

**LAPORAN HASIL SURVEI
KEPUASAN PELANGGAN
UPT BLUD PUSKESMAS KUPANG KOTA**



**UPT BLUD PUSKESMAS KUPANG KOTA
KOTA BANDAR LAMPUNG TAHUN 2022**

PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah, atas limpahan dan karunia-Nya sehingga penyusunan laporan penilaian indeks kepuasan masyarakat ini dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan kepuasan pelanggan ini disusun sebagai pertanggung jawaban dalam melaksanakan penilaian indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja UPT BLUD Puskesmas Kupang Kota. Hasil dari penilaian IKM ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di UPT BLUD Puskesmas Kupang Kota.

Pengambilan data kuesioner dilaksanakan di delapan unit pelayanan dengan memberikan kuesioner kepada pelanggan eksternal yang datang di UPT BLUD Puskesmas Kupang Kota, sehingga diharapkan dapat mewakili penilaian masyarakat untuk semua unit dalam memberikan pelayanan.

Kami menyadari penyusunan laporan ini masih jauh dari sempurna, untuk itu kritik, saran dan masukan sangat kami harapkan sebagai bahan perbaikan. Semoga dengan tersusunnya laporan ini dapat bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di UPT BLUD Puskesmas Kupang Kota dan manajemen pelayanan kesehatan pada umumnya.

Kepala UPT BLUD Puskesmas
Kupang Kota,

dr. Agustina Hadjar
NIP. 19730817 200604 2012

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang	1
B. Tujuan Latar belakang	1
C. Manfaat Latar belakang	2
D. Sasaran	2
E. Waktu pelaksanaan	2
BAB II PELAKSANAAN PENILAIAN	
A. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat	3
B. Sasaran	4
C. Langkah – langkah pelaksanaan	4
D. Metode Pengolahan Data	5
E. Teknik Analisa dan Penyusunan Laporan	7
BAB III HASIL ANALISA DATA	
A. Hasil analisa data unit pelayanan publik	8
B. Rekap hasil penilaian	21
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	24
B. Evaluasi IKM tahap II	25
C. Rencana Tindak Lanjut Periode II	25
D. Tindak Lanjut periode I	25
LAMPIRAN	26

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Pelayanan kepada masyarakat sangat penting untuk mendapatkan perhatian karena ini berkaitan dengan kinerja aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada siapa saja yang membutuhkan tanpa membeda bedakan. Masih adanya keluhan pelanggan yang muncul yang ditunjukkan untuk aparatur pemerintah dalam hal ini tenaga kesehatan menunjukkan adanya kekurangan dalam hal melayani pelanggan dalam hal ini masyarakat yang datang ke puskesmas untuk berobat. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Bahwa untuk menilai kinerja aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan kepada penerima pelayanan publik, perlu melakukan survey kepuasan masyarakat yang menghasilkan indek kepuasan masyarakat. Untuk itu UPT BLUD Puskesmas Kupang Kota sebagai pelayanan publik wajib melaksanakan analisa kepuasan pelanggan melalui penilaian indeks kepuasan masyarakat. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

B. Tujuan

Penilaian IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal tersebut diaplikasikan sebagai tujuan dari penilaian IKM di UPT BLUD Puskesmas Kupang Kota yaitu untuk mengetahui bagaimana kinerja layanan publik di Puskesmas dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan dan mengetahui harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan dan selanjutnya akan dijadikan pertimbangan dalam penentuan kebijakan.

C. Manfaat

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing – masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pusat kesehatan masyarakat.
5. Memacu persiapan positif , antar unit penyelenggaraan pelayanan pada lingkup UPT BLUD Puskesmas Kupang Kota dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

D. Sasaran

Pelanggan eksternal yaitu masyarakat yang memanfaatkan pelayanan di unit pelayanan publik yang berada di UPT BLUD Puskesmas Kupang Kota.

E. Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan penilaian kepuasan masyarakat dilaksanakan pada bulan Maret 2022.

