

**LAPORAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**TAHUN 2025**



**DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN  
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA  
KABUPATEN KAPUAS HULU**



**PUSKESMAS SILAT HULU**

Jln. Merdeka No. 19, Dusun Pelentar Jaya, Desa Dangkan  
Kota, Kec. Silat Hulu, Kab. Kapuas Hulu

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. 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 Silat Hulu sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Barat, 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. Selain itu, pengukuran survei kepuasan masyarakat juga masuk kedalam indikator mutu nasional yang dilaporkan secara berkala kepada Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

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

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

## B. DASAR HUKUM

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- d. Permenkes No. 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah

## C. TUJUAN DAN MANFAAT

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

Berikut adalah 5 sasaran utama dilakukannya survei kepuasan masyarakat (SKM) khususnya pada pelayanan puskesmas, berdasarkan praktik standar pelayanan kesehatan publik di Indonesia.

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan puskesmas.
- b. Mengukur tingkat kepuasan dan persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan, termasuk prosedur, waktu tunggu, dan fasilitas.
- c. Memotivasi puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan berdasarkan umpan balik responden.
- d. Menjadi bahan pertimbangan kebijakan perbaikan layanan dan inovasi di puskesmas, seperti peningkatan sarana prasarana.
- e. Menyediakan data indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur periodik kinerja unit pelayanan puskesmas.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada pelayanan puskesmas memberikan manfaat strategis untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan primer.

a. Manfaat Utama

1. Memberikan data objektif tentang tingkat kepuasan pasien, sehingga puskesmas dapat mengidentifikasi kelemahan pada unsur pelayanan seperti waktu tunggu atau fasilitas.
2. Menjadi dasar penyusunan rencana perbaikan berkelanjutan, termasuk inovasi sarana prasarana dan penanganan pengaduan.
3. Meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dengan melibatkan umpan balik masyarakat sebagai indikator mutu nasional (INM).

b. Manfaat Jangka Panjang

1. Mendukung pengambilan kebijakan berbasis data untuk optimalisasi kinerja puskesmas secara periodik.
2. Memperkuat hubungan antara puskesmas dan masyarakat melalui pengawasan publik serta peningkatan orientasi pasien.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN PELANGGAN**

#### **A. PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Puskesmas Silat Hulu dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang tergabung dalam Tim Mutu Puskesmas sebagaimana tercantum dalam SK Kepala Puskesmas Silat Hulu Tahun 2025.

#### **B. 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 Silat Hulu, yaitu :

- a. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan 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, ketrampilan 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.

### C. LOKASI PENGUMPULAN DATA

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di unit pelayanan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) yang meliputi Loker Pendaftaran dan RM, Ruang Pemeriksaan Umum, Ruang KIA, Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut, Apotek/Farmasi, Laboratorium, Ruang Tindakan dan Gawat Darurat, Ruang Bersalin (VK) dan Ruang Rawat Inap pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan kembali kepada petugas. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### D. WAKTU PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei dilakukan secara periodik (setiap 6 Bulan) dengan jangka waktu 1 Tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	Waktu	Hari Kerja
1	Persiapan	Januari 2025	20
2	Pengumpulan Data	Februari – Juni 2025	120
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2025	10
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	10
5	Penyusunan Rencana Tindak Lanjut	Agustus – September 2025	40

No	Kegiatan	Waktu	Hari Kerja
6	Pelaksanaan Tindak Lanjut dan Publikasi hasil Survei dan Tindak Lanjut	Oktober – Desember 2025	60

#### E. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari Unit Upaya Kesehatan Perorangan pada Puskesmas Silat Hulu berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Puskesmas Silat Hulu dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2400 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 periode SKM adalah 331 orang.

