

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



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

PUSKESMAS PUTUSSIBAU SELATAN KECAMATAN PUTUSSIBAU SELATAN KABUPATEN KAPUAS HULU

TRIWULAN I

TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Puskesmas Putussibau Selatan 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 selama bulan Januari sampai dengan Maret 2025.

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

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

Putussibau, April 2025
Kepala Puskesmas Putussibau Selatan

dr. Irma Mulyani
NIP. 19760621 200502 2 007

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	3
1.2. Maksud	4
1.3. Tujuan	5
1.4. Hasil yang Ingin Dicapai.....	5
1.5. Dasar Hukum	6
BAB II METODELOGI PENGUKURAN	7
2.1. Teknik Pengumpulan Data	7
2.2. Teknik Pemilihan Sampel	8
2.3. Jumlah dan Jenis Responden.....	10
2.4 Teknik Analisis Data	10
BAB III HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN	
MASYARAKAT (SKM)	12
3.1. Tahapan Pengolahan Data Survey	12
3.2.1 Pengumpulan Data Survei.....	13
3.2.2 Analisis Data Survei.....	13
3.2 Pengolahan Data.....	14
3.2.1 Profil Responden	14
3.2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	18
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	19
4.1. Kesimpulan	19
4.2. Saran	19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

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

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

Puskesmas Putussibau Selatan sebagai unit pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat dari bulan Januari sampai Maret 2025. Jumlah responden yang mengisi kuisisioner sebanyak Tiga Ratus Tiga puluh Delapan (338) orang yang merupakan pengguna jasa layanan dalam gedung.

Unsur-unsur pelayanan yang dinilai oleh responden berjumlah 9 (sembilan) unsur, terdiri dari : Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan, Kemudahan Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan, Kewajaran Biaya atau Tarif dalam Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan Antara

Yang Tercantum Dalam Pelayanan, Kompetensi/Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan, Prilaku Petugas Dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan, Pengaduan Pengguna Layanan, Sarana dan Prasarana. Masing-masing unsur penilaian mempunyai rentang nilai dari 1 sampai 4, dengan kategori berturut-turut adalah Tidak Baik, Kurang Baik, Baik dan Sangat Baik. Selain itu, diberikan pula pertanyaan terbuka terkait saran dan keluhan selama menjadi pengguna jasa layanan.

Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

1.2 MAKSUD

Adapun maksud dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

1.3 TUJUAN

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

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

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

1.4 HASIL YANG INGIN DICAPAI

Hasil yang ingin dicapai dalam penyusunan SKM ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dan instansi pemerintah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu sebagai penerima penyelenggaraan pelayanan publik atas pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Putussibau Selatan.

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

1.5 DASAR HUKUM

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

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- g. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik;
- h. Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 10 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
- i. Peraturan Bupati Kapuas Nomor 65 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Pendidikan dan kebudayaan Kabupaten Kapuas Hulu.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat (IKM) dilakukan dengan angket/kuesioner yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur dimana pilihan jawaban pada masing-masing pernyataan dibuat dengan **skala likert** terdiri dari Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (TS) dan Sangat Setuju (SS). Selain pernyataan tertutup yang hanya berisikan 4 pilihan jawaban, kusioner yang digunakan untuk mengumpulkan data juga memberikan ruang kepada para peserta survei yang ingin memberikan komentar/saran/kritik membangun kepada unit layanan publik yang sedang disurvei.

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

a. Persyaratan

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

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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

c. Waktu Penyelesaian

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

d. Biaya/Tarif

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

e. Produk Spesifikasi

Jenis Pelayanan Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f. Kompetensi Pelaksana

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

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Sarana dan prasarana

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

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

2.2 TEKNIK PEMILIHAN SAMPEL

Jumlah sampel dan teknik penarikan sampel merupakan bagian penting dalam suatu survei. Penentuan ukuran sampel minimum jika diketahui ukuran populasi (N) menggunakan rumus sample *Krejcie & Morgan* (1970).

Tabel 2.1.

Tabel Penentuan Sampel Krejcie & Morgan

Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

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

2.3 JUMLAH DAN JENIS RESPONDEN

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai cakupan penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Puskesmas Putussibau Selatan. Guna terpenuhinya akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan **338 orang** dari jumlah populasi penerima layanan.

2.4 TEKNIK ANALISIS DATA

Teknik analisa data menggunakan pola yang sesuai dengan ketentuan seperti yang tertera pada peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing-masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Selanjutnya, nilai IKM diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Tabel 2.2

Nilai Persepsi, Interval IKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

BAB III
HASIL PENGUKURAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)

3.1 TAHAPAN PENGOLAHAN DATA SURVEI

Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di Puskesmas Putussibau Selatan. Berdasarkan analisa terhadap hasil survei dari kuesioner Triwulan I tahun 2025 yang terkumpul dan terisi dengan lengkap dan dapat diolah dan dianalisis sebanyak 338 orang, terbagi dalam 12 standar pelayanan. Pengolahan dan analisis pada tahap ini dapat dilakukan sebagai berikut:

3.1.1 Pengumpulan Data Survei

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

1. Pengolahan dengan Komputer

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

2. Pengolahan Secara Manual

- a. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.
- b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan

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

2) Nilai Indeks Pelayanan

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

3) Nilai Indeks Pelayanan

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

4) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

3.1.2 Analisis Data Survei

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

Pada proses pelaksanaan survei telah dilakukan pengumpulan data melalui proses survei lapangan dengan menggunakan instrumen kuesioner. Kuesioner yang terkumpul dari hasil survei lapangan dengan melakukan pra pengolahan data mentah melalui proses tabulasi mulai dari proses persiapan, pengolahan, dan analisis data. Adapun tahapan tabulasi data, pengolahan data dan analisis data yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

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

Surveyor. Pengecekan dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa:

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

3.2 PENGOLAHAN DATA

Hasil pengolahan data atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Putussibau Selatan Triwulan I tahun 2025 meliputi 12 standar pelayanan dan dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebarkan sebanyak 338 orang pengguna layanan yang ditetapkan berdasarkan metode simple random sampling.

