

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN PUBLIK

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



**PUSKESMAS SEMITAU
KABUPATEN KAPUAS HULU
TAHUN 2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya hingga Laporan Akhir Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dapat diselesaikan. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu tolak ukur untuk meningkatkan persepsi penerima pelayanan publik terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemberi pelayanan publik.

Survey ini dilakukan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu, dengan dilaksanakannya Survey Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan kepada Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu khususnya pada Puskesmas Semitau untuk masa yang akan datang.

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

Semitau, 31 Desember 2025
Kepala Puskesmas Semitau

Ns. FARIDA, S.Kep, M.K.M
NIP. 19810625 200502 2 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR TABEL.....	6
BAB I PENDAHULUAN.....	11
A. LATAR BELAKANG	11
B. MAKSUD.....	12
C. TUJUAN	12
D. HASIL YANG INGIN DICAPAI	13
E. DASAR HUKUM	13
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN.....	15
A. TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	15
a. Kesesuaian Persyaratan	15
b. Prosedur Pelayanan	15
c. Kesesuaian / Kewajaran Biaya.....	15
d. Kecepatan Pelayanan	15
e. Kesigapan Petugas Pelayanan	16
f. Perilaku Petugas Pelayanan	16
g. Kualitas Sarana dan prasarana.....	16
h. Kesesuaian Produk Pelayanan.....	16
i. Layanan Konsultasi dan Pengaduan.....	16
B. TEKNIK PEMILIHAN SAMPEL	16
C. JUMLAH DAN JENIS RESPONDEN.....	18
D. TEKNIK ANALISIS DATA.....	18
BAB III HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) ...	20

A. TAHAPAN PENGOLAHAN DATA SURVEI.....	20
B. Pengumpulan Data Survei.....	20
1. Pengolahan dengan Komputer.....	20
2. Pengolahan Secara Manual	20
3. Nilai Indeks Pelayanan	21
4. Nilai Indeks Pelayanan	21
5. Pengujian Kualitas Data.....	21
C. Analisis Data Survei.....	21
D. Pelayanan Pendaftaran.....	22
E. Profil Responden	22
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur	22
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	23
3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan	24
4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama	24
F. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	25
G. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak	32
H. Profil Responden	32
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur	32
I. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	35
J. Pelayanan Laboratorium	41
K. Profil Responden	42
L. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	44
M. Pelayanan Poli Umum	51
N. Profil Responden	51

O. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	54
P. Pelayanan Farmasi.....	61
Q. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	63
R. Pelayanan Rawat Inap	70
S. Profil Responden.....	70
T. Indeks Kepuasan Masyarakat	72
U. Pelayanan Gigi	79
V. Profil Responden.....	79
W. Indeks Kepuasan Masyarakat	82
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	90
A. KESIMPULAN	90
B. SARAN	90
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penentuan Sampel Krejcie dan Morgan.....	17
Tabel 2. 2 Nilai persepsi, interval IKM, konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan	19
Tabel 3. 1 Karakteristik responden berdasarkan usia	23
Tabel 3. 2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	24
Tabel 3. 3 Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan.....	24
Tabel 3. 4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan utama	25
Tabel 3. 5 Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pelayanan pendaftaran Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu	26
Tabel 3. 6 Persyaratan Pelayanan	27
Tabel 3. 7 Kemudahan Prosedur	28
Tabel 3. 8 Persyaratan waktu pelayanan.....	28
Tabel 3. 9 Kecepatan pelayanan.....	29
Tabel 3. 10 Kesigapan pelayanan	29
Tabel 3. 11 Perilaku petugas pelayanan.....	30
Tabel 3. 12 Kualitas sarana dan prasarana.....	30
Tabel 3. 13 Perilaku / Kemampuan petugas pelayanan.....	31
Tabel 3. 14 Konsultasi dan Layanan pengaduan	32
Tabel 3. 15 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	33
Tabel 3. 16 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	33
Tabel 3. 17 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan.....	34
Tabel 3. 18 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan utama	35

Tabel 3. 19 Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pelayanan pendaftaran Pukesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu.....	35
Tabel 3. 20 Pesyaratan pelayanan.....	37
Tabel 3. 21 Kemudahan prosedur	37
Tabel 3. 22 Kesesuaian / Kewajaran biaya.....	38
Tabel 3. 23 Kesesuaian jangka waktu pelayanan	38
Tabel 3. 24 Kesigapan petugas pelayanan.....	39
Tabel 3. 25 Perilaku / Kemampuas petugas pelayanan	40
Tabel 3. 26 Kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana	40
Tabel 3. 27 Kesesuaian produk.....	41
Tabel 3. 28 Konsultasi dan layanan pengaduan	41
Tabel 3. 29 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	42
Tabel 3. 30 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	43
Tabel 3. 31 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan.....	43
Tabel 3. 32 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan utama	44
Tabel 3. 33 Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pelayanan laboratorium Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu	45
Tabel 3. 34 Persyaratan pelayanan	46
Tabel 3. 35 Kemudahan prosedur	47
Tabel 3. 36 Kesesuaian / kewajaran biaya	48
Tabel 3. 37 Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	48
Tabel 3. 38 Kesigapan petugas pelayanan.....	49
Tabel 3. 39 Perilaku / kemampuan petugas pelayanan.....	49
Tabel 3. 40 Kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana	50
Tabel 3. 41 Kesesuaian produk.....	50

Tabel 3. 42 Layanan konsultasi dan pengaduan	51
Tabel 3. 43 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	52
Tabel 3. 44 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 3. 45 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	53
Tabel 3. 46 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama	54
Tabel 3. 47 Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM Pelayanan Poli Umum	55
Tabel 3. 48 Persyaratan Pelayanan	56
Tabel 3. 49 Prosedur Pelayanan.....	57
Tabel 3. 50 Kecepatan Pelayanan.....	57
Tabel 3. 51 Persyaratan Waktu pelayanan	58
Tabel 3. 52 Persyaratan Perilaku Pelaksana.....	58
Tabel 3. 53 Persyaratan Kompetensi Pelaksana.....	59
Tabel 3. 54 Perilaku Petugas Pelayanan.....	59
Tabel 3. 55 Penanganan Pengaduan	60
Tabel 3. 56 Kualitas Sarana dan Prasarana	60
Tabel 3. 57 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
Tabel 3. 58 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 3. 59 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	62
Tabel 3. 60 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama	63
Tabel 3. 61 Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM Pelayanan Farmasi Puskesmas Semitau Kabupaten Kaouas Hulu	64
Tabel 3. 62 Persyaratan Pelayanan	65
Tabel 3. 63 Prosedur Pelayanan.....	66
Tabel 3. 64 Kecepatan Pelayanan.....	66

Tabel 3. 65 Persyaratan Waktu pelayanan	67
Tabel 3. 66 Persyaratan Perilaku Pelaksana.....	67
Tabel 3. 67 Persyaratan Kompetensi Pelaksana.....	68
Tabel 3. 68 Perilaku Petugas Pelayanan	68
Tabel 3. 69 Penanganan Pengaduan	69
Tabel 3. 70 Kualitas sarana dan Prasarana.....	69
Tabel 3. 71 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	70
Tabel 3. 72 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
Tabel 3. 73 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	71
Tabel 3. 74 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama	72
Tabel 3. 75 Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu	73
Tabel 3. 76 Persyaratan Pelayanan	74
Tabel 3. 77 Prosedur Pelayanan.....	75
Tabel 3. 78 Kecepatan Pelayanan.....	75
Tabel 3. 79 Persyaratan Waktu pelayanan	76
Tabel 3. 80 Persyaratan Perilaku Pelaksana.....	77
Tabel 3. 81 Persyaratan Kompetensi Pelaksana.....	77
Tabel 3. 82 Perilaku Petugas Pelayanan.....	78
Tabel 3. 83 Penanganan Pengaduan	78
Tabel 3. 84 Kualitas Sarana dan Prasarana	79
Tabel 3. 85 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	80
Tabel 3. 86 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	80
Tabel 3. 87 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	81

Tabel 3. 88 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama	82
Tabel 3. 89 Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu	82
Tabel 3. 90 Persyaratan Pelayanan	84
Tabel 3. 91 Prosedur Pelayanan	84
Tabel 3. 92 Kecepatan Pelayanan.....	85
Tabel 3. 93 Persyaratan Waktu pelayanan	86
Tabel 3. 94 Persyaratan Perilaku Pelaksana.....	86
Tabel 3. 95 Persyaratan Kompetensi Pelaksana.....	87
Tabel 3. 96 Perilaku Petugas Pelayanan	87
Tabel 3. 97 Penanganan Pengaduan	88
Tabel 3. 98 Kualitas Sarana dan Prasarana	88

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Manusia merupakan makhluk sosial yang dalam arti sempit bahwa manusia tidak dapat hidup tanpa bantuan orang lain. Bantuan disini dapat diartikan sebagai layanan. Manusia pada dasar sejak lahir sampai dewasa selalu membutuhkan layanan. Layanan terkadang diterima baik oleh pengguna layanan, namun tidak sedikit juga layanan mendapat protes akibat ketidakpuasan oleh penerima layanan. Ketika kita berbicara aspek pelayanan pada level bermasyarakat dalam bingkai berbangsa dan bernegara. Demikian pemberian pelayanan publik merupakan prioritas utama bagi suatu instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini sering tidak memenuhi harapan masyarakat, dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk. Kredibilitas yang buruk dalam pelayanan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan diluar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Permasalahan pelayanan menjadi keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial, sehingga memberikan citra buruk terhadap pelayanan pemerintah yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Terkait dengan hal tersebut, dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu sebagai Instansi Pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan di daerah, Puskesmas Semitau berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Akan tetapi, seiring dengan berkembangnya teknologi, kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang diinginkan, Puskesmas Semitau proaktif berupaya semaksimal mungkin untuk memenuhinya dengan segala sumber yang ada.

Sesuai dengan amanat yang dikandung dalam Undang- undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) dengan salah satu agendanya berupa peningkatan pelayanan publik. Lebih lanjut sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia

Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei indeks kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan.

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

B. MAKSUD

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

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

C. TUJUAN

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas Semitau 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 Semitau;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan kepada masyarakat pada Puskesmas Semitau;

- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif, bertanggung jawab dan akuntabel dalam menyelenggarakan pelayanan pada Puskesmas Semitau;

D. 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 Semitau Kabupaten Kapuas Hulu.

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

E. DASAR HUKUM

Adapun kebijakan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik pada Kabupaten Kapuas Hulu, 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;

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

A. 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. Kesesuaian Persyaratan

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

b. Prosedur Pelayanan

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

c. Kesesuaian / Kewajaran Biaya

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

d. Kecepatan Pelayanan

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

e. Kesigapan Petugas Pelayanan

Kesigapan Petugas Pelayanan adalah kemampuan, kecepatan, dan ketetapan petugas dalam merespon situasi, laporan darurat, atau kebutuhan masyarakat/ pengguna layanan.

f. Perilaku Petugas Pelayanan

Perilaku Petugas Pelayanan adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

g. Kualitas Sarana dan prasarana

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

h. Kesesuaian Produk Pelayanan

Kesesuaian produk pelayanan adalah tingkat kecocokan atau kesesuaian antara hasil akhir pelayanan yang diterima oleh masyarakat / pengguna dengan ketentuan standar, spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

i. Layanan Konsultasi dan Pengaduan

Layanan konsultasi dan pengaduan adalah mekanisme resmi bagi masyarakat atau pengguna jasa untuk mendapatkan informasi, sara (konsultasi), serta menyampaikan keluhan atau lapran terkait kinerja layanan publik/usaha (pengaduan).

B. TEKNIK PEMILIHAN SAMPEL

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

Tabel 2. 1 Penentuan Sampel Krejcie dan Morgan

Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

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

C. JUMLAH DAN JENIS RESPONDEN

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai cakupan penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu. Guna terpenuhinya akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan 746 orang dari jumlah populasi penerima layanan.

D. 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:

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

Selanjutnya, untuk memperoleh interpretasi nilai IKM antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM unit layanan} = \text{nilai IKM} \times 25$$

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

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)

A. TAHAPAN PENGOLAHAN DATA SURVEI

Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu. Berdasarkan analisa terhadap hasil survei dari kuesioner Tahun 2025 yang terkumpul dan terisi dengan lengkap dan dapat diolah dan dianalisis sebanyak 746 orang dari 7 unit pelayanan yaitu Pelayanan Pendaftaran sebanyak 120 orang, Pelayanan Laboratorium sebanyak 120 orang, Pelayanan Kesehatan ibu dan anak 120 orang, Pelayanan Poli Umum sebanyak 120 orang, Pelayanan Farmasi sebanyak 120 orang, Poli Gigi 30 orang dan Pelayanan Rawat Inap sebanyak 116 orang. Pengolahan dan analisis pada tahap ini dapat dilakukan sebagai berikut:

B. 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.

3. Nilai Indeks Pelayanan

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

4. Nilai Indeks Pelayanan

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

5. 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.

C. 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 Microsof Excel.
4. Pada tahap keempat dilakukan proses pengolahan data dan penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

D. Pelayanan Pendaftaran

Hasil pengolahan data atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu pada Tahun 2025 secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan pendaftaran. Kuesioner yang disebar sebanyak 120 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.

E. Profil Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2025, sebanyak 120 responden. Hasil survei yang diperoleh bahwa responden yang berusia kurang dari 18 tahun

sebanyak 17 orang, usia 19-25 Tahun sebanyak 19 orang, usia 26-30 tahun sebanyak 9 orang, usia 31-35 Tahun sebanyak 8 orang, usia 36-40 tahun sebanyak 14 orang, usia 41-45 tahun sebanyak 13 orang, usia 46-50 sebanyak 10 orang, usia 51-55 tahun sebanyak 16 orang dan berusia lebih dari 56 tahun sebanyak 14 orang responden. 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	17	14.17%
19-25 Tahun	19	15.83%
26-30 Tahun	9	7.50%
31-35 Tahun	8	6.67%
36-40 Tahun	14	11.67%
41-45 Tahun	13	10.83%
46-50 Tahun	10	8.33%
51-55 Tahun	16	13.33%
>56 Tahun	14	11.67%
Jumlah	120 orang	100%

Sumber data diolah (2025)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan pendaftaran Tahun 2025 adalah sebanyak 120 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 39 orang berjenis kelamin laki-laki dan 81 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 (%)
Laki-Laki	39	32.50%
Wanita	81	67.50%
Jumlah	120 orang	100.00%

Sumber data diolah (2025)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan pendaftaran Tahun 2025 adalah sebanyak 120 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 11 orang, SMP sebanyak 32 orang, SMA/SMK sebanyak 57 orang, lulusan Diploma 1- Diploma III sebanyak 13 orang, dan Dipolma IV - Sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 7 orang, dan untuk lulusan S2-S3 tidak ada responden. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2025, sebagaimana terlihat pada tabel 3.3 dibawah ini:

Tabel 3. 3 Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	11	9.17%
SMP	32	26.67%
SMA/SMK	57	47.50%
D1-D3	13	10.83%
D3-S1	7	5.83%
S2-S3	0	0.00%
Jumlah	120 orang	100.00%

Sumber data diolah (2025)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM pada pelayanan pendaftaran tahun 2025 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokkan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 120 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 Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 8 responden, pegawai swasta sebanyak 10 orang, wiraswasta 23 orang, pelajar 27 orang dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 52 orang. Pekerjaan disektor lainnya ini sebagian besar adalah petani, buruh/ karyawan sawit, 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/TNI/POLRI	8	6.67%
Pegawai Swasta	10	8.33%
Wiraswasta	23	19.17%
Pelajar	27	22.50%
Lainnya	52	43.33%
Jumlah	120 orang	100.00 %

Sumber data diolah (2025)

F. Indeks Kepuasan Masyarakat

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

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu menunjukkan angka sebesar 83.21 berada pada katagori "Baik" berada pada interval konversi 76.61-88.30. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil

IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.5 dibawah ini:

Tabel 3. 5 Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pelayanan pendaftaran Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.450	0.383	86.250	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.633	0.403	90.833	Sangat Baik
U3	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.400	0.377	85.000	Baik
U4	Kecepatan Pelayanan	4.000	0.444	100.000	Sangat Baik
U5	Kompetensi Petugas	3.000	0.333	75.000	Baik
U6	Prilaku Petugas Pelayanan	3.642	0.404	91.042	Sangat Baik
U7	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.283	0.364	82.083	Baik
U8	Kesesuaian Produk Pelayanan	3.517	0.390	87.917	Sangat Baik
U9	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3.175	0.352	79.375	Baik
Jumlah		31.100	3.452		
Nilai Konversi		86.30	Baik		

Sumber data diolah tahun 2025

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah kecepatan pelayanan dengan nilai 100.000 kategori A (Sangat Baik), hal ini menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan di puskesmas semitau mengutamakan kecepatan pelayanan.

Unsur layanan yang rendah dan perlu diperhatikan kualitasnya adalah kompetensi petugas dengan nilai 75.000 kategori kesuaian pelayanan B (Baik). Berkaitan dengan kompetensi petugas sudah sesuai profesi di Puskesmas Semitau sudah baik berkaitan dengan kualitas kompetensi pelayanan pendaftaran di Puskesmas Semitau sudah mendapat nilai baik, namun perlu diingat kembali bahwa, Puskesmas Semitau diharapkan bisa memaksimalkan keadaan yang ada untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat yang mendapatkan layanan. Adapun penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan disajikan sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan pendaftaran 86.25 berada pada interval skor 76.61-88.30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup persyaratan pelayanan pendaftaran berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 120 responden dapat dilihat pada tabel 3.6 dibawah ini :

Tabel 3. 6 Persyaratan Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0.00%
2.	Kurang Sesuai	0	0.00%
3.	Sesuai	66	55.00%
4.	Sangat sesuai	54	45.00%
		120 orang	100.00 %

Sumber data diolah (2025)

2. Kemudahan Prosedur

Prosedur Pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan pendaftaran 90.83 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup sistem,

mekanisme dan prosedur pelayanan pendaftaran berada pada kategori “Sangat Baik”.

Hasil analisis dari 120 responden dapat dilihat pada tabel 3.7 dibawah ini.

