

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 Penyelenggaraan Pelayanan Publik

**PUSKESMAS SILAT HILIR
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 Kepuasan Masyarakat dapat diselesaikan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu tolak ukur untuk meningkatkan persepsi penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemberi layanan publik.

Survei ini dilakukan untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Puskesmas Silat Hilir. Dengan dilaksanakannya survei kepuasan masyarakat ini diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat pada Puskesmas Silat Hilir.

Akhir kata kami ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Silat Hilir. Semoga bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Silat Hilir, 17 Juni 2025

Kepala Puskesmas Silat Hilir



NS. Luanda Sitepu, S.Kep

NIP. 19890613 201101 1 001

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR LAMPIRAN	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud	2
1.3 Tujuan	3
1.4 Hasil yang Ingin Dicapai	3
1.5 Dasar Hukum	4
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	5
2.1 Teknik Pengumpulan Data	5
2.2 Teknik Pemilihan Sampel	7
2.3 Jumlah dan Jenis Responden	8
2.4 Teknik Analisis Data	8
2.5 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat	9
BAB III HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ..	10
3.1 Tahapan Pengolahan Data Survei	10
3.2 Pengolahan Data	12
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	28
4.1 Kesimpulan	28
4.2 Saran	28
LAMPIRAN	29

DAFTAR TABEL

	Hal
1. Penentuan Sampel Krejcie & Morgan	7
2. Nilai Persepsi, Interval IKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	9
3. Jadwal Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat	9
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	13
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	14
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	14
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama	15
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Penerima Jenis Pelayanan.....	16
9. Rekapitulasi Hasil IKM Layanan Loker Pendaftaran	17
10. Rekapitulasi Hasil IKM Layanan Poli Umum	19
11. Rekapitulasi Hasil IKM Layanan Poli KIA/KB	20
12. Rekapitulasi Hasil IKM Layanan Poli Gigi	21
13. Rekapitulasi Hasil IKM Layanan Poli Gizi	22
14. Rekapitulasi Hasil IKM Layanan Rawat Inap dan UGD	23
15. Rekapitulasi Hasil IKM Layanan Laboratorium	24
16. Rekapitulasi Hasil IKM Layanan Farmasi	25
17. Rekapitulasi Hasil IKM Layanan Imunisasi	26

DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
1. SK Tim Kepuasan Pelanggan Puskesmas Silat Hilir	30
2. Lembar Survey Kepuasan Masyarakat	34
3. Publikasi Hasil IKM Puskesmas Silat Hilir Tahun 2025	35
4. Publikasi Hasil IKM Layanan Loker Pendaftaran	36
5. Publikasi Hasil IKM Layanan Poli Umum	37
6. Publikasi Hasil IKM Layanan Poli KIA/KB	38
7. Publikasi Hasil IKM Layanan Poli Gigi	39
8. Publikasi Hasil IKM Layanan Poli Gizi	40
9. Publikasi Hasil IKM Layanan Rawat Inap dan UGD	41
10. Publikasi Hasil IKM Layanan Laboratorium	42
11. Publikasi Hasil IKM Layanan Farmasi	43
12. Publikasi Hasil IKM Layanan Imunisasi	44

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 Silat Hilir berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Seiring dengan berkembangnya teknologi, kebutuhan dan tuntutan masyarakat sangat tinggi terhadap pelayanan yang diinginkan,

terkait hal tersebut Puskesmas Silat Hilir harus 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 hasil dari pengukuran yang 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 Silat Hilir adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui kelemahan atau kekurangan kinerja dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakn oleh Puskesmas Silat Hilir;
- b. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Silat Hilir 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 Silat Hilir.

1.3 Tujuan

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan public di Puskesmas Silat Hilir. Adapun tujuan khusus dari survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

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

1.4 Hasil yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam penyusunan survei kepuasan masyarakat 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 Silat Hilir.

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

1.5 Dasar Hukum

Adapun kebijakan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik pada Puskesmas Silat Hilir 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 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

2.1 Teknik Pengumpulan Data

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

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

a. Persyaratan

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

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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

c. Biaya/Tarif

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

d. Waktu Penyelesaian

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

e. Kompetensi Pelaksana

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

f. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

g. 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. Produk Spesifikasi

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

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 sampel Krejcie & Morgan (1970).

Tabel 2.1 Penentuan Sampel Krejcie & Morgan

Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	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 Silat Hilir. Guna terpenuhinya akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan 200 orang dari jumlah penerima 9 jenis layanan yang digunakan yaitu Loker pendaftaran, Poli Umum, Poli KIA/KB, Poli Gigi, Poli Gizi, Rawat Inap dan UGD, Laboratorium, Farmasi dan pelayanan Imunisasi.

2.4 Teknik Analisis Data

Teknik analisis 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 pelayannya, dimana masing-masing unsur pelayanan memiliki penimbangan 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:

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

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

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

Kemudian kualitas mutu pelayanan dan kinerja unit layanan ditentukan berdasarkan kategori seperti yang tertera pada tabel 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

2.5 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun pelaksanaan survei dilakukan mulai tanggal 12 Februari 2025 hingga 12 Juni 2025 dengan detail jadwal survei sebagai berikut:

Tabel. 2.3 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	12 – 14 Februari 2025
2	Pengumpulan data	15 Februari – 30 Mei 2025
3	Pengolahan data	3 – 8 Juni 2025
4	Penyusunan laporan	10 - 12 Juni 2025

BAB III

HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

3.1 Tahapan Pengolahan Data Survei

Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di Puskesmas Silat Hilir. Berdasarkan analisa terhadap hasil survei dari kuesioner Tahun 2025 yang terkumpul dan terisi dengan lengkap dan dapat diolah dan dianalisis sebanyak 200 orang. Pengolahan dan analisis pada tahap ini dapat dilakukan sebagai berikut:

3.1.1 Pengumpulan Data Survei

Pengolahan data survei 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 Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi

dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Untuk mendapatkan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai Indeks Pelayanan

