



Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023



Seksi Pelayanan Kesehatan Primer
Bidang Pelayanan Kesehatan
Dinas Kesehatan Kabupaten Lima Puluh Kota

BAB I : PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan dan berfungsi menyelenggarakan UKM dan UKP tingkat pertama diwilayah kerjanya. Puskesmas dalam Sistem Kesehatan Daerah Kabupaten merupakan bagian dari Dinas Kesehatan Kabupaten sebagai UPTD Dinas Kesehatan Kabupaten. Oleh sebab itu, Puskesmas melaksanakan tugas Dinas Kesehatan Kabupaten yang dilimpahkan kepadanya, antara lain kegiatan dalam pencapaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kesehatan Kabupaten dan upaya kesehatan yang secara spesifik dibutuhkan masyarakat setempat (*local specific*).

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Puskesmas tersebut, Puskesmas harus melaksanakan manajemen Puskesmas secara efektif dan efisien. Siklus manajemen Puskesmas yang berkualitas merupakan rangkaian kegiatan rutin berkesinambungan, yang dilaksanakan dalam penyelenggaraan berbagai upaya kesehatan secara bermutu, yang harus selalu dipantau secara berkala dan teratur, diawasi dan dikendalikan sepanjang waktu, agar kinerjanya dapat diperbaiki dan ditingkatkan

Tim Manajemen Puskesmas bertanggung jawab terhadap tercapainya target kinerja Puskesmas, melalui pelaksanaan upaya kesehatan yang bermutu. Upaya kesehatan bermutu merupakan upaya yang memberikan rasa puas sebagai pernyataan subjektif pelanggan, dan menghasilkan *outcome* sebagai bukti objektif dari mutu layanan yang diterima pelanggan.

Salah cara mengukur kualitas layanan adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Output kegiatan survei akan menghasilkan angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Puskesmas. Survei kepuasan Masyarakat merupakan salah satu bentuk pengawasan eksternal dari masyarakat yang berfungsi untuk mengetahui hal-hal yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan kinerja Puskesmas yang berkualitas secara optimal.

Berdasarkan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, ada sembilan (9) unsur yang menjadi variabel penilaian yaitu : persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, hasil pelayanan yang diberikan, kemampuan petugas, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, dan sarana dan prasarana.

Dengan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan tujuan pembangunan kesehatan dapat dicapai melalui proses penyelenggaraan yang dilaksanakan dengan baik dan benar serta bermutu, berdasarkan atas hasil analisis situasi yang didukung dengan data dan informasi yang akurat (*evidence based*).

1.2.1 Tujuan

1.2.1 Tujuan Umum

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas pada semester 2 tahun 2023.

1.2.2 Tujuan Khusus

1. Diketuainya nilai atau kategori kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan 22 Puskesmas di Kabupaten Lima Puluh Kota semester 2 tahun 2023
2. Diketuainya nilai atau kategori kemudahan prosedur layanan 22 Puskesmas di Kabupaten Lima Puluh Kota di semester 2 tahun 2023
3. Diketuainya nilai atau kategori kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan 22 Puskesmas di Kabupaten Lima Puluh Kota semester 2 tahun 2023
4. Diketuainya nilai atau kategori kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 22 Puskesmas di Kabupaten Lima Puluh Kota semester 2 tahun 2023
5. Diketuainya nilai atau kategori kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan 22 Puskesmas di Kabupaten Lima Puluh Kota semester 2 tahun 2023
6. Diketuainya nilai atau kategori kemampuan petugas dalam pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan

- pengalaman 22 Puskesmas di Kabupaten Lima Puluh Kota semester 2 tahun 2023
7. Diketuainya nilai atau kategori perilaku petugas dalam pelayanan (kesopanan dan keramahan) 22 Puskesmas di Kabupaten Lima Puluh Kota semester 2 tahun 2023
 8. Diketuainya nilai atau kategori kualitas sarana dan prasarana 22 Puskesmas di Kabupaten Lima Puluh Kota semester 2 tahun 2023
 9. Diketuainya nilai atau kategori penanganan pengaduan pengguna layanan 22 Puskesmas di Kabupaten Lima Puluh Kota semester 2 tahun 2023
 10. Diketuainya nilai atau kategori Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan 22 Puskesmas di Kabupaten Lima Puluh Kota semester 2 tahun 2023
 11. Diketuainya nilai unsur/unit pelayanan di 22 Puskesmas di Kabupaten Lima Puluh Kota semester 2 tahun 2023

1.3 Manfaat

- 1 Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas semester 2 tahun 2023.
- 2 Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas secara periodik semester 2 tahun 2023
- 3 Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat semester 2 tahun 2023.
- 4 Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelayanan kesehatan pada lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Lima Puluh Kota semester 2 tahun 2023
- 5 Memacu persaingan positif antar Puskesmas pada lingkup pemerintah Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan semester 2 tahun 2023
- 6 Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja pelayanan Puskesmas semester 2 tahun 2023

1.4 Ruang lingkup

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas semester 2 tahun 2023.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Puskesmas

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya.

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Puskesmas tersebut, Puskesmas harus melaksanakan manajemen Puskesmas secara efektif dan efisien. Siklus manajemen Puskesmas yang berkualitas merupakan rangkaian kegiatan rutin berkesinambungan, yang dilaksanakan dalam penyelenggaraan berbagai upaya kesehatan secara bermutu, yang harus selalu dipantau secara berkala dan teratur, diawasi dan dikendalikan sepanjang waktu, agar kinerjanya dapat diperbaiki dan ditingkatkan dalam satu siklus "*Plan-Do-Check-Action (P-D-C-A)*".

Untuk menjamin bahwa siklus manajemen Puskesmas yang berkualitas berjalan secara efektif dan efisien, ditetapkan Tim Manajemen Puskesmas yang juga dapat berfungsi sebagai penanggungjawab manajemen mutu di Puskesmas. Tim terdiri atas penanggung jawab upaya kesehatan di Puskesmas dan didukung sepenuhnya oleh jajaran pelaksanaannya masing-masing. Tim ini bertanggung jawab terhadap tercapainya target kinerja Puskesmas, melalui pelaksanaan upaya kesehatan yang bermutu.

2.2 Survei Kepuasan Masyarakat

2.2.1 Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Puskesmas.

2.2.2 Prinsip Survei Kepuasan Masyarakat

1. Transparan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat harus di publikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan 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.

2.2.3 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/tarif

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

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

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.2.4 Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas.

Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1
2. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2
3. Baik, diberi nilai 3
4. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

2.2.5 Pengolahan Data

1. Nilai Unsur

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan.

Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata} = \frac{\text{Jumlah}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

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

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

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

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

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

Tabel 1
 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan
 dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

2. Nilai Indek Kepuasan Masyarakat

Kategori nilai Indek Kepuasan Masyarakat

1. Sangat Baik (88,31-100,00) kategori A
2. Baik (76,61-88,30) kategori B
3. Kurang Baik (65,00-76,60) kategori C
4. Tidak Baik (25,00-64,99) kategori D

BAB III : METODE SURVEI

3.1 Jenis penelitian

Survei ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan studi *cross-sectional* dengan sembilan unsur yang disurvei yang akan menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas.

3.2 Waktu dan tempat

Survei dilakukan di 22 Puskesmas Kabupaten Lima Puluh Kota dari bulan Juli-Desember 2023.

3.3 Populasi dan sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan unit analisis yang karakteristiknya akan diduga. Populasi dalam survei ini adalah jumlah penduduk yang berkunjung ke Puskesmas pada tahun 2022.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih dengan cara tertentu hingga dianggap dapat mewakili populasinya. Teknik penarikan sampel dipilih secara acak.

