

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



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

**PUSKESMAS SEBERUANG
KECAMATAN SEBERUANG
KABUPATEN KAPUAS HULU**

**TRIWULAN 4
TAHUN 2025**

KATA PENGANTAR

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

Melalui hasil dari survei ini diharapkan Puskesmas Seberuang 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 Seberuang.

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

Seberuang, Desember 2025
Kepala Puskesmas Kalis



ROMANUS, A.Md.Kep
NIP. 19850820 200904 1 002

DAFTAR ISI

| | |
|---|----|
| Kata Pengantar | 1 |
| Daftar Isi | 1 |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Maksud | 1 |
| 1.3. Tujuan | 2 |
| 1.4. Hasil yang Ingin Dicapai..... | 2 |
| 1.5. Dasar Hukum | 3 |
| BAB II METODELOGI PENGUKURAN | 4 |
| 2.1. Teknik Pengumpulan Data | 4 |
| 2.2. Teknik Pemilihan Sampel | 5 |
| 2.3. Jumlah dan Jenis Responden..... | 5 |
| 2.4 Teknik Analisis Data | 7 |
| BAB III HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) | 8 |
| 3.1. Tahapan Pengolahan Data Survey | 8 |
| 3.2 Pengolahan Data..... | 10 |
| BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN | 18 |
| 4.1. Kesimpulan | 18 |
| 4.2. Saran | 18 |

BAB I

PENDAHULUAN

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.

Unsur-unsur pelayanan yang dinilai oleh responden berjumlah 9 (sembilan) unsur, terdiri dari : Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan, Kemudahan Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan, Kewajaran Biaya atau Tarif dalam Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan Antara Yang Tercantum Dalam Pelayanan, Kompetensi/Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan, Prilaku Petugas Dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan, Pengaduan Pengguna Layanan, Sarana dan Prasarana. Masing-masing unsur penilaian mempunyai rentang nilai dari 1 sampai 4, dengan kategori berturut-turut adalah Tidak Baik, Kurang Baik, Baik dan Sangat Baik. Selain itu, diberikan pula pertanyaan terbuka terkait saran dan keluhan selama menjadi pengguna jasa layanan.

Survei indeks kepuasan masyarakat adalah merupakan sebagai hasil dari pengukuran akan dijadikan acuan serta bahan pertimbangan dalam menentukan strategi untuk memperbaiki pelayanan publik dan penentuan strategi dengan mempertimbangkan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, sehingga perlu menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

1.2. Maksud

Adapun maksud dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Seberuang adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui kelemahan atau kekurangan kinerja dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Puskesmas Seberuang Kecamatan Seberuang Kabupaten Kapuas Hulu;
- b. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Seberuang Kecamatan Seberuang Kabupaten Kapuas Hulu 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 Seberuang Kecamatan Seberuang Kabupaten Kapuas Hulu

1.3. Tujuan

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas Seberuang 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 Seberuang;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan kepada masyarakat pada Puskesmas Seberuang;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif, bertanggung jawab dan akuntabel dalam menyelenggarakan pelayanan pada Puskesmas Seberuang;

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 Seberuang Kabupaten Kapuas Hulu.

Melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari responden dapat dipergunakan sebagai instrumen penilaian dan evaluasi atas kinerja pelayanan publik Puskesmas Seberuang Kabupaten Kapuas Hulu, 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 Seberuang, 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.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

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 (S) 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.

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. Kesesuaian Persyaratan

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

b. Prosedur Pelayanan

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

c. Kesesuaian / Kewajaran Biaya

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

d. Kecepatan Pelayanan

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

e. Kompetensi Petugas

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

f. Perilaku Petugas Pelayanan

Perilaku Petugas Pelayanan adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

g. Kualitas 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).

h. 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.

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 dan Morgan (1970).

