

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa Nilai rata - rata IKM Unit Pelayanan UPT Puskesmas Perumnas II adalah **92.86** dan rata-rata nilai tertimbang nya **3.71** dengan mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan kategori **Sangat Baik**.

Walaupun demikian, jika dikaji lebih dalam terdapat beberapa masukan dari jawaban responden, terkait beberapa hal yaitu :

1. Lengkapi fasilitas penunjang seperti USG.
2. Ruang diperbesar dan penyediaan lahan parkir.
3. Tertibkan pemanggilan di ruang periksa.
4. Tambah dokter agar pasien tidak menunggu lama.
5. Tambah kursi dan kipas angin.
6. Ruang KIA sering tidak mencatat di buku pink, sehingga lupa apakah sudah imunisasi.

Dari hasil rekapitulasi masukan responden, diharapkan dapat digunakan sebagai bahan penyusunan Rencana Tindak Lanjut (RTL) untuk perbaikannya baik oleh Puskesmas maupun Dinas Kesehatan Kota.

3.2.10 UPT Puskesmas Siantan Hilir.

Tabel 13
HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
UPT PUSKESMAS SIANTAN HILIR

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA	
U1	Persyaratan	3.72	
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.26	
U3	Waktu Pelayanan	3.10	
U4	Biaya/Tarif	3.88	
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.34	
U6	Kompetensi Pelaksana	3.50	
U7	Perilaku Pelaksana	3.46	
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.98	
U9	Sarana dan Prasarana	3.25	
	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG	3.46	BAIK
	IKM UNIT PELAYANAN	86.58	

*Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat/Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Tahun 2021 pada Dinas Kesehatan Kota Pontianak dan Unit Pelaksana Teknis
di Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Pontianak*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa Nilai rata - rata IKM Unit Pelayanan UPT Puskesmas Khatulistiwa adalah **87.43** dan rata-rata nilai tertimbanganya **3.50** dengan mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan kategori **Baik**.

Walaupun demikian, jika dikaji lebih dalam terdapat beberapa masukan dari jawaban responden, terkait beberapa hal yaitu :

1. Tingkatkan sopan santun dalam memberikan pelayanan.
2. Komunikasi harus lebih ramah.
3. Perbesar ruang tunggu pelayanan dan perbaiki sarana dan prasarana.
4. Antrian lebih dipercepat.
5. Fasilitas untuk kasus darurat masih kurang.
6. Pertahankan pelayanan yang sudah baik.
7. Perlu pelayanan UGD dan rawat inap.

Dari hasil rekapitulasi masukan responden, diharapkan dapat digunakan sebagai bahan penyusunan Rencana Tindak Lanjut (RTL) untuk perbaikannya baik oleh Puskesmas maupun Dinas Kesehatan Kota.