1. Besar sampel

Besar sampel menggunakan tabel *Krejcie and Morgan*. Untuk menghindari *missing data*, sampel ditambah 10% dari besar sampel, sehingga total sampel menjadi 6.336 orang.

2. Kriteria sampel

- a. Usia 15-60 tahun
- b. Sedang/pernah mendapatkan pelayanan di Puskesmas Kabupaten Lima Puluh Kota

3.4 Teknik pengumpulan data

Sumber data terdiri dari :

1. Data primer

Data primer untuk mengetahui penilaian masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan Puskesmas diperoleh dengan menggunakan kuesioner manual dan elektronik (*e-survei*).

2. Data sekunder

Data sekunder dalam survei ini adalah data jumlah penduduk yang berkunjung pada masing-masing unit pelayanan Puskesmas pada tahun 2022.

3.5 Teknik Pengolahan Data

1. Menyunting data (*Editing*)

Merupakan kegiatan untuk pengecekan dan perbaikan kuesioner apakah data sudah benar, jelas, dan relevan.

2. Memasukkan data (*Entry*)

Memasukan data kuesioner manual ke *link* hasil survei Kepuasan Masyarakat

3. Membersihkan data (*Cleaning*)

Pengecekan kembali data yang sudah didownload dalam bentuk *excel* untuk melihat kemungkinan adanya kesalahan kode, ketidaklengkapan, dan lainnya, kemudian dilakukan koreksi

3.6 Teknik Analisa Data

Analisa data menggunakan program komputer *excel* dan SPSS. Analisa hanya sampai tahap univariat untuk mengetahui distribusi frekuensi dari setiap unsur dan nilai Indek Kepuasan Masyarakat. Hasil analisa ditampilkan dalam bentuk grafik dan tabel sehingga bisa memberikan gambaran survei secara umum.

BAB IV : HASIL

4.1 Hasil

4.1.1 Analisa Situasi

1. Gambaran umum

a. Geografis

Secara geografis Kabupaten Lima Puluh Kota terletak antara 0°25'28,71"LU dan 0°22'14,52" LS serta antara 100°15'14,52" - 100°50'47,80" BT. Luas daratan mencapai 3.354,30 Km² yang berarti 7,94% dari daratan Provinsi Sumatera Barat yang luasnya 42.229,64 Km²

Kabupaten ini diapit oleh empat kabupaten yaitu Kabupaten Agam, Kabupaten Tanah Datar, Kabupaten Sijunjung, dan Kabupaten Pasaman serta satu propinsi yaitu Propinsi Riau. Kabupaten Lima Puluh Kota terdiri dari 13 Kecamatan, yang terluas adalah Kecamatan Kapur IX sebesar 723,36 Km² dan yang terkecil adalah Kecamatan Luak yaitu 61,68 Km²

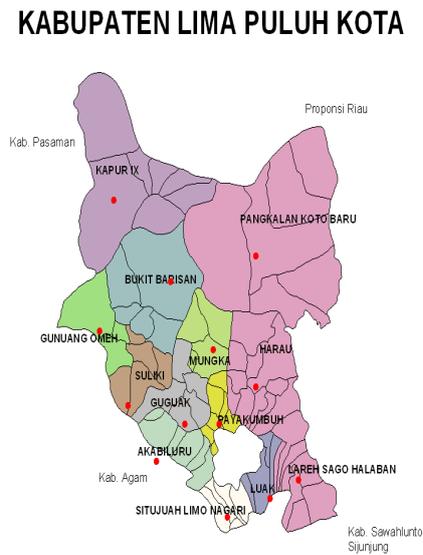
b. Topografi

Topografi daerah Kabupaten Lima Puluh Kota bervariasi antara datar, bergelombang dan berbukit-bukit dengan ketinggian dari permukaan laut antara 110 meter dan 2.261 meter. Daerah ini terdapat 3 buah gunung berapi yang tidak aktif yaitu Gunung Sago (2.261 m), Gunung Bungsu (1.253 m), Gunung Sanggul (1.495 m) serta 17 buah sungai besar dan kecil yang mengalir dan telah banyak dimanfaatkan oleh masyarakat untuk pengairan/irigasi.

Kabupaten Lima Puluh Kota dibagi atas 13 Kecamatan yang terdiri dari 79 nagari dan 415 jorong. Dari 13 Kecamatan ini Kecamatan Harau mempunyai nagari terbanyak yaitu 11 nagari dan 47 jorong, sedangkan yang mempunyai jumlah nagari terkecil adalah Kecamatan Gunung Omeh hanya dengan 3 nagari dan 17 jorong

Gambar 4.1
Pembagian Wilayah Administrasi Menurut Kecamatan

KABUPATEN LIMA PULUH KOTA



Situasi Sumber Daya Kesehatan

Sumber daya kesehatan merupakan salah satu faktor pendukung dalam penyediaan pelayanan kesehatan yang berkualitas, yang diharapkan dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

c. Puskesmas

Pada tahun 2023 Kabupaten Lima Puluh Kota memiliki 22 Puskesmas yang tersebar di 13 Kecamatan.

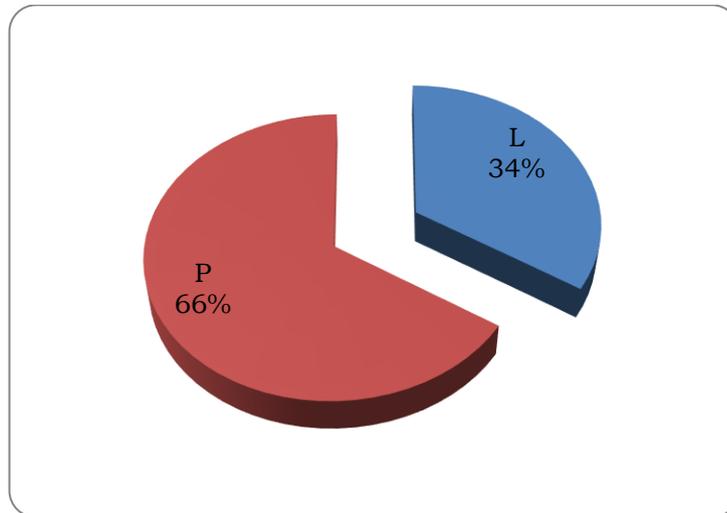
d. Rumah Sakit Umum Daerah

Kabupaten Lima Puluh Kota memiliki Satu Rumah Sakit Umum Daerah yaitu RSUD Achmad Darwis Suliki dengan Tipe C.

4.1.2 Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin

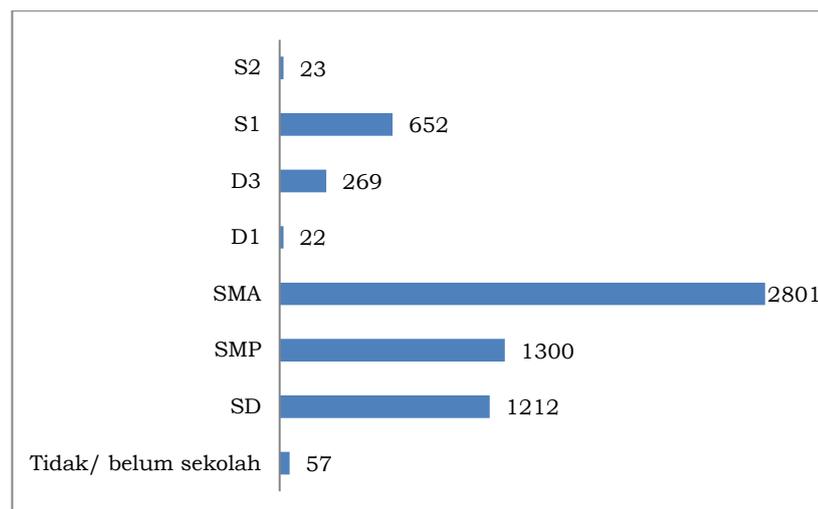
Grafik 4.1
Jenis Kelamin Responden Survei Kepuasan Masyarakat Semester 2 Tahun 2023



