

# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit  
Penyelenggara Pelayanan Publik

## **PUSKESMAS BATANG LUPAR KECAMATAN BATANG LUPAR KABUPATEN KAPUAS HULU**

**TRIWULAN I**

**TAHUN 2025**

# KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga dapat menyelesaikan laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Batang Lupar Semester 1 Tahun 2025. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat telah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan pada Puskesmas Batang Lupar.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan sebagai bahan masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kegiatan pelayanan publik pada Puskesmas Batang Lupar.

Lanjak, April 2025

Plt. Kepala Puskesmas Batang Lupar



**JULIUS JHONY, A.Md.Kep**

**Penata Tk.I / III d**

**NIP. 19830717 200604 1 018**

# DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi.....	ii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Maksud .....	1
C. Tujuan .....	2
D. Hasil yang Ingin Dicapai.....	2
E. Dasar Hukum .....	2
<b>BAB II METODELOGI PENGUKURAN .....</b>	<b>4</b>
A. Teknik Pengumpulan Data .....	4
B. Teknik Pemilihan Sampel .....	5
C. Jumlah dan Jenis Responden .....	6
D. Teknik Analisis Data .....	7
<b>BAB III HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN</b>	
<b>MASYARAKAT (SKM) .....</b>	<b>9</b>
A. Tahapan Pengolahan Data Survei .....	9
1. Pengumpulan Data Survei.....	9
2. Analisis Data Survei .....	10
B. Pengolahan Data .....	10
1. Profil Responden .....	10
2. Indeks Kepuasan Masyarakat .....	12
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>14</b>
A. Kesimpulan .....	14
B. Saran .....	14

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa maupun media sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap kinerja pemerintah di mata masyarakat akibat adanya ketidakpercayaan masyarakat kepada Pemerintah.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Dimana Hasil dari penilaian survei ini dapat menjadi salah satu bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Puskesmas Batang Lupar sebagai unit pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat dari bulan Januari sampai Maret 2025. Jumlah responden yang mengisi kuisioner sebanyak seratus lima puluh (150) orang yang merupakan pengguna jasa layanan dalam gedung dan luar gedung.

Unsur-unsur pelayanan yang dinilai oleh responden berjumlah 9 (sembilan) unsur, terdiri dari : Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan, Kemudahan Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan, Kewajaran Biaya atau Tarif dalam Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan Antara Yang Tercantum Dalam Pelayanan, Kompetensi/Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan, Prilaku Petugas Dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan, Pengaduan Pengguna Layanan, Sarana dan Prasarana. Masing-masing unsur penilaian mempunyai rentang nilai dari 1 sampai 4, dengan kategori berturut-turut adalah Tidak Baik, Kurang Baik, Baik dan Sangat Baik. Selain itu, diberikan pula pertanyaan terbuka terkait saran dan keluhan selama menjadi pengguna jasa layanan. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

### **B. MAKSUD**

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

1. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;

2. Memetakan kinerja pelayanan Puskesmas Batang Lupar yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna layanan;
3. Mengidentifikasi harapan masyarakat akan pelayanan publik di Puskesmas Batang Lupar.

### **C. TUJUAN**

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

1. Terukurnya Kepuasan Masyarakat Puskesmas Batang Lupar Tahun 2025 Semester 1;
2. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Batang Lupar;
3. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Puskesmas Batang Lupar;
4. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan Puskesmas Batang Lupar;
5. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Puskesmas Batang Lupar;
6. Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

### **D. HASIL YANG INGIN DICAPAI**

Hasil yang ingin dicapai dalam penyusunan SKM ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dan instansi pemerintah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu sebagai penerima penyelenggaraan pelayanan publik atas pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Batang Lupar.

Melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari responden dapat dipergunakan sebagai instrumen penilaian dan evaluasi atas kinerja pelayanan publik Puskesmas Batang Lupar, sehingga kedepan dapat dijadikan salah satu faktor dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan harapan penerima pelayanan publik.

### **E. DASAR HUKUM**

Adapun kebijakan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik pada Puskesmas Batang Lupar, adalah sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 10 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
9. Peraturan Bupati Kapuas Nomor 65 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Pendidikan dan kebudayaan Kabupaten Kapuas Hulu.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **A. TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat (IKM) dilakukan dengan angket/kuesioner yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur dimana pilihan jawaban pada masing-masing pernyataan dibuat dengan **skalalikert** terdiri dari Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (TS) dan Sangat Setuju (SS). Selain pernyataan tertutup yang hanya berisikan 4 pilihan jawaban, kusioner yang digunakan untuk mengumpulkan data juga memberikan ruang kepada para peserta survei yang ingin memberikan komentar/saran/kritik membangun kepada unit layanan publik yang sedang disurvei.

Variabel pada pengukuran yang tertuang pada kuisoner survei kepuasan masyarakat ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

**B. TEKNIK PEMILIHAN SAMPEL**

Jumlah sampel dan teknik penarikan sampel merupakan bagian penting dalam suatu survei. Penentuan ukuran sampel minimum jika diketahui ukuran populasi (N) menggunakan rumus sample *Krejcie & Morgan* (1970).

**Tabel 2.1.**  
**Tabel Penentuan Sampel Krejcie & Morgan**

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sample (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sample (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sample (n)</b>
<b>10</b>	10	<b>220</b>	140	<b>1200</b>	291
<b>15</b>	14	<b>230</b>	144	<b>1300</b>	297
<b>20</b>	19	<b>240</b>	148	<b>1400</b>	302
<b>25</b>	24	<b>250</b>	152	<b>1500</b>	306
<b>30</b>	28	<b>260</b>	155	<b>1600</b>	310
<b>35</b>	32	<b>270</b>	159	<b>1700</b>	313
<b>40</b>	36	<b>280</b>	162	<b>1800</b>	317
<b>45</b>	40	<b>290</b>	165	<b>1900</b>	320

<b>50</b>	44	<b>300</b>	169	<b>2000</b>	322
<b>55</b>	48	<b>320</b>	175	<b>2200</b>	327
<b>60</b>	52	<b>340</b>	181	<b>2400</b>	331
<b>65</b>	56	<b>360</b>	186	<b>2600</b>	335
<b>70</b>	59	<b>380</b>	191	<b>2800</b>	338
<b>75</b>	63	<b>400</b>	196	<b>3000</b>	341
<b>80</b>	66	<b>420</b>	201	<b>3500</b>	346
<b>85</b>	70	<b>440</b>	205	<b>4000</b>	351
<b>90</b>	73	<b>460</b>	210	<b>4500</b>	354
<b>95</b>	76	<b>480</b>	214	<b>5000</b>	357
<b>100</b>	80	<b>500</b>	217	<b>6000</b>	361
<b>110</b>	86	<b>550</b>	226	<b>7000</b>	364
<b>120</b>	92	<b>600</b>	234	<b>8000</b>	367
<b>130</b>	97	<b>650</b>	242	<b>9000</b>	368
<b>140</b>	103	<b>700</b>	248	<b>10000</b>	370
<b>150</b>	108	<b>750</b>	254	<b>15000</b>	375
<b>160</b>	113	<b>800</b>	260	<b>20000</b>	377
<b>170</b>	118	<b>850</b>	265	<b>30000</b>	379
<b>180</b>	123	<b>900</b>	269	<b>40000</b>	380
<b>190</b>	127	<b>950</b>	274	<b>50000</b>	381
<b>200</b>	132	<b>1000</b>	278	<b>75000</b>	382
<b>210</b>	136	<b>1100</b>	285	<b>1000000</b>	384

Sumber: Uma Sekaran. 2006. Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. Jakarta: Salemba Empat, p. 159

### C. JUMLAH DAN JENIS RESPONDEN

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai cakupan penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Puskesmas Batang Lupar. Guna terpenuhinya akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan.

