

LAPORAN KEPUASAN MASYARAKAT



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

**PUSKESMAS HULU GURUNG
TAHUN 2025**

KATA PENGANTAR

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

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik di dalam dan luar gedung. Adapun pelayanan dalam gedung mencakup pelayanan pendaftaran, pelayanan poli umum, pelayanan poli gigi, pelayanan KIA, pelayanan laboratorium, pelayanan apotek, pelayanan konsultasi gizi dan pelayanan persalinan. Adapun waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah Imunisasi, Kelas Ibu Hamil, Kelas Ibu Balita, Posbindu dan Posyandu Lansia yang dilakukan selama bulan Januari sampai dengan Juni 2025.

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

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

Nanga Tepuai, 2025
Mengetahui,
Kepala Puskesmas Hulu Gurung

DAVID TOON, S.ST.Kesling.
NIP. 19681010 199303 1 011

DAFTAR ISI

BAB 1 PENDAHULUAN	4
A. Latar Belakang	4
B. Tujuan	4
C. Sasaran	4
D. Ruang Lingkup	4
E. Batasan Operasional	4
BAB II METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI	6
A. Penetapan Responden	6
B. Lokasi Survei	6
C. Ketenagaan	6
D. Periode Survei	7
E. Metode survei	7
F. Fasilitas dan kelengkapan	7
BAB III TAHAPAN DAN PELAKSANAAN SURVEI	8
A. Persiapan Survei	8
B. Pelaksanaan survei	8
C. Penentuan sampel	10
D. Tehnik pengambilan data	11
E. Analisa dan penyajian data	11
F. Pengambilan kesimpulan	12
G. Langkah-langkah survei (Prosedur operasional)	13
BAB IV HASIL SURVEI	14
A. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unit pelayanan	14
B. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unsur penilaian (Dalam gedung)	15
C. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unsur penilaian (luar gedung)	20
BAB V PENGHITUNGAN NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	25
A. Kategori Mutu Pelayanan Berdasarkan Nilai IKM	25
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	26
A. KESIMPULAN	26
B. SARAN	26

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 (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan.

Untuk maksud tersebut di atas, dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Puskesmas Hulu Gurung Kecamatan Hulu Gurung Kabupaten Kapuas Hulu.

B. Tujuan

Tujuan pelaksanaan survei adalah :

1. mengukur kepuasan Masyarakat sebagai pengguna layanan Puskesmas Hulu Gurung
2. meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan Puskesmas Hulu Gurung.

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 yaitu diwilayah kerja Puskesmas Hulu Gurung Kecamatan Hulu Gurung Kabupaten Kapuas Hulu.

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 perundang-undangan.
12. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
13. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

BAB II

METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI

A. Penetapan Responden

Responden yang mengisi tidak terpilih melainkan secara acak yaitu masyarakat yang menerima layanan dalam cakupan masing-masing unit pelayanan di lingkungan Puskesmas Hulu Gurung

B. Lokasi Survei

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di Dalam Gedung pada 10 unit pelayanan Puskesmas Hulu Gurung sebagai berikut:

- Unit Pendaftaran
- Apotek
- Poli Umum
- Poli KIA dan KB
- Poli Gigi
- UGD
- Laboratorium
- Poli Gizi dan Sanitasi
- Rawat Inap
- Poli Anak

2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di Luar Gedung yang mencakup Program sebagai berikut:

- Posyandu Lansia
- Kelas Ibu Hamil
- Kelas Ibu Balita
- Posbindu
- Imunisasi

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 Masyarakat.

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 public.

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 III 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 (Masyarakat)
- 3) Mengkordinasikan pelaksanaan survei

B. Pelaksanaan survei

- a. Pelaksana survei dilaksanakan sendiri oleh tim survei Puskesmas Hulu Gurung
- b. Menyajikan dan melapoporkan Instrumen survei

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

- Bagian I : Identitas responden meliputi 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 Hulu Gurung. Daftar pertanyaan dan skor unsur-unsur pelayanan sebagai berikut:

Tabel 1 Kuesioner Kepuasan Masyarakat (Dalam Gedung)

No	Pertanyaan	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya?				
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?				
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan				
4	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran tarif/biaya dalam pelayanan?				
5	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?				
6	Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan?				

7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?				
8	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana				
9	Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?				

Daftar pertanyaan Survei Kepuasan Masyarakat Di (Luar Gedung)

- A. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
1. Tidak sesuai
 2. Kurang sesuai
 3. Sesuai
 4. Sangat sesuai
- B. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur Pelayanan
1. Tidak mudah
 2. Kurang mudah
 3. Mudah
 4. Sangat mudah
- C. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
1. Tidak cepat
 2. kurang cepat
 3. Cepat
 4. Sangat Cepat
- D. Bagaimana Pendapat saudara tentang keewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
1. sangat mahal
 2. cukup mahal
 3. Murah
 4. Gratis
- E. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan yang tercantum
1. Tidak sesuai
 2. Kurang sesuai
 3. sesuai
 4. Sangat sesuai
- F. Bagaimana pendapatan saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan
1. tidak kompeten
 2. kurang kompeten
 3. Kompeten
 4. Sangat kompeten
- G. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
1. Tidak sopan
 2. Kurang sopan
 3. Sopan
 4. Sangat sopan
- H. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
1. Buruk
 2. Cukup
 3. baik
 4. sangat baik
- I. Bagaimana pendapat saudara tentang pengaduan pengguna layanan
1. Tidak ada
 2. Ada tetapi tidak berfungsi
 3. Berfungsi kurang maksimal
 4. Dikelola dengan baik

