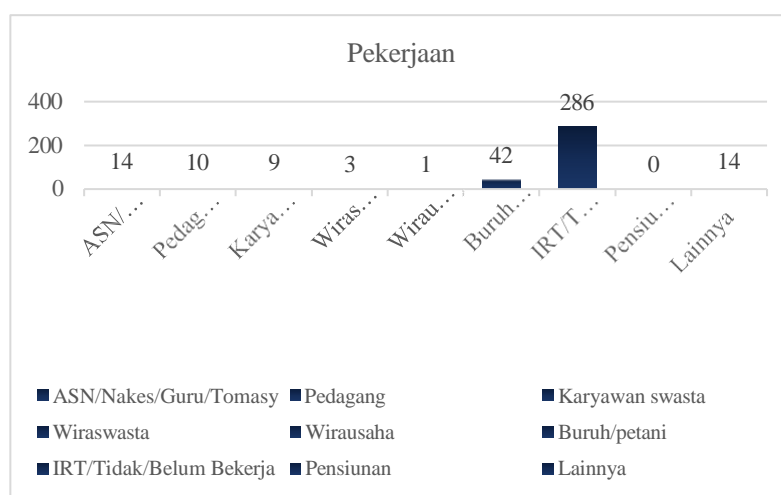
Responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu berjumlah 339 orang, dan responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 40 orang.

Grafik 173 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD Puskesmas Tamansari



Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan tingkat pendidikan SMA yaitu 88 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 104 orang, responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 173 orang, dan responden tingkat pendidikan S1 berjumlah 11 orang.

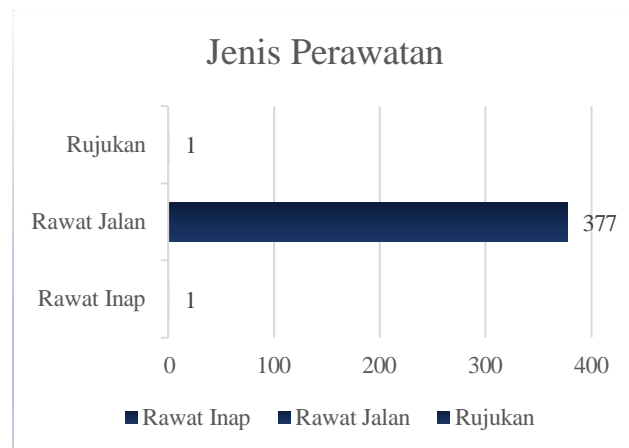
Grafik 174 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Puskesmas Tamansari



Grafik diatas menggambarkan bahwa jumlah responden dengan jenis pekerjaan didalamnya terdiri dari ibu rumah tangga jumlahnya lebih

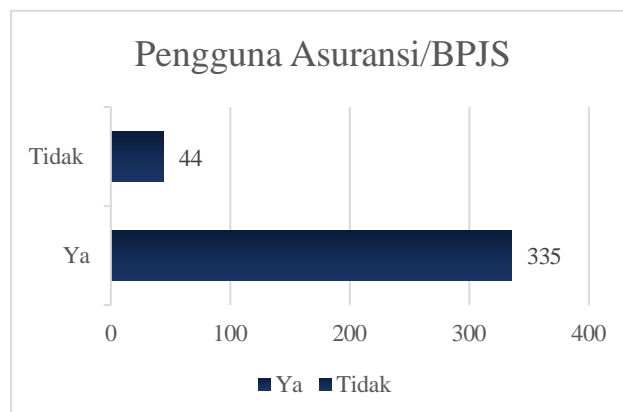
banyak yaitu 286 orang, responden dengan jenis pekerjaan karyawan swasta berjumlah 9 orang dan responden dengan jenis pekerjaan wiraswasta berjumlah 3 orang.

Grafik 175 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan di UPTD Puskesmas Tamansari



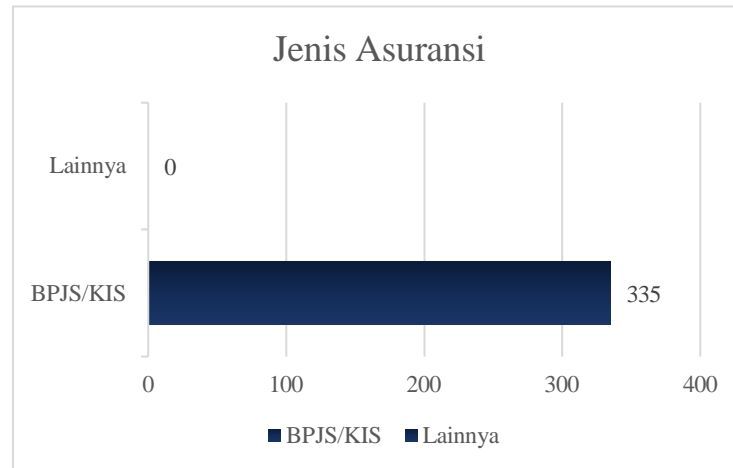
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa jenis perawatan terbanyak yaitu Rawat Jalan dengan jumlah 377 responden.

Grafik 176 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD Puskesmas Tamansari



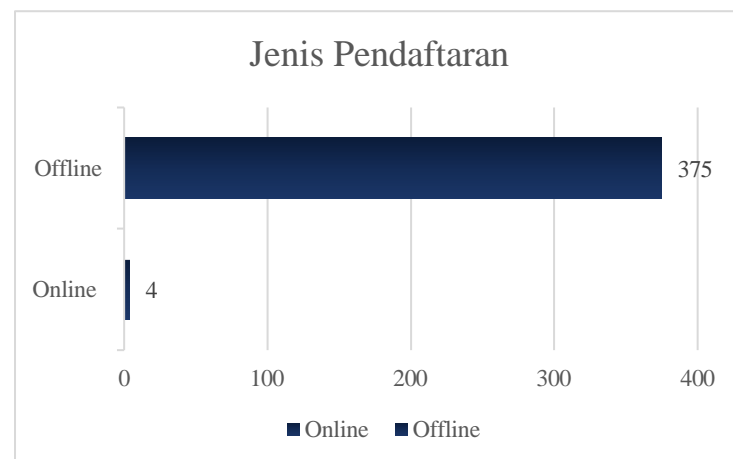
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa mayoritas responden menggunakan asuransi/BPJS yaitu sebanyak 335 responden.

Grafik 177 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD Puskesmas Tamansari



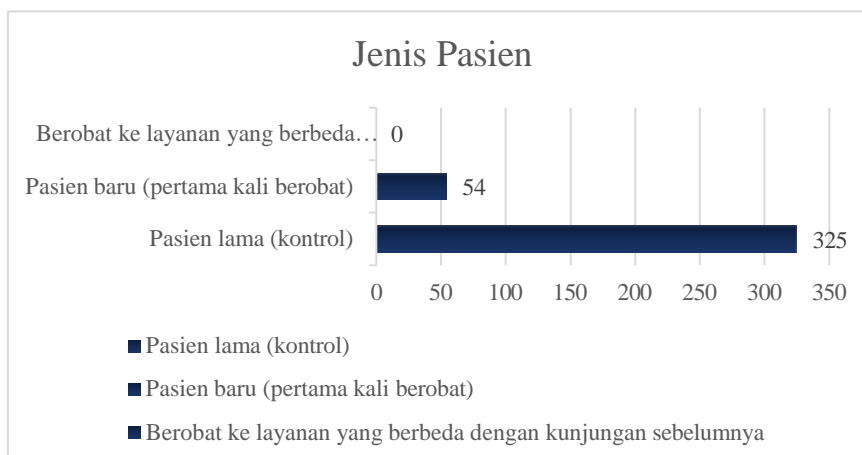
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa hampir semua responden yang menggunakan asuransi dengan jenis asuransi BPJS yaitu sebanyak 335 responden.

Grafik 178 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD Puskesmas Tamansari



Grafik diatas menunjukkan bahwa seluruh responden menggunakan jenis pendaftaran *offline* yaitu sebanyak 375 responden.

Grafik 179 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD Puskesmas Tamansari



Grafik diatas menunjukkan bahwa karakteristik pengguna layanan kesehatan di UPTD Puskesmas Tamansari Kota Tasikmalaya adalah responden dengan jenis Pasien lama (kontrol) sebanyak 325 responden.

Berikut merupakan rata-rata lama waktu tunggu pelayanan di UPTD Puskesmas Tamansari

Tabel 67 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan

	Minimum	Maximum	Mean
Waktu Tunggu (dalam menit)	0	210	46,37

Berikut adalah hasil kumulatif alasan waktu tunggu pelayanan

Tabel 68 Distribusi Frekuensi Alasan Waktu Tunggu di UPTD Puskesmas Tamansari

No.	Alasan Waktu Tunggu	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Menunggu antrian	25	100
	Total	25	100

Berdasarkan tabel di atas, sebagian responden menyatakan alasan waktu tunggu di UPTD Puskesmas Tamansari yaitu menunggu antrian.

2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Seluruh Layanan Kesehatan UPTD Puskesmas Tamansari

Tabel 69 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Tamansari Tahun 2024

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian	a. Tidak sesuai	4	1,1
		b. Kurang sesuai	9	2,4

	persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (catatan persyaratan administrasi yang harus dilengkapi).	c. Sesuai	343	90,5
		d. Sangat sesuai	23	6,1
	Total		379	100
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	a. Tidak mudah	6	1,6
		b. Kurang mudah	3	0,8
		c. Mudah	346	91,3
		d. Sangat mudah	24	6,3
	Total		379	100
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (catatan:sesuai standar pelayanan).	a. Lambat/lama	5	1,3
		b. Kurang cepat	82	21,6
		c. Cepat	286	75,5
		d. Sangat cepat	6	1,6
	Total		379	100
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	a. Sangat mahal	0	0,0
		b. Cukup mahal	7	1,8
		c. Murah	36	9,5
		d. Gratis	336	88,7
	Total		379	100
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	a. Selalu tidak sesuai	0	0,0
		b. Cukup sesuai	2	0,5
		c. Sesuai	355	93,7
		d. Sangat sesuai	22	5,8
	Total		379	100
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	a. Tidak mampu	0	0,0
		b. Kurang mampu	2	0,5
		c. Mampu	337	88,9
		d. Sangat mampu	40	10,6
	Total		379	100
7.	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	a. Tidak sopan dan ramah	0	0,0
		b. Kurang sopan dan ramah	5	1,3
		c. Sopan dan ramah	348	91,8
		d. Sangat sopan dan ramah	26	6,9
	Total		379	100
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	a. Buruk	0	0,0
		b. Cukup	7	1,8
		c. Baik	341	90,0
		d. Sangat baik	31	8,2
	Total		379	100
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang sikap petugas dalam menangani keluhan, saran dan masukan	a. Tidak baik	0	0,0
		b. Cukup baik	0	0,0
		c. Baik	326	86,0
		d. Sangat baik	53	14,0
	Total		379	100

Berdasarkan kuesioner kepuasan di UPTD Puskesmas Tamansari Kota Tasikmalaya, sebagian besar responden memiliki penilaian yang baik tentang pelayanan yang diberikan. Misalnya terkait kesesuaian produk pelayanan (93,7%) dan perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan (91,8%).

3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Tamansari

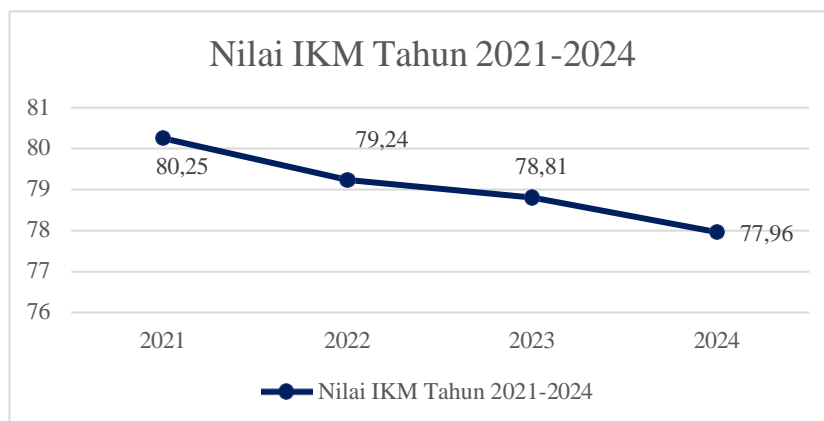
Berikut adalah hasil kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Tamansari Tahun 2024.

Tabel 70 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Tamansari Kota Tasikmalaya

IKM Unit Pelayanan				**) 77,956	
Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,016	
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,024	
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	2,773	
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,868	
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,053	
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,100	
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,055	
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	3,063	
per unsur		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,140	
SKM UNIT PELAYANAN :				77,96	
Mutu Pelayanan :					
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00				
B (Baik)	: 76,61 - 88,30				
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60				
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99				

Sebagaimana pada Tabel 38 menunjukkan bahwa hasil skor kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Tamansari adalah 77,96 dan termasuk ke dalam kategori mutu pelayanan Baik. Meski demikian, terdapat unsur yang memiliki skor rerata rendah yaitu pada waktu pelayanan. Sementara skor tertinggi yaitu pada unsur biaya/tarif pelayanan dengan skor 3,868.

Grafik 180 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021-2024
Puskesmas Tamansari



Berdasarkan grafik diatas, Hasil pengukuran IKM secara umum menurun dan dengan rentang nilai antar periode terus menurun. Pada Tahun 2021 berada pada kategori baik dengan skor 80,25 dan menurun pada Tahun 2022 dengan skor 79,24 dan menurun pada Tahun 2023 dengan skor 78,81 dan terjadi penurunan pada Tahun 2024 dengan skor 77,96 namun masih dalam kategori baik.

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan, UPTD Puskesmas Tamansari perlu mempertimbangkan dan meningkatkan kembali hasil survei pada unsur-unsur yang nilainya paling rendah, yaitu:

1. Waktu pelayanan
2. Produk pelayanan
3. Perilaku petugas pelayanan
4. Sarana dan prasarana

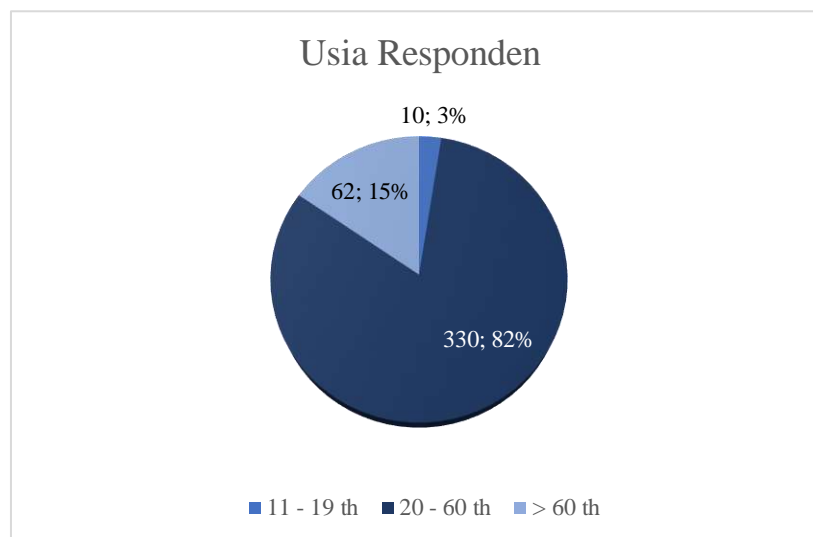
Selain itu, UPTD Puskesmas Tamansari juga harus memperhatikan dan menindaklanjuti keluhan dan saran dari pengguna layanan, yaitu:

1. Mempercepat waktu pelayanan sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama.
2. Terdapat petugas yang kurang ramah maka dari itu, pasien berharap supaya dapat menjaga sikap dan menerapkan 5S.
3. Penambahan kursi pada ruang tunggu
4. Meningkatkan kebersihan pelayanan terutama pada toilet.