Tabel 2.1 Sampel dari Krejcie and Morgan

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

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### A. JUMLAH RESPONDEN

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 331 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1. Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	120	36 %
		Perempuan	211	64 %
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	60	18,1 %
		SD	112	33,8 %
		SMP	70	21,1 %
		SMA/SMK	52	15,7 %
		D3	14	4,2 %
		S1/D4	11	3,3 %
		S2	0	0
		S3	0	0
		Tidak Mencentang Pendidikan	12	3,6 %
3	Pekerjaan	PNS	12	3,6 %
		TNI/POLRI	8	2,4 %
		Petani/Pekebun	142	42,9 %
		Swasta	65	19,6 %
		Wirausaha/Pedagang	58	17,5 %
		Lainnya	46	13,9 %
4	Jenis Pelayanan	Loket Pendaftaran dan Rekam Medis	28	8,5 %
		Ruang Pemeriksaan Umum	95	28,7 %

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
		Ruang Kesehatan Ibu, Anak dan KB	65	19,6 %
		Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut	12	3,6 %
		Ruang Tindakan dan Gawat Darurat	35	10,6 %
		Ruang Rawat Inap	25	7,6 %
		Ruang Persalinan (VK)	18	5,4 %
		Laboratorium	41	12,4 %
		Apotek	42	12,7 %

#### B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR DAN UNIT PELAYANAN

Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan melakukan peng-inputan data hasil penilaian responden ke dalam aplikasi mutu fasyankes kementerian kesehatan. Dari hasil inputan data tersebut di tarik data dalam format excell yang di unduh melalui website aplikasi tersebut. Data kemudian di rekap dan ditampilkan dalam bentuk tabel dibawah ini.

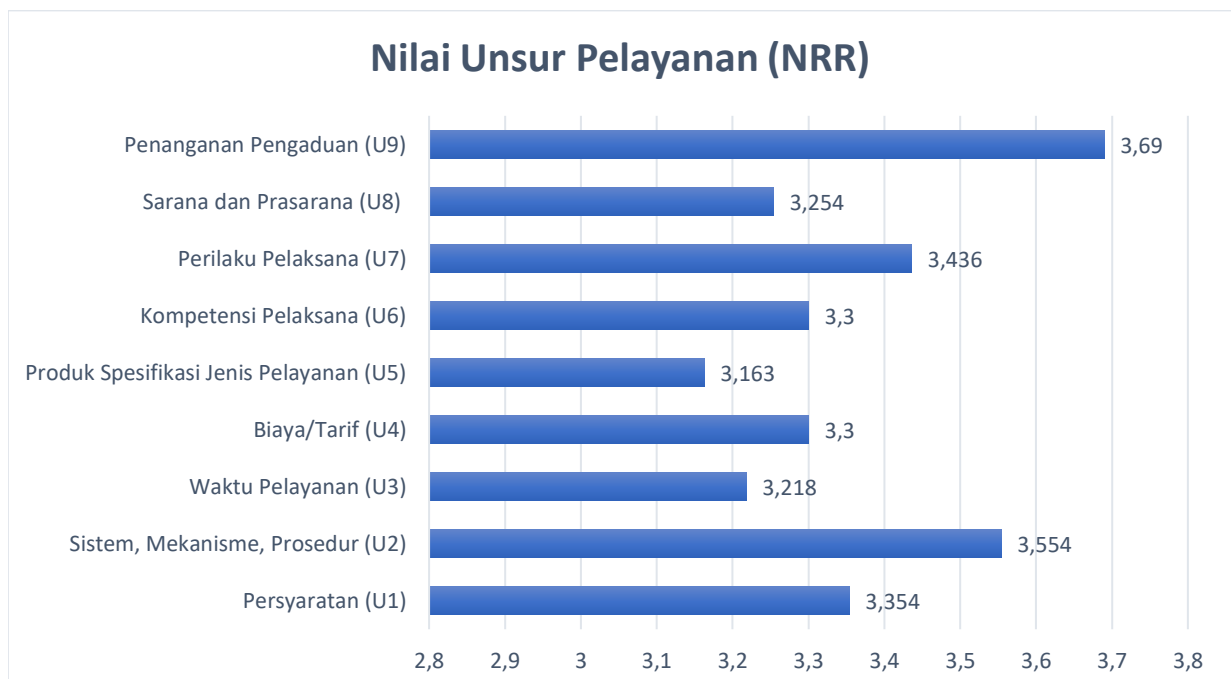
Tabel 3.2 Rekapian Nilai Unsur Pelayanan