Grafik 4.1 menunjukkan bahwa 66% Responden berjenis kelamin perempuan

2. Jenis Pendidikan

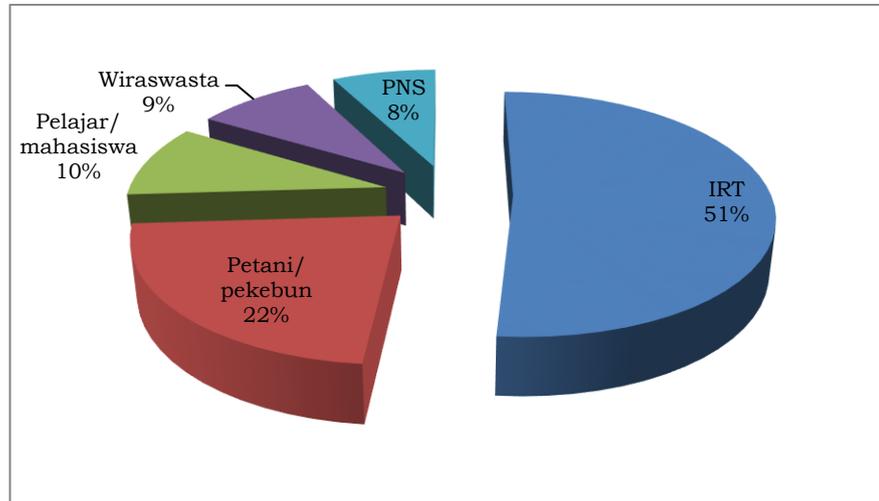
Grafik 3.2
Jenis Pendidikan Responden Survei Kepuasan Masyarakat Semester 2 Tahun 2023



Berdasarkan grafik 4.2 jenis pendidikan responden terbanyak adalah Sekolah Menengah Atas (SMA) sebanyak 2801 (44,21%).

3. Jenis Pekerjaan

Grafik 4.3
Jenis Pekerjaan Responden Survei Kepuasan Masyarakat
Semester 2 Tahun 2023



Berdasarkan grafik 4.3 jenis pekerjaan responden terbanyak adalah Ibu Rumah Tangga sebesar 51% (lima jenis pekerjaan terbanyak).

4.2 Nilai atau Kategori Berdasarkan Unsur

Berdasarkan hasil pengumpulan dari masing-masing Puskesmas diperoleh gambaran data unsur kepuasan masyarakat sebagai berikut:

1. Kesesuaian Persyaratan

Tabel 4.1
Kesesuaian Persyaratan

No	Puskesmas	Nilai	Kategori
1	Batu Hampar	3.340	Sesuai
2	Piladang	3.003	Kurang Sesuai
3	Koto Baru	3.140	Sesuai
4	Tanjung Pati	3.228	Sesuai
5	Taram	3.151	Sesuai
6	Situjuh	3.456	Sesuai
7	Mungo	3.190	Sesuai
8	Halaban	3.146	Sesuai
9	Pakan Rabaa	3.197	Sesuai
10	Dangung-dangung	3.246	Sesuai
11	Padang Kandis	3.424	Sesuai
12	Mungka	3.262	Sesuai
13	Suliki	3.266	Sesuai
14	Banja Loweh	3.112	Sesuai
15	Baruah Gunung	3.105	Sesuai
16	Maek	3.000	Kurang Sesuai
17	Koto Tinggi	3.230	Sesuai
18	Pangkalan	3.375	Sesuai
19	Rimbo Data	3.204	Sesuai
20	Gunung Malintang	3.610	Sangat Sesuai
21	Muaro Paiti	3.180	Sesuai
22	Sialang	3.062	Kurang Sesuai
	Kabupaten	3.224	Sesuai

Tabel 4.1 menunjukkan nilai kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan. Pada tahun 2023 secara Kabupaten adalah 3,224 (Kategori Baik/Sesuai). Terjadi kenaikan kesesuaian persyaratan dibandingkan dengan hasil survey tahun 2022 yaitu 3,038 (Kategori kurang baik/kurang sesuai).

Sebanyak 3 Puskesmas (13,64%) memiliki nilai atau kategori kurang baik/kurang sesuai yaitu Piladang, Maek, dan Sialang. Terjadi penurunan dibandingkan hasil survei tahun 2022 sebanyak 5 Puskesmas (22,73%) yaitu : yaitu Mungo, Halaban, Piladang, Maek, dan Sialang.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Tabel 4.2
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

No	Puskesmas	Nilai	Kategori
1	Batu Hampar	3.320	Mudah
2	Piladang	3.266	Mudah
3	Koto Baru	3.460	Mudah
4	Tanjung Pati	3.246	Mudah
5	Taram	3.140	Mudah
6	Situjuh	3.333	Mudah
7	Mungo	3.240	Mudah
8	Halaban	3.205	Mudah
9	Pakan Rabaa	3.205	Mudah
10	Dangung-dangung	3.312	Mudah
11	Padang Kandis	3.442	Mudah
12	Mungka	3.384	Mudah
13	Suliki	3.208	Mudah
14	Banja Loweh	3.088	Mudah
15	Baruah Gunung	3.144	Mudah
16	Maek	3.014	Kurang Mudah
17	Koto Tinggi	3.240	Mudah
18	Pangkalan	3.387	Mudah
19	Rimbo Data	3.194	Mudah
20	Gunung Malintang	3.439	Mudah
21	Muaro Paiti	3.180	Mudah
22	Sialang	3.240	Mudah
	Kabupaten	3.258	Mudah

Tabel 4.2 menunjukkan nilai kesesuaian prosedur pelayanan di Puskesmas. Pada tahun 2023 secara Kabupaten adalah 3,258 (Kategori baik/mudah). Terjadi peningkatan kesesuaian persyaratan

dibandingkan dengan hasil survey tahun 2022 yaitu 3,048 (kategori kurang baik/kurang sesuai).

Sebanyak 1 Puskesmas (4,55%) memiliki nilai atau kategori kurang baik/kurang sesuai yaitu Maek. Terjadi penurunan dibandingkan hasil survei tahun 2022 sebanyak 5 Puskesmas (22,73%) memiliki nilai atau kategori kurang baik/kurang sesuai yaitu Tanjung Pati, Piladang, Suliki, Halaban, dan Maek.

3. Waktu Penyelesaian

Tabel 4.3
Waktu Penyelesaian

No	Puskesmas	Nilai	Kategori
1	Batu Hampar	3.220	Cepat
2	Piladang	3.000	Kurang Cepat
3	Koto Baru	3.020	Kurang Cepat
4	Tanjung Pati	3.058	Kurang Cepat
5	Taram	3.004	Kurang Cepat
6	Situjuh	3.080	Cepat
7	Mungo	3.080	Cepat
8	Halaban	3.042	Kurang Cepat
9	Pakan Rabaa	3.123	Cepat
10	Dangung-dangung	3.221	Cepat
11	Padang Kandis	3.488	Cepat
12	Mungka	3.348	Cepat
13	Suliki	3.238	Cepat
14	Banja Loweh	3.085	Cepat
15	Baruah Gunung	3.066	Cepat
16	Maek	3.009	Kurang Cepat
17	Koto Tinggi	3.150	Cepat
18	Pangkalan	3.323	Cepat
19	Rimbo Data	3.173	Cepat
20	Gunung Malintang	3.029	Kurang Cepat
21	Muaro Paiti	3.140	Cepat
22	Sialang	3.128	Cepat
	Kabupaten	3.137	Cepat

Tabel 4.3 menunjukkan nilai waktu menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Pada tahun 2023 secara Kabupaten adalah 3,137 (kategori baik/cepat). Terjadi peningkatan waktu penyelesaian pelayanan dibandingkan dengan hasil survey tahun 2022 yaitu 2,955 (kategori tidak baik/kurang cepat).

