

F. Puskesmas Balauring

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada puskesmas ini sebesar 82.27 dengan predikat "Baik".



Gambar 33. Hasil IKM Puskesmas Balauring

Dari hasil IKM tersebut dijelaskan nilai rata-rata per unsur seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 62. Nilai rata-rata per unsur layanan Puskesmas Balauring

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PREDIKAT
U1	Persyaratan pelayanan	3,475	Sangat Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,344	Sangat Baik
U3	Kecepatan pelayanan	3,098	Baik
U4	Biaya pelayanan	3,820	Sangat Baik
U5	Produk pelayanan	3,590	Sangat Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,148	Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,115	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	2,803	Baik
U9	Penanganan pengaduan	3,525	Sangat Baik

Tabel 63. Analisis Varians dari Data Kuesioner Puskesmas Balauring

ANOVA						
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	47,40255	8	5,925319	24,82574	1,27E-32	1,955538
Within Groups	128,8852	540	0,238676			
Total	176,2878	548				

Hasil analisis varians menunjukkan bahwa ada perbedaan perlakuan untuk setiap unsur pelayanan atau dengan kata lain ada unsur yang lebih mendapat perhatian (menjadi fokus layanan) atau diberi perlakuan (*treatment*) yang baik sedangkan masih ada unsur yang kurang dimaksimalkan pelayanannya. Sehingga, menurut pengguna layanan atau masyarakat unsur pelayanan yang perlu dimaksimalkan agar menjadi sangat baik adalah **kecepatan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, serta kualitas sarana dan prasarana.**