

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS EMBALOH HILIR
TRIWULAN I

2025



KATA PENGANTAR

Bismillaahirrohmaanirrohiim

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT, kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Embaloh Hilir Kecamatan Embaloh Hilir telah selesai dilakukan.

Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan bentuk kewajiban Puskesmas Embaloh Hilir sebagai unit penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan Puskesmas Embaloh Hilir bertujuan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Embaloh Hilir. Hasil pengukuran tersebut selanjutnya dibuat laporan dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Selain itu, hasil pengukuran IKM yang tersusun dalam laporan ini dijadikan sebagai acuan dalam peningkatan mutu pelayanan Puskesmas Embaloh Hilir yang telah menjadi komitmen pimpinan dan staf Puskesmas Embaloh Hilir dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Pimpinan dan staf Puskesmas Embaloh Hilir menyampaikan ucapan terima kasih tak terhingga kepada seluruh pengunjung dan responden di Puskesmas Embaloh Hilir yang telah berperan aktif dalam memberikan umpan balik dan masukan yang berharga.

Semoga hasil survei ini dapat bermanfaat bagi pengguna layanan Puskesmas Embaloh Hilir, pemangku kebijakan dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Plt. Kepala Puskesmas Embaloh Hilir



Dedi Yanto, A.Md.Kep
NIP.19800502 200902 1 001

DAFTAR ISI	hal
KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
BAB 1 PENDAHULUAN	3
A. Latar Belakang	3
B. Tujuan	3
C. Sasaran	
D. Ruang Lingkup	3
E. Batasan Operasional	
BAB 2 METODOLOGO DAN TEKHNIK PELAKSANAAN SURVEI	5
A. Penetapan Responden	
B. Lokasi Survei	
C. Ketenagaan	
D. Periode Survei	
E. Metode survei	
F. Fasilitas dan kelengkapan	
BAB 3 TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI	6
A. Persiapan Survei	
B. Pelaksanaan Survei	
C. Langkah-langkah Survei (Prosedur Operasional)	
BAB 4 HASIL SURVEI	12
A. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Unit Pelayanan	
B. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden	
C. Distribusi Responden Berdasarkan Unsur Penilaian	
BAB 5 PENGHITUNGAN HASIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	17
A. Nilai IKM Tiap Unit Pelayanan	
B. Nilai KM Puskesmas	
C. Perbandingan Pencapaian Nilai Unsur Pelayanan Tiap Unit Pelayanan	
D. Kategori Mutu Pelayanan Berdasarkan Nilai IKM	
BAB 6 KESIMPULAN DAN PENUTUP	19

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah memiliki kewajiban untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Atas dasar definisi itu pula maka berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut maka perlu diketahuinya Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan.

Untuk maksud tersebut di atas, dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Puskesmas Embaloh Hilir dengan ketentuan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Tujuan

Tujuan pelaksanaan survei adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan Puskesmas Embaloh Hilir dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan Puskesmas Embaloh Hilir.

Panduan ini digunakan untuk memberikan panduan kepada petugas tentang cara melaksanakan survei terhadap masyarakat untuk mendapatkan umpan balik terhadap kinerja Puskesmas.

C. Sasaran

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

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Puskesmas Embaloh Hilir sesuai dengan Permenpan dan RB No 14 tahun 2017 mencakup: Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan

Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

E. Batasan Operasional

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
7. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
10. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
11. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan.
12. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
13. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

BAB 2 METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI

A. Penetapan Responden

Responden dipilih secara acak terhadap pelanggan layanan dalam cakupan masing-masing unit pelayanan di lingkungan Puskesmas Deremolemahbang

B. Lokasi Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di lingkungan Puskesmas Embaloh Hilir sebagai berikut:

C. Ketenagaan

Pengorganisasian tenaga yang dibentuk dalam pelaksanaan survei yaitu:

1) Tim perencana survei, bertugas untuk :

- Menyusun rencana survei
 - Membuat, menyusun dan menggandakan kuesioner
 - Mendistribusikan kuesioner pada unit-unit layanan dan jejaring Puskesmas
 - Menganalisa data dan menyusun laporan hasil survei
- 2) Tim pelaksana survei, meliputi:
- Petugas pada masing-masing unit layanan yang bertugas untuk pengambilan data kuesioner pelanggan.

D. Periode Survei

Survei ini dilaksanakan secara periodik setahun dua kali atau setiap enam bulan sekali. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik..

E. Metode survei

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei.

F. Fasilitas dan kelengkapan

Dalam pelaksanaan survei menggunakan kelengkapan sebagai berikut:

- Kuesioner
- Alat tulis

BAB 3 TAHAPAN DAN PELAKSANAAN SURVEI

A. Persiapan Survei

Persiapan survei dilaksanakan oleh Tim Perencana Survei mencakup langkah-langkah:

- 1) Menyusun instrumen survei (kuesioner)
- 2) Mensosialisasikan waktu dan metode survei kepada tiap unit kerja dan masyarakat pengguna
- 3) Mengkordinasikan pelaksanaan survei

B. Pelaksanaan survei

a. Pelaksana survei dilaksanakan sendiri oleh tim survei Puskesmas Embaloh Hilir dan pengolahan data hasil survei dilakukan oleh tim survei Puskesmas Embaloh Hilir.

b. Menyajikan dan melaporkan Instrumen survei

Instrumen survei berupa Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat yang disusun atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi nama, usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, unit tempat mendapatkan layanan

Bagian II : pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang diterima

Bagian III : komentar dan saran untuk perbaikan layanan Puskesmas Embaloh Hilir

Daftar pertanyaan dan skor unsur-unsur pelayanan sebagai berikut:

Tabel 1. Daftar pertanyaan kuesioner IKM 2025 Puskesmas Embaloh Hilir

No	Pertanyaan
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak Sesuai c. Sesuai b. kurang Sesuai d. Sangat Sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah c. Mudah b. Kurang mudah d. Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat c. Cepat b. Kurang cepat d. Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal c. Murah b. Mahal d. Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak Sesuai c. Sesuai b. kurang Sesuai d. Sangat Sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak Kompeten c. Kompeten b. Kurang kompeten d. Sangat kompeten

- 7 Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a.
 Tidak sopan dan ramah c. sopan dan ramah
 b. Kurang sopan dan ramah d. sangat sopan dan ramah
- 8 Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
 a. Buruk c. Baik
 b. Cukup d. Sangat baik
- 9 Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan c.
 a. Tidak ada Berfungsi kurang maksimal
 b. Ada tapi tidak berfungsi d. Dikelola dengan baik

Pelaksanaan survei dilaksanakan setiap hari kerja pada bulan 2025.

d. Penentuan sampel

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari krejcie and morgan.

Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie

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
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	1000000	384

Populasi adalah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Embaloh Hilir dalam Triwulan I tahun 2025 sebesar 2.143 pasien. Sampel adalah sebagian pasien yang berkunjung ke Puskesmas Embaloh Hilir.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, besar sampel didapatkan jumlah sampel yang diperlukan sebesar 327 responden.

Pemilihan sampel dilakukan dengan cara:

- Menentukan jumlah sampel minimal yang diperlukan
- Menentukan jumlah hari survei
- Membagi jumlah sampel minimal dengan jumlah hari survei untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil per hari
- Menentukan jumlah sampel per hari yang akan diambil di masing-masing unit kerja berdasarkan proporsi kunjungan masing-masing unit

e. Teknik pengambilan data

Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner yang berisi daftar pertanyaan tentang kepuasan masyarakat. Kuesioner didistribusikan ke unit-unit kerja Puskesmas.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara:

- Responden mengisi sendiri kuesioner yang diterima dan langsung dikumpulkan kepada petugas di masing-masing unit kerja
- Dalam hal responden tidak dapat mengisi sendiri, petugas membantu pengisian dengan melakukan wawancara (*indepth interview*) dan responden memilih jawaban yang sesuai

f. Analisa dan penyajian data

Data yang terkumpul kemudian dilakukan proses editing, coding dan entry data kemudian diolah sebagai berikut:

- Data karakteristik responden disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi menggunakan tabel atau grafik.
- Data pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan di Puskesmas dilakukan tabulasi dan skoring kemudian dimasukkan dalam form unsur U1 sampai dengan U9.
- Menentukan bobot nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{ah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

- Menentukan **Nilai rata-rata per unsur pelayanan** dengan cara:
Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan kemudian dibagi dengan jumlah responden
- Menentukan **Nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan** dengan cara :
Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan bobot nilai rata-rata tertimbang
- Penghitungan **Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan (IKM-UP)** dengan cara menjumlahkan 9 (sembilan) unsur dari nilai rata-rata tertimbang
- Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan mengkonversikan dengan nilai dasar 25 untuk memudahkan interpretasi penilaian IKM antara 25-100 m menggunakan rumus :

IKM Unit Pelayanan x 25

g. Pengambilan kesimpulan

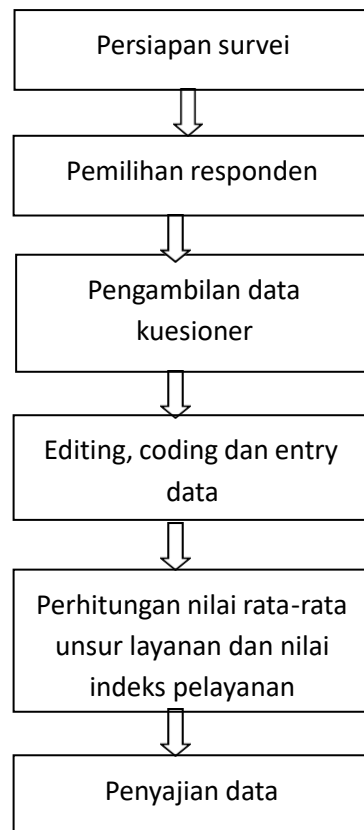
Nilai IKM yang didapatkan kemudian dipersepsikan untuk menentukan kualitas kinerja Puskesmas Embaloh Hilir sebagaimana tabel berikut:

Tabel II
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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

C. Langkah-langkah survei (Prosedur operasional)

Prosedur operasional Survei Kepuasan Masyarakat ditampilkan dalam bagan berikut:



Gambar 1. Bagan prosedur operasional survey

BAB 4 HASIL SURVEI

A. Distribusi frekuensi karakteristik responden

a. Berdasarkan umur

Berdasarkan umur responden, didapatkan hasil survei sesuai tabel berikut:

Tabel 4. Distribusi frekuensi responden berdasarkan umur.