U. Hasil Indek Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Tawang

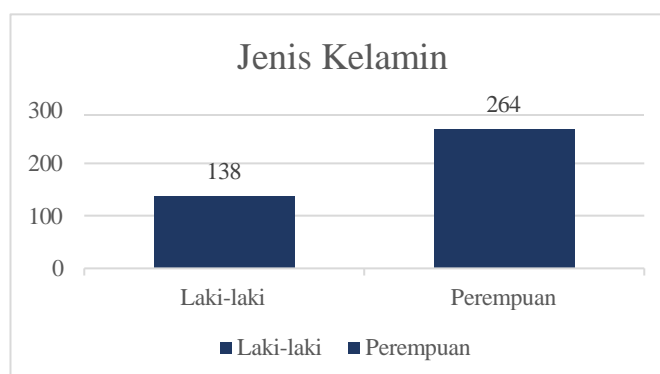
1. Karakteristik Responden

Diagram 21 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia Responden di UPTD Puskesmas Tawang



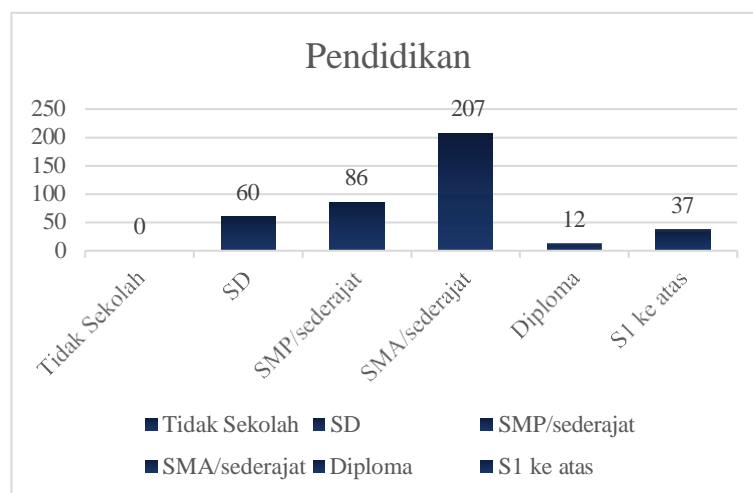
Jumlah responden di UPTD Puskesmas Tawang adalah 402 orang. Responden dengan usia responden terbanyak yaitu berusia 20-60 tahun 82% atau berjumlah 330 orang, responden dengan usia >60 tahun sebanyak 62 orang atau 15%.

Grafik 181 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Tawang



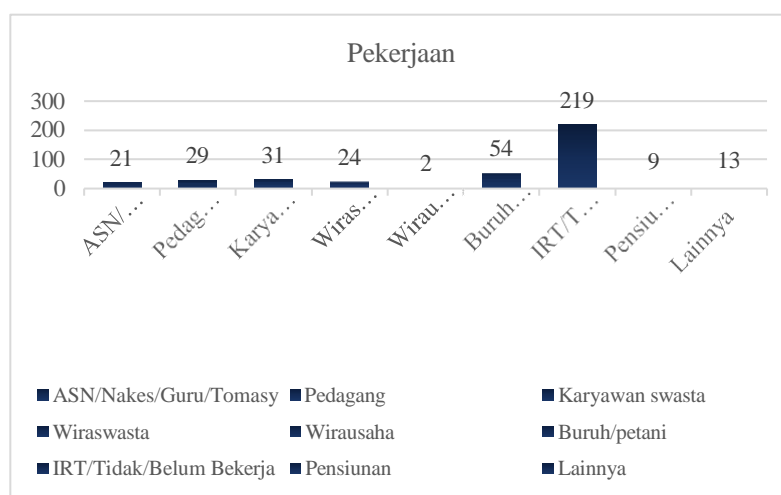
Responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu berjumlah 264 orang, dan responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 138 orang.

Grafik 182 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD Puskesmas Tawang



Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan tingkat pendidikan SMA yaitu 207 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 86 orang, responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 60 orang, dan responden tingkat pendidikan S1 berjumlah 37 orang.

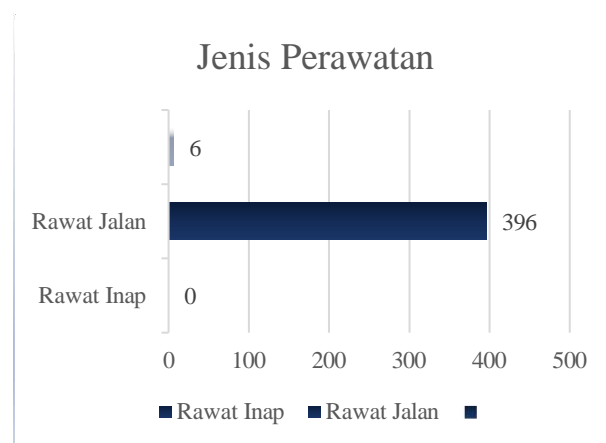
Grafik 183 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Puskesmas Tawang



Grafik diatas menggambarkan bahwa jumlah responden dengan jenis pekerjaan didalamnya terdiri dari ibu rumah tangga jumlahnya lebih

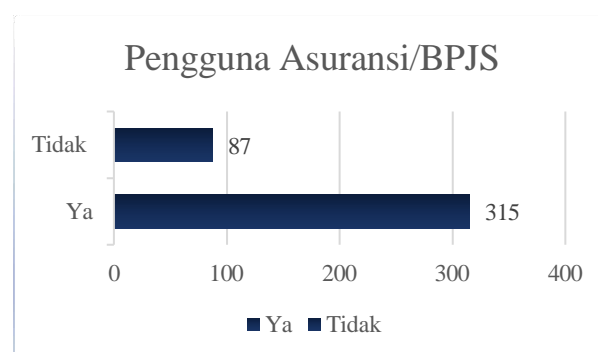
banyak yaitu 219 orang, responden dengan jenis pekerjaan karyawan swasta berjumlah 31 orang dan responden dengan jenis pekerjaan wiraswasta berjumlah 24 orang.

Grafik 184 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan di UPTD Puskesmas Tawang



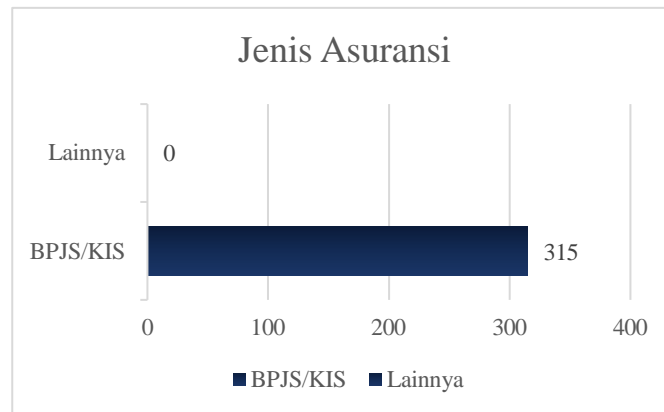
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa jenis perawatan terbanyak yaitu Rawat Jalan dengan jumlah 396 responden.

Grafik 185 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD Puskesmas Tawang



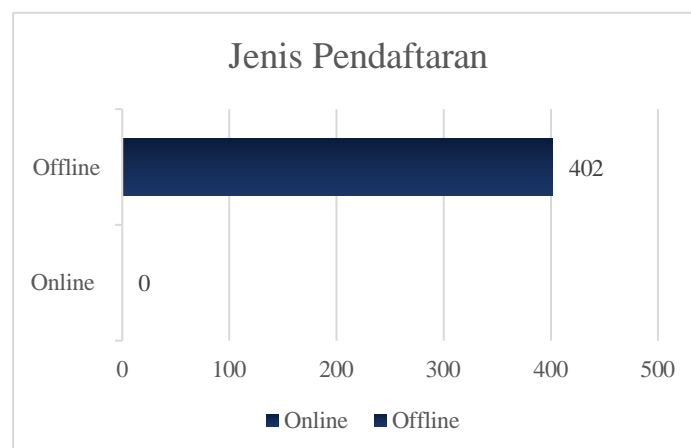
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa mayoritas responden menggunakan asuransi/BPJS yaitu sebanyak 315 responden.

Grafik 186 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD Puskesmas Tawang



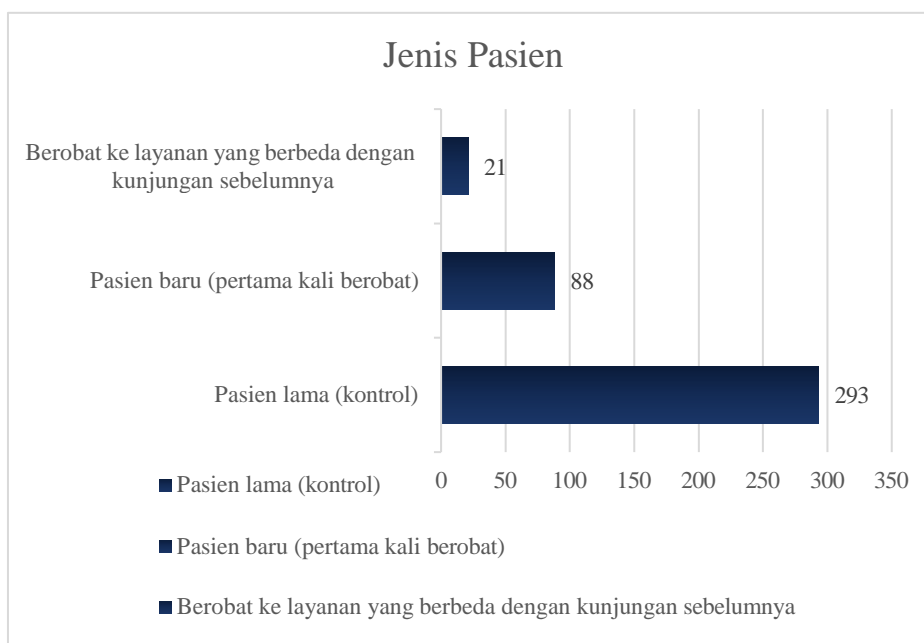
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa hampir semua responden yang menggunakan asuransi dengan jenis asuransi BPJS yaitu sebanyak 315 responden.

Grafik 187 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD Puskesmas Tawang



Grafik diatas menunjukkan bahwa seluruh responden menggunakan jenis pendaftaran *offline* yaitu sebanyak 402 responden.

Grafik 188 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD Puskesmas Tawang



Grafik diatas menunjukkan bahwa karakteristik pengguna layanan kesehatan di UPTD Puskesmas Tawang Kota Tasikmalaya adalah responden dengan jenis Pasien kontrol sebanyak 293 responden.

Berikut merupakan rata-rata lama waktu tunggu pelayanan di UPTD Puskesmas Tawang

Tabel 71 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan

	Minimum	Maximum	Mean
Waktu Tunggu (dalam menit)	0	180	18,21

Berikut adalah hasil kumulatif alasan waktu tunggu pelayanan

Tabel 72 Distribusi Frekuensi Alasan Waktu Tunggu di UPTD Puskesmas Tawang

No.	Alasan Waktu Tunggu	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Antri	3	75
2.	Lainnya	1	25
Total		4	100

Berdasarkan tabel di atas, sebagian responden menyatakan antri sebagai alasan waktu tunggu (75%).

2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Seluruh Layanan Kesehatan
UPTD Puskesmas Tawang

Tabel 73 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas
Tawang Tahun 2024

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (catatan : persyaratan administrasi yang harus dilengkapi).	a. Tidak sesuai	0	0,00
		b. Kurang sesuai	0	0,00
		c. Sesuai	202	50,25
		d. Sangat sesuai	200	49,75
		Total	402	100
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	a. Tidak mudah	0	0,00
		b. Kurang mudah	2	0,50
		c. Mudah	201	50,00
		d. Sangat mudah	199	49,50
		Total	402	100
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (catatan :sesuai standar pelayanan).	a. Lambat/lama	0	0,00
		b. Kurang cepat	11	2,74
		c. Cepat	225	55,97
		d. Sangat cepat	166	41,29
		Total	402	100
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	a. Sangat mahal	0	0,00
		b. Cukup mahal	4	1,00
		c. Murah	99	24,63
		d. Gratis	299	74,38
		Total	402	100
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	a. Selalu tidak sesuai	0	0,00
		b. Cukup sesuai	7	1,74
		c. Sesuai	185	46,02
		d. Sangat sesuai	210	52,24
		Total	402	100
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	a. Tidak mampu	0	0,00
		b. Kurang mampu	7	1,74
		c. Mampu	178	44,28
		d. Sangat mampu	217	53,98
		Total	402	100
7.	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	a. Tidak sopan dan ramah	0	0,00
		b. Kurang sopan dan ramah	12	2,99
		c. Sopan dan ramah	187	46,52
		d. Sangat sopan dan ramah	203	50,50
		Total	402	100

8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	a. Buruk	0	0,00
		b. Cukup	16	3,98
		c. Baik	248	61,69
		d. Sangat baik	138	34,33
Total			402	100
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang sikap petugas dalam menangani keluhan, saran dan masukan	a. Tidak baik	0	0,00
		b. Cukup baik	4	1,00
		c. Baik	220	54,73
		d. Sangat baik	178	44,28
Total			402	100

Berdasarkan kuesioner kepuasan di UPTD Puskesmas Tawang Kota Tasikmalaya, sebagian besar responden memiliki penilaian yang baik tentang pelayanan yang diberikan. Misalnya terkait kemudahan prosedur pelayanan, sebanyak 199 responden menjawab sangat mudah dan perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 203 (50,50%) responden menjawab sangat sopan dan ramah.

3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Tawang.

Berikut adalah hasil kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Tawang Tahun 2024.

Tabel 74 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Tawang Kota Tasikmalaya

IKM Unit Pelayanan				86,952 ^{***)}
Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,495
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,488
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3,384
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,735
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,502
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,522
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,473
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	3,302
per unsur		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,433
SKM UNIT PELAYANAN :		86,95		
Mutu Pelayanan :				
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00			
B (Baik)	: 76,61 - 88,30			
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60			
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99			

Berdasarkan tabel di atas, diketahui secara umum bahwa hasil survei menunjukkan skor 86,95. Itu artinya mutu pelayanan ada pada kategori Baik untuk seluruh layanan yang dilakukan survei. Unsur layanan yang dianggap masih kurang yaitu pada bagian sarana dan prasarana dengan memiliki skor rata-rata 3,302. Sedangkan unsur layanan yang memiliki rata-rata skor yang paling tinggi adalah biaya/tarif pelayanan yaitu 3,735.

Grafik 189 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021-2024
Puskesmas Tawang



Berdasarkan grafik diatas, Hasil pengukuran IKM secara umum meningkat dan dengan rentang nilai antar periode mengalami peningkatan. Peningkatan skor dan kategori layanan secara keseluruhan, dimana pada Tahun 2021 berada pada kategori baik dengan skor 77,50 dan meningkat pada Tahun 2022 dengan skor 78,09 dan meningkat pada Tahun 2023 dengan skor 78,88 dan terjadi peningkatan pada Tahun 2024 dengan skor 86,95. Untuk meningkatkan kinerja pelayanan, UPTD Puskesmas Tawang perlu mempertimbangkan dan meningkatkan kembali hasil survei pada unsur-unsur yang nilainya paling rendah, yaitu:

1. Waktu pelayanan
2. Sarana dan prasarana

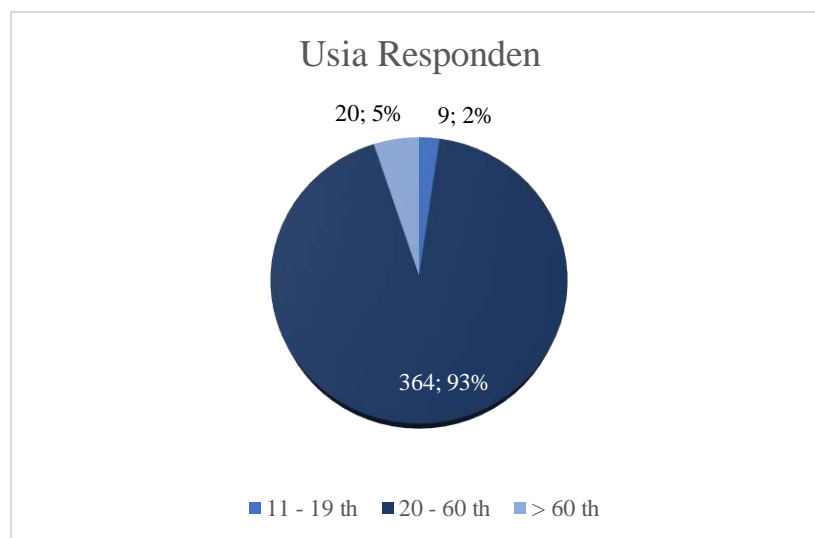
Selain itu, UPTD Puskesmas Tawang juga harus memperhatikan dan menindaklanjuti keluhan dan saran dari pengguna layanan, yaitu:

1. Mempercepat waktu pelayanan sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama.
2. Terdapat pasien yang mengeluhkan ketersediaan obat yang tidak lengkap
3. Terdapat petugas yang kurang ramah maka dari itu, pasien berharap supaya dapat menjaga sikap dan menerapkan 5S.
4. Penambahan kursi pada ruang tunggu
5. Terdapat pasien yang mengeluhkan bahwa tidak diperiksa langsung oleh dokter.

V. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Puskesmas Urug

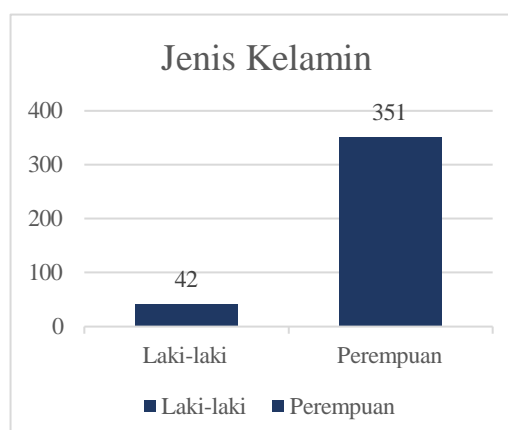
1. Karakteristik Responden

Diagram 22 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia Responden di UPTD Puskesmas Urug



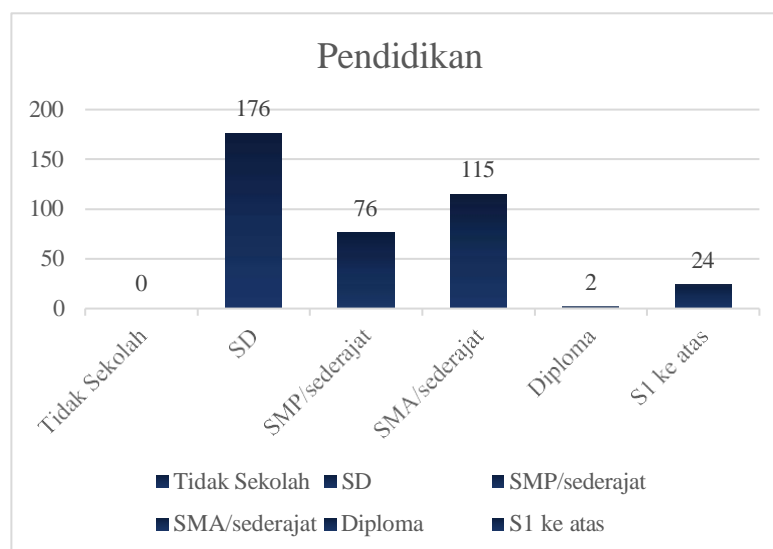
Jumlah responden di UPTD Puskesmas Urug adalah 393 orang. Responden dengan usia responden terbanyak yaitu berusia 20-60 tahun 93% atau berjumlah 364 orang, responden dengan usia >60 tahun sebanyak 20 orang atau 5%.

Grafik 190 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Urug



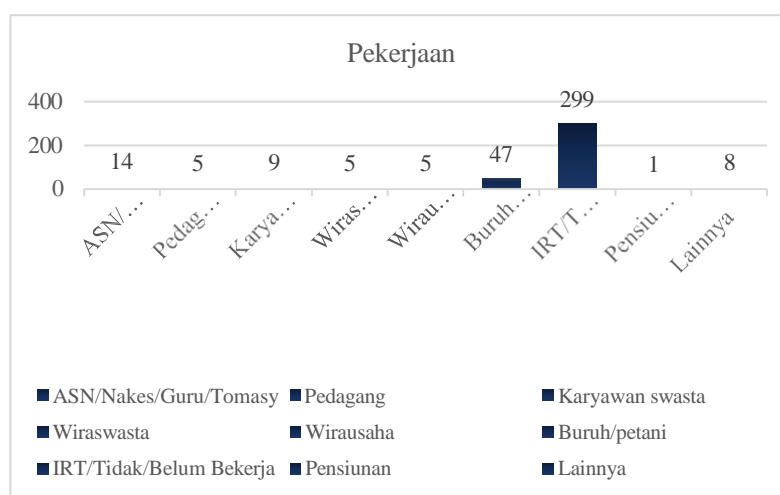
Responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu berjumlah 351 orang, dan responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 42 orang.

Grafik 191 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD Puskesmas Urug



Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan tingkat pendidikan SMA yaitu 115 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 76 orang, responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 176 orang, dan responden tingkat pendidikan S1 berjumlah 24 orang.

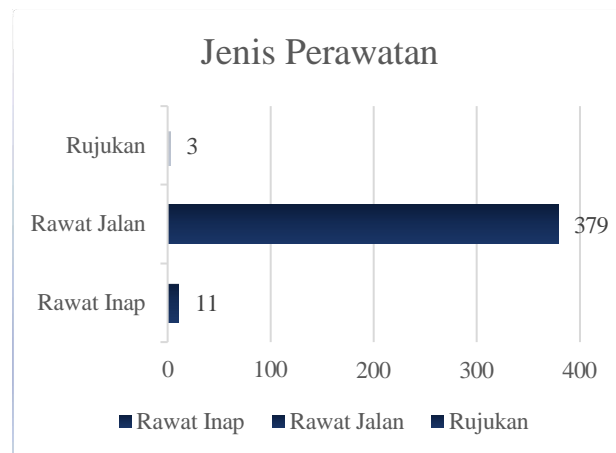
Grafik 192 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Puskesmas Urug



Grafik diatas menggambarkan bahwa jumlah responden dengan jenis pekerjaan didalamnya terdiri dari ibu rumah tangga jumlahnya lebih

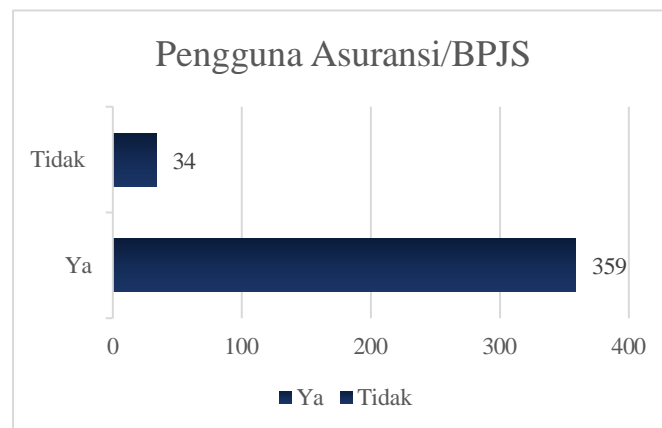
banyak yaitu 299 orang, responden dengan jenis pekerjaan karyawan swasta berjumlah 9 orang dan responden dengan jenis pekerjaan wiraswasta berjumlah 5 orang.

Grafik 193 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan di UPTD Puskesmas Urug



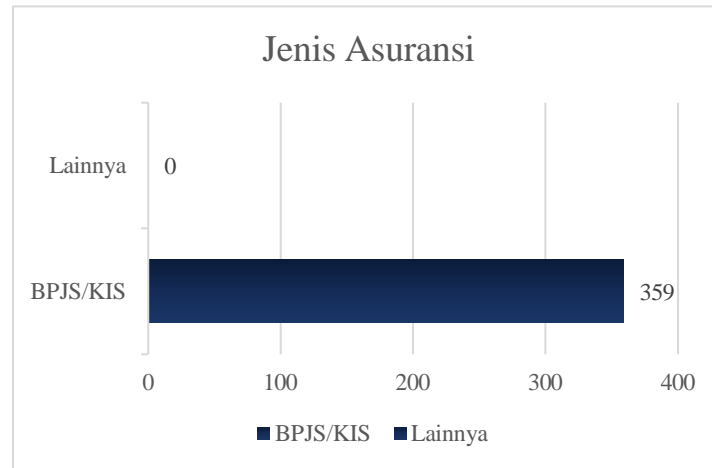
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa jenis perawatan terbanyak yaitu Rawat Jalan dengan jumlah 379 responden.

Grafik 194 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD Puskesmas Urug



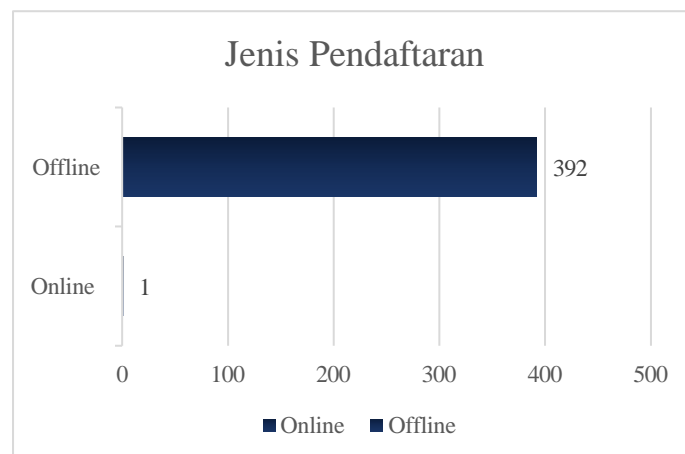
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa mayoritas responden menggunakan asuransi/BPJS yaitu sebanyak 359 responden.

Grafik 195 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD Puskesmas Urug



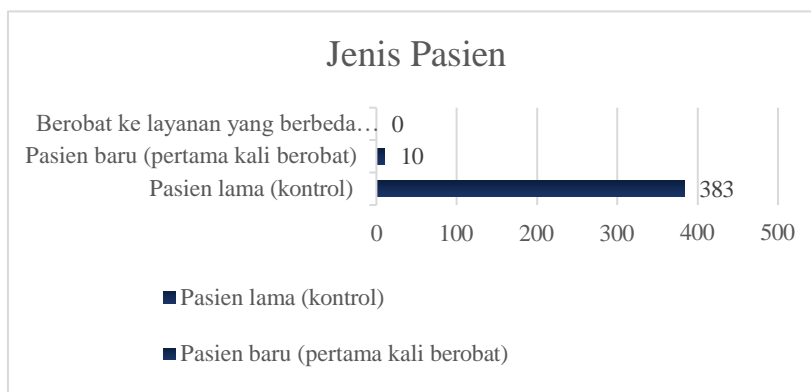
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa hampir semua responden yang menggunakan asuransi dengan jenis asuransi BPJS yaitu sebanyak 359 responden.

Grafik 196 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD Puskesmas Urug



Grafik diatas menunjukkan bahwa seluruh responden menggunakan jenis pendaftaran *offline* yaitu sebanyak 393 responden.

Grafik 197 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD Puskesmas Urug



Grafik diatas menunjukkan bahwa karakteristik pengguna layanan kesehatan di UPTD Puskesmas Urug Kota Tasikmalaya adalah responden dengan jenis Pasien kontrol sebanyak 383 responden.

Berikut merupakan rata-rata lama waktu tunggu pelayanan di UPTD Puskesmas Urug.

Tabel 75 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan

	Minimum	Maximum	Mean
Waktu Tunggu (dalam menit)	0	120	36,18

Berikut adalah hasil kumulatif alasan waktu tunggu pelayanan

Tabel 76 Distribusi Frekuensi Alasan Waktu Tunggu di UPTD Puskesmas Urug

No.	Alasan Waktu Tunggu	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Menunggu antrian karena pasien banyak	20	100
Total		20	100

Berdasarkan tabel di atas, sebagian responden menyatakan alasan waktu tunggu di UPTD Puskesmas Urug yaitu mengantri.

2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Seluruh Layanan Kesehatan UPTD Puskesmas Urug

Tabel 77 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Seluruh Layanan Kesehatan UPTD Puskesmas Urug Tahun 2024

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai	0 4	0,0 1,0

	persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (catatan : persyaratan administrasi yang harus dilengkapi).	c. Sesuai	289	73,5
		d. Sangat sesuai	100	25,4
	Total		393	100
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	a. Tidak mudah	0	0,0
		b. Kurang mudah	1	0,3
		c. Mudah	287	73,0
		d. Sangat mudah	105	26,7
	Total		393	100
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (catatan :sesuai standar pelayanan).	a. Lambat/lama	3	0,8
		b. Kurang cepat	32	8,1
		c. Cepat	322	81,9
		d. Sangat cepat	36	9,2
	Total		393	100
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	a. Sangat mahal	0	0,0
		b. Cukup mahal	9	2,3
		c. Murah	23	5,9
		d. Gratis	361	91,9
	Total		393	100
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	a. Selalu tidak sesuai	0	0,0
		b. Cukup sesuai	4	1,0
		c. Sesuai	311	79,1
		d. Sangat sesuai	78	19,8
	Total		393	100
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	a. Tidak mampu	0	0,0
		b. Kurang mampu	1	0,3
		c. Mampu	283	72,0
		d. Sangat mampu	109	27,7
	Total		393	100
7.	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	a. Tidak sopan dan ramah	0	0,0
		b. Kurang sopan dan ramah	0	0,0
		c. Sopan dan ramah	312	79,4
		d. Sangat sopan dan ramah	81	27,7
	Total		393	100
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	a. Buruk	0	0,0
		b. Cukup	1	0,3
		c. Baik	297	75,6
		d. Sangat baik	95	24,2
	Total		393	100
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang sikap petugas dalam menangani keluhan, saran dan masukan	a. Tidak baik	1	0,3
		b. Cukup baik	2	0,5
		c. Baik	262	66,7
		d. Sangat baik	128	32,6
	Total		393	100

Berdasarkan kuesioner kepuasan di UPTD Puskesmas Urug Kota Tasikmalaya, sebagian besar responden memiliki penilaian yang baik tentang pelayanan yang diberikan. Misalnya terkait kewajaran biaya/tarif pelayanan (91,9%) dan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (81,9%).

3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Urug.

Berikut adalah hasil kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Urug Tahun 2024.

Tabel 78 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Urug Kota Tasikmalaya

IKM Unit Pelayanan				**)
				82,205
Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,244
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,265
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	2,995
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,896
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,188
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,275
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,206
NRR tertimbang per unsur	= NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	3,239
		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,316
SKM UNIT PELAYANAN :				82,20
Mutu Pelayanan :				
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00			
B (Baik)	: 76,61 - 88,30			
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60			
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99			

Nilai skor rata-rata tertinggi unsur layanan di UPTD Puskesmas Urug terdapat pada biaya/tarif pelayanan. Sedangkan rerata skor terendah terdapat pada unsur waktu pelayanan dan produk pelayanan. Adapun total skor kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Urug adalah 82,20 dimana termasuk pada kategori mutu layanan Baik.

Grafik 198 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021-2024 Puskesmas Urug



Berdasarkan grafik diatas, Hasil pengukuran IKM secara umum fluktuatif. Peningkatan skor dan kategori layanan secara keseluruhan, dimana pada Tahun 2021 berada pada kategori baik dengan skor 80,85 dan meningkat dengan skor 85,61 pada Tahun 2022 dan menurun pada Tahun 2023 dengan skor 83,01 dan terjadi penurunan pada Tahun 2024 dengan skor 82,20 namun masih dalam kategori baik.

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan, UPTD Puskesmas Urug perlu mempertimbangkan dan meningkatkan kembali hasil survei pada unsur-unsur yang nilainya paling rendah, yaitu:

1. Waktu pelayanan
2. Produk pelayanan

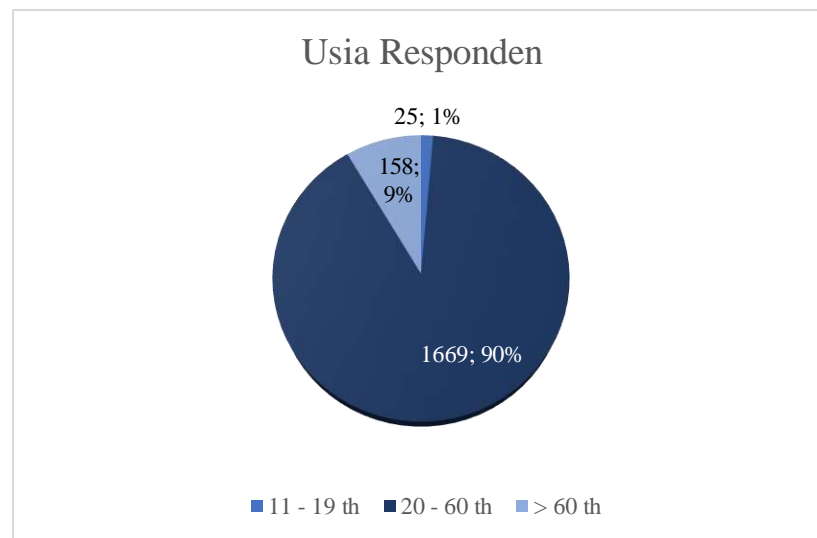
Selain itu, UPTD Puskesmas Urug juga harus memperhatikan dan menindaklanjuti keluhan dan saran dari pengguna layanan, yaitu:

1. Mempercepat waktu pelayanan sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama.
2. Terdapat pasien yang mengeluhkan bahwa dokter tidak memberikan ruang untuk konsultasi dengan pasien, pasien tidak diperiksa sesuai SOP yang ada.

W. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD RSUD

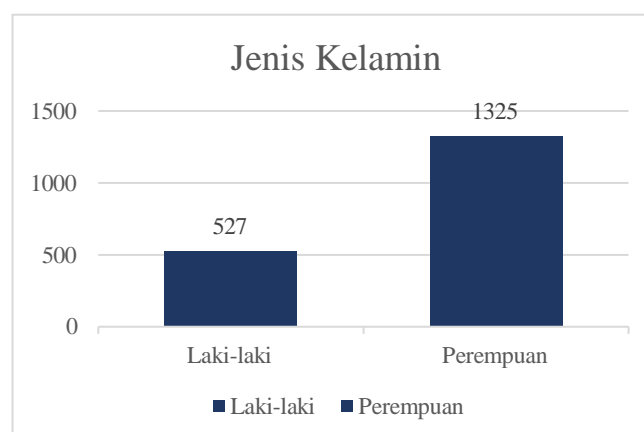
1. Karakteristik Responden

Diagram 23 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia Responden di UPTD RSUD



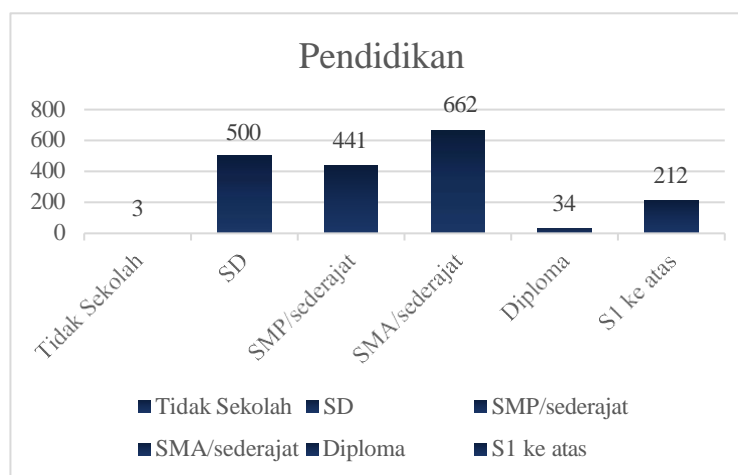
Jumlah responden di UPTD RSUD adalah 1852 orang. Responden dengan usia responden terbanyak yaitu berusia 20-60 tahun 90% atau berjumlah 1669 orang, responden dengan usia >60 tahun sebanyak 158 orang atau 9%.

Grafik 199 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD RSUD



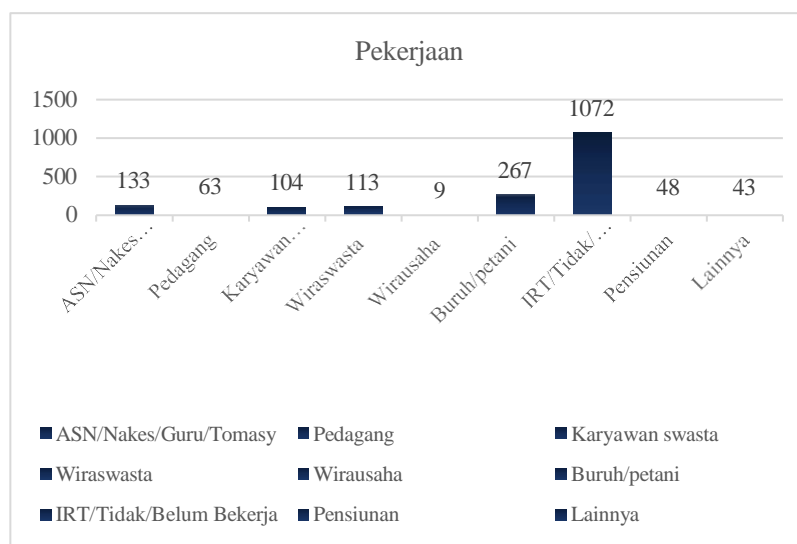
Responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu berjumlah 1325 orang, dan responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 527 orang.

Grafik 200 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD RSUD



Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan tingkat pendidikan SMA yaitu 662 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 441 orang, responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 500 orang, dan responden tingkat pendidikan S1 berjumlah 212 orang.

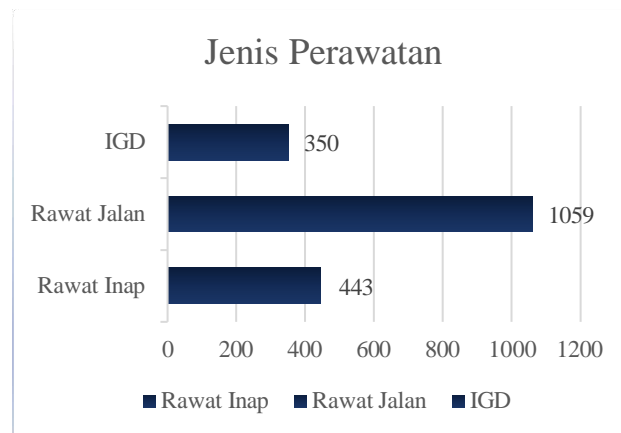
Grafik 201 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD RSUD



Grafik diatas menggambarkan bahwa jumlah responden dengan jenis pekerjaan didalamnya terdiri dari ibu rumah tangga jumlahnya lebih

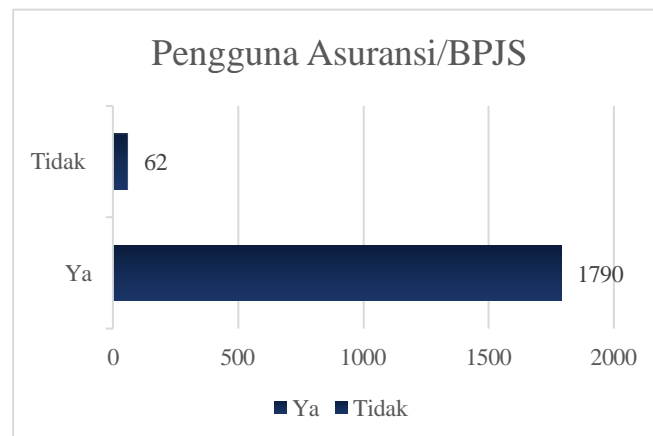
banyak yaitu 1072 orang, responden dengan jenis pekerjaan karyawan swasta berjumlah 104 orang dan responden dengan jenis pekerjaan wiraswasta berjumlah 113 orang.

Grafik 202 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan di UPTD RSUD



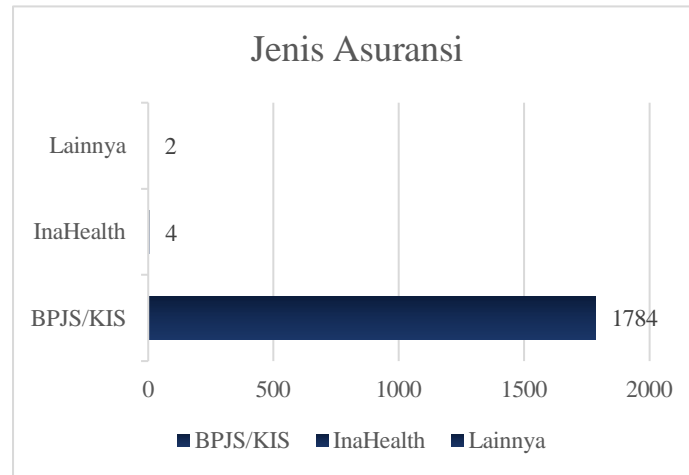
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa jenis perawatan terbanyak yaitu Rawat Jalan dengan jumlah 1059 responden.

Grafik 203 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD RSUD



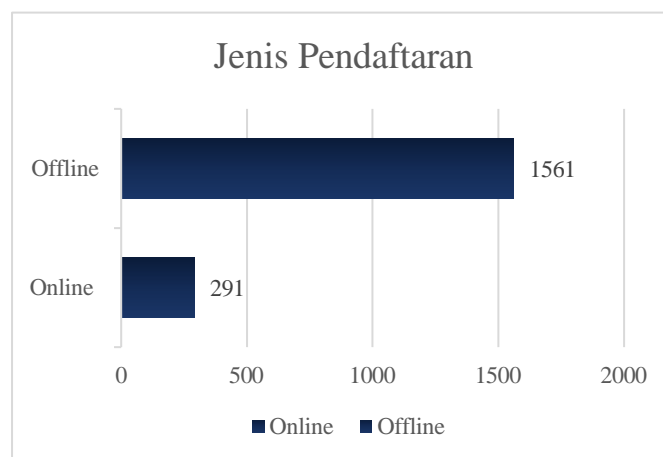
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa mayoritas responden menggunakan asuransi/BPJS yaitu sebanyak 1790 responden.

Grafik 204 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD RSUD



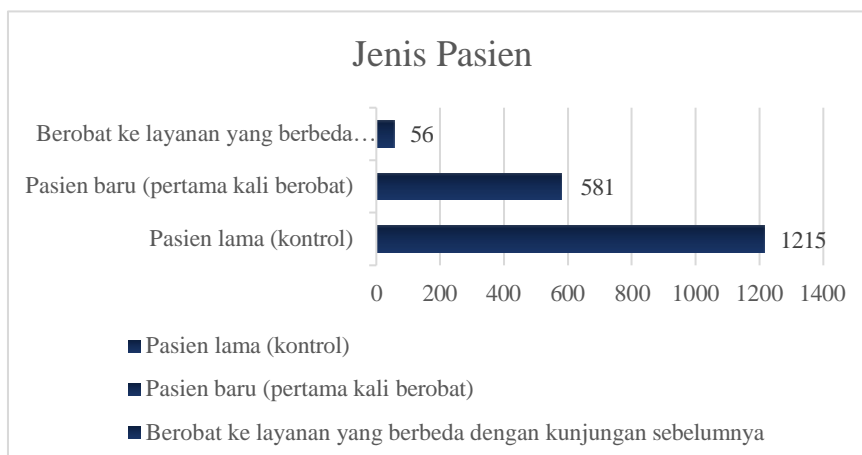
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa hampir semua responden yang menggunakan asuransi dengan jenis asuransi BPJS yaitu sebanyak 1784 responden.

Grafik 205 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD RSUD



Grafik diatas menunjukkan bahwa seluruh responden menggunakan jenis pendaftaran *offline* yaitu sebanyak 1561 responden.

Grafik 206 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD RSUD



Grafik diatas menunjukkan bahwa karakteristik pengguna layanan kesehatan di UPTD RSUD Kota Tasikmalaya adalah responden dengan jenis Pasien Kontrol sebanyak 1215 responden.

Berikut merupakan rata-rata lama waktu tunggu pelayanan di UPTD RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.

Tabel 79 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan

	Minimum	Maximum	Mean
Waktu Tunggu (dalam menit)	0	300	135,57

Berikut adalah hasil kumulatif alasan waktu tunggu pelayanan

Tabel 80 Distribusi Frekuensi Alasan Waktu Tunggu di UPTD RSUD dr. Soekardjo

No.	Alasan Waktu Tunggu	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Menunggu kamar kosong (kamar penuh)	4	3,23
2.	Antrian penuh	69	55,65
3.	Menunggu hasil pemeriksaan (Lab, rontgen, swab, dsb)	6	4,84
4.	Menunggu dokter	45	36,29
Total		124	100

Berdasarkan tabel di atas, sebagian responden menunggu dokter (36,29) dan menunggu hasil pemeriksaan (4,84) sebelum masuk kedalam Unit Rawat Inap.

2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Seluruh Layanan Kesehatan
UPTD RSUD dr. Soekardjo

Tabel 81 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas
RSUD Tahun 2024

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (catatan: persyaratan administrasi yang harus dilengkapi).	a. Tidak sesuai	1	0,05
		b. Kurang sesuai	12	0,65
		c. Sesuai	1323	71,44
		d. Sangat sesuai	516	
		Total	1852	100
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	a. Tidak mudah	5	0,27
		b. Kurang mudah	47	2,54
		c. Mudah	1278	69,01
		d. Sangat mudah	522	28,19
		Total	1852	100
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (catatan :sesuai standar pelayanan).	a. Lambat/lama	28	1,51
		b. Kurang cepat	207	11,18
		c. Cepat	1332	71,92
		d. Sangat cepat	285	15,39
		Total	1852	100
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	a. Sangat mahal	0	0,00
		b. Cukup mahal	22	1,19
		c. Murah	190	10,26
		d. Gratis	1640	88,55
		Total	1852	100
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	a. Selalu tidak sesuai	0	0,00
		b. Cukup sesuai	41	2,22
		c. Sesuai	1301	70,29
		d. Sangat sesuai	509	27,50
		Total	1852	100
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	a. Tidak mampu	0	0,00
		b. Kurang mampu	2	0,11
		c. Mampu	1174	63,39
		d. Sangat mampu	676	36,50
		Total	1852	100
7.	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	a. Tidak sopan dan ramah	0	0,00
		b. Kurang sopan dan ramah	36	1,94
		c. Sopan dan ramah	1231	66,47
		d. Sangat sopan		
		Total	1852	100

		dan ramah	585	31,59
	Total		1852	100
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	8 161 1380 303	0,43 8,69 74,51 16,36
	Total		1852	100
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang sikap petugas dalam menangani keluhan, saran dan masukan	a. Tidak baik b. Cukup baik c. Baik d. Sangat baik	0 25 1175 650	0,00 1,35 63,51 35,14
	Total		1852	100

Berdasarkan kuesioner kepuasan di UPTD RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya, sebagian besar responden memiliki penilaian yang baik tentang pelayanan yang diberikan. Misalnya terkait kompetensi petugas dalam pelayanan (63,39%) dan kesesuaian produk pelayanan (70,29%).

3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD RSUD.

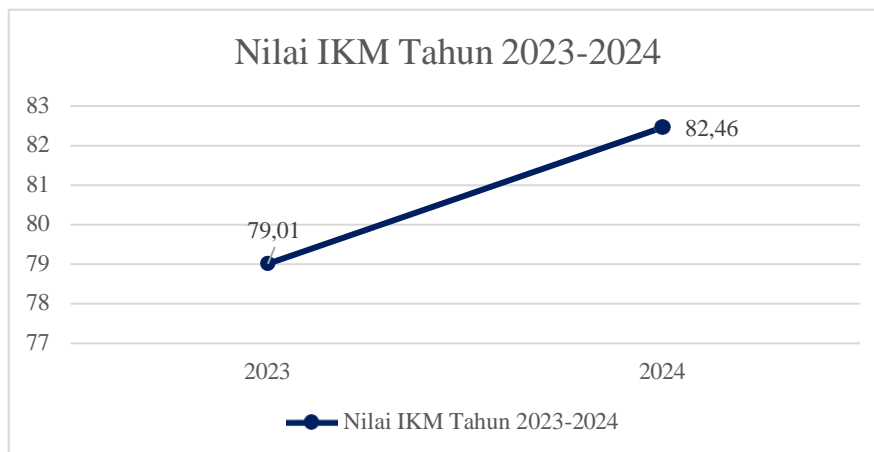
Berikut adalah hasil kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD RSUD Tahun 2024.

Tabel 82 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya

IKM Unit Pelayanan				82,463
Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,271
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,251
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3,008
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,874
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,251
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,362
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,296
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	3,066
per unsur		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,336
SKM UNIT PELAYANAN :	82,46			
Mutu Pelayanan :				
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00			
B (Baik)	: 76,61 - 88,30			
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60			
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99			

Berdasarkan tabel di atas, diketahui secara umum bahwa hasil survei menunjukkan skor 82,46. Itu artinya mutu pelayanan ada pada kategori Baik untuk seluruh layanan yang dilakukan survei. Unsur layanan yang dianggap masih kurang yaitu pada bagian waktu pelayanan dan sarana prasarana. Sedangkan unsur layanan yang memiliki rata-rata skor yang paling tinggi adalah biaya/tarif pelayanan.

Grafik 207 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2023-2024 RSUD Dr. Soekardjo



Berdasarkan grafik diatas, Hasil pengukuran IKM secara umum meningkat. Peningkatan skor dan kategori layanan secara keseluruhan, dimana pada Tahun 2023 berada pada kategori baik dengan skor 79,01 dan meningkat dengan skor 82,46 pada Tahun 2024.