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

3) Nilai Indeks Pelayanan

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

4) Pengujian Kualitas Data

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

3.1.2 Analisis Data Survei

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

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

1. Pada tahap pertama dilakukan pemilahan/pengelompokan kuesioner terisi yang diperoleh responden. Hal ini untuk memastikan kuesioner terisi yang telah terkumpul sesuai dengan desain yang telah ditetapkan sebelumnya.
2. Pada tahap kedua dilakukan pemeriksaan/pengecekan secara manual terhadap seluruh kuesioner terisi yang telah terkumpul dari Surveyor. Pengecekan dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa:
 - a. Pengumpulan data lapangan dalam rangka untuk menggali data primer dari responden telah dilaksanakan berdasarkan instrumen/kuesioner yang dijadikan sebagai panduan survei oleh Surveyor.
 - b. Semua item pertanyaan/ Pernyataan yang terdapat dalam kuesioner/ instrumen survei seluruhnya telah dijawab oleh responden (diisi oleh tim berdasarkan jawaban responden) serta tidak ada satu pun butir pertanyaan/ pernyataan yang terlewat/ kosong karena tidak dijawab oleh responden atau tidak diisi oleh Surveyor berdasarkan jawaban responden.
3. Pada tahap ketiga dilakukan proses tabulasi data yang terdapat pada setiap kuesioner terisi dengan format yang telah ditetapkan dalam Microsoft Excel.
4. Pada tahap keempat dilakukan proses pengolahan data dan penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

3.2 Pengolahan Data

Hasil pengolahan data atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Silat Hilir Tahun 2025 meliputi seluruh jenis pelayanan dan dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebarkan sebanyak 200 orang pengguna layanan Loker pendaftaran, Poli Umum, Poli KIA/KB, Poli Gigi, Poli Gizi, Rawat Inap dan UGD, Laboratorium, Farmasi dan pelayanan Imunisasi 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, jenis pekerjaan dan jenis pelayanan yang diterima.

3.2.1 Profil Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Silat Hilir Tahun 2025 sebanyak 200. Hasil survey yang diperoleh bahwa responden yang berusia kurang dari 18 tahun sebanyak 0 orang, usia 19-25 tahun sebanyak 20 orang, usia 26-35 tahun sebanyak 82 orang, usia 36-45 tahun sebanyak 61 orang, usia 46-55 tahun sebanyak 29 orang, dan berusia lebih dari 56 tahun sebanyak 7 orang. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Umur	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	<18 tahun	0	0 %
2	19-25 tahun	20	10,00 %
3	26-35 tahun	82	41,00 %
4	36-45 tahun	61	30,50 %
5	46-55 tahun	29	14,50 %
6	>56 tahun	7	4,00 %
	Jumlah	200	100 %

Sumber data diolah tahun 2025

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Silat Hilir tahun 2025 adalah sebanyak 200 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner

berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 87 orang berjenis kelamin laki-laki dan 113 orang berjenis kelamin perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut.

Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-Laki	87	43,50 %
2	Perempuan	113	56,50 %
	Jumlah	200	100 %

Sumber data diolah tahun 2025

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Silat Hilir tahun 2025 adalah sebanyak 200 orang tergantung pada tingkat pendidikannya, terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 18 orang, SMP sebanyak 34 orang, SMA/SMK sebanyak 92 orang, lulusan Diploma 1 – Diploma 3 sebanyak 33 orang, dan Diploma 4 – Sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 23 orang. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.3 berikut.

Tabel 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	SD	18	9,00 %
2	SMP	34	17,00 %
3	SMA/SMK	92	46,00 %
4	D1 – D3	33	16,50 %
5	D4 – S1	23	11,50 %
6	S2 – S3	0	0 %
	Jumlah	200	100 %

Sumber data diolah tahun 2025

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Silat Hilir tahun 2025 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 200 orang. 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 lingkungan wilayah Puskesmas Silat Hilir terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 21 orang, pegawai swasta sebanyak 77 orang, wiraswasta 21 orang, pelajar 14 orang, dan beragam sektor lainnya sebanyak 67 orang. Pekerjaan disektor lainnya sebagai besar adalah petani, tenaga honor atau kontrak di instansi pemerintah serta ibu rumah tangga. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.4 berikut.

Tabel 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	PNS/TNI/POLRI	21	10,50 %
2	Pegawai Swasta	77	38,50 %
3	Wiraswasta	21	10,50 %
4	Pelajar/Mahasiswa	14	7,00 %
5	Lainnya	67	33,50 %
	Jumlah	200	100 %

Sumber data diolah tahun 2025

5. Karakteristik Responden Menurut Penerima Jenis Pelayanan

Penyebaran kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Silat Hilir tahun 2025 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan penerima jenis pelayanan sebanyak 200 orang. Jenis pelayanan akan dapat memberikan informasi yang menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait peningkatan kualitas pelayanan. Peran responden dalam pengisian kuesioner dikelompokkan berdasarkan pelayanan utama di Puskesmas Silat Hilir terdiri dari Loker pendaftaran sebanyak 30 orang, Poli Umum sebanyak 60 orang, Poli KIA/KB sebanyak 20 orang, Poli Gigi sebanyak 10 orang, Poli Gizi sebanyak 10 orang, pelayanan Rawat Inap dan UGD sebanyak 10 orang, Laboratorium sebanyak 20 orang, Farmasi sebanyak 30 orang dan pelayanan Imunisasi sebanyak 10 orang. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.5 berikut.

Tabel 3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penerima Jenis Pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Loker Pendaftaran	30	15,00 %
2	Poli Umum	60	30,00 %
3	Poli KIA/KB	20	10,00 %
4	Poli Gigi	10	5,00 %
5	Poli Gizi	10	5,00 %
6	Rawat Inap dan UGD	10	5,00 %
7	Laboratorium	20	10,00 %
8	Farmasi	30	15,00 %
9	Imunisasi	10	5,00 %
	Jumlah	200	100 %

Sumber data diolah tahun 2025

3.2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang “relevan”, “valid” dan “reliable”. Ke-9 unsur yang terdapat dalam Peraturan Menteri tersebut sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat. Hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2023 menghasilkan nilai SKM, skor, mutu layanan dan kinerja pada Puskesmas Silat Hilir.

Hasil IKM pada Puskesmas Silat Hilir dibagi menjadi 9 layanan yaitu Loker pendaftaran, Poli Umum, Poli KIA/KB, Poli Gigi, Poli Gizi, Rawat Inap dan UGD, Laboratorium, Farmasi dan pelayanan Imunisasi. Masing-masing kesembilan layanan tersebut dilakukan analisis data untuk mendapatkan nilai IKM. Berikut penjelasan hasil IKM masing-masing jenis layanan.

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada pelayanan Loker pendaftaran Puskesmas Silat Hilir tahun 2025 menunjukkan angka sebesar 89,73 berada pada kategori “Sangat Baik” berada pada interval konversi 88,31 – 100,00. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, disajikan pada tabel 3.6 berikut.

