



**PEMERINTAH KABUPATEN BOALEMO  
DINAS KESEHATAN  
PUSKESMAS DULUPI**

Jln. Siswa, Desa Dulupi Kecamatan Dulupi Kabupaten Boalemo  
email:pkmdulupi@gmail.com Website : <https://puskesmas-dulupi.org/>



---

**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
PUSKESMAS DULUPI PERIODE 2019**

- **Latar Belakang**

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Demikian juga dalam pelayanan kesehatan, keluhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan juga banyak dijumpai. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk bagi pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan kesehatan adalah dengan melakukan survei indeks kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

Dengan telah selesainya pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan di wilayah kerja Puskesmas Dulupi dari November - Desember 2019, maka perlu disusun laporan akhir hasil survei kepuasan masyarakat di Puskesmas Dulupi.

- **Metode Survei**

Pelaksanaan survei menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisioner dan yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei serta dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis pelayanan. Pada Skala *Likert* responden diminta untuk menentukan persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu pilihan yang tersedia.

- **Teknik Pengumpulan Data**

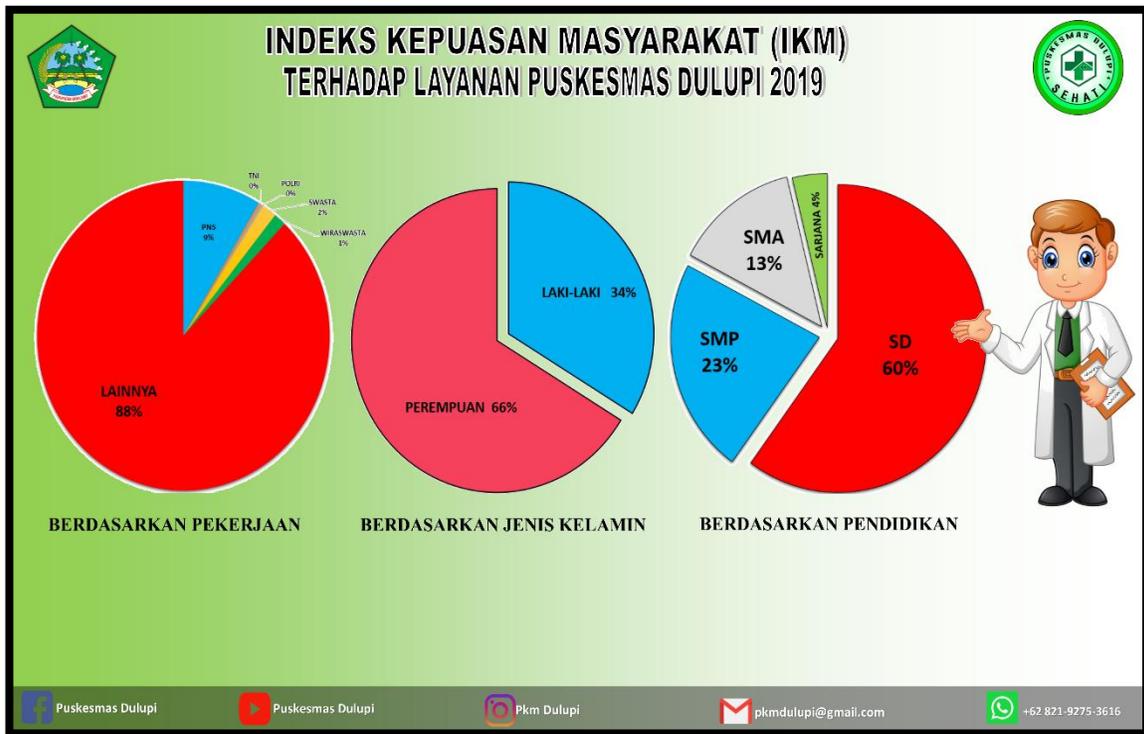
Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara atau menanyakan unsur-unsur pelayanan kepada masyarakat kemudian dituangkan dalam kuisioner. Besaran populasi diambil dari jumlah penduduk di wilayah kerja Puskesmas Dulupi. Sedangkan jumlah sampel diambil dengan menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*. Jumlah sampel 370 responden.