Tabel 2.2. 1

Tabel Penentuan Sampel Krejcie dan 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 | 131 | 1900 | 320 |
| 50 | 44 | 300 | 169 | 2000 | 322 |
| 55 | 48 | 320 | 175 | 2200 | 327 |
| 60 | 52 | 340 | 181 | 2400 | 331 |
| 31 | 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 | 310 | 242 | 9000 | 368 |
| 140 | 103 | 700 | 248 | 10000 | 370 |
| 150 | 108 | 750 | 254 | 15000 | 375 |
| 160 | 113 | 800 | 260 | 20000 | 377 |
| 170 | 118 | 850 | 231 | 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 Seberuang Kecamatan Seberuang Kabupaten Kapuas Hulu. Guna terpenuhinya akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan 90 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:

$$\text{Bobot NRR Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}}$$

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:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} = \text{Nilai IKM} \times 25$$

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

Tabel 2.4. 1

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 | 31,00 – 76,60 | C | Kurang baik |
| 3 | 3,0644 – 3,532 | 76,61 – 88,30 | B | Baik |
| 4 | 3,5324 – 4,00 | 88,31 – 100,00 | A | Sangat baik |

BAB III
HASIL PENGUKURAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Tahapan Pengolahan Data Survei

Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di Puskesmas Seberuang. Berdasarkan analisa terhadap hasil survei dari kuesioner Triwulan IV tahun 2025 yang terkumpul dan terisi lengkap dan dapat diolah maka diambil sampel sebanyak 90 orang. Pengolahan dan analisis pada tahap ini dapat dilakukan sebagai berikut:

3.1.1. 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:

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.
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:
 - a. Pengumpulan data lapangan dalam rangka untuk menggali data primer dari responden telah dilaksanakan berdasarkan instrumen/ kuesioner yang dijadikan sebagai panduan survei oleh Surveyor.
 - b. 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. Pada tahap ketiga dilakukan proses tabulasi data yang terdapat pada setiap kuesioner terisi dengan format yang telah ditetapkan dalam Microfoft Excel.
4. Pada tahap keempat dilakukan proses pengolahan data dan penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

3.2. Pelayanan Pendaftaran

Hasil pengolahan data atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Seberuang Kabupaten Kapuas Hulu pada Tahun 2025 secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan pendaftaran. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 35 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

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Tabel 3.2.1 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

| Umur | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|-------------|----------------|----------------|
| < 18 Tahun | 2 | 5,71% |
| 19-25 Tahun | 3 | 8,57% |
| 26-30 Tahun | 3 | 8,57% |
| 31-35 Tahun | 0 | 0% |
| 36-40 Tahun | 2 | 3,51% |
| 41-45 Tahun | 4 | 11,43% |
| 46-50 Tahun | 6 | 17,14% |
| 51-55 Tahun | 7 | 20% |
| >56 Tahun | 8 | 22,86% |
| Jumlah | 35 | 100% |

Sumber Data Diolah TRIWULAN 4 Tahun 2025

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3.2.1.2 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|---------------|----------------|----------------|
| Laki-Laki | 10 | 28,57% |
| Perempuan | 25 | 71,43% |
| Jumlah | 35 | 100% |

Sumber Data Diolah TRIWULAN 4 Tahun 2025

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Tabel 3.2.1.3 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Pendidikan

| Pendidikan | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|------------|----------------|----------------|
| SD | 5 | 14,29% |
| SMP | 7 | 20% |
| SMA | 18 | 51,43% |
| D1-D3 | 0 | 0% |
| D4-S1 | 5 | 14,29% |
| S2-S3 | 0 | 0% |
| Jumlah | 35 | 100% |

Sumber Data Diolah TRIWULAN 4 Tahun 2025

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan

Tabel 3.2.1.4 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Pekerjaan

| Pekerjaan | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|---------------------|----------------|----------------|
| ASN (PNS & PPPK) | 3 | 8,57% |
| TNI/POLRI | 0 | 0% |
| Pegawai Swasta | 4 | 11,43% |
| Wiraswasta | 2 | 5,71% |
| Pelajar / Mahasiswa | 0 | 0% |
| Lainnya | 26 | 74,29% |
| Jumlah | 35 | 100% |

Sumber Data Diolah TRIWULAN 4 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. Hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2025 menghasilkan nilai SKM, Skor, mutu layanan dan kinerja pada Puskesmas Seberuang Kecamatan Seberuang Kabupaten Kapuas Hulu.