BAB II

PELAKSANAAN PENILAIAN

A. Unsur indeks kepuasan masyarakat

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara Nomor: PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, mengacu kepada lampiran kuesioner IKM untuk unit pelayanan publik penyelenggara pelayanan langsung bagi masyarakat dengan dipungut biaya terdapat 14 unsur sebagai dasar pengukuran. Unsur – unsur tersebut adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan petugas pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsisten waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan / status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

10. Kualitas produk pelayanan adalah tingkat kualitas hasil pelayanan publik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan memenuhi harapan penerima pelayanan publik.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapih dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko – resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan publik.

B. Sasaran

1. Sasaran secara umum

Masyarakat eksternal adalah pengguna pelayanan di pusat kesehatan masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Kupang Kota.

2. Sasaran secara khusus.

Mengetahui dan mengevaluasi tingkat unit kerja pelayanan Puskesmas Kupang Kota dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

C. Langkah – langkah pelaksanaan

1. Penyediaan kuisisioner

Melakukan pengadaan kuisisioner IKM yang merupakan alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuisisioner yang digandakan disusun berdasarkan Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara Nomor: PERMENPAN dan RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

a. Kuisisioner digandakan sesuai dengan jumlah responden yang dipersyaratkan.

2. Penentuan lokasi pengambilan data.

Penentuan lokasi pengambilan data berdasarkan pada lokasi pelayanan publik pada masing – masing unit pelayanan yang ada di puskesmas

dimulai pada Januari 2022 dan kemudian pengolahan data dilakukan pada Juli 2022.

Lokasi pengambilan data penilaian kepuasan masyarakat di UPT BLUD Puskesmas Kupang Kota meliputi 7 unit pelayanan publik yaitu sebagai berikut :

- a. BP Umum
- b. BP Gigi
- c. KIA / KB
- d. Pelayanan Obat
- e. Pendaftaran
- f. Laboratorium
- g. Konsultasi (Gizi, Psikologi, kesehatan lingkungan)

3. Pengambilan data

UPT BLUD Puskesmas Yosomulyo membagi 100 responden kedalam 8 UPP berdasarkan jumlah rata – rata kunjungan masyarakat kesetiap UPP yaitu 125 responden untuk UPP BP umum, UPP BP gigi, UPP KIA, UPP Farmasi, UPP pendaftaran : 10 responden untuk UPP Laboratorium, 15 responden untuk UPP gizi dan kesehatan lingkungan. Pengambilan data dan penilaian IKM didapat dari responden yang merupakan masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari setiap unit pelayanan publik yang ada di UPT BLUD Puskesmas Kupang Kota.

Adapun tahapan pengambilan data adalah sebagai berikut :

- a. Kuesioner didistribusikan kemasing – masing unit pelayanan untuk diberikan kepada responden yang menggunakan jasa layanan dimasing – masing unit layanan tersebut untuk diisi.
- b. Kuesioner diisi sendiri oleh responden dengan cara memberikan tanda *dilingkari* disalah satu dari empat kotak yang terdapat disetiap pertanyaan dalam kuesioner.
- c. Penanggung jawab setiap unit pelayanan bertanggung jawab untuk mencermati ulang terhadap data yang masuk dengan memastikan seluruh unsur terisi lengkap tanpa ada yang terlewatkan.
- d. Kuesioner kembali dikumpulkan oleh masing – masing unit pelayanan untuk kemudian dikumpulkan kepada penanggung jawab penilaian kepuasan masyarakat di UPT BLUD Puskesmas Kupang Kota.

D. Metode pengolahan data

Pengolahan data bertujuan untuk mendapatkan nilai berupa angka dengan hasil akhir merupakan mutu pelayanan dan penilaian kinerja baik tiap UPP maupun UPT. Oleh karena itu, maka untuk mendapatkan mutu pelayanan dan penilaian kinerja dilakukan perhitungan secara bertahap mulai dari penentuan mutu layanan dan penilaian kinerja setiap UPP dalam UPT.