Umur Responden	Frekuensi	Persentase
1-10 Tahun	20	6,12
11-20 Tahun	85	26,00
21-30 Tahun	86	26,03
31-40 Tahun	65	19,09
41-50 Tahun	36	11,00
51-60 Tahun	22	6,7
61-70 Tahun	13	4,0
>70 Tahun		
Total	327	100.0

Berdasarkan hasil survei didapatkan responden paling banyak berumur 21-30 tahun sebesar 26,03% dan terendah berumur 61-70 tahun sebesar 4,0%.

b. Berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan jenis kelamin responden, didapatkan hasil survei responden lebih banyak perempuan yaitu sebesar 58,1%. Hasil survei disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 5. Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin.

Jenis Kelamin Responden	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	137	41,09
Perempuan	190	58,01
Total	327	100.0

c. Berdasarkan jenis pekerjaan utama

Berdasarkan hasil survei didapatkan responden terbanyak bekerja sebagai Lainnya (IRT, Petani Nelayan dan Pelajar) sebesar 94,5% sedangkan jenis pekerjaan terendah yaitu Wirausaha sebanyak 1,5%. Hasil survei selengkapnya

Tabel 7. Distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan.

Pekerjaan Responden	Frekuensi	Persentase
PNS/TNI/POLRI	13	4,0
Wirausaha	5	1,5
lainnya	309	94,5
Total	327	100.0

d. Berdasarkan pendidikan terakhir

Berdasarkan hasil survei didapatkan pendidikan terakhir responden terbanyak adalah SLTA yaitu sebesar 61,2%. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 8. Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis pendidikan terakhir.

Pendidikan Terakhir Responden	Frekuensi	Persentase
Belum sekolah	12	3,7
SD	30	9,2
SLTP	35	10,7
SLTA	200	61,2
Perguruan Tinggi	50	15,3
Total	327	100.0

B. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unsur penilaian

a. Unsur kesesuaian persyaratan (U1)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 61,2% responden menjawab bahwa kesesuaian persyaratan pelayanan di Puskesmas Embaloh Hilir sesuai dan sebanyak 38,8% sangat sesuai. Selengkapnya hasil survei tampak pada tabel berikut:

Tabel 9. Distribusi frekuensi unsur kemudahan persyaratan (U1).

U1	Frekuensi	Persentase
Tidak Sesuai (1)	0	0
Kurang Sesuai (2)	0	0
Sesuai (3)	200	61,2
Sangat Sesuai (4)	127	38,8
Total	327	100.0

b. Unsur kemudahan prosedur pelayanan (U2)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 0,61% responden mengatakan bahwa prosedur pelayanan di Puskesmas Embaloh Hilir kurang mudah, sebanyak 61,2% mudah dan sebanyak 38,2% sangat mudah. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 10. Distribusi frekuensi unsur prosedur pelayanan (U2).

U2	Frekuensi	Persentase
Tidak Mudah (1)	0	0
Kurang Mudah (2)	2	0,61
Mudah (3)	200	61,2
Sangat Mudah (4)	125	38,2
Total	327	100.0

c. waktu pelayanan (U3)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 14,4% responden menyatakan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Embaloh Hilir cepat dan sebanyak 85,6% sangat cepat. Hasil survei selengkapnya tampak dalam tabel berikut:

Tabel 11. Distribusi frekuensi unsur kecepatan pelayanan (U3).

U3	Frekuensi	Persentase
Tidak Cepat (1)	0	0
Kurang Cepat (2)	0	0
Cepat (3)	47	14,4
Sangat Cepat (4)	280	85,6
Total	327	100,0

d. Unsur kewajaran biaya / tarif pelayanan (U4)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 100% responden mengatakan bahwa biaya atau tarif pelayanan di Puskesmas Embaloh Hilir gratis. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 12. Distribusi frekuensi unsur kewajaran biaya (U4).

U4	Frekuensi	Persentase
Sangat Mahal (1)	0	0
Mahal (2)	0	0
Murah (3)	137	41,9
Gratis (4)	190	58,1
Total	327	100,0

e. Unsur kesesuaian jenis pelayanan (U5)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 100% responden menganggap jenis pelayanan di Puskesmas Embaloh Hilir sudah sesuai dengan yang dibutuhkan. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 13. Distribusi frekuensi unsur kesesuaian jenis pelayanan (U5).

U5	Frekuensi	Persentase
Tidak Sesuai (1)	0	0
Kurang Sesuai (2)	0	0
Sesuai (3)	327	100,0
Sangat Sesuai (4)	0	0

Total	327	100.0
-------	-----	-------

f. kompetensi / ketrampilan petugas (U6)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 67,3% responden menganggap petugas Puskesmas Embaloh Hilir kompeten melaksanakan tugasnya dan sebanyak 32,7% sangat kompeten.

Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 14. Distribusi frekuensi unsur kompetensi/ketrampilan petugas (U6).

U6	Frekuensi	Persentase
Tidak Kompeten (1)	0	0
Kurang Kompeten (2)	0	0
Kompeten (3)	220	67,3
Sangat Kompeten (4)	107	32,7
Total	327	100.0

g. Unsur perilaku petugas pelayanan (U7)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 32,7% responden mengatakan bahwa petugas Puskesmas Embaloh Hilir sopan dan ramah dan sebanyak 67,3% sangat sopan dan ramah. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 15. Distribusi frekuensi unsur perilaku petugas (U7).

U7	Frekuensi	Persentase
Tidak Sopan dan Ramah (1)	0	0
Kurang Sopan dan Ramah (2)	0	0
Sopan dan Ramah (3)	107	32,7
Sangat Sopan dan Ramah (4)	220	67,3
Total	327	100.0

h. Unsur kualitas sarana dan prasarana (U8)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 91,7% responden menganggap pelayanan kesehatan di Puskesmas Embaloh Hilir sudah baik dengan sarana dan prasarana yang ada dan sebanyak 8,3% sangat baik. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 16. Distribusi frekuensi unsur kesesuaian dengan standar pelayanan (U8).

U8	Frekuensi	Persentase
----	-----------	------------

Buruk (1)	0	0
Tidak Baik (2)	0	0
Baik (3)	300	91,7
Sangat Baik (4)	27	8,3
Total	327	100.0

i. penanganan pengaduan (U9)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 91,7% responden menyatakan bahwa penanganan pengaduan dan keluhan di Puskesmas Embaloh Hilir tergolong sudah dikelola dengan baik dan sebanyak 8,3% menyatakan berfungsi kurang maksimal. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 17. Distribusi frekuensi unsur penanganan pengaduan (U9).

U9	Frekuensi	Persentase
Ada (1)	0	0
Ada Tapi Tidak Berfungsi (2)	0	0
Berfungsi Kurang Maksimal (3)	27	8,3
Dikelola Dengan Baik (4)	300	91,7
Total	327	100.0

BAB 5 PENGHITUNGAN NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

A. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat secara umum di Puskesmas Embaloh Hilir berdasarkan penghitungan nilai unsur-unsur pelayanan didapatkan bahwa dibandingkan dengan pencapaian nilai unsur yang lain, unsur kualitas sarana dan prasarana (U8) mendapatkan nilai tertinggi disusul dengan unsur kewajiban biaya/tarif (U4) dan kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (U6), unsur frekuensi kesesuaian jenis pelayanan (U5) serta unsur kemudahan persyaratan (U1). Selanjutnya disusul unsur prosedur pelayanan (U2).

Sedangkan unsur yang mendapat nilai terendah adalah unsur penanganan pengaduan pengguna layanan (U9), disusul dengan unsur kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (U3) dan perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan (U7) Sedangkan hasil penghitungan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 27. Penghitungan nilai IKM Puskesmas Embaloh Hilir tahun 2025

Unsur	1	2	3	4	Jumlah	Bobot per unsur	Nilai rata-rata per unsur	Nilai rata-rata tertimbang per unsure
U1	0	0	200	127	1031	0.11	3.84	0.346
U2	0	2	200	125	1031	0.11	3.84	0,346
U3	0	0	47	280	1079	0.11	4,02	0,362
U4	0	0	137	190	1200	0.11	4,46	0,403
U5	0	0	327	0	1162	0.11	4,32	0,390
U6	0	0	220	107	1102	0.11	4,10	0,370
U7	0	0	107	220	1047	0.11	3.90	0,352
U8	0	0	300	27	1015	0.11	3,78	0,341
U9	0	0	27	300	1005	0.11	3.74	0.338
Nilai IKM								3.253

Keterangan: * unsur dengan nilai terendah

B. Perbandingan pencapaian nilai unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan nilai Rata-rata tertimbang di Puskesmas Embaloh Hilir didapatkan bahwa (U4), (U5) dan (U6), mendapatkan nilai Rata-rata tertimbang tertinggi sedangkan (U9) mendapatkan nilai Rata-rata tertimbang terendah sebagaimana dalam table berikut:

Tabel 28 Penghitungan Nilai Rata-rata tertimbang Puskesmas Embaloh Hilir 2025

No	Nilai Unsur	NRR	Keterangan
1	U1 (Persyaratan pelayanan)	0.346	
2	U2 (Prosedur Pelayanan)	0.346	
3	U3 (Waktu Pelayanan)	0.362	
4	U4 (Biaya/Tarif pelayanan)	0.403	Nilai Tertinggi
5	U5 (Jenis pelayanan)	0.390	
6	U6 (Ketrampilan/kompetebsi petugas)	0.370	
7	U7 (Perilaku/sikap petugas)	0.352	
8	U8 (Maklumat pelayanan)	0.341	
9	U9 (Penanganan pengaduan)	0.338	Nilai Terendah

C. Kategori Mutu Pelayanan Berdasarkan Nilai IKM

Nilai IKM yang telah didapatkan di Puskesmas Embaloh Hilir kemudian dikonversikan dan dikategorikan untuk melihat mutu pelayanan. Berdasarkan penghitungan konversi dan kategori mutu pelayanan didapatkan bahwa secara umum kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Embaloh Hilir pada Triwulan I Tahun 2025 ini adalah SANGAT BAIK dan termasuk dalam kategori mutu pelayanan A sesuai dengan tabel berikut:

Tabel 28. Kategori mutu dan kriteria kinerja berdasarkan nilai IKM Di Puskesmas Embaloh Hilir tahun 2025.

