

**CAPAIAN INDIKATOR MUTU DAN HASIL ANALISIS KEGIATAN INDEKS  
KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PUSKESMAS POLOWIJEN SEMESTER II  
TAHUN 2023**

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilakukan oleh Puskesmas Polowijen pada semester ke II tahun 2023 diperoleh hasil sebagai berikut :

Jumlah sampel sebanyak 150 Responden

**Demografi**

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
-Laki-laki	45	30,00
-Perempuan	105	70,00

**Pendidikan**

-SD/kebawah	14	9,33
-SMP	23	15,33
-SMA	70	46,67
-Perguruan Tinggi	43	28,67

Tabel IKM (Hasil pengukuran SKM) , Angka rata-rata ditetapkan dgn Skala 1 sampai dgn 4 (Permeplan RB no 14 thn 2017)

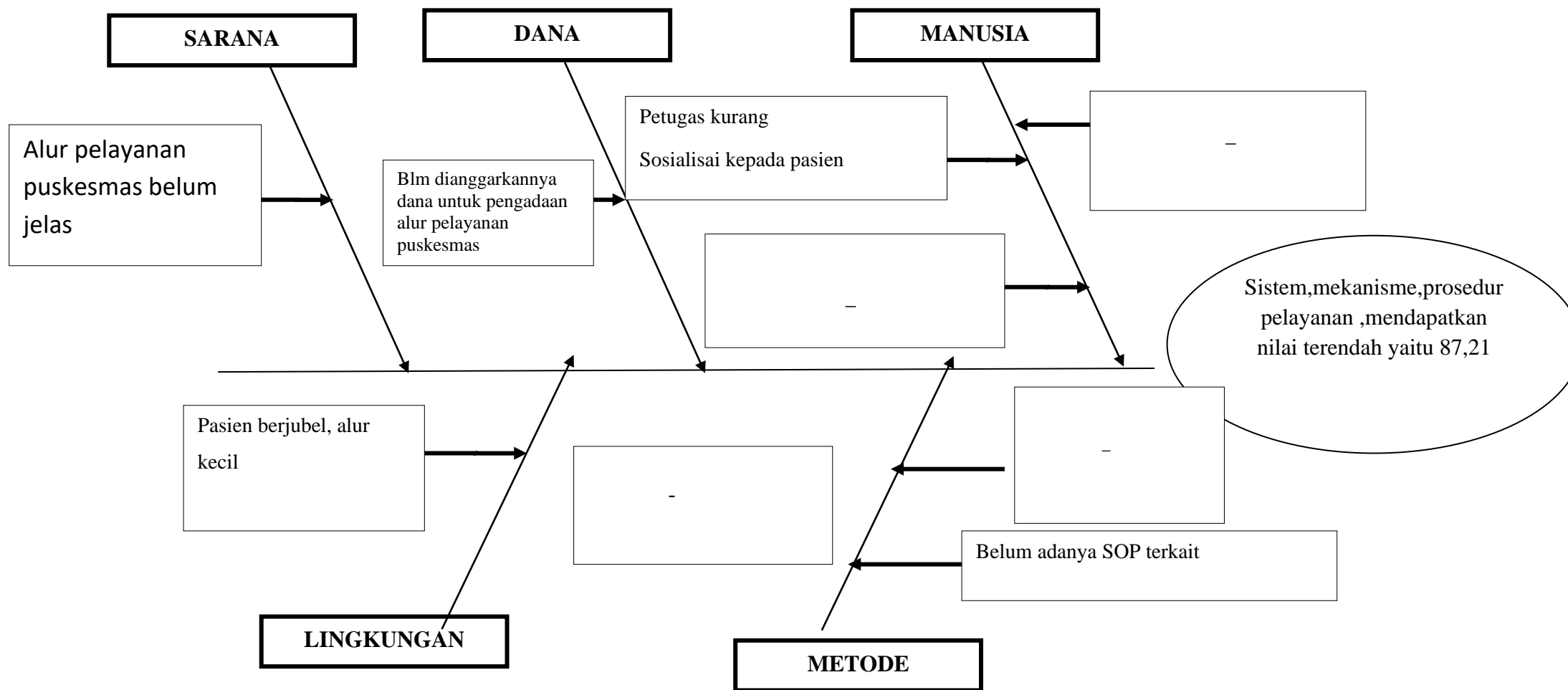
Kode Unsur	Unsur	Rata-rata	Index
A	Persyaratan Pelayanan	3,65	91,21
B	Sistem, mekanisme, prosedur	3,49	87,21
C	Waktu penyelesaian pelayanan	3,76	93,94
D	Biaya/Tarif	3,72	92,88
E	Produk/ hasil layanan	3,71	92,67
F	Kompetensi pelaksana	3,76	93,89
G	Perilaku palaksana	3,80	95,06
H	Penanganan Pengaduan	3,74	93,58
I	Sarana dan Prasana	3,71	92,63
<b>Jumlah Unsur Digunakan :</b>		<b>9,00</b>	
<b>Total</b>		<b>3,70</b>	<b>92,56</b>
<b>Kategori Mutu Pelayanan</b>		<b>A (Sangat baik)</b>	

Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester II tahun 2023 adalah 92,56 dengan Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat baik). Dari 9 Indikator IKM, Indikator B (Sistem, mekanisme, prosedur) mendapatkan nilai Terendah yaitu 87,21.

- Masalah : **Sistem, mekanisme, prosedur**

Analisa masalah dengan menggunakan metode Diagram Tulang Ikan / Fishbone,:

Sistem, mekanisme, prosedur



Masalah, Analisa Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

No	Masalah	Analisa Masalah	RTL	Ket
	Sistem, mekanisme, prosedur pelayanan mendapatkan nilai terendah diantara unsur SKM lainnya.	<p><b>SARANA :</b> Alur pelayanan puskesmas belum jelas</p> <p><b>DANA :</b> Blm dianggarkannya dana untuk pengadaan benner alur pelayanan puskesmas</p> <p><b>MANUSIA :</b> Petugas kurang sosialisai kepada pasien terkait system mekanisme prosedur alur pelayanan</p> <p><b>LINGKUNGAN :</b> Pasien berjubel tulisan alur pelayanan kecil</p> <p><b>METODE :</b> Kurang adanya SOP terkait system mekanisme prosedur alur pelayanan</p>	<p>Mengusulkan ke Tim PTP untuk pengajuan membuat benner alur pelayanan puskesmas</p> <p>Mengusulkan ke Tim PTP agar dianggarkan Dana untuk pengadaan benner alur pelayanan puskesmas guna meningkatkan pelayanan</p> <p>Mengusulkan ke petugas promkes untuk sosialisai kepada pasien terkait system mekanisme prosedur alur pelayanan</p> <p>Mengusulkan ke Tim PTP untuk membuat tulisan alur pelayanan dengan lebih besar lagi</p> <p>Mengusulkan mereview SOP di unit-unit layanan, terkait system mekanisme prosedur alur pelayanan agar mendapatkan pelayanan yang optimal</p>	

**KESIMPULAN :**

Hasil kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Puskesmas Polowijen dengan cara membagikan Form Survey Kepuasan Masyarakat dengan jumlah sampel 150 Responden diperoleh hasil bahwa Nilai IKM Semester I 2023 adalah 92,56. Dengan demikian tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Polowijen mengalami kenaikan dari pada Nilai IKM Semester I 2023 yang perolehan nilai IKM yaitu 90,17.

15 Januari 2024

Mengetahui  
Kepala Puskesmas Polowijen



drg. Ratna Yulia Widyastuti  
NIP. 19800708 201101 2 003