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan, UPTD RSUD perlu mempertimbangkan dan meningkatkan kembali hasil survei pada unsur-unsur yang nilainya paling rendah, yaitu:

1. Waktu pelayanan
2. Sarana prasarana

Selain itu, UPTD RSUD juga harus memperhatikan dan menindaklanjuti keluhan dan saran dari pengguna layanan, yaitu:

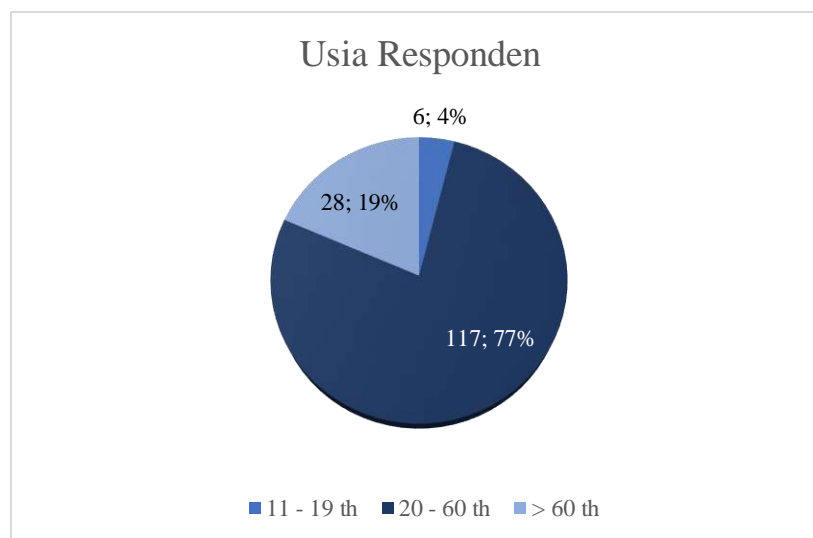
1. Mempercepat waktu pelayanan sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama.
2. Terdapat pasien yang menyatakan bahwa terkendala saat melakukan pendaftaran online karena aplikasi yang kurang mudah
3. Terdapat obat yang harus dibeli diluar
4. Terdapat petugas yang tidak menerapkan 5S dan jutek, Maka dari itu, pasien berharap supaya dapat menjaga sikap dan menerapkan 5S.
5. Akses jalan yang sempit
6. Kebersihan harus lebih dijaga seperti wc yang kotor dan berbau.

7. Keamanan kurang, terdapat pasien yang mengeluhkan tidak adanya CCTV.
8. Kondisi bangunan yang kurang baik dan kotor
9. Rumah sakit dapat menambah jumlah kursi di ruang tunggu pasien
10. Ruangan kurang terpelihara dan banyak jalan yang berlubang
11. Terdapat wastafel yang rusak RSUD dapat lebih meningkatkan lagi kebersihan dan perawatan fasilitas yang ada
12. Terdapat pasien yang mengeluhkan bahwa dokter tidak memberikan ruang untuk konsultasi dengan pasien, pasien tidak diperiksa sesuai SOP yang ada.

X. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di UPTD Laboratorium

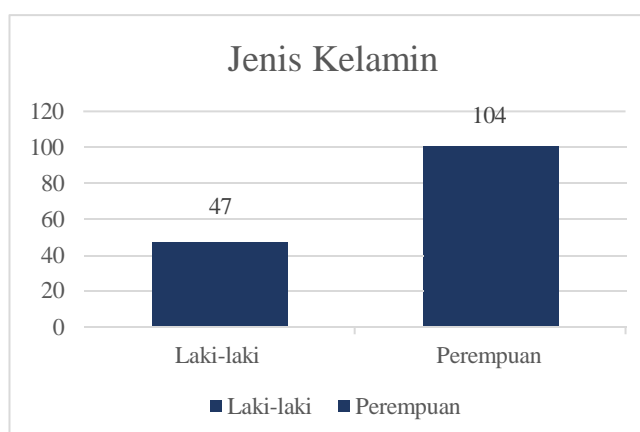
1. Karakteristik Responden

Diagram 24 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Usia Responden di UPTD Laboratorium



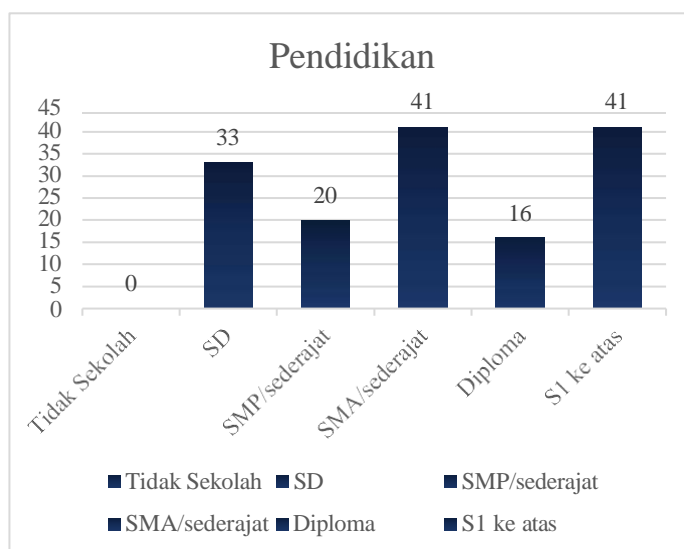
Jumlah responden di UPTD Laboratorium adalah 151 orang. Responden dengan usia responden terbanyak yaitu berusia 20-60 tahun 77% atau berjumlah 117 orang, responden dengan usia >60 tahun sebanyak 28 orang atau 19%.

Grafik 208 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin di UPTD Laboratorium



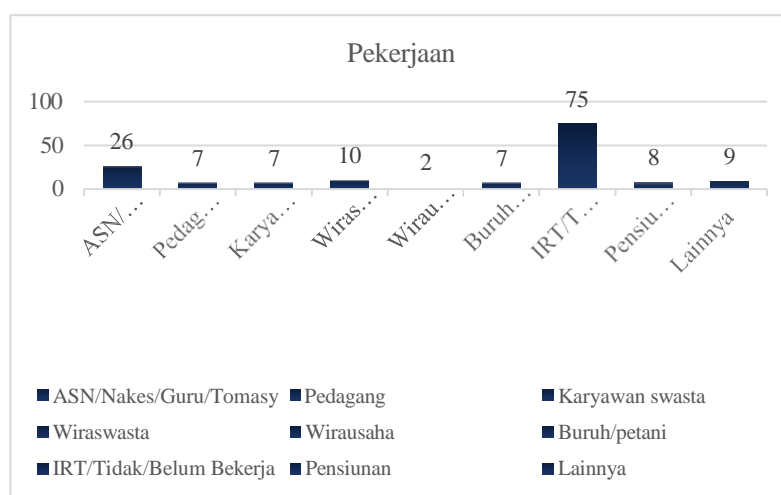
Responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu berjumlah 104 orang, dan responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 47 orang.

Grafik 209 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pendidikan di UPTD Laboratorium



Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan tingkat pendidikan SMA yaitu 41 orang, responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 20 orang, responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 33 orang, dan responden tingkat pendidikan S1 berjumlah 41 orang.

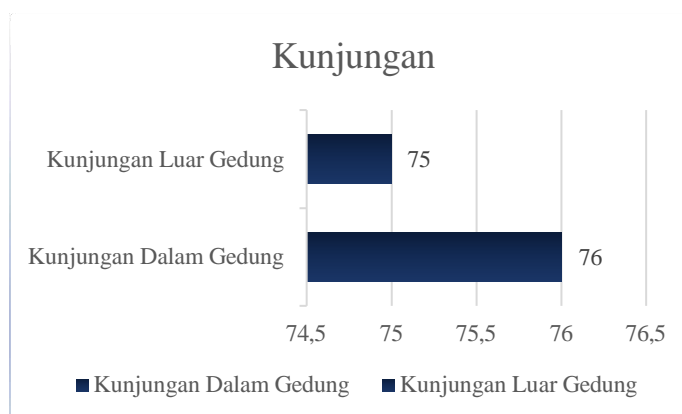
Grafik 210 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Laboratorium



Grafik diatas menggambarkan bahwa jumlah responden dengan jenis pekerjaan didalamnya terdiri dari ibu rumah tangga jumlahnya lebih

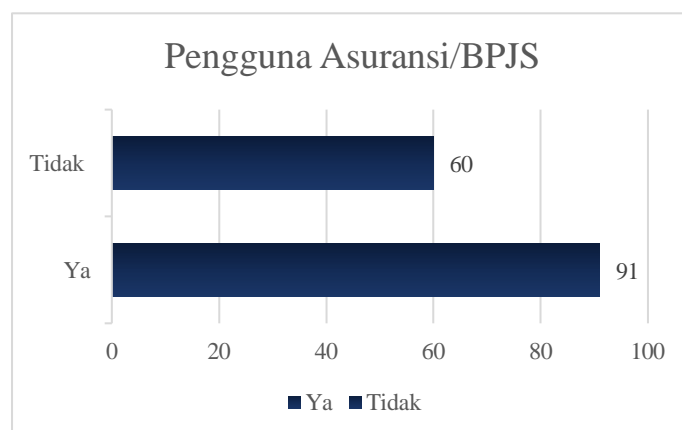
banyak yaitu 75 orang, responden dengan jenis pekerjaan karyawan swasta berjumlah 7 orang dan responden dengan jenis pekerjaan wiraswasta berjumlah 10 orang.

Grafik 211 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Perawatan di UPTD Laboratorium



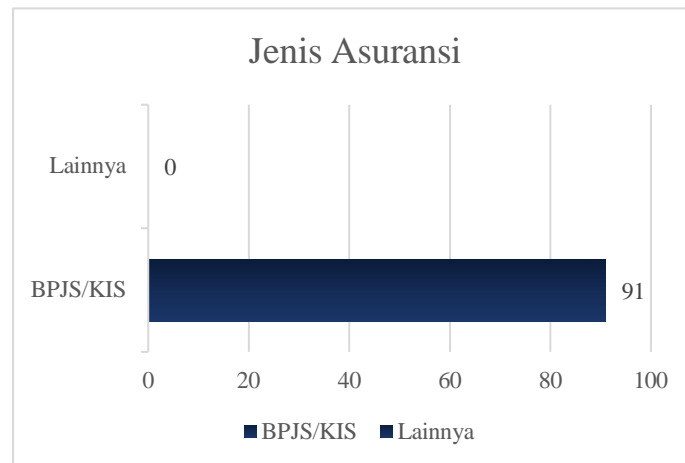
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa jenis kunjungan terbanyak yaitu kunjungan dalam gedung dengan jumlah 76 responden.

Grafik 212 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penggunaan Asuransi/BPJS di UPTD Laboratorium



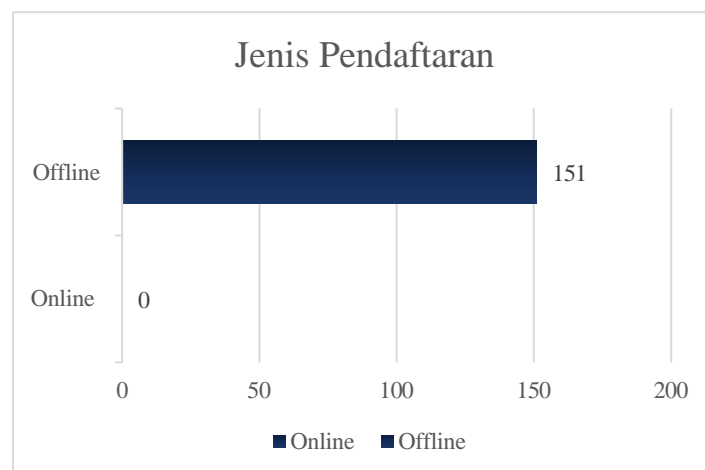
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa mayoritas responden menggunakan asuransi/BPJS yaitu sebanyak 91 responden.

Grafik 213 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Asuransi di UPTD Laboratorium



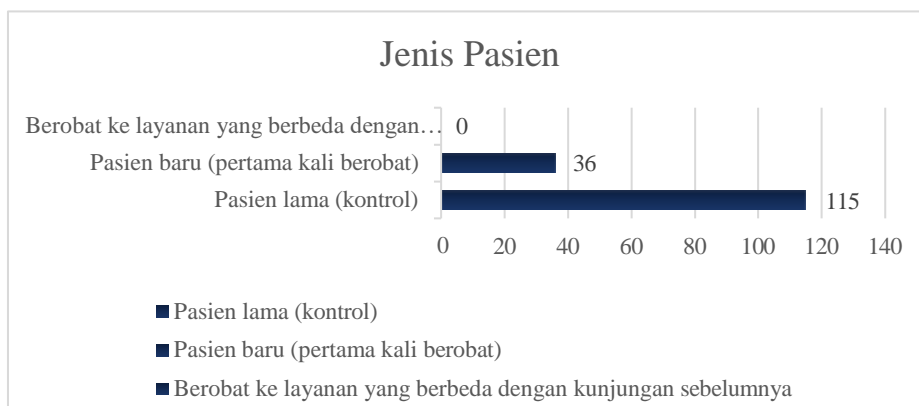
Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa semua responden yang menggunakan asuransi dengan jenis asuransi BPJS yaitu sebanyak 91 responden.

Grafik 214 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendaftaran di UPTD Laboratorium



Grafik diatas menunjukkan bahwa seluruh responden menggunakan jenis pendaftaran *offline* yaitu sebanyak 151 responden.

Grafik 215 Distribusi Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pasien di UPTD Laboratorium



Grafik diatas menunjukkan bahwa karakteristik pengguna layanan kesehatan di UPTD Laboratorium Kota Tasikmalaya adalah responden dengan jenis Pasien lama (kontrol) sebanyak 115 responden.

Berikut merupakan rata-rata lama waktu tunggu pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah

Tabel 83 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan

	Minimum	Maximum	Mean
Waktu Tunggu (dalam menit)	0	250	42,89

Berikut adalah hasil kumulatif alasan waktu tunggu pelayanan

2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Seluruh Layanan Kesehatan UPTD Laboratorium

Tabel 84 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Laboratorium Tahun 2024

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (catatan : persyaratan administrasi yang harus dilengkapi).	a. Tidak sesuai	0	0,00
		b. Kurang sesuai	0	0,00
		c. Sesuai	111	73,51
		d. Sangat sesuai	40	26,49
Total			151	100
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	a. Tidak mudah	0	0,00
		b. Kurang mudah	2	1,32
		c. Mudah	92	60,93
		d. Sangat mudah	57	37,75
Total			151	100
3.	Bagaimana pendapat Saudara	a. Lambat/lama	1	0,66

	tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (catatan :sesuai standar pelayanan).	b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	5 118 27	3,31 78,15 17,88
	Total		151	100
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 11 57 82	0,66 7,28 37,75 54,30
	Total		151	100
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	a. Selalu tidak sesuai b. Cukup sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	0 0 126 25	0,00 0,00 83,44 16,56
	Total		151	100
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	0 1 100 50	0,00 0,66 66,23 33,11
	Total		151	100
7.	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	0 0 103 48	0,00 0,00 68,21 31,79
	Total		151	100
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 0 127 23	0,66 0,00 84,11 15,23
	Total		151	100
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang sikap petugas dalam menangani keluhan, saran dan masukan	a. Tidak baik b. Cukup baik c. Baik d. Sangat baik	0 0 102 49	0,00 0,00 67,55 32,45
	Total		151	100

Berdasarkan kuesioner kepuasan di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kota Tasikmalaya, sebagian besar responden memiliki penilaian yang baik tentang pelayanan yang diberikan. Misalnya terkait kesesuaian produk pelayanan (83,44%).

Tabel 85 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Laboratorium (Kunjungan Dalam Gedung) Tahun 2024

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan	e. Tidak sesuai f. Kurang sesuai	0 0	0,00 0,00

	elayanan dengan jenis pelayanannya (catatan : persyaratan administrasi yang harus dilengkapi).	g. Sesuai h. Sangat sesuai	50 26	65,79 34,21
	Total		76	100
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	e. Tidak mudah f. Kurang mudah g. Mudah h. Sangat mudah	0 2 31 43	0,00 2,63 40,79 56,58
	Total		76	100
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (catatan :sesuai standar pelayanan).	a. Lambat/lama b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 52 21	1,32 2,63 68,42 27,63
	Total		76	100
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 11 55 9	1,32 14,47 72,37 11,84
	Total		76	100
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	a. Selalu tidak sesuai b. Cukup sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	0 0 53 23	0,00 0,00 69,74 30,26
	Total		76	100
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	0 1 39 37	0,00 1,30 50,65 48,05
	Total		76	100
7.	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	0 0 39 37	0,00 0,00 51,32 48,68
	Total		76	100
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 0 58 17	1,32 0,00 76,32 22,37
	Total		76	100
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang sikap petugas dalam menangani keluhan, saran dan masukan	a. Tidak baik b. Cukup baik c. Baik d. Sangat baik	0 0 44 32	0,00 0,00 57,89 42,11
	Total		76	100

Berdasarkan kuesioner kepuasan di UPTD Laboratorium Kesehatan (Dalam Gedung) Daerah Kota Tasikmalaya, sebagian besar responden memiliki penilaian yang baik tentang pelayanan yang diberikan. Misalnya terkait kompetensi petugas pelayanan (50,65%).