Tabel 3.6 Rekapitulasi Hasil IKM Layanan Loker Pendaftaran

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,400	0,377	85,000	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,533	0,392	88,333	Sangat Baik
U3	Biaya/Tarif	3,733	0,414	93,333	Sangat Baik
U4	Waktu Penyelesaian	3,733	0,414	93,333	Sangat Baik
U5	Kompetensi Pelaksana	3,667	0,407	91,667	Sangat Baik
U6	Perilaku Pelaksana	3,933	0,437	98,333	Sangat Baik

U7	Sarana & Prasarana	3,333	0,370	83,333	Baik
U8	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,500	0,389	87,500	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran	3,500	0,389	87,500	Sangat Baik
Jumlah		32,333	3,589		
Nilai Konversi		89,73	Sangat Baik		

Sumber data diolah tahun 2025

Unsur pelayanan dari pelayanan loket pendaftaran yang mendapat nilai tertinggi adalah perilaku atau kemampuan petugas pelayanan dengan nilai 98,333 (kinerja sangat baik). Semua responden yang menggunakan jasa pelayanan loket pendaftaran Puskesmas Silat Hilir secara umum mendapat produk sesuai dengan prosedur yang diatur. Perilaku atau kemampuan petugas pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Unsur layanan yang rendah dari pelayanan loket pendaftaran adalah kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana dengan nilai 83,333 namun masih dalam kategori baik.

Selanjutnya hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada pelayanan Poli Umum Puskesmas Silat Hilir tahun 2025 menunjukkan angka sebesar 89,68 berada pada kategori "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 berikut.

Unsur pelayanan dari poli umum yang mendapat nilai tertinggi adalah kesesuaian biaya dengan nilai 90,625 (kinerja sangat baik) dan kesesuaian produk pelayanan yaitu 90,417 (kinerja sangat baik). Semua responden yang menggunakan jasa pelayanan poli umum Puskesmas Silat Hilir secara umum mendapat produk sesuai dengan prosedur yang diatur. Produk layanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Unsur layanan

yang rendah dari pelayanan poli umum adalah kesesuaian persyaratan pelayanan dengan nilai 89,68 dalam kategori sangat baik.

Tabel 3.7 Rekapitulasi Hasil IKM Layanan Poli Umum

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,600	0,400	90,000	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,608	0,401	90,208	Sangat Baik
U3	Biaya/Tarif	3,625	0,402	90,625	Sangat Baik
U4	Waktu Penyelesaian	3,575	0,397	89,375	Sangat Baik
U5	Kompetensi Pelaksana	3,600	0,400	90,000	Sangat Baik
U6	Perilaku Pelaksana	3,608	0,401	90,208	Sangat Baik
U7	Sarana & Prasarana	3,517	0,390	87,917	Baik
U8	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,617	0,401	90,417	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran	3,567	0,396	89,167	Sangat Baik
Jumlah		32,317	3,587		
Nilai Konversi		89,68	Sangat Baik		

Sumber data diolah tahun 2025

Selanjutnya hasil analisis data yang dilakukan yaitu hasil IKM pada pelayanan Poli KIA/KB Puskesmas Silat Hilir tahun 2025 menunjukkan angka sebesar 89,36 berada pada kategori “Sangat Baik” berada pada interval konversi 88,31 – 100,00. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.8 berikut.

Tabel 3.8 Rekapitulasi Hasil IKM Layanan Poli KIA/KB

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,800	0,422	95,000	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,700	0,411	92,500	Sangat Baik
U3	Biaya/Tarif	3,650	0,405	91,250	Sangat Baik
U4	Waktu Penyelesaian	3,500	0,389	87,500	Baik
U5	Kompetensi Pelaksana	3,750	0,416	93,750	Sangat Baik
U6	Perilaku Pelaksana	3,550	0,394	88,750	Sangat Baik
U7	Sarana & Prasarana	3,600	0,400	90,000	Sangat Baik
U8	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,350	0,372	83,750	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran	3,300	0,366	82,500	Baik
Jumlah		32,200	3,574		
Nilai Konversi		89,36	Sangat Baik		

Sumber data diolah tahun 2025

Unsur pelayanan dari poli KIA/KB yang mendapat nilai tertinggi adalah kesesuaian persyaratan pelayanan dengan nilai 95,000 (kinerja sangat baik). Semua responden yang menggunakan jasa pelayanan poli KIA/KB Puskesmas Silat Hilir secara umum kesesuaian persyaratan pelayanan yang baik sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan diinformasikan. Unsur layanan yang rendah dari pelayanan poli KIA/KB adalah penanganan pengaduan dan saran dengan nilai 82,500 namun masih dalam kategori baik. Nilai ini menjadi perhatian untuk Puskesmas Silat Hilir dalam meningkatkan penanganan pengaduan dan saran pada jenis layanan poli KIA/KB.

Hasil analisis data yang dilakukan selanjutnya yaitu hasil IKM pada pelayanan Poli Gigi Puskesmas Silat Hilir tahun 2025 menunjukkan angka sebesar 87,97 berada pada kategori “Baik” berada pada interval konversi 76,61 – 88,30. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.9.

Tabel 3.9 Rekapitulasi Hasil IKM Layanan Poli Gigi

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,800	0,422	95,000	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,300	0,366	82,500	Baik
U3	Biaya/Tarif	3,400	0,377	85,000	Baik
U4	Waktu Penyelesaian	3,800	0,422	95,000	Sangat Baik
U5	Kompetensi Pelaksana	3,800	0,422	95,000	Sangat Baik
U6	Perilaku Pelaksana	3,700	0,411	92,500	Sangat Baik
U7	Sarana & Prasarana	3,200	0,355	80,000	Baik
U8	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,300	0,366	82,500	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran	3,400	0,377	85,000	Baik
Jumlah		31,700	3,519		
Nilai Konversi		87,97	Baik		

Sumber data diolah tahun 2025

Unsur pelayanan dari poli gigi yang mendapat nilai tertinggi ada tiga unsur layanan dengan nilai 95,000 (kinerja sangat baik) yaitu unsur kesesuaian persyaratan pelayanan yang diinformasikan, jangka waktu penyelesaian serta kompetensi/kesigapan petugas pelayanan. Unsur layanan yang rendah dari pelayanan poli gigi meliputi kualitas sarana dan prasarana dengan nilai 80,00

(kinerja baik). Nilai ini menjadi perhatian Puskesmas Silat Hilir untuk meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pada pelayanan Poli Gigi.

