

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 PUTUSSIBAU UTARA KECAMATAN PUTUSSIBAU UTARA KABUPATEN KAPUAS HULU

TRIWULAN I

TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Puskesmas Putussibau Utara yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik di dalam dan luar gedung. Adapun pelayanan dalam gedung mencakup pelayanan klaster 1 (manajemen) pendaftaran, klaster 1 (manajemen) kasir, pelayanan klaster 2 (ibu hamil, bayi dan balita), pelayanan klaster 3 (usia produktif dan lansia), poli gigi, pelayanan KIA, pelayanan laboratorium, pelayanan apotek, pelayanan konsultasi gizi dan pelayanan persalinan. Adapun waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah selama bulan Januari sampai dengan Maret 2025.

Melalui hasil dari survei ini diharapkan Puskesmas Putussibau Utara dapat mengetahui unsur pelayanan yang perlu diperbaiki dan yang perlu ditingkatkan. Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan mutu pelayanan yang ada di Puskesmas Putussibau Utara.

Akhirnya kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Putussibau Utara. Semoga bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Putussibau, April 2025
Kepala Puskesmas Putussibau Utara



DESSI WULANTARI, S. ST
NIP. 19731225 199203 2 002

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	3
1.2. Maksud	4
1.3. Tujuan	5
1.4. Hasil yang Ingin Dicapai.....	6
1.5. Dasar Hukum	6
BAB II METODELOGI PENGUKURAN	7
2.1. Teknik Pengumpulan Data	7
2.2. Teknik Pemilihan Sampel	8
2.3. Jumlah dan Jenis Responden.....	10
2.4 Teknik Analisis Data	10
BAB III HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN	
MASYARAKAT (SKM)	12
3.1. Tahapan Pengolahan Data Survey	12
3.2.1 Pengumpulan Data Survei.....	13
3.2.2 Analisis Data Survei.....	13
3.2 Pengolahan Data.....	14
3.2.1 Profil Responden	14
3.2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	45
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	115
4.1. Kesimpulan	115
4.2. Saran	115

1.1 LATAR BELAKANG

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Publik. Survei ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Sesuai amanat Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala.. Survei yang dilakukan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Diharapkan dari hasil survei akan diketahui data Hasil Kepuasan Masyarakat yang dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong unit pelayanan publik untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanannya.

Puskesmas Putussibau Utara sebagai unit pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat dari bulan Januari sampai Maret 2025. Jumlah responden yang mengisi kuisioner sebanyak Sembilan puluh satu (91) 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, diberika 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.

1.2 MAKSUD

Adapun maksud dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

- a. Mengetahui kelemahan atau kekurangan kinerja dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Puskesmas Putussibau Utara.
- b. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Putussibau Utara secara periodik;
- c. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan mengetahui kebutuhan dan harapan atas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Puskesmas Putussibau Utara.

1.3 TUJUAN

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas Putussibau Utara.

Adapun tujuan khusus dari Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan pada Puskesmas Putussibau Utara;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan kepada masyarakat pada Puskesmas Putussibau Utara;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif, bertanggung jawab dan akuntabel dalam menyelenggarakan pelayanan pada Puskesmas Putussibau Utara.

1.4 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 Putussibau Utara.

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

1.5 DASAR HUKUM

Adapun kebijakan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik pada Puskesmas Putussibau Utara, adalah sebagai berikut :

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. 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;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- g. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik;
- h. 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;
- i. Peraturan Bupati Kapuas Nomor 65 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Pendidikan dan kebudayaan Kabupaten Kapuas Hulu.

2.1 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. Adapun kuisisioner dikumpulkan dari 11 unit pelayanan yang telah ditetapkan dalam SK Standar Pelayanan, yaitu :

1. Klaster 1 (manajemen) Pendaftaran
2. Klaster 1 (manajemen) Kasir
3. Klaster 2 (bayi, balita dan ibu hamil)
4. Klaster 3 (usia produktif dan lansia)
5. Klaster 4 (kesehatan lingkungan dan respon penyakit)
6. Lintas klaster pelayanan kesehatan gigi dan mulut
7. Lintas klaster laboratorium
8. Lintas klaster farmasi
9. Lintas klaster ruang infeksius
10. Lintas klaster ruang tindakan
11. Lintas klaster ruang konsultasi

Kuesioner berisikan 9 unsur seperti yang tertera pada peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 halaman 8 dan 9, yaitu:

a. Persyaratan

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

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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

c. Waktu Penyelesaian

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

d. 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.

e. 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.

f. Kompetensi Pelaksana

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

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

2.2 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
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

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

2.3 JUMLAH DAN JENIS RESPONDEN

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai cakupan penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Puskesmas Putussibau Utara. Guna terpenuhinya akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan 91 orang dari jumlah populasi penerima layanan.

2.4 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 table 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

3.1 TAHAPAN PENGOLAHAN DATA SURVEI

Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di Puskesmas Putussibau Utara. Berdasarkan analisa terhadap hasil survei dari kuesioner triwulan 1 tahun 2025 yang terkumpul dan terisi dengan lengkap dan dapat diolah dan dianalisis sebanyak 91 orang, terbagi dalam 11 standar pelayanan. Pengolahan dan analisis pada tahap ini dapat dilakukan sebagai berikut:

3.1.1 Pengumpulan Data Survei

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

1. Pengolahan dengan Komputer

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

2. Pengolahan Secara Manual

- a. 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.
- b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata rata setiap unsur pelayanan. Untuk mendapatkan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke-9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan.

3) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan jumlah X.

4) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi 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.

3.1.2 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. Adapun tahapan tabulasi data, pengolahan data dan analisis data yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

- 3.1.2.1 Pada tahap pertama dilakukan pemilahan/pengelompokan kuesioner terisi yang diperoleh responden. Hal ini untuk memastikan kuesioner terisi yang telah terkumpul sesuai dengan desain yang telah ditetapkan sebelumnya.
- 3.1.2.2 Pada tahap kedua dilakukan pemeriksaan/pengecekan secara manual terhadap seluruh kuesioner terisi yang telah terkumpul dari

Surveyor. Pengecekan dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa:

- 3.1.2.2.1 Pengumpulan data lapangan dalam rangka untuk menggali data primer dari responden telah dilaksanakan berdasarkan instrumen/ kuesioner yang dijadikan sebagai panduan survei oleh Surveyor.
- 3.1.2.2.2 Semua item pertanyaan/ pernyataan yang terdapat dalam kuesioner/ instrumen survei seluruhnya telah dijawab oleh responden (diisi oleh tim berdasarkan jawaban responden) serta tidak ada satu pun butir pertanyaan/ pernyataan yang terlewat/ kosong karena tidak dijawab oleh responden atau tidak diisi oleh Surveyor berdasarkan jawaban responden.
- 3.1.2.3 Pada tahap ketiga dilakukan proses tabulasi data yang terdapat pada setiap kuesioner terisi dengan format yang telah ditetapkan dalam Microsoft Excel.
- 3.1.2.4 Pada tahap keempat dilakukan proses pengolahan data dan penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

3.2 PENGOLAHAN DATA

Hasil pengolahan data atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Putussibau Utara triwulan 1 tahun 2025 meliputi 11 standar pelayanan dan dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebarkan sebanyak 91 orang pengguna layanan yang ditetapkan berdasarkan metode simple random sampling.

Berikut ini disajikan profil respon responden dan Indeks Kepuasan Masyarakat. Profil responden diuraikan menurut kelompok umur, jenis kelamin, jenjang pendidikan, dan jenis pekerjaan.

3.2.1. Profil Responden

3.2.1.1 Pelayanan Klaster 1 (Manajemen) Pendaftaran

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 sebanyak 9 orang. Hasil survei yang diperoleh bahwa responden yang berusia kurang dari 18 tahun sebanyak 0 orang, usia 19-25 Tahun sebanyak 1 orang, usia 26-30 tahun sebanyak 0 orang, usia 31-35 Tahun sebanyak 1 orang, usia 36-40 tahun sebanyak 3 orang, usia 41-45

tahun sebanyak 2 orang, usia 46-50 sebanyak 1 orang, usia 51-55 sebanyak 1 orang tahun dan berusia lebih dari 56 tahun sebanyak 0 orang. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.1 dibawah ini :

Tabel 3.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
< 18 Tahun	0	0 %
19-25 Tahun	1	11 %
26-30 Tahun	0	0 %
31-35 Tahun	1	11 %
36-40 Tahun	3	33 %
41-45 Tahun	2	22 %
46-50 Tahun	1	11 %
51-55 Tahun	1	11 %
>56 Tahun	0	0 %
Jumlah	9 orang	100 %

Sumber data diolah (SKM triwulan 1 tahun 2025)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 1 Tahun 2025 adalah sebanyak 9 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 3 orang berjenis kelamin laki- laki dan 6 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.2 dibawah ini:

Tabel 3.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	3	33 %
Wanita	6	67 %
Jumlah	9 orang	100 %

Sumber data diolah (SKM triwulan 1 tahun 2025)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun Triwulan 1 Tahun 2025 adalah sebanyak 9 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 0 orang, SMP sebanyak 0 orang, SMA/SMK sebanyak 3 orang, lulusan Diploma 1- Diploma 3 sebanyak 2 orang, dan Diploma IV - Sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 4 orang, dan untuk lulusan S2-S3 sebanyak 0 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun Triwulan 1 Tahun 2025, sebagaimana terlihat pada tabel 3.3 dibawah ini:

Tabel 3.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	0	0 %
SMP	0	0 %
SMA/SMK	3	33 %
D1-D3	2	22 %
D4-S1	4	44 %
S2-S3	0	0 %
Jumlah	9 orang	100 %

Sumber data diolah (SKM Triwulan 1 Tahun 2025)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM triwulan 1 tahun 2025 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 9 responden. Jenis pekerjaan akan dapat memberikan informasi jenis pekerjaan dominan dari masyarakat pengguna layanan. Informasi jenis pekerjaan ini sangat bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi, ekspektasi dan persepsi masyarakat. Informasi ini akan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas layanan. Peran responden dalam pengisian kuesioner dikelompokkan berdasarkan pekerjaan utama di Puskesmas Putussibau Utara layanan klaster 1 pendaftaran terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 3 orang, pegawai swasta sebanyak 3 orang, wiraswasta 1 orang, pelajar 1 orang dan sekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 1 orang. Pekerjaan disektor lainnya ini sebagian besar adalah petani, tenaga honor atau kontrak di instansi pemerintah, serta ibu rumah tangga. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.4 dibawah ini:

Tabel 3.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	3	33 %
Pegawai Swasta	3	33 %
Wiraswasta	1	33 %
Pelajar	1	11 %
Lainnya	1	11 %
Jumlah	9 Orang	100 %

Sumber data diolah (SKM triwulan 1 tahun 2025)

3.2.1.2 Pelayanan Klaster 1 (manajemen) Kasir

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat triwulan 1 tahun 2025 sebanyak 9

orang. Hasil survei yang diperoleh bahwa responden yang berusia kurang dari 18 tahun sebanyak 2 orang, usia 19-25 Tahun sebanyak 3 orang, usia 26-30 tahun sebanyak 0 orang, usia 31-35 Tahun sebanyak 2 orang, usia 36-40 tahun sebanyak 1 orang, usia 41-45 tahun sebanyak 0 orang, usia 46-50 sebanyak 1 orang, usia 51-55 sebanyak 0 orang tahun dan berusia lebih dari 56 tahun sebanyak 0 orang. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.5 di bawah ini :

Tabel 3.5

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
< 18 Tahun	2	22 %
19-25 Tahun	3	33 %
26-30 Tahun	0	0 %
31-35 Tahun	2	22 %
36-40 Tahun	1	11 %
41-45 Tahun	0	0 %
46-50 Tahun	1	11 %
51-55 Tahun	0	0 %
>56 Tahun	0	0 %
Jumlah	9 orang	100 %

Sumber data diolah (SKM triwulan 1 tahun 2025)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner adalah sebanyak 9 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 3 orang berjenis kelamin laki- laki dan 6 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.6 dibawah ini:

Tabel 3.6

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	3	33 %
Wanita	6	67 %
Jumlah	9 orang	100 %

Sumber data diolah (SKM triwulan 1 tahun 2025)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner adalah sebanyak 9 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 2 orang, SMP sebanyak 0 orang, SMA/SMK sebanyak 5 orang, lulusan Diploma 1- Diploma 3 sebanyak 1 orang, dan Diploma IV - Sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 1 orang, dan untuk lulusan S2-S3 sebanyak 0 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada triwulan 1 tahun 2025, sebagaimana terlihat pada tabel 3.7 dibawah ini:

Tabel 3.7

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	2	22 %
SMP	0	0 %
SMA/SMK	5	56 %
D1-D3	1	11 %
D4-S1	1	11 %
S2-S3	0	0.00 %
Jumlah	9 orang	100 %