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Seberuang Kecamatan Seberuang Kabupaten Kapuas Hulu menunjukkan angka sebesar 83,09 berada pada katagori "Baik" berada pada interval konversi 76,61 – 88,30 . Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.2.2.1 Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM

Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Seberuang Kabupaten Kapuas Hulu

| Kode Unsur | Unsur Pelayanan | Nilai IKM | NRR Tertimbang/ Unsur | IKM Unit Layanan | Mutu Pelayanan |
|----------------|-------------------------------|-----------|--------------------------|------------------|----------------|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 119 | 0,377 | 85 | Baik |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 117 | 0,371 | 83,57 | Baik |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 116 | 0,368 | 82,85 | Baik |
| U4 | Kesesuaian/Kewajaran Biaya | 116 | 0,368 | 82,85 | Baik |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 117 | 0,371 | 83,57 | Baik |
| U6 | Kopetensi Petugas | 120 | 0,381 | 85,71 | Baik |
| U7 | Prilaku Petugas Pelayanan | 115 | 0,365 | 82,14 | Baik |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 114 | 0,362 | 81,42 | Baik |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 114 | 0,362 | 81,42 | Baik |
| Jumlah | | 1048 | 3,324 | | |
| Nilai Konversi | | 83,09 | Baik | | |

Sumber Data Diolah TRIWULAN 4 Tahun 2025

3.3. Pelayanan Farmasi

Hasil pengolahan data atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Seberuang Kabupaten Kapuas Hulu pada Tahun 2025 secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan farmasi. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 35 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.

3.3.1. Profil Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Tabel 3.3.1 .1Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

| Umur | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|-------------|----------------|----------------|
| < 18 Tahun | 2 | 5,71% |
| 19-25 Tahun | 3 | 8,57% |
| 26-30 Tahun | 3 | 8,57% |
| 31-35 Tahun | 0 | 0% |
| 36-40 Tahun | 2 | 3,51% |
| 41-45 Tahun | 4 | 11,43% |
| 46-50 Tahun | 6 | 17,14% |
| 51-55 Tahun | 7 | 20% |
| >56 Tahun | 8 | 22,86% |
| Jumlah | 35 | 100% |

Sumber Data Diolah TRIWULAN 4 Tahun 2025

3.3.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3.3.1.2 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|---------------|----------------|----------------|
| Laki-Laki | 10 | 28,57% |
| Perempuan | 25 | 71,43% |
| Jumlah | 35 | 100% |

Sumber Data Diolah TRIWULAN 4 Tahun 2025

3.3.3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Tabel 3.3.1.3 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Pendidikan

| Pendidikan | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|------------|----------------|----------------|
| SD | 5 | 14,29% |
| SMP | 7 | 20% |
| SMA | 18 | 51,43% |
| D1-D3 | 0 | 0% |
| D4-S1 | 5 | 14,29% |
| S2-S3 | 0 | 0% |
| Jumlah | 35 | 100% |

Sumber Data Diolah TRIWULAN 4 Tahun 2025

3.3.4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan

Tabel 3.3.1.4 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Pekerjaan

| Pekerjaan | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|---------------------|----------------|----------------|
| ASN (PNS & PPPK) | 3 | 8,57% |
| TNI/POLRI | 0 | 0% |
| Pegawai Swasta | 4 | 11,43% |
| Wiraswasta | 2 | 5,71% |
| Pelajar / Mahasiswa | 0 | 0% |
| Lainnya | 26 | 74,29% |
| Jumlah | 35 | 100% |

Sumber Data Diolah TRIWULAN 4 Tahun 2025

3.3.5. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel". Ke-9 unsur yang terdapat dalam Peraturan Menteri tersebut sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey Kepuasan Masyarakat. Hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2025 menghasilkan nilai SKM, Skor, mutu layanan dan kinerja pada Puskesmas Seberuang Kecamatan Seberuang Kabupaten Kapuas Hulu.