Sebanyak 7 Puskesmas (31,82%) memiliki nilai atau kategori kurang baik/kurang cepat yaitu : Piladang, Koto Baru, Tanjung Pati, Taram, Halaban, Maek, dan Gunung Malintang. Terjadi penurunan dibandingkan tahun 2022 sebanyak 10 Puskesmas (45,5%) yaitu : Mungka, Maek, Mungo, Baruah Gunung, Tanjung Pati, Pakan Rabaa, Suliki, Piladang, Gunung Malintang, dan Halaban.

4. Biaya/Tarif

Tabel 4.4
Biaya/Tarif

No	Puskesmas	Nilai	Kategori
1	Batu Hampar	3.400	Murah
2	Piladang	3.251	Murah
3	Koto Baru	3.270	Murah
4	Tanjung Pati	3.171	Murah
5	Taram	3.165	Murah
6	Situjuh	3.342	Murah
7	Mungo	3.270	Murah
8	Halaban	3.172	Murah
9	Pakan Rabaa	3.164	Murah
10	Dangung-dangung	3.305	Murah
11	Padang Kandis	3.429	Murah
12	Mungka	3.371	Murah
13	Suliki	3.372	Murah
14	Banja Loweh	3.100	Murah
15	Baruah Gunung	3.370	Murah
16	Maek	3.358	Murah
17	Koto Tinggi	3.250	Murah
18	Pangkalan	3.363	Murah
19	Rimbo Data	3.449	Murah
20	Gunung Malintang	3.268	Murah
21	Muaro Paiti	3.180	Murah
22	Sialang	3.587	Sangat Murah
	Kabupaten	3.300	Murah

Tabel 4.4 menunjukkan nilai untuk biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau menerima layanan. Pada tahun 2023 secara Kabupaten adalah 3,300 (kategori baik/murah) terjadi peningkatan dibandingkan tahun 2022 yaitu 3,108 (kategori baik/murah). 1 Puskesmas (4,55%) memiliki nilai sangat baik/sangat murah yaitu Sialang, sedangkan 21 Puskesmas memiliki nilai baik/murah.

Ada perbaikan yang signifikan dibandingkan tahun 2022 yaitu 4 Puskesmas (18,18%) memiliki nilai atau kategori kurang baik/cukup mahal yaitu : Maek, Mungo, Suliki, dan Halaban.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel 4.5
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Puskesmas	Nilai	Kategori
1	Batu Hampar	3.300	Sesuai
2	Piladang	3.006	Kurang Sesuai
3	Koto Baru	3.140	Sesuai
4	Tanjung Pati	3.176	Sesuai
5	Taram	3.061	Kurang Sesuai
6	Situjuh	3.359	Sesuai
7	Mungo	3.190	Sesuai
8	Halaban	3.192	Sesuai
9	Pakan Rabaa	3.202	Sesuai
10	Dangung-dangung	3.284	Sesuai
11	Padang Kandis	3.392	Sesuai
12	Mungka	3.215	Sesuai
13	Suliki	3.272	Sesuai
14	Banja Loweh	3.079	Sesuai
15	Baruah Gunung	3.105	Sesuai
16	Maek	3.091	Sesuai
17	Koto Tinggi	3.210	Sesuai
18	Pangkalan	3.315	Sesuai
19	Rimbo Data	3.148	Sesuai
20	Gunung Malintang	3.044	Kurang Sesuai
21	Muaro Paiti	3.140	Sesuai
22	Sialang	3.095	Sesuai
	Kabupaten	3.183	Sesuai

Tabel 4.5 menunjukkan nilai hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Pada tahun 2023 secara Kabupaten adalah 3,183 (kategori baik/sesuai). Terjadi peningkatan dibandingkan tahun 2022 yaitu 3,028 (kategori kurang baik/kurang sesuai).

Sebanyak 3 Puskesmas (13,64%) memiliki nilai atau kategori kurang baik/sesuai yaitu : Piladang, Taram, dan Gunung Malintang, terjadi penurunan dibandingkan tahun 2022 yaitu sebanyak 8 Puskesmas (36,36%) yaitu : Tanjung Pati, Pakan Rabaa, Piladang, Gunung Malintang, Halaban, Sialang, Maek, dan Suliki.

6. Kompetensi Pelaksana

Tabel 4.6
Kompetensi Pelaksana

No	Puskesmas	Nilai	Kategori
1	Batu Hampar	3.320	Kompeten
2	Piladang	3.000	Kurang Kompeten
3	Koto Baru	3.140	Kompeten
4	Tanjung Pati	3.208	Kompeten
5	Taram	3.094	Kompeten
6	Situjuh	3.333	Kompeten
7	Mungo	3.230	Kompeten
8	Halaban	3.251	Kompeten
9	Pakan Rabaa	3.260	Kompeten
10	Dangung-dangung	3.291	Kompeten
11	Padang Kandis	3.442	Kompeten
12	Mungka	3.262	Kompeten
13	Suliki	3.330	Kompeten
14	Banja Loweh	3.079	Kompeten
15	Baruah Gunung	3.099	Kompeten
16	Maek	3.760	Sangat Kompeten
17	Koto Tinggi	3.270	Kompeten
18	Pangkalan	3.395	Kompeten
19	Rimbo Data	3.138	Kompeten
20	Gunung Malintang	3.127	Kompeten
21	Muaro Paiti	3.200	Kompeten
22	Sialang	3.107	Kompeten
	Kabupaten	3.243	Kompeten

Tabel 4.6 menunjukkan nilai kompetensi/kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan

pengalaman. Pada tahun 2023 secara Kabupaten adalah 3,243 kategori baik/kompeten, terjadi peningkatan dibandingkan tahun 2022 dengan nilai 3,041 kategori kurang baik/kurang Kompeten. 1 Puskesmas (4,55%) memiliki nilai sangat baik yaitu Maek.

Ditemukan 1 Puskesmas (4,55%) memiliki nilai atau kategori kurang baik/kurang Kompeten yaitu Piladang, terjadi penurunan dibandingkan tahun 2022 sebanyak 6 Puskesmas (27,27%) yaitu : Maek, Pakan Rabaa, Gunung Malintang, Sialang, Halaban, dan Suliki.

7. Perilaku Pelaksana

Tabel 4.7
Perilaku Pelaksana

No	Puskesmas	Nilai	Kategori
1	Batu Hampar	3.310	Sopan & Ramah
2	Piladang	3.003	Kurang Sopan & Kurang Ramah
3	Koto Baru	3.150	Sopan & Ramah
4	Tanjung Pati	3.277	Sopan & Ramah
5	Taram	3.119	Sopan & Ramah
6	Situjuh	3.182	Sopan & Ramah
7	Mungo	3.270	Sopan & Ramah
8	Halaban	3.172	Sopan & Ramah
9	Pakan Rabaa	3.243	Sopan & Ramah
10	Dangung-dangung	3.358	Sopan & Ramah
11	Padang Kandis	3.442	Sopan & Ramah
12	Mungka	3.288	Sopan & Ramah
13	Suliki	3.224	Sopan & Ramah
14	Banja Loweh	3.106	Sopan & Ramah
15	Baruah Gunung	3.249	Sopan & Ramah
16	Maek	3.882	Sangat Sopan & Sangat Ramah
17	Koto Tinggi	3.310	Sopan & Ramah
18	Pangkalan	3.427	Sopan & Ramah
19	Rimbo Data	3.434	Sopan & Ramah
20	Gunung Malintang	3.029	Kurang Sopan & Kurang Ramah
21	Muaro Paiti	3.210	Sopan & Ramah
22	Sialang	3.227	Sopan & Ramah
	Kabupaten	3.269	Sopan & Ramah