Unit Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Kategori Mutu Pelayanan	Kriteria Kinerja
IKM Puskesmas Embaloh Hilir	3.253	81.33	Baik	B

BAB 6 KESIMPULAN DAN PENUTUP

Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Embaloh Hilir pada Tahun 2025 memperoleh kesimpulan berdasarkan nilai IKM bahwa kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Embaloh Hilir sudah memenuhi kriteria yaitu BAIK dengan mutu pelayanan termasuk kategori B. Upaya perbaikan perlu terus dilaksanakan terutama untuk nilai unsur pelayanan yang masih rendah agar kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Embaloh Hilir dapat terus meningkat

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS EMBALOH HILIR
TRIWULAN II

2025



KATA PENGANTAR

Bismillaahirrohmaanirrohiim

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT, kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Embaloh Hilir Kecamatan Embaloh Hilir telah selesai dilakukan.

Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan bentuk kewajiban Puskesmas Embaloh Hilir sebagai unit penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan Puskesmas Embaloh Hilir bertujuan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Embaloh Hilir. Hasil pengukuran tersebut selanjutnya dibuat laporan dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Selain itu, hasil pengukuran IKM yang tersusun dalam laporan ini dijadikan sebagai acuan dalam peningkatan mutu pelayanan Puskesmas Embaloh Hilir yang telah menjadi komitmen pimpinan dan staf Puskesmas Embaloh Hilir dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Pimpinan dan staf Puskesmas Embaloh Hilir menyampaikan ucapan terima kasih tak terhingga kepada seluruh pengunjung dan responden di Puskesmas Embaloh Hilir yang telah berperan aktif dalam memberikan umpan balik dan masukan yang berharga.

Semoga hasil survei ini dapat bermanfaat bagi pengguna layanan Puskesmas Embaloh Hilir, pemangku kebijakan dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Plt. Kepala Puskesmas Embaloh Hilir



Dedi Yanto, A.Md.Kep
NIP.19800502 200902 1 001

DAFTAR ISI	hal
KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
BAB 1 PENDAHULUAN	3
A. Latar Belakang	3
B. Tujuan	3
C. Sasaran	
D. Ruang Lingkup	3
E. Batasan Operasional	
BAB 2 METODOLOGO DAN TEKHNIK PELAKSANAAN SURVEI	5
A. Penetapan Responden	
B. Lokasi Survei	
C. Ketenagaan	
D. Periode Survei	
E. Metode survei	
F. Fasilitas dan kelengkapan	
BAB 3 TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI	6
A. Persiapan Survei	
B. Pelaksanaan Survei	
C. Langkah-langkah Survei (Prosedur Operasional)	
BAB 4 HASIL SURVEI	12
A. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Unit Pelayanan	
B. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden	
C. Distribusi Responden Berdasarkan Unsur Penilaian	
BAB 5 PENGHITUNGAN HASIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	17
A. Nilai IKM Tiap Unit Pelayanan	
B. Nilai KM Puskesmas	
C. Perbandingan Pencapaian Nilai Unsur Pelayanan Tiap Unit Pelayanan	
D. Kategori Mutu Pelayanan Berdasarkan Nilai IKM	
BAB 6 KESIMPULAN DAN PENUTUP	19

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah memiliki kewajiban untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Atas dasar definisi itu pula maka berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut maka perlu diketahuinya Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan.

Untuk maksud tersebut di atas, dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Puskesmas Embaloh Hilir dengan ketentuan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Tujuan

Tujuan pelaksanaan survei adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan Puskesmas Embaloh Hilir dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan Puskesmas Embaloh Hilir.

Panduan ini digunakan untuk memberikan panduan kepada petugas tentang cara melaksanakan survei terhadap masyarakat untuk mendapatkan umpan balik terhadap kinerja Puskesmas.

C. Sasaran

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

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Puskesmas Embaloh Hilir sesuai dengan Permenpan dan RB No 14 tahun 2017 mencakup: Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan

Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

E. Batasan Operasional

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
7. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
10. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
11. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan.
12. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
13. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

BAB 2 METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI

A. Penetapan Responden

Responden dipilih secara acak terhadap pelanggan layanan dalam cakupan masing-masing unit pelayanan di lingkungan Puskesmas Deremolemahbang

B. Lokasi Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di lingkungan Puskesmas Embaloh Hilir sebagai berikut:

C. Ketenagaan

Pengorganisasian tenaga yang dibentuk dalam pelaksanaan survei yaitu:

1) Tim perencana survei, bertugas untuk :

- Menyusun rencana survei
 - Membuat, menyusun dan menggandakan kuesioner
 - Mendistribusikan kuesioner pada unit-unit layanan dan jejaring Puskesmas
 - Menganalisa data dan menyusun laporan hasil survei
- 2) Tim pelaksana survei, meliputi:
- Petugas pada masing-masing unit layanan yang bertugas untuk pengambilan data kuesioner pelanggan.

D. Periode Survei

Survei ini dilaksanakan secara periodik setahun dua kali atau setiap enam bulan sekali. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik..

E. Metode survei

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei.

F. Fasilitas dan kelengkapan

Dalam pelaksanaan survei menggunakan kelengkapan sebagai berikut:

- Kuesioner
- Alat tulis

BAB 3 TAHAPAN DAN PELAKSANAAN SURVEI

A. Persiapan Survei

Persiapan survei dilaksanakan oleh Tim Perencana Survei mencakup langkah-langkah:

- 1) Menyusun instrumen survei (kuesioner)
- 2) Mensosialisasikan waktu dan metode survei kepada tiap unit kerja dan masyarakat pengguna
- 3) Mengkordinasikan pelaksanaan survei

B. Pelaksanaan survei

a. Pelaksana survei dilaksanakan sendiri oleh tim survei Puskesmas Embaloh Hilir dan pengolahan data hasil survei dilakukan oleh tim survei Puskesmas Embaloh Hilir.

b. Menyajikan dan melaporkan Instrumen survei

Instrumen survei berupa Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat yang disusun atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi nama, usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, unit tempat mendapatkan layanan

Bagian II : pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang diterima

Bagian III : komentar dan saran untuk perbaikan layanan Puskesmas Embaloh Hilir

Daftar pertanyaan dan skor unsur-unsur pelayanan sebagai berikut:

Tabel 1. Daftar pertanyaan kuesioner IKM 2025 Puskesmas Embaloh Hilir

No	Pertanyaan
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak Sesuai c. Sesuai b. kurang Sesuai d. Sangat Sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah c. Mudah b. Kurang mudah d. Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat c. Cepat b. Kurang cepat d. Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal c. Murah b. Mahal d. Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak Sesuai c. Sesuai b. kurang Sesuai d. Sangat Sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak Kompeten c. Kompeten b. Kurang kompeten d. Sangat kompeten

- 7 Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a.
 Tidak sopan dan ramah c. sopan dan ramah
 b. Kurang sopan dan ramah d. sangat sopan dan ramah
- 8 Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
 a. Buruk c. Baik
 b. Cukup d. Sangat baik
- 9 Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan c.
 a. Tidak ada Berfungsi kurang maksimal
 b. Ada tapi tidak berfungsi d. Dikelola dengan baik

Pelaksanaan survei dilaksanakan setiap hari kerja pada bulan 2025.

d. Penentuan sampel

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari krejcie and morgan.

Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie

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
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	1000000	384

Populasi adalah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Embaloh Hilir dalam Triwulan II tahun 2025 sebanyak 2.333 pasien. Sampel adalah sebagian pasien yang berkunjung ke Puskesmas Embaloh Hilir.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, besar sampel didapatkan jumlah sampel yang diperlukan sebesar 331 responden.

Pemilihan sampel dilakukan dengan cara:

- Menentukan jumlah sampel minimal yang diperlukan
- Menentukan jumlah hari survei
- Membagi jumlah sampel minimal dengan jumlah hari survei untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil per hari
- Menentukan jumlah sampel per hari yang akan diambil di masing-masing unit kerja berdasarkan proporsi kunjungan masing-masing unit

e. Teknik pengambilan data

Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner yang berisi daftar pertanyaan tentang kepuasan masyarakat. Kuesioner didistribusikan ke unit-unit kerja Puskesmas.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara:

- Responden mengisi sendiri kuesioner yang diterima dan langsung dikumpulkan kepada petugas di masing-masing unit kerja
- Dalam hal responden tidak dapat mengisi sendiri, petugas membantu pengisian dengan melakukan wawancara (*indepth interview*) dan responden memilih jawaban yang sesuai

f. Analisa dan penyajian data

Data yang terkumpul kemudian dilakukan proses editing, coding dan entry data kemudian diolah sebagai berikut:

- Data karakteristik responden disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi menggunakan tabel atau grafik.
- Data pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan di Puskesmas dilakukan tabulasi dan skoring kemudian dimasukkan dalam form unsur U1 sampai dengan U9.

- Menentukan bobot nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{ah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

- Menentukan **Nilai rata-rata per unsur pelayanan** dengan cara:
Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan kemudian dibagi dengan jumlah responden
- Menentukan **Nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan** dengan cara :
Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan bobot nilai rata-rata tertimbang
- Penghitungan **Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan (IKM-UP)** dengan cara menjumlahkan 9 (sembilan) unsur dari nilai rata-rata tertimbang
- Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan mengkonversikan dengan nilai dasar 25 untuk memudahkan interpretasi penilaian IKM antara 25-100 m menggunakan rumus :

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

g. Pengambilan kesimpulan

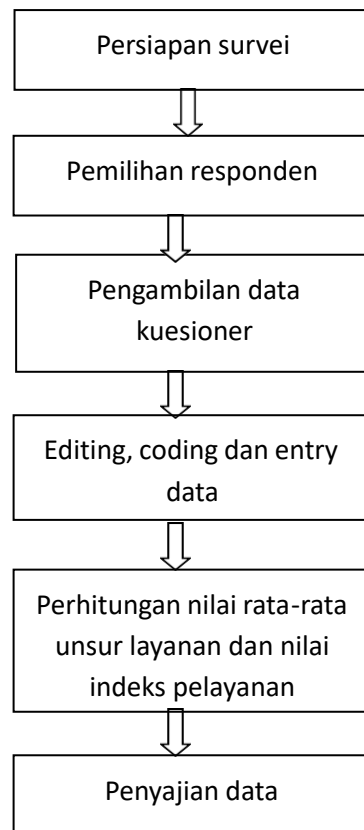
Nilai IKM yang didapatkan kemudian dipersepsikan untuk menentukan kualitas kinerja Puskesmas Embaloh Hilir sebagaimana tabel berikut:

Tabel II
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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

C. Langkah-langkah survei (Prosedur operasional)

Prosedur operasional Survei Kepuasan Masyarakat ditampilkan dalam bagan berikut:



Gambar 1. Bagan prosedur operasional survey

BAB 4 HASIL SURVEI

A. Distribusi frekuensi karakteristik responden

a. Berdasarkan umur

Berdasarkan umur responden, didapatkan hasil survei sesuai tabel berikut:

Tabel 4. Distribusi frekuensi responden berdasarkan umur.