No	Unsur Layanan	Nilai Unsur Pelayanan (NRR)/Predikat	Bobot Rata-rata (Sesuai Perppmenpan RB No. 14 Tahun 2017)	Indeks Pelayanan (NRR Tertimbang) 4 Skala
1	Persyaratan (U1)	3,354 / Baik (B)	0,11	0,369
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur (U2)	3,554 / Sangat Baik (A)	0,11	0,391
3	Waktu Pelayanan (U3)	3,218 / Baik (B)	0,11	0,354
4	Biaya/Tarif (U4)	3,3 / Baik (B)	0,11	0,363
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	3,163 / Baik (B)	0,11	0,348

No	Unsur Layanan	Nilai Unsur Pelayanan (NRR)/Predikat	Bobot Rata-rata (Sesuai Perppmenpan RB No. 14 Tahun 2017)	Indeks Pelayanan (NRR Tertimbang) 4 Skala
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	3,3 / Baik (B)	0,11	0,363
7	Perilaku Pelaksana (U7)	3,436 / Baik (B)	0,11	0,378
8	Sarana dan Prasarana (U8)	3,254 / Baik (B)	0,11	0,358
9	Penanganan Pengaduan (U9)	3,69 / Sangat Baik (A)	0,11	0,406
<b>Indeks Kepuasan Masyarakat</b>				<b>3,33</b>
<b>Value IKM</b>				<b>83,29</b>
<b>Kinerja dan Mutu Pelayanan</b>				<b>B (Baik)</b>

Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kinerja dan Mutu Pelayanan Puskesmas Silat Hulu adalah **83,29** dengan predikat Mutu Pelayanan **Baik**.