#### D. TEKNIK ANALISIS DATA

Teknik analisa data menggunakan pola yang sesuai dengan ketentuan seperti yang tertera pada peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing-masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Selanjutnya, nilai IKM diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Selanjutnya, untuk memperoleh interpretasi nilai IKM antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM unit layanan} = \text{nilai IKM} \times 25$$

Kemudian kualitas mutu pelayanan dan kinerja unit layanan ditentukan berdasarkan kategori seperti yang tertera pada tabel berikut:

**Tabel 2.2**  
**Nilai Persepsi, Interval IKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan**  
**dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

## **BAB III**

### **HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

#### **A. TAHAPAN PENGOLAHAN DATA SURVEI**

Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di Puskesmas Batang Lumar. Berdasarkan analisa terhadap hasil survei dari kuesioner triwulan 1 tahun 2025 yang terkumpul dan terisi dengan lengkap dan dapat diolah dan dianalisis sebanyak 150 orang, terbagi dalam 10 standar pelayanan. Pengolahan dan analisis pada tahap ini dapat dilakukan sebagai berikut:

##### **1. Pengumpulan Data Survei**

Pengolahan data survei dilakukan dengan 2 (dua) cara adalah:

###### **a. Pengolahan dengan Komputer**

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan *computer/system data base*.

###### **b. Pengolahan Secara Manual**

- 1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.
- 2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata perunsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:
  - a) Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan
  - b) Nilai Indeks Pelayanan
  - c) Nilai Indeks Pelayanan
  - d) Pengujian Kualitas Data

## **2. Analisis Data Survei**

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

Pada proses pelaksanaan survei telah dilakukan pengumpulan data melalui proses survei lapangan dengan menggunakan instrumen kuesioner. Kuesioner yang terkumpul dari hasil survei lapangan dengan melakukan pra pengolahan data mentah melalui proses tabulasi mulai dari proses persiapan, pengolahan, dan analisis data.

### **B. PENGOLAHAN DATA**

Hasil pengolahan data atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Batang Lupar triwulan 1 tahun 2025 meliputi 10 standar pelayanan dan dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 150 orang pengguna layanan yang ditetapkan berdasarkan metode simple random sampling.

#### **1. Profil Responden**

Kriteria responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah para Kriteria para pengguna layanan pada Puskesmas Batang Lupar. Pengguna layanan tersebut didefinisikan sebagai orang yang sedang ataupun pernah menerima pelayanan pada Puskesmas Batang Lupar.

Puskesmas Batang Lupar melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner yaitu melalui lembar kuisisioner kepada penerima layanan di Puskesmas, dengan responden sebanyak 150 orang. Karakteristik responden dibedakan menjadi 3 (tiga) yaitu karakteristik berdasarkan jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Adapun karakteristik tersebut dijelaskan sebagai berikut :

- a. Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi kedalam dua kelompok, yaitu laki- laki dan perempuan, dimana bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak responden jika dilihat dari gendernya. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

Nomor	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1.	Laki-Laki	54 orang
2.	Perempuan	96 orang
	Jumlah	150 orang

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden sebagai penerima layanan pada Puskesmas Batang Lupar mayoritas dilakukan oleh perempuan, yaitu 96 orang sedangkan laki-laki sebanyak 54 orang.

- b. Responden berdasarkan jenis pendidikan SD, SMP, SMA, D1-D4, S1, S2 dan S3. Jumlah responden berdasarkan jenis pendidikan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Responden berdasarkan Jenis Pendidikan**

Nomor	Jenis Pendidikan	Jumlah Responden
1.	SD	27
2.	SMP	48
3.	SMA	60
4.	Sarjana	15
	Jumlah	150

Berdasarkan tabel diatas, menyatakan bahwa responden sebagai penerima layanan pada Puskesmas Batang Lupar mayoritas dilakukan oleh kelompok yang berpendidikan SMA, yaitu sebanyak 60 orang.

- c. Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 4 (Empat) kelompok yaitu ASN/ Non ASN, Wiraswasta, Swasta, lainnya. Jumlah Responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.3**  
**Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan**

Nomor	Pekerjaan	Jumlah Responden
1.	ASN/Non ASN	17
2.	Petani/Nelayan	25
3.	Swasta	38
4.	Ibu Rumah Tangga/lainnya	70
	Jumlah	150

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden sebagai penerima layanan pada Puskesmas Batang Lupar mayoritas memiliki pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga/lainnya, yaitu sebanyak 70 orang.

## **2. Indeks Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel". Ke-9 unsur yang terdapat dalam Peraturan Menteri tersebut sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat.

Pengolahan data SKM menggunakan excel template oleh data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 3.4**  
**Detail Nilai SKM Per Unsur**

Nilai Unsur Pelayanan pada Puskesmas Batang Lupar										
Januari-Maret 2025										
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,150	3,256	3,323	3,296	3,316	3,583	3,569	3,236	3,296
Kategori		B	B	B	B	B	A	A	B	B
IKM Unit Layanan	83,42 (Baik)									

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil ulasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penerima layanan pada Puskesmas Batang Lupar mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah **83,42 ( Baik )**, dengan cara menghitung rata-rata dari Indeks Kepuasan Masyarakat masing-masing standar pelayanan. Meskipun masih terdapat beberapa kelemahan diantaranya adalah personil/petugas yang sangat terbatas jika dibandingkan dengan tugas yang harus diselesaikan dengan segera dan kompleks dan juga sarana dan prasarana yang masih banyak kekurangan. Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini nantinya akan digunakan sebagai bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik terhadap penerima layanan pada Puskesmas Batang Lupar.

#### **B. SARAN**

1. Diperlukan upaya-upaya peningkatkan kualitas pelayanan secara konsisten terhadap 9 unsur pelayanan yang telah dilaksanakan, baik unsur pelayanan yang sudah memuaskan ataupun yang dianggap kurang memuaskan oleh responden/penerima layanan pada Puskesmas Batang Lupar.
2. Mencermati dan menindaklanjuti usul/saran yang diberikan oleh responden guna memberikan pelayanan yang optimal.
3. Kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) agar terus dilaksanakan secara periodik persemester agar dapat dibandingkan dengan SKM terdahulu secara berkala, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap layanan publik.
4. Perlu upaya sistematis, terencana dan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas SDM. Secara kualitas, misalnya melalui pelatihan, workshop dan sejenisnya, sehingga dapat menjadi SDM yang berwawasan dan memiliki kemampuan dalam melayani dan menangani keinginan publik.
5. Diperlukan adanya tekad yang kuat untuk memberikan pelayanan sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan dengan meningkatkan konsolidasi dan koordinasi secara internal dan eksternal, pembagian tugas dan wewenang sesuai dengan Tupoksi yang telah ditetapkan agar pelaksanaan pekerjaan tidak menghambat pelayanan kepada masyarakat.

6. Perlu dilakukan peningkatan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (peralatan, Sumber daya Manusia, teknologi dan sebagainya).