Sumber data diolah (SKM triwulan 1 tahun 2025)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM triwulan 1 tahun 2025 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 9 responden. Jenis pekerjaan akan dapat memberikan informasi jenis pekerjaan dominan dari masyarakat pengguna layanan. Informasi jenis pekerjaan ini sangat bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi, ekspektasi dan persepsi masyarakat. Informasi ini akan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas layanan. Peran responden dalam pengisian kuesioner dikelompokkan berdasarkan pekerjaan utama di Puskesmas Putussibau Utara layanan klaster 1 kasir terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 0 orang, pegawai swasta sebanyak 0 orang, wiraswasta 1 orang, pelajar 1 orang dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 7 orang. Pekerjaan disektor lainnya ini sebagian besar adalah petani, tenaga honor atau kontrak di instansi pemerintah, serta ibu rumah tangga. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel

3.8 dibawah ini:

Tabel 3.8

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	0	0 %
Pegawai Swasta	0	0 %
Wiraswasta	1	11 %
Pelajar	1	11 %
Lainnya	7	78 %
Jumlah	9 orang	100 %

Sumber data diolah (SKM triwulan 1 tahun 2025)

3.2.1.3 Pelayanan Klaster 2 (ibu hamil, bayi dan balita)

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur sebanyak 9 orang. Hasil survei yang diperoleh bahwa responden yang berusia kurang dari 18 tahun sebanyak 1 orang, usia 19-25 Tahun sebanyak 0 orang, usia 26-30 tahun sebanyak 3 orang, usia 31-35 Tahun sebanyak 1 orang, usia 36-40 tahun sebanyak 4 orang, usia 41-45 tahun sebanyak 0 orang, usia 46-50 sebanyak 0 orang, usia 51-55 sebanyak 0 orang tahun dan berusia lebih dari 56 tahun sebanyak 0 orang. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.9 dibawah ini :

Tabel 3.9

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
< 18 Tahun	1	11 %
19-25 Tahun	0	0.0%
26-30 Tahun	3	33 %
31-35 Tahun	1	11 %
36-40 Tahun	4	44 %
41-45 Tahun	0	0.0 %
46-50 Tahun	0	0.0 %
51-55 Tahun	0	0.0 %
>56 Tahun	0	0.0 %
Jumlah	9 orang	100 %

Sumber data diolah (SKM triwulan 1 tahun 2025)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner adalah sebanyak 9 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 0 orang berjenis kelamin laki-laki dan 9 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.10 dibawah ini:

Tabel 3.10

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	0	0 %
Wanita	9	100 %
Jumlah	9 orang	100 %

Sumber data diolah (SKM triwulan 1 tahun 2025)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner adalah sebanyak 9 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 2 orang, SMP sebanyak 1 orang, SMA/SMK sebanyak 3 orang, lulusan Diploma 1- Diploma 3 sebanyak 0 orang, dan Diploma IV - Sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 3 orang, dan untuk lulusan S2-S3 sebanyak 0 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada triwulan 1 tahun 2025, sebagaimana terlihat pada tabel 3.11 dibawah ini:

Tabel 3.11

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	2	22 %
SMP	1	11 %
SMA/SMK	3	33 %
D1-D3	0	0 %
D4-S1	3	33 %
S2-S3	0	0.00 %
Jumlah	9 orang	100 %

Sumber data diolah triwulan 1 tahun 2025

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM triwulan 1 tahun 2025 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 9 responden. Jenis pekerjaan akan dapat memberikan informasi jenis pekerjaan dominan dari masyarakat pengguna layanan. Informasi jenis pekerjaan ini sangat bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi, ekspektasi dan persepsi masyarakat. Informasi ini akan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas layanan. Peran responden dalam pengisian kuesioner dikelompokkan berdasarkan pekerjaan utama di Puskesmas Putussibau Utara layanan Lintas Klaster Kesehatan Gigi dan mulut terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 2 orang, pegawai swasta sebanyak 1 orang, wiraswasta 1 orang, pelajar 0 orang dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 5 orang. Pekerjaan disektor lainnya ini sebagian besar adalah petani, tenaga honor atau kontrak di instansi pemerintah, serta ibu rumah tangga. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.12 dibawah ini:

Tabel 3.12

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	2	22 %
Pegawai Swasta	1	11 %
Wiraswasta	1	11 %
Pelajar	0	0 %
Lainnya	5	55 %
Jumlah	9 orang	100 %

Sumber data diolah (SKM triwulan 1 tahun 2025)

3.2.1.4 Pelayanan Klaster 3 (usia produktif dan lansia)

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur sebanyak 11 orang. Hasil survei yang diperoleh bahwa responden yang berusia kurang dari 18 tahun sebanyak 1 orang, usia 19-25 Tahun sebanyak 0 orang, usia 26-30 tahun sebanyak 2 orang, usia 31-35 Tahun sebanyak 2 orang, usia 36-40 tahun sebanyak 2 orang, usia 41-45 tahun sebanyak 2 orang, usia 46-50 sebanyak 1 orang, usia 51-55 sebanyak 0 orang tahun dan berusia lebih dari 56 tahun sebanyak 1 orang. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.13 dibawah ini :

Tabel 3.13

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
< 18 Tahun	1	8 %
19-25 Tahun	0	0 %
26-30 Tahun	2	17 %
31-35 Tahun	2	17 %
36-40 Tahun	2	17 %
41-45 Tahun	2	17 %
46-50 Tahun	1	8 %
51-55 Tahun	0	0 %
>56 Tahun	1	8 %
Jumlah	11 orang	100 %

Sumber data diolah (SKM triwulan 1 tahun 2025)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner adalah sebanyak 11 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 4 orang berjenis kelamin laki-laki dan 7 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.14 dibawah ini:

Tabel 3.14

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	4	36 %
Wanita	7	64 %
Jumlah	11 orang	100 %

Sumber data diolah (SKM triwulan 1 tahun 2025)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner adalah sebanyak 11 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 0 orang, SMP sebanyak 2 orang, SMA/SMK sebanyak 6 orang, lulusan Diploma 1- Diploma 1 sebanyak 0 orang, dan Dipolma IV - Sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 2 orang, dan untuk lulusan S2-S3 sebanyak 0 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2023, sebagaimana terlihat pada tabel 3.15 dibawah ini:

Tabel 3.15

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	0	0.00 %
SMP	2	18 %
SMA/SMK	6	55 %
D1-D3	1	9 %
D4-S1	2	18 %
S2-S3	0	0.00 %
Jumlah	11 orang	100 %

Sumber data diolah (SKM triwulan 1 tahun 2025)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM triwulan 1 tahun 2025 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 11 responden. Jenis pekerjaan akan dapat memberikan informasi jenis pekerjaan dominan dari masyarakat pengguna layanan. Informasi jenis pekerjaan ini sangat bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi, ekspektasi dan persepsi masyarakat. Informasi ini akan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas layanan. Peran responden dalam pengisian kuesioner dikelompokkan berdasarkan pekerjaan utama di Puskesmas Putussibau Utara layanan Klaster 3 terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 2 orang, pegawai swasta sebanyak 0 orang, wiraswasta 4 orang, pelajar 0 orang dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 5 orang. Pekerjaan disektor lainnya ini sebagian besar adalah petani, tenaga honor atau kontrak di instansi pemerintah, serta ibu rumah tangga. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.16 dibawah ini:

Tabel 3.16

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	2	18 %
Pegawai Swasta	0	0.00 %
Wiraswasta	4	37 %
Pelajar	0	0.00 %
Lainnya	5	45 %
Jumlah	11 orang	100 %

Sumber data diolah (SKM triwulan 1 tahun 2025)

3.2.1.5 Pelayanan Klaster 4 (Kesehatan lingkungan dan respon penyakit)

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur sebanyak 9 orang. Hasil survei yang diperoleh bahwa responden yang berusia

kurang dari 18 tahun sebanyak 1 orang, usia 19-25 Tahun sebanyak 2 orang, usia 26-30 tahun sebanyak 2 orang, usia 31-35 Tahun sebanyak 4 orang, usia 36-40 tahun sebanyak 0 orang, usia 41-45 tahun sebanyak 0 orang, usia 46-50 sebanyak 0 orang, usia 51-55 sebanyak 0 orang tahun dan berusia lebih dari 56 tahun sebanyak 0 orang. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.17 dibawah ini :

Tabel 3.17

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
< 18 Tahun	1	11 %
19-25 Tahun	2	22 %
26-30 Tahun	2	22 %
31-35 Tahun	4	44 %
36-40 Tahun	0	0 %
41-45 Tahun	0	0 %
46-50 Tahun	0	0 %
51-55 Tahun	0	0 %
>56 Tahun	0	0 %
Jumlah	9 orang	100 %

Sumber data diolah (SKM triwulan 1 tahun 2025)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner adalah sebanyak 9 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 0 orang berjenis kelamin laki-laki dan 9 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.18 dibawah ini:

Tabel 3.18

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	0	0,00 %
Wanita	9	100 %
Jumlah	9 orang	100 %

Sumber data diolah (SKM triwulan 1 tahun 2025)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner adalah sebanyak 9 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 1 orang, SMP sebanyak 2 orang, SMA/SMK sebanyak 5 orang, lulusan Diploma 1- Diploma 3 sebanyak 0 orang, dan Diploma IV - Sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 1 orang, dan untuk lulusan S2-S3 sebanyak 0 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2022, sebagaimana terlihat pada tabel 3.19 dibawah ini:

Tabel 3.19

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	1	11 %
SMP	2	22 %
SMA/SMK	5	56 %
D1-D3	0	0.00 %
D4-S1	1	11 %
S2-S3	0	0.00 %
Jumlah	9 orang	100 %

Sumber data diolah (SKM triwulan 1 tahun 2025)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 9 responden. Jenis pekerjaan akan dapat memberikan informasi jenis pekerjaan dominan dari masyarakat pengguna layanan. Informasi jenis pekerjaan ini sangat bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi, ekspektasi dan persepsi masyarakat. Informasi ini akan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas layanan. Peran responden dalam pengisian kuesioner dikelompokkan berdasarkan pekerjaan utama di Puskesmas Putussibau Utara layanan klaster 4 terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 0 orang, pegawai swasta sebanyak 1 orang, wiraswasta 3 orang, pelajar 0 orang dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 5 orang. Pekerjaan disektor lainnya ini sebagian besar adalah petani, tenaga honor atau kontrak di instansi pemerintah, serta ibu rumah tangga. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.20 dibawah ini:

Tabel 3.20

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	0	00.0 %
Pegawai Swasta	1	11 %
Wiraswasta	3	33 %
Pelajar	0	0.00 %
Lainnya	5	56 %
Jumlah	9 orang	100 %

Sumber data diolah (SKM triwulan 1 tahun 2025)

3.2.1.6 Pelayanan Lintas Klaster Kesehatan Gigi dan Mulut

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur sebanyak 9 orang. Hasil survei yang diperoleh bahwa responden yang berusia kurang dari 18 tahun sebanyak 0 orang, usia 19-25 Tahun sebanyak 2 orang, usia 26-30 tahun sebanyak 0 orang, usia 31-35 Tahun sebanyak 3 orang, usia 36-40 tahun sebanyak 2 orang, usia 41-45 tahun sebanyak 0 orang, usia 46-50 sebanyak 2 orang, usia 51-55 sebanyak 0 orang tahun dan berusia lebih dari 56 tahun sebanyak 0 orang. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.21 dibawah ini :

Tabel 3.21

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
< 18 Tahun	0	0.00 %
19-25 Tahun	2	22 %
26-30 Tahun	0	0.00 %
31-35 Tahun	3	33 %
36-40 Tahun	2	22 %
41-45 Tahun	0	0.00 %
46-50 Tahun	2	22 %
51-55 Tahun	0	0.00 %
>56 Tahun	0	0.00 %
Jumlah	9 orang	100 %

Sumber data diolah (SKM Triwulan 1 tahun 2025)

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner adalah sebanyak 9 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 1 orang berjenis kelamin laki-laki dan 8 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.22 dibawah ini:

Tabel 3.22

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	1	11 %
Wanita	8	89 %
Jumlah	9 orang	100 %

Sumber data diolah (SKM Triwulan 1 tahun 2025)

6. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner adalah sebanyak 4 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 0 orang, SMP sebanyak 1 orang, SMA/SMK sebanyak 4 orang, lulusan Diploma 1- Diploma 3 sebanyak 1 orang, dan Diploma IV - Sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 3 orang, dan untuk lulusan S2-S3 sebanyak 0 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada Triwulan 1 tahun 2025, sebagaimana terlihat pada tabel 3.23 dibawah ini:

Tabel 3.23

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	0	0 %
SMP	1	11 %
SMA/SMK	4	45 %
D1-D3	1	11 %
D4-S1	3	33 %
S2-S3	0	0.00 %
Jumlah	9 orang	100 %

Sumber data diolah (SKM Triwulan 1 tahun 2025)

7. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM Triwulan 1 tahun 2025 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 4 responden. Jenis pekerjaan akan dapat memberikan informasi jenis pekerjaan dominan dari masyarakat pengguna layanan. Informasi jenis pekerjaan ini sangat bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi, ekspektasi dan persepsi masyarakat. Informasi ini akan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas layanan. Peran responden dalam pengisian kuesioner dikelompokkan berdasarkan pekerjaan utama di Puskesmas Putussibau Utara layanan Kesehatan gigi dan mulut terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 0 orang, pegawai swasta sebanyak 0 orang, wiraswasta 0 orang, pelajar/mahasiswa 1 orang dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 3 orang. Pekerjaan disektor lainnya ini sebagian besar adalah petani, tenaga honor atau kontrak di instansi pemerintah, serta ibu rumah tangga. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.24 dibawah ini:

Tabel 3.24

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	1	11 %
Pegawai Swasta	1	11 %
Wiraswasta	2	22 %
Pelajar/Mahasiswa	1	11 %
Lainnya	4	45 %
Jumlah	9 orang	100 %

Sumber data diolah (SKM Triwulan 1 tahun 2025)

3.2.1.7 Pelayanan Lintas Klaster Laboratorium

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur sebanyak 5 orang. Hasil survei yang diperoleh bahwa responden yang berusia kurang dari 18 tahun sebanyak 0 orang, usia 19-25 Tahun sebanyak 2 orang, usia 26-30 tahun sebanyak 2 orang, usia 31-35 Tahun sebanyak 1 orang, usia 36-40 tahun sebanyak 0 orang, usia 41-45 tahun sebanyak 0 orang, usia 46-50 sebanyak 0 orang, usia 51-55 sebanyak 0 orang tahun dan berusia lebih dari 56 tahun sebanyak 0 orang. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.25 dibawah ini :

Tabel 3.25

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
< 18 Tahun	0	0 %
19-25 Tahun	2	40 %
26-30 Tahun	2	40 %
31-35 Tahun	1	20 %
36-40 Tahun	0	0 %
41-45 Tahun	0	0 %
46-50 Tahun	0	0 %
51-55 Tahun	0	0 %
)>56 Tahun	0	0 %
Jumlah	5 orang	100 %

Sumber data diolah (SKM Triwulan 1 tahun 2025)

8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner adalah sebanyak 5 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 0 orang berjenis kelamin laki-laki dan 5 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.26 dibawah ini:

Tabel 3.26

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	0	0 %
Wanita	5	100 %
Jumlah	5 orang	100 %

Sumber data diolah (SKM Triwulan 1 tahun 2025)

9. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner adalah sebanyak 5 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 0 orang, SMP sebanyak 1 orang, SMA/SMK sebanyak 2 orang, lulusan Diploma 1- Diploma 3 sebanyak 1 orang, dan Diploma IV - Sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 1 orang, dan untuk lulusan S2-S3 sebanyak 0 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada Triwulan 1 tahun 2025, sebagaimana terlihat pada tabel 3.27 dibawah ini:

Tabel 3.27

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	0	0 %
SMP	1	20 %
SMA/SMK	2	40 %
D1-D3	1	20 %
D4-S1	1	20 %
S2-S3	0	0 %
Jumlah	5 orang	100 %

Sumber data diolah (Triwulan 1 tahun 2025)

10. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM Triwulan 1 tahun 2025 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 8 responden. Jenis pekerjaan akan dapat memberikan informasi jenis pekerjaan dominan dari masyarakat pengguna layanan. Informasi jenis pekerjaan ini sangat bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi, ekspektasi dan persepsi masyarakat. Informasi ini akan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas layanan. Peran responden dalam pengisian kuesioner dikelompokkan berdasarkan pekerjaan utama di Puskesmas Putussibau Utara layanan lintas klaster laboratorium terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 0 orang, pegawai swasta sebanyak 0 orang, wiraswasta 1 orang, pelajar 0 orang dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 4 orang. Pekerjaan disektor lainnya ini sebagian besar adalah petani, tenaga honor atau kontrak di instansi pemerintah, serta ibu rumah tangga. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.28 dibawah ini:

Tabel 3.28

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	0	0 %
Pegawai Swasta	0	0 %
Wiraswasta	1	25 %
Pelajar	0	0 %
Lainnya	4	75 %
Jumlah	5 orang	100 %

Sumber data diolah (Triwulan 1 tahun 2025)

3.2.1.8 Pelayanan Lintas Klaster Farmasi

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur sebanyak 9 orang. Hasil survei yang diperoleh bahwa responden yang berusia kurang dari 18 tahun sebanyak 0 orang, usia 19-25 Tahun sebanyak 0 orang, usia 26-30 tahun sebanyak 1 orang, usia 31-35 Tahun sebanyak 0 orang, usia 36-40 tahun sebanyak 1 orang, usia 41-45 tahun sebanyak 1 orang, usia 46-50 sebanyak 0 orang, usia 51-55 sebanyak 2 orang tahun dan berusia lebih dari 56 tahun sebanyak 0 orang. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.29 dibawah ini :

Tabel 3.29

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
< 18 Tahun	0	0 %
19-25 Tahun	0	0 %
26-30 Tahun	1	11%
31-35 Tahun	1	11 %
36-40 Tahun	6	67 %
41-45 Tahun	1	11 %
46-50 Tahun	0	0 %
51-55 Tahun	0	0 %
>56 Tahun	0	0 %
Jumlah	9 orang	100 %

Sumber data diolah (Triwulan 1 tahun 2025)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner adalah sebanyak 9 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 3 orang berjenis kelamin laki-laki dan 6 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.30 dibawah ini:

Tabel 3.30

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	3	33 %
Wanita	6	67 %
Jumlah	9 orang	100 %

Sumber data diolah (Triwulan 1 tahun 2025)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner adalah sebanyak 5 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 0 orang, SMP sebanyak 0 orang, SMA/SMK sebanyak 6 orang, lulusan Diploma 1- Diploma 3 sebanyak 2 orang, dan Diploma IV - Sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 1 orang, dan untuk lulusan S2-S3 sebanyak 0 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2023, sebagaimana terlihat pada tabel 3.31 dibawah ini:

Tabel 3.31

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	0	0 %
SMP	0	0 %
SMA/SMK	6	67 %
D1-D3	2	22 %
D4-S1	1	11 %
S2-S3	0	0 %
Jumlah	9 orang	100 %

Sumber data diolah (Triwulan 1 tahun 2025)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM Triwulan 1 tahun 2025 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 9 responden. Jenis pekerjaan akan dapat memberikan informasi jenis pekerjaan dominan dari masyarakat pengguna layanan. Informasi jenis pekerjaan ini sangat bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi, ekspektasi dan persepsi masyarakat. Informasi ini akan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas layanan. Peran responden dalam pengisian kuesioner dikelompokkan berdasarkan pekerjaan utama di Puskesmas Putussibau Utara layanan ruang tindakan terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 1 orang, pegawai swasta sebanyak 0 orang, wiraswasta 4 orang, pelajar 0 orang dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 4 orang. Pekerjaan disektor lainnya ini sebagian besar adalah petani, tenaga honor atau kontrak di instansi pemerintah, serta ibu rumah tangga. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.32 dibawah ini:

Tabel 3.32

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	1	12 %
Pegawai Swasta	0	0 %
Wiraswasta	4	44 %
Pelajar	0	0 %
Lainnya	4	44 %
Jumlah	9 orang	100 %

Sumber data diolah (Triwulan 1 tahun 2024)

3.2.1.9 Pelayanan Lintas Klaster Ruang Infeksius

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur sebanyak 9 orang. Hasil survei yang diperoleh bahwa responden yang berusia kurang dari 18 tahun sebanyak 0 orang, usia 19-25 Tahun sebanyak 1 orang, usia 26-30 tahun sebanyak 0 orang, usia 31-35 Tahun sebanyak 0 orang, usia 36-40 tahun sebanyak 2 orang, usia 41-45 tahun sebanyak 2 orang, usia 46-50 sebanyak 2 orang, usia 51-55 sebanyak 2 orang tahun dan berusia lebih dari 56 tahun sebanyak 0 orang. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.33 dibawah ini :

Tabel 3.33

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
< 18 Tahun	0	0 %
19-25 Tahun	1	12 %
26-30 Tahun	0	0 %
31-35 Tahun	0	0 %
36-40 Tahun	2	22 %
41-45 Tahun	2	22 %
46-50 Tahun	2	22%
51-55 Tahun	2	22%
>56 Tahun	0	0 %
Jumlah	9 orang	100 %

Sumber data diolah (SKM Triwulan 1 tahun 2025)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner adalah sebanyak 9 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 5 orang berjenis kelamin laki-laki dan 4 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.34 dibawah ini:

Tabel 3.34

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	5	56 %
Wanita	4	44 %
Jumlah	9 orang	100 %

Sumber data diolah (SKM Triwulan 1 tahun 2025)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner adalah sebanyak 9 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 1 orang, SMP sebanyak 3 orang, SMA/SMK sebanyak 3 orang, lulusan Diploma 1- Diploma 3 sebanyak 0 orang, dan Diploma IV - Sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 2 orang, dan untuk lulusan S2-S3 sebanyak 0 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada Triwulan 1 tahun 2025, sebagaimana terlihat pada tabel 3.35 dibawah ini:

Tabel 3.35

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	1	11 %
SMP	3	33 %
SMA/SMK	3	33 %
D1-D3	0	0 %
D4-S1	2	23 %
S2-S3	0	0 %
Jumlah	9 orang	100 %

Sumber data diolah (SKM Triwulan 1 tahun 2025)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM Triwulan 1 tahun 2025 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 9 responden. Jenis pekerjaan akan dapat memberikan informasi jenis pekerjaan dominan dari masyarakat pengguna layanan. Informasi jenis pekerjaan ini sangat bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi, ekspektasi dan persepsi masyarakat. Informasi ini akan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas layanan. Peran responden dalam pengisian kuesioner dikelompokkan berdasarkan pekerjaan utama di Puskesmas Putussibau Utara layanan ruang infeksius terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 2 orang, pegawai swasta sebanyak 0 orang, wiraswasta 3 orang, pelajar 0 orang dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 4 orang. Pekerjaan disektor lainnya ini sebagian besar adalah petani, tenaga honor atau kontrak di instansi pemerintah, serta ibu rumah tangga. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.36 dibawah ini:

Tabel 3.36

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	2	22 %
Pegawai Swasta	0	0 %
Wiraswasta	3	33 %
Pelajar	0	0 %
Lainnya	4	44 %
Jumlah	9 orang	100 %

Sumber data diolah (SKM Triwulan 1 tahun 2025)

3.2.1.10 Pelayanan Lintas Klaster Ruang Tindakan

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur sebanyak 6 orang. Hasil survei yang diperoleh bahwa responden yang berusia kurang dari 18 tahun sebanyak 1 orang, usia 19-25 Tahun sebanyak 0 orang, usia 26-30 tahun sebanyak 1 orang, usia 31-35 Tahun sebanyak 0 orang, usia 36-40 tahun sebanyak 2 orang, usia 41-45 tahun sebanyak 1 orang, usia 46-50 sebanyak 0 orang, usia 51-55 sebanyak 1 orang tahun dan berusia lebih dari 56 tahun sebanyak 0 orang. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.37 dibawah ini :

Tabel 3.37

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
< 18 Tahun	1	17 %
19-25 Tahun	0	0 %
26-30 Tahun	1	17 %
31-35 Tahun	0	0 %
36-40 Tahun	2	33 %
41-45 Tahun	1	17 %
46-50 Tahun	1	17 %
51-55 Tahun	0	0 %
>56 Tahun	0	0 %
Jumlah	6 orang	100 %

Sumber data diolah triwulan 1 tahun 2024

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner adalah sebanyak 6 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 2 orang berjenis kelamin laki-laki dan 4 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.38 dibawah ini:

Tabel 3.38

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	2	33 %
Wanita	4	67 %
Jumlah	6 orang	100 %

Sumber data diolah triwulan 1 tahun 2025

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner adalah sebanyak 19 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 2 orang, SMP sebanyak 2 orang, SMA/SMK sebanyak 2 orang, lulusan Diploma 1- Diploma 3 sebanyak 0 orang, dan Diploma IV - Sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 0 orang, dan untuk lulusan S2-S3 sebanyak 0 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2025, sebagaimana terlihat pada tabel 3.39 dibawah ini:

Tabel 3.39

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	2	33 %
SMP	2	33 %
SMA/SMK	2	33 %
D1-D3	0	0.00 %
D4-S1	0	0.00 %
S2-S3	0	0.00 %
Jumlah	6 orang	100 %