Tabel 3. 7 Kemudahan Prosedur

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mudah	0	0.00%
2.	Kurang mudah	0	0.00%
3.	Mudah	44	36.67%
4.	Sangat mudah	76	63.33%
		120 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2025

3. Kesesuaian / Kewajaran Biaya

biaya per komponen atau biaya total yang wajar untuk menyelesaikan suatu kegiatan tertentu atau untuk menghasilkan satuan output tertentu. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 85.00 berada pada interval skor 76.31-88.30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup biaya atas jasa pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 120 responden dapat dilihat pada tabel 3.8 dibawah ini:

Tabel 3. 8 Persyaratan waktu pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Ada	0	0.00%
2.	Kadang Ada	0	0.00%
3.	Tidak	72	60.00%
4.	Tidak Sama Sekali	48	40.00%
		120 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2025

4. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan Pelayanan adalah tindakan yang dilakukan oleh karyawan perusahaan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat serta tepat kepada pelanggan . Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 100.00 berada pada interval skor

88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 120 responden, dapat dilihat pada tabel 3.9 dibawah ini :

Tabel 3. 9 Kecepatan pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Sesuai	0	0.00 %
2.	Kurang Sesuai	0	0.00 %
3.	Sesuai	0	0.00 %
4.	Sangat Sesuai	120	100.00 %
		120 Orang	100.00 %

Sumber data diolah (2025)

5. Kesigapan Petugas Pelayanan

Kesigapan Petugas Pelayanan adalah kemampuan, kecepatan, dan ketetapan petugas dalam merespon situasi, laporan darurat, atau kebutuhan masyarakat/ pengguna layanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 75.00 berada pada interval skor 76.31-88.30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup kompetensi pelayanan pendaftaran berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 120 responden, dapat dilihat pada tabel 3.10 dibawah ini :

Tabel 3. 10 Kesigapan pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Cepat	0	0.00%
2.	Cukup Cepat	0	0.00%
3.	Cepat	120	100.00%
4.	Sangat Cepat	0	0.00%
		120 Orang	100.00 %

Sumber data diolah tahun 2025

6. Perilaku Petugas Pelayanan

perilaku petugas pelayanan publik menjadi salah satu elemen vital yang mempengaruhi kualitas dan efektivitas layanan yang

diberikan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 91.04 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup perilaku petugas pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 120 responden, dapat dilihat pada tabel 3.11 dibawah ini:

Tabel 3. 11 Perilaku petugas pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Baik	0	0.00%
2.	Kurang Baik	0	0.00%
3.	Baik	43	35.83%
4.	Sangat Baik	77	64.16%
		120 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2025

7. Kualitas Sarana dan Prasarana

Kualitas Sarana dan Prasarana adalah barang atau benda tidak bergerak yang dapat menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi kerja.

Tulis opini Anda seputar isu terkini di Kompasiana.com. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 82.08 berada pada interval skor 76.31-88.30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup kualitas sarana dan prasarana pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 120 responden, dapat dilihat pada tabel 3.12 dibawah ini:

Tabel 3. 12 Kualitas sarana dan prasarana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Baik	0	0.00%
2.	Kurang Baik	0	0.00%
3.	Baik	92	76.66%
4.	Sangat Baik	28	23.33%
		120 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2025

8. Kesesuaian Produk Pelayanan

Kesesuaian produk pelayanan adalah tingkat kecocokan atau kesesuaian antara hasil akhir pelayanan yang diterima oleh masyarakat / pengguna dengan ketentuan standar, spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 87.91 berada pada interval skor 76.31-88.31 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 120 responden, dapat dilihat pada tabel 3.13 dibawah ini:

Tabel 3. 13 Perilaku / Kemampuan petugas pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0.00%
2.	Kurang Sesuai	0	0.00%
3.	Sesuai	99	82.50%
4.	Sangat sesuai	21	17.50%
		120 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2025

9. Layanan Konsultasi dan Penanganan

Layanan konsultasi dan pengaduan adalah mekanisme resmi bagi masyarakat atau pengguna jasa untuk mendapatkan informasi, sara (konsultasi), serta menyampaikan keluhan atau lapran terkait kinerja layanan publik/usaha (pengaduan). Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 79.37 berada pada interval skor 76.31-88.30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup penanganan dan pengaduan pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 120 responden, dilihat pada tabel 3.14 dibawah ini :

Tabel 3. 14 Konsultasi dan Layanan pengaduan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Baik	0	0.00%
2.	Kurang Baik	0	0.00%
3.	Baik	58	48.33%
4.	Sangat Baik	62	51.67%
		120 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2025

G. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak

Hasil pengolahan data atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu pada Tahun 2025 secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan Kesehatan Ibu dan Anak. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 120 orang pengguna layanan Kesehatan Ibu dan Anak 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.

H. Profil Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2025, sebanyak 120 responden. Hasil survei yang diperoleh bahwa responden yang berusia kurang dari 18 tahun sebanyak 3 orang, usia 19-25 Tahun sebanyak 55 orang, usia 26-30 tahun sebanyak 36 orang, usia 31-35 Tahun sebanyak 13 orang, usia 36-40 tahun sebanyak 10 orang, usia 41-45 tahun sebanyak 3 orang, usia 46-50 tidak ada responden, usia 51-55 tahun dan berusia lebih dari 56 tahun tidak ada responden. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.15 dibawah ini :

Tabel 3. 15 Karakteristik responden berdasarkan usia

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
< 18 Tahun	3	2.50%
19-25 Tahun	55	45.83%
26-30 Tahun	36	30.00%
31-35 Tahun	13	10.83%
36-40 Tahun	10	8.33%
41-45 Tahun	3	2.50%
46-50 Tahun	0	0.00%
51-55 Tahun	0	0.00%
>56 Tahun	0	0.00%
Jumlah	120 orang	100%

Sumber data diolah (2025)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak Tahun 2025 adalah sebanyak 120 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 0 orang berjenis kelamin laki-laki dan 120 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.16 dibawah ini:

Tabel 3. 16 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	0	0.00%
Wanita	120	100.00%
Jumlah	120 orang	100.00%

Sumber data diolah (2025)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak Tahun 2025 adalah sebanyak 120 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 2 orang, SMP sebanyak 25 orang,

SMA/SMK sebanyak 60 orang, lulusan Diploma 1- Diploma III sebanyak 21 dan 12 orang Diploma IV - Sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 2 orang, dan untuk lulusan S2-S3 tidak ada responden. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2025, sebagaimana terlihat pada tabel 3.17 dibawah ini:

Tabel 3. 17 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	2	1.67%
SMP	25	20.89%
SMA/SMK	60	50.00%
D1-D3	21	17.50%
D3-S1	12	10.00%
S2-S3	0	0.00%
Jumlah	120 orang	100.00%

Sumber data diolah (2025)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM pada pelayanan Kesehatan ibu dan anak tahun 2025 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 120 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 Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 10 responden, pegawai swasta sebanyak 12 orang, wiraswasta 0 orang, pelajar 0 orang dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 98 orang. Pekerjaan disektor lainnya ini sebagian besar adalah petani, buruh/ karyawan sawit, tenaga honor

atau kontrak di instansi pemerintah, serta ibu rumah tangga. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.18 dibawah ini:

Tabel 3. 18 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan utama

Pekerjaan Utama	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	10	8.33%
Pegawai Swasta	12	10.00%
Wiraswasta	0	0.00%
Pelajar	0	0.00%
Lainnya	98	81.67%
Jumlah	120 orang	100.00 %

Sumber data diolah (2025)

I. Indeks Kepuasan Masyarakat

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

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu menunjukkan angka sebesar 93.77 berada pada katagori "Sangat Baik" berada pada interval konversi 88.31-100.00. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.19 dibawah ini:

Tabel 3. 19 Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pelayanan pendaftaran Pukesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.817	0.424	95.417	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.842	0.426	96.042	Sangat Baik
U3	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.858	0.428	96.458	Sangat Baik

U4	Kecepatan Pelayanan	3.875	0.430	96.875	Sangat Baik
U5	Kompetensi Petugas	3.000	0.333	75.000	Baik
U6	Prilaku Petugas Pelayanan	3.833	0.426	95.833	Sangat Baik
U7	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.858	0.428	96.458	Sangat Baik
U8	Kesesuaian Produk Pelayanan	3.858	0.428	96.458	Sangat Baik
U9	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3.850	0.427	96.250	Sangat Baik
Jumlah		33.792	3.751		
Nilai Konversi		93.77	Sangat Baik		

Sumber data diolah tahun 2025

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah kecepatan pelayanan dengan nilai 96.875 kategori A (Sangat Baik), hal ini menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan di puskesmas semitau mengutamakan kecepatan pelayanan.

Unsur layanan yang rendah dan perlu diperhatikan kualitasnya adalah kompetensi petugas dengan nilai 75.000 kategori kesuaian pelayanan B (Baik). Berkaitan dengan kesiapan petugas pelayanan sudah sesuai profesi di Puskesmas Semitau sudah baik berkaitan dengan kualitas petugas pelayanan Kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Semitau sudah mendapat nilai baik, namun perlu diingat kembali bahwa, Puskesmas Semitau diharapkan bisa memaksimalkan keadaan yang ada untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat yang mendapatkan layanan. Adapun penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan disajikan sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan

pendaftaran 95.41 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup persyaratan pelayanan pendaftaran berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 120 responden dapat dilihat pada tabel 3.20 dibawah ini :

Tabel 3. 20 Pesyaratan pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0.00%
2.	Kurang Sesuai	0	0.00%
3.	Sesuai	22	18.33%
4.	Sangat sesuai	98	81.67%
		120 orang	100.00 %

Sumber data diolah (2025)

2. Kemudahan Prosedur

Prosedur Pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan pendaftaran 96.04 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan pendaftaran berada pada kategori “Sangat Baik”.

Hasil analisis dari 120 responden dapat dilihat pada tabel 3.21 dibawah ini.

Tabel 3. 21 Kemudahan prosedur

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mudah	0	0.00%
2.	Kurang mudah	0	0.00%
3.	Mudah	19	15.83%
4.	Sangat mudah	101	84.17%
		120 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2025

3. kesesuaian / Kewajaran Biaya

biaya per komponen atau biaya total yang wajar untuk menyelesaikan suatu kegiatan tertentu atau untuk menghasilkan satuan output tertentu. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 96.87 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup biaya atas jasa pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 120 responden dapat dilihat pada tabel 3.22 dibawah ini.

Tabel 3. 22 Kesesuaian / Kewajaran biaya

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Ada	0	0.00%
2.	Kadang Ada	0	0.00%
3.	Tidak	12	14.17%
4.	Tidak Sama Sekali	103	85.83%
		120 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2025

4. Kesesuaian Jangka Waktu Pelayanan

Kecepatan Pelayanan adalah tindakan yang dilakukan oleh karyawan perusahaan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat serta tepat kepada pelanggan . Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 96.875 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 120 responden, dapat dilihat pada tabel 3.23 dibawah ini :

Tabel 3. 23 Kesesuaian jangka waktu pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Sesuai	0	0.00 %
2.	Kurang Sesuai	0	0.00 %
3.	Sesuai	15	12.50 %
4.	Sangat Sesuai	105	87.50 %
		120 Orang	100.00 %

Sumber data diolah (2025)

5. Kesigapan Petugas Pelayanan

Kesigapan Petugas Pelayanan adalah kemampuan, kecepatan, dan ketetapan petugas dalam merespon situasi, laporan darurat, atau kebutuhan masyarakat/ pengguna layanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 75.00 berada pada interval skor 76.31-88.30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup kompetensi pelayanan pendaftaran berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 120 responden, dapat dilihat pada tabel 3.24 dibawah ini :

Tabel 3. 24 Kesigapan petugas pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Cepat	0	0.00%
2.	Cukup Cepat	0	0.00%
3.	Cepat	120	100.00%
4.	Sangat Cepat	0	0.00%
		120 Orang	100.00 %

Sumber data diolah tahun 2025

6. Perilaku Petugas Pelayanan

perilaku petugas pelayanan publik menjadi salah satu elemen vital yang mempengaruhi kualitas dan efektivitas layanan yang diberikan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 95.83 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup perilaku petugas pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 120 responden, dapat dilihat pada tabel 3.25 dibawah ini:

Tabel 3. 25 Perilaku / Kemampuas petugas pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Baik	0	0.00%
2.	Kurang Baik	0	0.00%
3.	Baik	20	16.67%
4.	Sangat Baik	100	83.33%
		120 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2025

7. Kualitas Sarana dan Prasarana

Kualitas Sarana dan Prasarana adalah barang atau benda tidak bergerak yang dapat menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi kerja.

Tulis opini Anda seputar isu terkini di Kompasiana.com. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 94.45 berada pada interval skor 88.31-96.45 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup kualitas sarana dan prasarana pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 120 responden, dapat dilihat pada tabel 3.26 dibawah ini:

Tabel 3. 26 Kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Baik	0	0.00%
2.	Kurang Baik	0	0.00%
3.	Baik	17	14.17%
4.	Sangat Baik	103	85.83%
		120 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2025

8. Kesesuaian Produk Pelayanan

Kesesuaian produk pelayanan adalah tingkat kecocokan atau kesesuaian antara hasil akhir pelayanan yang diterima oleh masyarakat / pengguna dengan ketentuan standar, spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 96.45 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 120 responden, dapat dilihat pada tabel 3.27 dibawah ini:

Tabel 3. 27 Kesesuaian produk

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0.00%
2.	Kurang Sesuai	0	0.00%
3.	Sesuai	18	15.00%
4.	Sangat sesuai	102	85.00%
		120 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2025

9. Layanan Konsultasi dan Penanganan

Layanan konsultasi dan pengaduan adalah mekanisme resmi bagi masyarakat atau pengguna jasa untuk mendapatkan informasi, sara (konsultasi), serta menyapaikan keluhan atau lapran terkait kinerja layanan publik/usaha (pengaduan). Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 96.25 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup penanganan dan pengaduan pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 120 responden, dilihat pada tabel 3.28 dibawah ini :

Tabel 3. 28 Konsultasi dan layanan pengaduan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Baik	0	0.00%
2.	Kurang Baik	0	0.00%
3.	Baik	17	14.17%
4.	Sangat Baik	103	85.83%
		120 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2025

J. Pelayanan Laboratorium

Hasil pengolahan data pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan laboratorium Puskesmas Semitau Tahun 2025 secara

langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan pendaftaran. Kuesioner yang disebar sebanyak 120 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.

K. Profil Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2025, sebanyak 120 responden. Hasil survei yang diperoleh bahwa responden yang berusia kurang dari 18 tahun sebanyak 9 orang, usia 19-25 Tahun sebanyak 15 orang, usia 26-30 tahun sebanyak 11 orang, usia 31-35 Tahun sebanyak 10 orang, usia 36-40 tahun sebanyak 17 orang, usia 41-45 tahun sebanyak 25 orang, usia 46-50 sebanyak 6 orang, usia 51-55 tahun sebanyak 9 dan berusia lebih dari 56 tahun 18 responden. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.29 dibawah ini :

Tabel 3. 29 Karakteristik responden berdasarkan usia

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
< 18 Tahun	9	7.50%
19-25 Tahun	15	12.50%
26-30 Tahun	11	9.17%
31-35 Tahun	10	8.33%
36-40 Tahun	17	14.17%
41-45 Tahun	25	20.83%
46-50 Tahun	6	5.00%
51-55 Tahun	9	7.50%
>56 Tahun	18	15.00%
Jumlah	120 orang	100%

Sumber data diolah (2025)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan laboratorium Tahun 2025 adalah sebanyak 120 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 47 orang berjenis kelamin laki-laki dan 73 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.30 dibawah ini:

Tabel 3. 30 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	47	39.17%
Wanita	73	60.83%
Jumlah	120 orang	100.00%

Sumber data diolah (2025)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan laboratorium Tahun 2025 adalah sebanyak 120 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 22 orang, SMP sebanyak 37 orang, SMA/SMK sebanyak 49 orang, lulusan Diploma 1- Diploma III sebanyak 6 orang, dan Dipolma IV - Sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 6 orang, dan untuk lulusan S2-S3 tidak ada responden. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2025, sebagaimana terlihat pada tabel 3.31 dibawah ini:

Tabel 3. 31 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	22	18.33%
SMP	37	30.83%
SMA/SMK	49	40.83%
D1-D3	6	5.00%
D4-S1	6	5.00%
S2-S3	0	0.00%
Jumlah	120 orang	100.00%

Sumber data diolah (2025)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM pada pelayanan laboratorium tahun 2025 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 120 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 Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 3 responden, pegawai swasta sebanyak 14 orang, wiraswasta 18 orang, pelajar 12 orang dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 73 orang. Pekerjaan disektor lainnya ini sebagian besar adalah petani, buruh/ karyawan sawit, tenaga honor atau kontrak di instansi pemerintah, serta ibu rumah tangga. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.32 dibawah ini:

Tabel 3. 32 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan utama

Pekerjaan Utama	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	3	2.50%
Pegawai Swasta	14	11.67%
Wiraswasta	18	15.00%
Pelajar	12	10.00%
Lainnya	73	60.83%
Jumlah	120 orang	100.00 %

Sumber data diolah (2025)

L. Indeks Kepuasan Masyarakat

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

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada Pelayanan Laboratorium Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu menunjukkan angka sebesar 91.95 berada pada katagori “Sangat Baik” berada pada interval konversi 88.31-100.00. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.33 dibawah ini:

Tabel 3. 33 Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pelayanan laboratorium Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.942	0.438	98.542	Sangat Baik
U2	Kemudahan Prosedur	4.000	0.444	100.000	Sangat Baik
U3	Kesesuaian / Kewajaran Biaya	3.542	0.393	88.542	Sangat Baik
U4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	3.900	0.433	97.500	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.183	0.353	79.583	Sangat Baik
U6	Prilaku Petugas Pelayanan	4.000	0.444	100.000	Sangat Baik
U7	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.500	0.389	87.500	Sangat Baik
U8	Kesesuaian Produk Pelayanan	3.500	0.389	87.500	Sangat Baik
U9	Layanan Konsultasi dan Layanan Pengaduan	3.958	0.439	98.958	Sangat Baik
Jumlah		33.525	3.721		
Nilai Konversi		91.95	Sangat Baik		

Sumber data diolah tahun 2025

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah perilaku petugas pelayanan dengan nilai 100.00 kategori Kesesuaian Persyaratan A (Sangat Baik), hal ini menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan di puskesmas semitau mengutamakan kompetensi sesuai dengan profesi.

Unsur layanan yang rendah dan perlu diperhatikan kualitasnya adalah kesesuaian pelayanan dengan nilai 79.58 kategori Kesesuaian Pelayanan B (Baik). Berkaitan dengan kesesuaian pelayanan di Puskesmas Semitau sudah baik sehingga peningkatan pelayanan dibuat mekanisme secara sistematis sehingga hasil produk pelayanan sesuai dengan pelayanan yang ada. Berkaitan dengan kualitas kesesuaian pelayanan laboratorium di Puskesmas Semitau sudah mendapat nilai baik, namun perlu diingat kembali bahwa, Puskesmas Semitau diharapkan bisa memaksimalkan keadaan yang ada untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat yang mendapatkan layanan. Adapun penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan disajikan sebagai berikut:

1. Kesesuaian Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur Kesesuaian Persyaratan 98.54 berada pada interval skor 88.30-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup Kesesuaian Persyaratan Pendaftaran berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis dari 120 responden dapat dilihat pada tabel 3.34 dibawah ini :

Tabel 3. 34 Persyaratan pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0.00 %
2.	Kurang Sesuai	0	0.00 %
3.	Sesuai	7	5.83 %
4.	Sangat sesuai	113	94.17 %
		120 orang	100.0 %

Sumber data diolah (2025)

2. Kemudahan Prosedur

Prosedur Pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan pendaftaran 100.00 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan pendaftaran berada pada kategori “Sangat Baik”.

Hasil analisis dari 120 responden dapat dilihat pada tabel 3.35 dibawah ini.