# LAMPIRAN



<p><b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</b></p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p><b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</b></p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>

<p><b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</b></p> <p>a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.</p>	<p>1 2 3 4</p>
--	----------------------------



**PUSKESMAS BATANG LUPAR  
KECAMATAN BATANG LUPAR  
KABUPATEN KAPUASHULU**

## **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

**TRIWULAN 1 TAHUN 2025  
Periode Survei Januari -Maret 2025**

**NILAI IKM :**

# **83,42**

**MUTU PELAYANAN :**

**B**

**KINERJA PELAYANAN :**

**BAIK**

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN;MASUKAN  
ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN PELAYANAN PUBLIK KAMI  
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
BAGI MASYARAKAT**

# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit  
Penyelenggara Pelayanan Publik

## **PUSKESMAS BATANG LUPAR KECAMATAN BATANG LUPAR KABUPATEN KAPUAS HULU**

**TRIWULAN II**

**TAHUN 2025**

# KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga dapat menyelesaikan laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Batang Lupar Triwulan 2 Tahun 2025. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat telah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan pada Puskesmas Batang Lupar.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan sebagai bahan masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatkan kegiatan pelayanan publik pada Puskesmas Batang Lupar.

Lanjak, Juli 2025

Plt. Kepala Puskesmas Batang Lupar



**JULIUS JHONY, A.Md.Kep**

**Penata Tk.I / III d**

**NIP. 19830717 200604 1 018**

# DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi.....	ii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Maksud .....	1
C. Tujuan .....	2
D. Hasil yang Ingin Dicapai.....	2
E. Dasar Hukum .....	2
<b>BAB II METODELOGI PENGUKURAN .....</b>	<b>4</b>
A. Teknik Pengumpulan Data .....	4
B. Teknik Pemilihan Sampel .....	5
C. Jumlah dan Jenis Responden .....	6
D. Teknik Analisis Data .....	6
<b>BAB III HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN</b>	
<b>MASYARAKAT (SKM) .....</b>	<b>8</b>
A. Tahapan Pengolahan Data Survei .....	8
1. Pengumpulan Data Survei.....	8
2. Analisis Data Survei .....	8
B. Pengolahan Data .....	9
1. Profil Responden .....	9
2. Indeks Kepuasan Masyarakat .....	11
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>12</b>
A. Kesimpulan .....	12
B. Saran .....	12

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa maupun media sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap kinerja pemerintah di mata masyarakat akibat adanya ketidakpercayaan masyarakat kepada Pemerintah.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Dimana Hasil dari penilaian survei ini dapat menjadi salah satu bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Puskesmas Batang Lumar sebagai unit pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat dari bulan April sampai Juni 2025. Jumlah responden yang mengisi kuisioner sebanyak seratus lima puluh (150) orang yang merupakan pengguna jasa layanan dalam gedung dan luar gedung.

Unsur-unsur pelayanan yang dinilai oleh responden berjumlah 9 (sembilan) unsur, terdiri dari : Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan, Kemudahan Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan, Kewajaran Biaya atau Tarif dalam Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan Antara Yang Tercantum Dalam Pelayanan, Kompetensi/Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan, Prilaku Petugas Dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan, Pengaduan Pengguna Layanan, Sarana dan Prasarana. Masing-masing unsur penilaian mempunyai rentang nilai dari 1 sampai 4, dengan kategori berturut-turut adalah Tidak Baik, Kurang Baik, Baik dan Sangat Baik. Selain itu, diberikan pula pertanyaan terbuka terkait saran dan keluhan selama menjadi pengguna jasa layanan. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

### **B. MAKSUD**

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

1. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;

2. Memetakan kinerja pelayanan Puskesmas Batang Lumar yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna layanan;
3. Mengidentifikasi harapan masyarakat akan pelayanan publik di Puskesmas Batang Lumar.

### **C. TUJUAN**

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

1. Terukurnya Kepuasan Masyarakat Puskesmas Batang Lumar Tahun 2025 Triwulan 2;
2. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Batang Lumar;
3. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Puskesmas Batang Lumar;
4. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan Puskesmas Batang Lumar;
5. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Puskesmas Batang Lumar;
6. Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

### **D. HASIL YANG INGIN DICAPAI**

Hasil yang ingin dicapai dalam penyusunan SKM ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dan instansi pemerintah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu sebagai penerima penyelenggaraan pelayanan publik atas pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Batang Lumar.

Melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari responden dapat dipergunakan sebagai instrumen penilaian dan evaluasi atas kinerja pelayanan publik Puskesmas Batang Lumar, sehingga kedepan dapat dijadikan salah satu faktor dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan harapan penerima pelayanan publik.

### **E. DASAR HUKUM**

Adapun kebijakan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik pada Puskesmas Batang Lumar, adalah sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 10 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
9. Peraturan Bupati Kapuas Nomor 65 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Pendidikan dan kebudayaan Kabupaten Kapuas Hulu.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **A. TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat (IKM) dilakukan dengan angket/kuesioner yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur dimana pilihan jawaban pada masing-masing pernyataan dibuat dengan **skala likert** terdiri dari Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (TS) dan Sangat Setuju (SS). Selain pernyataan tertutup yang hanya berisikan 4 pilihan jawaban, kusioner yang digunakan untuk mengumpulkan data juga memberikan ruang kepada para peserta survei yang ingin memberikan komentar/saran/kritik membangun kepada unit layanan publik yang sedang disurvei.

Variabel pada pengukuran yang tertuang pada kuisoner survei kepuasan masyarakat ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima

sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

**B. TEKNIK PEMILIHAN SAMPEL**

Jumlah sampel dan teknik penarikan sampel merupakan bagian penting dalam suatu survei. Penentuan ukuran sampel minimum jika diketahui ukuran populasi (N) menggunakan rumus sample *Krejcie & Morgan* (1970).

**Tabel 2.1.**  
**Tabel Penentuan Sampel Krejcie & Morgan**

Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327

<b>60</b>	52	<b>340</b>	181	<b>2400</b>	331
<b>65</b>	56	<b>360</b>	186	<b>2600</b>	335
<b>70</b>	59	<b>380</b>	191	<b>2800</b>	338
<b>75</b>	63	<b>400</b>	196	<b>3000</b>	341
<b>80</b>	66	<b>420</b>	201	<b>3500</b>	346
<b>85</b>	70	<b>440</b>	205	<b>4000</b>	351
<b>90</b>	73	<b>460</b>	210	<b>4500</b>	354
<b>95</b>	76	<b>480</b>	214	<b>5000</b>	357
<b>100</b>	80	<b>500</b>	217	<b>6000</b>	361
<b>110</b>	86	<b>550</b>	226	<b>7000</b>	364
<b>120</b>	92	<b>600</b>	234	<b>8000</b>	367
<b>130</b>	97	<b>650</b>	242	<b>9000</b>	368
<b>140</b>	103	<b>700</b>	248	<b>10000</b>	370
<b>150</b>	108	<b>750</b>	254	<b>15000</b>	375
<b>160</b>	113	<b>800</b>	260	<b>20000</b>	377
<b>170</b>	118	<b>850</b>	265	<b>30000</b>	379
<b>180</b>	123	<b>900</b>	269	<b>40000</b>	380
<b>190</b>	127	<b>950</b>	274	<b>50000</b>	381
<b>200</b>	132	<b>1000</b>	278	<b>75000</b>	382
<b>210</b>	136	<b>1100</b>	285	<b>100000</b>	384

Sumber: Uma Sekaran. 2006. Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. Jakarta: Salemba Empat, p. 159

### C. JUMLAH DAN JENIS RESPONDEN

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai cakupan penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Puskesmas Batang Lupar. Guna terpenuhinya akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan.