Tabel 86 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di UPTD Laboratorium (Kunjungan Luar Gedung) Tahun 2024

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (catatan : persyaratan administrasi yang harus dilengkapi).	a. Tidak sesuai	0	0,00
		b. Kurang sesuai	0	0,00
		c. Sesuai	61	81,33
		d. Sangat sesuai	14	18,67
		Total	75	100
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	a. Tidak mudah	0	0,00
		b. Kurang mudah	0	0,00
		c. Mudah	61	81,33
		d. Sangat mudah	14	18,67
		Total	75	100
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (catatan :sesuai standar pelayanan).	a. Lambat/lama	0	0,00
		b. Kurang cepat	3	4,00
		c. Cepat	66	88,00
		d. Sangat cepat	6	8,00
		Total	75	100
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	a. Sangat mahal	0	0,00
		b. Cukup mahal	0	0,00
		c. Murah	2	2,67
		d. Gratis	73	97,33
		Total	75	100
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	a. Selalu tidak sesuai	0	0,00
		b. Cukup sesuai	0	0,00
		c. Sesuai	73	97,33
		d. Sangat sesuai	2	2,67
		Total	75	100
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	a. Tidak mampu	0	0,00
		b. Kurang mampu	1	1,33
		c. Mampu	61	81,33
		d. Sangat mampu	13	17,33
		Total	75	100
7.	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	a. Tidak sopan dan ramah	0	0,00
		b. Kurang sopan dan ramah	0	0,00
		c. Sopan dan ramah	64	85,33
		d. Sangat sopan dan ramah	11	14,67
		Total	75	100

	Total		75	100
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	0 0 69 6	0,00 0,00 92,00 8,00
	Total		75	100
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang sikap petugas dalam menangani keluhan, saran dan masukan	a. Tidak baik b. Cukup baik c. Baik d. Sangat baik	0 0 58 17	77,33 0,00 77,33 22,67
	Total		75	100

Berdasarkan kuesioner kepuasan di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kota Tasikmalaya (Kunjungan Luar Gedung), sebagian besar responden memiliki penilaian yang baik tentang pelayanan yang diberikan. Misalnya terkait kompetensi petugas dalam pelayanan (81,33%).

3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Laboratorium.

Berikut adalah hasil kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Laboratorium Tahun 2024.

Tabel 87 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Laboratorium Kota Tasikmalaya

IKM Unit Pelayanan				**)	
				81,835	
Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,265	
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,364	
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3,132	
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,457	
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,166	
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,325	
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,318	
per unsur		U8	Sarana dan prasarana	3,139	
		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,325	
SKM UNIT PELAYANAN :	81,83				
Mutu Pelayanan :					
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00				
B (Baik)	: 76,61 - 88,30				
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60				
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99				

Berdasarkan tabel di atas, diketahui secara umum bahwa hasil survei menunjukkan skor 81,83. Itu artinya mutu pelayanan ada pada kategori Baik untuk seluruh layanan yang dilakukan survei. Unsur layanan yang dianggap masih kurang yaitu pada bagian waktu pelayanan dengan memiliki skor rata-rata 3,132. Sedangkan unsur layanan yang memiliki rata-rata skor yang paling tinggi adalah prosedur pelayanan yaitu 3,364.

Tabel 88 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Laboratorium
(Kunjungan Dalam Gedung) Kota Tasikmalaya

IKM Unit Pelayanan					**)
					83,104
Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,342	
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,539	
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3,224	
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	2,947	
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,303	
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,487	
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,487	
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	3,197	
per unsur		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,421	
SKM UNIT PELAYANAN :			83,10		
Mutu Pelayanan :					
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00				
B (Baik)	: 76,61 - 88,30				
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60				
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99				

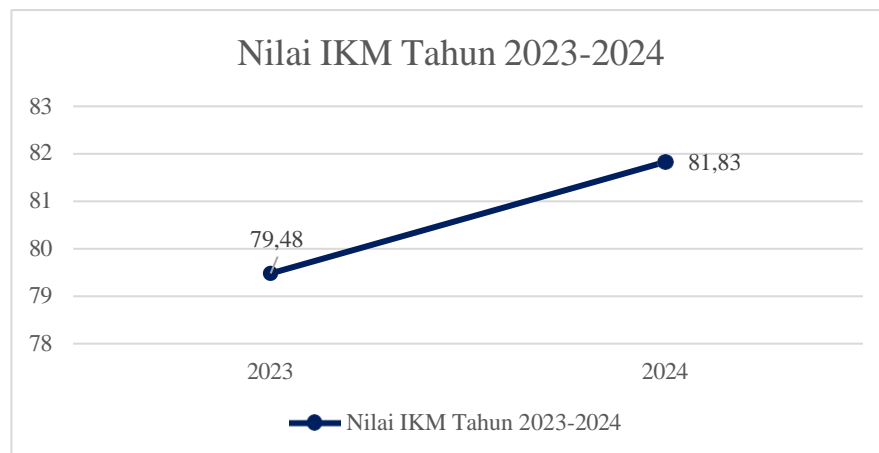
Berdasarkan tabel di atas, diketahui secara umum bahwa hasil survei menunjukkan skor 83,10. Itu artinya mutu pelayanan ada pada kategori Baik untuk seluruh layanan yang dilakukan survei. Unsur layanan yang dianggap masih kurang yaitu pada bagian biaya/tarif pelayanan dengan memiliki skor rata-rata 2,947. Sedangkan unsur layanan yang memiliki rata-rata skor yang paling tinggi adalah prosedur pelayanan yaitu 3,539.

Tabel 89 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Laboratorium
(Kunjungan Luar Gedung) Kota Tasikmalaya

IKM Unit Pelayanan					**)
					80,549
Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,187	
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,187	
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3,040	
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,973	
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,027	
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,160	
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,147	
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	3,080	
per unsur		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,227	
SKM UNIT PELAYANAN :			80,55		
Mutu Pelayanan :					
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00				
B (Baik)	: 76,61 - 88,30				
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60				
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99				

Berdasarkan tabel di atas, diketahui secara umum bahwa hasil survei menunjukkan skor 80,55. Itu artinya mutu pelayanan ada pada kategori Baik untuk seluruh layanan yang dilakukan survei. Unsur layanan yang dianggap masih kurang yaitu pada bagian produk pelayanan dengan memiliki skor rata-rata 3,027. Sedangkan unsur layanan yang memiliki rata-rata skor yang paling tinggi adalah biaya/tarif pelayanan yaitu 3,973.

Grafik 216 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2023-2024 Laboratorium



Berdasarkan grafik diatas, Hasil pengukuran IKM secara umum meningkat. Peningkatan skor dan kategori layanan secara keseluruhan, dimana pada Tahun 2023 berada pada kategori baik dengan skor 79,48 dan meningkat dengan skor 81,83 pada Tahun 2024.

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan, UPTD Laboratorium perlu mempertimbangkan dan meningkatkan kembali hasil survei pada unsur-unsur yang nilainya paling rendah, yaitu:

1. Biaya/tarif pelayanan
2. Produk pelayanan

Selain itu, UPTD Laboratorium juga harus memperhatikan dan menindaklanjuti keluhan dan saran dari pengguna layanan, yaitu:

1. Mempercepat waktu pelayanan sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama.
2. Terdapat miskomunikasi petugas pendaftaran dengan petugas di laboratorium lebih diperhatikan kembali supaya tidak terjadi miskomunikasi.
3. Ketersediaan alat yang kurang memadai

BAB IV
HASIL DAN ANALISIS PENGUKURAN
INDEK KEPUASAN MASYARAKAT UPTD SE-KOTA TASIKMALAYA

A. Gambaran Umum Responden Menurut Jenis Kelamin

Berikut merupakan distribusi responden menurut jenis kelamin Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Seluruh Puskesmas di Wilayah Kota Tasikmalaya Tahun 2024:

Tabel 90 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Puskesmas	Jenis Kelamin		
		Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1.	UPTD Puskesmas Bantar	59	315	374
2.	UPTD Puskesmas Bungursari	91	306	397
3.	UPTD Puskesmas Cibeureum	113	244	357
4.	UPTD Puskesmas Cigeureung	92	296	388
5.	UPTD Puskesmas Cihideung	102	317	419
6.	UPTD Puskesmas Cilembang	77	282	359
7.	UPTD Puskesmas Cipedes	46	320	366
8.	UPTD Puskesmas Indihiang	88	297	385
9.	UPTD Puskesmas Kahuripan	64	316	380
10.	UPTD Puskesmas Karanganyar	82	298	380
11.	UPTD Puskesmas Kawalu	84	296	380

12.	UPTD Puskesmas Kersanagara	127	245	372
13.	UPTD Puskesmas Mangkubumi	120	268	388
14.	UPTD Puskesmas Panglayungan	57	310	367
15.	UPTD Puskesmas Parakanyasag	141	235	376
16.	UPTD Puskesmas Purbaratu	87	294	381
17.	UPTD Puskesmas Sambongpari	80	286	366
18.	UPTD Puskesmas Sangkali	125	253	378
19.	UPTD Puskesmas Sukalaksana	91	265	356
20.	UPTD Puskesmas Tamansari	40	339	379
21.	UPTD Puskesmas Tawang	138	264	402
22.	UPTD Puskesmas Urug	42	351	393
23.	UPTD RSUD Dr. Soekardjo	527	1325	1852
24.	Laboratorium	47	104	151
Jumlah		2520	7826	10346

Hasil rekapitulasi penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari setiap ruangan di layanan kesehatan Puskesmas menunjukkan bahwa jumlah responden pada Survei Indek Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di 24 UPTD yang ada di Kota Tasikmalaya adalah 10.346 responden dengan jumlah perempuan sebanyak 7.826 orang dan responden laki-laki sebanyak 2.520 orang.

B. Gambaran Umum Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Berikut merupakan distribusi responden menurut pendidikan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Seluruh Puskesmas di Wilayah Kota Tasikmalaya Tahun 2024:

Tabel 91 Distribusi Responden Menurut Pendidikan

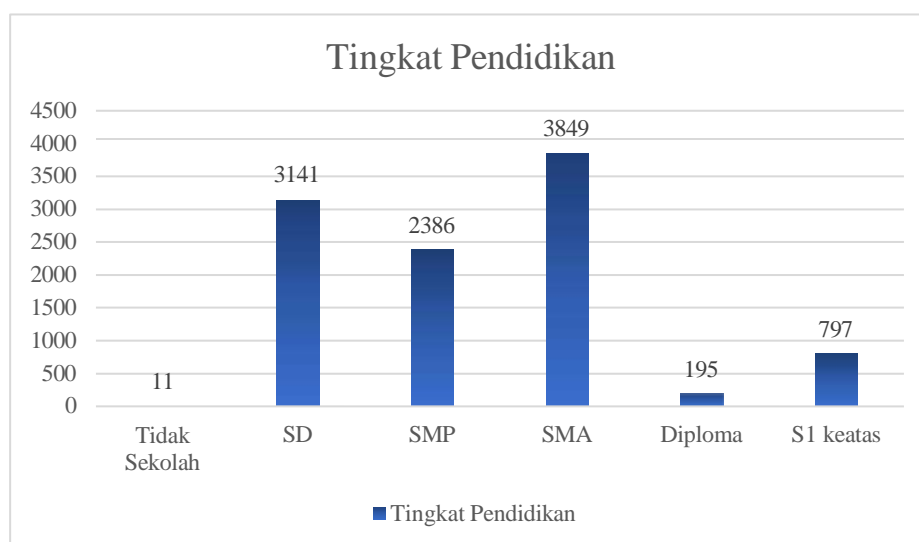
No	Puskesmas	Pendidikan						Jumlah
		Tidak Sekolah	SD	SMP	SMA	Diploma	S1 Keatas	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	UPTD Puskesmas Bantar	0	105	92	145	5	27	374
2.	UPTD Puskesmas Bungursari	0	110	117	138	8	24	397
3.	UPTD Puskesmas Cibeureum	1	105	75	138	2	36	357
4.	UPTD Puskesmas Cigeureung	0	122	89	144	14	19	388
5.	UPTD Puskesmas Cihideung	0	112	112	172	4	19	419
6.	UPTD Puskesmas Cilembang	0	105	75	156	8	15	359
7.	UPTD Puskesmas Cipedes	0	89	61	177	7	32	366
8.	UPTD Puskesmas Indihiang	0	116	86	150	8	25	385
9.	UPTD Puskesmas Kahuripan	0	87	52	178	10	53	380

10.	UPTD Puskesmas Karanganyar	0	110	117	138	8	24	380
11.	UPTD Puskesmas Kawalu	0	95	75	157	9	44	380
12.	UPTD Puskesmas Kersanagara	1	113	105	131	5	17	372
13.	UPTD Puskesmas Mangkubumi	0	110	86	162	9	21	388
14.	UPTD Puskesmas Panglayungan	0	128	85	136	1	17	367
15.	UPTD Puskesmas Parakanyasag	0	80	77	174	7	38	376
16.	UPTD Puskesmas Purbaratu	1	112	90	146	4	28	381
17.	UPTD Puskesmas Sambongpari	0	94	110	135	11	16	366
18.	UPTD Puskesmas Sangkali	2	149	92	118	5	12	378
19.	UPTD Puskesmas Sukalaksana	0	162	81	90	2	21	356
20.	UPTD Puskesmas Tamansari	0	173	104	88	3	11	379
21.	UPTD Puskesmas Tawang	0	60	86	207	12	37	402
22.	UPTD Puskesmas Urug	0	176	76	115	2	24	393
23.	UPTD RSUD Dr. Soekardjo	3	500	441	662	34	212	1852

24.	Laboratorium	0	33	20	41	16	41	151
25.	Jumlah	11	3141	2386	3849	195	797	10346

Tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden indeks kepuasan masyarakat berpendidikan dan sebagai kecil responden tidak bersekolah dan untuk tingkat pendidikan terbanyak responden ada di jenjang pendidikan SMA dengan total 3.849 responden.

Grafik 217 Distribusi Responden menurut Tingkat Pendidikan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Seluruh Puskesmas di Wilayah Kota Tasikmalaya Tahun 2024



Grafik tersebut menggambarkan bahwa jumlah responden yang ada berjumlah 10.346 orang. Responden dengan tingkat pendidikan SMA berjumlah lebih banyak yaitu 3.849 orang, kedua responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 3.141 orang, ketiga responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 2.386 orang, keempat responden dengan tingkat pendidikan S1 berjumlah 797 orang dan kelima responden dengan tingkat pendidikan D3 berjumlah 195.

C. Gambaran Umum Responden Menurut Jenis Pekerjaan

10.346 responden, terdapat 427 responden yang jenis pekerjaannya ASN dll, 297 responden dengan jenis pekerjaannya pedagang, 512 responden dengan jenis pekerjaannya karyawan swasta, 378 responden sebagai karyawan swasta dan 7.082 responden dengan jenis pekerjaan IRT/Tidak/Belum bekerja. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

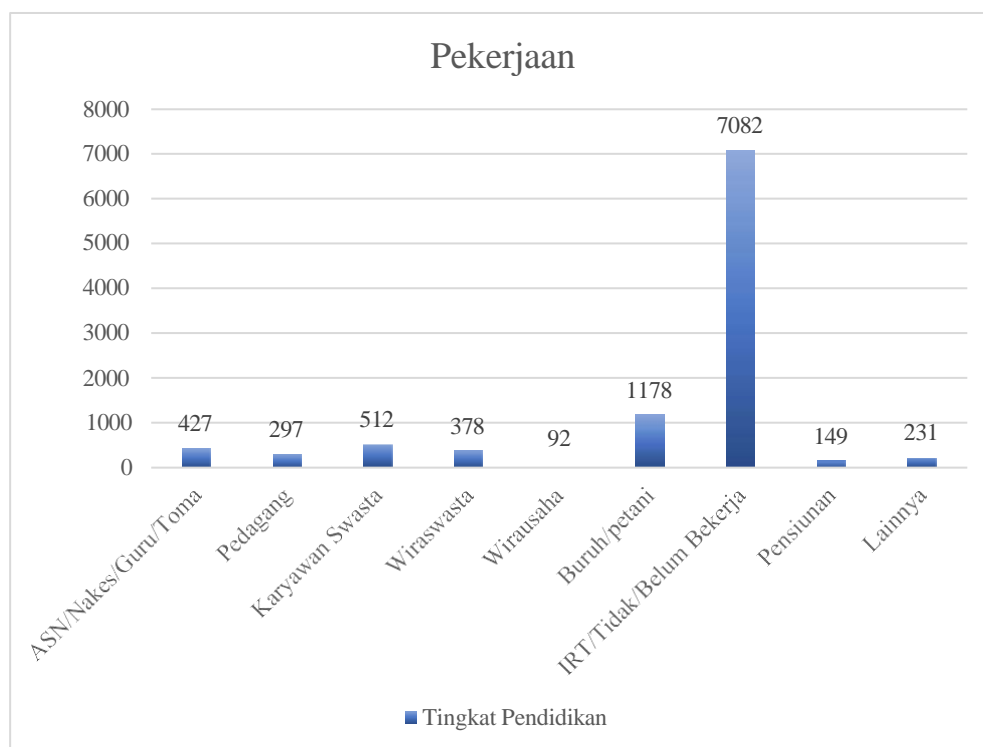
Tabel 92 Distribusi Responden Menurut Jenis Pekerjaan