Umur Responden	Frekuensi	Persentase
1-10 Tahun	17	5,19
11-20 Tahun	82	25,07
21-30 Tahun	86	26,03
31-40 Tahun	85	26,00
41-50 Tahun	36	11,00
51-60 Tahun	19	5,82
61-70 Tahun	6	0,89
>70 Tahun		
Total	331	100,0

Berdasarkan hasil survei didapatkan responden paling banyak berumur 21-30 tahun sebesar 26,03% dan terendah berumur 61-70 tahun sebesar 0,89%.

b. Berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan jenis kelamin responden, didapatkan hasil survei responden lebih banyak perempuan yaitu sebesar 59%. Hasil survei disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 5. Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin.

Jenis Kelamin Responden	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	131	39,58
Perempuan	200	60,42
Total	331	100,0

c. Berdasarkan jenis pekerjaan utama

Berdasarkan hasil survei didapatkan responden terbanyak bekerja sebagai Lainnya (IRT, Petani Nelayan dan Pelajar) sebesar 93,58% sedangkan jenis pekerjaan terendah yaitu Wirausaha sebanyak 0,92%. Hasil survei selengkapnya

Tabel 7. Distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan.

Pekerjaan Responden	Frekuensi	Persentase
PNS/TNI/POLRI	18	5,44
Wirausaha	3	0,91
lainnya	310	93,66
Total	331	100,0

d. Berdasarkan pendidikan terakhir

Berdasarkan hasil survei didapatkan pendidikan terakhir responden terbanyak adalah SLTA yaitu sebesar 65,74%. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 8. Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis pendidikan terakhir.

Pendidikan Terakhir Responden	Frekuensi	Persentase
Belum sekolah	5	1,51
SD	30	9,06
SLTP	44	13,29
SLTA	220	66,47
Perguruan Tinggi	32	9,67
Total	331	100,0

B. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unsur penilaian

a. Unsur kesesuaian persyaratan (U1)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 100% responden menjawab bahwa kesesuaian persyaratan pelayanan di Puskesmas Embaloh Hilir sesuai. Selengkapnya hasil survei tampak pada tabel berikut:

Tabel 9. Distribusi frekuensi unsur kemudahan persyaratan (U1).

U1	Frekuensi	Persentase
Tidak Sesuai (1)	0	0
Kurang Sesuai (2)	0	0
Sesuai (3)	331	100,0
Sangat Sesuai (4)	0	0
Total	331	100,0

b. Unsur kemudahan prosedur pelayanan (U2)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 100% responden mengatakan bahwa prosedur pelayanan di Puskesmas Embaloh Hilir mudah. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 10. Distribusi frekuensi unsur prosedur pelayanan (U2).

U2	Frekuensi	Persentase
Tidak Mudah (1)	0	0
Kurang Mudah (2)	0	0
Mudah (3)	331	100,0
Sangat Mudah (4)	0	0
Total	331	100,0

c. waktu pelayanan (U3)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 100% responden menyatakan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Embaloh Hilir cepat. Hasil survei selengkapnya tampak dalam tabel berikut:

Tabel 11. Distribusi frekuensi unsur kecepatan pelayanan (U3).

U3	Frekuensi	Persentase
Tidak Cepat (1)	0	0
Kurang Cepat (2)	0	0
Cepat (3)	331	100,0
Sangat Cepat (4)	0	0
Total	331	100,0

d. Unsur kewajaran biaya / tarif pelayanan (U4)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 100% responden mengatakan bahwa biaya atau tarif pelayanan di Puskesmas Embaloh Hilir gratis. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 12. Distribusi frekuensi unsur kewajaran biaya (U4).

U4	Frekuensi	Persentase
Sangat Mahal (1)	0	0
Mahal (2)	0	0
Murah (3)	0	0
Gratis (4)	331	100,0
Total	331	100,0

e. Unsur kesesuaian jenis pelayanan (U5)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 100% responden menganggap jenis pelayanan di Puskesmas Embaloh Hilir sudah sesuai dengan yang dibutuhkan. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 13. Distribusi frekuensi unsur kesesuaian jenis pelayanan (U5).

U5	Frekuensi	Persentase
Tidak Sesuai (1)	0	0
Kurang Sesuai (2)	0	0
Sesuai (3)	331	100,0
Sangat Sesuai (4)	0	0
Total	331	100,0

f. kompetensi / ketrampilan petugas (U6)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 100% responden menganggap petugas Puskesmas Embaloh Hilir kompeten melaksanakan kompetensi tugasnya.

Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 14. Distribusi frekuensi unsur kompetensi/ketrampilan petugas (U6).

U6	Frekuensi	Persentase
Tidak Kompeten (1)	0	0
Kurang Kompeten (2)	0	0
Kompeten (3)	331	100,0
Sangat Kompeten (4)	0	0
Total	331	100.0

g. Unsur perilaku petugas pelayanan (U7)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 100% responden mengatakan bahwa petugas Puskesmas Embaloh Hilir sopan dan ramah. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 15. Distribusi frekuensi unsur perilaku petugas (U7).

U7	Frekuensi	Persentase
Tidak Sopan dan Ramah (1)	0	0
Kurang Sopan dan Ramah (2)	0	0
Sopan dan Ramah (3)	331	100,0
Sangat Sopan dan Ramah (4)	0	0
Total	331	100.0

h. Unsur kualitas sarana dan prasarana (U8)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 100% responden menganggap pelayanan kesehatan di Puskesmas Embaloh Hilir sudah baik dengan sarana dan prasarana yang ada. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 16. Distribusi frekuensi unsur kesesuaian dengan standar pelayanan (U8).

U8	Frekuensi	Persentase
Buruk (1)	0	0
Tidak Baik (2)	0	0
Baik (3)	331	100,0
Sangat Baik (4)	0	0
Total	331	100.0

i. penanganan pengaduan (U9)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 100% responden menyatakan bahwa penanganan pengaduan dan keluhan di Puskesmas Embaloh Hilir tergolong sudah dikelola dengan baik. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 17. Distribusi frekuensi unsur penanganan pengaduan (U9).

U9	Frekuensi	Persentase
Ada (1)	0	0
Ada Tapi Tidak Berfungsi (2)	0	0
Berfungsi Kurang Maksimal (3)	0	0
Dikelola Dengan Baik (4)	331	100,0
Total	331	100.0

BAB 5 PENGHITUNGAN NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

A. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat secara umum di Puskesmas Embaloh Hilir berdasarkan penghitungan nilai unsur-unsur pelayanan didapatkan bahwa dibandingkan dengan pencapaian nilai unsur yang lain, unsur kualitas sarana dan prasarana (U8) mendapatkan nilai tertinggi disusul dengan unsur kewajiban biaya/tarif (U4) dan kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (U6), unsur frekuensi kesesuaian jenis pelayanan (U5) serta unsur kemudahan persyaratan (U1). Selanjutnya disusul unsur prosedur pelayanan (U2).

Sedangkan unsur yang mendapat nilai terendah adalah unsur penanganan pengaduan pengguna layanan (U9), disusul dengan unsur kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (U3) dan perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan (U7) Sedangkan hasil penghitungan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 27. Penghitungan nilai IKM Puskesmas Embaloh Hilir tahun 2025

Unsur	1	2	3	4	Jumlah	Bobot per unsur	Nilai rata-rata per unsur	Nilai rata-rata tertimbang per unsure
U1	0	0	331	0	1022	0.11	3.84	0.333
U2	0	0	331	0	1022	0.11	3.84	0,333
U3	0	0	331	0	1070	0.11	4,02	0,333
U4	0	0	0	331	1188	0.11	4,46	0,444
U5	0	0	331	0	1150	0.11	4,32	0,333
U6	0	0	331	0	1092	0.11	4,10	0,333
U7	0	0	331	0	1038	0.11	3.90	0,333
U8	0	0	331	0	1006	0.11	3,78	0,333
U9	0	0	0	331	996	0.11	3.74	0.444
Nilai IKM								3.219

Keterangan: * unsur dengan nilai terendah

B. Perbandingan pencapaian nilai unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan nilai Rata-rata tertimbang di Puskesmas Embaloh Hilir didapatkan bahwa (U4), (U5) dan (U6), mendapatkan nilai Rata-rata tertimbang tertinggi sedangkan (U9) mendapatkan nilai Rata-rata tertimbang terendah sebagaimana dalam table berikut:

Tabel 28 Penghitungan Nilai Rata-rata tertimbang Puskesmas Embaloh Hilir 2025

No	Nilai Unsur	NRR	Keterangan
1	U1 (Persyaratan pelayanan)	0.333	Nilai Terendah
2	U2 (Prosedur Pelayanan)	0.333	
3	U3 (Waktu Pelayanan)	0.333	
4	U4 (Biaya/Tarif pelayanan)	0.444	
5	U5 (Jenis pelayanan)	0.333	
6	U6 (Ketrampilan/kompetebsi petugas)	0.333	
7	U7 (Perilaku/sikap petugas)	0.333	
8	U8 (Maklumat pelayanan)	0.333	
9	U9 (Penanganan pengaduan)	0.444	Nilai Tertinggi

C. Kategori Mutu Pelayanan Berdasarkan Nilai IKM

Nilai IKM yang telah didapatkan di Puskesmas Embaloh Hilir kemudian dikonversikan dan dikategorikan untuk melihat mutu pelayanan. Berdasarkan penghitungan konversi dan kategori mutu pelayanan didapatkan bahwa secara umum kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Embaloh Hilir pada Triwulan I Tahun 2025 ini adalah SANGAT BAIK dan termasuk dalam kategori mutu pelayanan A sesuai dengan tabel berikut:

Tabel 28. Kategori mutu dan kriteria kinerja berdasarkan nilai IKM Di Puskesmas Embaloh Hilir tahun 2025.

Unit Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Kategori Mutu Pelayanan	Kriteria Kinerja
IKM Puskesmas Embaloh Hilir	3.30	80.48	Baik	B

BAB 6 KESIMPULAN DAN PENUTUP

Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Embaloh Hilir pada Tahun 2025 memperoleh kesimpulan berdasarkan nilai IKM bahwa kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Embaloh Hilir sudah memenuhi kriteria yaitu BAIK dengan mutu pelayanan termasuk kategori B. Upaya perbaikan perlu terus dilaksanakan terutama untuk nilai unsur pelayanan yang masih rendah agar kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Embaloh Hilir dapat terus meningkat

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS EMBALOH HILIR
TRIWULAN III

2025



KATA PENGANTAR

Bismillaahirrohmaanirrohiim

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT, kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Embaloh Hilir Kecamatan Embaloh Hilir telah selesai dilakukan.

Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan bentuk kewajiban Puskesmas Embaloh Hilir sebagai unit penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan Puskesmas Embaloh Hilir bertujuan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Embaloh Hilir. Hasil pengukuran tersebut selanjutnya dibuat laporan dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Selain itu, hasil pengukuran IKM yang tersusun dalam laporan ini dijadikan sebagai acuan dalam peningkatan mutu pelayanan Puskesmas Embaloh Hilir yang telah menjadi komitmen pimpinan dan staf Puskesmas Embaloh Hilir dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Pimpinan dan staf Puskesmas Embaloh Hilir menyampaikan ucapan terima kasih tak terhingga kepada seluruh pengunjung dan responden di Puskesmas Embaloh Hilir yang telah berperan aktif dalam memberikan umpan balik dan masukan yang berharga.

Semoga hasil survei ini dapat bermanfaat bagi pengguna layanan Puskesmas Embaloh Hilir, pemangku kebijakan dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Plt. Kepala Puskesmas Embaloh Hilir



Dedi Yanto, A.Md.Kep
NIP.19800502 200902 1 001

DAFTAR ISI	hal
KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
BAB 1 PENDAHULUAN	3
A. Latar Belakang	3
B. Tujuan	3
C. Sasaran	
D. Ruang Lingkup	3
E. Batasan Operasional	
BAB 2 METODOLOGO DAN TEKHNIK PELAKSANAAN SURVEI	5
A. Penetapan Responden	
B. Lokasi Survei	
C. Ketenagaan	
D. Periode Survei	
E. Metode survei	
F. Fasilitas dan kelengkapan	
BAB 3 TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI	6
A. Persiapan Survei	
B. Pelaksanaan Survei	
C. Langkah-langkah Survei (Prosedur Operasional)	
BAB 4 HASIL SURVEI	12
A. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Unit Pelayanan	
B. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden	
C. Distribusi Responden Berdasarkan Unsur Penilaian	
BAB 5 PENGHITUNGAN HASIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	17
A. Nilai IKM Tiap Unit Pelayanan	
B. Nilai KM Puskesmas	
C. Perbandingan Pencapaian Nilai Unsur Pelayanan Tiap Unit Pelayanan	
D. Kategori Mutu Pelayanan Berdasarkan Nilai IKM	
BAB 6 KESIMPULAN DAN PENUTUP	19

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah memiliki kewajiban untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Atas dasar definisi itu pula maka berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut maka perlu diketahuinya Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan.

Untuk maksud tersebut di atas, dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Puskesmas Embaloh Hilir dengan ketentuan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Tujuan

Tujuan pelaksanaan survei adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan Puskesmas Embaloh Hilir dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan Puskesmas Embaloh Hilir.

Panduan ini digunakan untuk memberikan panduan kepada petugas tentang cara melaksanakan survei terhadap masyarakat untuk mendapatkan umpan balik terhadap kinerja Puskesmas.

C. Sasaran

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

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Puskesmas Embaloh Hilir sesuai dengan Permenpan dan RB No 14 tahun 2017 mencakup: Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan

Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

E. Batasan Operasional

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
7. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
10. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
11. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan.
12. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
13. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

BAB 2 METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI

A. Penetapan Responden

Responden dipilih secara acak terhadap pelanggan layanan dalam cakupan masing-masing unit pelayanan di lingkungan Puskesmas Deremolemabang

B. Lokasi Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di lingkungan Puskesmas Embaloh Hilir sebagai berikut:

C. Ketenagaan

Pengorganisasian tenaga yang dibentuk dalam pelaksanaan survei yaitu:

1) Tim perencana survei, bertugas untuk :

- Menyusun rencana survei
 - Membuat, menyusun dan menggandakan kuesioner
 - Mendistribusikan kuesioner pada unit-unit layanan dan jejaring Puskesmas
 - Menganalisa data dan menyusun laporan hasil survei
- 2) Tim pelaksana survei, meliputi:
- Petugas pada masing-masing unit layanan yang bertugas untuk pengambilan data kuesioner pelanggan.

D. Periode Survei

Survei ini dilaksanakan secara periodik setahun dua kali atau setiap enam bulan sekali. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik..

E. Metode survei

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei.

F. Fasilitas dan kelengkapan

Dalam pelaksanaan survei menggunakan kelengkapan sebagai berikut:

- Kuesioner
- Alat tulis

BAB 3 TAHAPAN DAN PELAKSANAAN SURVEI

A. Persiapan Survei

Persiapan survei dilaksanakan oleh Tim Perencana Survei mencakup langkah-langkah:

- 1) Menyusun instrumen survei (kuesioner)
- 2) Mensosialisasikan waktu dan metode survei kepada tiap unit kerja dan masyarakat pengguna
- 3) Mengkordinasikan pelaksanaan survei

B. Pelaksanaan survei

a. Pelaksana survei dilaksanakan sendiri oleh tim survei Puskesmas Embaloh Hilir dan pengolahan data hasil survei dilakukan oleh tim survei Puskesmas Embaloh Hilir.

b. Menyajikan dan melaporkan Instrumen survei

Instrumen survei berupa Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat yang disusun atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi nama, usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, unit tempat mendapatkan layanan

Bagian II : pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang diterima

Bagian III : komentar dan saran untuk perbaikan layanan Puskesmas Embaloh Hilir

Daftar pertanyaan dan skor unsur-unsur pelayanan sebagai berikut:

Tabel 1. Daftar pertanyaan kuesioner IKM 2025 Puskesmas Embaloh Hilir

No	Pertanyaan
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak Sesuai c. Sesuai b. kurang Sesuai d. Sangat Sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah c. Mudah b. Kurang mudah d. Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat c. Cepat b. Kurang cepat d. Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal c. Murah b. Mahal d. Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak Sesuai c. Sesuai b. kurang Sesuai d. Sangat Sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak Kompeten c. Kompeten b. Kurang kompeten d. Sangat kompeten

- 7 Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a.
 Tidak sopan dan ramah c. sopan dan ramah
 b. Kurang sopan dan ramah d. sangat sopan dan ramah
- 8 Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
 a. Buruk c. Baik
 b. Cukup d. Sangat baik
- 9 Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan c.
 a. Tidak ada Berfungsi kurang maksimal
 b. Ada tapi tidak berfungsi d. Dikelola dengan baik

Pelaksanaan survei dilaksanakan setiap hari kerja pada bulan 2025.

d. Penentuan sampel

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari krejcie and morgan.

Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie

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
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	1000000	384

Populasi adalah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Embaloh Hilir dalam Triwulan I tahun 2025 sebesar 2.143 pasien. Sampel adalah sebagian pasien yang berkunjung ke Puskesmas Embaloh Hilir.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, besar sampel didapatkan jumlah sampel yang diperlukan sebesar 327 responden.

Pemilihan sampel dilakukan dengan cara:

- Menentukan jumlah sampel minimal yang diperlukan
- Menentukan jumlah hari survei
- Membagi jumlah sampel minimal dengan jumlah hari survei untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil per hari
- Menentukan jumlah sampel per hari yang akan diambil di masing-masing unit kerja berdasarkan proporsi kunjungan masing-masing unit

e. Teknik pengambilan data

Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner yang berisi daftar pertanyaan tentang kepuasan masyarakat. Kuesioner didistribusikan ke unit-unit kerja Puskesmas.

Tehnik pengumpulan data dilakukan dengan cara:

- Responden mengisi sendiri kuesioner yang diterima dan langsung dikumpulkan kepada petugas di masing-masing unit kerja
- Dalam hal responden tidak dapat mengisi sendiri, petugas membantu pengisian dengan melakukan wawancara (*indepth interview*) dan responden memilih jawaban yang sesuai

f. Analisa dan penyajian data

Data yang terkumpul kemudian dilakukan proses editing, coding dan entry data kemudian diolah sebagai berikut:

- Data karakteristik responden disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi menggunakan tabel atau grafik.
- Data pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan di Puskesmas dilakukan tabulasi dan skoring kemudian dimasukkan dalam form unsur U1 sampai dengan U9.

- Menentukan bobot nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\sum h \cdot Bobot}{\sum Jumlah \cdot Unsur} = \frac{1}{9} = 0,111$$

- Menentukan **Nilai rata-rata per unsur pelayanan** dengan cara:
Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan kemudian dibagi dengan jumlah responden
- Menentukan **Nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan** dengan cara :
Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan bobot nilai rata-rata tertimbang
- Penghitungan **Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan (IKM-UP)** dengan cara menjumlahkan 9 (sembilan) unsur dari nilai rata-rata tertimbang
- Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan mengkonversikan dengan nilai dasar 25 untuk memudahkan interpretasi penilaian IKM antara 25-100 m menggunakan rumus :

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

g. Pengambilan kesimpulan

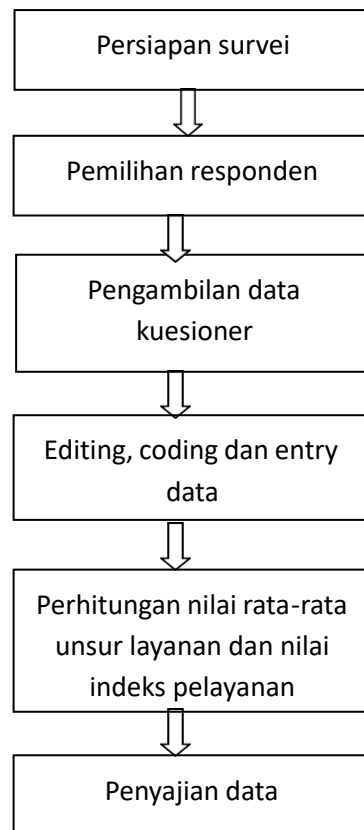
Nilai IKM yang didapatkan kemudian dipersepsikan untuk menentukan kualitas kinerja Puskesmas Embaloh Hilir sebagaimana tabel berikut:

Tabel II
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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

C. Langkah-langkah survei (Prosedur operasional)

Prosedur operasional Survei Kepuasan Masyarakat ditampilkan dalam bagan berikut:



Gambar 1. Bagan prosedur operasional survey

BAB 4 HASIL SURVEI

A. Distribusi frekuensi karakteristik responden

a. Berdasarkan umur

Berdasarkan umur responden, didapatkan hasil survei sesuai tabel berikut:

Tabel 4. Distribusi frekuensi responden berdasarkan umur.