Sumber data diolah triwulan 1 tahun 2025

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM triwulan 1 tahun 2025 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 6 responden. Jenis pekerjaan akan dapat memberikan informasi jenis pekerjaan dominan dari masyarakat pengguna layanan. Informasi jenis pekerjaan ini sangat bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi, ekspektasi dan persepsi masyarakat. Informasi ini akan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas layanan. Peran responden dalam pengisian kuesioner dikelompokkan berdasarkan pekerjaan utama di Puskesmas Putussibau Utara layanan ruang Tindakan terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 0 orang, pegawai swasta sebanyak 1 orang, wiraswasta 0 orang, pelajar 0 orang dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 5 orang. Pekerjaan disektor lainnya ini sebagian besar adalah petani, tenaga honor atau kontrak di instansi pemerintah, serta ibu rumah tangga. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.40 dibawah ini:

Tabel 3.40

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	0	0 %
Pegawai Swasta	1	17 %
Wiraswasta	0	0 %
Pelajar	0	0 %
Lainnya	5	83 %
Jumlah	6 orang	100 %

Sumber data diolah triwulan 1 tahun 2025

3.2.1.11 Pelayanan Lintas Klaster Ruang Konsultasi

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur sebanyak 6 orang. Hasil survei yang diperoleh bahwa responden yang berusia kurang dari 18 tahun sebanyak 0 orang, usia 19-25 Tahun sebanyak 0 orang, usia 26-30 tahun sebanyak 0 orang, usia 31-35 Tahun sebanyak 0 orang, usia 36-40 tahun sebanyak 0 orang, usia 41-45 tahun sebanyak 2 orang, usia 46-50 sebanyak 0 orang, usia 51-55 sebanyak 1 orang tahun dan berusia lebih dari 56 tahun sebanyak 3 orang. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.37 dibawah ini :

Tabel 3.41

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
< 18 Tahun	0	0 %
19-25 Tahun	0	0 %
26-30 Tahun	0	0 %
31-35 Tahun	0	0 %
36-40 Tahun	0	0 %
41-45 Tahun	2	40 %
46-50 Tahun	0	0 %
51-55 Tahun	1	20 %
>56 Tahun	2	40 %
Jumlah	5 orang	100 %

Sumber data diolah triwulan 1 tahun 2025

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner adalah sebanyak 6 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 3 orang berjenis kelamin laki-laki dan 2 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.38 dibawah ini:

Tabel 3.42

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	3	60 %
Wanita	2	20 %
Jumlah	5 orang	100 %

Sumber data diolah triwulan 1 tahun 2025

6. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner adalah sebanyak 5 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 0 orang, SMP sebanyak 1 orang, SMA/SMK sebanyak 3 orang, lulusan Diploma 1- Diploma 3 sebanyak 0 orang, dan Diploma IV - Sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 1 orang, dan untuk lulusan S2-S3 sebanyak 0 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2025, sebagaimana terlihat pada tabel 3.39 dibawah ini:

Tabel 3.43

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	0	0 %
SMP	1	20 %
SMA/SMK	3	60 %
D1-D3	0	0.00 %
D4-S1	1	20 %
S2-S3	0	0.00 %
Jumlah	2 orang	100 %

Sumber data diolah triwulan 1 tahun 2025

7. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM triwulan 1 tahun 2025 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 6 responden. Jenis pekerjaan akan dapat memberikan informasi jenis pekerjaan dominan dari masyarakat pengguna layanan. Informasi jenis pekerjaan ini sangat bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi, ekspektasi dan persepsi masyarakat. Informasi ini akan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas layanan. Peran responden dalam pengisian kuesioner dikelompokkan berdasarkan pekerjaan utama di Puskesmas Putussibau Utara layanan ruang konsultasi terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 2 orang, pegawai swasta sebanyak 0 orang, wiraswasta 0 orang, pelajar 0 orang dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 3 orang. Pekerjaan disektor lainnya ini sebagian besar adalah petani, tenaga honor atau kontrak di instansi pemerintah, serta ibu rumah tangga. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.40 dibawah ini:

Tabel 3.44

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	2	40 %
Pegawai Swasta	0	0 %
Wiraswasta	0	0 %
Pelajar	0	0 %
Lainnya	3	60 %
Jumlah	5 orang	100 %

Sumber data diolah triwulan 1 tahun 2025

3.2.2. 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 Survey Kepuasan Masyarakat.

3.2.2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Klaster 1 (Manajemen) Pendaftaran

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Putussibau Utara menunjukkan angka sebesar 92.50 berada pada kategori " Sangat Baik " berada pada interval konversi 88,31 – 100,00. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.45 dibawah ini:

Tabel 3.45

Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM
Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Putussibau Utara

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbangan g/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,778	0,419	94,444	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,556	0,395	88,889	Sangat baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,444	0,382	86,111	Sangat Baik
U4	Biaya / Tarif	4,778	0,419	94,444	Sangat baik

U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,667	0,407	91,667	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,667	0,407	91,667	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,778	0,419	94,444	Sangat Baik
U8	Sarana & Prasarana	3,778	0,419	94,444	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan,Saran	4,889	0,432	97,222	Sangat baik
Jumlah		33.333	3.700		
Nilai Konversi				92,50	Sangat baik

Sumber data diolah Triwulan 1 tahun 2025

3.2.2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Kluster 1 (Manajemen) Kasir

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada Pelayanan Kluster 2 (Manajemen) Kasir Puskesmas Putussibau Utara menunjukkan angka sebesar 86.84 berada pada kategori “ Baik “ berada pada interval konversi 76,61 - 88,30. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.46 dibawah ini:

Tabel 3.46

Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM Pelayanan Kluster 1 (Manajemen) Kasir Puskesmas Putussibau Utara

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbangan g/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.556	0.395	88.889	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.444	0.382	86.111	Baik

U3	Waktu Penyelesaian	3.444	0.382	86.111	Baik
U4	Biaya / Tarif	3.000	0.333	75.000	Kurang Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.333	0.370	83.333	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.444	0.382	86.111	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.556	0.395	88.889	Sangat Baik
U8	Sarana & Prasarana	3.667	0.407	91.667	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan,Saran	3.778	0.419	94.444	Sangat Baik
Jumlah		31.222	3.393		
Nilai Konversi		86.84	Baik		

Sumber data triwulan 1 tahun 2025

3.2.2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Klaster 2 (Bayi, balita dan ibu hamil)

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada Pelayanan Klaster 2 Puskesmas Putussibau Utara menunjukkan angka sebesar 88.18 berada pada kategori “ Baik “. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.47 dibawah ini:

Tabel 3.47

Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM
Pelayanan Klaster 2 Puskesmas Putussibau Utara

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
------------	-----------------	-----------	--------------------------	------------------	----------------

U1	Persyaratan	3.444	0.382	86.111	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.444	0.382	86.111	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3.222	0.358	80.556	Baik
U4	Biaya / Tarif	3.333	0.370	83.333	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.556	0.395	88.889	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.667	0.407	91.667	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.667	0.407	91.667	Sangat Baik
U8	Sarana & Prasarana	3.444	0.382	86.111	Baik
U9	Penanganan Pengaduan,Saran	4.000	0.444	100.00	Sangat Baik
Jumlah		31.778	3.527		
Nilai Konversi		88.18	Baik		

Sumber data diolah triwulan 1 tahun 2025

3.2.2.4 Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Klaster 3 (Usia produktif dan lansia)

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada Pelayanan Klaster 3 Puskesmas Putussibau Utara menunjukkan angka sebesar 95.61 berada pada interval konversi “Sangat Baik “. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.44 dibawah ini:

Tabel 3.48

Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM
Pelayanan Klaster 3 Puskesmas Putussibau Utara

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbangan g/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	4.000	0.444	79.167	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.818	0.424	79.167	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3.818	0.424	83.333	Baik
U4	Biaya / Tarif	3.727	0.414	100.00	Sangat baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.727	0.414	83.333	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.818	0.424	83.333	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.818	0.424	83.333	Baik
U8	Sarana & Prasarana	3.727	0.414	83.333	Baik
U9	Penanganan Pengaduan,Saran	4.000	0.444	95.833	Sangat Baik
Jumlah		34.455	3.824		
Nilai Konversi		95.61	Sangat Baik		

Sumber data diolah triwulan 1 tahun 2025

3.2.2.5 Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Klaster 4 (Kesehatan lingkungan dan respon penyakit)

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada Pelayanan Klaster 4 Puskesmas Putussibau Utara

menunjukkan angka sebesar 86.03 berada pada interval konversi kategori “Baik”. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.49 dibawah ini:

Tabel 3.49

Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM
Pelayanan Konsultasi Puskesmas Putussibau Utara

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimban g/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.333	0.370	83.333	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.444	0.382	86.111	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3.333	0.370	83.333	Baik
U4	Biaya / Tarif	3.778	0.419	94.444	Sangat baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3333	0.370	83.333	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.444	0.382	86.111	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.333	0.370	83.333	Baik
U8	Sarana & Prasarana	3.444	0.382	86.111	Baik
U9	Penanganan Pengaduan,Saran	3.556	0.395	88.889	Sangat Baik
Jumlah		31.000	3.441		
Nilai Konversi		86.03	Baik		

Sumber data diolah triwulan 1 tahun 2025

3.2.2.6 Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Laboratorium

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada Pelayanan Laboratorium Puskesmas Putussibau Utara menunjukkan angka sebesar 86.58 berada pada kategori “Baik”. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.50 dibawah ini:

Tabel 3.50

Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM
Pelayanan Laboratorium Puskesmas Putussibau Utara

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang g/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.200	0.355	80.000	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.400	0.377	85.000	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3.200	0.361	80.000	Baik
U4	Biaya / Tarif	3.200	0.355	80.000	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.400	0.355	85.000	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.600	0.377	90.000	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.800	0.400	95.000	Sangat Baik
U8	Sarana & Prasarana	3.400	0.422	85.000	Baik
U9	Penanganan Pengaduan,Saran	3.400	0.444	100.000	Sangat Baik
Jumlah		31.200	3.463		

Nilai Konversi		83.25	Baik		
----------------	--	-------	------	--	--

Sumber data diolah triwulan 1 tahun 2025

3.2.2.7 Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Lintas Klaster Farmasi

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada Pelayanan lintas klaster farmasi Puskesmas Putussibau Utara menunjukkan angka sebesar 90.34 berada kategori "Sangat Baik". Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.51 dibawah ini:

Tabel 3.51

Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM Pelayanan Lintas Klaster Farmasi Puskesmas Putussibau Utara

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimban g/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.111	0.345	77.778	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.111	0.345	77.778	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3.222	0.358	80.556	Baik
U4	Biaya / Tarif	4.000	0.444	100.000	Sangat baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.333	0.370	83.333	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.778	0.419	94.444	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	4.000	0.444	100.000	Sangat Baik

U8	Sarana & Prasarana	4.000	0.444	100.000	Sangat baik
U9	Penanganan Pengaduan,Saran	4.000	0.444	100.000	Sangat Baik
Jumlah		32.556	3.614		
Nilai Konversi		90.34	Sangat Baik		

Sumber data diolah triwulan 1 tahun 2025

3.2.2.8 Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Ruang Infeksius

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada Pelayanan Ruang Infeksius Puskesmas Putussibau Utara menunjukkan angka sebesar 89.73 berada pada kategori “Sangat Baik”. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.52 dibawah ini:

Tabel 3.52

Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM
Pelayanan Ruang Tindakan Puskesmas Putussibau Utara

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.556	0.395	88.889	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.222	0.358	80.556	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3.556	0.395	88.889	Sangat baik
U4	Biaya / Tarif	3.778	0.419	94.444	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.556	0.395	88.889	Sangat Baik

U6	Kompetensi Pelaksana	3.667	0.407	91.667	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.778	0.419	94.444	Sangat Baik
U8	Sarana & Prasarana	3.667	0.407	91.667	Sangat baik
U9	Penanganan Pengaduan,Saran	3.556	0.395	88.889	Sangat Baik
Jumlah		32.333	3.589		
Nilai Konversi		89.725	Sangat Baik		

Sumber data diolah triwulan 1 tahun 2025

3.2.2.10 Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Ruang Tindakan

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada Pelayanan Ruang Tindakan Puskesmas Putussibau Utara menunjukkan angka sebesar 87.41 berada pada kategori “Baik”. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.53 dibawah ini:

Tabel 3.53

Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM
Pelayanan Ruang Tindakan Puskesmas Putussibau Utara

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.333	0.370	83.333	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.333	0.370	83.333	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3.500	0.389	87.500	Baik

U4	Biaya / Tarif	3.500	0.389	87.500	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.500	0.389	87.500	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.500	0.389	87.500	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.667	0.407	91.667	Sangat Baik
U8	Sarana & Prasarana	3.167	0.352	79.167	Baik
U9	Penanganan Pengaduan,Saran	4.000	0.444	100.000	Sangat Baik
Jumlah		31.500	3.497		
Nilai Konversi		87.41	Baik		

Sumber data diolah triwulan 1 tahun 2025

3.2.2.11 Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Lintas Klaster Ruang Konsultasi

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada Pelayanan Lintas Klaster Ruang Konsultasi Puskesmas Putussibau Utara menunjukkan angka sebesar 89.36 berada pada kategori “Baik”. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.54 dibawah ini:

Tabel 3.54

Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM
Pelayanan Lintas Klaster Ruang Konsultasi Puskesmas Putussibau
Utara

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimban g/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
---------------	-----------------	-----------	---------------------------------	---------------------	-------------------

U1	Persyaratan	3.400	0.377	85.000	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.600	0.400	90.000	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3.600	0.400	90.000	Sangat Baik
U4	Biaya / Tarif	4.000	0.444	100.00	Sangat baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.400	0.377	85.000	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.400	0.377	85.000	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.600	0.400	90.000	Sangat Baik
U8	Sarana & Prasarana	3.200	0.355	80.000	Baik
U9	Penanganan Pengaduan,Saran	4.000	0.444	100.000	Sangat Baik
Jumlah		32.200	3.511		
Nilai Konversi		84.68	Baik		

4.1 KESIMPULAN

Dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada masing-masing standar pelayanan, maka didapatkan hasil sebagai berikut :

1. IKM Klaster 1 Pendaftaran : 92,50
2. IKM Klaster 1 Kasir : 86,64
3. IKM Klaster 2 : 88,18
4. IKM Klaster 3 : 95,61
5. IKM Klaster 4 : 86,03
6. IKM Lintas Klaster Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut : 91,88
7. IKM Lintas Klaster Laboratorium : 86,58
8. IKM Lintas Klaster Farmasi : 90,34
9. IKM Lintas Klaster Ruang Infeksius : 89,79
10. IKM Lintas Klaster Ruang tindakan : 87,41
11. IKM Lintas Klaster Ruang Konsultasi : 89,36

Maka didapatkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Putussibau Utara adalah **89,48 (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. Meskipun demikian, Puskesmas Putussibau Utara akan terus berusaha memperbaiki segala kekurangan dan terus melakukan evaluasi agar dapat selaras dengan Visi dan Misi Bupati/Wakil Bupati serta Rencana Pembangunan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu kedepan.