Tabel 3. 35 Kemudahan prosedur

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mudah	0	0.00%
2.	Kurang mudah	0	0.00%
3.	Mudah	0	0.00%
4.	Sangat mudah	120	100.00%
		120 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2025

3. Kesesuaian / Kewajaran Biaya

Kesesuaian / Kewajaran Biaya adalah tindakan yang dilakukan oleh karyawan perusahaan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat serta tepat kepada pelanggan . Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 88.54 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup Kesesuaian / Kewajaran Biaya penyelesaian berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 120 responden, dapat dilihat pada tabel 3.36 dibawah ini :

Tabel 3. 36 Kesesuaian / kewajaran biaya

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Ada	0	0.00 %
2.	Kadang Ada	0	0.00 %
3.	Tidak	55	45.83 %
4.	Tidak Sama Sekali	65	54.17 %
		120 Orang	100.00 %

Sumber data diolah (2025)

4. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian

Kesesuaian jangka waktu penyelesaian adalah merujuk pada tolok ukur waktu yang ditetapkan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan, mulai dari pengajuan hingga penerbitan hasil layanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 97.50 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup kesesuaian jangka waktu penyelesaian berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis dari 120 responden dapat dilihat pada tabel 3.37 dibawah ini:

Tabel 3. 37 Kesesuaian jangka waktu penyelesaian

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Sesuai	0	0.00%
2.	Kurang Sesuai	0	0.00%
3.	Sesuai	12	10.00%
4.	Sangat Sesuai	108	90.00%
		120 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2025

5. Kesigapan Petugas Pelayanan

Kesigapan Petugas Pelayanan adalah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tanggap, dan efektif , serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 79.58 berada pada interval skor 76.61 – 88.30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup kesesuaian pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 120 responden, dapat dilihat pada tabel 3.38 dibawah ini:

Tabel 3. 38 Kesigapan petugas pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0.00%
2.	Kurang Sesuai	13	10.83%
3.	Sesuai	72	60.00%
4.	Sangat sesuai	35	29.17%
		120 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2025

6. Prilaku / Kemampuan Petugas Pelayanan

Prilaku / Kemampuan Petugas Pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 100.00 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup Prilaku / Kemampuan Petugas Pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 120 responden, dapat dilihat pada tabel 3.39 dibawah ini :

Tabel 3. 39 Prilaku / kemampuan petugas pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Baik	0	0.00%
2.	Kurang Baik	0	0.00%
3.	Baik	0	0.00%
4.	Sangat Baik	120	100.00%
		120 Orang	100.00 %

Sumber data diolah tahun 2025

7. Kualitas Sarana dan Prasarana

Kualitas Sarana dan Prasarana adalah kondisi dan kelengkapan fasilitas serta peralatan yang tersedia disuatu lembaga digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 87.50 berada pada interval skor 76.31-88.30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas

Semitau meliputi ruang lingkup perilaku petugas pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 120 responden, dapat dilihat pada tabel 3.40 dibawah ini:

Tabel 3. 40 Kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Baik	0	0.00%
2.	Kurang Baik	0	0.00%
3.	Baik	60	50.00%
4.	Sangat Baik	60	50.00%
		120 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2025

8. Kesesuaian Produk Pelayanan

Kesesuaian Produk Pelayanan adalah kondisi dimana suatu layanan memenuhi kebutuhan target hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 87.50 berada pada interval skor 76.31-88.30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 120 responden, dilihat pada tabel 3.41 dibawah ini :

Tabel 3. 41 Kesesuaian produk

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Sesuai	0	0.00%
2.	Kurang Sesuai	0	0.00%
3.	Sesuai	5	4.17%
4.	Sangat Sesuai	115	95.83%
		120 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2025

9. Layanan Konsultasi dan Pengaduan

Layanan Konsultasi dan Pengaduan adalah pemberian layanan konsultasi dan pengaduan yang disampaikan secara langsung (tatap

muka) oleh pengguna jasa kepada penyelenggara layanan publik. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 98.95 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 120 responden, dapat dilihat pada tabel 3.42 dibawah ini:

Tabel 3. 42 Layanan konsultasi dan pengaduan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Baik	0	0.00%
2.	Kurang Baik	0	0.00%
3.	Baik	60	50.00%
4.	Sangat Baik	60	50.00%
		120 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2025

M. Pelayanan Poli Umum

Hasil pengolahan data atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu pada Tahun 2025 secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan Poli Umum. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 1350 orang pengguna layanan Poli Umum 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.

N. Profil Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2025, sebanyak 120 responden. Hasil survei yang diperoleh bahwa responden yang berusia kurang dari 18 tahun sebanyak 23 orang, usia 19-25 Tahun sebanyak 14 orang, usia 26-30 tahun sebanyak 16 orang, usia 31-35 Tahun sebanyak 10 orang, usia 36-40 tahun sebanyak 16 orang, usia 41-45 tahun sebanyak 10 orang,

usia 46-50 sebanyak 8 orang, usia 51-55 tahun sebanyak 14 dan berusia lebih dari 56 tahun sebanyak 11 responden. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.43 dibawah ini:

Tabel 3. 43 Karakteristik responden berdasarkan usia

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
< 18 Tahun	23	19.17%
19-25 Tahun	14	11.67%
26-30 Tahun	16	13.33%
31-35 Tahun	10	8.33%
36-40 Tahun	16	13.33%
41-45 Tahun	10	8.33%
46-50 Tahun	8	6.67%
51-55 Tahun	14	11.67%
>56 Tahun	11	9.17%
Jumlah	120 orang	100%

Sumber data diolah (2025)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Poli Umum Tahun 2025 adalah sebanyak 120 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 35 orang berjenis kelamin laki-laki dan 85 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.44 dibawah ini:

Tabel 3. 44 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	35	28.93%
Wanita	85	70.25%
Jumlah	120 orang	100.00%

Sumber data diolah (2025)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan pendaftaran Tahun 2025 adalah sebanyak 120 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 16 orang, SMP sebanyak 30 orang, SMA/SMK sebanyak 45 orang, lulusan Diploma 1- Diploma 3 sebanyak 17 orang, dan Dipolma IV - Sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 11 orang, dan untuk lulusan S2-S3 tidak ada responden. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2025, sebagaimana terlihat pada tabel 3.45 dibawah ini:

Tabel 3. 45 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	16	13.45%
SMP	30	25.21%
SMA/SMK	45	37.82%
D1-D3	17	14.29%
D3-S1	11	9.24%
S2-S3	0	0.00%
Jumlah	120 orang	100.00%

Sumber data diolah (2025)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM pada pelayanan poli umum tahun 2025 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 120 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 Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil terdiri dari

PNS/TNI/POLRI sebanyak 7 responden, pegawai swasta sebanyak 10 orang, wiraswasta 26 orang, pelajar 23 orang dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 54 orang. Pekerjaan disektor lainnya ini sebagian besar adalah petani, buruh/ karyawan sawit, tenaga honor atau kontrak di instansi pemerintah, serta ibu rumah tangga. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.46 dibawah ini:

Tabel 3. 46 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	7	5.83%
Pegawai Swasta	10	8.33%
Wiraswasta	26	31.67%
Pelajar	23	19.17%
Lainnya	54	45.00%
Jumlah	120 orang	100.00 %

Sumber data diolah (2025)

O. Indeks Kepuasan Masyarakat

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

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada Pelayanan Poli Umum Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu menunjukkan angka sebesar 86.42 berada pada katagori "Baik" berada pada interval konversi 76.30-88.30. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.47 dibawah ini:

Tabel 3. 47 Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM Pelayanan Poli Umum

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.392	0.376	84.792	Baik
U2	Kemudahan Prosedur	3.417	0.379	85.417	Baik
U3	Kesesuaian / Kewajaran Biaya	3.450	0.383	86.250	Baik
U4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	3.367	0.374	84.167	Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.192	0.354	79.792	Baik
U6	Prilaku Petugas Pelayanan	3.208	0.356	80.208	Baik
U7	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.708	0.412	92.708	Sangat Baik
U8	Kesesuaian Produk Pelayanan	3.692	0.410	92.292	Sangat Baik
U9	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3.717	0.413	92.917	Sangat Baik
Jumlah		31.142	3.457		
Nilai Konversi		86.42	Baik		

Sumber data diolah tahun 2025

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah prilaku petugas pelayanan dengan nilai 92.917 kategori Kesesuaian Persyaratan A ‘Sangat Baik’, hal ini menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan di puskesmas semitau mengutamakan sesuai dengan profesi.

Unsur layanan yang rendah dan perlu diperhatikan kualitasnya adalah kesesuaian pelayanan dengan nilai 79.79 kategori Kesesuaian Pelayanan B (Baik). Berkaitan dengan kesesuaian pelayanan di Puskesmas Semitau sudah baik sehingga peningkatan pelayanan dibuat mekanisme secara sistematis sehingga hasil produk pelayanan sesuai

dengan pelayanan yang ada. Berkaitan dengan kualitas kesesuaian pelayanan poli umum di Puskesmas Semitau sudah mendapat nilai baik, namun perlu diingat kembali bahwa, Puskesmas Semitau diharapkan bisa memaksimalkan keadaan yang ada untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat yang mendapatkan layanan. Adapun penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan disajikan sebagai berikut:

1. Kesesuaian Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur Kesesuaian Persyaratan 84.79 berada pada interval skor 76.31-88.31 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup Kesesuaian Persyaratan Pendaftaran berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 120 responden dapat dilihat pada tabel 3.48 dibawah ini :

Tabel 3. 48 Persyaratan Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0.00 %
2.	Kurang Sesuai	0	0.00 %
3.	Sesuai	73	60.83 %
4.	Sangat sesuai	47	39.17 %
		120orang	100.00%

Sumber data diolah (2025)

2. Kemudahan Prosedur

Prosedur Pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan pendaftaran 85.41 berada pada interval skor 76.31-88.30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan pendaftaran berada pada kategori “Baik”.

Hasil analisis dari 120 responden dapat dilihat pada tabel 3.49 dibawah ini.

Tabel 3. 49 Prosedur Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mudah	0	0.00%
2.	Kurang mudah	0	0.00%
3.	Mudah	70	58.33%
4.	Sangat mudah	50	41.67%
		120 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2025

3. Kesesuaian / Kewajaran Biaya

Kesesuaian / Kewajaran Biaya adalah tindakan yang dilakukan oleh karyawan perusahaan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat serta tepat kepada pelanggan . Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 86.25 berada pada interval skor 76.31-88.30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup Kesesuaian / Kewajaran Biaya penyelesaian berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 120 responden, dapat dilihat pada tabel 3.50 dibawah ini :

Tabel 3. 50 Kecepatan Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Ada	0	0.00 %
2.	Kadang Ada	0	0.00 %
3.	Tidak	66	55.00 %
4.	Tidak Sama Sekali	54	45.00 %
		120 Orang	100.00 %

Sumber data diolah (2025)

4. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian

Kesesuaian jangka waktu penyelesaian adalah merujuk pada tolok ukur waktu yang ditetapkan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan, mulai dari pengajuan hingga penerbitan hasil layanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 84.16 berada pada interval skor 76.31-88.30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas

Semitau meliputi ruang lingkup kesesuaian jangka waktu penyelesaian berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 120 responden dapat dilihat pada tabel 3.51 dibawah ini:

Tabel 3. 51 Persyaratan Waktu pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Sesuai	0	0.00%
2.	Kurang Sesuai	0	0.00%
3.	Sesuai	76	63.33%
4.	Sangat Sesuai	44	36.37%
		120 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2025

5. Kesigapan Petugas Pelayanan

Kesigapan Petugas Pelayanan adalah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tanggap, dan efektif , serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 79.79 berada pada interval skor 76.61 – 88.30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup kesesuaian pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 120 responden, dapat dilihat pada tabel 3.52 dibawah ini:

Tabel 3. 52 Persyaratan Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0.00%
2.	Kurang Sesuai	9	7.50%
3.	Sesuai	76	63.33%
4.	Sangat sesuai	35	28.33%
		120 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2025

6. Prilaku / Kemampuan Petugas Pelayanan

Prilaku / Kemampuan Petugas Pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 80.20 berada pada interval skor 76.31-88.30 kategori

“Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup Prilaku / Kemampuan Petugas Pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 120 responden, dapat dilihat pada tabel 3.53 dibawah ini :

Tabel 3. 53 Persyaratan Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Baik	0	0.00%
2.	Kurang Baik	0	0.00%
3.	Baik	95	79.17%
4.	Sangat Baik	25	20.83%
		120 Orang	100.00 %

Sumber data diolah tahun 2025

7. Kualitas Sarana dan Prasarana

Kualitas Sarana dan Prasarana adalah kondisi dan kelengkapan fasilitas serta peralatan yang tersedia disuatu lembaga digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 92.70 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sabgat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup prilaku petugas pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 120 responden, dapat dilihat pada tabel 3.54 dibawah ini:

Tabel 3. 54 Perilaku Petugas Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Baik	0	0.00%
2.	Kurang Baik	0	0.00%
3.	Baik	35	29.17%
4.	Sangat Baik	85	70.83%
		120 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2025

8. Kesesuaian Produk Pelayanan

Kesesuaian Produk Pelayanan adalah kondisi dimana suatu layanan memenuhi kebutuhan target hasil dari setiap spesifikasi jenis

pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 92.29 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 120 responden, dilihat pada tabel 3.55 dibawah ini :

Tabel 3. 55 Penanganan Pengaduan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Sesuai	0	0.00%
2.	Kurang Sesuai	0	0.00%
3.	Sesuai	34	28.33%
4.	Sangat Sesuai	86	71.67%
		120 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2025

9. Layanan Konsultasi dan Pengaduan

Layanan Konsultasi dan Pengaduan adalah pemberian layanan konsultasi dan pengaduan yang disampaikan secara langsung (tatap muka) oleh pengguna jasa kepada penyelenggara layanan publik. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 92.19 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 120 responden, dapat dilihat pada tabel 3.56 dibawah ini:

Tabel 3. 56 Kualitas Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Baik	0	0.00%
2.	Kurang Baik	0	0.00%
3.	Baik	73	30.83%
4.	Sangat Baik	47	69.17%
		120 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2025

P. Pelayanan Farmasi

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2025, sebanyak 120 responden. Hasil survei yang diperoleh bahwa responden yang berusia kurang dari 18 tahun sebanyak 23 orang, usia 19-25 Tahun sebanyak 18 orang, usia 26-30 tahun sebanyak 12 orang, usia 31-35 Tahun sebanyak 11 orang, usia 36-40 tahun sebanyak 12 orang, usia 41-45 tahun sebanyak 10 orang, usia 46-50 sebanyak 6 orang, usia 51-55 tahun 15 orang dan berusia lebih dari 56 tahun 18 orang responden. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.57 dibawah ini :

Tabel 3. 57 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
< 18 Tahun	23	19.17%
19-25 Tahun	18	15.00%
26-30 Tahun	12	10.00%
31-35 Tahun	11	9.17%
36-40 Tahun	12	10.00%
41-45 Tahun	10	8.33%
46-50 Tahun	6	5.00%
51-55 Tahun	15	12.50%
>56 Tahun	18	15.00%
Jumlah	120 orang	100%

Sumber data diolah (2025)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan pendaftaran Tahun 2025 adalah sebanyak 120 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 41 orang berjenis kelamin laki-laki dan 80 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.58 dibawah ini:

Tabel 3. 58 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	41	33.61%
Wanita	80	65.57%
Jumlah	120 orang	100.00%

Sumber data diolah (2025)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan pendaftaran Tahun 2025 adalah sebanyak 120 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 16 orang, SMP sebanyak 30 orang, SMA/SMK sebanyak 52 orang, lulusan Diploma 1- Diploma 3 sebanyak 13 orang, dan Dipolma IV - Sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 8 orang, dan untuk lulusan S2-S3 tidak ada responden. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2025, sebagaimana terlihat pada tabel 3.59 dibawah ini:

Tabel 3. 59 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	16	13.45%
SMP	30	25.21%
SMA/SMK	52	43.70%
D1-D3	13	10.92%
D3-S1	8	6.72%
S2-S3	0	0.00%
Jumlah	120 orang	100.00%

Sumber data diolah (2025)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM pada pelayanan farmasi tahun 2025 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 120 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 Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 13 responden, pegawai swasta sebanyak 11 orang, wiraswasta 23 orang, pelajar 30 orang dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 43 orang. Pekerjaan disektor lainnya ini sebagian besar adalah petani, buruh/ karyawan sawit, tenaga honor atau kontrak di instansi pemerintah, serta ibu rumah tangga. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.60 dibawah ini:

Tabel 3. 60 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	13	10.83%
Pegawai Swasta	11	9.17%
Wiraswasta	23	19.17%
Pelajar	30	25.00%
Lainnya	43	35.83%
Jumlah	120 orang	100.00 %

Sumber data diolah (2025)

Q. Indeks Kepuasan Masyarakat

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

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada Pelayanan Farmasi Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu menunjukkan angka sebesar 93.91 berada pada katagori "Sangat Baik" berada pada interval konversi 88.31-100.00. Rekapitulasi selengkapnya

dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.61 dibawah ini:

Tabel 3. 61 Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM Pelayanan Farmasi Puskesmas Semitau Kabupaten Kaouas Hulu

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.675	0.408	91.87	Sangat Baik
U2	Kemudahan Prosedur	3.842	0.426	96.04	Sangat Baik
U3	Kesesuaian / Kewajaran Biaya	4.000	0.444	100.00	Sangat Baik
U4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	3.825	0.425	95.62	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.592	0.399	89.79	Sangat Baik
U6	Prilaku Petugas Pelayanan	3.750	0.416	93.75	Sangat Baik
U7	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.725	0.413	93.12	Sangat Baik
U8	Kesesuaian Produk Pelayanan	3.683	0.409	92.08	Sangat Baik
U9	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3.750	0.416	93.75	Sangat Baik
Jumlah		33.842	3.756		
Nilai Konversi		93.911	Sangat Baik		

Sumber data diolah tahun 2025

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah Kesesuaian / Kewajaran Biaya dengan nilai 100.00 kategori Kesesuaian Persyaratan A ‘Sangat Baik’, hal ini menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan di puskesmas semitau mengutamakan kesesuaian / kwajaran biaya.

Unsur layanan yang rendah dan perlu diperhatikan kualitasnya adalah Kesigapan petugas pelayanan dengan nilai 89.79 kategori Kesigapan petugas Pelayanan A (Sangat Baik). Berkaitan dengan kesigapan petugas pelayanan di Puskesmas Semitau sudah baik sehingga peningkatan pelayanan dibuat mekanisme secara sistematis sehingga hasil produk pelayanan sesuai dengan pelayanan yang ada. Berkaitan dengan kualitas kesesuaian pelayanan Farmasi di Puskesmas Semitau sudah mendapat nilai sangat baik, namun perlu diingat kembali bahwa, Puskesmas Semitau diharapkan bisa memaksimalkan keadaan yang ada untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat yang mendapatkan layanan. Adapun penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan disajikan sebagai berikut:

1. Kesesuaian Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur Kesesuaian Persyaratan 91.87 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup Kesesuaian Persyaratan Pendaftaran berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 120 responden dapat dilihat pada tabel 3.62 dibawah ini :

Tabel 3. 62 Persyaratan Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0.00 %
2.	Kurang Sesuai	0	0.00 %
3.	Sesuai	39	32.50 %
4.	Sangat sesuai	81	67.50 %
		120orang	100.00%

Sumber data diolah (2025)

2. Kemudahan Prosedur

Prosedur Pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan pendaftaran 96.04 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori

“Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan pendaftaran berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis dari 120 responden dapat dilihat pada tabel 3.63 dibawah ini.