### D. TEKNIK ANALISIS DATA

Teknik analisa data menggunakan pola yang sesuai dengan ketentuan seperti yang tertera pada peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing-masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Selanjutnya, nilai IKM diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Selanjutnya, untuk memperoleh interpretasi nilai IKM antara 25 - 100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM unit layanan} = \text{nilai IKM} \times 25$$

Kemudian kualitas mutu pelayanan dan kinerja unit layanan ditentukan berdasarkan kategori seperti yang tertera pada tabel berikut:

**Tabel 2.2**  
**Nilai Persepsi, Interval IKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

## **BAB III**

### **HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

#### **A. TAHAPAN PENGOLAHAN DATA SURVEI**

Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di Puskesmas Batang Lupar. Berdasarkan analisa terhadap hasil survei dari kuesioner triwulan 2 tahun 2025 yang terkumpul dan terisi dengan lengkap dan dapat diolah dan dianalisis sebanyak 150 orang, terbagi dalam 10 standar pelayanan. Pengolahan dan analisis pada tahap ini dapat dilakukan sebagai berikut:

##### **1. Pengumpulan Data Survei**

Pengolahan data survei dilakukan dengan 2 (dua) cara adalah:

###### **a. Pengolahan dengan Komputer**

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan *computer/system data base*.

###### **b. Pengolahan Secara Manual**

- 1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.
- 2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:
  - a) Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan
  - b) Nilai Indeks Pelayanan
  - c) Nilai Indeks Pelayanan
  - d) Pengujian Kualitas Data

##### **2. Analisis Data Survei**

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

Pada proses pelaksanaan survei telah dilakukan pengumpulan data melalui proses survei lapangan dengan menggunakan instrumen kuesioner. Kuesioner yang

terkumpul dari hasil survei lapangan dengan melakukan pra pengolahan data mentah melalui proses tabulasi mulai dari proses persiapan, pengolahan, dan analisis data.

## B. PENGOLAHAN DATA

Hasil pengolahan data atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Batang Lupar Triwulan 2 tahun 2025 meliputi 10 standar pelayanan dan dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 150 orang pengguna layanan yang ditetapkan berdasarkan metode simple random sampling.

### 1. Profil Responden

Kriteria responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah para Kriteria para pengguna layanan pada Puskesmas Batang Lupar. Pengguna layanan tersebut didefinisikan sebagai orang yang sedang ataupun pernah menerima pelayanan pada Puskesmas Batang Lupar.

Puskesmas Batang Lupar melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner yaitu melalui lembar kuisioner kepada penerima layanan di Puskesmas, dengan responden sebanyak 150 orang. Karakteristik responden dibedakan menjadi 3 (tiga) yaitu karakteristik berdasarkan jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Adapun karakteristik tersebut dijelaskan sebagai berikut :

- a. Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi kedalam dua kelompok, yaitu laki- laki dan perempuan, dimana bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak responden jika dilihat dari gendernya. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

Nomor	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1.	Laki-Laki	61 orang
2.	Perempuan	89 orang
	Jumlah	150 orang

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden sebagai penerima layanan pada Puskesmas Batang Lupar mayoritas dilakukan oleh perempuan, yaitu 89 orang sedangkan laki-laki sebanyak 61 orang.

- b. Responden berdasarkan jenis pendidikan SD, SMP, SMA, D1-D4, S1, S2 dan S3. Jumlah responden berdasarkan jenis pendidikan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Responden berdasarkan Jenis Pendidikan**

Nomor	Jenis Pendidikan	Jumlah Responden
1.	SD	25
2.	SMP	56
3.	SMA	59
4.	Sarjana	10
	Jumlah	150

Berdasarkan tabel diatas, menyatakan bahwa responden sebagai penerima layanan pada Puskesmas Batang Lupar mayoritas dilakukan oleh kelompok yang berpendidikan SMA, yaitu sebanyak 59 orang.

- c. Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 4 (Empat) kelompok yaitu ASN/ Non ASN, Wiraswasta, Swasta, lainnya. Jumlah Responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.3**  
**Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan**

Nomor	Pekerjaan	Jumlah Responden
1.	ASN/Non ASN	10
2.	Petani/Nelayan	23
3.	Swasta	29
4.	Ibu Rumah Tangga/lainnya	88
	Jumlah	150

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden sebagai penerima layanan pada Puskesmas Batang Lupar mayoritas memiliki pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga/lainnya, yaitu sebanyak 88 orang.

## 2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayaagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel". Ke-9 unsur yang terdapat dalam Peraturan Menteri tersebut sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat.

Pengolahan data SKM menggunakan excel template oleh data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 3.4**  
**Detail Nilai SKM Per Unsur**

Nilai Unsur Pelayanan pada Puskesmas Batang Lupar									
April-Juni 2025									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,003	3,010	3,056	3,316	3,569	3,729	3,702	3,376	3,243
Kategori	B	B	B	B	A	A	A	B	B
IKM Unit Layanan	83,36 (Baik)								

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil ulasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan 2 terhadap penerima layanan pada Puskesmas Batang Lumar mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah **83,36 (Baik)**, dengan cara menghitung rata-rata dari Indeks Kepuasan Masyarakat masing-masing standar pelayanan. Meskipun masih terdapat beberapa kelemahan diantaranya adalah personil/petugas yang sangat terbatas jika dibandingkan dengan tugas yang harus diselesaikan dengan segera dan kompleks dan juga sarana dan prasarana yang masih banyak kekurangan. Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan 2 ini nantinya akan digunakan sebagai bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik terhadap penerima layanan pada Puskesmas Batang Lumar.

#### **B. SARAN**

1. Diperlukan upaya-upaya peningkatkan kualitas pelayanan secara konsisten terhadap 9 unsur pelayanan yang telah dilaksanakan, baik unsur pelayanan yang sudah memuaskan ataupun yang dianggap kurang memuaskan oleh responden/penerima layanan pada Puskesmas Batang Lumar.
2. Mencermati dan menindaklanjuti usul/saran yang diberikan oleh responden guna memberikan pelayanan yang optimal.
3. Kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) agar terus dilaksanakan secara periodik per triwulan agar dapat dibandingkan dengan SKM terdahulu secara berkala, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap layanan publik.
4. Perlu upaya sistematis, terencana dan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas SDM. Secara kualitas, misalnya melalui pelatihan, workshop dan sejenisnya, sehingga dapat menjadi SDM yang berwawasan dan memiliki kemampuan dalam melayani dan menangani keinginan publik.
5. Diperlukan adanya tekad yang kuat untuk memberikan pelayanan sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan dengan meningkatkan konsolidasi dan koordinasi secara internal dan eksternal, pembagian tugas dan wewenang sesuai dengan Tupoksi yang telah ditetapkan agar pelaksanaan pekerjaan tidak menghambat pelayanan kepada masyarakat.

6. Perlu dilakukan peningkatan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (peralatan, Sumber daya Manusia, teknologi dan sebagainya).

# LAMPIRAN



<p><b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</b></p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p><b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</b></p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>

<p><b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</b></p> <p>a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.</p>	<p>1 2 3 4</p>
--	----------------------------



**PUSKESMAS BATANG LUPAR  
KECAMATAN BATANG LUPAR  
KABUPATEN KAPUASHULU**

## **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

**TRIWULAN 2 TAHUN 2025  
Periode Survei April - Mei 2025**

**NILAI IKM :**

**83,36**

**MUTU PELAYANAN :**

**B**

**KINERJA PELAYANAN :**

**BAIK**

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN; MASUKAN  
ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN PELAYANAN PUBLIK KAMI  
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
BAGI MASYARAKAT**

# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit  
Penyelenggara Pelayanan Publik

## **PUSKESMAS BATANG LUPAR KECAMATAN BATANG LUPAR KABUPATEN KAPUAS HULU**

**TRIWULAN III**

**TAHUN 2025**

# KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga dapat menyelesaikan laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Batang Lupar Triwulan III Tahun 2025. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat telah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan pada Puskesmas Batang Lupar.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan sebagai bahan masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kegiatan pelayanan publik pada Puskesmas Batang Lupar.