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada Pelayanan farmasi Puskesmas Seberuang Kecamatan Seberuang Kabupaten Kapuas Hulu menunjukkan angka sebesar 84.28 berada pada katagori "Baik" berada pada interval konversi 76,61 – 88,30 . Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.3.1.5 Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM
Pelayanan Poli Umum Puskesmas Seberuang Kabupaten Kapuas Hulu

| Kode Unsur | Unsur Pelayanan | Nilai IKM | NRR Tertimbang/ Unsur | IKM Unit Layanan | Mutu Pelayanan |
|----------------|-------------------------------|-----------|--------------------------|------------------|-------------------|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 120 | 0,381 | 85,71 | Baik |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 119 | 0,377 | 85 | Baik |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 119 | 0,377 | 85 | Baik |
| U4 | Kesesuaian/Kewajaran Biaya | 121 | 0,384 | 86,42 | Baik |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 118 | 0,374 | 84,28 | Baik |
| U6 | Kopetensi Petugas | 117 | 0,371 | 83,57 | Baik |
| U7 | Prilaku Petugas Pelayanan | 117 | 0,371 | 83,57 | Baik |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 117 | 0,371 | 83,57 | Baik |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 115 | 0,365 | 82,14 | Baik |
| Jumlah | | 1063 | 3,371 | | |
| Nilai Konversi | | 84,28 | Baik | | |

Sumber Data Diolah TRIWULAN 4 Tahun 2025

3.4. Pelayanan KIA

Hasil pengolahan data atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Seberuang Kabupaten Kapuas Hulu pada Tahun 2025 secara langsung menggunakan kuesioner

kepada responden penerima layanan KIA. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 10 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.

3.4.1. Profil Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Tabel 3.3.1 .1Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

| Umur | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|-------------|----------------|----------------|
| < 18 Tahun | 3 | 30% |
| 19-25 Tahun | 2 | 20% |
| 26-30 Tahun | 4 | 40% |
| 31-35 Tahun | 1 | 10% |
| 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 | 10 | 100% |

Sumber Data Diolah TRIWULAN 4 Tahun 2025

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3.4.1.2 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|---------------|----------------|----------------|
| Laki-Laki | 0 | 0% |
| Perempuan | 10 | 100% |
| jumlah | 10 | 100% |

Sumber Data Diolah TRIWULAN 4 Tahun 2025

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Tabel 3.4.1.3 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Pendidikan

| Pendidikan | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|------------|----------------|----------------|
| SD | 0 | 0% |
| SMP | 1 | 10% |
| SMA | 6 | 60% |
| D1-D3 | 1 | 10% |
| D4-S1 | 2 | 20% |
| S2-S3 | 0 | 0% |
| jumlah | 10 | 100% |

Sumber Data Diolah TRIWULAN 4 Tahun 2025

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan

Tabel 3.4.1.4 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Pekerjaan

| Pekerjaan | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|------------------|----------------|----------------|
| ASN (PNS & PPPK) | 2 | 20% |
| TNI/POLRI | 0 | 0% |
| Pegawai Swasta | 1 | 10% |

| | | |
|---------------------|----|------|
| Wiraswasta | 0 | 0% |
| Pelajar / Mahasiswa | 0 | 0% |
| Lainnya | 7 | 70% |
| Jumlah | 10 | 100% |

Sumber Data Diolah TRIWULAN 4 Tahun 2025

5. 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. Hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2025 menghasilkan nilai SKM, Skor, mutu layanan dan kinerja pada Puskesmas Seberuang Kecamatan Seberuang Kabupaten Kapuas Hulu.

