

**HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PUSKESMAS LAMARU  
TAHUN 2016**

Hasil survey IKM Puskesmas Lamaru dapat dilihat pada tabel sebagai berikut

**Nilai Per Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	NILAI IKM
1	Kemudahan Prosedur pelayanan	477	3.180	77.37
2	Pelaksanaan standar pelayanan dengan pelayanannya	465	3.100	
3	Kejelasan dan kepastian petugas pelayanan	466	3.107	
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	467	3.113	
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	457	3.047	
6	Kemampuan petugas pelayanan	455	3.033	
7	Kecepatan pelayanan	450	3.000	
8	Kenyamanan Ruang antri / ruang tunggu pasien	467	3.113	
9	Keramahan petugas	475	3.118	
10	Tingkat Keamanan dan tindak kriminal	469	3.127	
11	Tata Kelola Pelayanan di Loker	457	3.047	
12	Pelayanan di Balai Pelayanan	462	3.080	
13	Pelayanan Obat/ Apotik	452	3.013	
14	Keadilan Pelayanan	466	3.107	
15	Kebersihan dan kerapian	474	3.160	
16	Jam Petugas Pelayanan	465	3.100	

Unsur **pelayanan yang menonjol adalah Kemudahan Prosedur Pelayanan** yang mendapatkan jumlah nilai **477**, yang artinya rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **3.180** Sedangkan **unsur Kecepatan Pelayanan** yang mendapatkan jumlah nilai **450**, dengan rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **3.000**. Meskipun masih masuk dalam kategori baik, tetapi dibandingkan unsur-unsur pelayanan lainnya memperoleh nilai terendah.

Berdasarkan perolehan nilai tersebut dapat dikatakan bahwa dalam hal kecepatan pelayanan, masih perlu mendapat perhatian. Artinya pengguna pelayanan masih menginginkan pelayanan yang cepat. Namun tetap dalam koridor ketepatan dan kebenaran.

Secara umum berdasarkan akumulasi nilai dari setiap unsur pelayanan pada Puskesmas Lamaru dikategorikan dalam **kriteria Baik**, untuk itu dalam memberikan pelayanan berdasarkan unsur-unsur pelayanan yang dijadikan parameter agar dipertahankan. Selain itu perlu juga peningkatan pada kualitas pelayanan pada unsur-unsur yang masih mendapatkan nilai lebih rendah dibandingkan unsur yang lainnya.

Nilai indeks unit pelayanan yang diperoleh Puskesmas Lamaru adalah **77.37**, dengan kategori pelayanan :

- Mutu Pelayanan Puskesmas Lamaru = **B**
- Kinerja Puskesmas Lamaru dalam pelayanan = **Baik**

**Rekomendasi :**

- Mempertahankan seluruh unsur pelayanan yang telah mencapai nilai rata-rata di atas 3 dan meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang masih berada pada angka 2.
- Untuk unsur pelayanan yang terendah yaitu kecepatan pelayanan, agar Kepala Puskesmas Lamaru membuat Standar Pelayanan dimana di dalam Standar Pelayanan tersebut, salah satu dari komponennya adalah waktu yang diperlukan untuk memberikan pelayanan.

**HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PUSKESMAS MARGA SARI  
TAHUN 2016**

Hasil survey IKM Puskesmas Marga Sari dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Nilai Per Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	NILAI IKM
1	Kemudahan Prosedur pelayanan	499	3.327	81.81
2	Pelaksanaan standar pelayanan dengan pelayanannya	483	3.242	
3	Kejelasan dan kepastian petugas pelayanan	493	3.287	
4	<b>Kedisiplinan Petugas Pelayanan</b>	<b>525</b>	<b>3.523</b>	
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	493	3.287	
6	Kemampuan petugas pelayanan	491	3.273	
7	<b>Kecepatan pelayanan</b>	<b>460</b>	<b>3.067</b>	
8	Kenyamanan Ruang antri / ruang tunggu pasien	481	3.207	
9	Keramahan petugas	494	3.315	
10	Tingkat Keamanan dan tindak kriminal	489	3.260	
11	Tata Kelola Pelayanan di Loker	482	3.213	
12	Pelayanan di Balai Pelayanan	491	3.273	
13	Pelayanan Obat/ Apotik	492	3.280	
14	Keadilan Pelayanan	490	3.267	
15	Kebersihan dan kerapian	502	3.347	
16	Jam Petugas Pelayanan	479	3.193	

Unsur **pelayanan yang menonjol adalah Kedisiplinan Petugas Pelayanan** yang mendapatkan jumlah nilai **525**, yang artinya rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **3.523** Sedangkan **unsur Kecepatan Pelayanan** yang mendapatkan jumlah nilai **460**, dengan rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **3.067**. Meskipun masih masuk dalam kategori baik, tetapi dibandingkan unsur-unsur pelayanan lainnya memperoleh nilai terendah.

Berdasarkan perolehan nilai tersebut dapat dikatakan bahwa dalam hal kecepatan pelayanan, masih perlu mendapat perhatian. Artinya pengguna pelayanan masih menginginkan pelayanan yang cepat. Namun tetap dalam koridor ketepatan dan kebenaran.

Secara umum berdasarkan akumulasi nilai dari setiap unsur pelayanan pada Puskesmas Marga Sari dikategorikan dalam **kriteria Sangat Baik**, untuk itu dalam memberikan pelayanan berdasarkan unsur-unsur pelayanan yang dijadikan parameter agar dipertahankan. Selain itu perlu juga peningkatan pada kualitas pelayanan pada unsur-unsur yang masih mendapatkan nilai lebih rendah dibandingkan unsur yang lainnya.

Nilai indeks unit pelayanan yang diperoleh Puskesmas Marga Sari adalah **81.81**, dengan kategori pelayanan :

- Mutu Pelayanan Puskesmas Marga Sari = **A**
- Kinerja Puskesmas Marga Sari dalam pelayanan = **Sangat Baik**

**Rekomendasi :**

- Mempertahankan seluruh unsur pelayanan yang telah mencapai nilai rata-rata di atas 3 dan meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang masih berada pada angka 2.
- Untuk unsur pelayanan yang terendah yaitu kecepatan pelayanan, agar Kepala Puskesmas Marga Sari membuat Standar Pelayanan dimana di dalam Standar Pelayanan tersebut, salah satu dari komponennya adalah waktu yang diperlukan untuk memberikan pelayanan.



**HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PUSKESMAS SEPINGGAN  
TAHUN 2016**

Hasil survey IKM Puskesmas Sepinggan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Nilai Per Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	NILAI IKM
1	Kemudahan Prosedur pelayanan	494	3.293	80.41
2	Pelaksanaan standar pelayanan dengan pelayanannya	477	3.180	
3	Kejelasan dan kepastian petugas pelayanan	485	3.233	
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	488	3.253	
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	492	3.280	
6	Kemampuan petugas pelayanan	480	3.200	
7	Kecepatan pelayanan	455	3.033	
9	Keramahan petugas	500	3.333	
11	Tata Kelola Pelayanan di Loker	490	3.267	
12	Pelayanan di Balai Pelayanan	486	3.240	
13	Pelayanan Obat/ Apotik	488	3.253	
14	Keadilan Pelayanan	481	3.207	
15	Kebersihan dan kerapian	484	3.227	
16	Jam Petugas Pelayanan	470	3.133	

Unsur **pelayanan yang menonjol adalah Tingkat Keamanan dan Tindak Kriminal** yang mendapatkan jumlah nilai **508**, yang artinya rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **3.387** Sedangkan **unsur Kenyamanan Ruang Antri/ ruang tunggu Pasien** yang mendapatkan jumlah nilai **442**, dengan rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **2.947**. Meskipun masih masuk dalam kategori baik, tetapi dibandingkan unsur-unsur pelayanan lainnya memperoleh nilai terendah.

Berdasarkan perolehan nilai tersebut dapat dikatakan bahwa dalam hal Kenyamanan Ruang Tunggu/Antrian yang disediakan, masih perlu lebih ditingkatkan. Artinya pengguna layanan masih menginginkan Ruang Tunggu/Antrian yang nyaman baik di dalam ruangan maupun di sekitar tempat pelayanan.

Secara umum berdasarkan akumulasi nilai dari setiap unsur pelayanan pada Puskesmas Sepingga dikategorikan dalam **kriteria Baik**, untuk itu dalam memberikan pelayanan berdasarkan unsur-unsur pelayanan yang dijadikan parameter agar dipertahankan. Selain itu perlu juga peningkatan pada kualitas pelayanan pada unsur-unsur yang masih mendapatkan nilai lebih rendah dibandingkan unsur yang lainnya.

Nilai indeks unit pelayanan yang diperoleh Puskesmas Sepingga adalah **80.41**, dengan kategori pelayanan :

- Mutu Pelayanan Puskesmas Sepingga = **B**
- Kinerja Puskesmas Sepingga dalam pelayanan = **Baik**

**Rekomendasi :**

- Mempertahankan seluruh unsur pelayanan yang telah mencapai nilai rata-rata di atas 3 dan meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang masih berada pada angka 2.
- Dalam hal peningkatan unsur Kenyamanan Ruang Tunggu/Antrian yang disediakan, agar penyelenggara pelayanan melakukan pemeriksaan terhadap sarana dan prasarana yang tersedia sehingga dapat terpelihara dengan baik, memelihara kebersihan, keindahan dan kerapian baik dalam ruangan maupun di luar ruangan hal keramahan petugas pelayanan dapat dikembangkan pengembangan budaya kerja dan kode etik.

**HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PUSKESMAS MANGGAR  
TAHUN 2016**

Hasil survey IKM Puskesmas Manggar dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Nilai Per Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	NILAI IKM
1	Kemudahan Prosedur pelayanan	493	3.287	80.13
2	Pelaksanaan standar pelayanan dengan pelayanannya	479	3.193	
3	Kejelasan dan kepastian petugas pelayanan	491	3.273	
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	484	3.227	
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	484	3.227	
6	Kemampuan petugas pelayanan	476	3.173	
8	Kenyamanan Ruang antri / ruang tunggu pasien	444	2.960	
9	Keramahan petugas	489	3.260	
10	Tingkat Keamanan dan tindak kriminal	487	3.247	
11	Tata Kelola Pelayanan di Loker	478	3.187	
12	Pelayanan di Balai Pelayanan	491	3.273	
13	Pelayanan Obat/ Apotik	481	3.207	
14	Keadilan Pelayanan	482	3.213	
15	Kebersihan dan kerapian	495	3.300	

Unsur **pelayanan yang menonjol adalah Jam Petugas Pelayanan** yang mendapatkan jumlah nilai **500**, yang artinya rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **3.333** Sedangkan **unsur Kecepatan Pelayanan** yang mendapatkan jumlah nilai **438**, dengan rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **2.920**. Meskipun masih masuk dalam kategori baik, tetapi dibandingkan unsur-unsur pelayanan lainnya memperoleh nilai terendah.