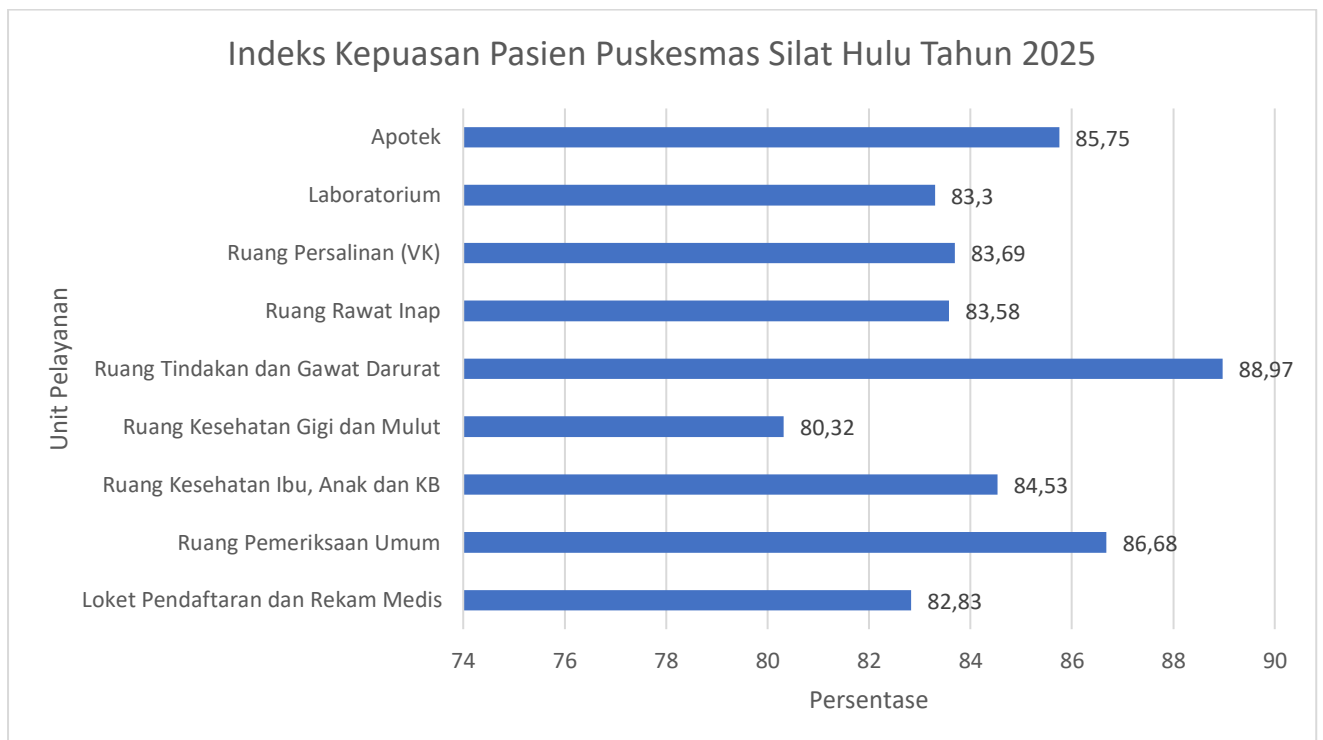
Gambar 3.1 Grafik Nilai Unsur Pelayanan



No	Unit Pelayanan	Jumlah Responden	Indeks Kepuasan Pasien (%)	Target (%)	Predikat Mutu Pelayanan
2	Ruang Pemeriksaan Umum	95	86,68	$\geq 76.61$	Baik
3	Ruang Kesehatan Ibu, Anak dan KB	65	84,53%	$\geq 76.61$	Baik
4	Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut	12	80,32	$\geq 76.61$	Baik
5	Ruang Tindakan dan Gawat Darurat	35	88,97	$\geq 76.61$	Sangat Baik
6	Ruang Rawat Inap	25	83,58	$\geq 76.61$	Baik
7	Ruang Persalinan (VK)	18	83,69	$\geq 76.61$	Baik
8	Laboratorium	41	83,3	$\geq 76.61$	Baik
9	Apotek	42	85,75	$\geq 76.61$	Baik

Dari rekapan indeks kepuasan tiap unit pelayanan, Unit Gawat Darurat memiliki tingkat kepuasan tertinggi sebanyak 88,97 % dan unit pelayanan dengan kepuasan terendah adalah pelayanan kesehatan gigi dan mulut sebesar 80,32 %.

Gambar 3.2 Grafik Indeks Kepuasan Unit Pelayanan



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **A. ANALISIS PERMASALAHAN PADA UNSUR DAN UNIT PELAYANAN**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur spesifikasi dan jenis pelayanan memiliki indeks paling rendah dengan nilai 3,163. Selanjutnya diikuti oleh waktu pelayanan sebagai terendah kedua dengan indeks 3,218 dan unsur terendah ketiga adalah sarana dan prasarana dengan nilai indeks sebesar 3,24.
2. Unit pelayanan dengan tingkat kepuasan terendah adalah Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut dengan persentase kepuasan sebesar 80,32 %, diikuti loket pendaftaran sebesar 82,83 % dan pelayanan laboratorium sebesar 83,3%.

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

1. Adanya kekosongan tenaga kesehatan seperti Dokter Gigi dan Analis Laboratorium (ATLM) yang merupakan pegawai tidak tetap penugasan khusus dari Kemenkes yang masa baktinya berakhir di tahun 2025.
2. Terdapat beberapa alat medis dan laboratorium yang rusak seperti Dental Unit, Urinalyzer, EKG serta Bahan Medis Habis Pakai yang sering terjadi kekosongan seperti stik pemeriksaan kolesterol, Hemoglobin dan Asam Urat sehingga mengurangi jenis pelayanan yang tersedia di Puskesmas.