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada Pelayanan KIA Puskesmas Kalis Kecamatan Kalis Kabupaten Kapuas Hulu menunjukkan angka sebesar 83,81 berada pada katagori "Baik" berada pada interval konversi 76,61 – 88,30 . Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.4.1.5 Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM
Pelayanan KIA Puskesmas Seberuang Kabupaten Kapuas Hulu

| Kode Unsur | Unsur Pelayanan | Nilai IKM | NRR Tertimbang/ Unsur | IKM Unit Layanan | Mutu Pelayanan |
|----------------|-------------------------------|-----------|--------------------------|---------------------|-------------------|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 34 | 0,377 | 85 | Baik |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 34 | 0,377 | 85 | Baik |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 34 | 0,377 | 85 | Baik |
| U4 | Kesesuaian/Kewajaran Biaya | 34 | 0,377 | 85 | Baik |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 33 | 0,366 | 82,5 | Baik |
| U6 | Kopetensi Petugas | 34 | 0,377 | 85 | Baik |
| U7 | Prilaku Petugas Pelayanan | 33 | 0,366 | 82,5 | Baik |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 33 | 0,366 | 82,5 | Baik |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 33 | 0,366 | 82,5 | Baik |
| Jumlah | | 302 | 3,352 | | |
| Nilai Konversi | | 83,81 | Baik | | |

Sumber Data Diolah TRIWULAN 4 Tahun 2025

3.5. Pelayanan Laboratorium

Hasil pengolahan data atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Seberuang Kabupaten Kapuas Hulu pada Tahun 2025 secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan Laboratorium. Kuesioner yang disebar sebanyak 10 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.

3.5.1. Profil Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Tabel 3.5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

| Umur | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|-------------|----------------|----------------|
| < 18 Tahun | 2 | 20% |
| 19-25 Tahun | 1 | 10% |
| 26-30 Tahun | 0 | 0% |
| 31-35 Tahun | 0 | 0% |
| 36-40 Tahun | 1 | 10% |
| 41-45 Tahun | 1 | 10% |
| 46-50 Tahun | 1 | 10% |
| 51-55 Tahun | 2 | 20% |
| >56 Tahun | 2 | 20% |
| Jumlah | 10 | 100% |

Sumber Data Diolah TRIWULAN 4 Tahun 2025

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3.5.1.2 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|---------------|----------------|----------------|
| Laki-Laki | 5 | 50% |
| Perempuan | 5 | 50% |
| jumlah | 10 | 100% |

Sumber Data Diolah TRIWULAN 4 Tahun 2025

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Tabel 3.5.1.3 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Pendidikan

| Pendidikan | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|------------|----------------|----------------|
| SD | 4 | 40% |
| SMP | 3 | 30% |
| SMA | 3 | 30% |
| D1-D3 | 0 | 0% |
| D4-S1 | 0 | 0% |
| S2-S3 | 0 | 0% |
| jumlah | 10 | 100% |

Sumber Data Diolah TRIWULAN 4 Tahun 2025

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan

Tabel 3.5.1.4 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Pekerjaan

| Pekerjaan | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|---------------------|----------------|----------------|
| ASN (PNS & PPPK) | 0 | 0% |
| TNI/POLRI | 0 | 0% |
| Pegawai Swasta | 0 | 0% |
| Wiraswasta | 0 | 0% |
| Pelajar / Mahasiswa | 1 | 10% |
| Lainnya | 9 | 90% |
| Jumlah | 10 | 100% |

Sumber Data Diolah TRIWULAN 4 Tahun 2025

5. 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. Hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2025 menghasilkan nilai SKM, Skor, mutu layanan dan kinerja pada Puskesmas Seberuang Kecamatan Seberuang Kabupaten Kapuas Hulu.