Pengolahan data penilaian kepuasan masyarakat dimulai dengan melakukan penilaian disetiap UPP yang dilanjutkan dengan menggabungkan hasil penilaian kepuasan masyarakat secara total di UPT. Adapun tahapan pengolahan data adalah sebagai berikut :

1. Koding memberikan kode pada masing – masing jawaban pada kuesioner pada masing – masing UPP. Kotak jawaban pertama diberi kode 1, kotak jawaban kedua diberi kode 2, kotak jawaban ketiga diberi kode 3 dan kotak jawaban keempat diberi kode 4.

2. Input data

Melakukan input data kedalam program excel untuk setiap UPP dengan hasil koding yang telah dilakukan. Tujuannya agar mempermudah perhitungan yang akan menghasilkan jumlah skor dengan nilai rata – rata (NRR) baik secara unsur maupun total setiap UPP.

3. Formula khusus

Data yang didapat dari input data kemudian diaplikasikan kedalam rumus yang telah ditentukan untuk menentukan indeks kepuasan masyarakat guna melihat mutu dan penilaian kinerja pelayanan. Setelah input data maka akan ditentukan nilai rata – rata tertimbang (NRR tertimbang) yang merupakan hasil dari nilai rata – rata dikali dengan bobot tertimbang. Total nilai rata – rata tertimbang (NRR Tertimbang) kemudian dikalikan nilai dasar yaitu 25 yang menghasilkan presentase indeks kepuasan masyarakat. Rumus diatas dapat dilihat sebagai berikut :

4. Penilaian indeks kepuasan masyarakat

Penentuan mutu pelayanan dan penilaian kinerja sudah ditetapkan oleh Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara Nomor: PERMENPAN dan RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Target nilai kepuasan masyarakat yang ingin dicapai oleh unit pelayanan terpadu UPT BLUD Puskesmas Kupang Kota adalah >80 % yang termasuk dalam kategori mutu pelayanan B dengan penilaian kinerja yang BAIK, sedangkan untuk target nilai per-unsur pada unit pelayanan terpadu UPT

BLUD Puskesmas Kupang Kota sebesar 3 termasuk dalam kategori mutu pelayanan B dengan penilaian kinerja yang baik.

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III

HASIL ANALISA DATA

A. Hasil Analisa Data Unit Pelayanan Di UPT BLUD Puskesmas Kupang Kota dan Rekap Nilai

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat dianalisa bahwa nilai IKM (Indeks Kesehatan Masyarakat) untuk Unit Pelayanan pendaftaran , Bp Umum, KIA, Laboratorium, Farmasi, Giszi dan Kesehatan Lingkungan adalah 73, 456 %

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur pelayanan
1	Prosedur pelayanan	3,18
2	Persyaratan Pelayanan	3,39
3	Kejelasan petugas pelayanan	3,16
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,22
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,2
6	Kemampuan petugas pelayanan	2,99
7	Kecepatan pelayanan	2,62
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,37
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,53
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,32
11	Kepastian biaya pelayanan	3,35
12	Kepastian jadwal pelayanan	3,39
13	Kenyamanan Lingkungan	3,23
14	Keamanan pelayanan	3,22
Rerata Unsur Pelayanan		3,23

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa penilaian kinerja perunsur pada UPT BLUD Puskesmas Kupang Kota terdapat 1 dari 14 unsur di UPT BLUD Puskesmas Kupang Kota termasuk dalam mutu pelayanan kategori A dengan penilaian kinerja SANGAT BAIK yaitu pada unsur Keadilan mendapatkan pelayanan dan 13 lainnya termasuk dalam mutu pelayanan kategori B dengan kinerja BAIK.

B. Rekap Hasil Penilaian

NO RESP	NILAI UNSUR PENILAIAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4
2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
6	3	3	2	3	2	2	1	3	3	3	3	2	2	3
7	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4
8	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3
9	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
10	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
12	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
13	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3
14	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
15	3	4	3	3	4	3	1	4	4	3	4	3	3	3
16	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	4	3
18	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3
19	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3
20	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
22	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
23	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
24	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
25	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
26	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3
27	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3
28	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
29	4	3	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3
30	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
32	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
33	3	4	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3
34	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
35	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
36	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3