C. Penentuan sampel

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden secara acak dan tidak ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari krejcie dan 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	100000	384

Populasi adalah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Hulu Gurung dalam satu semester terakhir yaitu 3.210 pasien. Sampel adalah sebagian pasien yang berkunjung ke Puskesmas Hulu Gurung selama satu semester.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, besar sampel didapatkan jumlah sampel yang diperlukan sebesar 346 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 dan program - program yang dijalankan.

D. Teknik pengambilan data

Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner yang berisi daftar pertanyaan tentang kepuasan pasien. Kuesioner didistribusikan ke unit-unit kerja Puskesmas dan program-program yang dijalankan.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara:

- Responden mengisi sendiri kuesioner yang diterima dan langsung dikumpulkan ke dalam kotak yang telah disediakan.
- Untuk responden diluar gedung mengisi sendiri kuesioner yang diterima dan langsung dikumpulkan kepada petugas.
- Dalam hal responden tidak dapat mengisi sendiri, petugas membantu pengisian dengan melakukan wawancara (*indepth interview*) dan responden memilih jawaban yang sesuai

E. 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 :

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

- 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 :

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

F. Pengambilan kesimpulan

Nilai IKM yang didapatkan kemudian dipersepsikan untuk menentukan kualitas kinerja Puskesmas Hulu Gurung sebagaimana tabel berikut:

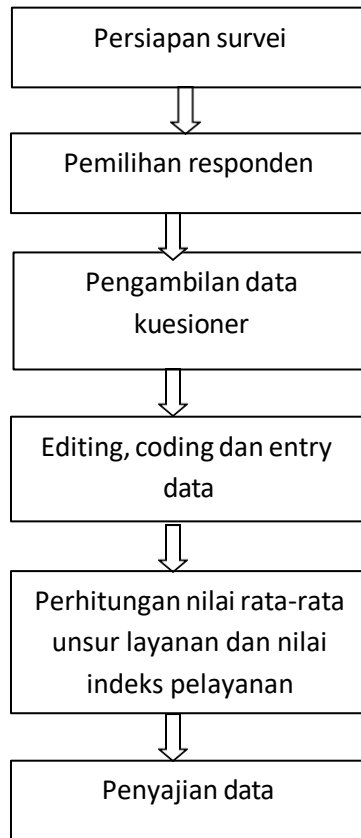
Tabel II
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu
Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

G. Langkah-langkah survei (Prosedur operasional)

Prosedur operasional Survei Kepuasan Masyarakat ditampilkan dalam bagan berikut:

Gambar 1. Bagan prosedur operasional Survei



BAB IV HASIL SURVEI

A. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unit pelayanan

Berdasarkan unit pelayanan tempat responden mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Hulu Gurung, maka didapatkan distribusi frekuensi sebagaimana tabel berikut:

Tabel 3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unit pelayanan (dalam gedung)

NO	UNIT	JUMLAH	PRESENTASE
1	Pendaftaran	40	11,6%
2	Apotik	40	11,6%
3	Poli Umum	40	11,6%
4	Laborat	39	11,2%
5	Ranap	39	11,2%
6	Poli Gigi	34	10,0%
7	Poli KIA dan KB	39	11,2%
8	Poli Gizi dan Sanitasi	36	10,4%
9	UGD	39	11,2%
	Total	346	100%

Berdasarkan hasil survei didapatkan jumlah responden terhitung tinggi ada pada Unit Pendaftaran, Apotek dan Poli Umum dengan persentase yaitu 11,6% dan sebaliknya didapatkan persentase rendah ada pada unit Poli Gigi yaitu 10,0%.

Tabel 3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unit pelayanan (Luar Gedung)

NO	UNIT	JUMLAH	PRESENTASE
1	Imunisasi	28	23,8%
2	Posbindu	30	24,4%
3	Posyandu lansia	25	20,4%
4	Kelas Ibu hamil	20	16,2%
5	Kelas Ibu Balita	20	16,2%
	Total	123	100%

Berdasarkan hasil survei di dapatkan jumlah responden terhitung paling tinggi yaitu di program Posbindu dengan presentase 24,4% dan paling rendah ada pada program Kelas Ibu Hamil dan Kelas Ibu Balita dengan persentase 16,2%.

B. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unsur penilaian (Dalam gedung)

a. Unsur kesesuaian persyaratan (U1)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 54% responden menjawab Puas untuk kesesuaian persyaratan pelayanan di Puskesmas Hulu Gurung.