4.2 SARAN

Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat, maka semua keluhan dan masukan dari masyarakat harus segera ditindak lanjuti jangan sampai berlarut-larut sehingga tidak menimbulkan masalah baru yang akan menghambat jalannya pembangunan, dan melakukan tindakan dengan penambahan personil/pegawai petugas dalam menyelesaikan permasalahan masyarakat yang sangat kompleks sehingga pelayanananapun dapat semaksimal mungkin dilakukan. Adapun beberapa Tindak Lanjut dari Puskesmas terhadap hasil unsur yang kurang baik adalah :

1. Dari unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- a. Melakukan sosialisasi mekanisme dan prosedur kerja di unit masing-masing sesuai dengan standar pelayanan agar masyarakat memahami tentang mekanisme dan prosedur di Puskesmas. Media yang digunakan adalah benner dan leflet pada unit-unit.
- b. Mendampingi pelanggan saat melakukan pengisian kuisisioner, karena terdapat kemungkinan pelanggan/masyarakat kurang faham apa yang dimaksud oleh kuisisioner.

2. Dari unsur kompetensi pelaksana :

- a. Terus meningkatkan kompetensi pelaksana, termasuk memperpanjang masa orientasi pegawai baru/PJ baru jika dianggap belum kompeten.
- b. Mendukung pelaksana untuk mengikuti kegiatan-kegiatan peningkatan kompetensi baik berupa pelatihan dan lain-lain.

3. Dari unsur Perilaku Pelaksana :

- a. Selalu mengingatkan akan tata nilai Puskesmas, yaitu CERIA yang salah satunya adalah Ramah.

4. Dari unsur Sarana dan Prasarana :

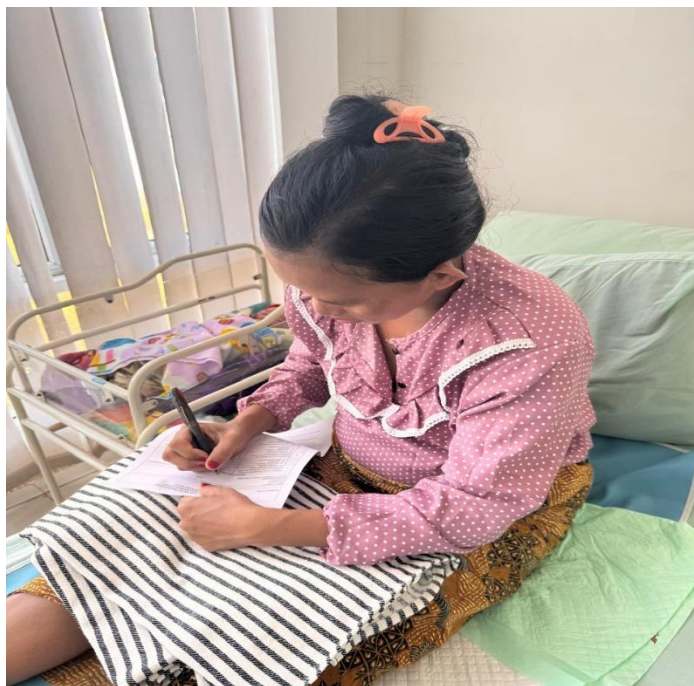
a. Selalu mengingatkan petugas untuk menjaga kebersihan sarana dan prasarana di Puskesmas

b. Melakukan pengusulan ke Dinas Kesehatan terkait kekurangan sarana dan prasarana, karena pemenuhan diluar kewenangan Puskesmas

5. Dari unsur Waktu Pelayanan :

a. Melakukan sosialisasi terkait waktu pelayanan di unit masing-masing sesuai dengan standar pelayanan agar masyarakat memahami tentang lamanya waktu pemeriksaan di Puskesmas. Media yang digunakan adalah benner dan leflet pada unit-unit.

DOKUMENTASI KEGIATAN





LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



PUSKESMAS PUTUSSIBAU UTARA
TRIWULAN II
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	14
BAB IV	27
ANALISIS HASIL SKM	27
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	27
4.2 Rencana Tindak Lanjut	28
4.3 Tren Nilai SKM	29
BAB V	30
KESIMPULAN	30
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Puskesmas Putussibau Utara sebagai salah satu penyedia layanan publik di maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Puskesmas Putussibau Utara.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Puskesmas Putussibau Utara dengan membentuk tim kepuasan pelanggan yang salah satu uraian tugasnya adalah melakukan survei kepuasan masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Puskesmas Putussibau Utara yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : 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, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit sesuai dengan standar pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan oleh unit masing-masing. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan. Adapun lokasi/unit sesuai standar pelayanan Puskesmas adalah :

1. Klaster 1 (manajemen) Pendaftaran
2. Klaster 1 (manajemen) Kasir
3. Klaster 2 (bayi, balita dan ibu hamil)
4. Klaster 3 (usia produktif dan lansia)
5. Klaster 4 (kesehatan lingkungan dan respon penyakit)
6. Lintas klaster pelayanan kesehatan gigi dan mulut
7. Lintas klaster laboratorium
8. Lintas klaster farmasi
9. Lintas klaster ruang infeksius
10. Lintas klaster ruang gawat darurat
11. Lintas klaster ruang konsultasi

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu setiap triwulan/3 bulan sekali. Adapun penyusunan perencanaan survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	April-Juni 2025	63
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh unit pelayanan pada Puskesmas Putussibau Utara berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 16.092 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu tahun adalah 299 orang. Kemudian dibagi dalam 4 triwulan maka didapat jumlah sampel sebanyak minimal **75 orang** setiap triwulannya.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (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
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 75 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1. Data Responden Survei Kepuasan Masyarakat

No	Standar Pelayanan	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	Klaster 1 (manajemen) Pendaftaran	Jenis Kelamin	Laki-laki	4	44
			Perempuan	5	56
		Pendidikan	SD ke bawah	0	0
			SMP	0	0
			SMA	5	56
			DIII	0	0
			S1	4	44
			S2	0	0
		Pekerjaan	PNS	1	11
			TNI/Polri	0	0
			Swasta	2	22
			Wirausaha	0	0
			Pelajar/mahasiswa	0	0
			Lainnya	6	67
2	Klaster 1 (manajemen) Kasir	Jenis Kelamin	Laki-laki	3	43
			Perempuan	4	57
		Pendidikan	SD ke bawah	1	14
			SMP	1	14
			SMA	4	57
			DIII	0	0

			S1	1	14
			S2	0	0
		Pekerjaan	PNS	1	17
			TNI/Polri	0	0
			Swasta	0	0
			Wirausaha	0	0
			Lainnya	5	83
3	Klaster 2 (bayi, balita dan ibu hamil)	Jenis Kelamin	Laki-laki	0	0
			Perempuan	8	100
		Pendidikan	SD ke bawah	0	0
			SMP	0	0
			SMA	5	62,5
			DIII	2	25
			S1	1	12,5
			S2	0	0
		Pekerjaan	PNS	1	12,5
			TNI/Polri	0	0
			Swasta	1	12,5
			Wirausaha	2	0
			Lainnya	4	4
4	Klaster 3 (Usia Produktif dan Lansia)	Jenis Kelamin	Laki-laki	3	50
			Perempuan	3	50
		Pendidikan	SD ke bawah	0	0
			SMP	1	17
			SMA	4	67
			DIII	0	0
			S1	1	17
			S2	0	0
		Pekerjaan	PNS	1	17
			TNI/Polri	0	0

			Swasta	0	0
			Wirausaha	0	0
			Lainnya	5	83
5	Klaster 4 (kesehatan lingkungan dan respon penyakit)	Jenis Kelamin	Laki-laki	0	0
			Perempuan	12	100
		Pendidikan	SD ke bawah	0	0
			SMP	2	17
			SMA	10	83
			DIII	0	0
			S1	0	0
			S2	0	0
		Pekerjaan	PNS	0	0
			TNI/Polri	0	0
			Swasta	0	0
			Wirausaha	0	0
			Lainnya	12	100
6	Lintas klaster pelayanan kesehatan gigi dan mulut	Jenis Kelamin	Laki-laki	4	44
			Perempuan	5	56
		Pendidikan	SD ke bawah	0	0
			SMP	1	11
			SMA	4	44
			DIII	2	22
			S1	2	22
			S2	0	0
		Pekerjaan	PNS	4	44
			TNI/Polri	0	0
			Swasta	2	22
			Wirausaha	0	0

			Lainnya	3	34
7	Pelayanan Lintas Klaster Laboratorium	Jenis Kelamin	Laki-laki	2	50
			Perempuan	2	50
		Pendidikan	SD ke bawah	0	0
			SMP	0	0
			SMA	2	50
			DIII	1	25
			S1	1	25
			S2	0	0
		Pekerjaan	PNS	1	25
			TNI/Polri	0	0
			Swasta	1	25
			Wirausaha	0	0
			Lainnya	2	50
8	Lintas Klaster Farmasi	Jenis Kelamin	Laki-laki	2	67
			Perempuan	1	33
		Pendidikan	SD ke bawah	0	0
			SMP	2	67
			SMA	0	0
			DIII	0	0
			S1	1	33
			S2	0	0
		Pekerjaan	PNS	1	33
			TNI	0	0
			Swasta	0	0
			Wirausaha	0	0
			Lainnya	2	67
9	Lintas Klaster Ruang Infeksius	Jenis Kelamin	Laki-laki	3	33
			Perempuan	6	67

		Pendidikan	SD ke bawah	0	0
			SMP	2	22
			SMA	5	56
			DIII	0	0
			S1	2	22
			S2	0	0
		Pekerjaan	PNS	1	11
			TNI	0	0
			Swasta	2	22
			Wirausaha	0	0
			Lainnya	6	67
10	Lintas klaster gawat darurat	Jenis Kelamin	Laki-laki	1	17
			Perempuan	5	83
		Pendidikan	SD ke bawah	1	17
			SMP	0	0
			SMA	3	49
			DIII	1	17
			S1	1	17
			S2	0	0
		Pekerjaan	PNS	2	33
			TNI	0	0
			Swasta	0	0
			Wirausaha	1	17
			Lainnya	3	50
11	Ruang Konsultasi	Jenis Kelamin	Laki-laki	2	100
			Perempuan	0	0
		Pendidikan	SD ke bawah	0	0
			SMP	0	0
			SMA	1	50
			DIII	0	0

			S1	1	50
			S2	0	0
		Pekerjaan	PNS	2	29
			TNI	0	0
			Swasta	2	29
			Wirausaha	0	0
			Lainnya	3	42

1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

A. Klaster 1 (Manajemen) Pendaftaran

Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,66	3,77	3,66	3,77	3,66	3,66	3,77	3,66	3,88
IKM Unit Layanan	93,12 (A atau Sangat Baik)								

B. Klaster 1 (Manajemen) Kasir

Tabel 3. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,28	3,28	3,42	3,00	3,42	3,57	3,57	3,71	4,00
IKM Unit Layanan	86,82 (B atau Baik)								

C. Klaster 2 (bayi, balita dan ibu hamil)

Tabel 4. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,50	3,25	3,00	3,75	3,25	3,75	3,50	3,50	4,00
IKM Unit Layanan	86,37 (B atau Baik)								