37	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
38	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
39	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3
40	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
41	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3
42	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4
43	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3
44	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3
45	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
47	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
48	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3
49	3	4	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	4	3
50	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
51	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3
52	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
53	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
54	3	3	3	3	3	3	1	3	4	4	3	4	3	4
55	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4
57	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
58	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
59	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
60	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
61	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
63	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
64	3	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	3
65	3	4	4	3	3	3	1	3	3	4	4	3	3	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
67	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3
68	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
69	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
71	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4
72	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3
73	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
74	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4
75	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3

76	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
78	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
79	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	4	3
80	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
81	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
82	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
83	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3
84	3	2	2	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3
85	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
86	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
87	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4
88	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2
89	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3
90	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4
91	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4
92	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3
93	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	2	3	1	2	3	3	1	2	3	3	3	2	2	3
95	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
96	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
100	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
\sum Nilai / Unsur	318	339	316	322	320	299	262	337	353	332	335	339	323	322
Rata - rata	3,18	3,39	3,16	3,22	3,2	2,99	2,62	3,37	3,53	3,32	3,35	3,39	3,23	3,22
Indeks Peluang	0,23	0,24	0,23	0,23	0,23	0,21	0,19	0,24	0,25	0,24	0,24	0,24	0,23	0,23
Jumlah Indeks Pelua	3,23													
IKM	80,66													

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pengambilan data untuk penilaian mutu dan kinerja pelayanan di UPT BLUD Puskesmas Kupang Kota tahun 2022 dilaksanakan pada bulan Maret 2022 . Jumlah responden keseluruhan telah ditentukan sebanyak 100 orang berdasarkan rata-rata jumlah kunjungan perbulan. Hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)yang ditetapkan sebesar 80,66 % Hasil tersebut belum memenuhi standart target minimal nilai IKM yang ditetapkan sebesar 80%, sedangkan untuk mutu pelayanan UPT BLUD Puskesmas Kupang Kota secara keseluruhan termasuk dalam kategori B dengan penilaian kinerja BAIK.

Batasan target yang belum terpenuhi oleh UPT BLUD Puskesmas Kupang Kota pada beberapa Unit Pelayanan dapat dipengaruhi oleh beberapa hal yang salah satunya adalah saat pelaksanaan pengambilan data. Pengisian kuesioner oleh responden ada yang tidak didampingi oleh petugas sehingga ada kemungkinan responden tidak dapat menanyakan jika ada pertanyaan yang mungkin kurang dipahami oleh responden atau responden tidak mengetahui jika fasilitas yang dimaksud sudah ada tapi diperhatikan oleh responden.

B. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, UPT BLUD Puskesmas Kupang Kota harus meningkatkan beberapa unsur pelayanan dengan cara mempersiapkan rencan tindak lanjut berupa peningkatan kualitas petugas serta sarana dan prasarana.

1. Setiap karyawan harus menguasai dasar setiap alur pelayanan pemeriksaan maupun alur koordinasi sebagai agent dalam pelayanan pengunjung.
2. Petugas selalu memperkenalkan diri sebelum melayani atau melakukan komunikasi terhadap pasien atau pengunjung (selalu menggunakan papan nama baik tertera dipakaian petugas dan di meja kerja).
3. Memasang papan prosedur pelayanan dibagian depan dekat dengan bagian pendaftaran, serta ada disetiap unit pelayanan.
4. Semua pegawai akan menggunakan name tag / ID pegawai

5. Sudah diberlakukannya finger print sebagai alat pengontrol kedisiplinan pegawai.

C. Evaluasi IKM tahap I

Dari hasil pengukuran kepuasan pelanggan ditahap I tahun 2022, ternyata hasil unsur kecepatan pelayanan masih paling rendah. Hal tersebut mungkin disebabkan adanya :

1. Proses Akreditasi Puskesmas yang sangat padat.
2. Banyak pertemuan yang harus diikuti oleh karyawan secara bersamaan di satu waktu saat jam pelayanan.
3. Adanya tugas tambahan karyawan yang kadang justru menyita waktu dibanding tugas pokok.
4. Banyaknya pasien dengan berbagai permasalahannya, sehingga kecepatan pelayanan disesuaikan dengan kebutuhan pasien.