Lanjak, Oktober 2025

Plt. Kepala Puskesmas Batang Lupar



**JULIUS JHONY, A.Md.Kep**

**Penata Tk.I / III d**

**NIP. 19830717 200604 1 018**

# DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi .....	ii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Maksud .....	1
C. Tujuan .....	2
D. Hasil yang Ingin Dicapai.....	2
E. Dasar Hukum .....	2
<b>BAB II METODELOGI PENGUKURAN .....</b>	<b>4</b>
A. Teknik Pengumpulan Data .....	4
B. Teknik Pemilihan Sampel .....	5
C. Jumlah dan Jenis Responden .....	6
D. Teknik Analisis Data .....	6
<b>BAB III HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN</b>	
<b>MASYARAKAT (SKM) .....</b>	<b>8</b>
A. Tahapan Pengolahan Data Survei .....	8
1. Pengumpulan Data Survei.....	8
2. Analisis Data Survei .....	8
B. Pengolahan Data .....	9
1. Profil Responden .....	9
2. Indeks Kepuasan Masyarakat .....	11
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>12</b>
A. Kesimpulan .....	12
B. Saran .....	12

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa maupun media sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap kinerja pemerintah di mata masyarakat akibat adanya ketidakpercayaan masyarakat kepada Pemerintah.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Dimana Hasil dari penilaian survei ini dapat menjadi salah satu bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Puskesmas Batang Lupar sebagai unit pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat dari bulan Juli sampai September 2025. Jumlah responden yang mengisi kuisioner sebanyak seratus lima puluh (150) orang yang merupakan pengguna jasa layanan dalam gedung dan luar gedung.

Unsur-unsur pelayanan yang dinilai oleh responden berjumlah 9 (sembilan) unsur, terdiri dari : Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan, Kemudahan Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan, Kewajaran Biaya atau Tarif dalam Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan Antara Yang Tercantum Dalam Pelayanan, Kompetensi/Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan, Prilaku Petugas Dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan, Pengaduan Pengguna Layanan, Sarana dan Prasarana. Masing-masing unsur penilaian mempunyai rentang nilai dari 1 sampai 4, dengan kategori berturut-turut adalah Tidak Baik, Kurang Baik, Baik dan Sangat Baik. Selain itu, diberikan pula pertanyaan terbuka terkait saran dan keluhan selama menjadi pengguna jasa layanan. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

### **B. MAKSUD**

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

1. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;

2. Memetakan kinerja pelayanan Puskesmas Batang Lumar yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna layanan;
3. Mengidentifikasi harapan masyarakat akan pelayanan publik di Puskesmas Batang Lumar.

### **C. TUJUAN**

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

1. Terukurnya Kepuasan Masyarakat Puskesmas Batang Lumar Tahun 2025 Triwulan III;
2. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Batang Lumar;
3. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Puskesmas Batang Lumar;
4. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan Puskesmas Batang Lumar;
5. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Puskesmas Batang Lumar;
6. Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

### **D. HASIL YANG INGIN DICAPAI**

Hasil yang ingin dicapai dalam penyusunan SKM ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dan instansi pemerintah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu sebagai penerima penyelenggaraan pelayanan publik atas pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Batang Lumar.

Melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari responden dapat dipergunakan sebagai instrumen penilaian dan evaluasi atas kinerja pelayanan publik Puskesmas Batang Lumar, sehingga kedepan dapat dijadikan salah satu faktor dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan harapan penerima pelayanan publik.

### **E. DASAR HUKUM**

Adapun kebijakan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik pada Puskesmas Batang Lumar, adalah sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 10 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
9. Peraturan Bupati Kapuas Nomor 65 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Pendidikan dan kebudayaan Kabupaten Kapuas Hulu.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **A. TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Pengumpulan data survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan dengan angket/kuesioner yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur dimana pilihan jawaban pada masing-masing pernyataan dibuat dengan **skala likert** terdiri dari Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (TS) dan Sangat Setuju (SS). Selain pernyataan tertutup yang hanya berisikan 4 pilihan jawaban, kusioner yang digunakan untuk mengumpulkan data juga memberikan ruang kepada para peserta survei yang ingin memberikan komentar/saran/kritik membangun kepada unit layanan publik yang sedang disurvei.

Variabel pada pengukuran yang tertuang pada kuisoner survei kepuasan masyarakat ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima

sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

**B. TEKNIK PEMILIHAN SAMPEL**

Jumlah sampel dan teknik penarikan sampel merupakan bagian penting dalam suatu survei. Penentuan ukuran sampel minimum jika diketahui ukuran populasi (N) menggunakan rumus sample *Krejcie & Morgan* (1970).

**Tabel 2.1.**  
**Tabel Penentuan Sampel Krejcie & Morgan**

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sample (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sample (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sample (n)</b>
<b>10</b>	10	<b>220</b>	140	<b>1200</b>	291
<b>15</b>	14	<b>230</b>	144	<b>1300</b>	297
<b>20</b>	19	<b>240</b>	148	<b>1400</b>	302
<b>25</b>	24	<b>250</b>	152	<b>1500</b>	306
<b>30</b>	28	<b>260</b>	155	<b>1600</b>	310
<b>35</b>	32	<b>270</b>	159	<b>1700</b>	313
<b>40</b>	36	<b>280</b>	162	<b>1800</b>	317
<b>45</b>	40	<b>290</b>	165	<b>1900</b>	320
<b>50</b>	44	<b>300</b>	169	<b>2000</b>	322
<b>55</b>	48	<b>320</b>	175	<b>2200</b>	327

<b>60</b>	52	<b>340</b>	181	<b>2400</b>	331
<b>65</b>	56	<b>360</b>	186	<b>2600</b>	335
<b>70</b>	59	<b>380</b>	191	<b>2800</b>	338
<b>75</b>	63	<b>400</b>	196	<b>3000</b>	341
<b>80</b>	66	<b>420</b>	201	<b>3500</b>	346
<b>85</b>	70	<b>440</b>	205	<b>4000</b>	351
<b>90</b>	73	<b>460</b>	210	<b>4500</b>	354
<b>95</b>	76	<b>480</b>	214	<b>5000</b>	357
<b>100</b>	80	<b>500</b>	217	<b>6000</b>	361
<b>110</b>	86	<b>550</b>	226	<b>7000</b>	364
<b>120</b>	92	<b>600</b>	234	<b>8000</b>	367
<b>130</b>	97	<b>650</b>	242	<b>9000</b>	368
<b>140</b>	103	<b>700</b>	248	<b>10000</b>	370
<b>150</b>	108	<b>750</b>	254	<b>15000</b>	375
<b>160</b>	113	<b>800</b>	260	<b>20000</b>	377
<b>170</b>	118	<b>850</b>	265	<b>30000</b>	379
<b>180</b>	123	<b>900</b>	269	<b>40000</b>	380
<b>190</b>	127	<b>950</b>	274	<b>50000</b>	381
<b>200</b>	132	<b>1000</b>	278	<b>75000</b>	382
<b>210</b>	136	<b>1100</b>	285	<b>100000</b>	384

Sumber: Uma Sekaran. 2006. Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. Jakarta: Salemba Empat, p. 159

### C. JUMLAH DAN JENIS RESPONDEN

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai cakupan penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Puskesmas Batang Lupar. Guna terpenuhinya akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan.