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

3.2.1. Profil Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 sebanyak 338 orang. Hasil survei yang diperoleh bahwa responden yang berusia kurang dari 18 tahun sebanyak 13 orang, usia 19-25 Tahun sebanyak 61 orang, usia 26-30 tahun sebanyak 50 orang, usia 31-35 Tahun sebanyak 67 orang, usia 36-40 tahun

sebanyak 28 orang, usia 41-45 tahun sebanyak 63 orang, usia 46-50 sebanyak 10 orang, usia 51-55 sebanyak 30 orang tahun dan berusia lebih dari 56 tahun sebanyak 16 orang. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.1 dibawah ini :

Tabel 3.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
< 18 Tahun	13	3,85 %
19-25 Tahun	61	18,04 %
26-30 Tahun	50	14,79 %
31-35 Tahun	67	19,83 %
36-40 Tahun	28	8,28 %
41-45 Tahun	63	18,63 %
46-50 Tahun	10	2,96 %
51-55 Tahun	30	8,88 %
>56 Tahun	16	4,74 %
Jumlah	338 orang	100 %

Sumber data diolah (Triwulan I tahun 2025)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 adalah sebanyak 338 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 112 orang berjenis kelamin laki- laki dan 226 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.2 dibawah ini:

Tabel 3.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	112	33,14 %
Wanita	226	66,86 %
Jumlah	338 orang	100 %

Sumber data diolah (Triwulan I tahun 2025)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun Triwulan I Tahun 2025 adalah sebanyak 338 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 81 orang, SMP sebanyak 84 orang, SMA/SMK sebanyak 97 orang, lulusan Diploma 1 - Diploma 3 sebanyak 51 orang, dan Diploma IV - Sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 23 orang, dan untuk lulusan S2-S3 sebanyak 2 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun Triwulan I Tahun 2025, sebagaimana terlihat pada tabel 3.3 dibawah ini:

Tabel 3.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	81	23.97 %
SMP	84	24.85 %
SMA/SMK	97	28.70 %
D1-D3	51	15.09 %
D4-S1	23	6.80 %
S2-S3	2	0.59 %
Jumlah	338 orang	100 %

Sumber data diolah (Triwulan I Tahun 2025)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM Triwulan I tahun 2025 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 338 responden. Jenis pekerjaan akan dapat memberikan informasi jenis pekerjaan dominan dari masyarakat pengguna layanan. Informasi jenis pekerjaan ini sangat bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi, ekspektasi dan persepsi masyarakat. Informasi ini akan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas layanan. Peran responden dalam pengisian kuesioner dikelompokkan berdasarkan pekerjaan utama di Puskesmas Putussibau Selatan layanan pendaftaran terdiri dari PNS sebanyak 38 orang TNI/POLRI sebanyak 7 orang, pegawai swasta sebanyak 62 orang, wiraswasta 29 orang, pelajar / mahasiswa 10 orang dan sekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 192 orang. Pekerjaan disektor lainnya ini sebagian besar adalah petani, tenaga honor atau kontrak di instansi pemerintah, serta ibu rumah tangga. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.4 dibawah ini:

Tabel 3.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
PNS	38	11.24 %
TNI/POLRI	7	2.07 %
Pegawai Swasta	62	18.34 %
Wiraswasta	29	8.58 %
Pelajar / Mahasiswa	10	2.96 %
Lainnya	192	56.81 %
Jumlah	338 Orang	100 %

Sumber data diolah (Triwulan I tahun 2025)

3.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel". Ke-9 unsur yang terdapat dalam Peraturan Menteri tersebut sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat.

3.2.2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Puskesmas Putussibau Selatan

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Putussibau Selatan menunjukkan angka sebesar **81.99** berada pada kategori “ **Baik** “ berada pada interval konversi 76.61 – 88.30. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.41 dibawah ini:

Tabel 3.41

Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM
Pelayanan Puskesmas Putussibau Selatan

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.192	0.354	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.180	0.353	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3.172	0.352	Baik
U4	Biaya / Tarif	3.559	0.395	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.175	0,352	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.071	0.341	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.290	0.365	Baik
U8	Sarana & Prasarana	3.269	0.363	Baik
U9	Penanganan Pengaduan,Saran	3.639	0.404	Baik
Jumlah		29.547	3.279	
Nilai Konversi				Baik

Sumber data diolah Triwulan I tahun 2025

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 KESIMPULAN

Dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada masing-masing standar pelayanan, maka didapatkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Putussibau Selatan adalah **81.99 (Baik)**, dengan cara menghitung rata-rata dari Indeks Kepuasan Masyarakat masing-masing standar pelayanan. Meskipun masih terdapat beberapa kelemahan diantaranya adalah personil/petugas yang sangat terbatas jika dibandingkan dengan tugas yang harus diselesaikan dengan segera dan kompleks dan juga sarana dan prasarana yang masih banyak kekurangan. Meskipun demikian, Puskesmas Putussibau Selatan akan terus berusaha memperbaiki segala kekurangan dan terus melakukan evaluasi agar dapat selaras dengan Visi dan Misi Bupati/Wakil Bupati serta Rencana Pembangunan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu kedepan.

4.2 SARAN

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

1. Dari unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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

2. Dari unsur kompetensi pelaksana :

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

3. Dari unsur Perilaku Pelaksana :

- a. Selalu mengingatkan akan tata nilai Puskesmas, yaitu TERPESONA yang salah satunya adalah *Nyaman bagi pelanggan*.
- b. Memanggil pegawai yang bersangkutan dan dilakukan evaluasi karena adanya laporan pengaduan terkait kekurangan ramahan petugas.

4. Dari unsur Sarana dan Prasarana :

- a. Selalu mengingatkan petugas untuk menjaga kebersihan sarana dan prasarana di Puskesmas
- b. Melakukan pengusulan ke Dinas Kesehatan terkait kekurangan sarana dan prasarana, karena pemenuhan diluar kewenangan Puskesmas

5. Dari unsur Waktu Pelayanan :

- a. Melakukan sosialisasi terkait waktu pelayanan di unit masing-masing sesuai dengan standar pelayanan agar masyarakat memahami tentang lamanya waktu pemeriksaan di Puskesmas.

PUSKESMAS PUTUSSIBAU SELATAN

KECAMATAN PUTUSSIBAU SELATAN

KABUPATEN KAPUASHULU

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

TRIWULAN I TAHUN 2025

Periode Survei Januari 2025 - Maret 2025

NILAI IKM :

81,99

MUTU PELAYANAN :

B

KINERJA PELAYANAN :

BAIK

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

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



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

PUSKESMAS PUTUSSIBAU SELATAN KECAMATAN PUTUSSIBAU SELATAN KABUPATEN KAPUAS HULU

TRIWULAN II

TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Puskesmas Putussibau Selatan 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 selama bulan April sampai dengan Juni 2025.