D. Klaster 3 (usia produktif dan lansia)

Tabel 5. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,33	3,33	3,33	3,66	3,50	3,33	3,50	3,50	4,00
IKM Unit Layanan	87,41 (A atau Sangat Baik)								

E. Klaster 4 (kesehatan lingkungan dan respon penyakit)

Tabel 6. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,50	3,33	3,33	3,91	3,41	3,33	3,41	3,50	3,91
IKM Unit Layanan	87,88 (B atau Baik)								

F. Lintas Klaster Kesehatan Gigi dan Mulut

Tabel 7. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,77	3,33	3,66	3,88	3,66	3,88	3,88	3,55	4,00
IKM Unit Layanan	93,43 (A atau Sangat Baik)								

G. Lintas Klaster Laboratorium

Tabel 8. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	4,00	4,00	3,00	4,00	3,50	3,25	3,50	3,00	4,00
IKM Unit Layanan	89,49 (A atau Sangat Baik)								

H. Lintas Klaster Farmasi

Tabel 9. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,66	3,66	3,33	3,33	3,66	3,66	4,00	3,66	4,00
IKM Unit Layanan	91,58 (A atau Sangat Baik)								

I. Lintas Klaster Ruang Infeksius

Tabel 10. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	4,00	4,00	3,66	4,00	4,00	4,00	3,88	3,88	4,00
IKM Unit Layanan	98,36 (A atau Sangat Baik)								

J. Lintas Klaster Ruang Gawat Darurat

Tabel 11. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,50	3,50	3,00	3,66	3,16	3,16	3,50	3,00	3,66
IKM Unit Layanan	83,71 (B atau Baik)								

K. Lintas Klaster Ruang Konsultasi

Tabel 12. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,50	3,00	3,50	4,00	3,00	3,50	3,50	3,50	3,50
IKM Unit Layanan	86,03 (A atau Sangat Baik)								

Adapun nilai SKM Puskesmas dihitung dengan cara menentukan bilai rata-rata dari masing-masing standar pelayanan.

Tabel 13. IKM Puskesmas triwulan 2 tahun 2025

	IKM Unit Layanan										
IKM Unit Layanan	Klaster 1 Pendaftaran	Klaster 1 Kasir	Klaster 2	Klaster 3	Klaster 4	LK Kesgilut	LK Laboratorium	KL Farmasi	LK Ruang Infeksius	LK Ruang Gawat Darurat	LK Ruang Konsultasi
	93,12	86,82	86,37	87,88	87,88	93,43	89,49	91,58	98,36	83,71	86,03
IKM Puskesmas	89,47										

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unit dengan nilai IKM terendah yaitu lintas klaster ruang gawat darurat dengan nilai 83,71. Nilai unsur terendah adalah kecepatan pelayanan dengan nilai 3,00 dan penanganan pengaduan dengan nilai indeks 3,00.
2. Unit dengan nilai IKM tertinggi yaitu lintas klaster ruang infeksius dengan nilai 98,36. Kecepatan layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,66.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Ruang gawat darurat panas”.
- “Alur layanan diperjelas lagi dengan cara setiap memanggil nama pasien lengkap disertai ruangan dan dokter pemeriksa”.
- “Tambahkan tenaga dokter”.
- “Sediakan pengeras suara di meja pendaftaran”.
- “Tambahkan kursi ruang tunggu”
- “Air di wastafel tidak mengalir”

Terkait saran/kritik/aduan akan dtindak lanjuti pada laporan evaluasi pengaduan semester 1 tahun 2025.

Adapun analisis permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Terkait kecepatan layanan di ruang lintas klaster gawat darurat, pelayanan yang diberikan sudah sesuai SOP, namun khusus untuk ruangan gawat darurat karena kekurangan tenaga medis/dokter sehingga bergantung dengan klaster lain.
- Penanganan pengaduan belum dimaksimalkan, belum adanya meja pengaduan tersendiri untuk melayani pengaduan masyarakat.

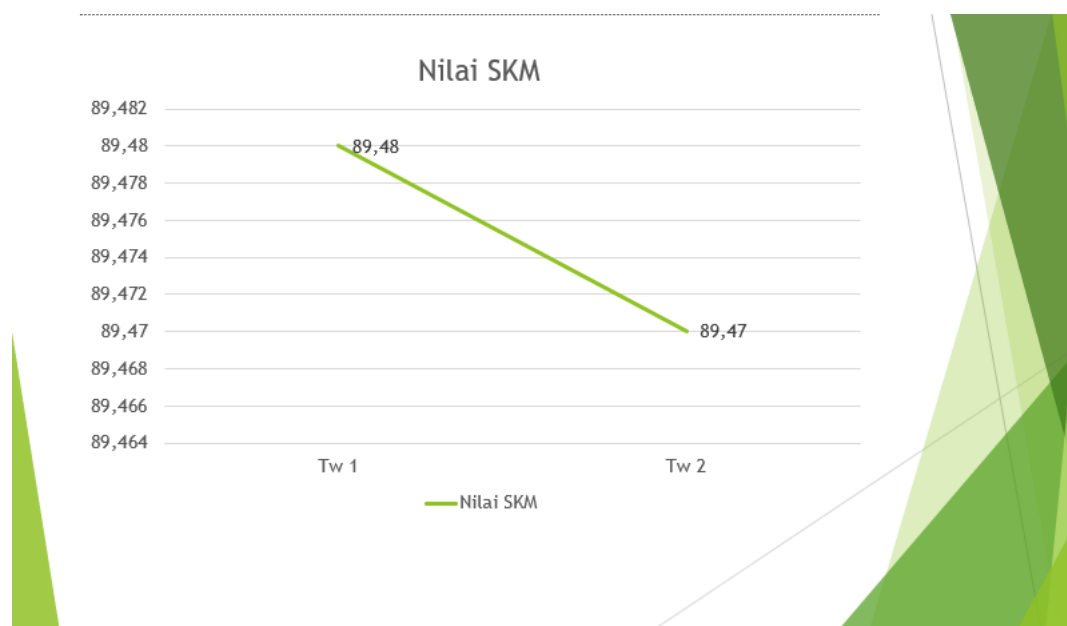
4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Target Peyelesaian	Penanggung Jawab
1	Kecepatan Pelayanan Ruang Gawat Darurat	Meminta penambahan tenaga dokter sehingga pelayanan ruang gawat darurat dapat tertangani oleh medis lebih cepat	Triwulan 3 tahun 2025	Tim Kepuasan Pelanggan
2	Penanganan Pengaduan	Menyediakan meja pengaduan beserta penunjukan petugas penerima pengaduan	Triwulan 3 tahun 2025	Tim Kepuasan Pelanggan

4.4 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Puskesmas Putussibau Utara dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan capaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik melalui survei kepuasan masyarakat dari triwulan 1 ke triwulan 2 yaitu sebesar 0,01.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama triwulan 2 (April-Juni) tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Putussibau Utara secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,47 .
- Unit pelayanan yang termasuk dengan nilai terendah adalah Lintas Klaster Gawat Darurat dengan nilai SKM 83,71 dan unsur menjadi prioritas perbaikan yaitu kecepatan pelayanan dan pelayanan pengaduan.

Putussibau, Juli 2025

Kepala Puskesmas Putussibau Utara

Dessi Wulantari, S.ST

NIP. 19731225 199203 2 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN PELANGGAN PADA PUSKESMAS PUTUSSIBAU UTARA KABUPATEN KAPUAS HULU			
Tanggal survei :			
PROFIL			
Jenis Kelamin		Usia	
Pendidikan			
Pekerjaan			
Tempat Kegiatan			
JENIS LAYANAN YANG DITERIMA			
PENDAPAT TENTANG PELAYANAN			
A	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis	F	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan
	1 Tidak sesuai		1 Tidak kompeten
	2 Kurang sesuai		2 Kurang kompeten
	3 Sesuai		3 Kompeten
	4 Sangat Sesuai		4 Sangat kompeten
B	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan	G	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
	1 Tidak mudah		1 Tidak sopan dan ramah
	2 Kurang mudah		2 Kurang sopan dan ramah
	3 Mudah		3 Sopan dan ramah
	4 Sangat Mudah		4 Sangat sopan dan ramah
C	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	H	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
	1 Tidak cepat		1 Buruk
	2 Kurang cepat		2 cukup
	3 Cepat		3 Baik
	4 sangat cepat		4 Sangat Baik
D	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif	I	Bagaimana pendapat saudara tentang pengaduan pengguna layanan
	1 Sangat mahal		1 Tidak ada
	2 Cukup mahal		2 Ada tetapi tidak berfungsi
	3 Murah		3 Berfungsi kurang maksimal
	4 Gratis		4 Dikelola dengan baik
E	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam pelayanan dengan hasil		
	1 Tidak sesuai		
	2 Kurang sesuai		
	3 Sesuai		
	4 sangat sesuai		

1. Apa yang menjadi kebutuhan Saudara yang diharapkan dapat disediakan oleh Puskesmas?

2. Apa keluhan saudara terhadap pelayanan kami, agar kami dapat melakukan perbaikan?

3. Saran-saran yang ingin saudara sampaikan untuk perbaikan Puskesmas ?

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



PUSKESMAS PUTUSSIBAU UTARA
TRIWULAN III
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	14
BAB IV	27
ANALISIS HASIL SKM	27
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	27
4.2 Rencana Tindak Lanjut	28
4.3 Tren Nilai SKM	29
BAB V	30
KESIMPULAN	30
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Puskesmas Putussibau Utara sebagai salah satu penyedia layanan publik di maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Puskesmas Putussibau Utara.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Puskesmas Putussibau Utara dengan membentuk tim kepuasan pelanggan yang salah satu uraian tugasnya adalah melakukan survei kepuasan masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Puskesmas Putussibau Utara yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : 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, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit sesuai dengan standar pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan oleh unit masing-masing. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan. Adapun lokasi/unit sesuai standar pelayanan Puskesmas adalah :

1. Klaster 1 (manajemen) Pendaftaran
2. Klaster 1 (manajemen) Kasir
3. Klaster 2 (bayi, balita dan ibu hamil)
4. Klaster 3 (usia produktif dan lansia)
5. Klaster 4 (kesehatan lingkungan dan respon penyakit)
6. Lintas klaster pelayanan kesehatan gigi dan mulut
7. Lintas klaster laboratorium
8. Lintas klaster farmasi
9. Lintas klaster ruang gawat darurat
10. Ruang infeksius
11. Ruang konsultasi

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu setiap triwulan/3 bulan sekali. Adapun penyusunan perencanaan survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Pengumpulan Data	Juli-September 2025
2.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2025
3.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2025

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh unit pelayanan pada Puskesmas Putussibau Utara berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 16.092 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu tahun adalah 299 orang. Kemudian dibagi dalam 4 triwulan maka didapat jumlah sampel sebanyak minimal **75 orang** setiap triwulannya.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (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
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 102 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1. Data Responden Survei Kepuasan Masyarakat

No	Standar Pelayanan	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)	
1	Klaster 1 (manajemen) Pendaftaran	Jenis Kelamin	Laki-laki	2	33	
			Perempuan	4	67	
		Pendidikan	SD ke bawah	0	0	
			SMP	1	17	
			SMA	5	83	
			DIII	0	0	
			S1	0	0	
			S2	0	0	
			Pekerjaan	PNS	0	0
		TNI/Polri		0	0	
		Swasta		2	33	
		Wirausaha		1	17	
				Pelajar/mahasiswa	0	0
				Lainnya	3	50
2	Klaster 1 (manajemen) Kasir	Jenis Kelamin	Laki-laki	4	44	
			Perempuan	5	56	
		Pendidikan	SD ke bawah	5	56	
			SMP	0	0	
			SMA	4	44	
			DIII	0	0	

			S1	0	0
			S2	0	0
		Pekerjaan	PNS	0	0
			TNI/Polri	0	0
			Swasta	0	0
			Wirausaha	0	0
			Lainnya	9	100
3	Klaster 2 (bayi, balita dan ibu hamil)	Jenis Kelamin	Laki-laki	0	0
			Perempuan	11	100
		Pendidikan	SD ke bawah	0	0
			SMP	2	18
			SMA	5	45
			DIII	1	9
			S1	3	27
			S2	0	0
		Pekerjaan	PNS	3	
			TNI/Polri	0	0
			Swasta	1	
			Wirausaha	0	0
			Lainnya	7	
4	Klaster 3 (Usia Produktif dan Lansia)	Jenis Kelamin	Laki-laki	1	9
			Perempuan	10	91
		Pendidikan	SD ke bawah	0	0
			SMP	3	27
			SMA	5	45
			DIII	0	0
			S1	3	27
			S2	0	0
		Pekerjaan	PNS	1	9
			TNI/Polri	0	0