Tabel 3. 63 Prosedur Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mudah	0	0.00%
2.	Kurang mudah	0	0.00%
3.	Mudah	19	15.83%
4.	Sangat mudah	101	84.17%
		120 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2025

3. Kesesuaian / Kewajaran Biaya

Kesesuaian / Kewajaran Biaya adalah tindakan yang dilakukan oleh karyawan perusahaan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat serta tepat kepada pelanggan . Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 100.00 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup Kesesuaian / Kewajaran Biaya penyelesaian berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 120 responden, dapat dilihat pada tabel 3.64 dibawah ini :

Tabel 3. 64 Kecepatan Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Ada	0	0.00 %
2.	Kadang Ada	0	0.00 %
3.	Tidak	0	0.00 %
4.	Tidak Sama Sekali	120	100.00 %
		120 Orang	100.00 %

Sumber data diolah (2025)

4. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian

Kesesuaian jangka waktu penyelesaian adalah merujuk pada tolok ukur waktu yang ditetapkan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan, mulai dari pengajuan hingga penerbitan hasil layanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 96.62 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup kesesuaian jangka waktu penyelesaian berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis dari 120 responden dapat dilihat pada tabel 3.65 dibawah ini:

Tabel 3. 65 Persyaratan Waktu pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Sesuai	0	0.00%
2.	Kurang Sesuai	0	0.00%
3.	Sesuai	21	17.50%
4.	Sangat Sesuai	99	82.50%
		120 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2025

5. Kesigapan Petugas Pelayanan

Kesigapan Petugas Pelayanan adalah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tanggap, dan efektif , serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 89.79 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup kesesuaian pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 120 responden, dapat dilihat pada tabel 3.66 dibawah ini:

Tabel 3. 66 Persyaratan Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0.00%
2.	Kurang Sesuai	9	0.00%
3.	Sesuai	49	40.83%
4.	Sangat sesuai	71	59.17%
		120 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2025

6. Perilaku / Kemampuan Petugas Pelayanan

Perilaku / Kemampuan Petugas Pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 93.75 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup Perilaku / Kemampuan Petugas Pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 120 responden, dapat dilihat pada tabel 3.77 dibawah ini :

Tabel 3. 67 Persyaratan Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Baik	0	0.00%
2.	Kurang Baik	0	0.00%
3.	Baik	30	25.00%
4.	Sangat Baik	90	75.00%
		120 Orang	100.00 %

Sumber data diolah tahun 2025

7. Kualitas Sarana dan Prasarana

Kualitas Sarana dan Prasarana adalah kondisi dan kelengkapan fasilitas serta peralatan yang tersedia disuatu lembaga digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 93.12 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup perilaku petugas pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 120 responden, dapat dilihat pada tabel 3.68 dibawah ini:

Tabel 3. 68 Perilaku Petugas Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Baik	0	0.00%
2.	Kurang Baik	0	0.00%
3.	Baik	33	27.50%
4.	Sangat Baik	87	72.50%
		120 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2025

8. Kesesuaian Produk Pelayanan

Kesesuaian Produk Pelayanan adalah kondisi dimana suatu layanan memenuhi kebutuhan target hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 92.08 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 120 responden, dilihat pada tabel 3.69 dibawah ini :

Tabel 3. 69 Penanganan Pengaduan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Sesuai	0	0.00%
2.	Kurang Sesuai	0	0.00%
3.	Sesuai	30	25.00%
4.	Sangat Sesuai	90	75.00%
		120 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2025

9. Layanan Konsultasi dan Pengaduan

Layanan Konsultasi dan Pengaduan adalah pemberian layanan konsultasi dan pengaduan yang disampaikan secara langsung (tatap muka) oleh pengguna jasa kepada penyelenggara layanan publik. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 93.75 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 120 responden, dapat dilihat pada tabel 3.70 dibawah ini:

Tabel 3. 70 Kualitas sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Baik	0	0.00%
2.	Kurang Baik	0	0.00%
3.	Baik	38	31.67%
4.	Sangat Baik	82	68.33%
		120 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2025

R. Pelayanan Rawat Inap

Hasil pengolahan data atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu pada Tahun 2025 secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan Rawat Inap. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 116 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.

S. Profil Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2025, sebanyak 116 responden. Hasil survei yang diperoleh bahwa responden yang berusia kurang dari 18 tahun sebanyak 15 orang, usia 19-25 Tahun sebanyak 18 orang, usia 26-30 tahun sebanyak 5 orang, usia 31-35 Tahun sebanyak 11 orang, usia 36-40 tahun sebanyak 7 orang, usia 41-45 tahun sebanyak 11 orang, usia 46-50 sebanyak 5 orang, usia 51-55 tahun 12 orang dan berusia lebih dari 56 tahun sebanyak 36 Orang. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.71 dibawah ini :

Tabel 3. 71 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
< 18 Tahun	15	12.50%
19-25 Tahun	1	15.00%
26-30 Tahun	5	4.17%
31-35 Tahun	11	9.17%
36-40 Tahun	7	5.83%
41-45 Tahun	11	9.17%
46-50 Tahun	5	4.17%
51-55 Tahun	12	10.00%
>56 Tahun	36	30.00%
Jumlah	116 orang	100%

Sumber data diolah (2025)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan pendaftaran Tahun 2025 adalah sebanyak 116 orang. Responden yang berperan dalam

pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 54 orang berjenis kelamin laki-laki dan 62 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.72 dibawah ini:

Tabel 3. 72 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	54	46.55%
Wanita	62	53.45%
Jumlah	116 orang	100.00%

Sumber data diolah (2025)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan pendaftaran Tahun 2025 adalah sebanyak 116 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 61 orang, SMP sebanyak 33 orang, SMA/SMK sebanyak 22 orang, lulusan Diploma 1- Diploma III tidak ada responden, dan Dipolma IV - Sarjana Strata Satu (S1) tidak ada responden, dan untuk lulusan S2-S3 tidak ada responden. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2025, sebagaimana terlihat pada tabel 3.73 dibawah ini:

Tabel 3. 73 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	61	52.59%
SMP	33	28.45%
SMA/SMK	22	18.97%
D1-D3	0	0.00%
D3-S1	0	0.00%
S2-S3	0	0.00%
Jumlah	116 orang	100.00%

Sumber data diolah (2025)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM pada pelayanan Rawat Inap tahun 2025 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari

pengelompokkan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 116 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 Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil terdiri dari PNS/TNI/POLRI tidak ada responden, pegawai swasta tidak ada responden, wiraswasta 10 orang, pelajar 10 orang dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 96 orang. Pekerjaan disektor lainnya ini sebagian besar adalah petani, buruh/ karyawan sawit, tenaga honor atau kontrak di instansi pemerintah, serta ibu rumah tangga. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.74 dibawah ini:

Tabel 3. 74 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	0	0.00%
Pegawai Swasta	0	0.00%
Wiraswasta	10	8.62%
Pelajar	10	8.62%
Lainnya	96	82.76%
Jumlah	120 orang	100.00 %

Sumber data diolah (2025)

T. Indeks Kepuasan Masyarakat

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

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu menunjukkan angka sebesar 89.173 berada pada katagori "Sangat Baik

“berada pada interval konversi 88.31-100.00. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.75 dibawah ini:

Tabel 3. 75 Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.543	0.393	88.578	Sangat Baik
U2	Kemudahan Prosedur	3.560	0.395	89.009	Sangat Baik
U3	Kesesuaian / Kewajaran Biaya	3.552	0.394	88.793	Sangat Baik
U4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	3.569	0.396	89.224	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.560	0.395	89.009	Sangat Baik
U6	Prilaku Petugas Pelayanan	3.621	0.402	90.517	Sangat Baik
U7	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.578	0.397	89.440	Sangat Baik
U8	Kesesuaian Produk Pelayanan	3.569	0.396	89.224	Sangat Baik
U9	Layanan Konsultasi dan Layanan	3.583	0.398	89.565	Sangat Baik
Jumlah		32.134	3.567		
Nilai Konversi		89.173	Sangat Baik		

Sumber data diolah tahun 2025

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah prilaku petugas pelayanan dengan nilai 90.51 kategori Keseuaian Persyaratan A (Sangat Baik), hal ini menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan

di puskesmas semitau mengutamakan kompetensi sesuai dengan profesi.

Unsur layanan yang rendah dan perlu diperhatikan kualitasnya adalah kesesuaian pelayanan dan kesesuaian persyaratan dengan nilai 88.57 kategori Kesuaian Pelayanan A (Sangat Baik). Berkaitan dengan kesesuaian pelayanan di Puskesmas Semitau sudah baik sehingga peningkatan pelayanan dibuat mekanisme secara sistematis sehingga hasil produk pelayanan sesuai dengan pelayanan yang ada. Berkaitan dengan kualitas kesesuaian pelayanan pendaftaran di Puskesmas Semitau sudah mendapat nilai baik, namun perlu diingat kembali bahwa, Puskesmas Semitau diharapkan bisa memaksimalkan keadaan yang ada untuk memberikan pelayanan yang sangat baik bagi masyarakat yang mendapatkan layanan. Adapun penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan disajikan sebagai berikut:

1. Kesesuaian Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur Kesesuaian Persyaratan 88.57 berada pada interval skor 88.31–100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup Kesesuaian Persyaratan Pendaftaran berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 116 responden dapat dilihat pada tabel 3.76 dibawah ini :

Tabel 3. 76 Persyaratan Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0.00%
2.	Kurang Sesuai	0	0.00%
3.	Sesuai	55	45.69%
4.	Sangat sesuai	61	54.31%
		116 orang	100.00 %

Sumber data diolah (2025)

2. Kemudahan Prosedur

Prosedur Pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan pendaftaran 89.00 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan pendaftaran berada pada kategori “Sangat Baik”.

Hasil analisis dari 116 responden dapat dilihat pada tabel 3.77 dibawah ini.

Tabel 3. 77 Prosedur Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mudah	0	0.00%
2.	Kurang mudah	0	0.00%
3.	Mudah	53	43.97%
4.	Sangat mudah	63	56.03%
		116 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2025

3. Kesesuaian / Kewajaran Biaya

Kesesuaian / Kewajaran Biaya adalah tindakan yang dilakukan oleh karyawan perusahaan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat serta tepat kepada pelanggan . Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 88.79 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup Kesesuaian / Kewajaran Biaya penyelesaian berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 116 responden, dapat dilihat pada tabel 3.78 dibawah ini :

Tabel 3. 78 Kecepatan Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Ada	0	0.00 %
2.	Kadang Ada	0	0.00 %

3.	Tidak	54	44.83 %
4.	Tidak Sama Sekali	62	55.17 %
		116 Orang	100.00 %

Sumber data diolah (2025)

4. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian

Kesesuaian jangka waktu penyelesaian adalah merujuk pada tolok ukur waktu yang ditetapkan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan, mulai dari pengajuan hingga penerbitan hasil layanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 89.22 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup kesesuaian jangka waktu penyelesaian berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis dari 116 responden dapat dilihat pada tabel 3.79 dibawah ini:

Tabel 3. 79 Persyaratan Waktu pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Sesuai	0	0.00%
2.	Kurang Sesuai	0	0.00%
3.	Sesuai	52	43.10%
4.	Sangat Sesuai	64	56.90%
		116 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2025

5. Kesigapan Petugas Pelayanan

Kesigapan Petugas Pelayanan adalah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tanggap, dan efektif , serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 89.00 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup kesigapan petugas pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 116 responden, dapat dilihat pada tabel 3.80 dibawah ini:

Tabel 3. 80 Persyaratan Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0.00%
2.	Kurang Sesuai	0	0.00%
3.	Sesuai	47	42.24%
4.	Sangat sesuai	69	57.76%
		116 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2025

6. Prilaku / Kemampuan Petugas Pelayanan

Prilaku / Kemampuan Petugas Pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 90.51 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup Prilaku / Kemampuan Petugas Pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Hasil analisis pada jawaban dari 116 responden, dapat dilihat pada tabel 3.81 dibawah ini :

Tabel 3. 81 Persyaratan Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Baik	0	0.00%
2.	Kurang Baik	0	0.00%
3.	Baik	46	37.93%
4.	Sangat Baik	70	62.07%
		116 Orang	100.00 %

Sumber data diolah tahun 2025

7. Kualitas Sarana dan Prasarana

Kualitas Sarana dan Prasarana adalah kondisi dan kelengkapan fasilitas serta peralatan yang tersedia disuatu lembaga digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 89.44 berada pada interval skor 76.31-88.30 kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup prilaku petugas pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 116 responden, dapat dilihat pada tabel 3.82 dibawah ini:

Tabel 3. 82 Perilaku Petugas Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Baik	0	0.00%
2.	Kurang Baik	0	0.00%
3.	Baik	49	40.52%
4.	Sangat Baik	67	59.48%
		116 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2025

8. Kesesuaian Produk Pelayanan

Kesesuaian Produk Pelayanan adalah kondisi dimana suatu layanan memenuhi kebutuhan target hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 89.22 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 116 responden, dilihat pada tabel 3.83 dibawah ini :

Tabel 3. 83 Penanganan Pengaduan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Sesuai	0	0.00%
2.	Kurang Sesuai	0	0.00%
3.	Sesuai	46	47.74%
4.	Sangat Sesuai	70	58.26%
		116 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2025

9. Layanan Konsultasi dan Pengaduan

Layanan Konsultasi dan Pengaduan adalah pemberian layanan konsultasi dan pengaduan yang disampaikan secara langsung (tatap muka) oleh pengguna jasa kepada penyelenggara layanan publik. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 89.56 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi

ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 116 responden, dapat dilihat pada tabel 3.84 dibawah ini:

Tabel 3. 84 Kualitas Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Baik	0	0.00%
2.	Kurang Baik	0	0.00%
3.	Baik	108	43.10%
4.	Sangat Baik	12	56.90%
		116 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2025

U. Pelayanan Gigi

Hasil pengolahan data atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu pada Tahun 2025 secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan Gigi dan Mulut. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 30 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.

V. Profil Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2025, sebanyak 30 responden. Hasil survei yang diperoleh bahwa responden yang berusia kurang dari 18 tahun sebanyak 6 orang, usia 19-25 Tahun sebanyak 2 orang, usia 26-30 tahun sebanyak 6 orang, usia 31-35 Tahun sebanyak 1 orang, usia 36-40 tahun sebanyak 6 orang, usia 41-45 tahun tidak ada responden, usia 46-50 sebanyak 2 orang, usia 51-55 tidak ada responden dan berusia lebih dari 56 tahun sebanyak 7 Orang. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.85 dibawah ini

:

Tabel 3. 85 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
< 18 Tahun	6	5.00%
19-25 Tahun	2	1.67%
26-30 Tahun	6	5.00%
31-35 Tahun	1	0.83%
36-40 Tahun	6	5.00%
41-45 Tahun	0	0.00%
46-50 Tahun	2	1.67%
51-55 Tahun	0	0.00%
>56 Tahun	7	5.83%
Jumlah	30 orang	100%

Sumber data diolah (2025)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan pendaftaran Tahun 2025 adalah sebanyak 30 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 17 orang berjenis kelamin laki-laki dan 13 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.86 dibawah ini:

Tabel 3. 86 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	17	56.66%
Wanita	13	43.33%
Jumlah	30 orang	100.00%

Sumber data diolah (2025)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan pendaftaran Tahun 2025 adalah sebanyak 30 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 6 orang, SMP sebanyak 4 orang, SMA/SMK sebanyak 17

orang, lulusan Diploma 1- Diploma III sebanyak 2 orang, dan Dipolma IV - Sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 1 orang, dan untuk lulusan S2-S3 tidak ada responden. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2025, sebagaimana terlihat pada tabel 3.87 dibawah ini:

Tabel 3. 87 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	6	20.00%
SMP	4	13.33%
SMA/SMK	17	56.67%
D1-D3	2	6.67%
D3-S1	1	3.33%
S2-S3	0	0.00%
Jumlah	30 orang	100.00%

Sumber data diolah (2025)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM pada pelayanan Gigi dan Mulut tahun 2025 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokkan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 116 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 Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 2 orang, pegawai swasta sebanyak 1 orang, wiraswasta sebanyak 2 orang, pelajar sebanyak 5 orang dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 20 orang. Pekerjaan disektor lainnya ini sebagian besar adalah petani, buruh/ karyawan sawit, tenaga honor atau kontrak di instansi pemerintah, serta ibu rumah tangga. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.88 dibawah ini:

Tabel 3. 88 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	2	6.67%
Pegawai Swasta	1	3.33%
Wiraswasta	2	6.67%
Pelajar	5	16.67%
Lainnya	20	66.67%
Jumlah	30 orang	100.00 %

Sumber data diolah (2025)

W. Indeks Kepuasan Masyarakat

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

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada Pelayanan Gigi dan Mulut Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu menunjukkan angka sebesar 91.94 berada pada katagori "Sangat Baik" berada pada interval konversi 88.31-100.00. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.89 dibawah ini:

Tabel 3. 89 Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.733	0.414	93.333	Sangat Baik
U2	Kemudahan Prosedur	3.733	0.414	93.333	Sangat Baik
U3	Kesesuaian / Kewajaran Biaya	3.733	0.414	93.333	Sangat Baik
U4	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	3.733	0.414	93.333	Sangat Baik

U5	Kesesuaian Pelayanan	3.733	0.414	93.333	Sangat Baik
U6	Prilaku Petugas Pelayanan	3.767	0.418	94.167	Sangat Baik
U7	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.567	0.396	89.167	Sangat Baik
U8	Kesesuaian Produk Pelayanan	3.567	0.396	89.167	Sangat Baik
U9	Layanan Konsultasi dan Layanan	3.567	0.396	89.167	Sangat Baik
Jumlah		33.133	3.678		
Nilai Konversi		91.94	Sangat Baik		

Sumber data diolah tahun 2025

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah prilaku petugas pelayanan dengan nilai 94.16 kategori Keseuaian Persyaratan A (Sangat Baik), hal ini menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan di puskesmas semitau mengutamakan kompetensi sesuai dengan profesi.

Unsur layanan yang rendah dan perlu diperhatikan kualitasnya adalah kualitas sarana dan prasarana, kesesuaian produk, layanan konsultasi dan penganduan dengan nilai 89.16 kategori Kesuaian Pelayanan A (Sangat Baik). Berkaitan dengan kesesuaian pelayanan di Puskesmas Semitau sudah baik sehingga peningkatan pelayanan dibuat mekanisme secara sistematis sehingga hasil produk pelayanan sesuai dengan pelayanan yang ada. Berkaitan dengan kualitas sarana dan prasarana, kesesuaian produk, layanan konsultasi dan penganduan di Puskesmas Semitau sudah mendapat nilai sangat baik, namun perlu diingat kembali bahwa, Puskesmas Semitau diharapkan bisa memaksimalkan keadaan yang ada untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat yang mendapatkan layanan. Adapun penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan disajikan sebagai berikut:

1. Kesesuaian Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur Kesesuaian Persyaratan 93.33 berada pada interval skor 88.31–100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup Kesesuaian Persyaratan Pendaftaran berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 30 responden dapat dilihat pada tabel 3.90 dibawah ini :

Tabel 3. 90 Persyaratan Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0.00%
2.	Kurang Sesuai	0	0.00%
3.	Sesuai	8	26.67%
4.	Sangat sesuai	22	73.33%
		30 orang	100.00 %

Sumber data diolah (2025)

1. Kemudahan Prosedur

Prosedur Pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan pendaftaran 93.33 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan pendaftaran berada pada kategori “Sangat Baik”.