Selengkapnya hasil survei tampak pada tabel berikut:

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

U1	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	
Kurang Puas	0	
Puas	186	54%
Sangat Puas	160	46%
Total	346	100%

b. Unsur kemudahan prosedur pelayanan (U2)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 76% responden mengaku Puas dengan prosedur pelayanan di Puskesmas Hulu Gurung. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut.

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

U2	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	
Kurang Puas	5	2%
Puas	264	76%
Sangat Puas	77	22%
Total	346	100%

c. Unsur kecepatan waktu pelayanan (U3)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 76% responden menyatakan Puas, sebaliknya sebanyak 8% responden menyatakan Kurang Puas dengan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Hulu Gurung.

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

U3	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	
Kurang Puas	25	8%
Puas	265	76%
Sangat Puas	56	16%
Total	346	100

d. Unsur kewajaran biaya / tarif pelayanan (U4)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 65% responden mengatakan Puas dengan kewajaran biaya atau tarif pelayanan di Puskesmas Hulu Gurung. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 12. Distribusi frekuensi unsur kewajaran biaya / tarif pelayanan (U4).

U4	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	
Kurang Puas	5	1%
Puas	227	65%
Sangat Puas	117	34%
Total	346	100%

e. Unsur kesesuaian produk pelayanan (U5)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 52% responden mengaku Sangat Puas dengan produk pelayanan di Puskesmas Hulu Gurung. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

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

U5	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	0	0
Puas	166	47%
Sangat Puas	182	52%
Total	346	100%

f. Unsur kompetensi / kemampuan petugas (U6)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 67% responden mengaku Puas dengan kompetensi/kemampuan petugas Puskesmas Hulu Gurung dalam melaksanakan tugasnya. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

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

U6	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	5	1%
Puas	230	67%
Sangat Puas	111	32%
Total	346	100%

g. Unsur perilaku petugas pelayanan (U7)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 76% responden mengaku Puas dan sebanyak 2% mengaku Kurang Puas dengan perilaku petugas dalam pelayanan di Puskesmas Hulu Gurung. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

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

U7	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	10	2%
Puas	262	76%
Sangat Puas	74	22%
Total	346	100

h. Unsur kesesuaian kualitas sarana dan prasarana (U8)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 75% responden mengaku Puas dengan kualitas sarana dan prasarana di Puskesmas Hulu Gurung. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 16. Distribusi frekuensi unsur kesesuaian kualitas sarana dan prasarana (U8).

U8	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	
Kurang Puas	5	1%
Puas	254	74%
Sangat Puas	87	25%
Total	346	100%

i. Unsur penanganan pengaduan (U9)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 81% responden menyatakan Puas dengan penanganan pengaduan di Puskesmas Hulu Gurung. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

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

U9	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	0	0
Puas	280	81%
Sangat Puas	66	19%
Total	346	100%

C. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unsur penilaian (luar gedung)

a. Unsur kesesuaian persyaratan (U1)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 51% responden menjawab bahwa persyaratan pelayanan di Puskesmas Hulu Gurung Sangat Sesuai .Selengkapnya hasil survei tampak pada tabel berikut:

Tabel 14. Distribusi frekuensi unsur kesesuaian persyaratan (U1).

U1	Frekuensi	Persentase
Tidak sesuai (1)	0	0
Kurang sesuai (2)	0	0
Sesuai (3)	60	49%
Sangat sesuai (4)	63	51%
Total	123	100%

b. Unsur kemudahan prosedur pelayanan (U2)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 52% responden mengatakan Sangat Mudah dan ada 4% responden mengatakan Kurang Mudah untuk prosedur pelayanan di Puskesmas Hulu Gurung. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 15. Distribusi frekuensi unsur prosedur pelayanan (U2).

U2	Frekuensi	Persentase
Tidak Mudah (1)	0	0
Kurang Mudah (2)	5	4%
Mudah (3)	54	44%
Sangat Mudah (4)	64	52%
Total	123	100%

c. Unsur kecepatan waktu pelayanan (U3)

Berdasarkan hasil survei, sebagian besar responden 55% menyatakan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Hulu Gurung Cepat. Hasil survei selengkapnya tampak dalam tabel berikut:

Tabel 16. Distribusi frekuensi unsur kecepatan pelayanan (U3).

U3	Frekuensi	Persentase
Tidak Cepat (1)	0	0
Kurang Cepat (2)	3	2%
Cepat (3)	68	55%
Sangat Cepat (4)	52	43%
Total	123	100%

d. Unsur kewajaran biaya / tarif pelayanan (U4)

Berdasarkan hasil survei, sebagian besar responden 63% mengatakan bahwa biaya atau tarif pelayanan di Puskesmas Hulu Gurung tergolong Murah. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 17. Distribusi frekuensi unsur kewajaran biaya (U4).

54	Frekuensi	Persentase
Sangat Mahal (1)	0	0
Cukup mahal(2)	0	0
Murah (3)	78	63%
Gratis (4)	45	37%
Total	123	100%

e. Unsur kesesuaian jenis pelayanan (U5)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 54% responden menganggap jenis pelayanan di Puskesmas Hulu Gurung Sesuai dengan yang dibutuhkan. Meskipun demikian masih ada 2% responden yang menganggap Kurang Sesuai. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 18. Distribusi frekuensi unsur kesesuaian jenis pelayanan (U5).