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

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

Putussibau, Juli 2025
Kepala Puskesmas Putussibau Selatan

dr. Irma Mulyani
NIP. 19760621 200502 2 007

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	3
1.2. Maksud	4
1.3. Tujuan	5
1.4. Hasil yang Ingin Dicapai.....	5
1.5. Dasar Hukum	6
BAB II METODELOGI PENGUKURAN	7
2.1. Teknik Pengumpulan Data	7
2.2. Teknik Pemilihan Sampel	8
2.3. Jumlah dan Jenis Responden.....	10
2.4 Teknik Analisis Data	10
BAB III HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN	
MASYARAKAT (SKM)	12
3.1. Tahapan Pengolahan Data Survey	12
3.2.1 Pengumpulan Data Survei.....	13
3.2.2 Analisis Data Survei.....	13
3.2 Pengolahan Data.....	14
3.2.1 Profil Responden	14
3.2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	18
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	19
4.1. Kesimpulan	19
4.2. Saran	19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

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

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

Puskesmas Putussibau Selatan sebagai unit pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat dari bulan April sampai Juni 2025. Jumlah responden yang mengisi kuisisioner sebanyak Tiga Ratus Tiga puluh Lima (335) orang yang merupakan pengguna jasa layanan dalam gedung.

Unsur-unsur pelayanan yang dinilai oleh responden berjumlah 9 (sembilan) unsur, terdiri dari : Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan, Kemudahan Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan, Kewajaran Biaya atau Tarif dalam Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan Antara

Yang Tercantum Dalam Pelayanan, Kompetensi/Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan, Prilaku Petugas Dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan, Pengaduan Pengguna Layanan, Sarana dan Prasarana. Masing-masing unsur penilaian mempunyai rentang nilai dari 1 sampai 4, dengan kategori berturut-turut adalah Tidak Baik, Kurang Baik, Baik dan Sangat Baik. Selain itu, diberikan pula pertanyaan terbuka terkait saran dan keluhan selama menjadi pengguna jasa layanan.

Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

1.2 MAKSUD

Adapun maksud dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

1.3 TUJUAN

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

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

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

1.4 HASIL YANG INGIN DICAPAI

Hasil yang ingin dicapai dalam penyusunan SKM ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dan instansi pemerintah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu sebagai penerima penyelenggaraan pelayanan publik atas pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Putussibau Selatan.

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

1.5 DASAR HUKUM

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

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- g. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik;
- h. Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 10 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
- i. Peraturan Bupati Kapuas Nomor 65 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Pendidikan dan kebudayaan Kabupaten Kapuas Hulu.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat (IKM) dilakukan dengan angket/kuesioner yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur dimana pilihan jawaban pada masing-masing pernyataan dibuat dengan **skala likert** terdiri dari Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (TS) dan Sangat Setuju (SS). Selain pernyataan tertutup yang hanya berisikan 4 pilihan jawaban, kusioner yang digunakan untuk mengumpulkan data juga memberikan ruang kepada para peserta survei yang ingin memberikan komentar/saran/kritik membangun kepada unit layanan publik yang sedang disurvei.

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

a. Persyaratan

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

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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

c. Waktu Penyelesaian

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

d. Biaya/Tarif

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

e. Produk Spesifikasi

Jenis Pelayanan Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f. Kompetensi Pelaksana

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

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Sarana dan prasarana

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

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

2.2 TEKNIK PEMILIHAN SAMPEL

Jumlah sampel dan teknik penarikan sampel merupakan bagian penting dalam suatu survei. Penentuan ukuran sampel minimum jika diketahui ukuran populasi (N) menggunakan rumus sample *Krejcie & Morgan* (1970).

Tabel 2.1.

Tabel Penentuan Sampel Krejcie & Morgan

Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

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

2.3 JUMLAH DAN JENIS RESPONDEN

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai cakupan penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Puskesmas Putussibau Selatan. Guna terpenuhinya akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan **335 orang** dari jumlah populasi penerima layanan.

2.4 TEKNIK ANALISIS DATA

Teknik analisa data menggunakan pola yang sesuai dengan ketentuan seperti yang tertera pada peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing-masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Selanjutnya, nilai IKM diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Tabel 2.2

Nilai Persepsi, Interval IKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

BAB III
HASIL PENGUKURAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)

3.1 TAHAPAN PENGOLAHAN DATA SURVEI

Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di Puskesmas Putussibau Selatan. Berdasarkan analisa terhadap hasil survei dari kuesioner Triwulan II tahun 2025 yang terkumpul dan terisi dengan lengkap dan dapat diolah dan dianalisis sebanyak 335 orang, terbagi dalam 12 standar pelayanan. Pengolahan dan analisis pada tahap ini dapat dilakukan sebagai berikut:

3.1.1 Pengumpulan Data Survei

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

1. Pengolahan dengan Komputer

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

2. Pengolahan Secara Manual

- a. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.
- b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan

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

2) Nilai Indeks Pelayanan

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

3) Nilai Indeks Pelayanan

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

4) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

3.1.2 Analisis Data Survei

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

Pada proses pelaksanaan survei telah dilakukan pengumpulan data melalui proses survei lapangan dengan menggunakan instrumen kuesioner. Kuesioner yang terkumpul dari hasil survei lapangan dengan melakukan pra pengolahan data mentah melalui proses tabulasi mulai dari proses persiapan, pengolahan, dan analisis data. Adapun tahapan tabulasi data, pengolahan data dan analisis data yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

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

Surveyor. Pengecekan dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa:

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

3.2 PENGOLAHAN DATA

Hasil pengolahan data atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Putussibau Selatan Triwulan II tahun 2025 meliputi 12 standar pelayanan dan dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebar sebanyak 335 orang pengguna layanan yang ditetapkan berdasarkan metode simple random sampling.