Hasil analisis data yang dilakukan selanjutnya yaitu hasil IKM pada pelayanan Poli Gizi Puskesmas Silat Hilir tahun 2025 menunjukkan angka sebesar 88,80 berada pada kategori “Sangat Baik” berada pada interval konversi 88,31 – 100,0. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.10 berikut.

Tabel 3.10 Rekapitulasi Hasil IKM Layanan Poli Gizi

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,500	0,389	87,500	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,600	0,400	90,000	Sangat Baik
U3	Biaya/Tarif	3,600	0,400	90,000	Baik
U4	Waktu Penyelesaian	3,400	0,377	85,000	Sangat Baik
U5	Kompetensi Pelaksana	3,600	0,400	90,000	Sangat Baik
U6	Perilaku Pelaksana	3,700	0,411	92,500	Sangat Baik
U7	Sarana & Prasarana	3,600	0,400	90,000	Sangat Baik
U8	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,600	0,400	90,000	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran	3,400	0,377	85,000	Baik
Jumlah		32,000	3,552		
Nilai Konversi		88,80	Sangat Baik		

Sumber data diolah tahun 2025

Unsur pelayanan dari poli gizi yang mendapat nilai tertinggi dengan nilai 92,500 (kinerja sangat baik) yaitu unsur perilaku petugas pelayanan. Unsur

layanan yang rendah dari pelayanan poli gizi meliputi unsur waktu pelayanan dan penanganan pengaduan dengan nilai 85,000 namun masih dalam kategori baik.

Hasil analisis data yang dilakukan selanjutnya yaitu hasil IKM pada pelayanan Rawat Inap dan UGD Puskesmas Silat Hilir tahun 2025 menunjukkan angka sebesar 89,08 berada pada kategori “Sangat Baik” berada pada interval konversi 88,31 – 100. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, disajikan pada tabel 3.11 berikut.

Tabel 3.11 Rekapitulasi Hasil IKM Layanan Rawat Inap dan UGD

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,600	0,400	90,000	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,500	0,389	87,500	Baik
U3	Biaya/Tarif	3,700	0,411	92,500	Sangat Baik
U4	Waktu Penyelesaian	3,300	0,366	82,500	Baik
U5	Kompetensi Pelaksana	3,700	0,411	92,500	Sangat Baik
U6	Perilaku Pelaksana	3,600	0,400	90,000	Sangat Baik
U7	Sarana & Prasarana	3,400	0,377	85,000	Baik
U8	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,700	0,411	92,500	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran	3,600	0,400	90,000	Sangat Baik
Jumlah		32,100	3,563		
Nilai Konversi		88,25	Baik		

Sumber data diolah tahun 2025

Unsur pelayanan dari pelayanan rawat inap dan UGD yang mendapat nilai tertinggi ada tiga unsur yaitu kesesuaian biaya, kompetensi/kesigapan petugas dan produk spesifikasi jenis layanan yang diberikan dengan nilai 92,500 (kinerja sangat baik). Unsur layanan yang rendah dari pelayanan rawat inap dan UGD dengan nilai 82,500 (kinerja baik) yaitu pada waktu pelayanan dan nilai 85,000 (kinerja baik) pada kualitas sarana dan prasarana. Nilai ini menjadi perhatian untuk Puskesmas Silat Hilir dalam meningkatkan kecepatan pelayanan serta sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan.

Hasil analisis data yang dilakukan selanjutnya yaitu hasil IKM pada pelayanan Laboratorium Puskesmas Silat Hilir tahun 2025 menunjukkan angka sebesar 88,52 berada pada kategori “Sangat Baik” berada pada interval konversi 88,31 – 100,0. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, disajikan pada tabel 3.12 berikut.

Tabel 3.12 Rekapitulasi Hasil IKM Layanan Laboratorium

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,650	0,405	91,250	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,600	0,400	90,000	Sangat Baik
U3	Biaya/Tarif	3,750	0,416	93,750	Sangat Baik
U4	Waktu Penyelesaian	3,500	0,389	87,500	Baik
U5	Kompetensi Pelaksana	3,650	0,405	91,250	Sangat Baik
U6	Perilaku Pelaksana	3,500	0,389	87,500	Baik
U7	Sarana & Prasarana	3,350	0,372	83,750	Baik
U8	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,550	0,394	88,750	Sangat Baik

U9	Penanganan Pengaduan, Saran	3,350	0,372	83,750	Baik
Jumlah		31,900	3,541		
Nilai Konversi		88,52	Sangat Baik		

Sumber data diolah tahun 2025

Unsur pelayanan dari pelayanan laboratorium yang mendapat nilai tertinggi adalah kesesuaian biaya/tarif yang ditetapkan dan diinformasikan dengan nilai 93,750 (kinerja sangat baik). Unsur layanan yang rendah dari pelayanan laboratorium dengan nilai 83,750 (kinerja baik) yaitu layanan penanganan aduan dan keluhan. Nilai ini menjadi perhatian untuk Puskesmas Silat Hilir dalam meningkatkan penanganan pengaduan.

Hasil analisis data yang dilakukan selanjutnya yaitu hasil IKM pada pelayanan Farmasi Puskesmas Silat Hilir tahun 2025 menunjukkan angka sebesar 89,91 berada pada kategori "Sangat Baik" berada pada interval konversi 88,31 - 100,0. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, disajikan pada tabel 3.13 berikut.

Tabel 3.13 Rekapitulasi Hasil IKM Layanan Farmasi

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,600	0,400	90,000	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,633	0,403	90,833	Sangat Baik
U3	Biaya/Tarif	3,600	0,400	90,000	Sangat Baik
U4	Waktu Penyelesaian	3,600	0,400	90,000	Sangat Baik
U5	Kompetensi Pelaksana	3,600	0,400	90,000	Sangat Baik
U6	Perilaku Pelaksana	3,633	0,403	90,833	Sangat Baik
U7	Sarana & Prasarana	3,633	0,403	90,833	Sangat Baik

U8	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,500	0,389	87,500	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran	3,600	0,400	90,000	Sangat Baik
Jumlah		32,400	3,596		
Nilai Konversi		89,91	Sangat Baik		

Sumber data diolah tahun 2025

Unsur pelayanan dari pelayanan farmasi yang mendapat nilai tertinggi meliputi tiga unsur yaitu prosedur pelayanan, perilaku petugas serta kualitas sarana dan prasarana dengan nilai 90,833 (kinerja sangat baik). Unsur layanan yang rendah dari pelayanan farmasi dengan nilai 87,500 (kinerja baik) yaitu produk spesifikasi pelayanan. Nilai ini menjadi perhatian untuk Puskesmas Silat Hilir dikarenakan produk farmasi yaitu obat-obatan dan bmhp yang terbatas dan kurang lengkap.