U5	Frekuensi	Persentase
Tidak Sesuai (1)	0	0
Kurang Sesuai (2)	3	2%
Sesuai (3)	66	54%
Sangat Sesuai (4)	54	44%
Total	123	100%

f. Unsur kompetensi / keterampilan petugas (U6)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 53% responden menganggap petugas Puskesmas Hulu Gurung Sangat Mampu melaksanakan kompetensi tugasnya. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 19. Distribusi frekuensi unsur kompetensi/ketrampilan petugas (U6).

U6	Frekuensi	Persentase
Tidak Mampu (1)	0	0
Kurang Mampu (2)	0	0
Mampu (3)	58	47%
Sangat Mampu (4)	65	53%
Total	123	100%

g. Unsur perilaku petugas pelayanan (U7)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 59% responden mengatakan bahwa petugas Puskesmas Hulu gurung Sopan dan Ramah. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 20. 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)	73	59%
Sangat Sopan dan Ramah (4)	50	41%
Total	123	100%

h. Unsur kesesuaian dengan standar pelayanan (U8)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 72% responden menganggap pelayanan kesehatan di Puskesmas Hulu gurung sudah Sangat Sesuai dengan standar pelayanan yang yang dimaklumkan . Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 21. Distribusi frekuensi unsur kesesuaian dengan standar pelayanan (U8).

U8	Frekuensi	Persentase
Tidak Sesuai (1)	0	0
Kurang Sesuai (2)	0	0
Sesuai (3)	34	28%
Sangat Sesuai (4)	89	72%
Total	123	100%

i. Unsur penanganan pengaduan (U9)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 62% responden menyatakan bahwa penanganan pengaduan dan keluhan di Puskesmas Hulu Gurung tergolong Baik. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 22. Distribusi frekuensi unsur penanganan pengaduan (U9).

U9	Frekuensi	Persentase
Tidak Baik (1)	0	0
Kurang Baik (2)	0	0
Baik (3)	77	62%
Sangat Baik (4)	46	38%
Total	123	100%

BAB V

PENGHITUNGAN NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

A. Kategori Mutu Pelayanan Berdasarkan Nilai IKM

Berdasarkan penghitungan konversi dan kategori mutu pelayanan didapatkan bahwa secara umum kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Hulu Gurung pada Tahun 2024 ini adalah BAIK dan termasuk dalam kategori mutu pelayanan B sesuai dengan tabel berikut:

Tabel 28. Kategori mutu dan kriteria kinerja berdasarkan nilai IKM
Di Puskesmas Hulu Gurung tahun 2024.

Unit Pelayanan	Persentase	Kategori Mutu Pelayanan	Kriteria Kinerja
Pendaftaran	78,07%	Baik	B
Apotik	82,33%	Baik	B
Laborat	79,55%	Baik	B
Poli Umum	78,07%	Baik	B
Poli Gigi	79,74%	Baik	B
Poli Gizi dan Sanitasi	84,36%	Baik	B
Poli KIA dan KB	79,18%	Baik	B
UGD	80,85%	Baik	B
Ranap	76,96%	Baik	B

Berdasarkan penghitungan konversi dan kategori mutu pelayanan didapatkan bahwa secara umum kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Hulu Gurung pada Tahun 2024 ini adalah BAIK dan termasuk dalam kategori mutu pelayanan B sesuai dengan tabel berikut:

Tabel 28. Kategori mutu dan kriteria kinerja berdasarkan nilai IKM
Di Puskesmas Hulu Gurung tahun 2024.

Unit Pelayanan	Persentase	Kategori Mutu Pelayanan	Kriteria Kinerja
Imunisasi	87,90	Baik	B
Posbindu	80,88	Baik	B
Posyandu lansia	87,56	Baik	B
Kelas Ibu Hamil	79,93	Baik	B
Kelas Ibu Baliata	87,78	Baik	B

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Hulu Gurung pada Tahun 2024 memperoleh kesimpulan berdasarkan nilai persentase bahwa kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Hulu Gurung memenuhi kriteria BAIK (81,79) dengan mutu pelayanan termasuk kategori B.

B. SARAN

Upaya perbaikan perlu terus dilaksanakan terutama untuk nilai unsur pelayanan yang masih rendah dan unit pelayanan yang masih memperoleh nilai IKM rendah agar kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Hulu Gurung dapat terus meningkat.