Berdasarkan perolehan nilai tersebut dapat dikatakan bahwa dalam hal kecepatan pelayanan, masih perlu mendapat perhatian. Artinya pengguna pelayanan masih menginginkan pelayanan yang cepat. Namun tetap dalam koridor ketepatan dan kebenaran.

Secara umum berdasarkan akumulasi nilai dari setiap unsur pelayanan pada Puskesmas Manggar dikategorikan dalam **kriteria Baik**, untuk itu dalam

memberikan pelayanan berdasarkan unsur-unsur pelayanan yang dijadikan parameter agar dipertahankan. Selain itu perlu juga peningkatan pada kualitas pelayanan pada unsur-unsur yang masih mendapatkan nilai lebih rendah dibandingkan unsur yang lainnya.

Nilai indeks unit pelayanan yang diperoleh Puskesmas Manggar adalah **80.13**, dengan kategori pelayanan :

- Mutu Pelayanan Puskesmas Manggar = **B**
- Kinerja Puskesmas Manggar dalam pelayanan = **Baik**

**Rekomendasi :**

- Mempertahankan seluruh unsur pelayanan yang telah mencapai nilai rata-rata di atas 3 dan meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang masih berada pada angka 2.
- Untuk unsur pelayanan yang terendah yaitu kecepatan pelayanan, agar Kepala puskesmas Manggar membuat Standar Pelayanan dimana di dalam Standar Pelayanan tersebut, salah satu dari komponennya adalah waktu yang diperlukan untuk memberikan pelayanan.

**HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PUSKESMAS GUNUNG BAHAGIA  
TAHUN 2016**

Hasil survey IKM Puskesmas Gunung Bahagia dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Nilai Per Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	NILAI IKM
1	Kemudahan Prosedur pelayanan	471	3.140	76.70
2	Pelaksanaan standar pelayanan dengan pelayanannya	461	3.073	
3	Kejelasan dan kepastian petugas pelayanan	467	3.113	
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	454	3.027	
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	466	3.107	
6	Kemampuan petugas pelayanan	463	3.087	
8	Kenyamanan Ruang antri / ruang tunggu pasien	427	2.847	
9	Keramahan petugas	465	3.100	
10	Tingkat Keamanan dan tindak kriminal	464	3.093	
11	Tata Kelola Pelayanan di Loker	458	3.053	
12	Pelayanan di Balai Pelayanan	466	3.107	
13	Pelayanan Obat/ Apotik	460	3.067	
14	Keadilan Pelayanan	460	3.067	
15	Kebersihan dan kerapian	468	3.120	

Unsur **pelayanan yang menonjol adalah Jam Petugas Pelayanan** yang mendapatkan jumlah nilai **508**, yang artinya rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **3.387** Sedangkan **unsur Kecepatan Pelayanan** yang mendapatkan jumlah nilai **405**, dengan rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **2.700**. Meskipun masih masuk dalam kategori baik, tetapi dibandingkan unsur-unsur pelayanan lainnya memperoleh nilai terendah.

Berdasarkan perolehan nilai tersebut dapat dikatakan bahwa dalam hal kecepatan pelayanan, masih perlu mendapat perhatian. Artinya pengguna pelayanan masih menginginkan pelayanan yang cepat. Namun tetap dalam koridor ketepatan dan kebenaran.

Secara umum berdasarkan akumulasi nilai dari setiap unsur pelayanan pada Puskesmas Gunung Bahagia dikategorikan dalam **kriteria Baik**, untuk itu dalam memberikan pelayanan berdasarkan unsur-unsur pelayanan yang dijadikan parameter agar dipertahankan. Selain itu perlu juga peningkatan pada kualitas pelayanan pada unsur-unsur yang masih mendapatkan nilai lebih rendah dibandingkan unsur yang lainnya.

Nilai indeks unit pelayanan yang diperoleh Puskesmas Gunung Bahagia adalah **76.70**, dengan kategori pelayanan :

- Mutu Pelayanan Puskesmas Gunung Bahagia = **B**
- Kinerja Puskesmas Gunung Bahagia dalam pelayanan = **Baik**

**Rekomendasi :**

- Mempertahankan seluruh unsur pelayanan yang telah mencapai nilai rata-rata di atas 3 dan meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang masih berada pada angka 2.
- Untuk unsur pelayanan yang terendah yaitu kecepatan pelayanan, agar Kepala Puskesmas Gunung Bahagia membuat Standar Pelayanan dimana di dalam Standar Pelayanan tersebut, salah satu dari komponennya adalah waktu yang diperlukan untuk memberikan pelayanan.

**HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PUSKESMAS DAMAI BAHAGIA  
TAHUN 2016**

Hasil survey IKM Puskesmas Damai bahagia dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Nilai Per Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	NILAI IKM
1	Kemudahan Prosedur pelayanan	454	3.027	75.64
2	Pelaksanaan standar pelayanan dengan pelayanannya	456	3.040	
3	Kejelasan dan kepastian petugas pelayanan	445	2.967	
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	451	3.007	
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	458	3.053	
6	Kemampuan petugas pelayanan	465	3.100	
8	Kenyamanan Ruang antri / ruang tunggu pasien	441	2.940	
9	Keramahan petugas	458	3.053	
10	Tingkat Keamanan dan tindak kriminal	455	3.033	
11	Tata Kelola Pelayanan di Loker	462	3.080	
12	Pelayanan di Balai Pelayanan	458	3.053	
13	Pelayanan Obat/ Apotik	464	3.093	
14	Keadilan Pelayanan	453	3.020	
15	Kebersihan dan kerapian	453	3.020	

Unsur pelayanan yang menonjol adalah Jam Petugas Pelayanan yang mendapatkan jumlah nilai **473**, yang artinya rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **3.153** Sedangkan unsur **Kecepatan Pelayanan** yang mendapatkan jumlah nilai **416**, dengan rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **2.773**. Meskipun masih masuk dalam kategori baik, tetapi dibandingkan unsur-unsur pelayanan lainnya memperoleh nilai terendah.

Berdasarkan perolehan nilai tersebut dapat dikatakan bahwa dalam hal kecepatan pelayanan, masih perlu mendapat perhatian. Artinya pengguna pelayanan masih menginginkan pelayanan yang cepat. Namun tetap dalam koridor ketepatan dan kebenaran.

Secara umum berdasarkan akumulasi nilai dari setiap unsur pelayanan pada Puskesmas Damai bahagia dikategorikan dalam **kriteria Baik**, untuk itu dalam memberikan pelayanan berdasarkan unsur-unsur pelayanan yang dijadikan parameter agar dipertahankan. Selain itu perlu juga peningkatan pada kualitas pelayanan pada unsur-unsur yang masih mendapatkan nilai lebih rendah dibandingkan unsur yang lainnya.

Nilai indeks unit pelayanan yang diperoleh Puskesmas Damai bahagia adalah **75.64**, dengan kategori pelayanan :

- Mutu Pelayanan Puskesmas Damai bahagia = **B**
- Kinerja Puskesmas Damai bahagia dalam pelayanan = **Baik**

**Rekomendasi :**

- Mempertahankan seluruh unsur pelayanan yang telah mencapai nilai rata-rata di atas 3 dan meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang masih berada pada angka 2.
- Untuk unsur pelayanan yang terendah yaitu kecepatan pelayanan, agar Kepala Puskesmas Damai bahagia membuat Standar Pelayanan dimana di dalam Standar Pelayanan tersebut, salah satu dari komponennya adalah waktu yang diperlukan untuk memberikan pelayanan.



**HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PUSKESMAS RAPAK  
TAHUN 2016**

Hasil survey IKM Puskesmas Rapak dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Nilai Per Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	NILAI IKM
1	Kemudahan Prosedur pelayanan	512	3.413	84.09
2	Pelaksanaan standar pelayanan dengan pelayanannya	501	3.340	
3	Kejelasan dan kepastian petugas pelayanan	515	3.433	
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	508	3.387	
6	Kemampuan petugas pelayanan	510	3.400	
8	Kenyamanan Ruang antri / ruang tunggu pasien	489	3.260	
9	Keramahan petugas	509	3.393	
10	Tingkat Keamanan dan tindak kriminal	499	3.327	
11	Tata Kelola Pelayanan di Loker	502	3.347	
12	Pelayanan di Balai Pelayanan	508	3.387	
13	Pelayanan Obat/ Apotik	499	3.327	
14	Keadilan Pelayanan	499	3.327	
15	Kebersihan dan kerapian	508	3.387	
16	Jam Petugas Pelayanan	504	3.353	

Unsur **pelayanan yang menonjol adalah Kedisiplinan Petugas Pelayanan** yang mendapatkan jumlah nilai **537**, yang artinya rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **3.580** Sedangkan **unsur Kecepatan Pelayanan** yang mendapatkan jumlah nilai **474**, dengan rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **3.160**. Meskipun masih masuk dalam kategori baik, tetapi dibandingkan unsur-unsur pelayanan lainnya memperoleh nilai terendah.

Berdasarkan perolehan nilai tersebut dapat dikatakan bahwa dalam hal kecepatan pelayanan, masih perlu mendapat perhatian. Artinya pengguna pelayanan masih menginginkan pelayanan yang cepat. Namun tetap dalam koridor ketepatan dan kebenaran.

Secara umum berdasarkan akumulasi nilai dari setiap unsur pelayanan pada Puskesmas Rapak dikategorikan dalam **kriteria Sangat Baik**, untuk itu dalam memberikan pelayanan berdasarkan unsur-unsur pelayanan yang dijadikan parameter agar dipertahankan. Selain itu perlu juga peningkatan pada kualitas pelayanan pada unsur-unsur yang masih mendapatkan nilai lebih rendah dibandingkan unsur yang lainnya.

Nilai indeks unit pelayanan yang diperoleh Puskesmas Rapak adalah **84.09**, dengan kategori pelayanan :

- Mutu Pelayanan Puskesmas Rapak = **A**
- Kinerja Puskesmas Rapak dalam pelayanan = **Sangat Baik**

**Rekomendasi :**

- Mempertahankan seluruh unsur pelayanan yang telah mencapai nilai rata-rata di atas 3 dan meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang masih berada pada angka 2.
- Untuk unsur pelayanan yang terendah yaitu kecepatan pelayanan, agar Kepala Puskesmas Rapak membuat Standar Pelayanan dimana di dalam Standar Pelayanan tersebut, salah satu dari komponennya adalah waktu yang diperlukan untuk memberikan pelayanan.

**HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PUSKESMAS BARU TENGAH  
TAHUN 2016**

Hasil survey IKM Puskesmas Baru Tengah dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Nilai Per Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	NILAI IKM
1	Kemudahan Prosedur pelayanan	487	3.247	82.11
2	Pelaksanaan standar pelayanan dengan pelayanannya	513	3.420	
3	Kejelasan dan kepastian petugas pelayanan	493	3.287	
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	484	3.227	
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	484	3.227	
6	Kemampuan petugas pelayanan	490	3.267	
8	Kenyamanan Ruang antri / ruang tunggu pasien	482	3.213	
9	Keramahan petugas	476	3.173	
10	Tingkat Keamanan dan tindak kriminal	504	3.360	
11	Tata Kelola Pelayanan di Loker	484	3.227	
12	Pelayanan di Balai Pelayanan	491	3.273	
13	Pelayanan Obat/ Apotik	482	3.213	
14	Keadilan Pelayanan	499	3.327	
15	Kebersihan dan kerapian	515	3.433	

Unsur **pelayanan yang menonjol adalah Jam Petugas Pelayanan** yang mendapatkan jumlah nilai **534**, yang artinya rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **3.560** Sedangkan **unsur Kecepatan Pelayanan** yang mendapatkan jumlah nilai **465**, dengan rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **3.100**. Meskipun masih masuk dalam kategori baik, tetapi dibandingkan unsur-unsur pelayanan lainnya memperoleh nilai terendah.

Berdasarkan perolehan nilai tersebut dapat dikatakan bahwa dalam hal kecepatan pelayanan, masih perlu mendapat perhatian. Artinya pengguna pelayanan masih menginginkan pelayanan yang cepat. Namun tetap dalam koridor ketepatan dan kebenaran.

Secara umum berdasarkan akumulasi nilai dari setiap unsur pelayanan pada Puskesmas Baru Tengah dikategorikan dalam **kriteria Sangat Baik**, untuk itu dalam memberikan pelayanan berdasarkan unsur-unsur pelayanan yang dijadikan parameter agar dipertahankan. Selain itu perlu juga peningkatan pada kualitas pelayanan pada unsur-unsur yang masih mendapatkan nilai lebih rendah dibandingkan unsur yang lainnya.

Nilai indeks unit pelayanan yang diperoleh Puskesmas Baru Tengah adalah **82.11**, dengan kategori pelayanan :

- Mutu Pelayanan Puskesmas Baru Tengah = **A**
- Kinerja Puskesmas Baru Tengah dalam pelayanan = **Sangat Baik**

**Rekomendasi :**

- Mempertahankan seluruh unsur pelayanan yang telah mencapai nilai rata-rata di atas 3 dan meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang masih berada pada angka 2.
- Untuk unsur pelayanan yang terendah yaitu kecepatan pelayanan, agar Kepala Puskesmas Baru Tengah membuat Standar Pelayanan dimana di dalam Standar Pelayanan tersebut, salah satu dari komponennya adalah waktu yang diperlukan untuk memberikan pelayanan.

**HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PUSKESMAS SIDO MULYO  
TAHUN 2016**

Hasil survey IKM Puskesmas Sido Mulyo dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Nilai Per Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	NILAI IKM
1	Kemudahan Prosedur pelayanan	469	3.127	77.04
2	Pelaksanaan standar pelayanan dengan pelayanannya	459	3.081	
3	Kejelasan dan kepastian petugas pelayanan	456	3.040	
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	462	3.080	
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	461	3.073	
6	Kemampuan petugas pelayanan	467	3.113	
7	Kecepatan pelayanan	447	2.980	
8	Kenyamanan Ruang antri / ruang tunggu pasien	459	3.060	
9	Keramahan petugas	455	3.033	
10	Tingkat Keamanan dan tindak kriminal	422	2.832	
11	Tata Kelola Pelayanan di Loker	453	3.020	
12	Pelayanan di Balai Pelayanan	465	3.100	
13	Pelayanan Obat/ Apotik	461	3.073	
14	Keadilan Pelayanan	455	3.033	
15	Kebersihan dan kerapian	467	3.113	
16	Jam Petugas Pelayanan	532	3.547	

Unsur **pelayanan yang menonjol adalah Jam Petugas Pelayanan** yang mendapatkan jumlah nilai **532**, yang artinya rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **3.547** Sedangkan **unsur Tingkat keamanan dan tindak kriminal** yang mendapatkan jumlah nilai **422**, dengan rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **2.832**. Meskipun masih masuk dalam kategori baik, tetapi dibandingkan unsur-unsur pelayanan lainnya memperoleh nilai terendah.

Berdasarkan perolehan nilai tersebut dapat dikatakan bahwa dalam hal keamanan pelayanan, masih perlu lebih ditingkatkan. Artinya pengguna layanan masih menginginkan tingkat keamanan yang lebih terjamin.

Secara umum berdasarkan akumulasi nilai dari setiap unsur pelayanan pada Puskesmas Sido Mulyo dikategorikan dalam **kriteria Baik**, untuk itu dalam memberikan pelayanan berdasarkan unsur-unsur pelayanan yang dijadikan parameter agar dipertahankan. Selain itu perlu juga peningkatan pada kualitas pelayanan pada unsur-unsur yang masih mendapatkan nilai lebih rendah dibandingkan unsur yang lainnya.

Nilai indeks unit pelayanan yang diperoleh Puskesmas Sido Mulyo adalah **77.04**, dengan kategori pelayanan :

- Mutu Pelayanan Puskesmas Sido Mulyo = **B**
- Kinerja Puskesmas Sido Mulyo dalam pelayanan = **Baik**

**Rekomendasi :**

- Mempertahankan seluruh unsur pelayanan yang telah mencapai nilai rata-rata di atas 3 dan meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang masih berada pada angka 2.
- untuk peningkatan keamanan pengguna layanan dalam mendapatkan pelayanan agar penyelenggara pelayanan memberikan jaminan keamanan bagi seluruh pengguna layanan serta mengoptimalkan petugas keamanan yang ada

**HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PUSKESMAS GUNUNG SARI ULU  
TAHUN 2016**

Hasil survey IKM Puskesmas Gunung Sari Ulu dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Nilai Per Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	NILAI IKM
1	Kemudahan Prosedur pelayanan	508	3.387	81.56
2	Pelaksanaan standar pelayanan dengan pelayanannya	484	3.227	
3	Kejelasan dan kepastian petugas pelayanan	504	3.360	
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	482	3.213	
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	488	3.253	
6	Kemampuan petugas pelayanan	491	3.273	
7	Kecepatan pelayanan	480	3.200	
8	Kenyamanan Ruang antri / ruang tunggu pasien	477	3.180	
9	Keramahan petugas	511	3.407	
10	Tingkat Keamanan dan tindak kriminal	486	3.240	
11	Tata Kelola Pelayanan di Loker	510	3.400	
12	Pelayanan di Balai Pelayanan	481	3.207	
13	Pelayanan Obat/ Apotik	474	3.160	
14	Keadilan Pelayanan	489	3.260	
15	Kebersihan dan kerapian	496	3.307	
16	Jam Petugas Pelayanan	469	3.127	

Unsur **pelayanan yang menonjol adalah Keramahan Pelayanan** yang mendapatkan jumlah nilai **511**, yang artinya rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **3.407** Sedangkan **unsur Jam Petugas Pelayanan** yang mendapatkan jumlah nilai **469**, dengan rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **3.127**. Meskipun masih masuk dalam kategori baik, tetapi dibandingkan unsur-unsur pelayanan lainnya memperoleh nilai terendah.

Berdasarkan perolehan nilai tersebut dapat dikatakan bahwa dalam hal jam petugas pelayanan, masih perlu lebih ditingkatkan. Artinya pengguna layanan menginginkan kepastian jam petugas dalam melayani.

Secara umum berdasarkan akumulasi nilai dari setiap unsur pelayanan pada Puskesmas Gunung Sari Ulu dikategorikan dalam **kriteria Sangat Baik**, untuk itu dalam memberikan pelayanan berdasarkan unsur-unsur pelayanan yang dijadikan parameter agar dipertahankan. Selain itu perlu juga peningkatan pada kualitas pelayanan pada unsur-unsur yang masih mendapatkan nilai lebih rendah dibandingkan unsur yang lainnya.

Nilai indeks unit pelayanan yang diperoleh Puskesmas Gunung Sari Ulu adalah **81.56**, dengan kategori pelayanan :

- Mutu Pelayanan Puskesmas Gunung Sari Ulu = **A**
- Kinerja Puskesmas Gunung Sari Ulu dalam pelayanan = **Sangat Baik**

**Rekomendasi :**

- Mempertahankan seluruh unsur pelayanan yang telah mencapai nilai rata-rata di atas 3 dan meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang masih berada pada angka 2.
- Dalam hal jam petugas pelayanan, agar penyelenggara pelayanan menetapkan dan mempublikasikan jadwal jam petugas dalam melayani yang berlaku pada unit layanannya serta memberikan punishment terhadap petugas pelayanan yang tidak datang tepat waktu.



**HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PUSKESMAS GUNUNGSARI ILIR  
TAHUN 2016**

Hasil survey IKM Puskesmas Gunungsari Ilir dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Nilai Per Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	NILAI IKM
1	Kemudahan Prosedur pelayanan	482	3.213	78.73
2	Pelaksanaan standar pelayanan dengan pelayanannya	473	3.153	
3	Kejelasan dan kepastian petugas pelayanan	475	3.167	
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	468	3.120	
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	477	3.180	
6	Kemampuan petugas pelayanan	481	3.207	
8	Kenyamanan Ruang antri / ruang tunggu pasien	465	3.100	
9	Keramahan petugas	476	3.173	
10	Tingkat Keamanan dan tindak kriminal	469	3.127	
11	Tata Kelola Pelayanan di Loker	471	3.140	
12	Pelayanan di Balai Pelayanan	470	3.133	
13	Pelayanan Obat/ Apotik	466	3.107	
14	Keadilan Pelayanan	466	3.107	
16	Jam Petugas Pelayanan	480	3.200	

Unsur **pelayanan yang menonjol adalah Kemudahan Prosedur Pelayanan** yang mendapatkan jumlah nilai **484**, yang artinya rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **3.227** Sedangkan **unsur Kecepatan Pelayanan** yang mendapatkan jumlah nilai **455**, dengan rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **3.033**. Meskipun masih masuk dalam kategori baik, tetapi dibandingkan unsur-unsur pelayanan lainnya memperoleh nilai terendah.