### D. TEKNIK ANALISIS DATA

Teknik analisa data menggunakan pola yang sesuai dengan ketentuan seperti yang tertera pada peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing-masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Selanjutnya, nilai IKM diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Selanjutnya, untuk memperoleh interpretasi nilai IKM antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM unit layanan} = \text{nilai IKM} \times 25$$

Kemudian kualitas mutu pelayanan dan kinerja unit layanan ditentukan berdasarkan kategori seperti yang tertera pada tabel berikut:

**Tabel 2.2**  
**Nilai Persepsi, Interval IKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

## **BAB III**

### **HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

#### **A. TAHAPAN PENGOLAHAN DATA SURVEI**

Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di Puskesmas Batang Lupar. Berdasarkan analisa terhadap hasil survei dari kuesioner Triwulan III tahun 2025 yang terkumpul dan terisi dengan lengkap dan dapat diolah dan dianalisis sebanyak 150 orang, terbagi dalam 10 standar pelayanan. Pengolahan dan analisis pada tahap ini dapat dilakukan sebagai berikut:

##### **1. Pengumpulan Data Survei**

Pengolahan data survei dilakukan dengan 2 (dua) cara adalah:

###### **a. Pengolahan dengan Komputer**

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan *computer/system data base*.

###### **b. Pengolahan Secara Manual**

- 1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.
- 2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:
  - a) Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan
  - b) Nilai Indeks Pelayanan
  - c) Nilai Indeks Pelayanan
  - d) Pengujian Kualitas Data

##### **2. Analisis Data Survei**

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

Pada proses pelaksanaan survei telah dilakukan pengumpulan data melalui proses survei lapangan dengan menggunakan instrumen kuesioner. Kuesioner yang

terkumpul dari hasil survei lapangan dengan melakukan pra pengolahan data mentah melalui proses tabulasi mulai dari proses persiapan, pengolahan, dan analisis data.

## B. PENGOLAHAN DATA

Hasil pengolahan data atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Batang Lupar Triwulan III tahun 2025 meliputi 10 standar pelayanan dan dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 150 orang pengguna layanan yang ditetapkan berdasarkan metode simple random sampling.

### 1. Profil Responden

Kriteria responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah Kriteria para pengguna layanan pada Puskesmas Batang Lupar. Pengguna layanan tersebut didefinisikan sebagai orang yang sedang ataupun pernah menerima pelayanan pada Puskesmas Batang Lupar.

Puskesmas Batang Lupar melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner yaitu melalui lembar kuisioner kepada penerima layanan di Puskesmas, dengan responden sebanyak 150 orang. Karakteristik responden dibedakan menjadi 3 (tiga) yaitu karakteristik berdasarkan jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Adapun karakteristik tersebut dijelaskan sebagai berikut :

- a. Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi kedalam dua kelompok, yaitu laki- laki dan perempuan, dimana bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak responden jika dilihat dari gendernya. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

Nomor	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1.	Laki-Laki	70 orang
2.	Perempuan	80 orang
	Jumlah	150 orang

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden sebagai penerima layanan pada Puskesmas Batang Lupar mayoritas dilakukan oleh perempuan, yaitu 80 orang sedangkan laki-laki sebanyak 70 orang.

- b. Responden berdasarkan jenis pendidikan SD, SMP, SMA, D1-D4, S1, S2 dan S3. Jumlah responden berdasarkan jenis pendidikan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Responden berdasarkan Jenis Pendidikan**

Nomor	Jenis Pendidikan	Jumlah Responden
1.	SD	36
2.	SMP	44
3.	SMA	62
4.	Sarjana	8
	Jumlah	150

Berdasarkan tabel diatas, menyatakan bahwa responden sebagai penerima layanan pada Puskesmas Batang Lupar mayoritas dilakukan oleh kelompok yang berpendidikan SMA, yaitu sebanyak 60 orang.

- c. Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 4 (Empat) kelompok yaitu ASN/ Non ASN, Wiraswasta, Swasta, lainnya. Jumlah Responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.3**  
**Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan**

Nomor	Pekerjaan	Jumlah Responden
1.	ASN/Non ASN	8
2.	Petani/Nelayan	32
3.	Swasta	42
4.	Ibu Rumah Tangga/lainnya	68
	Jumlah	150

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden sebagai penerima layanan pada Puskesmas Batang Lupar mayoritas memiliki pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga/lainnya, yaitu sebanyak 68 orang.

## 2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayaagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel". Ke-9 unsur yang terdapat dalam Peraturan Menteri tersebut sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat.

Pengolahan data SKM menggunakan excel template oleh data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 3.4**  
**Detail Nilai SKM Per Unsur**

Nilai Unsur Pelayanan pada Puskesmas Batang Lupar									
Juli-September 2025									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	2,997	3,010	3,136	3,962	3,942	3,856	3,556	3,722	3,503
Kategori	C	C	B	A	A	A	A	A	B
IKM Unit Layanan	88,02 (Baik)								

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil ulasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III terhadap penerima layanan pada Puskesmas Batang Lumar mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah **88,02 (Baik)**, dengan cara menghitung rata-rata dari Indeks Kepuasan Masyarakat masing-masing standar pelayanan. Meskipun masih terdapat beberapa kelemahan diantaranya adalah personil/petugas yang sangat terbatas jika dibandingkan dengan tugas yang harus diselesaikan dengan segera dan kompleks dan juga sarana dan prasarana yang masih banyak kekurangan. Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III ini nantinya akan digunakan sebagai bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik terhadap penerima layanan pada Puskesmas Batang Lumar.

#### **B. SARAN**

1. Diperlukan upaya-upaya peningkatkan kualitas pelayanan secara konsisten terhadap 9 unsur pelayanan yang telah dilaksanakan, baik unsur pelayanan yang sudah memuaskan ataupun yang dianggap kurang memuaskan oleh responden/penerima layanan pada Puskesmas Batang Lumar.
2. Mencermati dan menindaklanjuti usul/saran yang diberikan oleh responden guna memberikan pelayanan yang optimal.
3. Kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) agar terus dilaksanakan secara periodik per triwulan agar dapat dibandingkan dengan SKM terdahulu secara berkala, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap layanan publik.
4. Perlu upaya sistematis, terencana dan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas SDM. Secara kualitas, misalnya melalui pelatihan, workshop dan sejenisnya, sehingga dapat menjadi SDM yang berwawasan dan memiliki kemampuan dalam melayani dan menangani keinginan publik.
5. Diperlukan adanya tekad yang kuat untuk memberikan pelayanan sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan dengan meningkatkan konsolidasi dan koordinasi secara internal dan eksternal, pembagian tugas dan wewenang sesuai dengan Tupoksi yang telah ditetapkan agar pelaksanaan pekerjaan tidak menghambat pelayanan kepada masyarakat.

6. Perlu dilakukan peningkatan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (peralatan, Sumber daya Manusia, teknologi dan sebagainya).

# LAMPIRAN



<p>4. <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</b></p> <p>a. Sangat mahal</p> <p>b. Cukup mahal</p> <p>c. Murah</p> <p>d. Gratis</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>5. <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</b></p> <p>a. Tidak sesuai</p> <p>b. Kurang sesuai</p> <p>c. Sesuai.</p> <p>d. Sangat sesuai</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>

<p>9. <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</b></p> <p>a. Tidak ada.</p> <p>b. Ada tetapi tidak berfungsi</p> <p>c. Berfungsi kurang maksimal</p> <p>d. Dikelola dengan baik.</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
---	-------------------------------------



**PUSKESMAS BATANG LUPAR  
KECAMATAN BATANG LUPAR  
KABUPATEN KAPUASHULU**

## **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

**TRIWULAN III TAHUN 2025  
Periode Survei Juli - September 2025**

**NILAI IKM :**

# **88,02**

**MUTU PELAYANAN :**

**B**

**KINERJA PELAYANAN :**

**BAIK**

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN; MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN PELAYANAN PUBLIK KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit  
Penyelenggara Pelayanan Publik

## **PUSKESMAS BATANG LUPAR KECAMATAN BATANG LUPAR KABUPATEN KAPUAS HULU**

**TRIWULAN IV**

**TAHUN 2025**

# KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga dapat menyelesaikan laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Batang Lupar Triwulan IV Tahun 2025. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat telah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan pada Puskesmas Batang Lupar.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan sebagai bahan masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kegiatan pelayanan publik pada Puskesmas Batang Lupar.