ANALISIS MASALAH DARI HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PUSKESMAS HULU GURUNG

NO		
1.	Tingkatkan untuk kecepatan pelayanan	Akan dilakukan koordinasi dan evaluasi kepada petugas
2.	Fasilitas kurang memadai seperti ruangan yang terasa pengap dan panas	Akan segera ditindak lanjutkan (karena pemasangan alat masih dalam proses)

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS HULU GURUNG
TAHUN 2024

NILAI IKM

81,79 (BAIK)

LAPORAN KEPUASAN MASYARAKAT



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

**PUSKESMAS HULU GURUNG
TAHUN 2025**

KATA PENGANTAR

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

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik di dalam dan luar gedung. Adapun pelayanan dalam gedung mencakup pelayanan pendaftaran, pelayanan poli umum, pelayanan poli gigi, pelayanan KIA, pelayanan laboratorium, pelayanan apotek, pelayanan konsultasi gizi dan pelayanan persalinan. Adapun waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah Imunisasi, Kelas Ibu Hamil, Kelas Ibu Balita, Posbindu dan Posyandu Lansia yang dilakukan selama bulan Juli sampai dengan Desember 2025.

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

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

Nanga Tepuai, 2025
Mengetahui,
Kepala Puskesmas Hulu Gurung

DAVID TOON, S.ST.Kesling.
NIP. 19681010 199303 1 011

DAFTAR ISI

BAB 1 PENDAHULUAN	4
A. Latar Belakang	4
B. Tujuan	4
C. Sasaran	4
D. Ruang Lingkup	4
E. Batasan Operasional	4
BAB II METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI	6
A. Penetapan Responden	6
B. Lokasi Survei	6
C. Ketenagaan	6
D. Periode Survei	7
E. Metode survei	7
F. Fasilitas dan kelengkapan	7
BAB III TAHAPAN DAN PELAKSANAAN SURVEI	8
A. Persiapan Survei	8
B. Pelaksanaan survei	8
C. Penentuan sampel	10
D. Tehnik pengambilan data	11
E. Analisa dan penyajian data	11
F. Pengambilan kesimpulan	12
G. Langkah-langkah survei (Prosedur operasional)	13
BAB IV HASIL SURVEI	14
A. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unit pelayanan	14
B. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unsur penilaian (Dalam gedung)	15
C. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unsur penilaian (luar gedung)	20
BAB V PENGHITUNGAN NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	25
A. Kategori Mutu Pelayanan Berdasarkan Nilai IKM	25
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	26
A. KESIMPULAN	26
B. SARAN	26

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 (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan.

Untuk maksud tersebut di atas, dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Puskesmas Hulu Gurung Kecamatan Hulu Gurung Kabupaten Kapuas Hulu.

B. Tujuan

Tujuan pelaksanaan survei adalah :

1. mengukur kepuasan Masyarakat sebagai pengguna layanan Puskesmas Hulu Gurung
2. meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan Puskesmas Hulu Gurung.

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 yaitu diwilayah kerja Puskesmas Hulu Gurung Kecamatan Hulu Gurung Kabupaten Kapuas Hulu.

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 perundang-undangan.
12. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
13. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

BAB II

METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI

A. Penetapan Responden

Responden yang mengisi tidak terpilih melainkan secara acak yaitu masyarakat yang menerima layanan dalam cakupan masing-masing unit pelayanan di lingkungan Puskesmas Hulu Gurung

B. Lokasi Survei

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di Dalam Gedung pada 10 unit pelayanan Puskesmas Hulu Gurung sebagai berikut:

- Unit Pendaftaran
- Apotek
- Poli Umum
- Poli KIA dan KB
- Poli Gigi
- UGD
- Laboratorium
- Poli Gizi dan Sanitasi
- Rawat Inap
- Poli Anak

2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di Luar Gedung yang mencakup Program sebagai berikut:

- Posyandu Lansia
- Kelas Ibu Hamil
- Kelas Ibu Balita
- Posbindu
- Imunisasi

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 Masyarakat.

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 public.

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 III 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 (Masyarakat)
- 3) Mengkordinasikan pelaksanaan survei

B. Pelaksanaan survei

- a. Pelaksana survei dilaksanakan sendiri oleh tim survei Puskesmas Hulu Gurung
- b. Menyajikan dan melapoporkan Instrumen survei

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

- Bagian I : Identitas responden meliputi 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 Hulu Gurung. Daftar pertanyaan dan skor unsur-unsur pelayanan sebagai berikut:

Tabel 1 Kuesioner Kepuasan Masyarakat (Dalam Gedung)

No	Pertanyaan	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya?				
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?				
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan				
4	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran tarif/biaya dalam pelayanan?				
5	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?				
6	Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan?				

7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?				
8	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana				
9	Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?				