			Swasta	3	27
			Wirausaha	0	0
			Lainnya	7	64
5	Klaster 4 (kesehatan lingkungan dan respon penyakit)	Jenis Kelamin	Laki-laki	6	50
			Perempuan	6	50
		Pendidikan	SD ke bawah	1	8
			SMP	4	33
			SMA	5	42
			DIII	0	0
			S1	2	17
			S2	0	0
		Pekerjaan	PNS	1	8
			TNI/Polri	0	0
			Swasta	2	17
			Wirausaha	1	8
			Lainnya	8	67
6	Lintas klaster pelayanan kesehatan gigi dan mulut	Jenis Kelamin	Laki-laki	5	56
			Perempuan	4	44
		Pendidikan	SD ke bawah	0	0
			SMP	0	0
			SMA	6	67
			DIII	1	11
			S1	2	22
			S2	0	0
		Pekerjaan	PNS	1	11
			TNI/Polri	0	0
			Swasta	0	0
			Wirausaha	3	33

			Lainnya	5	56
7	Pelayanan Lintas Klaster Laboratorium	Jenis Kelamin	Laki-laki	3	30
			Perempuan	7	70
		Pendidikan	SD ke bawah	3	30
			SMP	0	0
			SMA	4	40
			DIII	1	10
			S1	2	20
			S2	0	0
		Pekerjaan	PNS	2	20
			TNI/Polri	0	0
			Swasta	1	10
			Wirausaha	1	10
			Lainnya	6	60
8	Lintas Klaster Farmasi	Jenis Kelamin	Laki-laki	3	33
			Perempuan	6	67
		Pendidikan	SD ke bawah	0	0
			SMP	0	0
			SMA	6	67
			DIII	1	11
			S1	2	22
			S2	0	0
		Pekerjaan	PNS	1	11
			TNI	0	0
			Swasta	2	22
			Wirausaha	0	0
			Lainnya	6	67
9	Ruang Infeksius	Jenis Kelamin	Laki-laki	7	50
			Perempuan	7	50

		Pendidikan	SD ke bawah	1	7
			SMP	2	14
			SMA	9	63
			DIII	2	14
			S1	0	0
			S2	0	0
		Pekerjaan	PNS	1	7
			TNI	0	0
			Swasta	2	14
			Wirausaha	1	7
			Lainnya	10	71
10	Lintas klaster gawat darurat	Jenis Kelamin	Laki-laki	2	33
			Perempuan	4	67
		Pendidikan	SD ke bawah	2	33
			SMP	1	17
			SMA	2	33
			DIII	0	0
			S1	1	17
			S2	0	0
		Pekerjaan	PNS	1	17
			TNI	0	0
			Swasta	1	17
			Wirausaha	0	0
			Lainnya	4	67
11	Ruang Konsultasi	Jenis Kelamin	Laki-laki	2	40
			Perempuan	3	60
		Pendidikan	SD ke bawah	0	0
			SMP	0	0
			SMA	1	20
			DIII	1	20

			S1	3	60
			S2	0	0
		Pekerjaan	PNS	2	40
			TNI	0	0
			Swasta	0	0
			Wirausaha	0	0
			Lainnya	3	60

1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

A. Klaster 1 (Manajemen) Pendaftaran

Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,16	3,50	4,00	4,00	2,83	4,00	4,00	2,83	1,66
IKM Unit Layanan	3,33 83,25 (B atau Baik)								

B. Klaster 1 (Manajemen) Kasir

Tabel 3. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,77	3,55	3,33	3,22	3,33	3,55	3,77	3,77	4,00
IKM Unit Layanan	3,59 89,73 (A atau Sangat Baik)								

C. Klaster 2 (bayi, balita dan ibu hamil)

Tabel 4. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,10	3,20	3,00	4,00	3,20	3,30	3,40	3,20	3,90
IKM Unit Layanan	3,36 84,08 (B atau Baik)								

D. Klaster 3 (usia produktif dan lansia)

Tabel 5. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,63	3,63	3,54	3,72	3,63	3,45	3,63	3,63	3,90
IKM Unit Layanan	3,64 91,07 (A atau Sangat Baik)								

E. Klaster 4 (kesehatan lingkungan dan respon penyakit)

Tabel 6. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,25	3,41	3,08	3,66	3,58	3,08	3,83	3,50	4,00
IKM Unit Layanan	3,49 87,18 (B atau Baik)								

F. Lintas Klaster Kesehatan Gigi dan Mulut

Tabel 7. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,33	3,33	3,44	3,55	3,33	3,33	3,33	3,77	3,77
IKM Unit Layanan	3,35 83,87 (B atau Baik)								

G. Lintas Klaster Laboratorium

Tabel 8. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,70	3,80	3,70	4,00	3,80	3,70	3,80	3,70	4,00
IKM Unit Layanan	3,80 94,91 (A atau Sangat Baik)								

H. Lintas Klaster Farmasi

Tabel 9. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,44	3,44	3,33	4,00	3,44	3,66	3,77	3,77	4,00
IKM Unit Layanan	3,65 91,27 (A atau Sangat Baik)								

I. Ruang Infeksius

Tabel 10. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,57	3,71	3,42	3,78	3,78	3,64	3,85	3,64	3,85
IKM Unit Layanan	3,69 92,37 (A atau Sangat Baik)								

J. Lintas Klaster Ruang Gawat Darurat

Tabel 11. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,16	3,16	3,33	3,00	3,33	3,50	3,50	3,00	3,83
IKM Unit Layanan	3,31								
	82,79 (B atau Baik)								

K. Lintas Klaster Ruang Konsultasi

Tabel 12. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,20	3,80	3,00	3,80	3,20	3,60	3,60	3,20	4,00
IKM Unit Layanan	3,48								
	87,14 (B atau Baik)								

Adapun nilai SKM Puskesmas dihitung dengan cara menentukan bilai rata-rata dari masing-masing standar pelayanan.

Tabel 13. SKM Puskesmas triwulan 3 tahun 2025

SKM Unit Layanan											
SKM Unit Layanan	Klaster 1 Pendaftaran	Klaster 1 Kasir	Klaster 2	Klaster 3	Klaster 4	LK Kesgilut	LK Laboratorium	KL Farmasi	Ruang Infeksius	LK Ruang Gawat Darurat	Ruang Konsultasi
	83,25	89,73	84,08	91,07	87,18	83,87	94,91	91,27	92,37	82,79	87,14
SKM Puskesmas	87,96 (B atau BAIK)										

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unit dengan nilai SKM terendah yaitu lintas klaster ruang gawat darurat dengan nilai 82,79. Nilai unsur terendah adalah kecepatan pelayanan dengan nilai 2,65 dan kulaitas sarana dn prasarana dengan nilai indeks 2,70.
2. Unit dengan nilai IKM tertinggi yaitu lintas klaster ruang infeksius dengan nilai 94,91.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Ruang gawat darurat panas”.
- “Sediakan PMT gratis”.
- “ Pemeriksaan kesehatan gigi ke posyandu remaja”.
- “Petugas Kesehatan di Desa Nanga Nyabau”.
- “Permintaan tenaga bidan di desa Jangkang”
- “WC harap diberi keset”
- “Lengkapi pemeriksaan laboratorium (kolesterol dan trigliserida)”
- “Antrian lama”
- “Perbaiki alat scaling”

Terkait saran/kritik/aduan akan ditindak lanjuti pada laporan evaluasi pengaduan semester 2 tahun 2025.

Adapun analisis permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Terkait kecepatan layanan di ruang lintas klaster gawat darurat, pelayanan yang diberikan sudah sesuai SOP, namun khusus untuk ruangan gawat darurat karena kekurangan tenaga medis/dokter sehingga bergantian dengan klaster lain. Namun

terkait kekurangan tenaga medis sudah dapat ditindak lanjuti karena adanya penambahan tenaga dokter sebanyak 1 orang. Keluhan muncul saat dokter belum ditempatkan di Puskesmas Putussibau Utara. Diharapkan tidak ada lagi keluhan terkait lama layanan di ruang lintas klaster gawat darurat.

- Sarana dan prasarana yang belum dimaksimalkan, akibat rusaknya AC/pendingin ruangan di unit gawat darurat.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

No	Prioritas	Unsur	Program / Kegiatan	Target Peyelesaian	Penanggung Jawab
1	Sarana dan prasarana	dan	Menganggarkan pembelian menggunakan dana retribusi	Triwulan 4	Manajemen Puskesmas

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Puskesmas Putussibau Utara dapat dilihat melalui grafik berikut :

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan capaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik melalui survei kepuasan masyarakat dari triwulan 2 ke triwulan 3 yaitu sebesar 1,51.



BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama triwulan 3 (Juli-September) tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Putussibau Utara secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,96 .
- Unit pelayanan yang termasuk dengan nilai terendah adalah Lintas Klaster Gawat Darurat dengan nilai SKM 82,79 dan unsur menjadi prioritas perbaikan yaitu kecepatan pelayanan dan sarana prasarana.

Putussibau, Oktober 2025

Kepala Puskesmas Putussibau Utara



Dessi Wulantari, S.ST

NIP. 19731225 199203 2 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

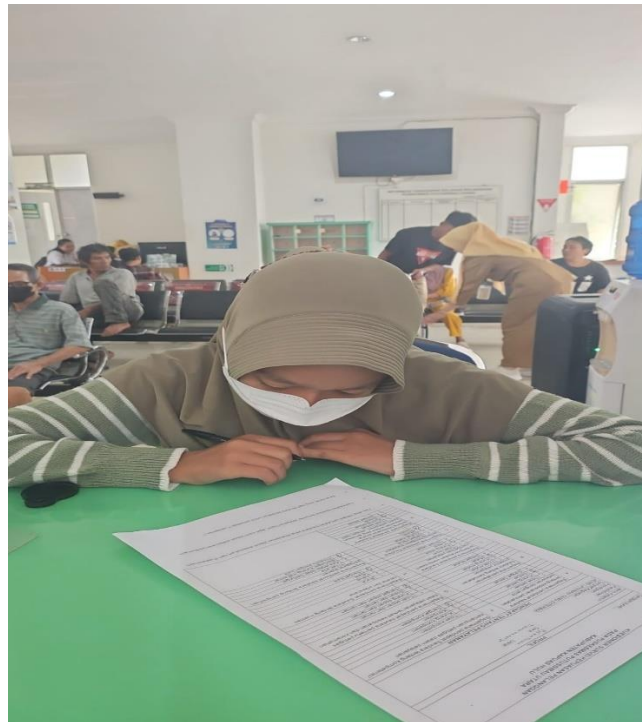
KUESIONER SURVEI KEPUASAN PELANGGAN PADA PUSKESMAS PUTUSSIBAU UTARA KABUPATEN KAPUAS HULU			
Tanggal survei :			
PROFIL			
Jenis Kelamin		Usia	
Pendidikan			
Pekerjaan			
Tempat Kegiatan			
JENIS LAYANAN YANG DITERIMA			
PENDAPAT TENTANG PELAYANAN			
A	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis	F	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan
	1 Tidak sesuai		1 Tidak kompeten
	2 Kurang sesuai		2 Kurang kompeten
	3 Sesuai		3 Kompeten
	4 Sangat Sesuai		4 Sangat kompeten
B	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan	G	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
	1 Tidak mudah		1 Tidak sopan dan ramah
	2 Kurang mudah		2 Kurang sopan dan ramah
	3 Mudah		3 Sopan dan ramah
	4 Sangat Mudah		4 Sangat sopan dan ramah
C	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	H	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
	1 Tidak cepat		1 Buruk
	2 Kurang cepat		2 cukup
	3 Cepat		3 Baik
	4 sangat cepat		4 Sangat Baik
D	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif	I	Bagaimana pendapat saudara tentang pengaduan pengguna layanan
	1 Sangat mahal		1 Tidak ada
	2 Cukup mahal		2 Ada tetapi tidak berfungsi
	3 Murah		3 Berfungsi kurang maksimal
	4 Gratis		4 Dikelola dengan baik
E	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam pelayanan dengan hasil		
	1 Tidak sesuai		
	2 Kurang sesuai		
	3 Sesuai		
	4 sangat sesuai		

1. Apa yang menjadi kebutuhan Saudara yang diharapkan dapat disediakan oleh Puskesmas?

2. Apa keluhan saudara terhadap pelayanan kami, agar kami dapat melakukan perbaikan?

3. Saran-saran yang ingin saudara sampaikan untuk perbaikan Puskesmas ?

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



PUSKESMAS PUTUSSIBAU UTARA
TRIWULAN IV
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	14
BAB IV	27
ANALISIS HASIL SKM	27
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	27
4.2 Rencana Tindak Lanjut	28
4.3 Tren Nilai SKM	29
BAB V	30
KESIMPULAN	30
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Puskesmas Putussibau Utara sebagai salah satu penyedia layanan publik di maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Puskesmas Putussibau Utara.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Puskesmas Putussibau Utara dengan membentuk tim kepuasan pelanggan yang salah satu uraian tugasnya adalah melakukan survei kepuasan masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Puskesmas Putussibau Utara yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : 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, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit sesuai dengan standar pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan oleh unit masing-masing. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan. Adapun lokasi/unit sesuai standar pelayanan Puskesmas adalah :