Umur Responden	Frekuensi	Persentase
1-10 Tahun	20	6,12
11-20 Tahun	85	26,00
21-30 Tahun	86	26,03
31-40 Tahun	65	19,09
41-50 Tahun	36	11,00
51-60 Tahun	22	6,7
61-70 Tahun	13	4,0
>70 Tahun		
Total	327	100.0

Berdasarkan hasil survei didapatkan responden paling banyak berumur 21-30 tahun sebesar 26,03% dan terendah berumur 61-70 tahun sebesar 4,0%.

b. Berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan jenis kelamin responden, didapatkan hasil survei responden lebih banyak perempuan yaitu sebesar 58,1%. Hasil survei disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 5. Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin.

Jenis Kelamin Responden	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	137	41,09
Perempuan	190	58,01
Total	327	100.0

c. Berdasarkan jenis pekerjaan utama

Berdasarkan hasil survei didapatkan responden terbanyak bekerja sebagai Lainnya (IRT, Petani Nelayan dan Pelajar) sebesar 94,5% sedangkan jenis pekerjaan terendah yaitu Wirausaha sebanyak 1,5%. Hasil survei selengkapnya

Tabel 7. Distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan.

Pekerjaan Responden	Frekuensi	Persentase
PNS/TNI/POLRI	13	4,0
Wirausaha	5	1,5
lainnya	309	94,5
Total	327	100.0

d. Berdasarkan pendidikan terakhir

Berdasarkan hasil survei didapatkan pendidikan terakhir responden terbanyak adalah SLTA yaitu sebesar 61,2%. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 8. Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis pendidikan terakhir.

Pendidikan Terakhir Responden	Frekuensi	Persentase
Belum sekolah	12	3,7
SD	30	9,2
SLTP	35	10,7
SLTA	200	61,2
Perguruan Tinggi	50	15,3
Total	327	100.0

B. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unsur penilaian

a. Unsur kesesuaian persyaratan (U1)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 61,2% responden menjawab bahwa kesesuaian persyaratan pelayanan di Puskesmas Embaloh Hilir sesuai dan sebanyak 38,8% sangat sesuai. Selengkapnya hasil survei tampak pada tabel berikut:

Tabel 9. Distribusi frekuensi unsur kemudahan persyaratan (U1).

U1	Frekuensi	Persentase
Tidak Sesuai (1)	0	0
Kurang Sesuai (2)	0	0
Sesuai (3)	200	61,2
Sangat Sesuai (4)	127	38,8
Total	327	100.0

b. Unsur kemudahan prosedur pelayanan (U2)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 0,61% responden mengatakan bahwa prosedur pelayanan di Puskesmas Embaloh Hilir kurang mudah, sebanyak 61,2% mudah dan sebanyak 38,2% sangat mudah. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 10. Distribusi frekuensi unsur prosedur pelayanan (U2).

U2	Frekuensi	Persentase
Tidak Mudah (1)	0	0
Kurang Mudah (2)	2	0,61
Mudah (3)	200	61,2
Sangat Mudah (4)	125	38,2
Total	327	100.0

c. waktu pelayanan (U3)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 14,4% responden menyatakan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Embaloh Hilir cepat dan sebanyak 85,6% sangat cepat. Hasil survei selengkapnya tampak dalam tabel berikut:

Tabel 11. Distribusi frekuensi unsur kecepatan pelayanan (U3).

U3	Frekuensi	Persentase
Tidak Cepat (1)	0	0
Kurang Cepat (2)	0	0
Cepat (3)	47	14,4
Sangat Cepat (4)	280	85,6
Total	327	100,0

d. Unsur kewajaran biaya / tarif pelayanan (U4)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 100% responden mengatakan bahwa biaya atau tarif pelayanan di Puskesmas Embaloh Hilir gratis. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 12. Distribusi frekuensi unsur kewajaran biaya (U4).

U4	Frekuensi	Persentase
Sangat Mahal (1)	0	0
Mahal (2)	0	0
Murah (3)	137	41,9
Gratis (4)	190	58,1
Total	327	100,0

e. Unsur kesesuaian jenis pelayanan (U5)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 100% responden menganggap jenis pelayanan di Puskesmas Embaloh Hilir sudah sesuai dengan yang dibutuhkan. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 13. Distribusi frekuensi unsur kesesuaian jenis pelayanan (U5).

U5	Frekuensi	Persentase
Tidak Sesuai (1)	0	0
Kurang Sesuai (2)	0	0
Sesuai (3)	327	100,0
Sangat Sesuai (4)	0	0

Total	327	100.0
-------	-----	-------

f. kompetensi / ketrampilan petugas (U6)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 67,3% responden menganggap petugas Puskesmas Embaloh Hilir kompeten melaksanakan tugasnya dan sebanyak 32,7% sangat kompeten.

Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 14. Distribusi frekuensi unsur kompetensi/ketrampilan petugas (U6).

U6	Frekuensi	Persentase
Tidak Kompeten (1)	0	0
Kurang Kompeten (2)	0	0
Kompeten (3)	220	67,3
Sangat Kompeten (4)	107	32,7
Total	327	100.0

g. Unsur perilaku petugas pelayanan (U7)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 32,7% responden mengatakan bahwa petugas Puskesmas Embaloh Hilir sopan dan ramah dan sebanyak 67,3% sangat sopan dan ramah. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 15. Distribusi frekuensi unsur perilaku petugas (U7).

U7	Frekuensi	Persentase
Tidak Sopan dan Ramah (1)	0	0
Kurang Sopan dan Ramah (2)	0	0
Sopan dan Ramah (3)	107	32,7
Sangat Sopan dan Ramah (4)	220	67,3
Total	327	100.0

h. Unsur kualitas sarana dan prasarana (U8)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 91,7% responden menganggap pelayanan kesehatan di Puskesmas Embaloh Hilir sudah baik dengan sarana dan prasarana yang ada dan sebanyak 8,3% sangat baik. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 16. Distribusi frekuensi unsur kesesuaian dengan standar pelayanan (U8).

U8	Frekuensi	Persentase
----	-----------	------------

Buruk (1)	0	0
Tidak Baik (2)	0	0
Baik (3)	300	91,7
Sangat Baik (4)	27	8,3
Total	327	100.0

i. penanganan pengaduan (U9)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 91,7% responden menyatakan bahwa penanganan pengaduan dan keluhan di Puskesmas Embaloh Hilir tergolong sudah dikelola dengan baik dan sebanyak 8,3% menyatakan berfungsi kurang maksimal. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 17. Distribusi frekuensi unsur penanganan pengaduan (U9).

U9	Frekuensi	Persentase
Ada (1)	0	0
Ada Tapi Tidak Berfungsi (2)	0	0
Berfungsi Kurang Maksimal (3)	27	8,3
Dikelola Dengan Baik (4)	300	91,7
Total	327	100.0

BAB 5 PENGHITUNGAN NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

A. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat secara umum di Puskesmas Embaloh Hilir berdasarkan penghitungan nilai unsur-unsur pelayanan didapatkan bahwa dibandingkan dengan pencapaian nilai unsur yang lain, unsur kualitas sarana dan prasarana (U8) mendapatkan nilai tertinggi disusul dengan unsur kewajiban biaya/tarif (U4) dan kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (U6), unsur frekuensi kesesuaian jenis pelayanan (U5) serta unsur kemudahan persyaratan (U1). Selanjutnya disusul unsur prosedur pelayanan (U2).

Sedangkan unsur yang mendapat nilai terendah adalah unsur penanganan pengaduan pengguna layanan (U9), disusul dengan unsur kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (U3) dan perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan (U7) Sedangkan hasil penghitungan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 27. Penghitungan nilai IKM Puskesmas Embaloh Hilir tahun 2025

Unsur	1	2	3	4	Jumlah	Bobot per unsur	Nilai rata-rata per unsur	Nilai rata-rata tertimbang per unsure
U1	0	0	200	127	1031	0.11	3.84	0.346
U2	0	2	200	125	1031	0.11	3.84	0,346
U3	0	0	47	280	1079	0.11	4,02	0,362
U4	0	0	137	190	1200	0.11	4,46	0,403
U5	0	0	327	0	1162	0.11	4,32	0,390
U6	0	0	220	107	1102	0.11	4,10	0,370
U7	0	0	107	220	1047	0.11	3.90	0,352
U8	0	0	300	27	1015	0.11	3,78	0,341
U9	0	0	27	300	1005	0.11	3.74	0.338
Nilai IKM								3.253

Keterangan: * unsur dengan nilai terendah

B. Perbandingan pencapaian nilai unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan nilai Rata-rata tertimbang di Puskesmas Embaloh Hilir didapatkan bahwa (U4), (U5) dan (U6), mendapatkan nilai Rata-rata tertimbang tertinggi sedangkan (U9) mendapatkan nilai Rata-rata tertimbang terendah sebagaimana dalam table berikut:

Tabel 28 Penghitungan Nilai Rata-rata tertimbang Puskesmas Embaloh Hilir 2025

No	Nilai Unsur	NRR	Keterangan
1	U1 (Persyaratan pelayanan)	0.346	
2	U2 (Prosedur Pelayanan)	0.346	
3	U3 (Waktu Pelayanan)	0.362	
4	U4 (Biaya/Tarif pelayanan)	0.403	Nilai Tertinggi
5	U5 (Jenis pelayanan)	0.390	
6	U6 (Ketrampilan/kompetebsi petugas)	0.370	
7	U7 (Perilaku/sikap petugas)	0.352	
8	U8 (Maklumat pelayanan)	0.341	
9	U9 (Penanganan pengaduan)	0.338	Nilai Terendah

C. Kategori Mutu Pelayanan Berdasarkan Nilai IKM

Nilai IKM yang telah didapatkan di Puskesmas Embaloh Hilir kemudian dikonversikan dan dikategorikan untuk melihat mutu pelayanan. Berdasarkan penghitungan konversi dan kategori mutu pelayanan didapatkan bahwa secara umum kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Embaloh Hilir pada Triwulan I Tahun 2025 ini adalah SANGAT BAIK dan termasuk dalam kategori mutu pelayanan A sesuai dengan tabel berikut:

Tabel 28. Kategori mutu dan kriteria kinerja berdasarkan nilai IKM Di Puskesmas Embaloh Hilir tahun 2025.