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

3.2.1. Profil Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2025 sebanyak 335 orang. Hasil survei yang diperoleh bahwa responden yang berusia kurang dari 18 tahun sebanyak 13 orang, usia 19-25 Tahun sebanyak 61 orang, usia 26-30 tahun sebanyak 48 orang, usia 31-35 Tahun sebanyak 65 orang, usia 36-40 tahun

sebanyak 29 orang, usia 41-45 tahun sebanyak 63 orang, usia 46-50 sebanyak 12 orang, usia 51-55 sebanyak 29 orang tahun dan berusia lebih dari 56 tahun sebanyak 15 orang. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.1 dibawah ini :

Tabel 3.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
< 18 Tahun	13	3,89 %
19-25 Tahun	61	18,20 %
26-30 Tahun	48	14,62 %
31-35 Tahun	65	19,40 %
36-40 Tahun	29	8,66 %
41-45 Tahun	63	18,80 %
46-50 Tahun	12	3,59 %
51-55 Tahun	29	8,36 %
>56 Tahun	15	4,48 %
Jumlah	335 orang	100 %

Sumber data diolah (Triwulan II Tahun 2025)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2025 adalah sebanyak 335 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 113 orang berjenis kelamin laki- laki dan 222 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.2 dibawah ini:

Tabel 3.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	113	33,73 %
Wanita	222	66,27 %
Jumlah	335 orang	100 %

Sumber data diolah (Triwulan II Tahun 2025)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun Triwulan II Tahun 2025 adalah sebanyak 338 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 76 orang, SMP sebanyak 82 orang, SMA/SMK sebanyak 99 orang, lulusan Diploma 1 - Diploma 3 sebanyak 53 orang, dan Diploma IV - Sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 23 orang, dan untuk lulusan S2-S3 sebanyak 2 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun Triwulan II Tahun 2025, sebagaimana terlihat pada tabel 3.3 dibawah ini:

Tabel 3.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	76	22,68 %
SMP	82	24,48 %
SMA/SMK	99	29,55 %
D1-D3	53	15,82 %
D4-S1	22	6,87 %
S2-S3	3	0,60 %
Jumlah	335 orang	100 %

Sumber data diolah (Triwulan II Tahun 2025)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM Triwulan II Tahun 2025 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 335 responden. Jenis pekerjaan akan dapat memberikan informasi jenis pekerjaan dominan dari masyarakat pengguna layanan. Informasi jenis pekerjaan ini sangat bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi, ekspektasi dan persepsi masyarakat. Informasi ini akan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas layanan. Peran responden dalam pengisian kuesioner dikelompokkan berdasarkan pekerjaan utama di Puskesmas Putussibau Selatan layanan pendaftaran terdiri dari PNS sebanyak 39 orang TNI/POLRI sebanyak 4 orang, pegawai swasta sebanyak 62 orang, wiraswasta 31 orang, pelajar / mahasiswa 11 orang dan sekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 188 orang. Pekerjaan disektor lainnya ini sebagian besar adalah petani, tenaga honor atau kontrak di instansi pemerintah, serta ibu rumah tangga. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.4 dibawah ini:

Tabel 3.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
PNS	39	11,60 %
TNI/POLRI	4	1,33 %
Pegawai Swasta	62	18,50%
Wiraswasta	31	9,23 %
Pelajar / Mahasiswa	11	3,24 %
Lainnya	188	56,10 %
Jumlah	335 Orang	100 %

Sumber data diolah (Triwulan II Tahun 2025)

3.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel". Ke-9 unsur yang terdapat dalam Peraturan Menteri tersebut sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat.

3.2.2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Puskesmas Putussibau Selatan

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Putussibau Selatan menunjukkan angka sebesar **82,55** berada pada kategori “ **Baik** “ berada pada interval konversi 76.61 – 88.30. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.41 dibawah ini:

Tabel 3.41

Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM
Pelayanan Puskesmas Putussibau Selatan

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,224	0,358	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,224	0,358	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,200	0,355	Baik
U4	Biaya / Tarif	3,570	0,396	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,188	0,354	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,099	0,344	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,307	0,367	Baik
U8	Sarana & Prasarana	3,296	0,366	Baik
U9	Penanganan Pengaduan,Saran	3,642	0,404	Baik
Jumlah		29,749	3,302	
Nilai Konversi				Baik

Sumber data diolah Triwulan II Tahun 2025

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 KESIMPULAN

Dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada masing-masing standar pelayanan, maka didapatkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Putussibau Selatan adalah **82,55 (Baik)**, dengan cara menghitung rata-rata dari Indeks Kepuasan Masyarakat masing-masing standar pelayanan. Meskipun masih terdapat beberapa kelemahan diantaranya adalah personil/petugas yang sangat terbatas jika dibandingkan dengan tugas yang harus diselesaikan dengan segera dan kompleks dan juga sarana dan prasarana yang masih banyak kekurangan. Meskipun demikian, Puskesmas Putussibau Selatan akan terus berusaha memperbaiki segala kekurangan dan terus melakukan evaluasi agar dapat selaras dengan Visi dan Misi Bupati/Wakil Bupati serta Rencana Pembangunan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu kedepan.

4.2 SARAN

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

1. Dari unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur
 - a. Melakukan sosialisasi mekanisme dan prosedur kerja di unit masing-masing sesuai dengan standar pelayanan agar masyarakat memahami tentang mekanisme dan prosedur di Puskesmas. Media yang digunakan adalah benner dan leflet pada unit-unit.
 - b. Mendampingi pelanggan saat melakukan pengisian kuisioner, karena terdapat kemungkinan pelanggan/masyarakat kurang faham apa yang dimaksud oleh kuisioner.
2. Dari unsur kompetensi pelaksana :
 - a. Terus meningkatkan kompetensi pelaksana, termasuk memperpanjang masa orientasi pegawai baru/PJ baru jika dianggap belum kompeten.
 - b. Mendukung pelaksana untuk mengikuti kegiatan-kegiatan peningkatan kompetensi baik berupa pelatihan dan lain-lain.
3. Dari unsur Perilaku Pelaksana :
 - a. Selalu mengingatkan akan tata nilai Puskesmas, yaitu TERPESONA yang salah satunya adalah *Nyaman bagi pelanggan*.
 - b. Memanggil pegawai yang bersangkutan dan dilakukan evaluasi karena adanya laporan pengaduan terkait kekurangan ramahan petugas.
4. Dari unsur Sarana dan Prasarana :
 - a. Selalu mengingatkan petugas untuk menjaga kebersihan sarana dan prasarana di Puskesmas
 - b. Melakukan pengusulan ke Dinas Kesehatan terkait kekurangan sarana dan prasarana, karena pemenuhan diluar kewenangan Puskesmas
5. Dari unsur Waktu Pelayanan :
 - a. Melakukan sosialisasi terkait waktu pelayanan di unit masing-masing sesuai dengan standar pelayanan agar masyarakat memahami tentang lamanya waktu pemeriksaan di Puskesmas.