1. Klaster 1 (manajemen) Pendaftaran
2. Klaster 1 (manajemen) Kasir
3. Klaster 2 (bayi, balita dan ibu hamil)
4. Klaster 3 (usia produktif dan lansia)
5. Klaster 4 (kesehatan lingkungan dan respon penyakit)
6. Lintas klaster pelayanan kesehatan gigi dan mulut
7. Lintas klaster laboratorium
8. Lintas klaster farmasi
9. Lintas klaster ruang gawat darurat
10. Ruang infeksius
11. Ruang konsultasi

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu setiap triwulan/3 bulan sekali. Adapun penyusunan perencanaan survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Pengumpulan Data	Oktober-Desember 2025
2.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Januari 2026
3.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 2026

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh unit pelayanan pada Puskesmas Putussibau Utara berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 16.092 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu tahun adalah 299 orang. Kemudian dibagi dalam 4 triwulan maka didapat jumlah sampel sebanyak minimal **75 orang** setiap triwulannya.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (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
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 97 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1. Data Responden Survei Kepuasan Masyarakat

No	Standar Pelayanan	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	Klaster 1 (manajemen) Pendaftaran	Jenis Kelamin	Laki-laki	5	56
			Perempuan	4	44
		Pendidikan	SD ke bawah	0	0
			SMP	1	11
			SMA	5	57
			DIII	1	11
			S1	2	22
			S2	0	0
		Pekerjaan	PNS	3	33
			TNI/Polri	0	0
			Swasta	2	22
			Wirausaha	2	22
			Pelajar/mahasiswa	0	0
			Lainnya	2	22
2	Klaster 1 (manajemen) Kasir	Jenis Kelamin	Laki-laki	3	33
			Perempuan	6	67
		Pendidikan	SD ke bawah	0	0
			SMP	0	0
			SMA	1	11
			DIII	3	33

			S1	5	56
			S2	0	0
		Pekerjaan	PNS	1	11
			TNI/Polri	1	11
			Swasta	0	0
			Wirausaha	3	33
			Lainnya	2	22
3	Klaster 2 (bayi, balita dan ibu hamil)	Jenis Kelamin	Laki-laki	0	0
			Perempuan	6	100
		Pendidikan	SD ke bawah	2	33
			SMP	1	17
			SMA	2	33
			DIII	0	0
			S1	1	17
			S2	0	0
		Pekerjaan	PNS	1	17
			TNI/Polri	0	0
			Swasta	0	0
			Wirausaha	0	0
			Lainnya	5	83
4	Klaster 3 (Usia Produktif dan Lansia)	Jenis Kelamin	Laki-laki	1	13
			Perempuan	7	87
		Pendidikan	SD ke bawah	1	13
			SMP	0	0
			SMA	6	75
			DIII	0	0
			S1	1	13
			S2	0	0
		Pekerjaan	PNS	2	25
			TNI/Polri	0	0

			Swasta	0	0
			Wirausaha	1	12
			Lainnya	5	63
5	Klaster 4 (kesehatan lingkungan dan respon penyakit)	Jenis Kelamin	Laki-laki	5	33
			Perempuan	10	67
		Pendidikan	SD ke bawah	2	13
			SMP	3	20
			SMA	8	53
			DIII	1	1
			S1	1	1
			S2	0	0
		Pekerjaan	PNS	2	13
			TNI/Polri	0	0
			Swasta	1	7
			Wirausaha	0	0
			Lainnya	12	80
6	Lintas klaster pelayanan kesehatan gigi dan mulut	Jenis Kelamin	Laki-laki	3	33
			Perempuan	6	68
		Pendidikan	SD ke bawah	1	11
			SMP	1	11
			SMA	4	44
			DIII	0	0
			S1	3	33
			S2	0	0
		Pekerjaan	PNS	3	33
			TNI/Polri	0	0
			Swasta	1	11
			Wirausaha	1	11

			Lainnya	0	0
7	Pelayanan Lintas Klaster Laboratorium	Jenis Kelamin	Laki-laki	5	45
			Perempuan	6	55
		Pendidikan	SD ke bawah	0	0
			SMP	2	18
			SMA	4	36
			DIII	0	0
			S1	5	45
			S2	0	0
		Pekerjaan	PNS	3	27
			TNI/Polri	0	0
			Swasta	1	9
			Wirausaha	1	9
			Lainnya	6	55
8	Lintas Klaster Farmasi	Jenis Kelamin	Laki-laki	1	17
			Perempuan	5	83
		Pendidikan	SD ke bawah	0	0
			SMP	0	0
			SMA	4	67
			DIII	0	0
			S1	2	33
			S2	0	0
		Pekerjaan	PNS	2	33
			TNI	0	0
			Swasta	2	33
			Wirausaha	0	0
			Lainnya	2	33
9	Ruang Infeksius	Jenis Kelamin	Laki-laki	3	33
			Perempuan	6	67

		Pendidikan	SD ke bawah	0	0
			SMP	1	11
			SMA	7	78
			DIII	0	0
			S1	1	11
			S2	0	0
		Pekerjaan	PNS	1	11
			TNI	0	0
			Swasta	2	22
			Wirausaha	1	11
			Lainnya	5	56
10	Lintas klaster gawat darurat	Jenis Kelamin	Laki-laki	4	36
			Perempuan	7	64
		Pendidikan	SD ke bawah	2	18
			SMP	1	9
			SMA	6	55
			DIII	2	18
			S1	0	0
			S2	0	0
		Pekerjaan	PNS	0	0
			TNI	0	0
			Swasta	7	64
			Wirausaha	0	0
			Lainnya	4	37
11	Ruang Konsultasi	Jenis Kelamin	Laki-laki	0	0
			Perempuan	4	100
		Pendidikan	SD ke bawah	0	0
			SMP	2	50
			SMA	2	50
			DIII	0	0

			S1	0	0
			S2	0	0
		Pekerjaan	PNS	0	0
			TNI	0	0
			Swasta	0	0
			Wirausaha	0	0
			Lainnya	4	100

1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

A. Klaster 1 (Manajemen) Pendaftaran

Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,3	3,3	3,2	3,7	3,2	3,3	3,3	2,8	3,3
IKM Unit Layanan	3,29 82,33 (B atau Baik)								

B. Klaster 1 (Manajemen) Kasir

Tabel 3. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
IKM Unit Layanan	3,88 97,13 (A atau Sangat Baik)								

C. Klaster 2 (bayi, balita dan ibu hamil)

Tabel 4. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,5	3,5	3,3	3,6	3,0	3,5	3,3	3,1	3,8
IKM Unit Layanan	3,42 85,56 (B atau Baik)								

D. Klaster 3 (usia produktif dan lansia)

Tabel 5. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,5	3,8	3,6	3,7	3,6	3,7	3,7	3,6	3,8
IKM Unit Layanan	3,70 92,62 (A atau Sangat Baik)								

E. Klaster 4 (kesehatan lingkungan dan respon penyakit)

Tabel 6. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,5	3,5	3,4	3,7	3,5	3,4	3,5	3,4	3,4
IKM Unit Layanan	3,50 87,51 (B atau Baik)								

F. Lintas Klaster Kesehatan Gigi dan Mulut

Tabel 7. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,4	3,6	3,2	3,6	3,4	3,5	3,7	3,1	3,8
IKM Unit Layanan	3,52 88,18 (B atau Baik)								

G. Lintas Klaster Laboratorium

Tabel 8. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,4	3,7	3,3	3,9	3,5	3,4	3,5	3,6	3,7
IKM Unit Layanan	3,59 89,81 (A atau Sangat Baik)								

H. Lintas Klaster Farmasi

Tabel 9. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,8	3,8	3,6	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	4,0
IKM Unit Layanan	3,83 95,74 (A atau Sangat Baik)								

I. Ruang Infeksius

Tabel 10. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,5	3,6	3,2	3,8	3,3	3,3	3,4	3,3	3,8
IKM Unit Layanan	3,51 87,88 (B atau Baik)								

J. Lintas Klaster Ruang Gawat Darurat

Tabel 11. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,1	3,2	3,2	3,4	3,3	3,2	3,5	3,6	4,0
IKM Unit Layanan	3,41								
	85,27 (B atau Baik)								

K. Lintas Klaster Ruang Konsultasi

Tabel 12. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,7	3,7	3,7	4,0	3,7	3,7	3,7	3,7	3,5
IKM Unit Layanan	3,74								
	93,66 (A atau Sangat Baik)								

Adapun nilai SKM Puskesmas dihitung dengan cara menentukan nilai rata-rata dari masing-masing standar pelayanan pelayanan.

Tabel 13. SKM Puskesmas triwulan 4 tahun 2025

	SKM Unit Layanan										
SKM Unit Layanan	Klaster 1 Pendaftaran	Klaster 1 Kasir	Klaster 2	Klaster 3	Klaster 4	LK Kesgilut	LK Laboratorium	KL Farmasi	Ruang Infeksius	LK Ruang Gawat Darurat	Ruang Konsultasi
	82,33	97,13	85,56	92,62	87,51	88,18	89,81	95,74	87,88	85,27	93,66
SKM Puskesmas	89,60 (A atau SANGAT BAIK)										

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unit dengan nilai SKM terendah yaitu lintas klaster 1 pendaftaran dengan nilai 82,33. Nilai unsur terendah adalah kualitas sarana prasarana dengan nilai indeks 2,8.
2. Unit dengan nilai IKM tertinggi yaitu klaster 1 kasir dengan nilai 97,17.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Ruang gawat darurat panas”.
- “Sediakan PMT gratis”.
- “ Pemeriksaan kesehatan gigi ke posyandu remaja”.
- “Petugas Kesehatan di Desa Nanga Nyabau”.
- “Permintaan tenaga bidan di desa Jangkang”
- “WC harap diberi keset”
- “Lengkapi pemeriksaan laboratorium (kolesterol dan trigliserida)”
- “Antrian lama”
- “Perbaiki alat scaling”

Terkait saran/kritik/aduan akan ditindak lanjuti pada laporan evaluasi pengaduan semester 2 tahun 2025.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Target Peyelesaian	PJ
1	Kualitas Sarana dan Prasarana	Memaksimalkan sarana dan prasaran di klaster 1 pendaftaran, yaitu dengan pengadaan alat pengeras suara, perangkat yang memadai (PC/laptop) untuk menunjang pelayanan.	Triwulan 1 tahun 2026	Koordinator Sarana Prasarana

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Puskesmas Putussibau Utara dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 1. Grafik capaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2025



BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama triwulan 4 (Oktober-Desember) tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Putussibau Utara secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,60 .
- Unit pelayanan yang termasuk dengan nilai terendah adalah Klaster 1 Pendaftaran dengan nilai SKM 82,33 dan unsur menjadi prioritas perbaikan yaitu kualitas sarana dan prasarana.

Putussibau, Januari 2026

Kepala Puskesmas Putussibau Utara



Dessi Wulantari, S.ST

NIP. 19731225 199203 2 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN PELANGGAN PADA PUSKESMAS PUTUSSIBAU UTARA KABUPATEN KAPUAS HULU			
Tanggal survei :			
PROFIL			
Jenis Kelamin Pendidikan Pekerjaan Tempat Kegiatan JENIS LAYANAN YANG DITERIMA		Usia	
PENDAPAT TENTANG PELAYANAN			
A	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis	F	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan
	1 Tidak sesuai		1 Tidak kompeten
	2 Kurang sesuai		2 Kurang kompeten
	3 Sesuai		3 Kompeten
	4 Sangat Sesuai		4 Sangat kompeten
B	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan	G	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
	1 Tidak mudah		1 Tidak sopan dan ramah
	2 Kurang mudah		2 Kurang sopan dan ramah
	3 Mudah		3 Sopan dan ramah
	4 Sangat Mudah		4 Sangat sopan dan ramah
C	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	H	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
	1 Tidak cepat		1 Buruk
	2 Kurang cepat		2 cukup
	3 Cepat		3 Baik
	4 sangat cepat		4 Sangat Baik
D	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif	I	Bagaimana pendapat saudara tentang pengaduan pengguna layanan
	1 Sangat mahal		1 Tidak ada
	2 Cukup mahal		2 Ada tetapi tidak berfungsi
	3 Murah		3 Berfungsi kurang maksimal
	4 Gratis		4 Dikelola dengan baik
E	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam pelayanan dengan hasil		
	1 Tidak sesuai		
	2 Kurang sesuai		
	3 Sesuai		
	4 sangat sesuai		

1. Apa yang menjadi kebutuhan Saudara yang diharapkan dapat disediakan oleh Puskesmas?

2. Apa keluhan saudara terhadap pelayanan kami, agar kami dapat melakukan perbaikan?

3. Saran-saran yang ingin saudara sampaikan untuk perbaikan Puskesmas ?

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