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 :

1. Ruang tunggu pelayanan rawat jalan dirasa panas oleh pasien
2. Kurang lengkap untuk pelayanan laboratorium sederhana
3. Masih ada beberapa area lokasi pelayanan Puskesmas yang kurang bersih
4. Waktu pelayanan dirasa lama

## B. RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil survei dan aduan keluhan masyarakat pengguna layanan tersebut di atas, dilakukan rencana tindak lanjut berupa pembahasan hasil survei kepuasan dan penanganan keluhan tersebut ke dalam Rapat Tinjauan Manajemen yang diadakan oleh Tim Manajemen Mutu Puskesmas Silat Hulu dengan mengundang Kepala Puskesmas dan seluruh staf pemberi layanan di Puskesmas.

Adapun berita acara pelaksanaan Rapat Tinjauan Manajemen beserta tindak lanjutnya termuat dalam Lampiran dari laporan ini. Namun, secara garis besar, tindak lanjut yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

No	Masalah	Tindak Lanjut	Waktu Pelaksanaan	Penanggung Jawab	Status
1.	Kekosongan Tenaga Dokter Gigi dan ATLM	Pengadaan Rencana Kebutuhan (Renbut) Tenaga Kesehatan Tahun 2026	Oktober 2025	PJ Klaster Manajemen / Kepala tata Usaha dan Kepegawaian	Telah dilaksanakan
2	Kerusakan alat-alat medis	Pelaporan kepada Dinas Kesehatan dan Update Data Inventaris	November 2025	PJ Inventaris	Telah dilaksanakan
3	Kekurangan Bahan Medis Habis pakai	Perencanaan, pengajuan dan pembelanjaan melalui dana kapitasi JKN	Juni, Desember 2025	PJ Farmasi, PJ Laboratorium, Bendahara JKN	Telah dilaksanakan
4.	Pelayanan yang dirasa lama oleh pasien	Monitoring dan sosialisasi alur pelayanan dan rekam medik	November 2025	PJ Klaster 2, Klaster 3 dan Lintas Klaster	Telah dilaksanakan

No	Masalah	Tindak Lanjut	Waktu Pelaksanaan	Penanggung Jawab	Status
		elektronik kepada staf pemberi pelayanan. Selain itu dilakukan sosialisasi alur pelayanan baru kepada pasien (alur pelayanan integrasi layanan primer yang baru dilaksanakan di tahun 2025)			
5	Ruangan Panas	Pengadaan kipas angin di ruang tunggu. Pengadaan tirai pembatas dan jendela di ruang rawat inap	Maret 2025	PJ Inventaris	Sudah dilaksanakan
6	Kurangnya kebersihan	Monitoring dan gotong royong berkala untuk membersihkan	Sosialisasi PPI pada bulan November 2025. Gotong royong	Kepala Puskesmas	Sudah dilaksanakan

<b>No</b>	<b>Masalah</b>	<b>Tindak Lanjut</b>	<b>Waktu Pelaksanaan</b>	<b>Penanggung Jawab</b>	<b>Status</b>
		ruangan serta penerapan PPI	dilaksanakan setiap hari Jumat		

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Silat Hulu, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 83,29.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu jenis dan spesifikasi pelayanan, waktu pelayanan dan sarana prasarana. Sedangkan tiga unit pelayanan dengan kepuasan terendah adalah Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut, Loker Pendaftaran dan Laboratorium.
3. Telah dilakukan tindak lanjut untuk mengatasi aduan dan keluhan pasien untuk meningkatkan mutu dan kepuasan pengguna layanan.

Silat Hulu, 30 Desember 2025

Kepala Puskesmas Silat Hulu



**Ns.Ronari Hengarta, S.Tr.Kep**  
**NIP.19750501 199403 1 002**