PUSKESMAS PUTUSSIBAU SELATAN

KECAMATAN PUTUSSIBAU SELATAN

KABUPATEN KAPUASHULU

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

TRIWULAN II TAHUN 2025

Periode Survei April 2025 - Juni 2025

NILAI IKM :

82,55

MUTU PELAYANAN :

B

KINERJA PELAYANAN :

BAIK

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

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



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

PUSKESMAS PUTUSSIBAU SELATAN KECAMATAN PUTUSSIBAU SELATAN KABUPATEN KAPUAS HULU

**TRIWULAN III
TAHUN 2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesainya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Puskesmas Putussibau Selatan 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 selama bulan Juli sampai dengan September 2025.

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

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

Putussibau, Oktober 2025
Kepala Puskesmas Putussibau Selatan

dr. Irma Mulyani
NIP. 19760621 200502 2 007

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	3
1.2. Maksud	4
1.3. Tujuan	5
1.4. Hasil yang Ingin Dicapai.....	5
1.5. Dasar Hukum	6
BAB II METODELOGI PENGUKURAN	7
2.1. Teknik Pengumpulan Data	7
2.2. Teknik Pemilihan Sampel	8
2.3. Jumlah dan Jenis Responden.....	10
2.4 Teknik Analisis Data	10
BAB III HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN	
MASYARAKAT (SKM)	12
3.1. Tahapan Pengolahan Data Survey	12
3.2.1 Pengumpulan Data Survei.....	13
3.2.2 Analisis Data Survei.....	13
3.2 Pengolahan Data.....	14
3.2.1 Profil Responden	14
3.2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	18
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	19
4.1. Kesimpulan	19
4.2. Saran	19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

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

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

Puskesmas Putussibau Selatan sebagai unit pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat dari bulan Januari sampai Maret 2025. Jumlah responden yang mengisi kuisioner sebanyak Tiga Ratus Tiga puluh Delapan (338) orang yang merupakan pengguna jasa layanan dalam gedung.

Unsur-unsur pelayanan yang dinilai oleh responden berjumlah 9 (sembilan) unsur, terdiri dari : Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan, Kemudahan Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan, Kewajaran Biaya atau Tarif dalam Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan Antara

Yang Tercantum Dalam Pelayanan, Kompetensi/Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan, Prilaku Petugas Dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan, Pengaduan Pengguna Layanan, Sarana dan Prasarana. Masing-masing unsur penilaian mempunyai rentang nilai dari 1 sampai 4, dengan kategori berturut-turut adalah Tidak Baik, Kurang Baik, Baik dan Sangat Baik. Selain itu, diberikan pula pertanyaan terbuka terkait saran dan keluhan selama menjadi pengguna jasa layanan.

Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

1.2 MAKSUD

Adapun maksud dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

1.3 TUJUAN

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

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

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

1.4 HASIL YANG INGIN DICAPAI

Hasil yang ingin dicapai dalam penyusunan SKM ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dan instansi pemerintah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu sebagai penerima penyelenggaraan pelayanan publik atas pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Putussibau Selatan.

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

1.5 DASAR HUKUM

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

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- g. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik;
- h. Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 10 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
- i. Peraturan Bupati Kapuas Nomor 65 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Pendidikan dan kebudayaan Kabupaten Kapuas Hulu.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat (IKM) dilakukan dengan angket/kuesioner yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur dimana pilihan jawaban pada masing-masing pernyataan dibuat dengan **skala likert** terdiri dari Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (TS) dan Sangat Setuju (SS). Selain pernyataan tertutup yang hanya berisikan 4 pilihan jawaban, kusioner yang digunakan untuk mengumpulkan data juga memberikan ruang kepada para peserta survei yang ingin memberikan komentar/saran/kritik membangun kepada unit layanan publik yang sedang disurvei.

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

a. Persyaratan

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

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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

c. Waktu Penyelesaian

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

d. Biaya/Tarif

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

e. Produk Spesifikasi

Jenis Pelayanan Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f. Kompetensi Pelaksana

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

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Sarana dan prasarana

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

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

2.2 TEKNIK PEMILIHAN SAMPEL

Jumlah sampel dan teknik penarikan sampel merupakan bagian penting dalam suatu survei. Penentuan ukuran sampel minimum jika diketahui ukuran populasi (N) menggunakan rumus sample *Krejcie & Morgan* (1970).

Tabel 2.1.

Tabel Penentuan Sampel Krejcie & Morgan

Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

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

2.3 JUMLAH DAN JENIS RESPONDEN

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai cakupan penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Puskesmas Putussibau Selatan. Guna terpenuhinya akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan **341 orang** dari jumlah populasi penerima layanan.

2.4 TEKNIK ANALISIS DATA

Teknik analisa data menggunakan pola yang sesuai dengan ketentuan seperti yang tertera pada peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing-masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Selanjutnya, nilai IKM diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Tabel 2.2

Nilai Persepsi, Interval IKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

BAB III
HASIL PENGUKURAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)

3.1 TAHAPAN PENGOLAHAN DATA SURVEI

Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di Puskesmas Putussibau Selatan. Berdasarkan analisa terhadap hasil survei dari kuesioner Triwulan I tahun 2025 yang terkumpul dan terisi dengan lengkap dan dapat diolah dan dianalisis sebanyak 341 orang, terbagi dalam 12 standar pelayanan. Pengolahan dan analisis pada tahap ini dapat dilakukan sebagai berikut:

3.1.1 Pengumpulan Data Survei

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

1. Pengolahan dengan Komputer

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

2. Pengolahan Secara Manual

- a. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.
- b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan

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

2) Nilai Indeks Pelayanan

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

3) Nilai Indeks Pelayanan

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

4) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

3.1.2 Analisis Data Survei

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

Pada proses pelaksanaan survei telah dilakukan pengumpulan data melalui proses survei lapangan dengan menggunakan instrumen kuesioner. Kuesioner yang terkumpul dari hasil survei lapangan dengan melakukan pra pengolahan data mentah melalui proses tabulasi mulai dari proses persiapan, pengolahan, dan analisis data. Adapun tahapan tabulasi data, pengolahan data dan analisis data yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

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

Surveyor. Pengecekan dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa:

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

3.2 PENGOLAHAN DATA

Hasil pengolahan data atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Putussibau Selatan Triwulan III tahun 2025 meliputi 12 standar pelayanan dan dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebarkan sebanyak 338 orang pengguna layanan yang ditetapkan berdasarkan metode simple random sampling.