Hasil analisis data yang dilakukan selanjutnya yaitu hasil IKM pada pelayanan Imunisasi Puskesmas Silat Hilir tahun 2025 menunjukkan angka sebesar 89,36 berada pada kategori "Sangat Baik" berada pada interval konversi 88,31 - 100,0. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, disajikan pada tabel 3.14 berikut.

Tabel 3.14 Rekapitulasi Hasil IKM Layanan Imunisasi

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,600	0,400	90,000	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,700	0,411	92,500	Sangat Baik
U3	Biaya/Tarif	3,600	0,400	90,000	Baik
U4	Waktu Penyelesaian	3,500	0,389	87,500	Baik
U5	Kompetensi Pelaksana	3,700	0,411	92,500	Sangat Baik

U6	Perilaku Pelaksana	3,500	0,389	87,500	Baik
U7	Sarana & Prasarana	3,300	0,366	82,500	Baik
U8	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,600	0,400	90,000	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran	3,700	0,411	92,500	Sangat Baik
Jumlah		32,200	3,574		
Nilai Konversi		89,36	Sangat Baik		

Sumber data diolah tahun 2025

Unsur pelayanan dari pelayanan imunisasi yang mendapat nilai tertinggi prosedur pelayanan, kompetensi/kesiigapan petugas serta penanganan layanan konsultasi dan pengaduan dengan nilai 92,500 (kinerja sangat baik). Unsur layanan yang rendah dari pelayanan imunisasi dengan nilai 82,500 (kinerja baik) yaitu kualitas sarana dan prasarana.

Dari nilai IKM layanan di Puskesmas Silat Hilir yang dilakukan survei kepuasan masyarakat yaitu Loker pendaftaran, Poli Umum, Poli KIA/KB, Poli Gigi, Poli Gizi, Rawat Inap dan UGD, Laboratorium, Farmasi dan pelayanan Imunisasi, kemudian dihitung nilai rata-rata IKM untuk mendapat nilai IKM Puskesmas Silat Hilir tahun 2025 yaitu sebesar 89,16 dan berada pada interval skor 88,31-100,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Puskesmas Silat Hilir meliputi Loker pendaftaran, Poli Umum, Poli KIA/KB, Poli Gigi, Poli Gizi, Rawat Inap dan UGD, Laboratorium, Farmasi dan pelayanan Imunisasi berada pada kategori Sangat Baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan pada Puskesmas Silat Hilir Tahun 2025 untuk masing-masing layanan dapat disimpulkan bahwa nilai IKM yang diperoleh untuk Loket pendaftaran yaitu 89,73 (sangat baik), Poli Umum yaitu 89,68 (sangat baik), Poli KIA/KB yaitu 89,36 (sangat baik), Poli Gigi yaitu 87,97 (baik), Poli Gizi yaitu 88,80 (sangat baik), Rawat Inap dan UGD yaitu 89,08 (sangat baik), Laboratorium yaitu 88,52 (sangat baik), Farmasi yaitu 89,91 (sangat baik) dan pelayanan Imunisasi yaitu 89,36 (sangat baik). Sehingga didapatkan nilai rata-rata IKM untuk Puskesmas Silat Hilir tahun 2025 sebesar 89,16 (sangat baik). Meskipun masih terdapat beberapa kekurangan diantaranya petugas dan sarana prasarana yang terbatas, kedepannya tetap harus dilakukan perbaikan-perbaikan serta penyempurnaan agar dapat melakukan pelayanan yang maksimal sesuai dengan visi misi Puskesmas Silat Hilir.

4.2 Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di Puskesmas Silat Hilir, maka semua keluhan dan saran dari masyarakat harus segera ditindak lanjuti.

L

A

M

P



I

R

A

N

Lampiran 1. SK Tim Kepuasan Pelanggan Puskesmas Silat Hilir

 PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA
PUSKESMAS SILAT HILIR
Alamat: Jl. Sejahtera No.3 Nanga SILAT HILIR, Kec.SILAT HILIR. Kode Pos 78756
e-mail: puskesmasSILAT HILIR@gmail.com 

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS SILAT HILIR
NOMOR 27 TAHUN 2022

TENTANG

TIM KEPUASAN PELANGGAN PUSKESMAS SILAT HILIR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,

KEPALA PUSKESMAS SILAT HILIR,

Menimbang : a. bahwa kepuasan pelanggan adalah prioritas Puskesmas Silat Hilir dalam upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan;
b. bahwa sampai dengan saat ini Puskesmas Silat Hilir belum memiliki tim yang ditugaskan secara khusus untuk mengukur kepuasan pelanggan;
c. bahwa sehubungan dengan butir a dan tersebut dianggap perlu ditetapkan Keputusan Kepala Puskesmas tentang Tim Kepuasan Pelanggan Puskesmas Silat Hilir.

Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016, tentang Pedoman Manajemen Puskesmas.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS TENTANG TIM KEPUASAN PELANGGAN PUSKESMAS SILAT HILIR

KESATU : Menunjuk Tim Kepuasan Pelanggan Puskesmas Silat Hilir sebagaimana tertera pada lampiran I dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan pada keputusan ini

- KEDUA : Kebijakan uraian tugas Tim Kepuasan Pelanggan Puskesmas Silt Hilir sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- Ketiga : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Nanga Silt Hilir
Pada tanggal : 5 September 2022

KEPALA PUSKESMAS,

dr. TRINI
Penata TK. I
NIP. 19770814 201001 2 008

LAMPIRAN I KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS SILAT

HILIR

NOMOR : 27 TAHUN 2022
TANGGAL : 5 SEPTEMBER 2022
TENTANG : TIM KEPUASAN PELANGGAN
PUSKESMAS SILAT HILIR

SUSUNAN TIM KEPUASAN PELANGGAN
PUSKESMAS SILAT HILIR

Pembina : Kepala Puskesmas Silat Hilir
Koordinator : apt. Lintang Astanovseda W, S.Farm
Anggota : 1. Agnes Herawati, A.Md.Kep
2. Sumaryanti, A.Md.Keb