Berdasarkan perolehan nilai tersebut dapat dikatakan bahwa dalam hal kecepatan pelayanan, masih perlu mendapat perhatian. Artinya pengguna pelayanan masih menginginkan pelayanan yang cepat. Namun tetap dalam koridor ketepatan dan kebenaran.

Secara umum berdasarkan akumulasi nilai dari setiap unsur pelayanan pada Puskesmas Gunungsari Ilir dikategorikan dalam **kriteria Baik**, untuk itu dalam memberikan pelayanan berdasarkan unsur-unsur pelayanan yang dijadikan parameter agar dipertahankan. Selain itu perlu juga peningkatan pada kualitas pelayanan pada unsur-unsur yang masih mendapatkan nilai lebih rendah dibandingkan unsur yang lainnya.

Nilai indeks unit pelayanan yang diperoleh Puskesmas Gunungsari Ilir adalah **78.73**, dengan kategori pelayanan :

- Mutu Pelayanan Puskesmas Gunungsari Ilir = **B**
- Kinerja Puskesmas Gunungsari Ilir dalam pelayanan = **Baik**

**Rekomendasi :**

- Mempertahankan seluruh unsur pelayanan yang telah mencapai nilai rata-rata di atas 3 dan meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang masih berada pada angka 2.
- Untuk unsur pelayanan yang terendah yaitu kecepatan pelayanan, agar Kepala Puskesmas Gunungsari Ilir membuat Standar Pelayanan dimana di dalam Standar Pelayanan tersebut, salah satu dari komponennya adalah waktu yang diperlukan untuk memberikan pelayanan.

**HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PUSKESMAS MEKAR SARI  
TAHUN 2016**

Hasil survey IKM Puskesmas Mekar Sari dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Nilai Per Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	NILAI IKM
1	Kemudahan Prosedur pelayanan	478	3.187	77.60
2	Pelaksanaan standar pelayanan dengan pelayanannya	465	3.100	
3	Kejelasan dan kepastian petugas pelayanan	465	3.11	
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	456	3.060	
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	452	3.034	
6	Kemampuan petugas pelayanan	459	3.081	
8	Kenyamanan Ruang antri / ruang tunggu pasien	439	2.946	
9	Keramahan petugas	465	3.121	
10	Tingkat Keamanan dan tindak kriminal	488	3.275	
11	Tata Kelola Pelayanan di Loker	441	2.960	
12	Pelayanan di Balai Pelayanan	456	3.060	
13	Pelayanan Obat/ Apotik	470	3.154	
14	Keadilan Pelayanan	460	3.087	
15	Kebersihan dan kerapian	468	3.141	

Unsur **pelayanan yang menonjol adalah Jam Petugas Pelayanan** yang mendapatkan jumlah nilai **524**, yang artinya rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **3.517** Sedangkan **unsur Kecepatan Pelayanan** yang mendapatkan jumlah nilai **421**, dengan rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **2.826**. Meskipun masih masuk dalam kategori baik, tetapi dibandingkan unsur-unsur pelayanan lainnya memperoleh nilai terendah.

Berdasarkan perolehan nilai tersebut dapat dikatakan bahwa dalam hal kecepatan pelayanan, masih perlu mendapat perhatian. Artinya pengguna pelayanan masih menginginkan pelayanan yang cepat. Namun tetap dalam koridor ketepatan dan kebenaran.

Secara umum berdasarkan akumulasi nilai dari setiap unsur pelayanan pada Puskesmas Mekar Sari dikategorikan dalam **kriteria Baik**, untuk itu dalam memberikan pelayanan berdasarkan unsur-unsur pelayanan yang dijadikan parameter agar dipertahankan. Selain itu perlu juga peningkatan pada kualitas pelayanan pada unsur-unsur yang masih mendapatkan nilai lebih rendah dibandingkan unsur yang lainnya.

Nilai indeks unit pelayanan yang diperoleh Puskesmas Mekar Sari adalah **77.60**, dengan kategori pelayanan :

- Mutu Pelayanan Puskesmas Mekar Sari = **B**
- Kinerja Puskesmas Mekar Sari dalam pelayanan = **Baik**

**Rekomendasi :**

- Mempertahankan seluruh unsur pelayanan yang telah mencapai nilai rata-rata di atas 3 dan meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang masih berada pada angka 2.
- Untuk unsur pelayanan yang terendah yaitu kecepatan pelayanan, agar Kepala Puskesmas Mekar sari membuat Standar Pelayanan dimana di dalam Standar Pelayanan tersebut, salah satu dari komponennya adalah waktu yang diperlukan untuk memberikan pelayanan.

**HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PUSKESMAS KARANG JATI  
TAHUN 2016**

Hasil survey IKM Puskesmas Karang Jati dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Nilai Per Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	NILAI IKM
1	Kemudahan Prosedur pelayanan	500	3.333	80.10
2	Pelaksanaan standar pelayanan dengan pelayanannya	477	3.180	
3	Kejelasan dan kepastian petugas pelayanan	481	3.207	
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	478	3.187	
6	Kemampuan petugas pelayanan	473	3.153	
7	Kecepatan pelayanan	472	3.147	
8	Kenyamanan Ruang antri / ruang tunggu pasien	455	3.033	
9	Keramahan petugas	487	3.247	
10	Tingkat Keamanan dan tindak kriminal	473	3.153	
11	Tata Kelola Pelayanan di Loker	483	3.220	
12	Pelayanan di Balai Pelayanan	474	3.160	
13	Pelayanan Obat/ Apotik	476	3.173	
14	Keadilan Pelayanan	477	3.180	
15	Kebersihan dan kerapian	465	3.100	

Unsur **pelayanan yang menonjol adalah Jam Petugas Pelayanan** yang mendapatkan jumlah nilai **548**, yang artinya rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **3.653** Sedangkan **unsur Kedisiplinan Petugas Pelayanan** yang mendapatkan jumlah nilai **471**, dengan rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **3.140**. Meskipun masih masuk dalam kategori baik, tetapi dibandingkan unsur-unsur pelayanan lainnya memperoleh nilai terendah.

Berdasarkan perolehan nilai tersebut dapat dikatakan bahwa dalam hal kedisiplinan petugas pelayanan, masih perlu lebih ditingkatkan. Artinya pengguna layanan masih menginginkan petugas pelayanan yang lebih disiplin.

Secara umum berdasarkan akumulasi nilai dari setiap unsur pelayanan pada Puskesmas Karang Jati dikategorikan dalam **kriteria Baik**, untuk itu dalam memberikan pelayanan berdasarkan unsur-unsur pelayanan yang dijadikan parameter agar dipertahankan. Selain itu perlu juga peningkatan pada kualitas pelayanan pada unsur-unsur yang masih mendapatkan nilai lebih rendah dibandingkan unsur yang lainnya.

Nilai indeks unit pelayanan yang diperoleh Puskesmas Karang Jati adalah **80.10**, dengan kategori pelayanan :

- Mutu Pelayanan Puskesmas Karang Jati = **B**
- Kinerja Puskesmas Karang Jati dalam pelayanan = **Baik**

**Rekomendasi :**

- Mempertahankan seluruh unsur pelayanan yang telah mencapai nilai rata-rata di atas 3 dan meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang masih berada pada angka 2.
- Agar Pimpinan Puskesmas Karang Jati dan seluruh perangkatnya selaku pemberi layanan dapat berkomitmen untuk lebih disiplin dan menegakan kode etik yang telah ditetapkan.

**HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PUSKESMAS BATU AMPAR  
TAHUN 2016**

Hasil survey IKM Puskesmas Batu Ampar dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Nilai Per Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	NILAI IKM
1	Kemudahan Prosedur pelayanan	494	3.293	81.52
2	Pelaksanaan standar pelayanan dengan pelayanannya	483	3.220	
3	Kejelasan dan kepastian petugas pelayanan	485	3.229	
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	501	3.340	
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	501	3.340	
6	Kemampuan petugas pelayanan	499	3.349	
8	Kenyamanan Ruang antri / ruang tunggu pasien	463	3.087	
9	Keramahan petugas	508	3.387	
10	Tingkat Keamanan dan tindak kriminal	495	3.300	
11	Tata Kelola Pelayanan di Loker	458	3.053	
12	Pelayanan di Balai Pelayanan	490	3.267	
13	Pelayanan Obat/ Apotik	480	3.200	
14	Keadilan Pelayanan	488	3.253	
15	Kebersihan dan kerapian	499	3.327	

Unsur **pelayanan yang menonjol adalah Jam Petugas Pelayanan** yang mendapatkan jumlah nilai **517**, yang artinya rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **3.447** Sedangkan **unsur Kecepatan Pelayanan** yang mendapatkan jumlah nilai **452**, dengan rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **3.013**. Meskipun masih masuk dalam kategori baik, tetapi dibandingkan unsur-unsur pelayanan lainnya memperoleh nilai terendah.

Berdasarkan perolehan nilai tersebut dapat dikatakan bahwa dalam hal kecepatan pelayanan, masih perlu mendapat perhatian. Artinya pengguna pelayanan masih menginginkan pelayanan yang cepat. Namun tetap dalam koridor ketepatan dan kebenaran.

Secara umum berdasarkan akumulasi nilai dari setiap unsur pelayanan pada Puskesmas Batu Ampar dikategorikan dalam **kriteria Sangat Baik**, untuk itu dalam memberikan pelayanan berdasarkan unsur-unsur pelayanan yang dijadikan parameter agar dipertahankan. Selain itu perlu juga peningkatan pada kualitas pelayanan pada unsur-unsur yang masih mendapatkan nilai lebih rendah dibandingkan unsur yang lainnya.