Daftar pertanyaan Survei Kepuasan Masyarakat Di (Luar Gedung)

- A. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
1. Tidak sesuai
 2. Kurang sesuai
 3. Sesuai
 4. Sangat sesuai
- B. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur Pelayanan
1. Tidak mudah
 2. Kurang mudah
 3. Mudah
 4. Sangat mudah
- C. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
1. Tidak cepat
 2. kurang cepat
 3. Cepat
 4. Sangat Cepat
- D. Bagaimana Pendapat saudara tentang keewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
1. sangat mahal
 2. cukup mahal
 3. Murah
 4. Gratis
- E. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan yang tercantum
1. Tidak sesuai
 2. Kurang sesuai
 3. sesuai
 4. Sangat sesuai
- F. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan
1. tidak kompeten
 2. kurang kompeten
 3. Kompeten
 4. Sangat kompeten
- G. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
1. Tidak sopan
 2. Kurang sopan
 3. Sopan
 4. Sangat sopan
- H. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
1. Buruk
 2. Cukup
 3. baik
 4. sangat baik
- I. Bagaimana pendapat saudara tentang pengaduan pengguna layanan
1. Tidak ada
 2. Ada tetapi tidak berfungsi
 3. Berfungsi kurang maksimal
 4. Dikelola dengan baik

C. Penentuan sampel

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden secara acak dan tidak ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari krejcie dan 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 Hulu Gurung dalam satu semester terakhir yaitu 3.210 pasien. Sampel adalah sebagian pasien yang berkunjung ke Puskesmas Hulu Gurung selama satu semester.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, besar sampel didapatkan jumlah sampel yang diperlukan sebesar 346 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 dan program - program yang dijalankan.

D. Teknik pengambilan data

Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner yang berisi daftar pertanyaan tentang kepuasan pasien. Kuesioner didistribusikan ke unit-unit kerja Puskesmas dan program-program yang dijalankan.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara:

- Responden mengisi sendiri kuesioner yang diterima dan langsung dikumpulkan kedalam kotak yang telah disediakan.
- Untuk responden diluar gedung mengisi sendiri kuesioner yang diterima dan langsung dikumpulkan kepada petugas.
- Dalam hal responden tidak dapat mengisi sendiri, petugas membantu pengisian dengan melakukan wawancara (*indepth interview*) dan responden memilih jawaban yang sesuai

E. 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 :

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

- 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 :

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

F. Pengambilan kesimpulan

Nilai IKM yang didapatkan kemudian dipersepsikan untuk menentukan kualitas kinerja Puskesmas Hulu Gurung sebagaimana tabel berikut:

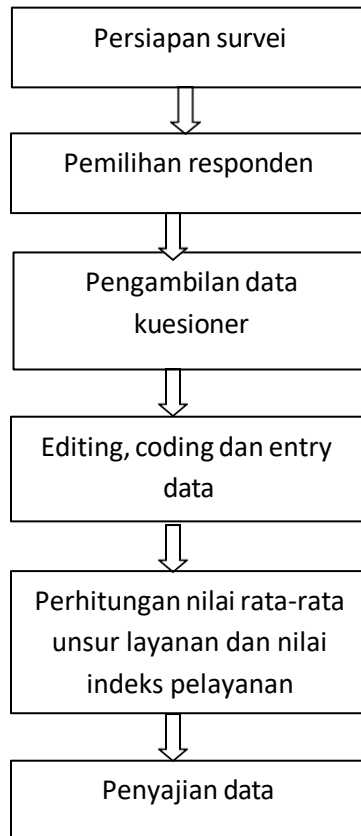
Tabel II
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

G. Langkah-langkah survei (Prosedur operasional)

Prosedur operasional Survei Kepuasan Masyarakat ditampilkan dalam bagan berikut:

Gambar 1. Bagan prosedur operasional Survei



BAB IV HASIL SURVEI

A. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unit pelayanan

Berdasarkan unit pelayanan tempat responden mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Hulu Gurung, maka didapatkan distribusi frekuensi sebagaimana tabel berikut:

Tabel 3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unit pelayanan (dalam gedung)

NO	UNIT	JUMLAH	PRESENTASE
1	Pendaftaran	38	11,3%
2	Apotik	38	11,3%
3	Poli Umum	38	11,3%
4	Laborat	35	10,4%
5	Ranap	38	11,2 %
6	Poli Gigi	37	10,7%
7	Poli KIA dan KB	37	11,0%
8	Poli Gizi dan Sanitasi	38	11,3%
9	UGD	39	11,5%
	Total	338	100%

Berdasarkan hasil survei didapatkan jumlah responden terhitung tinggi ada pada Unit Pendaftaran, Apotek dan Poli Umum dengan persentase yaitu 11,3% dan sebaliknya didapatkan persentase rendah ada pada unit Poli Gigi yaitu 10,7%.

Tabel 3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unit pelayanan (Luar Gedung)

NO	UNIT	JUMLAH	PRESENTASE
1	Imunisasi	29	21,6%
2	Posbindu	32	23,8%
3	Posyandu lansia	30	20,4%
4	Kelas Ibu hamil	18	22,3%
5	Kelas Ibu Balita	25	18,6%
	Total	134	100%

Berdasarkan hasil survei di dapatkan jumlah responden terhitung paling tinggi yaitu di program Posbindu dengan presentase 23,8% dan paling rendah ada pada program Kelas Ibu Hamil dan Kelas Ibu Balita dengan persentase 18,6%.

B. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unsur penilaian (Dalam gedung)

a. Unsur kesesuaian persyaratan (U1)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 54% responden menjawab Puas untuk kesesuaian persyaratan pelayanan di Puskesmas Hulu Gurung.