Unit Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Kategori Mutu Pelayanan	Kriteria Kinerja
IKM Puskesmas Embaloh Hilir	3.253	81.33	Baik	B

BAB 6 KESIMPULAN DAN PENUTUP

Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Embaloh Hilir pada Tahun 2025 memperoleh kesimpulan berdasarkan nilai IKM bahwa kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Embaloh Hilir sudah memenuhi kriteria yaitu BAIK dengan mutu pelayanan termasuk kategori B. Upaya perbaikan perlu terus dilaksanakan terutama untuk nilai unsur pelayanan yang masih rendah agar kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Embaloh Hilir dapat terus meningkat

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS EMBALOH HILIR
TRIWULAN IV

2025



KATA PENGANTAR

Bismillaahirrohmaanirrohiim

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT, kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Embaloh Hilir Kecamatan Embaloh Hilir telah selesai dilakukan.

Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan bentuk kewajiban Puskesmas Embaloh Hilir sebagai unit penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan Puskesmas Embaloh Hilir bertujuan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Embaloh Hilir. Hasil pengukuran tersebut selanjutnya dibuat laporan dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Selain itu, hasil pengukuran IKM yang tersusun dalam laporan ini dijadikan sebagai acuan dalam peningkatan mutu pelayanan Puskesmas Embaloh Hilir yang telah menjadi komitmen pimpinan dan staf Puskesmas Embaloh Hilir dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Pimpinan dan staf Puskesmas Embaloh Hilir menyampaikan ucapan terima kasih tak terhingga kepada seluruh pengunjung dan responden di Puskesmas Embaloh Hilir yang telah berperan aktif dalam memberikan umpan balik dan masukan yang berharga.

Semoga hasil survei ini dapat bermanfaat bagi pengguna layanan Puskesmas Embaloh Hilir, pemangku kebijakan dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Plt. Kepala Puskesmas Embaloh Hilir



Dedi Yanto, A.Md.Kep
NIP.19800502 200902 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

hal

1

1

DAFTAR ISI	2
BAB 1 PENDAHULUAN	3
A. Latar Belakang	3
B. Tujuan	3
C. Sasaran	
D. Ruang Lingkup	3
E. Batasan Operasional	
BAB 2 METODOLOGO DAN TEKHNIK PELAKSANAAN SURVEI	5
A. Penetapan Responden	
B. Lokasi Survei	
C. Ketenagaan	
D. Periode Survei	
E. Metode survei	
F. Fasilitas dan kelengkapan	
BAB 3 TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI	6
A. Persiapan Survei	
B. Pelaksanaan Survei	
C. Langkah-langkah Survei (Prosedur Operasional)	
BAB 4 HASIL SURVEI	12
A. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Unit Pelayanan	
B. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden	
C. Distribusi Responden Berdasarkan Unsur Penilaian	
BAB 5 PENGHITUNGAN HASIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	17
A. Nilai IKM Tiap Unit Pelayanan	
B. Nilai KM Puskesmas	
C. Perbandingan Pencapaian Nilai Unsur Pelayanan Tiap Unit Pelayanan	
D. Kategori Mutu Pelayanan Berdasarkan Nilai IKM	
BAB 6 KESIMPULAN DAN PENUTUP	19

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah memiliki kewajiban untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, serta untuk

memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Atas dasar definisi itu pula maka berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut maka perlu diketahuinya Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan.

Untuk maksud tersebut di atas, dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Puskesmas Embaloh Hilir dengan ketentuan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Tujuan

Tujuan pelaksanaan survei adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan Puskesmas Embaloh Hilir dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan Puskesmas Embaloh Hilir.

Panduan ini digunakan untuk memberikan panduan kepada petugas tentang cara melaksanakan survei terhadap masyarakat untuk mendapatkan umpan balik terhadap kinerja Puskesmas.

C. Sasaran

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

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Puskesmas Embaloh Hilir sesuai dengan Permenpan dan RB No 14 tahun 2017 mencakup: Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan

Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

E. Batasan Operasional

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
7. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
10. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
11. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan.
12. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
13. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

A. Penetapan Responden

Responden dipilih secara acak terhadap pelanggan layanan dalam cakupan masing-masing unit pelayanan di lingkungan Puskesmas Deremolemabang

B. Lokasi Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di lingkungan Puskesmas Embaloh Hilir sebagai berikut:

C. Ketenagaan

Pengorganisasian tenaga yang dibentuk dalam pelaksanaan survei yaitu:

1) Tim perencana survei, bertugas untuk :

- Menyusun rencana survei
 - Membuat, menyusun dan menggandakan kuesioner
 - Mendistribusikan kuesioner pada unit-unit layanan dan jejaring Puskesmas
 - Menganalisa data dan menyusun laporan hasil survei
- ##### 2) Tim pelaksana survei, meliputi:
- Petugas pada masing-masing unit layanan yang bertugas untuk pengambilan data kuesioner pelanggan.

D. Periode Survei

Survei ini dilaksanakan secara periodik setahun dua kali atau setiap enam bulan sekali. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik..

E. Metode survei

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei.

F. Fasilitas dan kelengkapan

Dalam pelaksanaan survei menggunakan kelengkapan sebagai berikut:

- Kuesioner
- Alat tulis

BAB 3 TAHAPAN DAN PELAKSANAAN SURVEI

A. Persiapan Survei

Persiapan survei dilaksanakan oleh Tim Perencana Survei mencakup langkah-langkah:

1) Menyusun instrumen survei (kuesioner)

- 2) Mensosialisasikan waktu dan metode survei kepada tiap unit kerja dan masyarakat pengguna
- 3) Mengkordinasikan pelaksanaan survei

B. Pelaksanaan survei

a. Pelaksana survei dilaksanakan sendiri oleh tim survei Puskesmas Embaloh Hilir dan pengolahan data hasil survei dilakukan oleh tim survei Puskesmas Embaloh Hilir.

b. Menyajikan dan melaporkan Instrumen survei

Instrumen survei berupa Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat yang disusun atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi nama, usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, unit tempat mendapatkan layanan

Bagian II : pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang diterima

Bagian III : komentar dan saran untuk perbaikan layanan Puskesmas Embaloh Hilir

Daftar pertanyaan dan skor unsur-unsur pelayanan sebagai berikut:

Tabel 1. Daftar pertanyaan kuesioner IKM 2025 Puskesmas Embaloh Hilir

No	Pertanyaan
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak Sesuai c. Sesuai b. kurang Sesuai d. Sangat Sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah c. Mudah b. Kurang mudah d. Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat c. Cepat b. Kurang cepat d. Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal c. Murah b. Mahal d. Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak Sesuai c. Sesuai b. kurang Sesuai d. Sangat Sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak Kompeten c. Kompeten b. Kurang kompeten d. Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah c. sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah d. sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk c. Baik b. Cukup d. Sangat baik

- 9 Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan c.
- a. Tidak ada Berfungsi kurang maksimal
- b. Ada tapi tidak berfungsi d. Dikelola dengan baik
-

Pelaksanaan survei dilaksanakan setiap hari kerja pada bulan 2025.

d. Penentuan sampel

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari krejcie and morgan.

Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie

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
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	1000000	384

Populasi adalah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Embaloh Hilir dalam Triwulan IV tahun 2025 sebesar 2.371 pasien. Sampel adalah sebagian pasien yang berkunjung ke Puskesmas Embaloh Hilir.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, besar sampel didapatkan jumlah sampel yang diperlukan sebesar 331 responden.

Pemilihan sampel dilakukan dengan cara:

- Menentukan jumlah sampel minimal yang diperlukan
- Menentukan jumlah hari survei
- Membagi jumlah sampel minimal dengan jumlah hari survei untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil per hari
- Menentukan jumlah sampel per hari yang akan diambil di masing-masing unit kerja berdasarkan proporsi kunjungan masing-masing unit

e. Teknik pengambilan data

Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner yang berisi daftar pertanyaan tentang kepuasan masyarakat. Kuesioner didistribusikan ke unit-unit kerja Puskesmas.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara:

- Responden mengisi sendiri kuesioner yang diterima dan langsung dikumpulkan kepada petugas di masing-masing unit kerja
- Dalam hal responden tidak dapat mengisi sendiri, petugas membantu pengisian dengan melakukan wawancara (*indepth interview*) dan responden memilih jawaban yang sesuai

f. Analisa dan penyajian data

Data yang terkumpul kemudian dilakukan proses editing, coding dan entry data kemudian diolah sebagai berikut:

- Data karakteristik responden disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi menggunakan tabel atau grafik.
- Data pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan di Puskesmas dilakukan tabulasi dan skoring kemudian dimasukkan dalam form unsur U1 sampai dengan U9.
- Menentukan bobot nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{mlah Bobot}}{\text{JumlahUnsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

- Menentukan **Nilai rata-rata per unsur pelayanan** dengan cara:
Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan kemudian dibagi dengan jumlah responden
- Menentukan **Nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan** dengan cara :
Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan bobot nilai rata-rata tertimbang
- Penghitungan **Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan (IKM-UP)** dengan cara menjumlahkan 9 (sembilan) unsur dari nilai rata-rata tertimbang
- Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan mengkonversikan dengan nilai dasar 25 untuk memudahkan interpretasi penilaian IKM antara 25-100 m menggunakan rumus :

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

g. Pengambilan kesimpulan

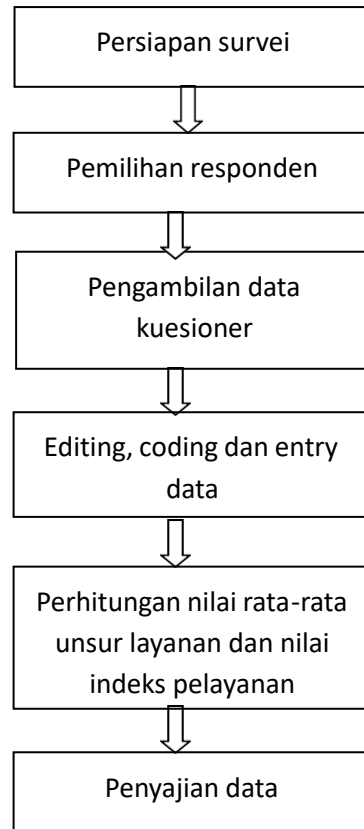
Nilai IKM yang didapatkan kemudian dipersepsikan untuk menentukan kualitas kinerja Puskesmas Embaloh Hilir sebagaimana tabel berikut:

Tabel II
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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

C. Langkah-langkah survei (Prosedur operasional)

Prosedur operasional Survei Kepuasan Masyarakat ditampilkan dalam bagan berikut:



Gambar 1. Bagan prosedur operasional survey

BAB 4 HASIL SURVEI

A. Distribusi frekuensi karakteristik responden

a. Berdasarkan umur

Berdasarkan umur responden, didapatkan hasil survei sesuai tabel berikut:

Tabel 4. Distribusi frekuensi responden berdasarkan umur.