Nilai indeks unit pelayanan yang diperoleh Puskesmas Batu Ampar adalah **81.52**, dengan kategori pelayanan :

- Mutu Pelayanan Puskesmas Batu Ampar = **A**
- Kinerja Puskesmas Batu Ampar dalam pelayanan = **Sangat Baik**

**Rekomendasi :**

- Mempertahankan seluruh unsur pelayanan yang telah mencapai nilai rata-rata di atas 3 dan meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang masih berada pada angka 2.
- Untuk unsur pelayanan yang terendah yaitu kecepatan pelayanan, agar Kepala Puskesmas Batu Ampar membuat Standar Pelayanan dimana di dalam Standar Pelayanan tersebut, salah satu dari komponennya adalah waktu yang diperlukan untuk memberikan pelayanan



**HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PUSKESMAS SUMBER REJO  
TAHUN 2016**

Hasil survey IKM Puskesmas Sumber Rejo dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Nilai Per Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	NILAI IKM
1	Kemudahan Prosedur pelayanan	480	3.200	78.98
2	Pelaksanaan standar pelayanan dengan pelayanannya	466	3.107	
3	Kejelasan dan kepastian petugas pelayanan	453	3.020	
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	453	3.020	
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	462	3.080	
6	Kemampuan petugas pelayanan	458	3.053	
8	Kenyamanan Ruang antri / ruang tunggu pasien	465	3.100	
10	Tingkat Keamanan dan tindak kriminal	499	3.327	
11	Tata Kelola Pelayanan di Loker	500	3.333	
12	Pelayanan di Balai Pelayanan	492	3.280	
13	Pelayanan Obat/ Apotik	482	3.213	
14	Keadilan Pelayanan	484	3.227	
15	Kebersihan dan kerapian	478	3.187	
16	Jam Petugas Pelayanan	453	3.020	

Unsur **pelayanan yang menonjol adalah Keramahan Petugas** yang mendapatkan jumlah nilai **510**, yang artinya rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **3.400** Sedangkan **unsur Kecepatan Pelayanan** yang mendapatkan jumlah nilai **447**, dengan rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **2.980**. Meskipun masih masuk dalam kategori baik, tetapi dibandingkan unsur-unsur pelayanan lainnya memperoleh nilai terendah.

Berdasarkan perolehan nilai tersebut dapat dikatakan bahwa dalam hal kecepatan pelayanan, masih perlu mendapat perhatian. Artinya pengguna pelayanan masih menginginkan pelayanan yang cepat. Namun tetap dalam koridor ketepatan dan kebenaran.

Secara umum berdasarkan akumulasi nilai dari setiap unsur pelayanan pada Puskesmas Sumber Rejo dikategorikan dalam **kriteria Baik**, untuk itu dalam memberikan pelayanan berdasarkan unsur-unsur pelayanan yang dijadikan parameter agar dipertahankan. Selain itu perlu juga peningkatan pada kualitas pelayanan pada unsur-unsur yang masih mendapatkan nilai lebih rendah dibandingkan unsur yang lainnya.

Nilai indeks unit pelayanan yang diperoleh Puskesmas Sumber Rejo adalah **78.98**, dengan kategori pelayanan :

- Mutu Pelayanan Puskesmas Sumber Rejo = **B**
- Kinerja Puskesmas Sumber Rejo dalam pelayanan = **Baik**

**Rekomendasi :**

- Mempertahankan seluruh unsur pelayanan yang telah mencapai nilai rata-rata di atas 3 dan meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang masih berada pada angka 2.
- Untuk unsur pelayanan yang terendah yaitu kecepatan pelayanan, agar Kepala puskesmas Sumberrejo membuat Standar Pelayanan dimana di dalam Standar Pelayanan tersebut, salah satu dari komponennya adalah waktu yang diperlukan untuk memberikan pelayanan.

**HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PUSKESMAS KARANG REJO  
TAHUN 2016**

Hasil survey IKM Puskesmas Karang Rejo dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Nilai Per Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	NILAI IKM
1	Kemudahan Prosedur pelayanan	496	3.307	79.76
2	Pelaksanaan standar pelayanan dengan pelayanannya	480	3.200	
3	Kejelasan dan kepastian petugas pelayanan	501	3.340	
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	477	3.180	
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	488	3.253	
7	Kecepatan pelayanan	460	3.067	
9	Keramahan petugas	484	3.227	
10	Tingkat Keamanan dan tindak kriminal	481	3.207	
11	Tata Kelola Pelayanan di Loker	472	3.147	
12	Pelayanan di Balai Pelayanan	489	3.260	
13	Pelayanan Obat/ Apotik	471	3.140	
14	Keadilan Pelayanan	482	3.213	
15	Kebersihan dan kerapian	479	3.193	
16	Jam Petugas Pelayanan	465	3.100	

Unsur **pelayanan yang menonjol adalah Kemampuan Petugas Pelayanan** yang mendapatkan jumlah nilai **502**, yang artinya rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **3.347** Sedangkan **unsur Kenyamanan Ruang antri/ ruang tunggu pasien** yang mendapatkan jumlah nilai **430**, dengan rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **2.867**. Meskipun masih masuk dalam kategori baik, tetapi dibandingkan unsur-unsur pelayanan lainnya memperoleh nilai terendah.

Berdasarkan perolehan nilai tersebut dapat dikatakan bahwa dalam hal Kenyamanan Ruang Tunggu/Antrian yang disediakan, masih perlu lebih ditingkatkan. Artinya pengguna layanan masih menginginkan Ruang

Tunggu/Antrian yang nyaman baik di dalam ruangan maupun di sekitar tempat pelayanan.

Secara umum berdasarkan akumulasi nilai dari setiap unsur pelayanan pada Puskesmas Karang Rejo dikategorikan dalam **kriteria Baik**, untuk itu dalam memberikan pelayanan berdasarkan unsur-unsur pelayanan yang dijadikan parameter agar dipertahankan. Selain itu perlu juga peningkatan pada kualitas pelayanan pada unsur-unsur yang masih mendapatkan nilai lebih rendah dibandingkan unsur yang lainnya.

Nilai indeks unit pelayanan yang diperoleh Puskesmas Karang Rejo adalah **79.76**, dengan kategori pelayanan :

- Mutu Pelayanan Puskesmas Karang Rejo = **B**
- Kinerja Puskesmas Karang Rejo dalam pelayanan = **Baik**

**Rekomendasi :**

- Mempertahankan seluruh unsur pelayanan yang telah mencapai nilai rata-rata di atas 3 dan meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang masih berada pada angka 2.
- Dalam hal peningkatan unsur Kenyamanan Ruang Tunggu/Antrian yang disediakan, agar penyelenggara pelayanan melakukan pemeriksaan terhadap sarana dan prasarana yang tersedia sehingga dapat terpelihara dengan baik, memelihara kebersihan, keindahan dan kerapian baik dalam ruangan maupun di luar ruangan.

**HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PUSKESMAS KLANDASAN ILIR  
TAHUN 2016**

Hasil survey IKM Puskesmas Klandasan Ilir dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Nilai Per Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	NILAI IKM
1	Kemudahan Prosedur pelayanan	440	2.933	75.75
2	Pelaksanaan standar pelayanan dengan pelayanannya	462	3.080	
3	Kejelasan dan kepastian petugas pelayanan	465	3.100	
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	450	3.000	
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	467	3.113	
6	Kemampuan petugas pelayanan	462	3.080	
8	Kenyamanan Ruang antri / ruang tunggu pasien	414	2.760	
9	Keramahan petugas	424	2.827	
10	Tingkat Keamanan dan tindak kriminal	465	3.100	
11	Tata Kelola Pelayanan di Loker	450	3.000	
12	Pelayanan di Balai Pelayanan	462	3.080	
13	Pelayanan Obat/ Apotik	460	3.067	
14	Keadilan Pelayanan	462	3.080	
15	Kebersihan dan kerapian	471	3.140	

Unsur **pelayanan yang menonjol adalah Jam petugas Pelayanan** yang mendapatkan jumlah nilai **516**, yang artinya rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **3.440** Sedangkan **unsur Kecepatan Pelayanan** yang mendapatkan jumlah nilai **402**, dengan rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **2.680**. Meskipun masih masuk dalam kategori baik, tetapi dibandingkan unsur-unsur pelayanan lainnya memperoleh nilai terendah.

Berdasarkan perolehan nilai tersebut dapat dikatakan bahwa dalam hal kecepatan pelayanan, masih perlu mendapat perhatian. Artinya pengguna pelayanan masih menginginkan pelayanan yang cepat. Namun tetap dalam koridor ketepatan dan kebenaran

Secara umum berdasarkan akumulasi nilai dari setiap unsur pelayanan pada Puskesmas Klandasan Ilir dikategorikan dalam **kriteria Baik**, untuk itu dalam memberikan pelayanan berdasarkan unsur-unsur pelayanan yang dijadikan parameter agar dipertahankan. Selain itu perlu juga peningkatan pada kualitas pelayanan pada unsur-unsur yang masih mendapatkan nilai lebih rendah dibandingkan unsur yang lainnya.

Nilai indeks unit pelayanan yang diperoleh Puskesmas Klandasan Ilir adalah **75.75**, dengan kategori pelayanan :

- Mutu Pelayanan Puskesmas Klandasan Ilir = **B**
- Kinerja Puskesmas Klandasan Ilir dalam pelayanan = **Baik**

**Rekomendasi :**

- Mempertahankan seluruh unsur pelayanan yang telah mencapai nilai rata-rata di atas 3 dan meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang masih berada pada angka 2.
- Untuk unsur pelayanan yang terendah yaitu kecepatan pelayanan, agar Kepala Puskesmas Klandasan Ilir membuat Standar Pelayanan dimana di dalam Standar Pelayanan tersebut, salah satu dari komponennya adalah waktu yang diperlukan untuk memberikan pelayanan.

**HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PUSKESMAS TELAGA SARI  
TAHUN 2016**

Hasil survey IKM Puskesmas Telaga Sari dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Nilai Per Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	NILAI IKM
2	Pelaksanaan standar pelayanan dengan pelayanannya	489	3.260	80.81
3	Kejelasan dan kepastian petugas pelayanan	487	3.247	
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	487	3.187	
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	496	3.307	
6	Kemampuan petugas pelayanan	486	3.240	
8	Kenyamanan Ruang antri / ruang tunggu pasien	480	3.200	
9	Keramahan petugas	487	3.247	
10	Tingkat Keamanan dan tindak kriminal	490	3.267	
11	Tata Kelola Pelayanan di Loker	474	3.160	
12	Pelayanan di Balai Pelayanan	483	3.220	
13	Pelayanan Obat/ Apotik	480	3.200	
14	Keadilan Pelayanan	486	3.240	
15	Kebersihan dan kerapian	489	3.260	
16	Jam Petugas Pelayanan	489	3.260	

Unsur **pelayanan yang menonjol adalah Kemudahan Prosedur Pelayanan** yang mendapatkan jumlah nilai **504**, yang artinya rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **3.360** Sedangkan **unsur Kecepatan Pelayanan** yang mendapatkan jumlah nilai **460**, dengan rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **3.067**. Meskipun masih masuk dalam kategori baik, tetapi dibandingkan unsur-unsur pelayanan lainnya memperoleh nilai terendah.