Tabel 4.7 menunjukkan nilai sikap petugas dalam memberikan pelayanan tahun 2023 adalah 3,269 kategori baik/sopan dan ramah. Terjadi peningkatan dibandingkan tahun 2022 yaitu 3,091 kategori baik/sopan dan ramah. 1 Puskesmas dinilai sangat baik dan sangat ramah yaitu Maek. Hasil survey menemukan 2 Puskesmas (9,09%) dinilai kurang baik/kurang sopan dan kurang ramah yaitu Piladang dan Gunung Malintang, terjadi penurunan dibandingkan tahun 2022 sebanyak 5 Puskesmas (22,72%) yaitu : Maek, Pakan Rabaa, Suliki, Gunung Malintang, dan Halaban.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel 4.8
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Puskesmas	Nilai	Kategori
1	Batu Hampar	3.530	Berfungsi Kurang Maksimal
2	Piladang	3.681	Dikelola dengan Baik
3	Koto Baru	3.620	Dikelola dengan Baik
4	Tanjung Pati	3.618	Dikelola dengan Baik
5	Taram	3.493	Berfungsi Kurang Maksimal
6	Situjuh	3.165	Berfungsi Kurang Maksimal
7	Mungo	3.180	Berfungsi Kurang Maksimal
8	Halaban	3.305	Berfungsi Kurang Maksimal
9	Pakan Rabaa	3.847	Dikelola dengan Baik
10	Dangung-dangung	3.877	Dikelola dengan Baik
11	Padang Kandis	3.088	Berfungsi Kurang Maksimal
12	Mungka	3.533	Dikelola dengan Baik
13	Suliki	3.642	Dikelola dengan Baik
14	Banja Loweh	2.783	Ada Tapi Tidak Berfungsi
15	Baruah Gunung	3.757	Dikelola dengan Baik
16	Maek	3.996	Dikelola dengan Baik
17	Koto Tinggi	3.160	Berfungsi Kurang Maksimal
18	Pangkalan	3.887	Dikelola dengan Baik
19	Rimbo Data	3.490	Berfungsi Kurang Maksimal
20	Gunung Malintang	3.210	Berfungsi Kurang Maksimal
21	Muaro Paiti	3.500	Berfungsi Kurang Maksimal
22	Sialang	3.277	Berfungsi Kurang Maksimal
	Kabupaten	3.484	Berfungsi Kurang Maksimal

Tabel 4.8 menunjukkan nilai penanganan, saran, dan masukan serta tindak lanjut tahun 2023 secara Kabupaten 3,484 (Berfungsi Kurang Maksimal), terjadi peningkatan nilai dibandingkan tahun 2022 yaitu 3,157 (Berfungsi Kurang Maksimal). 10 Puskesmas (45,45%) memiliki kategori dikelola dengan baik.

Hasil survey menunjukkan 11 (50%) memiliki kategori berfungsi kurang maksimal yaitu : Batu Hampar, Taram, Situjuh, Mungo, Halaban, Padang Kandis, Koto Tinggi, Rimbo Data, Gunung Malintang, Muaro Paiti, dan Sialang. Terjadi penurunan dibandingkan tahun 2022 sebanyak 12 Puskesmas (54,54%) memiliki kategori berfungsi kurang maksimal yaitu : Batu Hampar, Koto Baru, Piladang, Banja Loweh, Suliki, Situjuh, Taram, Muaro Paiti, Padang Kandis, Mungka, Sialang, dan Mungo.

9. Sarana dan prasarana

Tabel 4.9
Sarana dan Prasarana

No	Puskesmas	Nilai	Kategori
1	Batu Hampar	3.220	Baik
2	Piladang	2.997	Cukup
3	Koto Baru	3.070	Baik
4	Tanjung Pati	3.069	Baik
5	Taram	2.892	Cukup
6	Situjuh	3.077	Baik
7	Mungo	3.210	Baik
8	Halaban	3.151	Baik
9	Pakan Rabaa	3.216	Baik
10	Dangung-dangung	3.246	Baik
11	Padang Kandis	3.111	Baik
12	Mungka	3.205	Baik
13	Suliki	3.300	Baik
14	Banja Loweh	2.798	Cukup
15	Baruah Gunung	3.359	Baik
16	Maek	3.154	Baik
17	Koto Tinggi	3.280	Baik
18	Pangkalan	3.411	Baik
19	Rimbo Data	3.010	Cukup
20	Gunung Malintang	3.015	Cukup
21	Muaro Paiti	3.220	Baik
22	Sialang	3.033	Cukup
	Kabupaten	3.138	Baik

Tabel 4.9 menunjukkan nilai sarana dan prasarana yang digunakan di Puskesmas tahun 2023 3,138 kategori Baik, terjadi peningkatan dibandingkan tahun 2022 yaitu 2,951 (kategori cukup).

6 Puskesmas (27,27%) memiliki nilai cukup yaitu : Piladang, Taram, Banja Loweh, Rimbo Data, Gunung Malintang, dan Sialang. Terjadi penurunan nilai cukup dibandingkan tahun 2022 sebanyak 11 Puskesmas (50%) yaitu : Tanjung Pati, Mungo, Sialang, Piladang, Maek, Gunung Malintang, Suliki, Pakan Rabaa, Mungka, Banja Loweh, dan Halaban.

4.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Sembilan unsur Survei Kepuasan Masyarakat yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik akan menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari masing-masing Puskesmas.

Berikut ini adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan pada semester 2 Tahun 2023.

Tabel 4.10
Indek Kepuasan Masyarakat (IKM)

No	Puskesmas	Nilai	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Batu Hampar	83.10	B	Baik
2	Piladang	78.27	B	Baik
3	Koto Baru	80.45	B	Baik
4	Tanjung Pati	80.62	B	Baik
5	Taram	78.03	B	Baik
6	Situjuh	81.38	B	Baik
7	Mungo	81.82	B	Baik
8	Halaban	79.46	B	Baik
9	Pakan Rabaa	81.74	B	Baik
10	Dangung-dangung	83.64	B	Baik
11	Padang Kandis	85.34	B	Baik
12	Mungka	82.88	B	Baik
13	Suliki	82.84	B	Baik
14	Banja Loweh	75.55	C	Kurang Baik
15	Baruah Gunung	81.18	B	Baik
16	Maek	83.98	B	Baik
17	Koto Tinggi	80.75	B	Baik
18	Pangkalan	85.70	B	Baik
19	Rimbo Data	81.14	B	Baik
20	Gunung Malintang	79.84	B	Baik
21	Muaro Paiti	80.34	B	Baik
22	Sialang	79.80	B	Baik
	Kabupaten	81.27	B	Baik

Tabel 4.10 menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara Kabupaten tahun 2023 adalah 81,27, artinya mutu pelayanan “B”, kinerja unit pelayanan “baik”. Terjadi peningkatan dibandingkan tahun 2022 dengan nilai 76,10, artinya mutu pelayanan “C”, kinerja unit pelayanan “Kurang Baik”.

Ditemukan 1 Puskesmas (4,55) bernilai “C” yaitu Banja Loweh, terjadi penurunan dibandingkan tahun 2022 sebanyak 4 Puskesmas (18,18%) yaitu : Mungo, Gunung Malintang, Maek, dan Halaban.