Hasil analisis dari 30 responden dapat dilihat pada tabel 3.91 dibawah ini.

Tabel 3. 91 Prosedur Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mudah	0	0.00%
2.	Kurang mudah	0	0.00%
3.	Mudah	8	26.67%

4.	Sangat mudah	22	73.33%
		30 orang	100.00 %

Sumber data diolah tahun 2025

2. Kesesuaian / Kewajaran Biaya

Kesesuaian / Kewajaran Biaya adalah tindakan yang dilakukan oleh karyawan perusahaan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat serta tepat kepada pelanggan . Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 93.33 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup Kesesuaian / Kewajaran Biaya penyelesaian berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 30 responden, dapat dilihat pada tabel 3.92 dibawah ini :

Tabel 3. 92 Kecepatan Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Ada	0	0.00%
2.	Kadang Ada	0	0.00%
3.	Tidak	8	26.67%
4.	Tidak Sama Sekali	22	73.33%
		30 orang	100.00 %

Sumber data diolah (2025)

3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian

Kesesuaian jangka waktu penyelesaian adalah merujuk pada tolok ukur waktu yang ditetapkan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan, mulai dari pengajuan hingga penerbitan hasil layanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 93.33 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup kesesuaian jangka waktu penyelesaian berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis dari 30 responden dapat dilihat pada tabel 3.93 dibawah ini:

Tabel 3. 93 Persyaratan Waktu pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Sesuai	0	0.00%
2.	Kurang Sesuai	0	0.00%
3.	Sesuai	8	26.67%
4.	Sangat Sesuai	22	73.33%
		30 orang	100.00 %

Sumber data diolah tahun 2025

4. Kesigapan Petugas Pelayanan

Kesigapan Petugas Pelayanan adalah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tanggap, dan efektif , serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 93.33 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup kesigapan petugas pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 30 responden, dapat dilihat pada tabel 3.94 dibawah ini:

Tabel 3. 94 Persyaratan Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0.00%
2.	Kurang Sesuai	0	0.00%
3.	Sesuai	8	26.67%
4.	Sangat sesuai	22	73.33%
		30 orang	100.00 %

Sumber data diolah tahun 2025

5. Prilaku / Kemampuan Petugas Pelayanan

Prilaku / Kemampuan Petugas Pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 94.16 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup Prilaku / Kemampuan Petugas Pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 30 responden, dapat dilihat pada tabel 3.95 dibawah ini :

Tabel 3. 95 Persyaratan Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Baik	0	0.00%
2.	Kurang Baik	0	0.00%
3.	Baik	7	23.33%
4.	Sangat Baik	23	76.67%
		30 Orang	100.00 %

Sumber data diolah tahun 2025

6. Kualitas Sarana dan Prasarana

Kualitas Sarana dan Prasarana adalah kondisi dan kelengkapan fasilitas serta peralatan yang tersedia disuatu lembaga digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 89.16 berada pada interval skor 76.31-88.30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup perilaku petugas pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 30 responden, dapat dilihat pada tabel 3.96 dibawah ini:

Tabel 3. 96 Perilaku Petugas Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Baik	0	0.00%
2.	Kurang Baik	0	0.00%
3.	Baik	13	43.33%
4.	Sangat Baik	17	56.67%
		30 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2025

7. Kesesuaian Produk Pelayanan

Kesesuaian Produk Pelayanan adalah kondisi dimana suatu layanan memenuhi kebutuhan target hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 89.16 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau

meliputi ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 30 responden, dilihat pada tabel 3.97 dibawah ini :

Tabel 3. 97 Penanganan Pengaduan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Sesuai	0	0.00%
2.	Kurang Sesuai	0	0.00%
3.	Sesuai	13	43.33%
4.	Sangat Sesuai	17	56.67%
		30 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2025

8. Layanan Konsultasi dan Pengaduan

Layanan Konsultasi dan Pengaduan adalah pemberian layanan konsultasi dan pengaduan yang disampaikan secara langsung (tatap muka) oleh pengguna jasa kepada penyelenggara layanan publik. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 89.16 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 30 responden, dapat dilihat pada tabel 3.98 dibawah ini:

Tabel 3. 98 Kualitas Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Baik	0	0.00%
2.	Kurang Baik	0	0.00%
3.	Baik	13	43.33%
4.	Sangat Baik	17	56.67%
		30 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2025

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan dari 7 Unit Pelayanan di Puskesmas Semitau, hasil IKM pada Pelayanan Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu menunjukkan angka sebesar 90.64 berada pada

katagori “Baik “berada pada interval konversi 88.31 – 100.00. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi Pelayanan Pendaftaran, Kesehatan Ibu dan Anak, Laboratorium, Poli Umum, Farmasi, Rawat Inap dan Pelyanan Gigi berada pada kategori Baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan pada 7 Unit Pelayanan di Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa Nilai IKM yang diperoleh adalah 90.64 berada pada kategori “Sangat Baik” dengan rincian sebagai berikut:

- a. Pelayanan Pendaftaran menunjukkan angka sebesar 86.30 berada pada katagori “Baik”
- b. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak menunjukkan angka sebesar 93.77 berada pada katagori “Sangat Baik”
- c. Pelayanan Laboratorium menunjukkan angka sebesar 93.03 berada pada kategori “Sangat Baik”
- d. Pelayanan Poli Umum menunjukkan angka sebesar 86.42 berada pada kategori “Baik”
- e. Pelayanan Farmasi menunjukkan angka sebesar 93.91 berada pada kategori “Sangat Baik”
- f. Pelayanan Rawat Inap menunjukkan angka sebesar 89.17 berada pada kategori “Sangat Baik”
- g. Pelayanan Gigi dan Mulut menunjukkan angka sebesar 91.95 berada pada kategori “Sangat Baik”

Meskipun masih terdapat beberapa kelemahan diantaranya adalah personil/petugas yang sangat terbatas jika dibandingkan dengan tugas yang harus diselesaikan dengan segera dan kompleks, meskipun demikian kedepan tetap harus dilakukan perbaikan-perbaikan serta penyempurnaan-penyempurnaan agar lebih baik lagi sehingga dapat selaras dengan Visi dan Misi Puskesmas Semitau.

B. SARAN

Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat, maka semua keluhan dan masukan dari masyarakat harus segera ditindak lanjuti jangan sampai berlarut-larut sehingga tidak menimbulkan masalah baru yang akan menghambat jalannya pembangunan, alangkah baiknya

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

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. SK TIM SKM

2. FORMULIR – FRMULIR SKM

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN PUBLIK

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



**PUSKESMAS SEMITAU
KABUPATEN KAPUAS HULU
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 MAKSUD	2
1.3 TUJUAN	2
1.4 HASIL YANG INGIN DICAPAI	3
1.5 DASAR HUKUM	3
BAB II METODELOGI PENGUKURAN	Error! Bookmark not defined.
2.1 TEKNIK PENGUMPULAN DATA	5
2.2 TEKNIK PEMILIHAN SAMPEL	6
2.3 JUMLAH DAN JENIS RESPONDEN	7
2.4 TEKNIK ANALISIS DATA	8
BAB III HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN	
MASYARAKAT (SKM)	Error! Bookmark not defined.
3.1 TAHAPAN PENGOLAHAN DATA SURVEI	10
3.1.1 Pengumpulan Data Survei	10
3.1.2 Analisis Data Survei	11
3.2 Pelayanan Pendaftaran	12
3.2.1 Profil Responden	12
3.2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	15
3.3 Pelayanan Kesehatan Keluarga	22
3.3.1 Profil Responden	22
3.2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat	25
3.4 Pelayanan Laboratorium	32
3.4.1 Profil Responden	32
3.2.4 Indeks Kepuasan Masyarakat	35
3.5 Pelayanan Poli Umum	42
3.5.1 Profil Responden	42
3.2.5 Indeks Kepuasan Masyarakat	45
3.6 Pelayanan Farmasi	52
3.2.6 Indeks Kepuasan Masyarakat	55
3.7 Pelayanan Rawat Inap	62
3.7.1 Profil Responden	62
3.2.7 Indeks Kepuasan Masyarakat	65
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
4.1 KESIMPULAN	73

4.2 SARAN	73
LAMPIRAN-LAMPIRAN	74
1. SK TIM SKM	74
2. FORMULIR – FORMULIR SKM	74

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2. 1 Tabel Penentuan Sampel Krejcie dan Morgan.....	6
Tabel 2.4. 1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	8
Tabel 3.2. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	13
Tabel 3.2. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	13
Tabel 3.2. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	14
Tabel 3.2. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	15
Tabel 3.2. 5 Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu	15
Tabel 3.2. 6 Persyaratan Pelayanan.....	17
Tabel 3.2. 7 Prosedur Pelayanan.....	18
Tabel 3.2. 8 Kecepatan Pelayanan.....	19
Tabel 3.2. 9 Persyaratan Waktu pelayanan.....	18
Tabel 3.2. 10 Persyaratan Perilaku Pelaksana.....	21
Tabel 3.2. 11 Persyaratan Kompetensi Pelaksana.....	19
Tabel 3.2. 12 Perilaku Petugas Pelayanan.....	20
Tabel 3.2. 13 Penanganan Pengaduan.....	21
Tabel 3.2. 14 Kualitas Sarana dan Prasarana.....	20
Tabel 3.3. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	22
Tabel 3.3. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	23
Tabel 3.3. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	24
Tabel 3.3. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	25
Tabel 3.3. 5 Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu	25
Tabel 3.3. 6 Persyaratan Pelayanan	27
Tabel 3.3. 7 Prosedur Pelayanan.....	27
Tabel 3.3. 8 Kecepatan Pelayanan.....	28
Tabel 3.3. 9 Persyaratan Waktu pelayanan	29
Tabel 3.3. 10 Persyaratan Perilaku Pelaksana.....	29
Tabel 3.3. 11 Persyaratan Kompetensi Pelaksana.....	30
Tabel 3.3. 12 Perilaku Petugas Pelayanan	30
Tabel 3.3. 13 Penanganan Pengaduan	31
Tabel 3.3. 14 Kualitas Sarana dan Prasarana	31
Tabel 3.4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	32
Tabel 3.4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel 3.4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	34
Tabel 3.4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama	34
Tabel 3.4. 5 Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu	35
Tabel 3.4. 6 Persyaratan Pelayanan	37
Tabel 3.4. 7 Prosedur Pelayanan.....	37
Tabel 3.4. 8 Kecepatan Pelayanan.....	38
Tabel 3.4. 9 Persyaratan Waktu pelayanan	38

Tabel 3.4. 10 Persyaratan Perilaku Pelaksana.....	39
Tabel 3.4. 11 Persyaratan Kompetensi Pelaksana.....	40
Tabel 3.4. 12 Perilaku Petugas Pelayanan.....	40
Tabel 3.4. 13 Penanganan Pengaduan.....	41
Tabel 3.4. 14 Kualitas Sarana dan Prasarana.....	41
Tabel 3.5. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 3.5. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 3.5. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	44
Tabel 3.5. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	45
Tabel 3.5. 5 Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu.....	45
Tabel 3.5. 6 Persyaratan Pelayanan.....	47
Tabel 3.5. 7 Prosedur Pelayanan.....	47
Tabel 3.5. 8 Kecepatan Pelayanan.....	48
Tabel 3.5. 9 Persyaratan Waktu pelayanan.....	49
Tabel 3.5. 10 Persyaratan Perilaku Pelaksana.....	49
Tabel 3.5. 11 Persyaratan Kompetensi Pelaksana.....	50
Tabel 3.5. 12 Perilaku Petugas Pelayanan.....	50
Tabel 3.5. 13 Penanganan Pengaduan.....	51
Tabel 3.5. 14 Kualitas Sarana dan Prasarana.....	51
Tabel 3.6. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 3.6. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 3.6. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	53
Tabel 3.6. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	54
Tabel 3.6. 5 Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu.....	55
Tabel 3.6. 6 Persyaratan Pelayanan.....	57
Tabel 3.6. 7 Prosedur Pelayanan.....	57
Tabel 3.6. 8 Kecepatan Pelayanan.....	58
Tabel 3.6. 9 Persyaratan Waktu pelayanan.....	58
Tabel 3.6. 10 Persyaratan Perilaku Pelaksana.....	59
Tabel 3.6. 11 Persyaratan Kompetensi Pelaksana.....	59
Tabel 3.6. 12 Perilaku Petugas Pelayanan.....	60
Tabel 3.6. 13 Penanganan Pengaduan.....	61
Tabel 3.6. 14 Kualitas Sarana dan Prasarana.....	61
Tabel 3.7. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
Tabel 3.7. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
Tabel 3.7. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	63
Tabel 3.7. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	64
Tabel 3.7. 5 Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu.....	65
Tabel 3.7. 6 Persyaratan Pelayanan.....	67
Tabel 3.7. 7 Prosedur Pelayanan.....	67
Tabel 3.7. 8 Kecepatan Pelayanan.....	68
Tabel 3.7. 9 Persyaratan Waktu pelayanan.....	68
Tabel 3.7. 10 Persyaratan Perilaku Pelaksana.....	69
Tabel 3.7. 11 Persyaratan Kompetensi Pelaksana.....	69
Tabel 3.7. 12 Perilaku Petugas Pelayanan.....	70
Tabel 3.7. 13 Penanganan Pengaduan.....	71
Tabel 3.7. 14 Kualitas Sarana dan Prasarana.....	71

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Manusia merupakan makhluk sosial yang dalam arti sempit bahwa manusia tidak dapat hidup tanpa bantuan orang lain. Bantuan disini dapat diartikan sebagai layanan. Manusia pada dasar sejak lahir sampai dewasa selalu membutuhkan layanan. Layanan terkadang diterima baik oleh pengguna layanan, namun tidak sedikit juga layanan mendapat protes akibat ketidakpuasan oleh penerima layanan. Ketika kita berbicara aspek pelayanan pada level bermasyarakat dalam bingkai berbangsa dan bernegara. Demikian pemberian pelayanan publik merupakan prioritas utama bagi suatu instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini sering tidak memenuhi harapan masyarakat, dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk. Kredibilitas yang buruk dalam pelayanan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan diluar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Permasalahan pelayanan menjadi keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial, sehingga memberikan citra buruk terhadap pelayanan pemerintah yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Terkait dengan hal tersebut, dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu sebagai Instansi Pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan di daerah, Puskesmas Semitau berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Akan tetapi, seiring dengan berkembangnya teknologi, kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang diinginkan, Puskesmas Semitau proaktif berupaya semaksimal mungkin untuk memenuhinya dengan segala sumber yang ada.

Sesuai dengan amanat yang dikandung dalam Undang- undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-undang Republik

Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) dengan salah satu agendanya berupa peningkatan pelayanan publik. Lebih lanjut sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei indeks kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan.

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

1.2 MAKSUD

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

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

1.3 TUJUAN

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas Semitau 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 Semitau;

- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan kepada masyarakat pada Puskesmas Semitau;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif, bertanggung jawab dan akuntabel dalam menyelenggarakan pelayanan pada Puskesmas Semitau;

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 Semitau Kabupaten Kapuas Hulu.

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

1.5 DASAR HUKUM

Adapun kebijakan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik pada Kabupaten Kapuas Hulu, 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;

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. Kesesuaian Persyaratan

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

b. Prosedur Pelayanan

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

c. Kesesuaian / Kewajaran Biaya

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

d. Kecepatan Pelayanan

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

e. Kompetensi Petugas

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

f. Perilaku Petugas Pelayanan

Perilaku Petugas Pelayanan adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

g. Kualitas Sarana dan prasarana

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

h. Kesesuaian Produk

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

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

2.2 TEKNIK PEMILIHAN SAMPEL

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

Tabel 2.2. 1

Tabel Penentuan Sampel Krejcie dan Morgan

Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297

20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

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 Semitau Kabupaten Kapuas Hulu. Guna terpenuhinya akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan 522 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:

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

Selanjutnya, untuk memperoleh interpretasi nilai IKM antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM unit layanan} = \text{nilai IKM} \times 25$$

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

Tabel 2.4. 1

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik

2	2,60 – 3,064	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

3.1 TAHAPAN PENGOLAHAN DATA SURVEI

Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu. Berdasarkan analisa terhadap hasil survei dari kuesioner Tahun 2025 yang terkumpul dan terisi dengan lengkap dan dapat diolah dan dianalisis sebanyak 720 orang dari 6 unit pelayanan yaitu Pelayanan Pendaftaran sebanyak 120 orang, Pelayanan Laboratorium sebanyak 120 orang, Pelayanan Kesehatan Keluarga sebanyak 120 orang, Pelayanan Poli Umum sebanyak 120 orang, Pelayanan Farmasi sebanyak 120 orang, dan Pelayanan Rawat Inap sebanyak orang. 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 Microsof Excel.
4. Pada tahap keempat dilakukan proses pengolahan data dan penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

3.2 Pelayanan Pendaftaran

Hasil pengolahan data atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu pada Tahun 2025 secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan pendaftaran. Kuesioner yang disebarkan sebanyak 120 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 pada Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2025, sebanyak 120 responden. Hasil survei yang diperoleh bahwa responden yang berusia kurang dari 18 tahun sebanyak 17 orang, usia 19-25 Tahun sebanyak 19 orang, usia 26-30

tahun sebanyak 9 orang, usia 31-35 Tahun sebanyak 8 orang, usia 36-40 tahun sebanyak 14 orang, usia 41-45 tahun sebanyak 13 orang, usia 46-50 sebanyak 10 orang, usia 51-55 tahun sebanyak 16 orang dan berusia lebih dari 56 tahun sebanyak 14 orang responden. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.2.1 dibawah ini :

Tabel 3.2. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
< 18 Tahun	17	14.17%
19-25 Tahun	19	15.83%
26-30 Tahun	9	7.50%
31-35 Tahun	8	6.67%
36-40 Tahun	14	11.67%
41-45 Tahun	13	10.83%
46-50 Tahun	10	8.33%
51-55 Tahun	16	13.33%
>56 Tahun	14	11.67%
Jumlah	120 orang	100%

Sumber data diolah (2025)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan pendaftaran Tahun 2025 adalah sebanyak 120 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 39 orang berjenis kelamin laki-laki dan 81 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.2.2 dibawah ini:

Tabel 3.2. 2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Laki-Laki	39	32.50%

Wanita	81	67.50%
Jumlah	120 orang	100.00%

Sumber data diolah (2025)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan pendaftaran Tahun 2025 adalah sebanyak 120 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 11 orang, SMP sebanyak 32 orang, SMA/SMK sebanyak 57 orang, lulusan Diploma 1- Diploma III sebanyak 13 orang, dan Diploma IV - Sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 7 orang, dan untuk lulusan S2-S3 tidak ada responden. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2025, sebagaimana terlihat pada tabel 3.2.3 dibawah ini:

Tabel 3.2. 3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	11	9.17%
SMP	32	26.67%
SMA/SMK	57	47.50%
D1-D3	13	10.83%
D3-S1	7	5.83%
S2-S3	0	0.00%
Jumlah	120 orang	100.00%

Sumber data diolah (2025)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM pada pelayanan pendaftaran tahun 2025 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 120 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 Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 8 responden, pegawai swasta sebanyak 10 orang, wiraswasta 23 orang, pelajar 27 orang dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 52 orang. Pekerjaan disektor lainnya ini sebagian besar adalah petani, buruh/ karyawan sawit, tenaga honor atau kontrak di instansi pemerintah, serta ibu rumah tangga. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.2.4 dibawah ini:

Tabel 3.2. 4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	8	6.67%
Pegawai Swasta	10	8.33%
Wiraswasta	23	19.17%
Pelajar	27	22.50%
Lainnya	52	43.33%
Jumlah	120 orang	100.00 %

Sumber data diolah (2025)

3.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

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

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu menunjukkan angka sebesar 83.21 berada pada katagori “Baik “berada pada interval konversi 76.61-88.30. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.2.5 dibawah ini:

Tabel 3.2. 5

Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM Pelayanan Pendaftaran
Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.450	0.383	86.250	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.633	0.403	90.833	Sangat Baik
U3	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.400	0.377	85.000	Baik
U4	Kecepatan Pelayanan	4.000	0.444	100.000	Sangat Baik
U5	Kompetensi Petugas	3.000	0.333	75.000	Baik
U6	Prilaku Petugas Pelayanan	3.642	0.404	91.042	Sangat Baik
U7	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.283	0.364	82.083	Baik
U8	Kesesuaian Produk	3.517	0.390	87.917	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3.175	0.352	79.375	Baik
Jumlah		31.100	3.452		
Nilai Konversi		86.30	Baik		

Sumber data diolah tahun 2025

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah kecepatan pelayanan dengan nilai 100.000 kategori A (Sangat Baik), hal ini menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan di puskesmas semitau mengutamakan kecepatan pelayanan.