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

3.2.1. Profil Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2025 sebanyak 341 orang. Hasil survei yang diperoleh bahwa responden yang berusia kurang dari 18 tahun sebanyak 14 orang, usia 19-25 Tahun sebanyak 60 orang, usia 26-30 tahun sebanyak 50 orang, usia 31-35 Tahun sebanyak 69 orang,

usia 36-40 tahun sebanyak 27 orang, usia 41-45 tahun sebanyak 62 orang, usia 46-50 sebanyak 11 orang, usia 51-55 sebanyak 32 orang tahun dan berusia lebih dari 56 tahun sebanyak 16 orang. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.1 dibawah ini :

Tabel 3.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
< 18 Tahun	14	4,10 %
19-25 Tahun	60	17,59%
26-30 Tahun	51	14,96 %
31-35 Tahun	69	20,24%
36-40 Tahun	27	7,92%
41-45 Tahun	62	18,19 %
46-50 Tahun	11	3,22 %
51-55 Tahun	32	9,39 %
>56 Tahun	15	4,39
Jumlah	341 orang	100 %

Sumber data diolah (Triwulan III tahun 2025)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2025 adalah sebanyak 341 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 116 orang berjenis kelamin laki- laki dan 225 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.2 dibawah ini:

Tabel 3.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	116	34,02 %
Wanita	225	65,98 %
Jumlah	341 orang	100 %

Sumber data diolah (Triwulan III tahun 2025)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun Triwulan III Tahun 2025 adalah sebanyak 341 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 75 orang, SMP sebanyak 84 orang, SMA/SMK sebanyak 102 orang, lulusan Diploma 1 - Diploma 3 sebanyak 53 orang, dan Diploma IV - Sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 25 orang, dan untuk lulusan S2-S3 sebanyak 2 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun Triwulan III Tahun 2025, sebagaimana terlihat pada tabel 3.3 dibawah ini:

Tabel 3.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	75	21.99 %
SMP	84	24.63 %
SMA/SMK	102	29.92 %
D1-D3	53	15.54 %
D4-S1	25	7.33%
S2-S3	2	0.59 %
Jumlah	341 orang	100 %

Sumber data diolah (Triwulan III Tahun 2025)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM Triwulan III tahun 2025 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 341 responden. Jenis pekerjaan akan dapat memberikan informasi jenis pekerjaan dominan dari masyarakat pengguna layanan. Informasi jenis pekerjaan ini sangat bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi, ekspektasi dan persepsi masyarakat. Informasi ini akan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas layanan. Peran responden dalam pengisian kuesioner dikelompokkan berdasarkan pekerjaan utama di Puskesmas Putussibau Selatan layanan pendaftaran terdiri dari PNS sebanyak 41 orang TNI/POLRI sebanyak 4 orang, pegawai swasta sebanyak 63 orang, wiraswasta 30 orang, pelajar / mahasiswa 15 orang dan sekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 188 orang. Pekerjaan disektor lainnya ini sebagian besar adalah petani, tenaga honor atau kontrak di instansi pemerintah, serta ibu rumah tangga. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.4 dibawah ini:

Tabel 3.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
PNS	41	12.02 %
TNI/POLRI	4	1.17 %
Pegawai Swasta	63	18.48 %
Wiraswasta	30	8.80 %
Pelajar / Mahasiswa	15	4.40 %
Lainnya	188	55.13 %
Jumlah	341 Orang	100 %

Sumber data diolah (Triwulan III tahun 2025)

3.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel". Ke-9 unsur yang terdapat dalam Peraturan Menteri tersebut sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat.

3.2.2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Puskesmas Putussibau Selatan

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Putussibau Selatan menunjukkan angka sebesar **83,18** berada pada kategori “ **Baik** “ berada pada interval konversi 76.61 – 88.30. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.41 dibawah ini:

Tabel 3.41

Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM
Pelayanan Puskesmas Putussibau Selatan

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.317	0.368	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.232	0.359	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3.208	0.356	Baik
U4	Biaya / Tarif	3.587	0.398	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.214	0,357	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.147	0.349	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.314	0.368	Baik
U8	Sarana & Prasarana	3.302	0.367	Baik
U9	Penanganan Pengaduan,Saran	3.657	0.406	Baik
Jumlah		29.977	3.327	
Nilai Konversi				Baik

Sumber data diolah Triwulan III tahun 2025

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 KESIMPULAN

Dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada masing-masing standar pelayanan, maka didapatkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Putussibau Selatan adalah **83,18 (Baik)**, dengan cara menghitung rata-rata dari Indeks Kepuasan Masyarakat masing-masing standar pelayanan. Meskipun masih terdapat beberapa kelemahan diantaranya adalah personil/petugas yang sangat terbatas jika dibandingkan dengan tugas yang harus diselesaikan dengan segera dan kompleks dan juga sarana dan prasarana yang masih banyak kekurangan. Meskipun demikian, Puskesmas Putussibau Selatan akan terus berusaha memperbaiki segala kekurangan dan terus melakukan evaluasi agar dapat selaras dengan Visi dan Misi Bupati/Wakil Bupati serta Rencana Pembangunan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu kedepan.

4.2 SARAN

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

1. Dari unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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

2. Dari unsur kompetensi pelaksana :

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

3. Dari unsur Perilaku Pelaksana :

- a. Selalu mengingatkan akan tata nilai Puskesmas, yaitu TERPESONA yang salah satunya adalah *Nyaman bagi pelanggan*.
- b. Memanggil pegawai yang bersangkutan dan dilakukan evaluasi karena adanya laporan pengaduan terkait kekurangan ramahan petugas.

4. Dari unsur Sarana dan Prasarana :

- a. Selalu mengingatkan petugas untuk menjaga kebersihan sarana dan prasarana di Puskesmas
- b. Melakukan pengusulan ke Dinas Kesehatan terkait kekurangan sarana dan prasarana, karena pemenuhan diluar kewenangan Puskesmas

5. Dari unsur Waktu Pelayanan :

- a. Melakukan sosialisasi terkait waktu pelayanan di unit masing-masing sesuai dengan standar pelayanan agar masyarakat memahami tentang lamanya waktu pemeriksaan di Puskesmas.