No	Puskesmas	Pekerjaan									Jumlah
		ASN dll	Pedagang	Karyawan	Wiraswasta	Wiraswasta	Buruh tani	IRT	Pensiunan	Lainnya	
1	2	3	4	5	6	7	8	6	7	8	9
1.	UPTD Puskesmas Bantar	14	4	14	19	3	20	289	3	8	374
2.	UPTD Puskesmas Bungursari	22	9	15	6	7	51	278	1	8	397
3.	UPTD Puskesmas Cibeureum	23	15	21	13	3	33	242	2	5	357
4.	UPTD Puskesmas Cigeureung	10	3	21	3	1	56	281	3	10	388
5.	UPTD Puskesmas Cihideung	7	14	14	23	24	43	272	8	14	419
6.	UPTD Puskesmas Cilembang	4	12	16	17	9	24	263	8	6	359
7.	UPTD Puskesmas Cipedes	9	17	20	16	2	26	260	8	8	366

8.	UPTD Puskesmas Indihiang	17	11	11	13	0	39	288	3	3	385
9.	UPTD Puskesmas Kahuripan	18	10	14	9	2	21	280	14	12	380
10.	UPTD Puskesmas Karanganyar	1	3	9	14	1	70	264	0	18	380
11.	UPTD Puskesmas Kawalu	24	7	31	10	0	28	267	7	6	380
12.	UPTD Puskesmas Kersanagara	7	2	29	7	1	49	268	3	6	372
13.	UPTD Puskesmas Mangkubumi	12	7	20	4	0	54	286	1	2	388
14.	UPTD Puskesmas Panglayungan	1	15	17	16	1	31	268	5	13	367
15.	UPTD Puskesmas Parakanyasag	14	13	30	5	1	65	244	2	2	376
16.	UPTD Puskesmas Purbaratu	11	6	16	20	10	26	274	5	13	381
17.	UPTD Puskesmas Sambongpari	10	11	23	11	0	40	261	3	7	366
18.	UPTD Puskesmas Sangkali	9	14	25	12	6	35	275	1	1	378

19.	UPTD Puskesmas Sukalaksana	6	10	6	5	2	50	271	4	2	356
20.	UPTD Puskesmas Tamansari	14	10	9	3	1	42	286	0	14	379
21.	UPTD Puskesmas Tawang	21	29	31	24	2	54	219	9	13	402
22.	UPTD Puskesmas Urug	14	5	9	5	5	47	299	1	8	393
23.	UPTD RSUD Dr. Soekardjo	133	63	104	113	9	267	1072	48	43	1852
24.	Laboratorium	26	7	7	10	2	7	75	8	9	151
25.	Jumlah	427	297	512	378	92	1178	7082	149	231	10346

Grafik 218 Distribusi Responden menurut Jenis Pekerjaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Seluruh Puskesmas di Wilayah Kota Tasikmalaya Tahun 2024



Berdasarkan grafik tersebut diatas dapat diketahui jumlah responden dengan jenis pekerjaan IRT/Belum bekerja/Tidak bekerja menduduki posisi pertama dengan jumlah 7.082 orang, kemudian di posisis kedua adalah jumlah responden dengan jenis pekerjaan buruh/petani berjumlah 1.178 orang, posisi ketiga adalah jumlah responden dengan status karyawan swasta berjumlah 512 orang, posisi keempat responden dengan jenis pekerjaan ASN/Nakes/Guru/Toma berjumlah 427 orang dan di posisi kelima responden dengan jenis pekerjaan Wiraswasta berjumlah 378 orang.

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

Berikut merupakan hasil perolehan nilai IKM Tahun 2024 di seluruh UPTD Kota Tasikmalaya :

Tabel 93 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Mutu Pelayanan dan Kinerja Seluruh Puskesmas di Wilayah Kota Tasikmalaya Tahun 2024

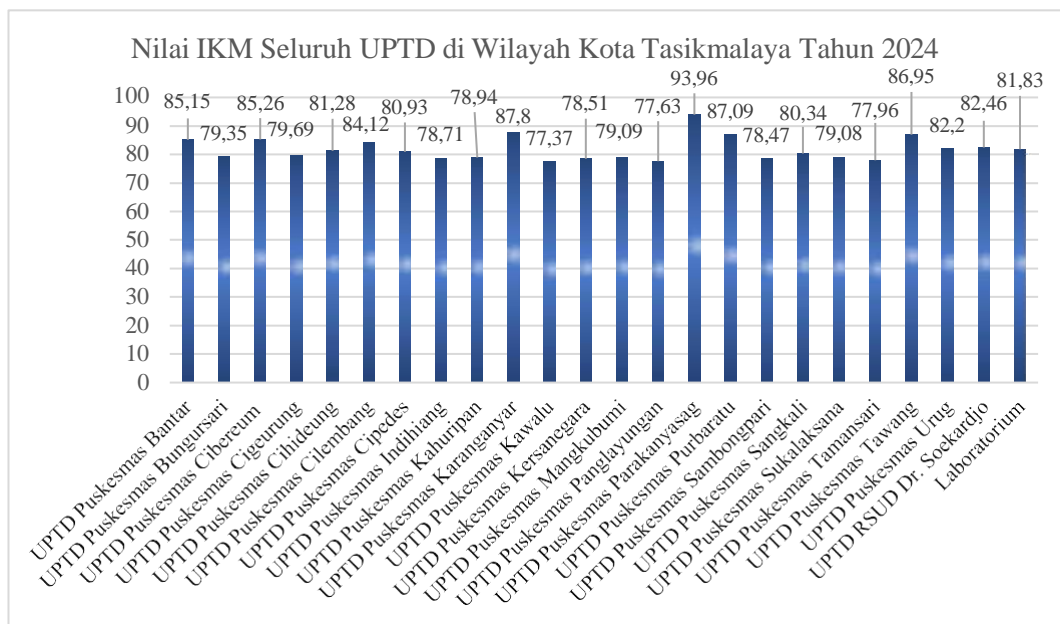
No	Puskesmas	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	2	3	4	5
1.	UPTD Puskesmas Bantar	85,15	B	Baik
2.	UPTD Puskesmas Bungursari	79,35	B	Baik
3.	UPTD Puskesmas Cibereum	85,26	B	Baik
4.	UPTD Puskesmas Cigeureung	79,69	B	Baik
5.	UPTD Puskesmas Cihideung	81,28	B	Baik
6.	UPTD Puskesmas Cilembang	84,12	B	Baik
7.	UPTD Puskesmas Cipedes	80,93	B	Baik
8.	UPTD Puskesmas Indihiang	78,71	B	Baik
9.	UPTD Puskesmas Kahuripan	78,94	B	Baik
10.	UPTD Puskesmas Karanganyar	87,80	B	Baik
11.	UPTD Puskesmas Kawalu	77,37	B	Baik

12.	UPTD Puskesmas Kersanagara	78,51	B	Baik
13.	UPTD Puskesmas Mangkubumi	79,09	B	Baik
14.	UPTD Puskesmas Panglayungan	77,63	B	Baik
15.	UPTD Puskesmas Parakanyasag	93,96	A	Sangat Baik
16.	UPTD Puskesmas Purbaratu	87,09	B	Baik
17.	UPTD Puskesmas Sambongpari	78,47	B	Baik
18.	UPTD Puskesmas Sangkali	80,34	B	Baik
19.	UPTD Puskesmas Sukalaksana	79,08	B	Baik
20.	UPTD Puskesmas Tamansari	77,96	B	Baik
21.	UPTD Puskesmas Tawang	86,95	B	Baik
22.	UPTD Puskesmas Urug	82,20	B	Baik
23.	UPTD RSUD Dr. Soekardjo	82,46	B	Baik
24.	Laboratorium	81,83	B	Baik
UPTD di Wilayah Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya		81,93	B	Baik

Dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di tahun 2024 ini bahwa nilai rata-rata yang diperoleh seluruh UPTD di Wilayah Kota Tasikmalaya adalah 81,93. Ada peningkatan nilai indeks karena perolehan nilai indeks dari Tahun 2023 adalah 80,11. Kategori mutu layanan di tahun 2024 ini B, dengan penilaian kinerjanya baik. 24 UPTD di Wilayah Kota Tasikmalaya sebagian mendapatkan penilaian yang baik dan ada sebagian yang mendapatkan penilaian sangat baik. UPTD dengan indeks pelayanan tertinggi yaitu Puskesmas

Parakanyasag dengan nilai IKM 93,96, posisi kedua adalah Puskesmas Puskesmas Karanganyar dengan nilai IKM 87,80, dan di posisi ketiga adalah Puskesmas Purbaratu dengan nilai IKM 87,09. Berikut merupakan grafik hasil nilai IKM seluruh UPTD di Kota Tasikmalaya Tahun 2024:

Grafik 219 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Seluruh UPTD di Wilayah Kota Tasikmalaya Tahun 2024



E. Gambaran Kinerja Unit Pelayanan menurut Puskesmas tahun 2021, 2022, 2023 dan 2024

Tabel 94 Perbandingan Mutu Pelayanan dan Kinerja Seluruh Puskesmas di Wilayah Kota Tasikmalaya Tahun 2021, 2022, 2023 dan 2024

No	Unit Pelayanan	Nilai IKM					Mutu Pelayanan				
		2021	2022	2023	2024	Tren	2021	2022	2023	2024	Tren
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	UPTD Puskesmas Bantar	79,88	86,21	85,20	85,15	Turun	Baik	Baik	Baik	Baik	Tetap
2	UPTD Puskesmas Bungursari	77,74	77,74	79,18	79,35	Naik	Baik	Baik	Baik	Baik	Tetap
3	UPTD Puskesmas Cibereum	80,86	83,04	80,76	85,26	Naik	Baik	Baik	Baik	Baik	Tetap
4	UPTD Puskesmas Cigeureung	82,41	81,02	80,10	79,69	Turun	Baik	Baik	Baik	Baik	Tetap
5	UPTD Puskesmas Cihideung	79,5	79,00	79,30	81,28	Naik	Baik	Baik	Baik	Baik	Tetap
6	UPTD Puskesmas Cilembang	78,74	78,03	79,42	84,12	Naik	Baik	Baik	Baik	Baik	Tetap
7	UPTD Puskesmas Cipedes	81,38	83,91	82,18	80,93	Turun	Baik	Baik	Baik	Baik	Tetap
8	UPTD Puskesmas Indihiang	79,52	79,01	78,22	78,71	Naik	Baik	Baik	Baik	Baik	Tetap

9	UPTD Puskesmas Kahuripan	77,52	82,53	78,86	78,94	Naik	Baik	Baik	Baik	Baik	Tetap
10	UPTD Puskesmas Karanganyar	80,78	78,95	79,58	87,80	Naik	Baik	Baik	Baik	Baik	Tetap
11	UPTD Puskesmas Kawalu	75,98	82,43	78,37	77,37	Turun	Baik	Baik	Baik	Baik	Tetap
12	UPTD Puskesmas Kersanagara	78,18	77,77	77,83	78,51	Naik	Baik	Baik	Baik	Baik	Tetap
13	UPTD Puskesmas Mangkubumi	80,02	82,77	83,03	79,09	Turun	Baik	Baik	Baik	Baik	Tetap
14	UPTD Puskesmas Panglayungan	77,30	84,55	81,44	77,63	Turun	Baik	Baik	Baik	Baik	Tetap
15	UPTD Puskesmas Parakanyasag	79,00	83,37	78,26	93,96	Naik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Naik
16	UPTD Puskesmas Purbaratu	79,13	80,07	82,70	87,09	Naik	Baik	Baik	Baik	Baik	Tetap
17	UPTD Puskesmas Sambongpari	78,53	79,25	78,18	78,47	Naik	Baik	Baik	Baik	Baik	Tetap
18	UPTD Puskesmas Sangkali	79,32	85,21	79,48	80,34	Naik	Baik	Baik	Baik	Baik	Tetap
19	UPTD Puskesmas Sukalaksana	79,1	79,12	81,42	79,08	Turun	Baik	Baik	Baik	Baik	Tetap

20	UPTD Puskesmas Tamansari	80,25	79,24	78,81	77,96	Turun	Baik	Baik	Baik	Baik	Tetap
21	UPTD Puskesmas Tawang	77,50	78,09	78,88	86,95	Naik	Baik	Baik	Baik	Baik	Tetap
22	UPTD Puskesmas Urug	80,85	85,61	83,01	82,20	Turun	Baik	Baik	Baik	Baik	Tetap
23	UPTD RSUD Dr. Soekardjo			79,01	82,46	Naik	Baik	Baik	Baik	Baik	Tetap
24	Laboratorium			79,48	81,83	Naik	Baik	Baik	Baik	Baik	Tetap
UPTD di Wilayah Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya		79,07	81,22	80,11	81,93	Naik	Baik	Baik	Baik	Baik	Tetap

Berdasarkan tabel tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja Puskesmas se- Kota Tasikmalaya mengalami peningkatan nilai indeks. Ini dapat dilihat dari nilai IKM Puskesmas di tahun 2021 adalah 79,07, di tahun 2022 naik menjadi 81,22, dan di tahun 2023 ini turun menjadi 80,11 dan mengalami kenaikan di tahun 2024 dengan nilai 81,93 dengan mutu pelayanannya baik . Dapat dilihat pula dari trend nilai IKM bahwa ada 13 Puskesmas yang nilai IKM nya naik dan 9 Puskesmas yang nilai IKM nya menurun. Pada trend mutu pelayanan keseluruhan trend nya tetap dan masuk katagori B (baik).

F. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan PermenpanRB No.14 Tahun 2017

Tabel 95 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Seluruh UPTD Kota Tasikmalaya Tahun 2024

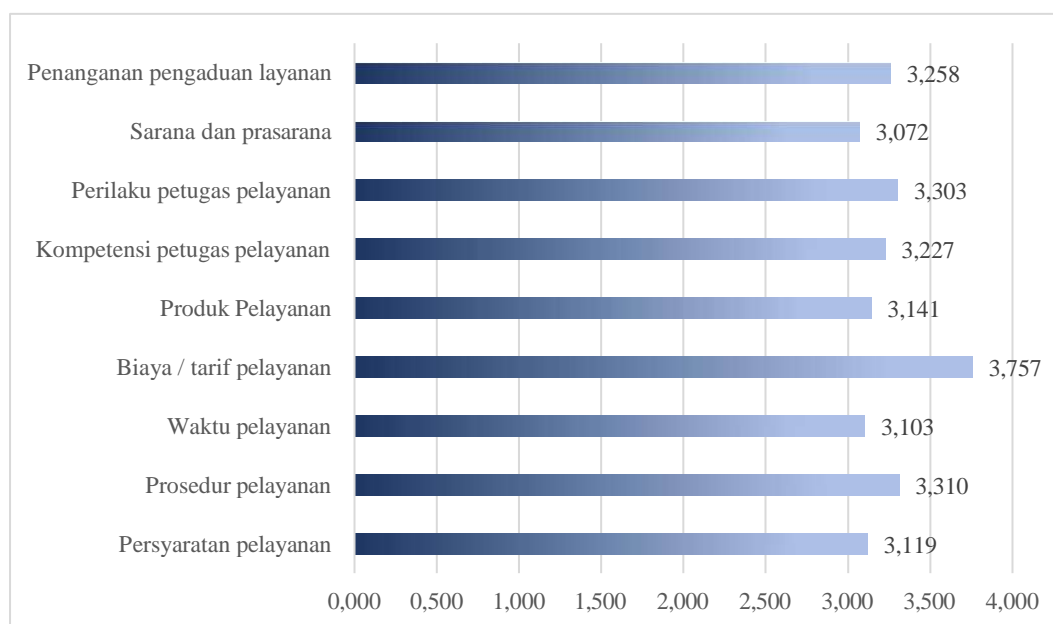
No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (catatan: persyaratan administrasi yang harus dilengkapi).	a. Tidak sesuai	5	0,05
		b. Kurang sesuai	35	0,34
		c. Sesuai	7792	75,31
		d. Sangat sesuai	2514	24,30
		Total	10346	100
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	a. Tidak mudah	11	0,11
		b. Kurang mudah	88	0,85
		c. Mudah	7307	70,63
		d. Sangat mudah	2940	28,42
		Total	10346	100
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (catatan :sesuai standar pelayanan).	a. Lambat/lama	116	1,12
		b. Kurang cepat	1137	10,99
		c. Cepat	7831	75,69
		d. Sangat cepat	1262	12,20
		Total	10346	100
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	a. Sangat mahal	6	0,06
		b. Cukup mahal	120	1,16
		c. Murah	1449	14,01
		d. Gratis	8771	84,78
		Total	10346	100
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	a. Selalu tidak sesuai	1	0,01
		b. Cukup sesuai	169	1,63
		c. Sesuai	7866	76,03
		d. Sangat sesuai	2310	22,33
		Total	10346	100
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	a. Tidak mampu	1	0,01
		b. Kurang mampu	32	0,31
		c. Mampu	7263	70,20
		d. Sangat mampu	3050	29,48
		Total	10346	100
7.	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	a. Tidak sopan dan ramah	0	0,00
		b. Kurang sopan dan ramah	169	1,63
		c. Sopan dan ramah	7412	71,64
		d. Sangat sopan dan ramah	2765	26,73
		Total	10346	100

	Total		10346	100
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	a. Buruk	13	0,13
		b. Cukup	401	3,88
		c. Baik	8041	77,72
		d. Sangat baik	1891	18,28
	Total		10346	100
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang sikap petugas dalam menangani keluhan, saran dan masukan	a. Tidak baik	4	0,04
		b. Cukup baik	79	0,76
		c. Baik	7095	68,58
		d. Sangat baik	3168	30,62
	Total		10346	100

Berdasarkan kuesioner kepuasan di seluruh UPTD Kota Tasikmalaya, sebagian besar responden memiliki penilaian yang baik tentang pelayanan yang diberikan. Misalnya terkait kewajaran biaya/tarif pelayanan (84,78%) dan kesesuaian produk pelayanan (76,03%).