Selengkapnya hasil survei tampak pada tabel berikut:

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

U1	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	
Kurang Puas	0	
Puas	189	49%
Sangat Puas	149	51%
Total	388	100%

b. Unsur kemudahan prosedur pelayanan (U2)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 76% responden mengaku Puas dengan prosedur pelayanan di Puskesmas Hulu Gurung. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut.

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

U2	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	
Kurang Puas	5	2%
Puas	264	76%
Sangat Puas	77	22%
Total	388	100%

c. Unsur kecepatan waktu pelayanan (U3)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 76% responden menyatakan Puas, sebaliknya sebanyak 8% responden menyatakan Kurang Puas dengan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Hulu Gurung.

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

U3	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	
Kurang Puas	25	8%
Puas	265	76%
Sangat Puas	56	16%
Total	388	100

d. Unsur kewajaran biaya / tarif pelayanan (U4)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 65% responden mengatakan Puas dengan kewajaran biaya atau tarif pelayanan di Puskesmas Hulu Gurung. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 12. Distribusi frekuensi unsur kewajaran biaya / tarif pelayanan (U4).

U4	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	
Kurang Puas	5	1%
Puas	227	65%
Sangat Puas	117	34%
Total	388	100%

e. Unsur kesesuaian produk pelayanan (U5)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 52% responden mengaku Sangat Puas dengan produk pelayanan di Puskesmas Hulu Gurung. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

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

U5	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	0	0
Puas	166	47%
Sangat Puas	182	52%
Total	388	100%

f. Unsur kompetensi / kemampuan petugas (U6)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 67% responden mengaku Puas dengan kompetensi/kemampuan petugas Puskesmas Hulu Gurung dalam melaksanakan tugasnya. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

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

U6	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	5	1%
Puas	230	67%
Sangat Puas	111	32%
Total	388	100%

g. Unsur perilaku petugas pelayanan (U7)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 76% responden mengaku Puas dan sebanyak 2% mengaku Kurang Puas dengan perilaku petugas dalam pelayanan di Puskesmas Hulu Gurung. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

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

U7	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	10	2%
Puas	262	76%
Sangat Puas	74	22%
Total	388	100

h. Unsur kesesuaian kualitas sarana dan prasarana (U8)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 75% responden mengaku Puas dengan kualitas sarana dan prasarana di Puskesmas Hulu Gurung. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 16. Distribusi frekuensi unsur kesesuaian kualitas sarana dan prasarana (U8).

U8	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	
Kurang Puas	5	1%
Puas	254	74%
Sangat Puas	87	25%
Total	388	100%

i. Unsur penanganan pengaduan (U9)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 81% responden menyatakan Puas dengan penanganan pengaduan di Puskesmas Hulu Gurung. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

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

U9	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	0	0
Puas	280	81%
Sangat Puas	66	19%
Total	388	100%

C. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unsur penilaian (luar gedung)

a. Unsur kesesuaian persyaratan (U1)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 51% responden menjawab bahwa persyaratan pelayanan di Puskesmas Hulu Gurung Sangat Sesuai .Selengkapnya hasil survei tampak pada tabel berikut:

Tabel 14. Distribusi frekuensi unsur kesesuaian persyaratan (U1).

U1	Frekuensi	Persentase
Tidak sesuai (1)	0	0
Kurang sesuai (2)	0	0
Sesuai (3)	60	49%
Sangat sesuai (4)	63	51%
Total	134	100%

b. Unsur kemudahan prosedur pelayanan (U2)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 52% responden mengatakan Sangat Mudah dan ada 4% responden mengatakan Kurang Mudah untuk prosedur pelayanan di Puskesmas Hulu Gurung. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 15. Distribusi frekuensi unsur prosedur pelayanan (U2).

U2	Frekuensi	Persentase
Tidak Mudah (1)	0	0
Kurang Mudah (2)	5	4%
Mudah (3)	54	44%
Sangat Mudah (4)	64	52%
Total	134	100%

c. Unsur kecepatan waktu pelayanan (U3)

Berdasarkan hasil survei, sebagian besar responden 55% menyatakan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Hulu Gurung Cepat. Hasil survei selengkapnya tampak dalam tabel berikut:

Tabel 16. Distribusi frekuensi unsur kecepatan pelayanan (U3).

U3	Frekuensi	Persentase
Tidak Cepat (1)	0	0
Kurang Cepat (2)	3	2%
Cepat (3)	68	55%
Sangat Cepat (4)	52	43%
Total	134	100%

d. Unsur kewajaran biaya / tarif pelayanan (U4)

Berdasarkan hasil survei, sebagian besar responden 63% mengatakan bahwa biaya atau tarif pelayanan di Puskesmas Hulu Gurung tergolong Murah. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 17. Distribusi frekuensi unsur kewajaran biaya (U4).

54	Frekuensi	Persentase
Sangat Mahal (1)	0	0
Cukup mahal(2)	0	0
Murah (3)	78	63%
Gratis (4)	45	37%
Total	134	100%

e. Unsur kesesuaian jenis pelayanan (U5)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 54% responden menganggap jenis pelayanan di Puskesmas Hulu Gurung Sesuai dengan yang dibutuhkan. Meskipun demikian masih ada 2% responden yang menganggap Kurang Sesuai. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 18. Distribusi frekuensi unsur kesesuaian jenis pelayanan (U5).