Unsur layanan yang rendah dan perlu diperhatikan kualitasnya adalah kompetensi petugas dengan nilai 75.000 kategori kesuaian pelayanan B (Baik). Berkaitan dengan kompetensi petugas sudah sesuai profesi di Puskesmas Semitau sudah baik berkaitan dengan kualitas kompetensi pelayanan pendaftaran di Puskesmas Semitau

sudah mendapat nilai baik, namun perlu diingat kembali bahwa, Puskesmas Semitau diharapkan bisa memaksimalkan keadaan yang ada untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat yang mendapatkan layanan. Adapun penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan disajikan sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan pendaftaran 86.25 berada pada interval skor 76.61-88.30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup persyaratan pelayanan pendaftaran berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 120 responden dapat dilihat pada tabel 3.2.6 dibawah ini :

Tabel 3.2. 6
Persyaratan Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0.00%
2.	Kurang Sesuai	0	0.00%
3.	Sesuai	66	55.00%
4.	Sangat sesuai	54	45.00%
		120 orang	100.00 %

Sumber data diolah (2025)

2. Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan pendaftaran 90.83 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan pendaftaran berada pada kategori “Sangat Baik”.

Hasil analisis dari 120 responden dapat dilihat pada tabel 3.2.7 dibawah ini.

Tabel 3.2. 7
Prosedur Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mudah	0	0.00%
2.	Kurang mudah	0	0.00%
3.	Mudah	44	36.67%
4.	Sangat mudah	76	63.33%
		120 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2025

3. Kesesuaian / Kewajaran Biaya

biaya per komponen atau biaya total yang wajar untuk menyelesaikan suatu kegiatan tertentu atau untuk menghasilkan satuan output tertentu. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 85.00 berada pada interval skor 76.31-88.30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup biaya atas jasa pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 120 responden dapat dilihat pada tabel 3.2.9 dibawah ini:

Tabel 3.2. 8
Persyaratan Waktu pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Ada	0	0.00%
2.	Kadang Ada	0	0.00%
3.	Tidak	72	60.00%
4.	Tidak Sama Sekali	48	40.00%
		120 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2025

4. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan Pelayanan adalah tindakan yang dilakukan oleh karyawan perusahaan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat serta tepat kepada pelanggan . Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 100.00 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan

masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 120 responden, dapat dilihat pada tabel 3.2.8 dibawah ini :

Tabel 3.2. 9
Kecepatan Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak cepat	0	0.00 %
2.	Kurang cepat	0	0.00 %
3.	Cepat	0	0.00 %
4.	Sangat cepat	120	100.00 %
		120 Orang	100.00 %

Sumber data diolah (2025)

5. Kompetensi Petugas

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 75.00 berada pada interval skor 76.31-88.30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup kompetensi pelayanan pendaftaran berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 120 responden, dapat dilihat pada tabel 3.2.11 dibawah ini :

Tabel 3.2. 10
Persyaratan Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mampu	0	0.00%
2.	Kurang Mampu	0	0.00%
3.	Mampu	120	100.00%
4.	Sangat mampu / Terampil	0	0.00%
		120 Orang	100.00 %

Sumber data diolah tahun 2025

6. Perilaku Petugas Pelayanan

perilaku petugas pelayanan publik menjadi salah satu elemen vital yang mempengaruhi kualitas dan efektivitas layanan yang diberikan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 91.04 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup perilaku petugas pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 120 responden, dapat dilihat pada tabel 3.2.12 dibawah ini:

Tabel 3.2. 11
Perilaku Petugas Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Baik	0	0.00%
2.	Kurang Baik	0	0.00%
3.	Baik	43	35.83%
4.	Sangat Baik	77	64.16%
		120 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2025

7. Kualitas Sarana dan Prasarana

Kualitas Sarana dan Prasarana adalah barang atau benda tidak bergerak yang dapat menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi kerja.

Tulis opini Anda seputar isu terkini di Kompasiana.com. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 82.08 berada pada interval skor 76.31-88.30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup kualitas sarana dan prasarana pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 120 responden, dapat dilihat pada tabel 3.2.14 dibawah ini:

Tabel 3.2. 12
Kualitas Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Baik	0	0.00%
2.	Kurang Baik	0	0.00%

3.	Baik	92	76.66%
4.	Sangat Baik	28	23.33%
		120 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2025

8. Kesesuaian Produk

Berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 87.91 berada pada interval skor 76.31-88.31 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 120 responden, dapat dilihat pada tabel 3.2.10 dibawah ini:

Tabel 3.2. 13
Persyaratan Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0.00%
2.	Kurang Sesuai	0	0.00%
3.	Sesuai	99	82.50%
4.	Sangat sesuai	21	17.50%
		120 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2025

9. Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, Pelaporan, tindak lanjut, dan pengarsipan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 79.37 berada pada interval skor 76.31-88.30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup penanganan dan pengaduan pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 120 responden, dilihat pada tabel 3.2.13 dibawah ini :

Tabel 3.2. 14

Penanganan Pengaduan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Baik	0	0.00%
2.	Kurang Baik	0	0.00%
3.	Baik	58	48.33%
4.	Sangat Baik	62	51.67%
		120 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2025

3.3 Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak

Hasil pengolahan data atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu pada Tahun 2024 secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan Kesehatan keluarga. Kuesioner yang disebarkan sebanyak 65 orang pengguna layanan Kesehatan Keluarga yang ditetapkan berdasarkan metode simple random sampling.

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

3.3.1. Profil Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2024, sebanyak 65 responden. Hasil survei yang diperoleh bahwa responden yang berusia kurang dari 18 tahun sebanyak 9 orang, usia 19-25 Tahun sebanyak 24 orang, usia 26-30 tahun sebanyak 12 orang, usia 31-35 Tahun sebanyak 7 orang, usia 36-40 tahun sebanyak 8 orang, usia 41-45 tahun sebanyak 6 orang, usia 46-50 sebanyak 6 orang, usia 51-55 tahun dan berusia lebih dari 56 tahun tidak ada responden. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.3.1 dibawah ini :

Tabel 3.3. 1

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)

< 18 Tahun	9	13.84%
19-25 Tahun	24	36.92%
26-30 Tahun	12	18.46%
31-35 Tahun	7	10.76%
36-40 Tahun	8	12.30%
41-45 Tahun	6	9.23%
46-50 Tahun	6	9.23%
51-55 Tahun	0	0.00%
>56 Tahun	0	0.00%
Jumlah	65 orang	100%

Sumber data diolah (2024)

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan pendaftaran Tahun 2024 adalah sebanyak 65 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 30 orang berjenis kelamin laki-laki dan 35 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.3.2 dibawah ini:

Tabel 3.3. 2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	30	46.15%
Wanita	35	53.84%
Jumlah	65 orang	100.00%

Sumber data diolah (2024)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan pendaftaran Tahun 2024 adalah sebanyak 65 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan

SD sebanyak 10 orang, SMP sebanyak 14 orang, SMA/SMK sebanyak 30 orang, lulusan Diploma 1- Diploma 5 sebanyak 9 orang, dan Dipolma IV - Sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 2 orang, dan untuk lulusan S2-S3 tidak ada responden. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2024, sebagaimana terlihat pada tabel 3.3.3 dibawah ini:

Tabel 3.3. 3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	10	15.38%
SMP	14	21.53%
SMA/SMK	30	4.61%
D1-D3	9	13.84%
D3-S1	2	3.07%
S2-S3	0	0.00%
Jumlah	65 orang	100.00%

Sumber data diolah (2024)

5. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM pada pelayanan pendaftaran tahun 2024 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokkan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 65 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 Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 2 responden, pegawai swasta sebanyak 18 orang, wiraswasta 10 orang, pelajar 15 orang dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 20 orang. Pekerjaan disektor lainnya ini sebagian besar adalah petani, buruh/ karyawan sawit, tenaga honor

atau kontrak di instansi pemerintah, serta ibu rumah tangga. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.3.4 dibawah ini:

Tabel 3.3. 4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	2	3.07%
Pegawai Swasta	18	27.69%
Wiraswasta	10	15.38%
Pelajar	15	23.07%
Lainnya	20	30.76%
Jumlah	65 orang	100.00 %

Sumber data diolah (2024)

3.2.3. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayaaunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel". Ke-9 unsur yang terdapat dalam Peraturan Menteri tersebut sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey Kepuasan Masyarakat. Hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2024 menghasilkan nilai SKM, Skor, mutu layanan dan kinerja pada Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu.

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu menunjukkan angka sebesar 95.36 berada pada katagori "Sangat Baik" berada pada interval konversi 88.31-100.00. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.3.5 dibawah ini:

Tabel 3.3. 5

Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.969	0.441	99.231	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.923	0.435	98.077	Baik

U3	Kecepatan Pelayanan	3.431	0.381	85.769	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.908	0.434	97.692	Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.215	0.357	80.385	Baik
U6	Kopetensi Petugas	3.908	0.434	97.692	Baik
U7	Prilaku Petugas Pelayanan	3.815	0.424	95.385	Baik
U8	Penanganan Pengaduan	3.846	0.427	96.154	Baik
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.846	0.427	96.154	Baik
Jumlah		3.818	3.326		
Nilai Konversi		93.96	Sangat Baik		

Sumber data diolah tahun 2024

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah kompetensi pelaksana pelayanan dengan nilai 93.96 kategori Kesesuaian Persyaratan A (Sangat Baik), hal ini menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan di puskesmas semitau mengutamakan kompetensi sesuai dengan profesi.

Unsur layanan yang rendah dan perlu diperhatikan kualitasnya adalah kesesuaian pelayanan dengan nilai 80.38 kategori Kesesuaian Pelayanan B (Baik). Berkaitan dengan kesesuaian pelayanan di Puskesmas Semitau sudah baik sehingga peningkatan pelayanan dibuat mekanisme secara sistematis sehingga hasil produk pelayanan sesuai dengan pelayanan yang ada. Berkaitan dengan kualitas kesesuaian pelayanan pendaftaran di Puskesmas Semitau sudah mendapat nilai baik, namun perlu diingat kembali bahwa, Puskesmas Semitau diharapkan bisa memaksimalkan keadaan yang ada untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat yang mendapatkan layanan. Adapun penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan disajikan sebagai berikut:

10. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan pendaftaran 93.96 berada pada interval skor 88.31–100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup persyaratan pelayanan pendaftaran berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis dari 65 responden dapat dilihat pada tabel 3.3.6 dibawah ini :

Tabel 3.3. 6
Persyaratan Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0.00 %
2.	Kurang Sesuai	0	0.00 %
3.	Sesuai	4	6.15 %
4.	Sangat sesuai	61	93.84 %
		65 orang	100.00 %

Sumber data diolah (2024)

11. Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan pendaftaran 87.69 berada pada interval skor 76.61-88.30 kategori “baik”.demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan pendaftaran berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 65 responden dapat dilihat pada tabel 3.3.7 dibawah ini.

Tabel 3.3. 7
Prosedur Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mudah	0	0.00%
2.	Kurang mudah	0	0.00%

3.	Mudah	8	12.30%
4.	Sangat mudah	57	87.69%
		65 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2024

12. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan Pelayanan adalah tindakan yang dilakukan oleh karyawan perusahaan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat serta tepat kepada pelanggan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 83.07 berada pada interval skor 76.61-88.30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup biaya atas jasa penyelesaian berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 65 responden, dapat dilihat pada tabel 3.3.8 dibawah ini :

Tabel 3.3. 8
Kecepatan Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak cepat	0	0.00 %
2.	Kurang cepat	0	0.00 %
3.	Cepat	11	16.92 %
4.	Sangat cepat	54	83.07 %
		65 Orang	100.00 %

Sumber data diolah (2024)

13. Kesesuaian / Kewajaran Biaya

biaya per komponen atau biaya total yang wajar untuk menyelesaikan suatu kegiatan tertentu atau untuk menghasilkan satuan output tertentu. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 92.30 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis dari 65 responden dapat dilihat pada tabel 3.3. 9 dibawah ini:

Tabel 3.3. 9
Kesesuaian / Kewajaran Biaya

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Mahal	0	0.00%
2.	Cukup Mahal	0	0.00%
3.	Murah	5	7.69%
4.	Gratis	60	92.30%
		65 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2024

1. Kesesuaian Pelayanan

Berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 89.23 berada pada interval skor 88.31 – 100.00 kategori “sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup perilaku pelaksana pelayanan pendaftaran berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 65 responden, dapat dilihat pada tabel 3.3.10 dibawah ini:

Tabel 3.3. 10
Kesesuaian Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0.00%
2.	Kurang Sesuai	2	3.07%
3.	Sesuai	58	89.23%
4.	Sangat sesuai	5	7.69%
		65 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2024

1. Kompetensi Petugas

Kesesuaian pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 90.76 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan

Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup kompetensi pelayanan pendaftaran berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 65 responden, dapat dilihat pada tabel 3.3.11 dibawah ini :

Tabel 3.3. 11
Kompetensi Petugas

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mampu	0	0.00%
2.	Kurang Mampu	0	0.00%
3.	Mampu	6	9.23%
4.	Sangat mampu / Terampil	59	90.76%
		65 Orang	100.00 %

Sumber data diolah tahun 2024

1. Perilaku Petugas Pelayanan

perilaku petugas pelayanan publik menjadi salah satu elemen vital yang mempengaruhi kualitas dan efektivitas layanan yang diberikan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 87.69 berada pada interval skor 76.61- 88.31 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup sarana dan prasarana pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 65 responden, dapat dilihat pada tabel 3.3.12 dibawah ini:

Tabel 3.3. 12
Perilaku Petugas Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Sopan	0	0.00%
2.	Kurang Sopan	0	0.00%
3.	Sopan	8	12.30%
4.	Sangat Sopan	57	87.69%
		65 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2024

2. Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, Pelaporan, tindak lanjut, dan pengarsipan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 84.61 berada pada interval skor 76.61- 88.31 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 65 responden, dilihat pada tabel 3.3.13 dibawah ini :

Tabel 3.3. 13
Penanganan Pengaduan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Ada	0	0.00%
2.	Ada, Tapi Tidak Berfungsi	0	0.00%
3.	Berfungsi Kurang Optimal	10	15.38%
4.	Di Kelola dengan Baik	55	84.61%
		65 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2024

3. Kualitas Sarana dan Prasarana

Kualitas Sarana dan Prasarana adalah barang atau benda tidak bergerak yang dapat menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi kerja.

Tulis opini Anda seputar isu terkini di Kompasiana.com. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 93.84 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 65 responden, dapat dilihat pada tabel 3.3.14 dibawah ini:

Tabel 3.3. 14

Kualitas Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Buruk	0	0.00%
2.	Cukup	0	0.00%
3.	Baik	4	6.15%
4.	Sangat Baik	61	93.84%
		65 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2024

3.4 Pelayanan Laboratorium

Hasil pengolahan data pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan laboratorium Puskesmas Semitau Tahun 2024 secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan pendaftaran. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 112 orang pengguna layanan yang ditetapkan berdasarkan metode simple random sampling.

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

3.4.1 Profil Responden

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2024, sebanyak 112 responden. Hasil survei yang diperoleh bahwa responden yang berusia kurang dari 18 tahun sebanyak 8 orang, usia 19-25 Tahun sebanyak 13 orang, usia 26-30 tahun sebanyak 16 orang, usia 31-35 Tahun sebanyak 13 orang, usia 36-40 tahun sebanyak 15 orang, usia 41-45 tahun sebanyak 7 orang, usia 46-50 sebanyak 12 orang, usia 51-55 tahun sebanyak 11 dan berusia lebih dari 56 tahun 17 responden. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.4.1 dibawah ini :

Tabel 3.4. 1

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
< 18 Tahun	8	6.67%
19-25 Tahun	13	10.83%

26-30 Tahun	16	13.33%
31-35 Tahun	13	10.83%
36-40 Tahun	15	12.50%
41-45 Tahun	7	5.83%
46-50 Tahun	12	10.00%
51-55 Tahun	11	9.17%
>56 Tahun	17	14.17%
Jumlah	112 orang	100%

Sumber data diolah (2024)

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan pendaftaran Tahun 2024 adalah sebanyak 112 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 32 orang berjenis kelamin laki-laki dan 80 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.4.2 dibawah ini:

Tabel 3.4. 2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	32	28.57%
Wanita	80	71.42%
Jumlah	112 orang	100.00%

Sumber data diolah (2024)

5. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan pendaftaran Tahun 2024 adalah sebanyak 112 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 7 orang, SMP sebanyak 23 orang, SMA/SMK sebanyak 58 orang, lulusan Diploma 1- Diploma III sebanyak 6 orang, dan Dipolma IV - Sarjana Strata Satu (S1) Tidak ada responden, dan untuk lulusan S2-S3 tidak ada responden. Karakteristik responden yang

berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2024, sebagaimana terlihat pada tabel 3.4.3 dibawah ini:

Tabel 3.4. 3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	7	6.25%
SMP	23	20.53%
SMA/SMK	58	51.78%
D1-D3	6	5.35%
D4-S1	0	0.00%
S2-S3	0	0.00%
Jumlah	112 orang	100.00%

Sumber data diolah (2024)

6. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM pada pelayanan pendaftaran tahun 2024 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokkan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 112 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 Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 1 responden, pegawai swasta sebanyak 7 orang, wiraswasta 17 orang, pelajar 11 orang dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 75 orang. Pekerjaan disektor lainnya ini sebagian besar adalah petani, buruh/ karyawan sawit, tenaga honor atau kontrak di instansi pemerintah, serta ibu rumah tangga. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.4.4 dibawah ini:

Tabel 3.4. 4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	1	0.89%
Pegawai Swasta	7	6.25%
Wiraswasta	17	15.17%
Pelajar	11	9.82%
Lainnya	75	66.96%
Jumlah	112 orang	100.00 %

Sumber data diolah (2024)

3.2.4. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel". Ke-9 unsur yang terdapat dalam Peraturan Menteri tersebut sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey Kepuasan Masyarakat. Hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2024 menghasilkan nilai SKM, Skor, mutu layanan dan kinerja pada Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu.