Lanjak, Januari 2026

Plt. Kepala Puskesmas Batang Lupar



**Penata Tk.I / IIIId**

**NIP. 19830717 200604 1 018**

# DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Maksud .....	1
C. Tujuan .....	2
D. Hasil yang Ingin Dicapai.....	2
E. Dasar Hukum .....	2
BAB II METODELOGI PENGUKURAN .....	4
A. Teknik Pengumpulan Data .....	4
B. Teknik Pemilihan Sampel .....	5
C. Jumlah dan Jenis Responden .....	6
D. Teknik Analisis Data .....	6
BAB III HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN	
MASYARAKAT (SKM) .....	8
A. Tahapan Pengolahan Data Survei .....	8
1. Pengumpulan Data Survei.....	8
2. Analisis Data Survei .....	8
B. Pengolahan Data .....	9
1. Profil Responden .....	9
2. Indeks Kepuasan Masyarakat .....	11
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....	12
A. Kesimpulan .....	12
B. Saran .....	12

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa maupun media sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap kinerja pemerintah di mata masyarakat akibat adanya ketidakpercayaan masyarakat kepada Pemerintah.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Dimana hasil dari penilaian survei ini dapat menjadi salah satu bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Puskesmas Batang Lupar sebagai unit pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat dari bulan Oktober sampai Desember 2025. Jumlah responden yang mengisi kuisioner sebanyak seratus lima puluh (150) orang yang merupakan pengguna jasa layanan dalam gedung dan luar gedung.

Unsur-unsur pelayanan yang dinilai oleh responden berjumlah 9 (sembilan) unsur, terdiri dari : Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan, Kemudahan Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan, Kewajaran Biaya atau Tarif dalam Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan Antara Yang Tercantum Dalam Pelayanan, Kompetensi/Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan, Prilaku Petugas Dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan, Pengaduan Pengguna Layanan, Sarana dan Prasarana. Masing-masing unsur penilaian mempunyai rentang nilai dari 1 sampai 4, dengan kategori berturut-turut adalah Tidak Baik, Kurang Baik, Baik dan Sangat Baik. Selain itu, diberikan pula pertanyaan terbuka terkait saran dan keluhan selama menjadi pengguna jasa layanan. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

### **B. MAKSUD**

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

1. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;

2. Memetakan kinerja pelayanan Puskesmas Batang Lumar yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna layanan;
3. Mengidentifikasi harapan masyarakat akan pelayanan publik di Puskesmas Batang Lumar.

### **C. TUJUAN**

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

1. Terukurnya Kepuasan Masyarakat Puskesmas Batang Lumar Tahun 2025 Triwulan IV;
2. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Batang Lumar;
3. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Puskesmas Batang Lumar;
4. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan Puskesmas Batang Lumar;
5. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Puskesmas Batang Lumar;
6. Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

### **D. HASIL YANG INGIN DICAPAI**

Hasil yang ingin dicapai dalam penyusunan SKM ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dan instansi pemerintah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu sebagai penerima penyelenggaraan pelayanan publik atas pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Batang Lumar.

Melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari responden dapat dipergunakan sebagai instrumen penilaian dan evaluasi atas kinerja pelayanan publik Puskesmas Batang Lumar, sehingga kedepan dapat dijadikan salah satu faktor dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan harapan penerima pelayanan publik.

### **E. DASAR HUKUM**

Adapun kebijakan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik pada Puskesmas Batang Lumar, adalah sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 10 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
9. Peraturan Bupati Kapuas Nomor 65 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Pendidikan dan kebudayaan Kabupaten Kapuas Hulu.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **A. TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Pengumpulan data survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan dengan angket/kuesioner yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur dimana pilihan jawaban pada masing-masing pernyataan dibuat dengan **skala likert** terdiri dari Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (TS) dan Sangat Setuju (SS). Selain pernyataan tertutup yang hanya berisikan 4 pilihan jawaban, kusioner yang digunakan untuk mengumpulkan data juga memberikan ruang kepada para peserta survei yang ingin memberikan komentar/saran/kritik membangun kepada unit layanan publik yang sedang disurvei.

Variabel pada pengukuran yang tertuang pada kuisoner survei kepuasan masyarakat ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima

sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

**B. TEKNIK PEMILIHAN SAMPEL**

Jumlah sampel dan teknik penarikan sampel merupakan bagian penting dalam suatu survei. Penentuan ukuran sampel minimum jika diketahui ukuran populasi (N) menggunakan rumus sample *Krejcie & Morgan* (1970).

**Tabel 2.1.**  
**Tabel Penentuan Sampel Krejcie & Morgan**

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sample (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sample (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sample (n)</b>
<b>10</b>	10	<b>220</b>	140	<b>1200</b>	291
<b>15</b>	14	<b>230</b>	144	<b>1300</b>	297
<b>20</b>	19	<b>240</b>	148	<b>1400</b>	302
<b>25</b>	24	<b>250</b>	152	<b>1500</b>	306
<b>30</b>	28	<b>260</b>	155	<b>1600</b>	310
<b>35</b>	32	<b>270</b>	159	<b>1700</b>	313
<b>40</b>	36	<b>280</b>	162	<b>1800</b>	317
<b>45</b>	40	<b>290</b>	165	<b>1900</b>	320
<b>50</b>	44	<b>300</b>	169	<b>2000</b>	322
<b>55</b>	48	<b>320</b>	175	<b>2200</b>	327

<b>60</b>	52	<b>340</b>	181	<b>2400</b>	331
<b>65</b>	56	<b>360</b>	186	<b>2600</b>	335
<b>70</b>	59	<b>380</b>	191	<b>2800</b>	338
<b>75</b>	63	<b>400</b>	196	<b>3000</b>	341
<b>80</b>	66	<b>420</b>	201	<b>3500</b>	346
<b>85</b>	70	<b>440</b>	205	<b>4000</b>	351
<b>90</b>	73	<b>460</b>	210	<b>4500</b>	354
<b>95</b>	76	<b>480</b>	214	<b>5000</b>	357
<b>100</b>	80	<b>500</b>	217	<b>6000</b>	361
<b>110</b>	86	<b>550</b>	226	<b>7000</b>	364
<b>120</b>	92	<b>600</b>	234	<b>8000</b>	367
<b>130</b>	97	<b>650</b>	242	<b>9000</b>	368
<b>140</b>	103	<b>700</b>	248	<b>10000</b>	370
<b>150</b>	108	<b>750</b>	254	<b>15000</b>	375
<b>160</b>	113	<b>800</b>	260	<b>20000</b>	377
<b>170</b>	118	<b>850</b>	265	<b>30000</b>	379
<b>180</b>	123	<b>900</b>	269	<b>40000</b>	380
<b>190</b>	127	<b>950</b>	274	<b>50000</b>	381
<b>200</b>	132	<b>1000</b>	278	<b>75000</b>	382
<b>210</b>	136	<b>1100</b>	285	<b>100000</b>	384

Sumber: Uma Sekaran. 2006. Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. Jakarta: Salemba Empat, p. 159

### C. JUMLAH DAN JENIS RESPONDEN

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai cakupan penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Puskesmas Batang Lumar. Guna terpenuhinya akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan.