4.4 Nilai Unsur/Unit Pelayanan

Tabel 4.11
Nilai Unsur/Unit Pelayanan

No	Unsur pelayanan	Pendaftaran	Poli Umum	Poli gigi	Anak	Ibu	KB	labor	Apotik	Edukasi Kesehatan	Gizi	IGD/Tindakan
U1	Persyaratan	3.199	3.214	3.079	3.215	3.262	3.152	3.217	3.232	3.189	3.375	3.220
U2	Prosedur	3.231	3.260	3.113	3.118	3.300	3.194	3.256	3.260	3.211	3.465	3.253
U3	Waktu pelayanan	3.133	3.166	2.994	3.028	3.215	3.116	3.130	3.117	3.300	3.241	3.147
U4	Biaya/tarif	3.285	3.285	3.187	3.110	3.271	3.283	3.296	3.322	3.433	3.464	3.264
U5	Produk layanan	3.158	3.181	3.056	3.086	3.208	3.054	3.192	3.192	3.378	3.361	3.216
U6	Kompetensi pelaksana	3.204	3.248	3.157	3.149	3.340	3.233	3.255	3.234	3.144	3.305	3.299
U7	Perilaku pelaksana	3.243	3.273	3.128	3.166	3.278	3.211	3.230	3.290	3.344	3.376	3.313
U8	sarana dan prasana	3.088	3.175	2.969	3.085	3.188	3.095	3.179	3.155	3.033	3.208	3.252
U9	Penanganan pengaduan, saran & masukan	3.496	3.506	3.381	3.429	3.613	3.684	3.649	3.481	3.389	3.763	3.754

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa nilai unsur secara Kabupaten sangat bervariasi di setiap unit pelayanan. Unit pelayanan terbanyak yang perlu perbaikan adalah poli gigi dengan 3 unsur yaitu : Waktu layanan, Produk layanan, dan sarana prasarana, Poli anak 1 unsur yaitu waktu layanan, ruang KB 1 unsur yaitu produk layanan, dan ruangan edukasi kesehatan 1 unsur yaitu sarana prasarana.

BAB IV : PEMBAHASAN

4.1 Nilai atau Kategori Berdasarkan Unsur

4.1.1 Persyaratan

Pada tahun 2023 secara Kabupaten adalah 3,224 (Kategori Baik/Sesuai). Terjadi kenaikan kesesuaian persyaratan dibandingkan dengan hasil survey tahun 2022 yaitu 3,038 (Kategori kurang baik/kurang sesuai).

Hasil survey menemukan 1 (4,55%) Puskesmas dengan kategori sangat baik yaitu Gunung Malintang, 18 Puskesmas (81,82%) kategori sudah sesuai dalam menetapkan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative, yaitu Batu Hampar, Koto Baru, Tanjung Pati, Taram, Situjuh Mungo, Halaban, Pakan Rabaa, Dangung-dangung, Padang Kandis, Mungka, Suliki, Banja Loweh, Baruah Gunuang, Koto Tinggi, Pangkalan, Rimbo Data dan Muaro Paiti.

Sebanyak 3 Puskesmas (13,64%) memiliki nilai atau kategori kurang baik/kurang sesuai yaitu Piladang, Maek, dan Sialang, terjadi penurunan jumlah Puskesmas yang belum sesuai dalam menetapkan syarat dibandingkan hasil survei tahun 2022 sebanyak 5 Puskesmas (22,73%) yaitu : yaitu Mungo, Halaban, Piladang, Maek, dan Sialang

Persyaratan pelayanan di Puskesmas harus jelas, dan mudah dipenuhi oleh masyarakat. Kondisi ekonomi, geografis, dan keterbatasan masyarakat lainnya akan mempersulit masyarakat dalam mendapatkan pelayanan jika syarat secara teknis dan administratif tidak lengkap.

4.1.2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Tahun 2023 menunjukkan nilai kesesuaian prosedur pelayanan secara Kabupaten adalah 3,258 (Kategori baik/mudah). Terjadi peningkatan kesesuaian persyaratan dibandingkan dengan hasil survey tahun 2022 yaitu 3,048 (kategori kurang baik/kurang sesuai).

Hasil survei menemukan 21 Puskesmas (95,45%) dinilai sudah melaksanakan rangkaian kegiatan atau tata cara pelayanan dengan mudah yaitu : Batu Hampar, Piladang, Koto Baru, Tanjung Pati, Taram, Situjuh, Mungo, Halaban, Pakan Rabaa, Dangung-dangung, Padang

Kandis, Mungka, Suliki, Banja Loweh, Baruah Gunuang, Koto Tinggi, Pangkalan, Rimbo Data, Gunung Malintang, Muaro Paiti, dan Sialang.

Sebanyak 1 Puskesmas (4,55%) memiliki nilai atau kategori kurang baik/kurang sesuai yaitu Maek. Terjadi penurunan dibandingkan hasil survei tahun 2022 sebanyak 5 Puskesmas (22,73%) memiliki nilai atau kategori kurang baik/kurang sesuai yaitu Tanjung Pati, Piladang, Suliki, Halaban, dan Maek.

Prosedur pelayanan yang diberikan harus terbuka, jelas dan transparan. Sistem, mekanisme dan prosedur Puskesmas dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan harus bisa diakses dan terjangkau oleh seluruh masyarakat di wilayah kerjanya secara adil tanpa membedakan status sosial, ekonomi, agama, budaya, dan kepercayaan.

4.1.3 Waktu Penyelesaian

Waktu menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan pada tahun 2023 secara Kabupaten adalah 3,137 (kategori baik/cepat). Terjadi peningkatan waktu penyelesaian pelayanan dibandingkan dengan hasil survey tahun 2022 yaitu 2,955 (kategori tidak baik/kurang cepat).

Survei menunjukkan 15 Puskesmas (68,18%) dinilai sudah menyelesaikan proses layanan dalam waktu yang cepat yaitu : Batu Hampar, Situjuh, Mungo, Pakan Rabaa, Dangung-dangung, Padang Kandis, Mungka, Suliki, Banja Loweh, Baruah Gunuang, Koto Tinggi, Pangkalan, Rimbo Data, Muaro Paiti, dan Sialang.

Sebanyak 7 Puskesmas (31,82%) memiliki nilai atau kategori kurang baik/kurang cepat yaitu : Piladang, Koto Baru, Tanjung Pati, Taram, Halaban, Maek, dan Gunung Malintang. Terjadi penurunan dibandingkan tahun 2022 sebanyak 10 Puskesmas (45,5%) yaitu : Mungka, Maek, Mungo, Baruah Gunung, Tanjung Pati, Pakan Rabaa, Suliki, Piladang, Gunung Malintang, dan Halaban.

Informasi waktu/target pelayanan harus jelas, dan harus disampaikan pada masyarakat. Penjelasan yang tepat kepada masyarakat harus di review ulang oleh petugas untuk memastikan masyarakat memahami alur dan atau prosedur yang harus dilalui serta lamanya waktu yang dibutuhkan di setiap unit pelayanan agar bisa memperoleh pelayanan yang optimal.

Konsistensi pelaksanaan jadwal pelayanan, serta perhitungan beban kerja petugas harus dipertimbangkan secara realistis dalam penyelesaian pelayanan. Yang tidak kalah penting adalah pelayanan kesehatan harus menerapkan prinsip koordinatif dan kerja sama inter dan antar profesi di Puskesmas.

4.1.4 Biaya/Tarif

Berdasarkan hasil survey, biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau menerima layanan pada tahun 2023 secara Kabupaten adalah 3,300 (kategori baik/murah) terjadi peningkatan nilai dibandingkan tahun 2022 yaitu 3,108 (kategori baik/murah). 1 Puskesmas (4,55%) memiliki nilai sangat baik/sangat murah yaitu Sialang, sedangkan 21 Puskesmas (95,45%) memiliki nilai baik/murah.