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada Pelayanan Laboratorium Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu menunjukkan angka sebesar 95.36 berada pada katagori "Sangat Baik" berada pada interval konversi 88.31-100.00. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.4.5 dibawah ini:

Tabel 3.4. 5

Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.983	0.365	82.212	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.957	0.363	81.731	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3.678	0.354	79.808	Baik

U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.948	0.356	80.288	Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.130	0.363	81.730	Baik
U6	Kopetensi Petugas	3.948	0.367	82.690	Baik
U7	Prilaku Petugas Pelayanan	3.896	0.354	79.808	Baik
U8	Penanganan Pengaduan	3.913	0.352	79.327	Baik
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.913	0.361	81.250	Baik
Jumlah		3.818	3.326		
Nilai Konversi		95.36	Sangat Baik		

Sumber data diolah tahun 2024

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah kompetensi pelaksana pelayanan dengan nilai 99.56 kategori Keseuaian Persyaratan A (Sangat Baik), hal ini menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan di puskesmas semitau mengutamakan kompetensi sesuai dengan profesi.

Unsur layanan yang rendah dan perlu diperhatikan kualitasnya adalah kesesuaian pelayanan dengan nilai 78.261 kategori Kesuaian Pelayanan B (Baik). Berkaitan dengan kesesuaian pelayanan di Puskesmas Semitau sudah baik sehingga peningkatan pelayanan dibuat mekanisme secara sistematis sehingga hasil produk pelayanan sesuai dengan pelayanan yang ada. Berkaitan dengan kualitas kesesuaian pelayanan pendaftaran di Puskesmas Semitau sudah mendapat nilai baik, namun perlu diingat kembali bahwa, Puskesmas Semitau diharapkan bisa memaksimalkan keadaan yang ada untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat yang mendapatkan layanan. Adapun penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan disajikan sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan pendaftaran 89.28 berada pada interval skor 88.31–100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup persyaratan pelayanan pendaftaran berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis dari 112 responden dapat dilihat pada tabel 3.4.6 dibawah ini :

Tabel 3.4. 6
Persyaratan Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0.00 %
2.	Kurang Sesuai	0	0.00 %
3.	Sesuai	12	10.71 %
4.	Sangat sesuai	100	89.28 %
		112 orang	100.00 %

Sumber data diolah (2024)

2. Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan pendaftaran 95.65 berada pada interval skor 76.61-88.30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan pendaftaran berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 115 responden dapat dilihat pada tabel 3.4.7 dibawah ini.

Tabel 3.4. 7
Prosedur Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mudah	0	0.00%
2.	Kurang mudah	0	0.00%
3.	Mudah	14	12.50%
4.	Sangat mudah	98	87.50%

		112 Orang	100.00%
--	--	-----------	---------

Sumber data diolah tahun 2024

3. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan Pelayanan adalah tindakan yang dilakukan oleh karyawan perusahaan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat serta tepat kepada pelanggan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 73.21 berada pada interval skor 65.00 – 76.60 kategori “Kurang Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup biaya atas jasa penyelesaian berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 112 responden, dapat dilihat pada tabel 3.4.8 dibawah ini :

Tabel 3.4. 8
Kecepatan Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak cepat	0	0.00 %
2.	Kurang cepat	0	0.00 %
3.	Cepat	30	26.78 %
4.	Sangat cepat	82	73.21%
		112 Orang	100.00 %

Sumber data diolah (2024)

4. Kesesuaian / Kewajaran Biaya

biaya per komponen atau biaya total yang wajar untuk menyelesaikan suatu kegiatan tertentu atau untuk menghasilkan satuan output tertentu. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 91.07 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis dari 112 responden dapat dilihat pada tabel 3.4. 9 dibawah ini:

Tabel 3.4. 9

Persyaratan Waktu pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Mahal	0	0.00%
2.	Cukup Mahal	0	0.00%
3.	Murah	10	8.92%
4.	Gratis	102	91.07%
		112 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2024

5. Kesesuaian Pelayanan

Berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 77.67 berada pada interval skor 76.61 – 88.30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup perilaku pelaksana pelayanan pendaftaran berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 112 responden, dapat dilihat pada tabel 3.4.10 dibawah ini:

Tabel 3.4. 10

Persyaratan Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0.00%
2.	Kurang Sesuai	2	2.61%
3.	Sesuai	25	22.32%
4.	Sangat sesuai	87	77.67%
		112 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2024

6. Kompetensi Petugas

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 81.25 berada pada interval skor 76.61-88.31 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup kompetensi pelayanan pendaftaran berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 112 responden, dapat dilihat pada tabel 3.4.11 dibawah ini :

Tabel 3.4. 11
Kompetensi Petugas

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mampu	0	0.00%
2.	Kurang Mampu	0	0.00%
3.	Mampu	21	18.75%
4.	Sangat mampu / Terampil	91	81.25%
		112 Orang	100.00 %

Sumber data diolah tahun 2024

7. Perilaku Petugas Pelayanan

perilaku petugas pelayanan publik menjadi salah satu elemen vital yang mempengaruhi kualitas dan efektivitas layanan yang diberikan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 86.60 berada pada interval skor 76.61-88.31 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup sarana dan prasarana pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 112 responden, dapat dilihat pada tabel 3.4.12 dibawah ini:

Tabel 3.4. 12
Perilaku Petugas Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Sopan	0	0.00%
2.	Kurang Sopan	0	0.00%
3.	Sopan	15	13.39%
4.	Sangat Sopan	97	86.60%
		112 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2024

8. Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi,

klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, Pelaporan, tindak lanjut, dan pengarsipan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 91.07 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 112 responden, dilihat pada tabel 3.4.13 dibawah ini :

Tabel 3.4. 13
Penanganan Pengaduan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Ada	0	0.00%
2.	Ada, Tapi Tidak Berfungsi	0	0.00%
3.	Berfungsi Kurang Optimal	10	8.90%
4.	Di Kelola dengan Baik	102	91.07%
		112 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2024

9. Kualitas Sarana dan Prasarana

Kualitas Sarana dan Prasarana adalah barang atau benda tidak bergerak yang dapat menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi kerja.

Tulis opini Anda seputar isu terkini di Kompasiana.com. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 91.30 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 112 responden, dapat dilihat pada tabel 3.4.14 dibawah ini:

Tabel 3.4. 14
Kualitas Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Buruk	0	0.00%

2.	Cukup	0	0.00%
3.	Baik	9	8.03%
4.	Sangat Baik	103	91.96%
		112 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2024

3.5 Pelayanan Poli Umum

Hasil pengolahan data atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu pada Tahun 2024 secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan Poli Umum. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 55 orang pengguna layanan Poli Umum berdasarkan metode simple random sampling.

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

3.5.1 Profil Responden

10. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2024, sebanyak 55 responden. Hasil survei yang diperoleh bahwa responden yang berusia kurang dari 18 tahun sebanyak 4 orang, usia 19-25 Tahun sebanyak 10 orang, usia 26-30 tahun sebanyak 6 orang, usia 31-35 Tahun sebanyak 5 orang, usia 36-40 tahun sebanyak 10 orang, usia 41-45 tahun sebanyak 10 orang, usia 46-50 sebanyak 5 orang, usia 51-55 tahun sebanyak 5 dan berusia lebih dari 56 tahun tidak ada responden. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.5.1 dibawah ini :

Tabel 3.5. 1
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
< 18 Tahun	4	7.27%
19-25 Tahun	10	18.18%
26-30 Tahun	6	10.90%

31-35 Tahun	5	9.09%
36-40 Tahun	10	18.18%
41-45 Tahun	10	18.18%
46-50 Tahun	5	9.09%
51-55 Tahun	5	9.09%
>56 Tahun	0	22.50%
Jumlah	55 orang	100%

Sumber data diolah (2024)

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Poli Umum Tahun 2024 adalah sebanyak 55 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 35 orang berjenis kelamin laki-laki dan 20 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.5.2 dibawah ini:

Tabel 3.5. 2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	35	47.82%
Wanita	20	52.17%
Jumlah	55 orang	100.00%

Sumber data diolah (2024)

6. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan pendaftaran Tahun 2024 adalah sebanyak 55 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 8 orang, SMP sebanyak 15 orang, SMA/SMK sebanyak 27 orang, lulusan Diploma 1- Diploma 3 sebanyak 3 orang, dan Diploma IV - Sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 2 orang, dan untuk

lulusan S2–S3 tidak ada responden. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2024, sebagaimana terlihat pada tabel 3.5.3 dibawah ini:

Tabel 3.5. 3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	8	14.54%
SMP	15	27.27%
SMA/SMK	37	67.27%
D1-D3	3	5.45%
D3-S1	2	3.6%
S2-S3	0	0.00%
Jumlah	55 orang	100.00%

Sumber data diolah (2024)

11. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM pada pelayanan poli umum tahun 2024 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokkan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 55 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 Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 4 responden, pegawai swasta sebanyak 18 orang, wiraswasta 5 orang, pelajar 4 orang dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 24 orang. Pekerjaan disektor lainnya ini sebagian besar adalah petani, buruh/ karyawan sawit, tenaga honor atau kontrak di instansi pemerintah, serta ibu rumah tangga. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.5.4 dibawah ini:

Tabel 3.5. 4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	4	7.27%
Pegawai Swasta	18	32.72%
Wiraswasta	5	9.09%
Pelajar	4	7.27%
Lainnya	24	43.63%
Jumlah	55 orang	100.00 %

Sumber data diolah (2024)

3.2.5. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel". Ke-9 unsur yang terdapat dalam Peraturan Menteri tersebut sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey Kepuasan Masyarakat. Hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2024 menghasilkan nilai SKM, Skor, mutu layanan dan kinerja pada Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu.

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada Pelayanan Poli Umum Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu menunjukkan angka sebesar 94.30 berada pada katagori "Sangat Baik" berada pada interval konversi 88.31-100.00. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.5.5 dibawah ini:

Tabel 3.5. 5

Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM Pelayanan Pendaftaran
Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.964	0.440	99.091	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.909	0.434	97.727	Baik

U3	Kecepatan Pelayanan	3.327	0.369	83.182	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.891	0.432	97.273	Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.582	0.398	89.545	Baik
U6	Kopetensi Petugas	3.891	0.432	97.273	Baik
U7	Prilaku Petugas Pelayanan	3.782	0.420	94.545	Baik
U8	Penanganan Pengaduan	3.818	0.424	95.455	Baik
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.818	0.424	95.455	Baik
Jumlah		3.772			
Nilai Konversi		94.30	Sangat Baik		

Sumber data diolah tahun 2024

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah kompetensi pelaksana pelayanan dengan nilai 99.091 kategori Keseuaian Persyaratan A (Sangat Baik), hal ini menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan di puskesmas semitau mengutamakan kompetensi sesuai dengan profesi.

Unsur layanan yang rendah dan perlu diperhatikan kualitasnya adalah kesesuaian pelayanan dengan nilai 83.128 kategori Kesuaian Pelayanan B (Baik). Berkaitan dengan kesesuaian pelayanan di Puskesmas Semitau sudah baik sehingga peningkatan pelayanan dibuat mekanisme secara sistematis sehingga hasil produk pelayanan sesuai dengan pelayanan yang ada. Berkaitan dengan kualitas kesesuaian pelayanan pendaftaran di Puskesmas Semitau sudah mendapat nilai baik, namun perlu diingat kembali bahwa, Puskesmas Semitau diharapkan bisa memaksimalkan keadaan yang ada untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat yang mendapatkan layanan. Adapun penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan disajikan sebagai berikut:

12. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan pendaftaran 90.90 berada pada interval skor 88.31–100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup persyaratan pelayanan pendaftaran berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis dari 115 responden dapat dilihat pada tabel 3.5.6 dibawah ini :

Tabel 3.5. 6
Persyaratan Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0.00 %
2.	Kurang Sesuai	0	0.00 %
3.	Sesuai	5	9.09 %
4.	Sangat sesuai	50	90.90 %
		55 orang	100.00 %

Sumber data diolah (2024)

13. Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan pendaftaran 87.27 berada pada interval skor 76.61-88.31 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan pendaftaran berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 115 responden dapat dilihat pada tabel 3.5.7 dibawah ini.

Tabel 3.5. 7
Prosedur Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mudah	0	0.00%
2.	Kurang mudah	0	0.00%

3.	Mudah	7	12.72%
4.	Sangat mudah	48	87.27%
		55 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2024

14. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan Pelayanan adalah tindakan yang dilakukan oleh karyawan perusahaan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat serta tepat kepada pelanggan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 78.18 berada pada interval skor 76.61-88.31 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup biaya atas jasa penyelesaian berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 115 responden, dapat dilihat pada tabel 3.5.8 dibawah ini :

Tabel 3.5. 8
Kecepatan Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak cepat	0	0.00 %
2.	Kurang cepat	0	0.00 %
3.	Cepat	12	21.81 %
4.	Sangat cepat	43	78.18 %
		55 Orang	100.00 %

Sumber data diolah (2024)

15. Kesesuaian / Kewajaran Biaya

biaya per komponen atau biaya total yang wajar untuk menyelesaikan suatu kegiatan tertentu atau untuk menghasilkan satuan output tertentu. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 83.63 berada pada interval skor 76.61-88.31 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 55 responden dapat dilihat pada tabel 3.5. 9 dibawah ini:

Tabel 3.5. 9

Kesesuaian / Kewajaran Biaya

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Mahal	0	0.00%
2.	Cukup Mahal	0	0.00%
3.	Murah	9	16.36%
4.	Gratis	46	83.63%
		55 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2024

16. Kesesuaian Pelayanan

Berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 72.72 berada pada interval skor 65.00-76.60 kategori “Kurang Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup perilaku pelaksana pelayanan pendaftaran berada pada kategori Kurang Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 55 responden, dapat dilihat pada tabel 3.5.10 dibawah ini:

Tabel 3.5. 10

Persyaratan Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0.00%
2.	Kurang Sesuai	0	0.00%
3.	Sesuai	15	27.27%
4.	Sangat sesuai	40	72.72%
		55 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2024

17. Kompetensi Petugas

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 90.90 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan

Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup kompetensi pelayanan pendaftaran berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 55 responden, dapat dilihat pada tabel 3.5.11 dibawah ini :

Tabel 3.5. 11
Kompetensi Petugas

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mampu	0	0.00%
2.	Kurang Mampu	0	0.00%
3.	Mampu	5	9.09%
4.	Sangat mampu / Terampil	50	90.90%
		55 Orang	100.00 %

Sumber data diolah tahun 2024

18. Perilaku Petugas Pelayanan

perilaku petugas pelayanan publik menjadi salah satu elemen vital yang mempengaruhi kualitas dan efektivitas layanan yang diberikan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 80.00 berada pada interval skor 76.61-88.31 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup sarana dan prasarana pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 55 responden, dapat dilihat pada tabel 3.5.12 dibawah ini:

Tabel 3.5. 12
Perilaku Petugas Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Sopan	0	0.00%
2.	Kurang Sopan	0	0.00%
3.	Sopan	11	20.00%
4.	Sangat Sopan	44	80.00%
		55 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2024

19. Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, Pelaporan, tindak lanjut, dan pengarsipan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 89.09 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 55 responden, dilihat pada tabel 3.5.13 dibawah ini :

Tabel 3.5. 13
Penanganan Pengaduan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Ada	0	0.00%
2.	Ada, Tapi Tidak Berfungsi	0	0.00%
3.	Berfungsi Kurang Optimal	6	10.90%
4.	Di Kelola dengan Baik	49	89.09%
		55 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2024

20. Kualitas Sarana dan Prasarana

Kualitas Sarana dan Prasarana adalah barang atau benda tidak bergerak yang dapat menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi kerja.

Tulis opini Anda seputar isu terkini di Kompasiana.com. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 85.45 berada pada interval skor 76.61-88.31 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 55 responden, dapat dilihat pada tabel 3.5.14 dibawah ini:

Tabel 3.5. 14
Kualitas Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Buruk	0	0.00%
2.	Cukup	0	0.00%
3.	Baik	8	14.54%
4.	Sangat Baik	47	85.45%
		55 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2024

3.6 Pelayanan Farmasi

21. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2024, sebanyak 50 responden. Hasil survei yang diperoleh bahwa responden yang berusia kurang dari 18 tahun sebanyak 4 orang, usia 19-25 Tahun sebanyak 4 orang, usia 26-30 tahun sebanyak 5 orang, usia 31-35 Tahun sebanyak 7 orang, usia 36-40 tahun sebanyak 7 orang, usia 41-45 tahun sebanyak 5 orang, usia 46-50 sebanyak 5 orang, usia 51-55 tahun 8 orang dan berusia lebih dari 56 tahun 5 orang responden. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.6.1 dibawah ini :

Tabel 3.6. 1

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
< 18 Tahun	4	8.00%
19-25 Tahun	4	8.00%
26-30 Tahun	5	10.00%
31-35 Tahun	7	14.00%
36-40 Tahun	7	14.00%
41-45 Tahun	5	8.00%
46-50 Tahun	5	8.00%
51-55 Tahun	8	16.00%
>56 Tahun	5	8.00%
Jumlah	50 orang	100%

Sumber data diolah (2024)

6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan pendaftaran Tahun 2024 adalah sebanyak 50 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 28 orang berjenis kelamin laki-laki dan 22 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.6.2 dibawah ini:

Tabel 3.6. 2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	28	56.00%
Wanita	22	44.00%
Jumlah	50 orang	100.00%

Sumber data diolah (2024)

7. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan pendaftaran Tahun 2024 adalah sebanyak 50 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 12 orang, SMP sebanyak 8 orang, SMA/SMK sebanyak 23 orang, lulusan Diploma 1- Diploma 3 sebanyak 5 orang, dan Dipolma IV - Sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 2 orang, dan untuk lulusan S2-S3 tidak ada responden. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2024, sebagaimana terlihat pada tabel 3.6.3 dibawah ini:

Tabel 3.6. 3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	12	24.00%
SMP	8	16.00%

SMA/SMK	23	46.00%
D1-D3	5	10.00%
D3-S1	2	4.00%
S2-S3	0	0.00%
Jumlah	50 orang	100.00%

Sumber data diolah (2024)

22. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM pada pelayanan farmasi tahun 2024 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 50 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 Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 3 responden, pegawai swasta sebanyak 16 orang, wiraswasta 7 orang, pelajar 4 orang dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 20 orang. Pekerjaan disektor lainnya ini sebagian besar adalah petani, buruh/ karyawan sawit, tenaga honor atau kontrak di instansi pemerintah, serta ibu rumah tangga. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.6.4 dibawah ini:

Tabel 3.6. 4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	3	6.00%
Pegawai Swasta	16	32.00%
Wiraswasta	7	14.00%
Pelajar	4	8.00%
Lainnya	20	40.00%
Jumlah	50 orang	100.00 %

Sumber data diolah (2024)

3.2.6. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel". Ke-9 unsur yang terdapat dalam Peraturan Menteri tersebut sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey Kepuasan Masyarakat. Hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2024 menghasilkan nilai SKM, Skor, mutu layanan dan kinerja pada Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu.