Berdasarkan perolehan nilai tersebut dapat dikatakan bahwa dalam hal kecepatan pelayanan, masih perlu mendapat perhatian. Artinya pengguna pelayanan masih menginginkan pelayanan yang cepat. Namun tetap dalam koridor ketepatan dan kebenaran.

Secara umum berdasarkan akumulasi nilai dari setiap unsur pelayanan pada Puskesmas Telaga Sari dikategorikan dalam **kriteria Baik**, untuk itu dalam memberikan pelayanan berdasarkan unsur-unsur pelayanan yang dijadikan parameter agar dipertahankan. Selain itu perlu juga peningkatan pada kualitas pelayanan pada unsur-unsur yang masih mendapatkan nilai lebih rendah dibandingkan unsur yang lainnya.

Nilai indeks unit pelayanan yang diperoleh Puskesmas Telaga Sari adalah **80.81**, dengan kategori pelayanan :

- Mutu Pelayanan Puskesmas Telaga Sari = **B**
- Kinerja Puskesmas Telaga Sari dalam pelayanan = **Baik**

**Rekomendasi :**

- Mempertahankan seluruh unsur pelayanan yang telah mencapai nilai rata-rata di atas 3 dan meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang masih berada pada angka 2.
- Untuk unsur pelayanan yang terendah yaitu kecepatan pelayanan, agar Kepala Puskesmas Telaga Sari membuat Standar Pelayanan dimana di dalam Standar Pelayanan tersebut, salah satu dari komponennya adalah waktu yang diperlukan untuk memberikan pelayanan.



**HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PUSKESMAS GUNUNG SAMARINDA  
TAHUN 2016**

Hasil survey IKM Puskesmas Gunung samarinda dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Nilai Per Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	NILAI IKM
1	Kemudahan Prosedur pelayanan	492	3.302	81.50
2	Pelaksanaan standar pelayanan dengan pelayanannya	475	3.167	
3	Kejelasan dan kepastian petugas pelayanan	494	3.293	
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	482	3.213	
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	487	3.247	
6	Kemampuan petugas pelayanan	496	3.307	
8	Kenyamanan Ruang antri / ruang tunggu pasien	458	3.053	
9	Keramahan petugas	498	3.320	
10	Tingkat Keamanan dan tindak kriminal	492	3.280	
11	Tata Kelola Pelayanan di Loker	493	3.287	
12	Pelayanan di Balai Pelayanan	493	3.287	
13	Pelayanan Obat/ Apotik	496	3.307	
14	Keadilan Pelayanan	494	3.293	
16	Jam Petugas Pelayanan	505	3.367	

Unsur **pelayanan yang menonjol adalah Kebersihan dan Kerapian** yang mendapatkan jumlah nilai **506**, yang artinya rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **3.373** Sedangkan **unsur Kecepatan Pelayanan** yang mendapatkan jumlah nilai **460**, dengan rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **3.067**. Meskipun masih masuk dalam kategori baik, tetapi dibandingkan unsur-unsur pelayanan lainnya memperoleh nilai terendah.

Berdasarkan perolehan nilai tersebut dapat dikatakan bahwa dalam hal kecepatan pelayanan, masih perlu mendapat perhatian. Artinya pengguna pelayanan masih menginginkan pelayanan yang cepat. Namun tetap dalam koridor ketepatan dan kebenaran.

Secara umum berdasarkan akumulasi nilai dari setiap unsur pelayanan pada Puskesmas Gunung samarinda dikategorikan dalam **kriteria Sangat Baik**, untuk itu dalam memberikan pelayanan berdasarkan unsur-unsur pelayanan yang dijadikan parameter agar dipertahankan. Selain itu perlu juga peningkatan pada kualitas pelayanan pada unsur-unsur yang masih mendapatkan nilai lebih rendah dibandingkan unsur yang lainnya.

Nilai indeks unit pelayanan yang diperoleh Puskesmas Gunung samarinda adalah **81.50**, dengan kategori pelayanan :

- Mutu Pelayanan Puskesmas Gunung samarinda = **A**
- Kinerja Puskesmas Gunung samarinda dalam pelayanan = **Sangat Baik**

**Rekomendasi :**

- Mempertahankan seluruh unsur pelayanan yang telah mencapai nilai rata-rata di atas 3 dan meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang masih berada pada angka 2.
- Untuk unsur pelayanan yang terendah yaitu kecepatan pelayanan, agar Kepala Puskesmas Gunung samarinda membuat Standar Pelayanan dimana di dalam Standar Pelayanan tersebut, salah satu dari komponennya adalah waktu yang diperlukan untuk memberikan pelayanan.

**HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PUSKESMAS PRAPATAN  
TAHUN 2016**

Hasil survey IKM Puskesmas Prapatan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Nilai Per Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	NILAI IKM
1	Kemudahan Prosedur pelayanan	544	3.627	88.30
2	Pelaksanaan standar pelayanan dengan pelayanannya	535	3.567	
3	Kejelasan dan kepastian petugas pelayanan	533	3.553	
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	533	3.553	
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	533	3.553	
6	Kemampuan petugas pelayanan	530	3.533	
7	Kecepatan pelayanan	530	3.533	
8	Kenyamanan Ruang antri / ruang tunggu pasien	533	3.553	
9	Keramahan petugas	545	3.633	
10	Tingkat Keamanan dan tindak kriminal	513	3.420	
12	Pelayanan di Balai Pelayanan	513	3.420	
13	Pelayanan Obat/ Apotik	515	3.433	
14	Keadilan Pelayanan	522	3.480	
15	Kebersihan dan kerapian	537	3.580	

Unsur **pelayanan yang menonjol adalah Jam Petugas Pelayanan** yang mendapatkan jumlah nilai **549**, yang artinya rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **3.660** Sedangkan **unsur Tata Kelola Pelayanan** yang mendapatkan jumlah nilai **512**, dengan rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **3.413**. Meskipun masih masuk dalam kategori baik, tetapi dibandingkan unsur-unsur pelayanan lainnya memperoleh nilai terendah.

Berdasarkan perolehan nilai tersebut dapat dikatakan bahwa dalam hal tata kelola pelayanan loket, masih perlu lebih ditingkatkan. Artinya pengguna layanan masih menginginkan pengelolaan pelayanan loket yang lebih baik lagi.

Secara umum berdasarkan akumulasi nilai dari setiap unsur pelayanan pada Puskesmas Prapatan dikategorikan dalam **kriteria Sangat Baik**, untuk itu dalam memberikan pelayanan berdasarkan unsur-unsur pelayanan yang dijadikan parameter agar dipertahankan. Selain itu perlu juga peningkatan pada kualitas pelayanan pada unsur-unsur yang masih mendapatkan nilai lebih rendah dibandingkan unsur yang lainnya.

Nilai indeks unit pelayanan yang diperoleh Puskesmas Prapatan adalah **88.30**, dengan kategori pelayanan :

- Mutu Pelayanan Puskesmas Prapatan = **A**
- Kinerja Puskesmas Prapatan dalam pelayanan = **Sangat Baik**

**Rekomendasi :**

- Agar Kepala Puskesmas Prapatan dan seluruh perangkatnya selaku pemberi layanan dapat berkomitmen untuk lebih disiplin dan menegakan kode etik yang telah ditetapkan.
- Agar menyusun standar pelayanan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan, yang di dalamnya ditetapkan persyaratan pelayanan.
- Membuat petunjuk atau alur pelayan ditiap loket

**HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PUSKESMAS KARIANGAU  
TAHUN 2016**

Hasil survey IKM Puskesmas Kariangau dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Nilai Per Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	NILAI IKM
2	Pelaksanaan standar pelayanan dengan pelayanannya	477	3.180	81.10
3	Kejelasan dan kepastian petugas pelayanan	477	3.180	
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	484	3.227	
6	Kemampuan petugas pelayanan	489	3.282	
7	Kecepatan pelayanan	489	3.260	
8	Kenyamanan Ruang antri / ruang tunggu pasien	501	3.340	
9	Keramahan petugas	495	3.300	
10	Tingkat Keamanan dan tindak kriminal	492	3.280	
11	Tata Kelola Pelayanan di Loker	489	3.260	
12	Pelayanan di Balai Pelayanan	474	3.160	
13	Pelayanan Obat/ Apotik	492	3.280	
14	Keadilan Pelayanan	487	3.247	
15	Kebersihan dan kerapian	475	3.167	
16	Jam Petugas Pelayanan	498	3.320	

Unsur **pelayanan yang menonjol adalah Kemudahan Prosedur Pelayanan** yang mendapatkan jumlah nilai **508**, yang artinya rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **3.387** Sedangkan **unsur Kedisiplinan Petugas Pelayanan** yang mendapatkan jumlah nilai **456**, dengan rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **3.040**. Meskipun masih masuk dalam kategori baik, tetapi dibandingkan unsur-unsur pelayanan lainnya memperoleh nilai terendah.

Berdasarkan perolehan nilai tersebut dapat dikatakan bahwa dalam hal kedisiplinan petugas pelayanan, masih perlu lebih ditingkatkan. Artinya pengguna layanan masih menginginkan petugas pelayanan yang lebih disiplin.

Secara umum berdasarkan akumulasi nilai dari setiap unsur pelayanan pada Puskesmas Kariangau dikategorikan dalam **kriteria Baik**, untuk itu dalam

memberikan pelayanan berdasarkan unsur-unsur pelayanan yang dijadikan parameter agar dipertahankan. Selain itu perlu juga peningkatan pada kualitas pelayanan pada unsur-unsur yang masih mendapatkan nilai lebih rendah dibandingkan unsur yang lainnya.

Nilai indeks unit pelayanan yang diperoleh Puskesmas Kariangau adalah **81.10**, dengan kategori pelayanan :

- Mutu Pelayanan Puskesmas Kariangau = **B**
- Kinerja Puskesmas Kariangau dalam pelayanan = **Baik**

**Rekomendasi :**

- Mempertahankan seluruh unsur pelayanan yang telah mencapai nilai rata-rata di atas 3 dan meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang masih berada pada angka 2.
- Agar Pimpinan Puskesmas Kariangau dan seluruh perangkatnya selaku pemberi layanan dapat berkomitmen untuk lebih disiplin dan menegakan kode etik yang telah ditetapkan.

**HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PUSKESMAS MANGGAR BARU  
TAHUN 2016**

Hasil survey IKM Puskesmas Manggar baru dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Nilai Per Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	NILAI IKM
1	Kemudahan Prosedur pelayanan	474	3.160	77.59
2	Pelaksanaan standar pelayanan dengan pelayanannya	455	3.033	
3	Kejelasan dan kepastian petugas pelayanan	469	3.127	
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	460	3.067	
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	464	3.093	
6	Kemampuan petugas pelayanan	467	3.113	
7	Kecepatan pelayanan	418	2.787	
8	Kenyamanan Ruang antri / ruang tunggu pasien	457	3.047	
9	Keramahan petugas	470	3.133	
10	Tingkat Keamanan dan tindak kriminal	478	3.187	
11	Tata Kelola Pelayanan di Loker	472	3.147	
12	Pelayanan di Balai Pelayanan	472	3.147	
13	Pelayanan Obat/ Apotik	464	3.093	
14	Keadilan Pelayanan	462	3.080	
15	Kebersihan dan kerapian	479	3.193	
16	Jam Petugas Pelayanan	488	3.253	

Unsur **pelayanan yang menonjol adalah Jam Petugas Pelayanan** yang mendapatkan jumlah nilai **488**, yang artinya rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **3.253** Sedangkan **unsur Kecepatan Pelayanan** yang mendapatkan jumlah nilai **418**, dengan rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **2.787**. Meskipun masih masuk dalam kategori baik, tetapi dibandingkan unsur-unsur pelayanan lainnya memperoleh nilai terendah.

Berdasarkan perolehan nilai tersebut dapat dikatakan bahwa dalam hal kecepatan pelayanan, masih perlu mendapat perhatian. Artinya pengguna pelayanan masih menginginkan pelayanan yang cepat. Namun tetap dalam koridor ketepatan dan kebenaran.

Secara umum berdasarkan akumulasi nilai dari setiap unsur pelayanan pada Puskesmas Manggar baru dikategorikan dalam **kriteria Baik**, untuk itu dalam memberikan pelayanan berdasarkan unsur-unsur pelayanan yang dijadikan parameter agar dipertahankan. Selain itu perlu juga peningkatan pada kualitas pelayanan pada unsur-unsur yang masih mendapatkan nilai lebih rendah dibandingkan unsur yang lainnya.

Nilai indeks unit pelayanan yang diperoleh Puskesmas Manggar baru adalah 77.59, dengan kategori pelayanan :

- Mutu Pelayanan Puskesmas Manggar baru = **B**
- Kinerja Puskesmas Manggar baru dalam pelayanan = **Baik**

**Rekomendasi :**

- Mempertahankan seluruh unsur pelayanan yang telah mencapai nilai rata-rata di atas 3 dan meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang masih berada pada angka 2.
- Untuk unsur pelayanan yang terendah yaitu kecepatan pelayanan, agar Kepala puskesmas Manggar baru membuat Standar Pelayanan dimana di dalam Standar Pelayanan tersebut, salah satu dari komponennya adalah waktu yang diperlukan untuk memberikan pelayanan.



**HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PUSKESMAS BARU ULU  
TAHUN 2016**

Hasil survey IKM Puskesmas Baru Ulu dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Nilai Per Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	NILAI IKM
1	Kemudahan Prosedur pelayanan	464	3.093	77.28
2	Pelaksanaan standar pelayanan dengan pelayanannya	461	3.073	
3	Kejelasan dan kepastian petugas pelayanan	469	3.127	
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	459	3.060	
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	469	3.127	
6	Kemampuan petugas pelayanan	466	3.107	
7	Kecepatan pelayanan	447	2.980	
8	Kenyamanan Ruang antri / ruang tunggu pasien	454	3.027	
9	Keramahan petugas	463	3.087	
10	Tingkat Keamanan dan tindak kriminal	464	3.093	
11	Tata Kelola Pelayanan di Loker	467	3.113	
12	Pelayanan di Balai Pelayanan	464	3.093	
13	Pelayanan Obat/ Apotik	464	3.093	
14	Keadilan Pelayanan	468	3.120	
15	Kebersihan dan kerapian	469	3.127	
16	Jam Petugas Pelayanan	471	3.140	

Unsur **pelayanan yang menonjol adalah Jam Petugas Pelayanan** yang mendapatkan jumlah nilai **471**, yang artinya rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **3.140** Sedangkan **unsur Kecepatan Pelayanan** yang mendapatkan jumlah nilai **447**, dengan rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **2.980**. Meskipun masih masuk dalam kategori baik, tetapi dibandingkan unsur-unsur pelayanan lainnya memperoleh nilai terendah.

Berdasarkan perolehan nilai tersebut dapat dikatakan bahwa dalam hal kecepatan pelayanan, masih perlu mendapat perhatian. Artinya pengguna pelayanan masih menginginkan pelayanan yang cepat. Namun tetap dalam koridor ketepatan dan kebenaran.

Secara umum berdasarkan akumulasi nilai dari setiap unsur pelayanan pada Puskesmas Baru Ulu dikategorikan dalam **kriteria Baik**, untuk itu dalam memberikan pelayanan berdasarkan unsur-unsur pelayanan yang dijadikan parameter agar dipertahankan. Selain itu perlu juga peningkatan pada kualitas pelayanan pada unsur-unsur yang masih mendapatkan nilai lebih rendah dibandingkan unsur yang lainnya.

Nilai indeks unit pelayanan yang diperoleh Puskesmas Baru Ulu adalah **77.28**, dengan kategori pelayanan :

- Mutu Pelayanan Puskesmas Baru Ulu = **B**
- Kinerja Puskesmas Baru Ulu dalam pelayanan = **Baik**

**Rekomendasi :**

- Mempertahankan seluruh unsur pelayanan yang telah mencapai nilai rata-rata di atas 3 dan meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang masih berada pada angka 2.
- Untuk unsur pelayanan yang terendah yaitu kecepatan pelayanan, agar Kepala Puskesmas Baru Ulu membuat Standar Pelayanan dimana di dalam Standar Pelayanan tersebut, salah satu dari komponennya adalah waktu yang diperlukan untuk memberikan pelayanan.

**HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PUSKESMAS KARANG JOANG  
TAHUN 2016**

Hasil survey IKM Puskesmas Karang Joang dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Nilai Per Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	NILAI IKM
1	Kemudahan Prosedur pelayanan	461	3.073	77.80
2	Pelaksanaan standar pelayanan dengan pelayanannya	476	3.173	
3	Kejelasan dan kepastian petugas pelayanan	462	3.101	
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	464	3.093	
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	460	3.067	
6	Kemampuan petugas pelayanan	489	3.260	
7	Kecepatan pelayanan	463	3.087	
8	Kenyamanan Ruang antri / ruang tunggu pasien	467	3.113	
9	Keramahan petugas	460	3.067	
10	Tingkat Keamanan dan tindak kriminal	469	3.127	
11	Tata Kelola Pelayanan di Loker	463	3.087	
12	Pelayanan di Balai Pelayanan	462	3.080	
13	Pelayanan Obat/ Apotik	465	3.100	
14	Keadilan Pelayanan	452	3.013	
15	Kebersihan dan kerapian	469	3.127	
16	Jam Petugas Pelayanan	484	3.227	

Unsur **pelayanan yang menonjol adalah Kemampuan Petugas Pelayanan** yang mendapatkan jumlah nilai **489**, yang artinya rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **3.260** Sedangkan **unsur Kecepatan Pelayanan** yang mendapatkan jumlah nilai **452**, dengan rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **3.013**. Meskipun masih masuk dalam kategori baik, tetapi dibandingkan unsur-unsur pelayanan lainnya memperoleh nilai terendah.

Berdasarkan perolehan nilai tersebut dapat dikatakan bahwa dalam hal keadilan mendapatkan pelayanan masih perlu lebih ditingkatkan. Artinya pengguna layanan masih menginginkan pelayanan yang adil dari petugas pemberi layanan.

Secara umum berdasarkan akumulasi nilai dari setiap unsur pelayanan pada Puskesmas Karang Joang dikategorikan dalam **kriteria Baik**, untuk itu dalam memberikan pelayanan berdasarkan unsur-unsur pelayanan yang dijadikan parameter agar dipertahankan. Selain itu perlu juga peningkatan pada kualitas pelayanan pada unsur-unsur yang masih mendapatkan nilai lebih rendah dibandingkan unsur yang lainnya.

Nilai indeks unit pelayanan yang diperoleh Puskesmas Karang Joang adalah **77.80**, dengan kategori pelayanan :

- Mutu Pelayanan Puskesmas Karang Joang = **B**
- Kinerja Puskesmas Karang Joang dalam pelayanan = **Baik**

**Rekomendasi :**

- Mempertahankan seluruh unsur pelayanan yang telah mencapai nilai rata-rata di atas 3 dan meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang masih berada pada angka 2.
- untuk peningkatan keadilan mendapatkan pelayanan agar penyelenggara pelayanan tidak membeda-bedakan dalam hal memberikan pelayanan dan memberikan jaminan keadilan bagi seluruh pengguna layanan serta memberikan punishment terhadap petugas pelayanan yang tidak berlaku adil.

**HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PUSKESMAS GRAHA INDAH  
TAHUN 2016**

Hasil survey IKM Puskesmas Graha Indah dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Nilai Per Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	NILAI IKM
1	Kemudahan Prosedur pelayanan	494	3.293	81.52
2	Pelaksanaan standar pelayanan dengan pelayanannya	483	3.220	
3	Kejelasan dan kepastian petugas pelayanan	485	3.299	
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	501	3.340	
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	501	3.340	
6	Kemampuan petugas pelayanan	499	3.349	
7	Kecepatan pelayanan	452	3.013	
8	Kenyamanan Ruang antri / ruang tunggu pasien	463	3.087	
9	Keramahan petugas	508	3.387	
10	Tingkat Keamanan dan tindak kriminal	495	3.300	
11	Tata Kelola Pelayanan di Loker	458	3.053	
12	Pelayanan di Balai Pelayanan	490	3.267	
13	Pelayanan Obat/ Apotik	480	3.200	
14	Keadilan Pelayanan	488	3.253	
15	Kebersihan dan kerapian	499	3.327	
16	Jam Petugas Pelayanan	517	3.447	

Unsur **pelayanan yang menonjol adalah Jam petugas Pelayanan** yang mendapatkan jumlah nilai **517**, yang artinya rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **3.447** Sedangkan **unsur Tata Kelola Pelayanan di Loker** yang mendapatkan jumlah nilai **458**, dengan rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **3.053**. Meskipun masih masuk dalam kategori baik, tetapi dibandingkan unsur-unsur pelayanan lainnya memperoleh nilai terendah.

Berdasarkan perolehan nilai tersebut dapat dikatakan bahwa dalam hal tata kelola pelayanan loket, masih perlu lebih ditingkatkan. Artinya pengguna layanan masih menginginkan pengelolaan pelayanan loket yang lebih baik lagi.

