

ABSTRAK

Puskesmas mengutamakan upaya promotif dan preventif dengan tidak mengabaikan upaya kuratif dan rehabilitatif. Menurut Permenkes No. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas. Semua fasilitas medis dapat memberikan layanan yang memenuhi kriteria yang dipersyaratkan. Untuk memenuhi standar tertinggi sehingga dilakukan akreditasi terhadap puskesmas yang tertuang dalam Permenkes No. 46 Tahun 2019. Kegiatan survey IKM merupakan salah satu cara menilai mutu pelayanan puskesmas yang tertuang dalam Permenpan RB No 14 tahun 2017. Pada penelitian yang sudah ada terdapat perbedaan IKM saat ada peningkatan status akreditasi tetapi ada juga penelitian yang menunjukkan tidak ada perbedaan.

Jenis penelitian ini adalah analitik kuantitatif. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 338 orang pasien tahun 2023 dan tahun 2018 sebagai data kontrol. Variabel pada penelitian ini aspek prosedur, aspek petugas dan aspek lingkungan yang kemudian dianalisa dengan menggunakan uji statistik *Mann Whitney Test* dengan dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Hasil uji statistik *Mann Whitney Test* analisis IKM di UPTD. Puskesmas Klungkung I masing-masing menunjukkan *p value* aspek porsedur sebesar $<0,001$, *p value* aspek petugas sebesar <0.001 dan *p value* aspek lingkungan sebesar $<0,001$.

Hasil penelitian ini adalah terdapat perbedaan yang bermakna IKM dari aspek prosedur, aspek petugas dan aspek lingkungan pada tahun 2018 dan tahun 2023 di UPTD. Puskesmas Klungkung I.

adapun saran untuk puskesmas diharapkan bisa menambah petugas kesehatan dan memperbaiki sarana dan prasarana.

Kata kunci : Indeks kepuasan masyarakat, Puskesmas Klungkung I

Abstract

Puskesmas is a prioritizes promotive and preventive efforts without neglecting curative and rehabilitative efforts. According to Permenkes No. 43 of 2019 concerning Community Health Centers. All medical facilities can provide services that meet the required criteria. To meet the highest standards, accreditation of puskesmas is carried out as stated in the Permenkes No. 46 of 2019. The IKM survey activity is one way to assess the quality of puskesmas services as stated in Permenpan RB No. 14 of 2017. In existing research there are differences in IKM when there is an increase in accreditation status but there are also studies showing no difference.

This type of research is quantitative analysis. The sampling technique used was purposive sampling with a total sample of 338 patients in 2023 and 2018 as control data. The variables in this study were procedural aspects, staff aspects and environmental aspects which were then analyzed using the Mann Whitney Test statistic with a significance level of $\alpha = 0.05$. The results of the Mann Whitney Test statistical analysis of the community satisfaction index at the UPTD. The Klungkung I Health Center each showed a p value of the procedure aspect of <0.001 , the p value of the officer aspect of <0.001 and the p value of the environmental aspect of <0.001 .

The results of this study are that there are differences in the community satisfaction index from the procedural aspect, the officer aspect and the environmental aspect in 2018 and 2023 at the UPTD. Klungkung I Health Center.

As for suggestions for puskesmas, it is hoped that they can add health workers and improve facilities and infrastructure.

Keywords: *Community satisfaction index, Puskesmas Klungkung I*