PUSKESMAS PUTUSSIBAU SELATAN

KECAMATAN PUTUSSIBAU SELATAN

KABUPATEN KAPUASHULU

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

TRIWULAN III TAHUN 2025

Periode Survei Juli 2025 - September 2025

NILAI IKM :

83,18

MUTU PELAYANAN :

B

KINERJA PELAYANAN :

BAIK

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

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



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

PUSKESMAS PUTUSSIBAU SELATAN KECAMATAN PUTUSSIBAU SELATAN KABUPATEN KAPUAS HULU

TRIWULAN IV

TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Puskesmas Putussibau Selatan 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 selama bulan Oktober sampai dengan Desember 2025.

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

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

Putussibau, Desember

2025

Kepala Puskesmas Putussibau Selatan

dr. Irma Mulyani

NIP. 19760621 200502 2 007

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	3
1.2. Maksud	4
1.3. Tujuan	5
1.4. Hasil yang Ingin Dicapai.....	5
1.5. Dasar Hukum	6
BAB II METODELOGI PENGUKURAN	7
2.1. Teknik Pengumpulan Data	7
2.2. Teknik Pemilihan Sampel	8
2.3. Jumlah dan Jenis Responden.....	10
2.4 Teknik Analisis Data	10
BAB III HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN	
MASYARAKAT (SKM)	12
3.1. Tahapan Pengolahan Data Survey	12
3.2.1 Pengumpulan Data Survei.....	13
3.2.2 Analisis Data Survei.....	13
3.2 Pengolahan Data.....	14
3.2.1 Profil Responden	14
3.2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	18
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	19
4.1. Kesimpulan	19
4.2. Saran	19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

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

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

Puskesmas Putussibau Selatan sebagai unit pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat dari bulan Oktober sampai Desember 2025. Jumlah responden yang mengisi kuisisioner sebanyak Tiga Ratus Empat Puluh Enam (346) orang yang merupakan pengguna jasa layanan dalam gedung.

Unsur-unsur pelayanan yang dinilai oleh responden berjumlah 9 (sembilan) unsur, terdiri dari : Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan, Kemudahan Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan, Kewajaran Biaya atau Tarif dalam Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan Antara

Yang Tercantum Dalam Pelayanan, Kompetensi/Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan, Prilaku Petugas Dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan, Pengaduan Pengguna Layanan, Sarana dan Prasarana. Masing-masing unsur penilaian mempunyai rentang nilai dari 1 sampai 4, dengan kategori berturut-turut adalah Tidak Baik, Kurang Baik, Baik dan Sangat Baik. Selain itu, diberikan pula pertanyaan terbuka terkait saran dan keluhan selama menjadi pengguna jasa layanan.

Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

1.2 MAKSUD

Adapun maksud dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

1.3 TUJUAN

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

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

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

1.4 HASIL YANG INGIN DICAPAI

Hasil yang ingin dicapai dalam penyusunan SKM ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dan instansi pemerintah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu sebagai penerima penyelenggaraan pelayanan publik atas pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Putussibau Selatan.

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

1.5 DASAR HUKUM

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

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- g. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik;
- h. Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 10 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
- i. Peraturan Bupati Kapuas Nomor 65 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Pendidikan dan kebudayaan Kabupaten Kapuas Hulu.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat (IKM) dilakukan dengan angket/kuesioner yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur dimana pilihan jawaban pada masing-masing pernyataan dibuat dengan **skala likert** terdiri dari Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (TS) dan Sangat Setuju (SS). Selain pernyataan tertutup yang hanya berisikan 4 pilihan jawaban, kusioner yang digunakan untuk mengumpulkan data juga memberikan ruang kepada para peserta survei yang ingin memberikan komentar/saran/kritik membangun kepada unit layanan publik yang sedang disurvei.

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

a. Persyaratan

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

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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

c. Waktu Penyelesaian

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

d. Biaya/Tarif

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

e. Produk Spesifikasi

Jenis Pelayanan Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f. Kompetensi Pelaksana

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

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Sarana dan prasarana

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

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

2.2 TEKNIK PEMILIHAN SAMPEL

Jumlah sampel dan teknik penarikan sampel merupakan bagian penting dalam suatu survei. Penentuan ukuran sampel minimum jika diketahui ukuran populasi (N) menggunakan rumus sample *Krejcie & Morgan* (1970).

Tabel 2.1.

Tabel Penentuan Sampel Krejcie & Morgan

Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

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

2.3 JUMLAH DAN JENIS RESPONDEN

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai cakupan penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Puskesmas Putussibau Selatan. Guna terpenuhinya akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan **346 orang** dari jumlah populasi penerima layanan.

2.4 TEKNIK ANALISIS DATA

Teknik analisa data menggunakan pola yang sesuai dengan ketentuan seperti yang tertera pada peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing-masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Selanjutnya, nilai IKM diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Tabel 2.2

Nilai Persepsi, Interval IKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

BAB III
HASIL PENGUKURAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)

3.1 TAHAPAN PENGOLAHAN DATA SURVEI

Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di Puskesmas Putussibau Selatan. Berdasarkan analisa terhadap hasil survei dari kuesioner Triwulan IV tahun 2025 yang terkumpul dan terisi dengan lengkap dan dapat diolah dan dianalisis sebanyak 346 orang, terbagi dalam 12 standar pelayanan. Pengolahan dan analisis pada tahap ini dapat dilakukan sebagai berikut:

3.1.1 Pengumpulan Data Survei

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

1. Pengolahan dengan Komputer

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

2. Pengolahan Secara Manual

- a. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.
- b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan

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

2) Nilai Indeks Pelayanan

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

3) Nilai Indeks Pelayanan

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

4) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

3.1.2 Analisis Data Survei

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

Pada proses pelaksanaan survei telah dilakukan pengumpulan data melalui proses survei lapangan dengan menggunakan instrumen kuesioner. Kuesioner yang terkumpul dari hasil survei lapangan dengan melakukan pra pengolahan data mentah melalui proses tabulasi mulai dari proses persiapan, pengolahan, dan analisis data. Adapun tahapan tabulasi data, pengolahan data dan analisis data yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

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

Surveyor. Pengecekan dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa:

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

3.2 PENGOLAHAN DATA

Hasil pengolahan data atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Putussibau Selatan Triwulan IV tahun 2025 meliputi 12 standar pelayanan dan dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebarkan sebanyak 346 orang pengguna layanan yang ditetapkan berdasarkan metode simple random sampling.