### D. TEKNIK ANALISIS DATA

Teknik analisa data menggunakan pola yang sesuai dengan ketentuan seperti yang tertera pada peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing-masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Selanjutnya, nilai IKM diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Selanjutnya, untuk memperoleh interpretasi nilai IKM antara 25 - 100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM unit layanan} = \text{nilai IKM} \times 25$$

Kemudian kualitas mutu pelayanan dan kinerja unit layanan ditentukan berdasarkan kategori seperti yang tertera pada tabel berikut:

**Tabel 2.2**  
**Nilai Persepsi, Interval IKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

## **BAB III**

### **HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

#### **A. TAHAPAN PENGOLAHAN DATA SURVEI**

Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di Puskesmas Batang Lupar. Berdasarkan analisa terhadap hasil survei dari kuesioner Triwulan IV tahun 2025 yang terkumpul dan terisi dengan lengkap dan dapat diolah dan dianalisis sebanyak 150 orang, terbagi dalam 10 standar pelayanan. Pengolahan dan analisis pada tahap ini dapat dilakukan sebagai berikut:

##### **1. Pengumpulan Data Survei**

Pengolahan data survei dilakukan dengan 2 (dua) cara adalah:

###### **a. Pengolahan dengan Komputer**

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan *computer/system data base*.

###### **b. Pengolahan Secara Manual**

- 1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.
- 2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:
  - a) Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan
  - b) Nilai Indeks Pelayanan
  - c) Nilai Indeks Pelayanan
  - d) Pengujian Kualitas Data

##### **2. Analisis Data Survei**

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

Pada proses pelaksanaan survei telah dilakukan pengumpulan data melalui proses survei lapangan dengan menggunakan instrumen kuesioner. Kuesioner yang

terkumpul dari hasil survei lapangan dengan melakukan pra pengolahan data mentah melalui proses tabulasi mulai dari proses persiapan, pengolahan, dan analisis data.

## B. PENGOLAHAN DATA

Hasil pengolahan data atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Batang Lupar Triwulan IV tahun 2025 meliputi 10 standar pelayanan dan dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 150 orang pengguna layanan yang ditetapkan berdasarkan metode simple random sampling.

### 1. Profil Responden

Kriteria responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah Kriteria para pengguna layanan pada Puskesmas Batang Lupar. Pengguna layanan tersebut didefinisikan sebagai orang yang sedang ataupun pernah menerima pelayanan pada Puskesmas Batang Lupar.

Puskesmas Batang Lupar melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner yaitu melalui lembar kuisioner kepada penerima layanan di Puskesmas, dengan responden sebanyak 150 orang. Karakteristik responden dibedakan menjadi 3 (tiga) yaitu karakteristik berdasarkan jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Adapun karakteristik tersebut dijelaskan sebagai berikut :

- a. Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi kedalam dua kelompok, yaitu laki- laki dan perempuan, dimana bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak responden jika dilihat dari gendernya. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

Nomor	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1.	Laki-Laki	56 orang
2.	Perempuan	94 orang
	Jumlah	150 orang

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden sebagai penerima layanan pada Puskesmas Batang Lupar mayoritas dilakukan oleh perempuan, yaitu 94 orang sedangkan laki-laki sebanyak 56 orang.

- b. Responden berdasarkan jenis pendidikan SD, SMP, SMA, D1-D4, S1, S2 dan S3. Jumlah responden berdasarkan jenis pendidikan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Responden berdasarkan Jenis Pendidikan**

Nomor	Jenis Pendidikan	Jumlah Responden
1.	SD	49
2.	SMP	53
3.	SMA	40
4.	Sarjana	8
	Jumlah	150

Berdasarkan tabel diatas, menyatakan bahwa responden sebagai penerima layanan pada Puskesmas Batang Lupar mayoritas dilakukan oleh kelompok yang berpendidikan SMP, yaitu sebanyak 53 orang.

- c. Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 4 (Empat) kelompok yaitu ASN/ Non ASN, Wiraswasta, Swasta, lainnya. Jumlah Responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.3**  
**Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan**

Nomor	Pekerjaan	Jumlah Responden
1.	ASN/Non ASN	15
2.	Petani/Nelayan	36
3.	Swasta	49
4.	Ibu Rumah Tangga/lainnya	50
	Jumlah	150

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden sebagai penerima layanan pada Puskesmas Batang Lumar mayoritas memiliki pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga/lainnya, yaitu sebanyak 50 orang.

## 2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel". Ke-9 unsur yang terdapat dalam Peraturan Menteri tersebut sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat.

Pengolahan data SKM menggunakan excel template oleh data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 3.4**  
**Detail Nilai SKM Per Unsur**

Nilai Unsur Pelayanan pada Puskesmas Batang Lumar									
Oktober-Desember 2025									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,271	3,419	3,519	3,741	3,352	3,587	3,721	3,446	3,734
Kategori	B	B	B	A	B	A	A	B	A
IKM Unit Layanan	88,32 (Sangat Baik)								

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil ulasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV terhadap penerima layanan pada Puskesmas Batang Lupar mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah **88,32 (Sangat Baik)**, dengan cara menghitung rata-rata dari Indeks Kepuasan Masyarakat masing-masing standar pelayanan. Meskipun masih terdapat beberapa kelemahan diantaranya adalah personil/petugas yang sangat terbatas jika dibandingkan dengan tugas yang harus diselesaikan dengan segera dan kompleks dan juga sarana dan prasarana yang masih banyak kekurangan. Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV ini nantinya akan digunakan sebagai bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik terhadap penerima layanan pada Puskesmas Batang Lupar.

#### **B. SARAN**

1. Diperlukan upaya-upaya peningkatkan kualitas pelayanan secara konsisten terhadap 9 unsur pelayanan yang telah dilaksanakan, baik unsur pelayanan yang sudah memuaskan ataupun yang dianggap kurang memuaskan oleh responden/penerima layanan pada Puskesmas Batang Lupar.
2. Mencermati dan menindaklanjuti usul/saran yang diberikan oleh responden guna memberikan pelayanan yang optimal.
3. Kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) agar terus dilaksanakan secara periodik per triwulan agar dapat dibandingkan dengan SKM terdahulu secara berkala, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap layanan publik.
4. Perlu upaya sistematis, terencana dan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas SDM. Secara kualitas, misalnya melalui pelatihan, workshop dan sejenisnya, sehingga dapat menjadi SDM yang berwawasan dan memiliki kemampuan dalam melayani dan menangani keinginan publik.
5. Diperlukan adanya tekad yang kuat untuk memberikan pelayanan sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan dengan meningkatkan konsolidasi dan koordinasi secara internal dan eksternal, pembagian tugas dan wewenang sesuai dengan Tupoksi yang telah ditetapkan agar pelaksanaan pekerjaan tidak menghambat pelayanan kepada masyarakat.

6. Perlu dilakukan peningkatan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (peralatan, Sumber daya Manusia, teknologi dan sebagainya).

# LAMPIRAN



<p><b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</b></p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p><b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</b></p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>

<p><b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</b></p> <p>a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.</p>	<p>1 2 3 4</p>
--	----------------------------



**PUSKESMAS BATANG LUPAR  
KECAMATAN BATANG LUPAR  
KABUPATEN KAPUASHULU**

## **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

**TRIWULAN IV TAHUN 2025  
Periode Survei Oktober - Desember 2025**

**NILAI IKM :**

# **88,32**

**MUTU PELAYANAN :**

**A**

**KINERJA PELAYANAN :**

**SANGAT BAIK**

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN; MASUKAN  
ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN PELAYANAN PUBLIK KAMI  
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
BAGI MASYARAKAT**