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada Pelayanan Farmasi Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu menunjukkan angka sebesar 95.36 berada pada katagori "Sangat Baik" berada pada interval konversi 88.31-100.00. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.6.5 dibawah ini:

Tabel 3.6. 5

Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM Pelayanan Pendaftaran
Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.980	0.442	99.500	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.920	0.435	98.000	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3.340	0.371	83.500	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.900	0.433	97.500	Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.640	0.404	91.000	Baik
U6	Kopetensi Petugas	3.900	0.433	97.500	Baik
U7	Prilaku Petugas Pelayanan	3.840	0.426	96.000	Baik

U8	Penanganan Pengaduan	3.900	0.433	97.500	Baik
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.900	0.433	97.500	Baik
Jumlah		3.810	3.810		
Nilai Konversi		95.23	Sangat Baik		

Sumber data diolah tahun 2024

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah kompetensi pelaksana pelayanan dengan nilai 95.23 kategori Kesesuaian Persyaratan A (Sangat Baik), hal ini menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan di puskesmas semitau mengutamakan kompetensi sesuai dengan profesi.

Unsur layanan yang rendah dan perlu diperhatikan kualitasnya adalah kesesuaian pelayanan dengan nilai 83.500 kategori Kesesuaian Pelayanan B (Baik). Berkaitan dengan kesesuaian pelayanan di Puskesmas Semitau sudah baik sehingga peningkatan pelayanan dibuat mekanisme secara sistematis sehingga hasil produk pelayanan sesuai dengan pelayanan yang ada. Berkaitan dengan kualitas kesesuaian pelayanan pendaftaran di Puskesmas Semitau sudah mendapat nilai baik, namun perlu diingat kembali bahwa, Puskesmas Semitau diharapkan bisa memaksimalkan keadaan yang ada untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat yang mendapatkan layanan. Adapun penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan disajikan sebagai berikut:

23. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan pendaftaran 98.26 berada pada interval skor 88.31–100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup persyaratan pelayanan pendaftaran berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis dari 50 responden dapat dilihat pada tabel 3.6.6 dibawah ini :

Tabel 3.6. 6
Persyaratan Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0.00 %
2.	Kurang Sesuai	0	0.00 %
3.	Sesuai	6	12.00 %
4.	Sangat sesuai	44	88.00 %
		50 orang	100.00 %

Sumber data diolah (2024)

24. Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan pendaftaran 92.00 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan pendaftaran berada pada kategori “Sangat Baik”.

Hasil analisis dari 50 responden dapat dilihat pada tabel 3.6.7 dibawah ini.

Tabel 3.6. 7
Prosedur Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mudah	0	0.00%
2.	Kurang mudah	0	0.00%
3.	Mudah	4	8.00%
4.	Sangat mudah	46	92.00%
		50 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2024

25. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan Pelayanan adalah tindakan yang dilakukan oleh karyawan perusahaan dalam membantu dan memberikan pelayanan

yang cepat serta tepat kepada pelanggan . Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 94.00 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup biaya atas jasa penyelesaian berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 50 responden, dapat dilihat pada tabel 3.6.8 dibawah ini :

Tabel 3.6. 8
Kecepatan Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak cepat	0	0.00 %
2.	Kurang cepat	0	0.00 %
3.	Cepat	3	6.00 %
4.	Sangat cepat	47	94.00 %
		50 Orang	100.00 %

Sumber data diolah (2024)

26. Kesesuaian / Kewajaran Biaya

biaya per komponen atau biaya total yang wajar untuk menyelesaikan suatu kegiatan tertentu atau untuk menghasilkan satuan output tertentu. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 96.00 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis dari 50 responden dapat dilihat pada tabel 3.6. 9 dibawah ini:

Tabel 3.6. 9
Persyaratan Waktu pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Mahal	0	0.00%
2.	Cukup Mahal	0	0.00%
3.	Murah	2	4.00%
4.	Gratis	48	96.00%

		50 Orang	100.00%
--	--	----------	---------

Sumber data diolah tahun 2024

27. Kesesuaian Pelayanan

Berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 90.00 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup perilaku pelaksana pelayanan pendaftaran berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 50 responden, dapat dilihat pada tabel 3.6.10 dibawah ini:

Tabel 3.6. 10
Persyaratan Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0.00%
2.	Kurang Sesuai	0	0.00%
3.	Sesuai	5	10.00%
4.	Sangat sesuai	45	90.00%
		50 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2024

28. Kompetensi Petugas

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 92.00 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup kompetensi pelayanan pendaftaran berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 50 responden, dapat dilihat pada tabel 3.6.11 dibawah ini :

Tabel 3.6. 11
Kompetensi Petugas

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
-----	---------	-----------	----------------

1.	Tidak mampu	0	0.00%
2.	Kurang Mampu	0	0.00%
3.	Mampu	4	8.00%
4.	Sangat mampu / Terampil	46	92.00%
		50 Orang	100.00 %

Sumber data diolah tahun 2024

29. Perilaku Petugas Pelayanan

perilaku petugas pelayanan publik menjadi salah satu elemen vital yang mempengaruhi kualitas dan efektivitas layanan yang diberikan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 82.00 berada pada interval skor 76.61-88.31 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup sarana dan prasarana pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 50 responden, dapat dilihat pada tabel 3.6.12 dibawah ini:

Tabel 3.6. 12
Perilaku Petugas Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Sopan	0	0.00%
2.	Kurang Sopan	0	0.00%
3.	Sopan	9	18.00%
4.	Sangat Sopan	41	82.00%
		50 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2024

30. Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, Pelaporan, tindak lanjut, dan pengarsipan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 94.00 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan

Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 50 responden, dilihat pada tabel 3.6.13 dibawah ini :

Tabel 3.6. 13
Penanganan Pengaduan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Ada	0	0.00%
2.	Ada, Tapi Tidak Berfungsi	0	0.00%
3.	Berfungsi Kurang Optimal	3	6.00%
4.	Di Kelola dengan Baik	47	94.00%
		50 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2024

31. Kualitas Sarana dan Prasarana

Kualitas Sarana dan Prasarana adalah barang atau benda tidak bergerak yang dapat menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi kerja.

Tulis opini Anda seputar isu terkini di Kompasiana.com. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 96.00 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 50 responden, dapat dilihat pada tabel 3.6.14 dibawah ini:

Tabel 3.6. 14
Kualitas Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Buruk	0	0.00%
2.	Cukup	0	0.00%
3.	Baik	2	4.00%
4.	Sangat Baik	48	96.00%
		50 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2024

3.7 Pelayanan Rawat Inap

Hasil pengolahan data atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu pada Tahun 2024 secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan Rawat Inap. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 25 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.

3.7.1 Profil Responden

3.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2024, sebanyak 25 responden. Hasil survei yang diperoleh bahwa responden yang berusia kurang dari 18 tahun sebanyak 1 orang, usia 19-25 Tahun sebanyak 2 orang, usia 26-30 tahun sebanyak 2 orang, usia 31-35 Tahun sebanyak 3 orang, usia 36-40 tahun sebanyak 4 orang, usia 41-45 tahun sebanyak 2 orang, usia 46-50 sebanyak 1 orang, usia 51-55 tahun 5 orang dan berusia lebih dari 56 tahun sebanyak 5 Orang. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.7.1 dibawah ini :

Tabel 3.7. 1

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
< 18 Tahun	6	5.00
19-25 Tahun	25	20.83
26-30 Tahun	21	17.50
31-35 Tahun	20	16.67
36-40 Tahun	23	19.17
41-45 Tahun	16	13.33
46-50 Tahun	20	16.67
51-55 Tahun	11	9.17

>56 Tahun	13	10.83
Jumlah	125 orang	100%

Sumber data diolah (2024)

7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan pendaftaran Tahun 2024 adalah sebanyak 125 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 56 orang berjenis kelamin laki-laki dan 69 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.7.2 dibawah ini:

Tabel 3.7. 2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	56	44,80%
Wanita	69	55.20%
Jumlah	125 orang	100.00%

Sumber data diolah (2024)

8. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan pendaftaran Tahun 2024 adalah sebanyak 125 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 14 orang, SMP sebanyak 18 orang, SMA/SMK sebanyak 75 orang, lulusan Diploma 1- Diploma III sebanyak 6 orang, dan Diploma IV - Sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 12 orang, dan untuk lulusan S2-S3 tidak ada responden. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2024, sebagaimana terlihat pada tabel 3.7.3 dibawah ini:

Tabel 3.7. 3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
------------	----------------	----------------

SD	14	11.20%
SMP	18	14.40%
SMA/SMK	75	60.00%
D1-D3	6	4.80%
D3-S1	12	9.60%
S2-S3	0	0.00%
Jumlah	125 orang	100.00%

Sumber data diolah (2024)

33. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM pada pelayanan pendaftaran tahun 2024 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 125 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 Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 14 responden, pegawai swasta sebanyak 12 orang, wiraswasta 13 orang, pelajar 8 orang dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 78 orang. Pekerjaan disektor lainnya ini sebagian besar adalah petani, buruh/ karyawan sawit, tenaga honor atau kontrak di instansi pemerintah, serta ibu rumah tangga. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.7.4 dibawah ini:

Tabel 3.7. 4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	14	11.20%
Pegawai Swasta	12	9.60%
Wiraswasta	13	10,40%
Pelajar	8	6.40%

Lainnya	78	62.40%
Jumlah	125 orang	100.00 %

Sumber data diolah (2024)

3.2.7. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel". Ke-9 unsur yang terdapat dalam Peraturan Menteri tersebut sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey Kepuasan Masyarakat. Hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2024 menghasilkan nilai SKM, Skor, mutu layanan dan kinerja pada Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu.

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu menunjukkan angka sebesar 95.36 berada pada katagori "Sangat Baik" berada pada interval konversi 88.31-100.00. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.7.5 dibawah ini:

Tabel 3.7. 5

Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM Pelayanan Pendaftaran
Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.983	0.365	82.212	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.957	0.363	81.731	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3.678	0.354	79.808	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.948	0.356	80.288	Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.130	0.363	81.730	Baik
U6	Kopetensi Petugas	3.948	0.367	82.690	Baik

U7	Prilaku Petugas Pelayanan	3.896	0.354	79.808	Baik
U8	Penanganan Pengaduan	3.913	0.352	79.327	Baik
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.913	0.361	81.250	Baik
Jumlah		3.818	3.326		
Nilai Konversi		95.36	Sangat Baik		

Sumber data diolah tahun 2024

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah kompetensi pelaksana pelayanan dengan nilai 95.36 kategori Keseuaian Persyaratan A (Sangat Baik), hal ini menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan di puskesmas semitau mengutamakan kompetensi sesuai dengan profesi.

Unsur layanan yang rendah dan perlu diperhatikan kualitasnya adalah kesesuaian pelayanan dengan nilai 79.327 kategori Kesuaian Pelayanan B (Baik). Berkaitan dengan kesesuaian pelayanan di Puskesmas Semitau sudah baik sehingga peningkatan pelayanan dibuat mekanisme secara sistematis sehingga hasil produk pelayanan sesuai dengan pelayanan yang ada. Berkaitan dengan kualitas kesesuaian pelayanan pendaftaran di Puskesmas Semitau sudah mendapat nilai baik, namun perlu diingat kembali bahwa, Puskesmas Semitau diharapkan bisa memaksimalkan keadaan yang ada untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat yang mendapatkan layanan. Adapun penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan disajikan sebagai berikut:

34. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan pendaftaran 94.12 berada pada interval skor 88.31–100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna

layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup persyaratan pelayanan pendaftaran berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis dari 125 responden dapat dilihat pada tabel 3.7.6 dibawah ini :

Tabel 3.7. 6
Persyaratan Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0.00 %
2.	Kurang Sesuai	0	0.00 %
3.	Sesuai	7	5.88 %
4.	Sangat sesuai	118	94.12 %
		125 orang	100.00 %

Sumber data diolah (2024)

35. Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan pendaftaran 94.12 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan pendaftaran berada pada kategori “Sangat Baik”.

Hasil analisis dari 125 responden dapat dilihat pada tabel 3.7.7 dibawah ini.

Tabel 3.7. 7
Prosedur Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mudah	0	0.00%
2.	Kurang mudah	0	0.00%
3.	Mudah	7	5.88%
4.	Sangat mudah	118	94.12%
		125 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2024

36. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan Pelayanan adalah tindakan yang dilakukan oleh karyawan perusahaan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat serta tepat kepada pelanggan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 70.59 berada pada interval skor 76.61 – 88.30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup biaya atas jasa penyelesaian berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 125 responden, dapat dilihat pada tabel 3.7.8 dibawah ini :

Tabel 3.7. 8
Kecepatan Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak cepat	0	0.00 %
2.	Kurang cepat	0	0.00 %
3.	Cepat	37	29.41 %
4.	Sangat cepat	88	70.59 %
		125 Orang	100.00 %

Sumber data diolah (2024)

37. Kesesuaian / Kewajaran Biaya

biaya per komponen atau biaya total yang wajar untuk menyelesaikan suatu kegiatan tertentu atau untuk menghasilkan satuan output tertentu. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 88.24 berada pada interval skor 76.61 - 88.30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 125 responden dapat dilihat pada tabel 3.7. 9 dibawah ini:

Tabel 3.7. 9
Persyaratan Waktu pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Mahal	0	0.00%

2.	Cukup Mahal	0	0.00%
3.	Murah	15	11.76%
4.	Gratis	110	88.24%
		125 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2024

38. Kesesuaian Pelayanan

Berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 74.4 berada pada interval skor 65.00 – 76.60 kategori “Kurang Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup perilaku pelaksana pelayanan pendaftaran berada pada kategori Kurang Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 125 responden, dapat dilihat pada tabel 3.7.10 dibawah ini:

Tabel 3.7. 10

Persyaratan Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0.00%
2.	Kurang Sesuai	2	1.60%
3.	Sesuai	93	74.4%
4.	Sangat sesuai	30	24.00%
		125 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2024

39. Kompetensi Petugas

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 100.00 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup kompetensi pelayanan pendaftaran berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 125 responden, dapat dilihat pada tabel 3.7.11 dibawah ini :

Tabel 3.7. 11

Persyaratan Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mampu	0	0.00%
2.	Kurang Mampu	0	0.00%
3.	Mampu	0	0.00%
4.	Sangat mampu / Terampil	125	100.00%
		125 Orang	100.00 %

Sumber data diolah tahun 2024

40. Perilaku Petugas Pelayanan

perilaku petugas pelayanan publik menjadi salah satu elemen vital yang mempengaruhi kualitas dan efektivitas layanan yang diberikan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 100.00 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup sarana dan prasarana pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 125 responden, dapat dilihat pada tabel 3.7.12 dibawah ini:

Tabel 3.7. 12
Perilaku Petugas Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Sopan	0	0.00%
2.	Kurang Sopan	0	0.00%
3.	Sopan	0	0.00%
4.	Sangat Sopan	125	100.00%
		125 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2024

41. Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, Pelaporan, tindak lanjut, dan pengarsipan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap

spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 100.00 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 125 responden, dilihat pada tabel 3.7.13 dibawah ini :

Tabel 3.7. 13
Penanganan Pengaduan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Ada	0	0.00%
2.	Ada, Tapi Tidak Berfungsi	0	0.00%
3.	Berfungsi Kurang Optimal	0	0.00%
4.	Di Kelola dengan Baik	125	100.00%
		125 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2024

42. Kualitas Sarana dan Prasarana

Kualitas Sarana dan Prasarana adalah barang atau benda tidak bergerak yang dapat menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi kerja.

Tulis opini Anda seputar isu terkini di Kompasiana.com. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 94.12 berada pada interval skor 88.31-100.00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 125 responden, dapat dilihat pada tabel 3.7.14 dibawah ini:

Tabel 3.7. 14
Kualitas Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Buruk	0	0.00%
2.	Cukup	0	0.00%
3.	Baik	7	5.88%

4.	Sangat Baik	118	94.12%
		125 Orang	100.00%

Sumber data diolah tahun 2024

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan dari 6 Unit Pelayanan di Puskesmas Semitau, hasil IKM pada Pelayanan Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu menunjukkan angka sebesar 91.25 berada pada katagori “Baik “berada pada interval konversi 88.30 – 100.00. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Semitau meliputi Pelayanan Pendaftaran, Kesehatan Keluarga, Laboratorium, Poli Umum, Farmasi dan Rawat Inap berada pada kategori Baik.

BAB IV
KESIMPULAN DAN
SARAN

4.1 KESIMPULAN

Dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan pada 6 Unit Pelayanan di Puskesmas Semitau Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2024, dapat disimpulkan bahwa Nilai IKM yang diperoleh adalah 91.25 berada pada kategori “Sangat Baik” dengan rincian sebagai berikut:

- a. Pelayanan Pendaftaran menunjukkan angka sebesar 99.50 berada pada katagori “Sangat Baik”
- b. Pelayanan Kesehatan Keluarga menunjukkan angka sebesar 93.96 berada pada katagori “Sangat Baik”
- c. Pelayanan Laboratorium menunjukkan angka sebesar 95.36 berada pada kategori “Sangat Baik”
- d. Pelayanan Poli Umum menunjukkan angka sebesar 94.30 berada pada kategori “Sangat Baik”
- e. Pelayanan Farmasi menunjukkan angka sebesar 95.23 berada pada kategori “Sangat Baik”
- f. Pelayanan Rawat Inap menunjukkan angka sebesar 95.36 berada pada kategori “Sangat Baik”

Meskipun masih terdapat beberapa kelemahan diantaranya adalah personil/petugas yang sangat terbatas jika dibandingkan dengan tugas yang harus diselesaikan dengan segera dan kompleks, meskipun demikian kedepan tetap harus dilakukan perbaikan-perbaikan serta penyempurnaan-penyempurnaan agar lebih baik lagi sehingga dapat selaras dengan Visi dan Misi Puskesmas Semitau.

4.2 SARAN

Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat, maka semua keluhan dan masukan dari masyarakat harus segera ditindak lanjuti jangan sampai berlarut-larut sehingga tidak menimbulkan masalah baru yang akan menghambat jalannya pembangunan, alangkah baiknya jika adanya penambahan personil/pegawai petugas dalam menyelesaikan permasalahan masyarakat yang sangat kompleks sehingga pelayanananpun dapat semaksimal mungkin dilakukan. Berkaitan Kualitas Sarana dan Prasarana di Puskesmas Semitau terbatas sehingga

pelaksana pelayanan diharapkan bisa memaksimalkan keadaan yang ada untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat yang mendapatkan layanan.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

- 1. SK TIM SKM**
- 2. FORMULIR – FORMULIR SKM**