Secara umum berdasarkan akumulasi nilai dari setiap unsur pelayanan pada Puskesmas Graha Indah dikategorikan dalam **kriteria Sangat Baik**, untuk itu dalam memberikan pelayanan berdasarkan unsur-unsur pelayanan yang dijadikan parameter agar dipertahankan. Selain itu perlu juga peningkatan pada kualitas pelayanan pada unsur-unsur yang masih mendapatkan nilai lebih rendah dibandingkan unsur yang lainnya.

Nilai indeks unit pelayanan yang diperoleh Puskesmas Graha Indah adalah **81.52**, dengan kategori pelayanan :

- Mutu Pelayanan Puskesmas Graha Indah = **A**
- Kinerja Puskesmas Graha Indah dalam pelayanan = **Sangat Baik**

**Rekomendasi :**

- Agar Kepala Puskesmas Graha Indah dan seluruh perangkatnya selaku pemberi layanan dapat berkomitmen untuk lebih disiplin dan menegakan kode etik yang telah ditetapkan.
- Agar menyusun standar pelayanan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan, yang di dalamnya ditetapkan persyaratan pelayanan.
- Membuat petunjuk atau alur pelayan di tiap loket

**HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PUSKESMAS BARU ILIR  
TAHUN 2016**

Hasil survey IKM Puskesmas Baru ilir dapat dilihat pada tabel sebagai berikut

**Nilai Per Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	NILAI IKM
1	Kemudahan Prosedur pelayanan	490	3.267	78.05
2	Pelaksanaan standar pelayanan dengan pelayanannya	464	3.093	
3	Kejelasan dan kepastian petugas pelayanan	478	3.187	
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	466	3.107	
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	462	3.080	
6	Kemampuan petugas pelayanan	479	3.193	
7	Kecepatan pelayanan	445	2.967	
8	Kenyamanan Ruang antri / ruang tunggu pasien	442	2.947	
9	Keramahan petugas	468	3.120	
10	Tingkat Keamanan dan tindak kriminal	473	3.153	
11	Tata Kelola Pelayanan di Loker	466	3.107	
12	Pelayanan di Balai Pelayanan	468	3.120	
13	Pelayanan Obat/ Apotik	467	3.113	
14	Keadilan Pelayanan	462	3.080	
15	Kebersihan dan kerapian	486	3.240	
16	Jam Petugas Pelayanan	477	3.180	

Unsur **pelayanan yang menonjol adalah Kemudahan Prosedur Pelayanan** yang mendapatkan jumlah nilai **490**, yang artinya rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **3.267** Sedangkan **unsur Kenyamanan Ruang antri / ruang tunggu pasien** yang mendapatkan jumlah nilai **442**, dengan rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **2.947**. Meskipun masih masuk dalam kategori baik, tetapi dibandingkan unsur-unsur pelayanan lainnya memperoleh nilai terendah.

Berdasarkan perolehan nilai tersebut dapat dikatakan bahwa dalam hal Kenyamanan Ruang Tunggu/Antrian yang disediakan, masih perlu lebih ditingkatkan. Artinya pengguna layanan masih menginginkan Ruang

Tunggu/Antrian yang nyaman baik di dalam ruangan maupun di sekitar tempat pelayanan.

Secara umum berdasarkan akumulasi nilai dari setiap unsur pelayanan pada Puskesmas Baru ilir dikategorikan dalam **kriteria Baik**, untuk itu dalam memberikan pelayanan berdasarkan unsur-unsur pelayanan yang dijadikan parameter agar dipertahankan. Selain itu perlu juga peningkatan pada kualitas pelayanan pada unsur-unsur yang masih mendapatkan nilai lebih rendah dibandingkan unsur yang lainnya.

Nilai indeks unit pelayanan yang diperoleh Puskesmas Baru ilir adalah **78.05**, dengan kategori pelayanan :

- Mutu Pelayanan Puskesmas Baru ilir = **B**
- Kinerja Puskesmas Baru ilir dalam pelayanan = **Baik**

**Rekomendasi :**

- Mempertahankan seluruh unsur pelayanan yang telah mencapai nilai rata-rata di atas 3 dan meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang masih berada pada angka 2.
- Dalam hal peningkatan unsur Kenyamanan Ruang Tunggu/Antrian yang disediakan, agar penyelenggara pelayanan melakukan pemeriksaan terhadap sarana dan prasarana yang tersedia sehingga dapat terpelihara dengan baik, memelihara kebersihan, keindahan dan kerapian baik dalam ruangan maupun di luar ruangan.



**HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PUSKESMAS TERITIP  
TAHUN 2016**

Hasil survey IKM Puskesmas Teritip dapat dilihat pada tabel sebagai berikut

**Nilai Per Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	NILAI IKM
1	Kemudahan Prosedur pelayanan	457	3.047	76.36
2	Pelaksanaan standar pelayanan dengan pelayanannya	459	3.060	
3	Kejelasan dan kepastian petugas pelayanan	454	3.027	
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	454	3.027	
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	453	3.020	
6	Kemampuan petugas pelayanan	458	3.053	
7	Kecepatan pelayanan	449	2.993	
8	Kenyamanan Ruang antri / ruang tunggu pasien	454	3.027	
9	Keramahan petugas	444	2.960	
10	Tingkat Keamanan dan tindak kriminal	456	3.040	
11	Tata Kelola Pelayanan di Loker	457	3.047	
12	Pelayanan di Balai Pelayanan	460	3.067	
13	Pelayanan Obat/ Apotik	462	3.080	
14	Keadilan Pelayanan	453	3.020	
15	Kebersihan dan kerapian	464	3.093	
16	Jam Petugas Pelayanan	497	3.313	

Unsur **pelayanan yang menonjol adalah Jam Petugas Pelayanan** yang mendapatkan jumlah nilai **497**, yang artinya rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **3.313** Sedangkan **unsur Keramahan Petugas** yang mendapatkan jumlah nilai **444**, dengan rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **2.960**. Meskipun masih masuk dalam kategori baik, tetapi dibandingkan unsur-unsur pelayanan lainnya memperoleh nilai terendah.

Berdasarkan perolehan nilai tersebut dapat dikatakan bahwa dalam hal unsur penilaian keramahan pelayanan, masih perlu lebih ditingkatkan. Artinya pengguna layanan masih menginginkan petugas pelayanan yang lebih ramah.

Secara umum berdasarkan akumulasi nilai dari setiap unsur pelayanan pada Puskesmas Teritip dikategorikan dalam **kriteria Baik**, untuk itu dalam memberikan pelayanan berdasarkan unsur-unsur pelayanan yang dijadikan parameter agar dipertahankan. Selain itu perlu juga peningkatan pada kualitas pelayanan pada unsur-unsur yang masih mendapatkan nilai lebih rendah dibandingkan unsur yang lainnya.

Nilai indeks unit pelayanan yang diperoleh Puskesmas Teritip adalah **76.36**, dengan kategori pelayanan :

- Mutu Pelayanan Puskesmas Teritip = **B**
- Kinerja Puskesmas Teritip dalam pelayanan = **Baik**

**Rekomendasi :**

- Mempertahankan seluruh unsur pelayanan yang telah mencapai nilai rata-rata di atas 3 dan meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang masih berada pada angka 2.
- Dalam hal keramahan petugas pelayanan dapat dikembangkan pengembangan budaya kerja dan kode etik.

**HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PUSKESMAS MARGOMULYO  
TAHUN 2016**

Hasil survey IKM Puskesmas Marga Mulyo dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Nilai Per Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	NILAI IKM
1	Kemudahan Prosedur pelayanan	456	3.040	74.00
2	Pelaksanaan standar pelayanan dengan pelayanannya	438	2.920	
3	Kejelasan dan kepastian petugas pelayanan	448	2.987	
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	435	2.900	
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	470	3.154	
6	Kemampuan petugas pelayanan	437	2.913	
7	Kecepatan pelayanan	422	2.813	
8	Kenyamanan Ruang antri / ruang tunggu pasien	437	2.913	
9	Keramahan petugas	415	2.767	
10	Tingkat Keamanan dan tindak kriminal	429	2.860	
11	Tata Kelola Pelayanan di Loker	438	2.920	
12	Pelayanan di Balai Pelayanan	480	3.221	
13	Pelayanan Obat/ Apotik	452	3.013	
14	Keadilan Pelayanan	451	3.007	
15	Kebersihan dan kerapian	447	2.980	
16	Jam Petugas Pelayanan	440	2.953	

Unsur **pelayanan yang menonjol adalah Pelayanan di Balai Pelayanan** yang mendapatkan jumlah nilai **480**, yang artinya rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **3.221** Sedangkan **unsur Kecepatan Pelayanan** yang mendapatkan jumlah nilai **422**, dengan rata-rata nilai yang diberikan tiap responden adalah **2.813**. Meskipun masih masuk dalam kategori baik, tetapi dibandingkan unsur-unsur pelayanan lainnya memperoleh nilai terendah.

Berdasarkan perolehan nilai tersebut dapat dikatakan bahwa dalam hal kecepatan pelayanan, masih perlu mendapat perhatian. Artinya pengguna pelayanan masih menginginkan pelayanan yang cepat. Namun tetap dalam koridor ketepatan dan kebenaran.

Secara umum berdasarkan akumulasi nilai dari setiap unsur pelayanan pada Puskesmas Marga Mulyo dikategorikan dalam **kriteria Baik**, untuk itu dalam memberikan pelayanan berdasarkan unsur-unsur pelayanan yang dijadikan parameter agar dipertahankan. Selain itu perlu juga peningkatan pada kualitas pelayanan pada unsur-unsur yang masih mendapatkan nilai lebih rendah dibandingkan unsur yang lainnya.

Nilai indeks unit pelayanan yang diperoleh Puskesmas Marga Mulyo adalah **74.00**, dengan kategori pelayanan :

- Mutu Pelayanan Puskesmas Marga Mulyo = **B**
- Kinerja Puskesmas Marga Mulyo dalam pelayanan = **Baik**

**Rekomendasi :**

- Mempertahankan seluruh unsur pelayanan yang telah mencapai nilai rata-rata di atas 3 dan meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang masih berada pada angka 2.
- Untuk unsur pelayanan yang terendah yaitu kecepatan pelayanan, agar Kepala Puskesmas Margo Mulyo membuat Standar Pelayanan dimana di dalam Standar Pelayanan tersebut, salah satu dari komponennya adalah waktu yang diperlukan untuk memberikan pelayanan.