Hasil survey menunjukkan bahwa ada perbaikan yang signifikan dibandingkan tahun 2022. Tahun 2023 tidak ada Puskesmas yang memberikan layanan dengan kategori kurang baik/cukup mahal, dibandingkan dengan tahun 2022 sebanyak 4 Puskesmas (18,18%) memiliki nilai atau kategori kurang baik/cukup mahal yaitu : Maek, Mungo, Suliki, dan Halaban.

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan. Informasi biaya pelayanan harus jelas, terbuka, dan terjangkau untuk mendapatkan pelayanan.

4.1.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Pada tahun 2023 secara Kabupaten adalah 3,183 (kategori baik/sesuai). Terjadi peningkatan dibandingkan tahun 2022 yaitu 3,028 (kategori kurang baik/kurang sesuai).

Hasil survei menemukan 19 Puskesmas (86,36%) dinilai sudah memberikan layanan sesuai dengan ketentuan, yaitu : Batu Hampar, Koto Baru, Tanjung Pati, Situjuh, Mungo, Halaban, Pakan Rabaa, Dangung-dangung, Padang Kandis, Mungka, Suliki, Banja Loweh, Baruah Gunuang, Maek, Koto Tinggi, Pangkalan, Rimbo Data, Muaro Paiti, dan Sialang.

Sebanyak 3 Puskesmas (13,64%) memiliki kategori kurang baik/kurang sesuai yaitu: Piladang, Taram, dan Gunung Malintang, terjadi penurunan dibandingkan tahun 2022 yang dinilai kurang baik/kurang sesuai sebanyak 8 Puskesmas (36,36%) yaitu : Tanjung Pati, Pakan Rabaa, Piladang, Gunung Malintang, Halaban, Sialang, Maek, dan Suliki.

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. Informasi layanan harus jelas, serta semua jenis pelayanan dipastikan bisa berfungsi dengan baik.

4.1.6 Kompetensi Pelaksana

Kompetensi/kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman pada tahun 2023 secara Kabupaten adalah 3,243 kategori baik/kompeten, terjadi peningkatan dibandingkan tahun 2022 dengan nilai 3,041 kategori kurang baik/kurang kompeten. Survey menunjukkan 1 Puskesmas (4,55%) memiliki nilai sangat baik yaitu Maek.

20 Puskesmas (90,91%) dianggap sudah kompeten oleh masyarakat yaitu, Batu Hampar, Koto Baru, Tanjung Pati, Taram, Situjuh, Mungo, Halaban, Pakan Rabaa, Dangung-dangung, Padang Kandis, Mungka, Suliki, Banja Loweh, Baruah Gunung, Koto Tinggi, Pangkalan, Rimbo Data, Gunung Malintang, Muaro Paiti, dan Sialang.

Tahun 2023 masih ada 1 Puskesmas (4,55%) yang memiliki nilai atau kategori kurang baik/kurang Kompeten yaitu Piladang, terjadi penurunan dibandingkan tahun 2022 sebanyak 6 Puskesmas (27,27%) yaitu : Maek, Pakan Rabaa, Gunung Malintang, Sialang, Halaban, dan Suliki.

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas menyatakan bahwa tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. Terlaksananya kredensial bagi dokter, dokter gigi, dan tenaga

kesehatan lainnya diharapkan dapat meningkatkan kompetensi petugas agar mutu pelayanan kesehatan berorientasi pada keselamatan pasien dan masyarakat di Puskesmas lebih terjamin dan terlindungi.

4.1.7 Perilaku Pelaksana

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan tahun 2023 adalah 3,269 kategori baik/sopan dan ramah. Terjadi peningkatan nilai dibandingkan tahun 2022 yaitu 3,091 kategori baik/sopan dan ramah. Ada 1 Puskesmas dinilai masyarakat dalam memberikan layanan sudah sangat sopan dan sangat ramah yaitu Maek.

Hasil survey tahun 2023 menemukan bahwa petugas di 19 Puskesmas (86,36%) sudah memberikan pelayanan yang baik/sopan dan ramah yaitu : Batu Hampar, Koto Baru, Tanjung Pati, Taram, Situjuh, Mungo, Halaban, Pakan Rabaa, Dangung-dangung, Padang Kandis, Mungka, Suliki, Banja Loweh, Baruah Gunuang, Koto Tinggi, Pangkalan, Rimbo Data, Muaro Paiti, dan Sialang.

Masih ada 2 Puskesmas (9,09%) yang dinilai kurang baik/kurang sopan dan kurang ramah yaitu Piladang dan Gunung Malintang, terjadi penurunan dibandingkan tahun 2022 sebanyak 5 Puskesmas (22,72%) yaitu : Maek, Pakan Rabaa, Suliki, Gunung Malintang, dan Halaban.

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Petugas kesehatan seharusnya menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar secara komprehensif, berkesinambungan, bermutu, dan holistik yang mengintegrasikan faktor biologis, psikologi, sosial, dan budaya dengan membina hubungan dokter - pasien yang erat dan setara. Perlu dipertimbangkan untuk mengadakan pelatihan secara khusus tentang *service excellent*, selain itu juga perlu adanya *reward* dan *punishment* bagi petugas berdasarkan pemilihan dari masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas.

4.1.8 Sarana dan Prasarana

Survei menemukan bahwa sarana dan prasarana yang digunakan di Puskesmas tahun 2023 bernilai 3,138 kategori Baik, terjadi peningkatan dibandingkan tahun 2022 yaitu 2,951 (kategori cukup).

16 Puskesmas (72,73%) dengan kategori baik yaitu : Batu Hampar, Koto Baru, Tanjung Pati, Situjuh, Mungo, Halaban, Pakan Rabaa, Dangung-dangung, Padang Kandis, Mungka, Suliki, Baruah Gunuang, Maek, Koto Tinggi, Pangkalan dan Muaro Paiti.

Sebanyak 6 Puskesmas (27,27%) memiliki nilai cukup yaitu : Piladang, Taram, Banja Loweh, Rimbo Data, Gunung Malintang, dan Sialang. Terjadi penurunan nilai cukup dibandingkan tahun 2022 sebanyak 11 Puskesmas (50%) yaitu : Tanjung Pati, Mungo, Sialang, Piladang, Maek, Gunung Malintang, Suliki, Pakan Rabaa, Mungka, Banja Loweh, dan Halaban.

Berdasarkan Permenkes 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas ada beberapa aspek yang harus dipenuhi dalam pembangunan sebuah Puskesmas seperti lokasi, bangunan, prasarana, peralatan, ketenagaan, kefarmasian, dan laboratorium klinik. Puskesmas didirikan dengan memperhatikan fungsi, keamanan, kenyamanan, perlindungan keselamatan dan kesehatan serta kemudahan dalam memberi pelayanan bagi semua orang termasuk yang berkebutuhan khusus/penyandang disabilitas, anak-anak, dan lanjut usia.

Persyaratan peralatan di Puskesmas antara lain jumlah dan jenis peralatan harus sesuai kebutuhan pelayanan, kelengkapan izin edar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, standar mutu, keamanan, dan keselamatan, dan diuji dan dikalibrasi secara berkala oleh institusi pengujian dan pengkalibrasi yang berwenang.

Pemeliharaan, perawatan, dan pemeriksaan peralatan harus dilakukan secara berkala agar tetap laik fungsi. Petugas Puskesmas juga harus memiliki kompetensi dalam menggunakan peralatan yang ada di Puskesmas masing-masing. Ketersediaan alat dan bahan juga harus direncanakan secara tepat oleh Puskesmas agar bisa memberikan pelayanan secara optimal.