KEPALA PUSKESMAS,



dr. TRINI

Penata TK. I

NIP. 19770814 201001 2 008

LAMPIRAN II KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS SILAT
HILIR
NOMOR : 27 TAHUN 2022
TANGGAL : 5 SEPTEMBER 2022
TENTANG : TIM KEPUASAN PELANGGAN
PUSKESMAS SILAT HILIR

URAIAN TUGAS TIM KEPUASAN PELANGGAN PUSKESMAS SILAT HILIR

I. Wewenang

Memiliki wewenang untuk melaksanakan semua tugas dan tanggung jawab sebagai tim kepuasan pelanggan

II. Tanggung Jawab

Bertanggungjawab penuh kepada Kepala Puskesmas atas pelaksanaan dan hasil survey yang telah dilaksanakan

III. Tugas

- 1) Merencanakan pelaksanaan survey Puskesmas
- 2) Melaksanakan seluruh kegiatan survey Puskesmas
- 3) Mengolah dan melaporkan hasil survey kepada wakil manajemen mutu Puskesmas Silt Hilir
- 4) Merencanakan pelaksanaan survey selanjutnya

IV. Tugas tambahan

Melaksanakan semua tugas tambahan yang diberikan oleh Kepala Puskesmas Silat Hilir





KEPALA PUSKESMAS,



dr. TRINI
Penata TK. I

NIP. 19770814 201001 2 008

Lampiran 2. Lembar Survey Kepuasan Masyarakat

 PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PUSKESMAS SILAT HILIR		
TANGGAL SURVEY : (diisi oleh petugas layanan)		NOMOR RESPONDEN :
DATA RESPONDEN		
UMUR :		
JENIS KELAMIN : <input type="radio"/> Laki – laki <input type="radio"/> Perempuan		
PENDIDIKAN : <input type="radio"/> SD <input type="radio"/> SMP/SLTP <input type="radio"/> SMA/SLTA <input type="radio"/> D I – DIII <input type="radio"/> DIV/S1 <input type="radio"/> S-2 <input type="radio"/> S-3 <input type="radio"/> Lainnya.....		
PEKERJAAN : <input type="radio"/> PNS/TNI/Polri <input type="radio"/> Pegawai Swasta <input type="radio"/> Wiraswasta/Usahawan <input type="radio"/> Pelajar/Mahasiswa <input type="radio"/> Lainnya.....		
JENIS LAYANAN YANG DIGUNAKAN :		
1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku /kemampuan petugas pelayanan ? a. Tidak baik b. Kurang baik c. Baik d. Sangat baik
2	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di unit? a. Tidak baik b. Kurang baik c. Baik d. Sangat baik
3	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
4	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)? a. Tidak baik b. Kurang baik c. Baik d. Sangat baik
5	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesigapan petugas pelayanan ? a. Lambat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	KOMENTAR, SARAN DAN MASUKAN : <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>
Untuk Layanan Pengaduan Silahkan Menggunakan Layanan Online Kami Melalui www.lapor.go.id 		
 TERIMA KASIH TELAH MENGUNAKAN LAYANAN KAMI		

Lampiran 3. Publikasi Hasil IKM Puskesmas Silat Hilir



PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU
PUSKESMAS SILAT HILIR
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TAHUN 2025

Periode Survei : 12/02/2025 s.d. 12/12/2025

NILAI IKM :


89,16

MUTU PELAYANAN : **A**
 KINERJA PELAYANAN : **SANGAT BAIK**

PUSKESMAS SILAT HILIR		
RESPONDEN		
JUMLAH : 200 ORANG		
JENIS KELAMIN : L = 87 ORANG ; P = 113 ORANG		
USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
≤ 18 th : 0 orang	SD / MI : 18 orang	PNS : 20 orang
19 – 25 th : 20 orang	SMP / MTs : 34 orang	TNI / POLRI : 1 orang
26 – 35 th : 82 orang	SMA/K/ MA : 92 orang	Peg. Swasta : 77 orang
36 – 45 th : 61 orang	D-1/ D-3 : 33 orang	Wiraswasta/Usahawan: 21 orang
46 – 55 th : 29 orang	D-4 / S-1 : 23 orang	Pelajar/Mahasiswa : 14 orang
≥ 56 th : 7 orang	≥ S-2 : 0 orang	Lainnya : 67 orang

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

Lampiran 4. Publikasi Hasil IKM Layanan Loker Pendaftaran



PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU
PUSKESMAS SILAT HILIR
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TAHUN 2025

Periode Survei : 12/02/2025 s.d. 12/06/2025

NILAI IKM :

89,73

MUTU PELAYANAN : **A**
 KINERJA PELAYANAN : **SANGAT BAIK**

JENIS LAYANAN : LOKET PENDAFTARAN

RESPONDEN

JUMLAH : 30 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 14 ORANG ; P = 16 ORANG

USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
≤ 18 th : 0 orang	SD / MI : 0 orang	PNS : 5 orang
19 – 25 th : 5 orang	SMP / MTs : 3 orang	TNI / POLRI : 0 orang
26 – 35 th : 12 orang	SMA/K/ MA : 11 orang	Peg. Swasta : 4 orang
36 – 45 th : 8 orang	D-1/ D-3 : 9 orang	Wiraswasta/Usahawan: 5 orang
46 – 55 th : 4 orang	D-4 / S-1 : 7 orang	Pelajar/Mahasiswa : 6 orang
≥ 56 th : 1 orang	≥ S-2 : 0 orang	Lainnya : 10 orang

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

Lampiran 5. Publikasi Hasil IKM Layanan Poli Umum



**PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU
PUSKESMAS SILAT HILIR
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TAHUN 2025**

Periode Survei : 12/02/2025 s.d. 12/06/2025

NILAI IKM :

89,68

**MUTU PELAYANAN : A
KINERJA PELAYANAN : SANGAT BAIK**

JENIS LAYANAN : POLI UMUM

RESPONDEN

JUMLAH : 60 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 28 ORANG ; P = 32 ORANG

USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
≤ 18 th : 0 orang	SD / MI : 12 orang	PNS : 4 orang
19 – 25 th : 4 orang	SMP / MTs : 12 orang	TNI / POLRI : 1 orang
26 – 35 th : 19 orang	SMA/K/ MA : 31 orang	Peg. Swasta : 33 orang
36 – 45 th : 19 orang	D-1/ D-3 : 2 orang	Wiraswasta/Usahawan: 2 orang
46 – 55 th : 15 orang	D-4 / S-1 : 3 orang	Pelajar/Mahasiswa : 3 orang
≥ 56 th : 3 orang	≥ S-2 : 0 orang	Lainnya : 17 orang