U5	Frekuensi	Persentase
Tidak Sesuai (1)	0	0
Kurang Sesuai (2)	3	2%
Sesuai (3)	66	54%
Sangat Sesuai (4)	54	44%
Total	134	100%

f. Unsur kompetensi / keterampilan petugas (U6)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 53% responden menganggap petugas Puskesmas Hulu Gurung Sangat Mampu melaksanakan kompetensi tugasnya. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 19. Distribusi frekuensi unsur kompetensi/ketrampilan petugas (U6).

U6	Frekuensi	Persentase
Tidak Mampu (1)	0	0
Kurang Mampu (2)	0	0
Mampu (3)	58	47%
Sangat Mampu (4)	65	53%
Total	134	100%

g. Unsur perilaku petugas pelayanan (U7)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 59% responden mengatakan bahwa petugas Puskesmas Hulu gurung Sopan dan Ramah. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 20. 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)	73	59%
Sangat Sopan dan Ramah (4)	50	41%
Total	134	100%

h. Unsur kesesuaian dengan standar pelayanan (U8)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 72% responden menganggap pelayanan kesehatan di Puskesmas Hulu gurung sudah Sangat Sesuai dengan standar pelayanan yang yang dimaklumkan . Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 21. Distribusi frekuensi unsur kesesuaian dengan standar pelayanan (U8).

U8	Frekuensi	Persentase
Tidak Sesuai (1)	0	0
Kurang Sesuai (2)	0	0
Sesuai (3)	34	28%
Sangat Sesuai (4)	89	72%
Total	134	100%

i. Unsur penanganan pengaduan (U9)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 62% responden menyatakan bahwa penanganan pengaduan dan keluhan di Puskesmas Hulu Gurung tergolong Baik. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 22. Distribusi frekuensi unsur penanganan pengaduan (U9).

U9	Frekuensi	Persentase
Tidak Baik (1)	0	0
Kurang Baik (2)	0	0
Baik (3)	77	62%
Sangat Baik (4)	57	38%
Total	134	100%

BAB V

PENGHITUNGAN NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

A. Kategori Mutu Pelayanan Berdasarkan Nilai IKM

Berdasarkan penghitungan konversi dan kategori mutu pelayanan didapatkan bahwa secara umum kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Hulu Gurung pada Tahun 2024 ini adalah BAIK dan termasuk dalam kategori mutu pelayanan B sesuai dengan tabel berikut:

Tabel 28. Kategori mutu dan kriteria kinerja berdasarkan nilai IKM
Di Puskesmas Hulu Gurung tahun 2024.

Unit Pelayanan	Persentase	Kategori Mutu Pelayanan	Kriteria Kinerja
Pendaftaran	78.81	Baik	B
Apotik	86.58	Baik	B
Laborat	77.77	Baik	B
Poli Umum	76.78	Baik	B
Poli Gigi	77.56	Baik	B
Poli Gizi dan Sanitasi	82.70	Baik	B
Poli KIA dan KB	81.17	Baik	B
UGD	81.59	Baik	B
Ranap	81.31	Baik	B

Berdasarkan penghitungan konversi dan kategori mutu pelayanan didapatkan bahwa secara umum kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Hulu Gurung pada Tahun 2024 ini adalah BAIK dan termasuk dalam kategori mutu pelayanan B sesuai dengan tabel berikut:

Tabel 28. Kategori mutu dan kriteria kinerja berdasarkan nilai IKM
Di Puskesmas Hulu Gurung tahun 2024.

Unit Pelayanan	Persentase	Kategori Mutu Pelayanan	Kriteria Kinerja
Imunisasi	87,90	Baik	B
Posbindu	80,88	Baik	B
Posyandu lansia	87,56	Baik	B
Kelas Ibu Hamil	79,93	Baik	B
Kelas Ibu Baliata	87,78	Baik	B

BAB VI
KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Hulu Gurung pada Tahun 2024 memperoleh kesimpulan berdasarkan nilai persentase bahwa kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Hulu Gurung memenuhi kriteria BAIK (83.33) dengan mutu pelayanan termasuk kategori B.

B. SARAN

Upaya perbaikan perlu terus dilaksanakan terutama untuk nilai unsur pelayanan yang masih rendah dan unit pelayanan yang masih memperoleh nilai IKM rendah agar kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Hulu Gurung dapat terus meningkat.

ANALISIS MASALAH DARI HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

NO		
1.	Tingkatkan untuk kecepatan pelayanan	Akan dilakukan koordinasi dan evaluasi kepada petugas
2.	Fasilitas kurang memadai seperti ruangan yang terasa pengap dan panas	Akan segera ditindak lanjutkan (karena pemasangan alat masih dalam proses)

PUSKESMAS HULU GURUNG

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS HULU GURUNG
TAHUN 2024

NILAI IKM

88.33 (BAIK)