4.1.9 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Hasil survey menunjukkan bahwa penanganan pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat pada tahun 2023 secara Kabupaten 3,484 (Berfungsi Kurang Maksimal), terjadi peningkatan nilai dibandingkan tahun 2022 yaitu 3,157 (Berfungsi Kurang Maksimal).

Sebanyak 10 Puskesmas (45,45%) memiliki kategori dikelola dengan baik yaitu : Piladang, Koto Baru, Tanjung Pati, Pakan Rabaa, Dangung-dangung, Mungka, Suliki, Baruah Gunuang, Maek, dan Pangkalan.

Hasil survey tahun 2023 menunjukkan 11 Puskesmas (50%) berfungsi kurang maksimal dalam penanganan pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat yaitu : Batu Hampar, Taram, Situjuh, Mungo,

Halaban, Padang Kandis, Koto Tinggi, Rimbo Data, Gunung Malintang, Muaro Paiti, dan Sialang. Terjadi penurunan dibandingkan tahun 2022 sebanyak 12 Puskesmas (54,54%) memiliki kategori berfungsi kurang maksimal yaitu : Batu Hampar, Koto Baru, Piladang, Banja Loweh, Suliki, Situjuh, Taram, Muaro Paiti, Padang Kandis, Mungka, Sialang, dan Mungo.

Masih ada 1 Puskesmas dengan kategori memiliki layanan pengaduan, tapi tidak berfungsi yaitu Banja Loweh. Terjadi penurunan dibandingkan tahun 2022, sebanyak 2 Puskesmas (9,09%) memiliki layanan pengaduan, tapi tidak berfungsi yaitu : Gunung Malintang, dan Maek

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Puskesmas sebagai pemberi pelayanan pada publik harus memastikan ketersediaan sarana pengaduan atau keluhan publik, prosedur pengaduan, dan penanggungjawab atau pengelola pengaduan. Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan pengaduan atau keluhan juga harus jelas.

Tindak lanjut atau perbaikan yang dilakukan oleh Puskesmas harus disampaikan kepada masyarakat sebagai bentuk respon atau tanggapan terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat atau penerima layanan.

4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara Kabupaten tahun 2023 adalah 81,27, artinya mutu pelayanan “B”, kinerja unit pelayanan “baik”. Terjadi peningkatan dibandingkan tahun 2022 dengan nilai 76,10, artinya mutu pelayanan “C”, kinerja unit pelayanan “Kurang Baik”.

Hasil survey menemukan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 22 Puskesmas di Kabupaten Lima Puluh Kota yaitu : 21 Puskesmas (95,45%) kinerja unit pelayanan Baik, terjadi peningkatan dibandingkan tahun 2022 yaitu sebanyak 18 Puskesmas (81,81%).

Tahun 2023 ditemukan 1 Puskesmas (4,55) bernilai “C” yaitu Banja Loweh, terjadi penurunan dibandingkan tahun 2022 sebanyak 4 Puskesmas (18,18%) yaitu : Mungo, Gunung Malintang, Maek, dan Halaban.

Puskesmas sebagai tulang punggung penyelenggaraan upaya pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat di wilayah kerjanya berperan

menyelenggarakan upaya kesehatan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar memperoleh derajat kesehatan yang optimal. Banyak hal yang mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas, antara lain : Input/sumber daya (sarana, prasarana, alat kesehatan, tenaga, obat dan bahan habis pakai, anggaran dan data), proses (pelaksanaan kegiatan), serta lingkungan.

Untuk melaksanakan upaya kesehatan baik upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dibutuhkan manajemen Puskesmas yang dilakukan secara terpadu dan berkesinambungan agar menghasilkan kinerja Puskesmas yang efektif dan efisien.

Beberapa aspek manajemen Puskesmas harus dikuasai oleh petugas di Puskesmas meliputi proses penyusunan perencanaan, penggerakkan pelaksanaan dan pelaksanaan penilaian kinerja, manajemen sumber daya termasuk manajemen sarana, prasarana, alat, obat, sumber daya manusia dan lain, manajemen keuangan dan Barang Milik Negara/Daerah, manajemen pemberdayaan masyarakat, manajemen data dan informasi, dan manajemen program, termasuk Program Indonesia Sehat dengan Pendekatan Keluarga.

4.3 Nilai unsur/unit pelayanan

Nilai unsur masing-masing unit pelayanan secara Kabupaten sangat bervariasi. Dari 11 unit layanan, pelayanan terbanyak yang perlu perbaikan adalah poli gigi dengan 3 unsur yaitu : Waktu layanan, Produk layanan, dan sarana prasarana, Poli anak 1 unsur yaitu waktu layanan, ruang KB 1 unsur yaitu produk layanan, dan ruangan edukasi kesehatan 1 unsur yaitu sarana prasarana.

Ada sembilan unsur penilaian yang dilakukan disetiap unit layanan Puskesmas yaitu : persyaratan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tariff, produk layanan, kompetensi petugas, perilaku petugas kesehatan, sarana prasarana unit layanan, serta penanganan pengaduan.

BAB V : PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Sebagian besar Puskesmas (81,82%) sudah sesuai dalam menetapkan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
2. Sebagian besar Puskesmas (95,45%) dinilai sudah melaksanakan rangkaian kegiatan atau tata cara pelayanan dengan mudah.
3. Hampir sepertiga Puskesmas (68,18%) dinilai cepat dalam menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Semua Puskesmas dinilai murah dalam hal mengurus, dan memperoleh pelayanan.
5. Sebagian besar Puskesmas (86,36%) dinilai sudah memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
6. sebagian besar Puskesmas (90,91%) dinilai kompeten dalam memberikan pelayanan kesehatan.
7. Sebagian besar Puskesmas (86,36%) dinilai sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kesehatan.
8. Separuh Puskesmas (50,00%) dinilai memiliki penanganan pengaduan, saran dan masukan secara baik.
9. Hampir sepertiga Puskesmas (72,73%) dinilai memiliki sarana dan prasarana yang baik oleh masyarakat.
10. Hampir semua Puskesmas (95,45%) memiliki Indek Kepuasan Masyarakat baik
11. Lebih separuh unit pelayanan memiliki nilai pelayanan yang baik (63,64%)

5.2 Saran

5.2.1 Puskesmas

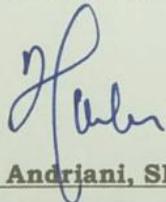
1. Menelusuri lebih lanjut hasil survei disetiap unsur untuk mengetahui lebih rinci tentang kekurangan/kelemahan disetiap unsur
2. Melakukan pengumpulan data dan dan pengolahan data masing-masing unit untuk mengetahui akar permasalahan di Puskesmas.

3. Melakukan rapat bersama Kepala Puskesmas, dan Tim Mutu Puskesmas dalam menyusun Rencana Tindak Lanjut (RTL) untuk mengatasi permasalahan yang ada
4. Memperkuat pelaksanaan manajemen Puskesmas untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan Puskesmas

5.2.2. Dinas Kesehatan

1. Meningkatkan koordinasi dan kolaborasi dalam menetapkan dan pelaksanaan program/kegiatan di lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Lima Puluh Kota.
2. Melakukan pembinaan yang benar dan baik, yang mampu menggali masalah yang dihadapi oleh masing-masing pelaksana pelayanan untuk bersama-sama dicarikan pemecahannya.
3. Memfasilitasi pelatihan teknis, workshop atau on the job training mengenai program, manajemen Puskesmas, dan lainnya.
4. Meningkatkan fungsi pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas

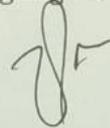
Diketahui oleh
Subko Yankes Primer



Dian Andriani, SKM

Nip. 19721205 199503 2 002

Payakumbuh, Februari 2024
Penanggung Jawab Program



Sri Haswiati, SKM

NIP. 19760323 200312 2 002