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

3.2.1. Profil Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2025 sebanyak 346 orang. Hasil survei yang diperoleh bahwa responden yang berusia kurang dari 18 tahun sebanyak 19 orang, usia 19-25 Tahun sebanyak 60 orang, usia 26-30 tahun sebanyak 50 orang, usia 31-35 Tahun sebanyak 66 orang,

usia 36-40 tahun sebanyak 27 orang, usia 41-45 tahun sebanyak 58 orang, usia 46-50 sebanyak 16 orang, usia 51-55 sebanyak 33 orang tahun dan berusia lebih dari 56 tahun sebanyak 17 orang. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.1 dibawah ini :

Tabel 3.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
< 18 Tahun	19	5,49 %
19-25 Tahun	60	17,35 %
26-30 Tahun	50	14,46 %
31-35 Tahun	66	19,07 %
36-40 Tahun	27	7,80 %
41-45 Tahun	58	16,77 %
46-50 Tahun	16	4,62 %
51-55 Tahun	33	9,53 %
>56 Tahun	17	4,91 %
Jumlah	346 orang	100 %

Sumber data diolah (Triwulan IV tahun 2025)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2025 adalah sebanyak 346 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 126 orang berjenis kelamin laki- laki dan 220 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.2 dibawah ini:

Tabel 3.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	126	36,42 %
Wanita	220	63,58 %
Jumlah	346 orang	100 %

Sumber data diolah (Triwulan IV tahun 2025)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun Triwulan IV Tahun 2025 adalah sebanyak 346 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 76 orang, SMP sebanyak 86 orang, SMA/SMK sebanyak 100 orang, lulusan Diploma 1 - Diploma 3 sebanyak 54 orang, dan Diploma IV - Sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 26 orang, dan untuk lulusan S2-S3 sebanyak 4 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun Triwulan IV Tahun 2025, sebagaimana terlihat pada tabel 3.3 dibawah ini:

Tabel 3.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	76	21.96 %
SMP	86	24.86 %
SMA/SMK	100	28.91 %
D1-D3	54	15.61 %
D4-S1	26	7.51 %
S2-S3	4	1.15 %
Jumlah	346 orang	100 %

Sumber data diolah (Triwulan IV Tahun 2025)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM Triwulan IV tahun 2025 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 346 responden. Jenis pekerjaan akan dapat memberikan informasi jenis pekerjaan dominan dari masyarakat pengguna layanan. Informasi jenis pekerjaan ini sangat bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi, ekspektasi dan persepsi masyarakat. Informasi ini akan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas layanan. Peran responden dalam pengisian kuesioner dikelompokkan berdasarkan pekerjaan utama di Puskesmas Putussibau Selatan layanan pendaftaran terdiri dari PNS sebanyak 43 orang TNI/POLRI sebanyak 7 orang, pegawai swasta sebanyak 62 orang, wiraswasta 32 orang, pelajar / mahasiswa 17 orang dan sekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 185 orang. Pekerjaan disektor lainnya ini sebagian besar adalah petani, tenaga honor atau kontrak di instansi pemerintah, serta ibu rumah tangga. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.4 dibawah ini:

Tabel 3.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
PNS	43	12.42 %
TNI/POLRI	7	2.02 %
Pegawai Swasta	62	17.92 %
Wiraswasta	32	9.25 %
Pelajar / Mahasiswa	17	4.92 %
Lainnya	185	53.47 %
Jumlah	346 Orang	100 %

Sumber data diolah (Triwulan IV tahun 2025)

3.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel". Ke-9 unsur yang terdapat dalam Peraturan Menteri tersebut sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat.

3.2.2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Puskesmas Putussibau Selatan

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Putussibau Selatan menunjukkan angka sebesar **84,12** berada pada kategori “ **Baik** “ berada pada interval konversi 76.61 – 88.30. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.41 dibawah ini:

Tabel 3.41

Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM
Pelayanan Puskesmas Putussibau Selatan

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.379	0.375	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.295	0.366	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3.254	0.361	Baik
U4	Biaya / Tarif	3.592	0.399	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.231	0,359	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.202	0.355	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.327	0.369	Baik
U8	Sarana & Prasarana	3.364	0.373	Baik
U9	Penanganan Pengaduan,Saran	3.671	0.407	Baik
Jumlah		30.315	3.365	
Nilai Konversi				Baik

Sumber data diolah Triwulan IV tahun 2025

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 KESIMPULAN

Dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada masing-masing standar pelayanan, maka didapatkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Putussibau Selatan adalah **84,12 (Baik)**, dengan cara menghitung rata-rata dari Indeks Kepuasan Masyarakat masing-masing standar pelayanan. Meskipun masih terdapat beberapa kelemahan diantaranya adalah personil/petugas yang sangat terbatas jika dibandingkan dengan tugas yang harus diselesaikan dengan segera dan kompleks dan juga sarana dan prasarana yang masih banyak kekurangan. Meskipun demikian, Puskesmas Putussibau Selatan akan terus berusaha memperbaiki segala kekurangan dan terus melakukan evaluasi agar dapat selaras dengan Visi dan Misi Bupati/Wakil Bupati serta Rencana Pembangunan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu kedepan.

4.2 SARAN

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

1. Dari unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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

2. Dari unsur kompetensi pelaksana :

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

3. Dari unsur Perilaku Pelaksana :

- a. Selalu mengingatkan akan tata nilai Puskesmas, yaitu TERPESONA yang salah satunya adalah *Nyaman bagi pelanggan*.
- b. Memanggil pegawai yang bersangkutan dan dilakukan evaluasi karena adanya laporan pengaduan terkait kekurangan ramahan petugas.

4. Dari unsur Sarana dan Prasarana :

- a. Selalu mengingatkan petugas untuk menjaga kebersihan sarana dan prasarana di Puskesmas
- b. Melakukan pengusulan ke Dinas Kesehatan terkait kekurangan sarana dan prasarana, karena pemenuhan diluar kewenangan Puskesmas

5. Dari unsur Waktu Pelayanan :

- a. Melakukan sosialisasi terkait waktu pelayanan di unit masing-masing sesuai dengan standar pelayanan agar masyarakat memahami tentang lamanya waktu pemeriksaan di Puskesmas.

PUSKESMAS PUTUSSIBAU SELATAN

KECAMATAN PUTUSSIBAU SELATAN

KABUPATEN KAPUASHULU

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

TRIWULAN III TAHUN 2025

Periode Oktober 2025 - Desember 2025

NILAI IKM :

84,12

MUTU PELAYANAN :

B

KINERJA PELAYANAN :

BAIK

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