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

Lampiran 6. Publikasi Hasil IKM Layanan Poli KIA/KB



**PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU
PUSKESMAS SILAT HILIR
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TAHUN 2025**

Periode Survei : 12/02/2025 s.d. 12/06/2025

NILAI IKM :

89,36

**MUTU PELAYANAN : A
KINERJA PELAYANAN : SANGAT BAIK**

JENIS LAYANAN : POLI KIA/KB

RESPONDEN

JUMLAH : 20 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 3 ORANG ; P = 17 ORANG

USIA		PENDIDIKAN		PEKERJAAN	
≤ 18 th	: 0 orang	SD / MI	: 0 orang	PNS	: 3 orang
19 – 25 th	: 6 orang	SMP / MTs	: 4 orang	TNI / POLRI	: 0 orang
26 – 35 th	: 12 orang	SMA/K/ MA	: 8 orang	Peg. Swasta	: 9 orang
36 – 45 th	: 2 orang	D-1/ D-3	: 4 orang	Wiraswasta/Usahawan:	1 orang
46 – 55 th	: 0 orang	D-4 / S-1	: 4 orang	Pelajar/Mahasiswa	: 0 orang
≥ 56 th	: 0 orang	≥ S-2	: 0 orang	Lainnya	: 7 orang

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

Lampiran 7. Publikasi Hasil IKM Layanan Poli Gigi



**PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU
PUSKESMAS SILAT HILIR
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TAHUN 2025**

Periode Survei : 12/02/2025 s.d. 12/06/2025

NILAI IKM :

87,97

MUTU PELAYANAN : **B**
KINERJA PELAYANAN : **BAIK**

JENIS LAYANAN : POLI GIGI

RESPONDEN


JUMLAH : 10 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 6 ORANG ; P = 4 ORANG

USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
≤ 18 th : 0 orang	SD / MI : 1 orang	PNS : 0 orang
19 – 25 th : 0 orang	SMP / MTs : 3 orang	TNI / POLRI : 0 orang
26 – 35 th : 5 orang	SMA/K/ MA : 5 orang	Peg. Swasta : 5 orang
36 – 45 th : 4 orang	D-1/ D-3 : 0 orang	Wiraswasta/Usahawan: 2 orang
46 – 55 th : 1 orang	D-4 / S-1 : 1 orang	Pelajar/Mahasiswa : 0 orang
≥ 56 th : 0 orang	≥ S-2 : 0 orang	Lainnya : 3 orang

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

Lampiran 8. Publikasi Hasil IKM Layanan Poli Gizi



PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU
PUSKESMAS SILAT HILIR
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TAHUN 2025

Periode Survei : 12/02/2025 s.d. 12/06/2025

NILAI IKM :

88,80

MUTU PELAYANAN : **A**
 KINERJA PELAYANAN : **SANGAT BAIK**

JENIS LAYANAN : POLI GIZI		
RESPONDEN		
JUMLAH : 10 ORANG		
JENIS KELAMIN : L = 3 ORANG ; P = 7 ORANG		
USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
≤ 18 th : 0 orang	SD / MI : 0 orang	PNS : 1 orang
19 – 25 th : 0 orang	SMP / MTs : 1 orang	TNI / POLRI : 0 orang
26 – 35 th : 5 orang	SMA/K/ MA : 6 orang	Peg. Swasta : 2 orang
36 – 45 th : 4 orang	D-1/ D-3 : 3 orang	Wiraswasta/Usahawan: 2 orang
46 – 55 th : 1 orang	D-4 / S-1 : 0 orang	Pelajar/Mahasiswa : 0 orang
≥ 56 th : 0 orang	≥ S-2 : 0 orang	Lainnya : 5 orang

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

Lampiran 9. Publikasi Hasil IKM Layanan Rawat Inap dan UGD



**PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU
PUSKESMAS SILAT HILIR
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TAHUN 2025**

Periode Survei : 12/02/2025 s.d. 12/06/2025

NILAI IKM :

89,08

**MUTU PELAYANAN : A
KINERJA PELAYANAN : SANGAT BAIK**

JENIS LAYANAN : RAWAT INAP DAN UGD

RESPONDEN


JUMLAH : 10 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 6 ORANG ; P = 4 ORANG

USIA		PENDIDIKAN		PEKERJAAN	
≤ 18 th	: 0 orang	SD / MI	: 1 orang	PNS	: 0 orang
19 – 25 th	: 0 orang	SMP / MTs	: 4 orang	TNI / POLRI	: 0 orang
26 – 35 th	: 3 orang	SMA/K/ MA	: 4 orang	Peg. Swasta	: 7 orang
36 – 45 th	: 6 orang	D-1/ D-3	: 1 orang	Wiraswasta/Usahawan	: 2 orang
46 – 55 th	: 1 orang	D-4 / S-1	: 0 orang	Pelajar/Mahasiswa	: 1 orang
≥ 56 th	: 0 orang	≥ S-2	: 0 orang	Lainnya	: 0 orang

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

Lampiran 10. Publikasi Hasil IKM Layanan Laboratorium



**PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU
PUSKESMAS SILAT HILIR
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TAHUN 2025**

Periode Survei : 12/02/2025 s.d. 12/06/2025

NILAI IKM :


88,52

**MUTU PELAYANAN : A
KINERJA PELAYANAN : SANGAT BAIK**

JENIS LAYANAN : LABORATORIUM		
RESPONDEN		
JUMLAH : 20 ORANG		
JENIS KELAMIN : L = 10 ORANG ; P = 10 ORANG		
USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
≤ 18 th : 0 orang	SD / MI : 0 orang	PNS : 2 orang
19 – 25 th : 2 orang	SMP / MTs : 2 orang	TNI / POLRI : 0 orang
26 – 35 th : 9 orang	SMA/K/ MA : 9 orang	Peg. Swasta : 5 orang
36 – 45 th : 5 orang	D-1/ D-3 : 5 orang	Wiraswasta/Usahawan: 2 orang
46 – 55 th : 2 orang	D-4 / S-1 : 4 orang	Pelajar/Mahasiswa : 1 orang
≥ 56 th : 2 orang	≥ S-2 : 0 orang	Lainnya : 10 orang

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

Lampiran 11. Publikasi Hasil IKM Layanan Farmasi



**PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU
PUSKESMAS SILAT HILIR
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TAHUN 2025**