G. Gambaran Nilai Per Unsur Pelayanan

Grafik 220 Gambaran Nilai Rata-rata Per Unsur Pelayanan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Seluruh Puskesmas di Wilayah Kota Tasikmalaya Tahun 2024



Nilai rata-rata per unsur pelayanan yang ada di Puskesmas se- Kota Tasikmalaya adalah 3,281. Dengan perolehan nilai tertinggi yaitu 3,757 pada kewajaran biaya dan tarif dan nilai terendah yaitu 3,072 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 96 Perolehan Nilai Unsur Mutu Layanan dan Nilai Kinerja di Puskesmas Se-Kota Tasikmalaya Tahun 2024

Unsur Penilaian	Nilai Perolehan	Mutu Layanan	Nilai Kinerja
Persyaratan pelayanan	3,119	B	Baik
Prosedur pelayanan	3,310	B	Baik
Waktu pelayanan	3,103	B	Baik
Biaya / tarif pelayanan	3,757	A	Sangat Baik
Produk Pelayanan	3,141	B	Baik
Kompetensi petugas pelayanan	3,227	B	Baik
Perilaku petugas pelayanan	3,303	B	Baik
Sarana dan prasarana	3,072	B	Baik
Penanganan pengaduan layanan	3,258	B	Baik

Berdasarkan tabel tersebut diatas dapat dilihat bahwa nilai rata-rata unsur Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas se- Kota Tasikmalaya adalah 3,281 dengan mutu layanan B kinerjanya baik. Berikut merupakan nilai rata-rata unsur terendah yaitu:

1. Kualitas sarana dan Prasarana

2. Kecepatan Waktu Pelayanan

3. Persyaratan pelayanan

Dengan adanya beberapa nilai unsur yang lebih rendah dibandingkan dengan nilai unsur lainnya, maka diperlukan perhatian khusus serta implementasi kebijakan yang tepat dan efektif. Langkah-langkah strategis harus dirancang untuk memastikan bahwa semua unsur dapat diperbaiki dan dioptimalkan. Evaluasi menyeluruh dan tindakan perbaikan harus dilakukan secara berkelanjutan, sehingga di tahun berikutnya seluruh nilai unsur dapat mencapai standar yang diinginkan, memastikan keselarasan dan peningkatan kualitas secara keseluruhan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pelayanan Kesehatan Kota Tasikmalaya termasuk ke dalam kategori mutu pelayanan Baik dengan skor 81,93.
2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas tertinggi yaitu diperoleh oleh Puskesmas Parakanyasag adalah 93,96 dengan kategori mutu pelayanan Sangat Baik.
3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di RSUD adalah 82,46 dengan kategori mutu pelayanan Baik
4. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Labkes adalah 80,93 dengan kategori mutu pelayanan Baik
5. Mayoritas unsur pelayanan dengan rerata skor tertinggi di Puskesmas, RSUD, dan labkes adalah pada aspek biaya/tarif pelayanan.
6. Mayoritas unsur pelayanan dengan rerata skor terendah di Puskesmas, rsud, dan labkes adalah pada aspek waktu pelayanan dan sarana prasarana.
7. Dari unsur- unsur tersebut berkaitan dengan saran dan keluhan yang disampaikan langsung oleh responden diantaranya waktu tunggu yang terlalu lama, perbaikan sarana dan prasarana, kebersihan fasilitas dan perawatan fasilitas yang harus lebih diperhatikan dan perilaku petugas pelayanan: yang dinilai kurang menerapkan 5S.

B. Saran

Hasil evaluasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di berbagai area pelayanan secara keseluruhan menunjukkan kategori yang memuaskan. Namun, terdapat beberapa aspek pelayanan yang memiliki skor rata-rata rendah, khususnya terkait waktu layanan, serta kondisi dan fasilitas yang tersedia. Berikut adalah beberapa rekomendasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat::

1. **Meningkatkan Transparansi dan Informasi:**
 - Sosialisasikan kepada masyarakat mengenai sarana dan prasarana yang ada di UPTD Puskesmas.
 - Pasang petunjuk arah dan label nama pada masing-masing unit layanan serta sarana yang tersedia untuk memudahkan akses dan orientasi pasien.
2. **Memperbaiki Prosedur dan Koordinasi:**
 - Tingkatkan efisiensi prosedur pelayanan dan koordinasi antar unit agar proses penanganan pasien lebih cepat dan mengurangi waktu tunggu.
3. **Pengembangan Kompetensi Petugas:**
 - Tingkatkan kompetensi dan kinerja petugas melalui sosialisasi, seminar pelatihan, dan pendidikan. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna layanan dapat lebih maksimal.
4. **Perbaiki Sarana dan Prasarana:**
 - Pastikan sarana dan prasarana dalam pelayanan kesehatan selalu diperhatikan dan ditingkatkan sesuai kebutuhan masyarakat.
5. **Implementasi Reward and Punishment:**
 - Berikan penghargaan (*reward*) dan sanksi (*punishment*) kepada petugas. Melaksanakan *Quality Assurance* secara terus menerus agar pelaksanaan SOP dapat dipantau dengan benar.
6. **Pelaksanaan PDCA (*Plan, Do, Check, Action*):**
 - Terapkan PDCA pada setiap kegiatan baik di dalam maupun luar gedung secara konsisten untuk memastikan peningkatan kualitas yang berkelanjutan.
7. **Evaluasi Berkelanjutan melalui IKM:**
 - Lanjutkan kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Lakukan survei secara periodik dan berkelanjutan untuk memantau dan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat.
8. **Komitmen dan Kerjasama Lintas Sektor:**
 - Berkomitmen dan bangun kerjasama dengan lintas program dan lintas

sektoral untuk memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar dan bermutu.

9. Pembinaan Berkelanjutan:

- Lakukan pembinaan secara kontinyu kepada petugas UPTD Puskesmas oleh kepala UPTD dan Tim Mutu agar perilaku dan kinerja petugas terus meningkat dan menjadi lebih baik.

10. Monitoring dan Evaluasi oleh Dinas Kesehatan:

- Laksanakan monitoring dan evaluasi secara kontinyu oleh dinas kesehatan agar kinerja UPTD Puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat selalu dipantau dan ditingkatkan.

Diperlukan tindakan untuk memperbaiki kualitas pada aspek-aspek ini. Selain itu, upaya peningkatan layanan harus berlanjut di seluruh area pelayanan guna mengurangi proporsi ruang dengan nilai IKM yang rendah. Dengan menerapkan rekomendasi ini, baik Puskesmas, rumah sakit, maupun laboratorium kesehatan dapat terus meningkatkan kepuasan pasien dan menyediakan layanan berkualitas yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien..

Lampiran

Foto Kegiatan



Kuesioner

**KUESIONER
SURVEI KEPUASAN PASIEN KOTA TASIKMALAYA**

A. Identitas Responden :

Nama Responden :

Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan

Usia : tahun

Pendidikan :

Jenis Layanan : Rawat Inap/Rawat Jalan/lainnya

Unit Pelayanan :

Pengguna Asuransi : Ya/Tidak

Jenis Asuransi : a. BPJS Kesehatan/Kartu Indonesia Sehat
b. InaHealth
c. Jamkesda
d. Asuransi lainnya

Jenis pasien : Pasien lama (kontrol) / Pasien baru (pertama kali berobat/berobat ke layanan yang berbeda dibanding kunjungan sebelumnya)

B. Waktu Tunggu Pelayanan

1. Untuk pasien Rawat Jalan Offline
 - a. Pukul berapa Saudara mendaftar di loket pendaftaran :.....
 - b. Pukul berapa Saudara mendapatkan pelayanan di poliklinik :.....
 - c. Kesimpulan waktu tunggu pelayanan :.....jam menit
2. Untuk Pasien Rawat Jalan Online
 - a. Pukul berapa Saudara terdaftar di poliklinik tujuan (sesuai pendaftaran online):.....
 - b. Pukul berapa Saudara mendaftar ulang di poli tujuan
 - c. Pukul berapa Saudara menerima pelayanan di poli tujuan

- d. Kesimpulan waktu tunggu pelayanan (dihitung dari ketentuan daftar ulang berdasarkan pendaftaran online) :.....jam..... menit

C. Kuesioner SKM PermenpanRB no.14 tahun 2017

No	Pertanyaan	Jawaban (untuk Unit Layanan)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (catatan : persyaratan administrasi yang harus dilengkapi).	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
	Jika kurang/tidak sesuai, jelaskan..... Apa yang diharapkan pasien dari persyaratan pelayanan	
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah
	Jika tidak/kurang mudah, jelaskan	
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (catatan :sesuai standar pelayanan).	a. Lambat/lama b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat
	Jika tidak/kurang cepat, jelaskan	
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis
	Jika sangat/cukup mahal, jelaskan	
	Apa yang diharapkan pasien terkait kewajaran tariff	

	
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	a. Selalu tidak sesuai b. Cukup sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
	Jika tidak/kurang sesuai, jelaskan Apa yang diharapkan pasien	
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu
	Jika tidak/kurang kompeten, jelaskan Apa yang diharapkan pasien terkait kompetensi petugas	
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
	Jika tidak/kurang sopan dan ramah, jelaskan Apa yang diharapkan pasien terhadap perilaku petugas	
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
	Jika kualitas buruk/cukup, jelaskan Apa yang diharapkan pasien terkait sarana prasarana	
9	Bagaimana pendapat saudara tentang sikap petugas dalam menangani keluhan, saran dan masukan	a. Tidak baik b. Cukup Baik c. Baik d. Sangat baik
	Jika tidak ada/tidak berfungsi, jelaskan Apa yang diharapkan pasien	

Contoh

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Berikut adalah skala penilaian dan alasan untuk setiap pertanyaan dalam kuesioner:

1. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (catatan: persyaratan administrasi yang harus dilengkapi)?**
 - a. **Tidak sesuai (1)**
 - Jika: Persyaratan administrasi yang diminta tidak relevan dengan jenis pelayanan yang diberikan, menyebabkan kebingungan dan kesulitan bagi pelanggan.
 - b. **Kurang sesuai (2)**
 - Jika: Ada beberapa persyaratan yang tidak relevan, namun masih bisa dilengkapi meski dengan kesulitan.
 - c. **Sesuai (3)**
 - Jika: Persyaratan administrasi sesuai dengan jenis pelayanan, meski ada beberapa yang bisa disederhanakan.
 - d. **Sangat sesuai (4)**
 - Jika: Persyaratan administrasi sangat relevan dan tepat dengan jenis pelayanan yang diberikan, memudahkan proses.
2. **Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?**
 - a. **Tidak mudah (1)**
 - Jika: Prosedur pelayanan sangat rumit, membingungkan, dan berbelit-belit.
 - b. **Kurang mudah (2)**
 - Jika: Prosedur masih cukup rumit dan tidak sepenuhnya jelas, meski bisa diselesaikan dengan usaha lebih.
 - c. **Mudah (3)**
 - Jika: Prosedur pelayanan cukup sederhana dan jelas, namun ada beberapa bagian yang bisa lebih dipermudah.
 - d. **Sangat mudah (4)**

- Jika: Prosedur pelayanan sangat sederhana, jelas, dan mudah diikuti tanpa kesulitan.
3. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?**
- a. **Lambat/lama (1)**
 - Jika: Waktu pelayanan sangat lama, menyebabkan ketidaknyamanan dan penundaan.
 - b. **Kurang cepat (2)**
 - Jika: Waktu pelayanan lebih lama dari yang diharapkan, meski masih dalam batas toleransi.
 - c. **Cepat (3)**
 - Jika: Waktu pelayanan cukup cepat dan sesuai dengan ekspektasi.
 - d. **Sangat cepat (4)**
 - Jika: Waktu pelayanan sangat cepat, bahkan melebihi ekspektasi, memberikan kepuasan tinggi.
4. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?**
- a. **Sangat mahal (1)**
 - Jika: Biaya/tarif sangat tinggi dan tidak sebanding dengan kualitas pelayanan yang diterima.
 - b. **Cukup mahal (2)**
 - Jika: Biaya/tarif cukup tinggi, namun masih bisa diterima meski dengan keberatan.
 - c. **Murah (3)**
 - Jika: Biaya/tarif cukup terjangkau dan sesuai dengan pelayanan yang diterima.
 - d. **Gratis (4)**
 - Jika: Pelayanan diberikan tanpa biaya, memberikan nilai lebih bagi pelanggan.
5. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?**
- a. **Selalu tidak sesuai (1)**
 - Jika: Produk pelayanan tidak pernah sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - b. **Cukup sesuai (2)**
 - Jika: Produk pelayanan kadang sesuai dengan standar, namun seringkali ada kekurangan.
 - c. **Sesuai (3)**
 - Jika: Produk pelayanan umumnya sesuai dengan standar yang dijanjikan.
 - d. **Sangat sesuai (4)**
 - Jika: Produk pelayanan selalu sesuai dengan standar, bahkan melebihi harapan.
6. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?**
- a. **Tidak mampu (1)**
 - Jika: Petugas tidak memiliki kompetensi dan kemampuan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan yang baik.
 - b. **Kurang mampu (2)**

- Jika: Petugas memiliki kemampuan yang kurang memadai, sehingga pelayanan tidak optimal.
 - c. **Mampu (3)**
 - Jika: Petugas memiliki kompetensi yang cukup dan mampu memberikan pelayanan yang memadai.
 - d. **Sangat mampu (4)**
 - Jika: Petugas sangat kompeten dan mampu memberikan pelayanan dengan sangat baik.
7. **Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?**
- a. **Tidak sopan dan ramah (1)**
 - Jika: Petugas menunjukkan perilaku yang tidak sopan dan tidak ramah, menyebabkan ketidaknyamanan.
 - b. **Kurang sopan dan ramah (2)**
 - Jika: Petugas kadang kurang sopan dan ramah, meski tidak selalu.
 - c. **Sopan dan ramah (3)**
 - Jika: Petugas umumnya sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.
 - d. **Sangat sopan dan ramah (4)**
 - Jika: Petugas selalu menunjukkan sikap yang sangat sopan dan ramah, memberikan kepuasan tinggi.
8. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?**
- a. **Buruk (1)**
 - Jika: Sarana dan prasarana sangat buruk, tidak memadai untuk pelayanan yang nyaman.
 - b. **Cukup (2)**
 - Jika: Sarana dan prasarana cukup memadai, meski ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki.
 - c. **Baik (3)**
 - Jika: Sarana dan prasarana baik dan memadai untuk pelayanan yang nyaman.
 - d. **Sangat baik (4)**
 - Jika: Sarana dan prasarana sangat baik, memberikan kenyamanan maksimal bagi pelanggan.
9. **Bagaimana pendapat Saudara tentang sikap petugas dalam menangani keluhan, saran, dan masukan?**
- a. **Tidak baik (1)**
 - Jika: Petugas tidak menanggapi keluhan, saran, dan masukan dengan baik, menyebabkan ketidakpuasan.
 - b. **Cukup baik (2)**
 - Jika: Petugas kadang menanggapi keluhan, saran, dan masukan dengan cukup baik, namun tidak konsisten.
 - c. **Baik (3)**
 - Jika: Petugas umumnya menanggapi keluhan, saran, dan masukan dengan baik.
 - d. **Sangat baik (4)**
 - Jika: Petugas selalu menanggapi keluhan, saran, dan masukan dengan sangat baik dan memberikan solusi yang memadai.