Umur Responden	Frekuensi	Persentase
1-10 Tahun	17	5,19
11-20 Tahun	82	25,07
21-30 Tahun	86	26,03
31-40 Tahun	85	26,00
41-50 Tahun	36	11,00
51-60 Tahun	19	5,82
61-70 Tahun	6	0,89
>70 Tahun		
Total	331	100,0

Berdasarkan hasil survei didapatkan responden paling banyak berumur 21-30 tahun sebesar 26,03% dan terendah berumur 61-70 tahun sebesar 0,89%.

b. Berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan jenis kelamin responden, didapatkan hasil survei responden lebih banyak perempuan yaitu sebesar 59%. Hasil survei disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 5. Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin.

Jenis Kelamin Responden	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	131	39,58
Perempuan	200	60,42
Total	331	100,0

c. Berdasarkan jenis pekerjaan utama

Berdasarkan hasil survei didapatkan responden terbanyak bekerja sebagai Lainnya (IRT, Petani Nelayan dan Pelajar) sebesar 93,58% sedangkan jenis pekerjaan terendah yaitu Wirausaha sebanyak 0,92%. Hasil survei selengkapnya

Tabel 7. Distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan.

Pekerjaan Responden	Frekuensi	Persentase
PNS/TNI/POLRI	18	5,44
Wirausaha	3	0,91
lainnya	310	93,66
Total	331	100,0

d. Berdasarkan pendidikan terakhir

Berdasarkan hasil survei didapatkan pendidikan terakhir responden terbanyak adalah SLTA yaitu sebesar 65,74%. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 8. Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis pendidikan terakhir.

Pendidikan Terakhir Responden	Frekuensi	Persentase
Belum sekolah	5	1,51
SD	30	9,06
SLTP	44	13,29
SLTA	220	66,47
Perguruan Tinggi	32	9,67
Total	331	100.0

B. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unsur penilaian

a. Unsur kesesuaian persyaratan (U1)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 100% responden menjawab bahwa kesesuaian persyaratan pelayanan di Puskesmas Embaloh Hilir sesuai. Selengkapnya hasil survei tampak pada tabel berikut:

Tabel 9. Distribusi frekuensi unsur kemudahan persyaratan (U1).

U1	Frekuensi	Persentase
Tidak Sesuai (1)	0	0
Kurang Sesuai (2)	0	0
Sesuai (3)	331	100,0
Sangat Sesuai (4)	0	0
Total	331	100.0

b. Unsur kemudahan prosedur pelayanan (U2)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 100% responden mengatakan bahwa prosedur pelayanan di Puskesmas Embaloh Hilir mudah. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 10. Distribusi frekuensi unsur prosedur pelayanan (U2).

U2	Frekuensi	Persentase
Tidak Mudah (1)	0	0
Kurang Mudah (2)	0	0
Mudah (3)	331	100,0
Sangat Mudah (4)	0	0
Total	331	100.0

c. waktu pelayanan (U3)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 100% responden menyatakan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Embaloh Hilir cepat. Hasil survei selengkapnya tampak dalam tabel berikut:

Tabel 11. Distribusi frekuensi unsur kecepatan pelayanan (U3).

U3	Frekuensi	Persentase
Tidak Cepat (1)	0	0
Kurang Cepat (2)	0	0
Cepat (3)	331	100,0
Sangat Cepat (4)	0	0
Total	331	100,0

d. Unsur kewajaran biaya / tarif pelayanan (U4)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 100% responden mengatakan bahwa biaya atau tarif pelayanan di Puskesmas Embaloh Hilir gratis. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 12. Distribusi frekuensi unsur kewajaran biaya (U4).

U4	Frekuensi	Persentase
Sangat Mahal (1)	0	0
Mahal (2)	0	0
Murah (3)	0	0
Gratis (4)	331	100,0
Total	331	100,0

e. Unsur kesesuaian jenis pelayanan (U5)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 100% responden menganggap jenis pelayanan di Puskesmas Embaloh Hilir sudah sesuai dengan yang dibutuhkan. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 13. Distribusi frekuensi unsur kesesuaian jenis pelayanan (U5).

U5	Frekuensi	Persentase
Tidak Sesuai (1)	0	0
Kurang Sesuai (2)	0	0
Sesuai (3)	331	100,0
Sangat Sesuai (4)	0	0
Total	331	100,0

f. kompetensi / ketrampilan petugas (U6)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 100% responden menganggap petugas Puskesmas Embaloh Hilir kompeten melaksanakan kompetensi tugasnya.

Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 14. Distribusi frekuensi unsur kompetensi/ketrampilan petugas (U6).

U6	Frekuensi	Persentase
Tidak Kompeten (1)	0	0
Kurang Kompeten (2)	0	0
Kompeten (3)	331	100,0
Sangat Kompeten (4)	0	0
Total	331	100.0

g. Unsur perilaku petugas pelayanan (U7)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 100% responden mengatakan bahwa petugas Puskesmas Embaloh Hilir sopan dan ramah. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 15. Distribusi frekuensi unsur perilaku petugas (U7).

U7	Frekuensi	Persentase
Tidak Sopan dan Ramah (1)	0	0
Kurang Sopan dan Ramah (2)	0	0
Sopan dan Ramah (3)	331	100,0
Sangat Sopan dan Ramah (4)	0	0
Total	331	100.0

h. Unsur kualitas sarana dan prasarana (U8)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 100% responden menganggap pelayanan kesehatan di Puskesmas Embaloh Hilir sudah baik dengan sarana dan prasarana yang ada. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 16. Distribusi frekuensi unsur kesesuaian dengan standar pelayanan (U8).

U8	Frekuensi	Persentase
Buruk (1)	0	0
Tidak Baik (2)	0	0
Baik (3)	331	100,0
Sangat Baik (4)	0	0
Total	331	100.0

i. penanganan pengaduan (U9)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 100% responden menyatakan bahwa penanganan pengaduan dan keluhan di Puskesmas Embaloh Hilir tergolong sudah dikelola dengan baik. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 17. Distribusi frekuensi unsur penanganan pengaduan (U9).

U9	Frekuensi	Persentase
Ada (1)	0	0
Ada Tapi Tidak Berfungsi (2)	0	0
Berfungsi Kurang Maksimal (3)	0	0
Dikelola Dengan Baik (4)	331	100,0
Total	331	100.0

BAB 5 PENGHITUNGAN NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

A. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat secara umum di Puskesmas Embaloh Hilir berdasarkan penghitungan nilai unsur-unsur pelayanan didapatkan bahwa dibandingkan dengan pencapaian nilai unsur yang lain, unsur kualitas sarana dan prasarana (U8) mendapatkan nilai tertinggi disusul dengan unsur kewajiban biaya/tarif (U4) dan kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (U6), unsur frekuensi kesesuaian jenis pelayanan (U5) serta unsur kemudahan persyaratan (U1). Selanjutnya disusul unsur prosedur pelayanan (U2).

Sedangkan unsur yang mendapat nilai terendah adalah unsur penanganan pengaduan pengguna layanan (U9), disusul dengan unsur kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (U3) dan perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan (U7) Sedangkan hasil penghitungan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 27. Penghitungan nilai IKM Puskesmas Embaloh Hilir tahun 2025

Unsur	1	2	3	4	Jumlah	Bobot per unsur	Nilai rata-rata per unsur	Nilai rata-rata tertimbang per unsure
U1	0	0	331	0	1022	0.11	3.84	0.333
U2	0	0	331	0	1022	0.11	3.84	0,333
U3	0	0	331	0	1070	0.11	4,02	0,333
U4	0	0	0	331	1188	0.11	4,46	0,444
U5	0	0	331	0	1150	0.11	4,32	0,333
U6	0	0	331	0	1092	0.11	4,10	0,333
U7	0	0	331	0	1038	0.11	3.90	0,333
U8	0	0	331	0	1006	0.11	3,78	0,333
U9	0	0	0	331	996	0.11	3.74	0.444
Nilai IKM								3.219

Keterangan: * unsur dengan nilai terendah

B. Perbandingan pencapaian nilai unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan nilai Rata-rata tertimbang di Puskesmas Embaloh Hilir didapatkan bahwa (U4), (U5) dan (U6), mendapatkan nilai Rata-rata tertimbang tertinggi sedangkan (U9) mendapatkan nilai Rata-rata tertimbang terendah sebagaimana dalam table berikut:

Tabel 28 Penghitungan Nilai Rata-rata tertimbang Puskesmas Embaloh Hilir 2025

No	Nilai Unsur	NRR	Keterangan
1	U1 (Persyaratan pelayanan)	0.333	Nilai Terendah
2	U2 (Prosedur Pelayanan)	0.333	
3	U3 (Waktu Pelayanan)	0.333	
4	U4 (Biaya/Tarif pelayanan)	0.444	
5	U5 (Jenis pelayanan)	0.333	
6	U6 (Ketrampilan/kompetebsi petugas)	0.333	
7	U7 (Perilaku/sikap petugas)	0.333	
8	U8 (Maklumat pelayanan)	0.333	
9	U9 (Penanganan pengaduan)	0.444	Nilai Tertinggi

C. Kategori Mutu Pelayanan Berdasarkan Nilai IKM

Nilai IKM yang telah didapatkan di Puskesmas Embaloh Hilir kemudian dikonversikan dan dikategorikan untuk melihat mutu pelayanan. Berdasarkan penghitungan konversi dan kategori mutu pelayanan didapatkan bahwa secara umum kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Embaloh Hilir pada Triwulan I Tahun 2025 ini adalah SANGAT BAIK dan termasuk dalam kategori mutu pelayanan A sesuai dengan tabel berikut:

Tabel 28. Kategori mutu dan kriteria kinerja berdasarkan nilai IKM Di Puskesmas Embaloh Hilir tahun 2025.

Unit Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Kategori Mutu Pelayanan	Kriteria Kinerja
IKM Puskesmas Embaloh Hilir	3.30	80.48	Baik	B

BAB 6 KESIMPULAN DAN PENUTUP

Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Embaloh Hilir pada Tahun 2025 memperoleh kesimpulan berdasarkan nilai IKM bahwa kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Embaloh Hilir sudah memenuhi kriteria yaitu BAIK dengan mutu pelayanan termasuk kategori B. Upaya perbaikan perlu terus dilaksanakan terutama untuk nilai unsur pelayanan yang masih rendah agar kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Embaloh Hilir dapat terus meningkat