

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

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

Jumlah sampel sebanyak 150 Responden

Demografi

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
-Laki-laki	65	43,33
-Perempuan	85	56,67

Pendidikan

-SD/kebawah	21	14,00
-SMP	16	10,67
-SMA	90	60,00
-Perguruan Tinggi	23	15,33

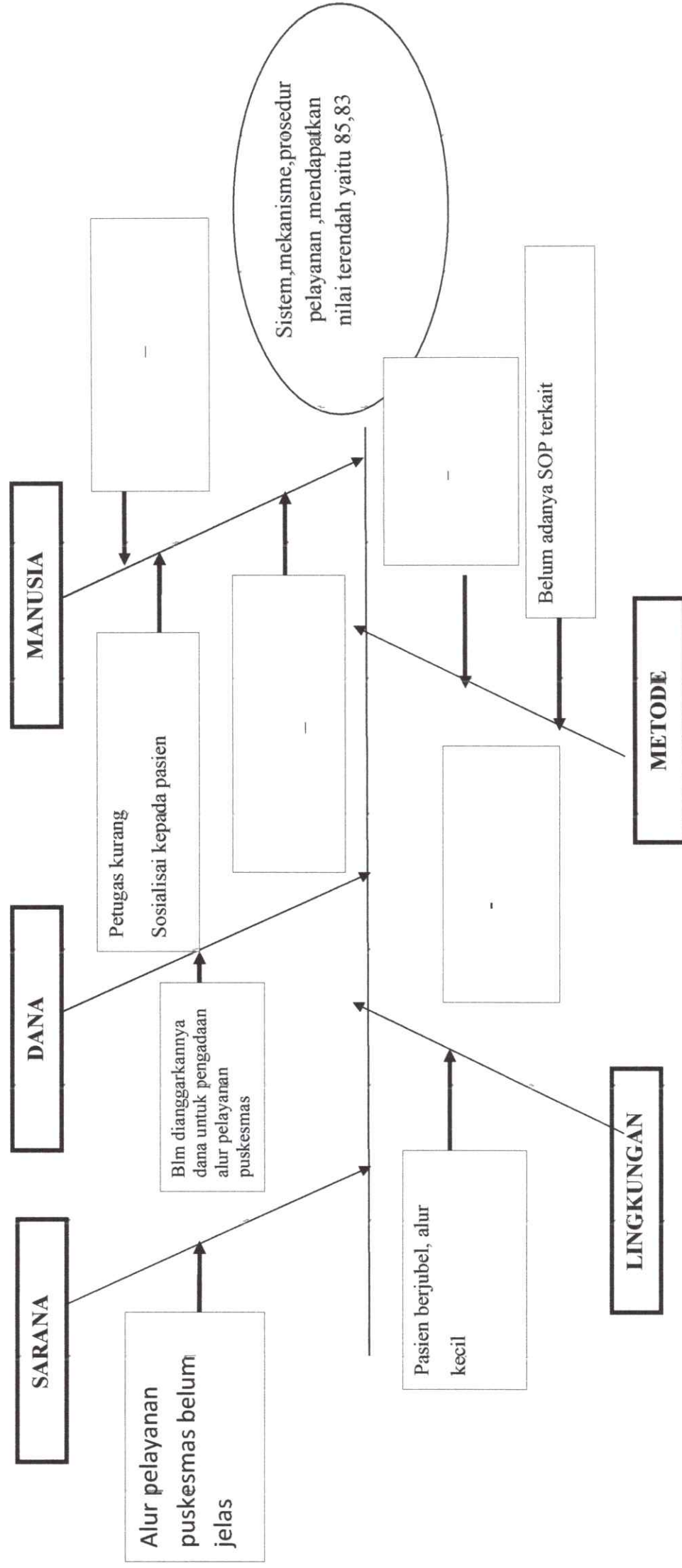
Tabel IKM (Hasil pengukuran SKM) , Angka rata-rata ditetapkan dgn Skala 1 sampai dgn 4 (Permepan RB no 14 thn 2017)

Kode Unsur	Unsur	Rata-rata	Index
A	Persyaratan Pelayanan	3,60	89,88
B	Sistem, mekanisme, prosedur	3,43	85,83
C	Waktu penyelesaian pelayanan	3,70	92,61
D	Biaya/Tarif	3,52	87,96
E	Produk/ hasil layanan	3,59	89,75
F	Kompetensi pelaksana	3,65	91,22
G	Perilaku palaksana	3,71	91,72
H	Penanganan Pengaduan	3,63	90,83
I	Sarana dan Prasana	3,63	90,77
Jumlah Unsur Digunakan :		9,00	
Total		3,61	90,17
Kategori Mutu Pelayanan		A (Sangat baik)	

Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester I tahun 2023 adalah 90,17 dengan Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat baik). Dari 9 Indikator IKM, Indikator B (Sistem, mekanisme, prosedur) mendapatkan nilai Terendah yaitu 85,83.

- 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>SARANA : Alur pelayanan puskesmas belum jelas</p> <p>DANA : Blm dianggarkannya dana untuk pengadaan benner alur pelayanan puskesmas</p> <p>MANUSIA : Petugas kurang sosialisai kepada pasien terkait system mekanisme prosedur alur pelayanan</p> <p>LINGKUNGAN : Pasien berjubel tulisan alur pelayanan kecil</p> <p>METODE : 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 sosialisasi 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 90,17. Dengan demikian tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Polowijen mengalami penurunan dari pada Nilai IKM Semester II 2022 yang perolehan nilai IKM yaitu 91,51.

20 September 2023

Mengetahui
Kepala Puskesmas Polowijen



drg. Ratna Yulia Widyastuti
NIP. 19800708 201101 2 003