- **Waktu dan Lokasi Survei**

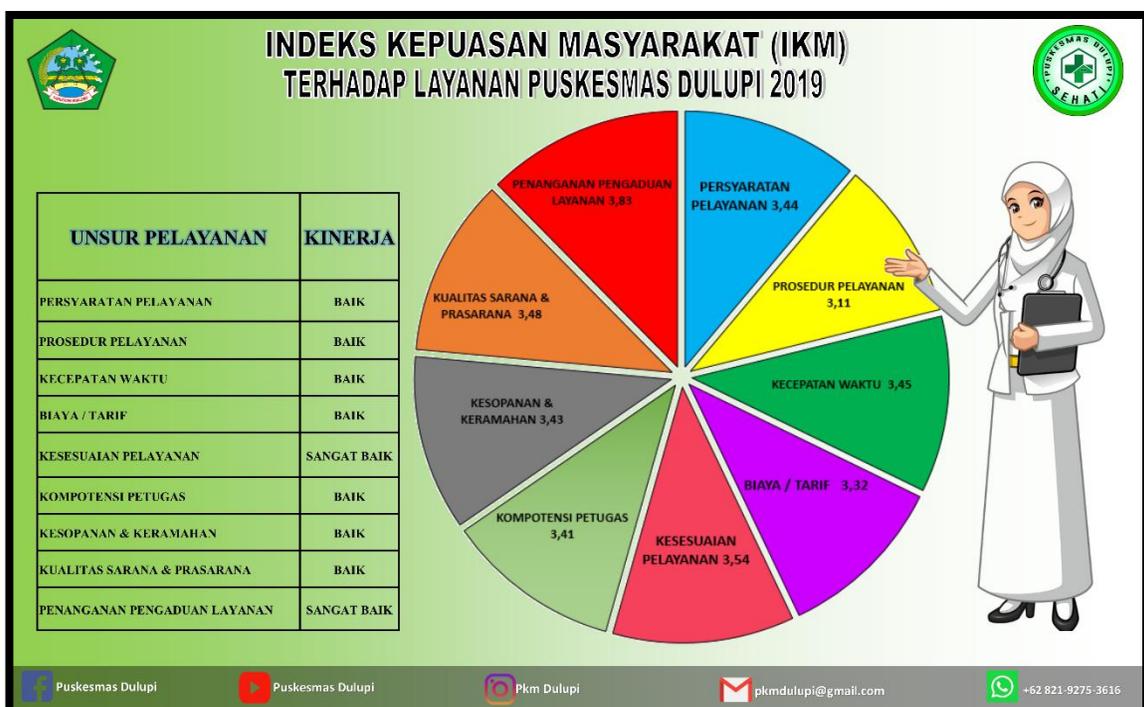
Waktu pelaksanaan pengumpulan dilaksanakan dari 1 November 2019 sampai 7 Desember 2019. Lokasi pengumpulan data adalah di masing-masing desa wilayah kerja Puskesmas Dulupi dan di Ruang Tunggu Puskesmas Dulupi.

- **Hasil**

**Karakteristik responden**



**Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat**





- **PEMBAHASAN**

Dari 9 unsur pelayanan yang diajukan kepada responden, pada 7 unsur pelayanan mendapat nilai IKM dengan interpretasi “BAIK” dan terdapat 2 unsur yang dinilai ‘SANGAT BAIK’ yaitu pada unsur kesesuaian pelayanan yang dicantumkan pada daftar dengan pelayanan yang dilaksanakan dan pengaduan pelayanan. Nilai IKM dengan nilai terendah ada pada prosedur pelayanan dengan nilai 3,11 sedangkan nilai yang tertinggi ada pada penanganan pengaduan pelanggan dengan nilai 3,83. Setelah dilakukan pengolahan data, didapatkan nilai SKM sebesar 3,44. Kemudian dilakukan perkalian antara nilai SKM dengan angka konversi 25, sehingga didapatkan nilai IKM 86,14 (sangat baik) .

- **KESIMPULAN DAN SARAN**

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Dulupi berada pada kriteria sangat baik
2. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan keehatan yang prima dan berkualitas diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas baik oleh pengambilan keputusan, pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik untuk selalu berupaya memberikan pelayanan yang cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan untuk kepentingan masyarakat.

Dulupi,       Desember 2019  
Mengetahui  
Kepala Puskesmas Dulupi

**Radmin Haramu, SKM**  
**NIP. 19740305 199503 1 001**