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada Pelayanan Laboratorium Puskesmas Seberuang Kecamatan Seberuang Kabupaten Kapuas Hulu menunjukkan angka sebesar 83,25 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 dibawah ini:

Tabel 3.5.1.5 Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM

Pelayanan Laboratorium Puskesmas Seberuang Kabupaten Kapuas Hulu

| Kode Unsur | Unsur Pelayanan | Nilai IKM | NRR Tertimbang/ Unsur | IKM Unit Layanan | Mutu Pelayanan |
|----------------|-------------------------------|-----------|--------------------------|---------------------|-------------------|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 34 | 0,377 | 85 | Baik |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 33 | 0,366 | 82,5 | Baik |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 33 | 0,366 | 82,5 | Baik |
| U4 | Kesesuaian/Kewajaran Biaya | 34 | 0,377 | 85 | Baik |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 33 | 0,366 | 82,5 | Baik |
| U6 | Kopetensi Petugas | 34 | 0,377 | 85 | Baik |
| U7 | Prilaku Petugas Pelayanan | 33 | 0,366 | 82,5 | Baik |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 33 | 0,366 | 82,5 | Baik |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 33 | 0,366 | 82,5 | Baik |
| Jumlah | | 300 | 3,330 | | |
| Nilai Konversi | | 83,25 | Baik | | |

Sumber Data Diolah TRIWULAN 4 Tahun 2025

Tabel 3.2.1 Rekapitulasi Semua Ruangan dari hasil IKM

Pelayanan Puskesmas Seberuang Kabupaten Kapuas Hulu

| Kode Unsur | Unsur Pelayanan | Nilai IKM | NRR Tertimbang/ Unsur | IKM Unit Layanan | Mutu Pelayanan |
|----------------|-------------------------------|-----------|--------------------------|---------------------|-------------------|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan | 307 | 0,378 | 85,18 | Baik |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 303 | 0,373 | 84,02 | Baik |
| U3 | Kecepatan Pelayanan | 302 | 0,372 | 83,84 | Baik |
| U4 | Kesesuaian/Kewajaran Biaya | 305 | 0,377 | 84,82 | Baik |
| U5 | Kesesuaian Pelayanan | 301 | 0,369 | 83,21 | Baik |
| U6 | Kopetensi Petugas | 305 | 0,377 | 84,82 | Baik |
| U7 | Prilaku Petugas Pelayanan | 298 | 0,367 | 82,68 | Baik |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 298 | 0,367 | 82,50 | Baik |
| U9 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 295 | 0,365 | 82,14 | Baik |
| Jumlah | | 2714 | 3,345 | | |
| Nilai Konversi | | 83,61 | Baik | | |

Sumber Data Diolah TRIWULAN 4 Tahun 2025

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada masing-masing standar pelayanan, maka didapatkan hasil Keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Kalis adalah 83,61 (Baik), dengan cara menghitung rata-rata dari Indeks Kepuasan Masyarakat masing-masing standar pelayanan. Meskipun masih terdapat beberapa kelemahan tapi Puskesmas Seberuang akan terus berusaha memperbaiki segala kekurangan dan terus melakukan evaluasi agar dapat selaras dengan Visi dan Misi Puskesmas Seberuang.

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, alangkah baiknya jika adanya penambahan personil/pegawai petugas dalam menyelesaikan permasalahan masyarakat yang sangat kompleks sehingga pelayanananpun dapat semaksimal mungkin dilakukan. Berkaitan Kualitas Sarana dan Prasarana di Puskesmas Seberuang terbatas sehingga pelaksana pelayanan diharapkan bisa memaksimalkan keadaan yang ada untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat yang mendapatkan layanan.

PUSKESMAS SEBERUANG
KECAMATAN SEBERUANG
KABUPATEN KAPUAS HULU

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

TRIWULAN 4 TAHUN 2025
Periode Survei Oktober–Desember 2025

NILAI IKM :

83,61

MUTU PELAYANAN :

B

KINERJA PELAYANAN :

BAIK

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