Periode Survei : 12/02/2025 s.d. 12/06/2025

NILAI IKM :


89,91

MUTU PELAYANAN : **A**
KINERJA PELAYANAN : **SANGAT BAIK**

JENIS LAYANAN : FARMASI		
RESPONDEN		
JUMLAH : 30 ORANG		
JENIS KELAMIN : L = 13 ORANG ; P = 17 ORANG		
USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
≤ 18 th : 0 orang	SD / MI : 0 orang	PNS : 4 orang
19 – 25 th : 3 orang	SMP / MTs : 3 orang	TNI / POLRI : 0 orang
26 – 35 th : 13 orang	SMA/K/ MA : 14 orang	Peg. Swasta : 7 orang
36 – 45 th : 10 orang	D-1/ D-3 : 9 orang	Wiraswasta/Usahawan: 5 orang
46 – 55 th : 3 orang	D-4 / S-1 : 4 orang	Pelajar/Mahasiswa : 3 orang
≥ 56 th : 1 orang	≥ S-2 : 0 orang	Lainnya : 11 orang

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

Lampiran 12. Publikasi Hasil IKM Layanan Imunisasi



PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU
PUSKESMAS SILAT HILIR
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TAHUN 2025

Periode Survei : 12/02/2025 s.d. 12/06/2025

NILAI IKM :

89,36

MUTU PELAYANAN : **A**
 KINERJA PELAYANAN : **SANGAT BAIK**

JENIS LAYANAN : IMUNISASI		
RESPONDEN		
JUMLAH : 10 ORANG		
JENIS KELAMIN : L = 4 ORANG ; P = 6 ORANG		
USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
≤ 18 th : 0 orang	SD / MI : 4 orang	PNS : 1 orang
19 – 25 th : 1 orang	SMP / MTs : 2 orang	TNI / POLRI : 0 orang
26 – 35 th : 4 orang	SMA/K/ MA : 4 orang	Peg. Swasta : 5 orang
36 – 45 th : 3 orang	D-1/ D-3 : 0 orang	Wiraswasta/Usahawan: 0 orang
46 – 55 th : 2 orang	D-4 / S-1 : 0 orang	Pelajar/Mahasiswa : 0 orang
≥ 56 th : 0 orang	≥ S-2 : 0 orang	Lainnya : 4 orang

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

**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 Penyelenggaraan Pelayanan Publik

**PUSKESMAS SILAT HILIR
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 Kepuasan Masyarakat dapat diselesaikan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu tolak ukur untuk meningkatkan persepsi penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemberi layanan publik.

Survei ini dilakukan untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Puskesmas Silat Hilir. Dengan dilaksanakannya survei kepuasan masyarakat ini diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat pada Puskesmas Silat Hilir.

Akhir kata kami ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Silat Hilir. Semoga bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Silat Hilir, 1 Desember 2025

Kepala Puskesmas Silat Hilir



NS. Luanda Sitepu, S.Kep

NIP. 19890613 201101 1 001

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR LAMPIRAN	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud	2
1.3 Tujuan	3
1.4 Hasil yang Ingin Dicapai	3
1.5 Dasar Hukum	4
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	5
2.1 Teknik Pengumpulan Data	5
2.2 Teknik Pemilihan Sampel	7
2.3 Jumlah dan Jenis Responden	8
2.4 Teknik Analisis Data	8
2.5 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat	9
BAB III HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ..	10
3.1 Tahapan Pengolahan Data Survei	10
3.2 Pengolahan Data	12
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	28
4.1 Kesimpulan	28
4.2 Saran	28
LAMPIRAN	29

DAFTAR TABEL

	Hal
1. Penentuan Sampel Krejcie & Morgan	7
2. Nilai Persepsi, Interval IKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	9
3. Jadwal Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat	9
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	13
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	14
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	14
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama	15
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Penerima Jenis Pelayanan.....	16
9. Rekapitulasi Hasil IKM Layanan Loker Pendaftaran	17
10. Rekapitulasi Hasil IKM Layanan Poli Umum	19
11. Rekapitulasi Hasil IKM Layanan Poli KIA/KB	20
12. Rekapitulasi Hasil IKM Layanan Poli Gigi	21
13. Rekapitulasi Hasil IKM Layanan Poli Gizi	22
14. Rekapitulasi Hasil IKM Layanan Rawat Inap dan UGD	23
15. Rekapitulasi Hasil IKM Layanan Laboratorium	24
16. Rekapitulasi Hasil IKM Layanan Farmasi	25
17. Rekapitulasi Hasil IKM Layanan Imunisasi	26

DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
1. SK Tim Kepuasan Pelanggan Puskesmas Silat Hilir	30
2. Lembar Survey Kepuasan Masyarakat	34
3. Publikasi Hasil IKM Puskesmas Silat Hilir Tahun 2025	35
4. Publikasi Hasil IKM Layanan Loker Pendaftaran	36
5. Publikasi Hasil IKM Layanan Poli Umum	37
6. Publikasi Hasil IKM Layanan Poli KIA/KB	38
7. Publikasi Hasil IKM Layanan Poli Gigi	39
8. Publikasi Hasil IKM Layanan Poli Gizi	40
9. Publikasi Hasil IKM Layanan Rawat Inap dan UGD	41
10. Publikasi Hasil IKM Layanan Laboratorium	42
11. Publikasi Hasil IKM Layanan Farmasi	43
12. Publikasi Hasil IKM Layanan Imunisasi	44

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 Silat Hilir berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Seiring dengan berkembangnya teknologi, kebutuhan dan tuntutan masyarakat sangat tinggi terhadap pelayanan yang diinginkan,

terkait hal tersebut Puskesmas Silat Hilir harus 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 hasil dari pengukuran yang 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 Silat Hilir adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui kelemahan atau kekurangan kinerja dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakn oleh Puskesmas Silat Hilir;
- b. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Silat Hilir 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 Silat Hilir.

1.3 Tujuan

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan public di Puskesmas Silat Hilir. Adapun tujuan khusus dari survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

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

1.4 Hasil yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam penyusunan survei kepuasan masyarakat 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 Silat Hilir.

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

1.5 Dasar Hukum

Adapun kebijakan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik pada Puskesmas Silat Hilir 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 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

2.1 Teknik Pengumpulan Data

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

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

a. Persyaratan

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

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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

c. Biaya/Tarif

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

d. Waktu Penyelesaian

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

e. Kompetensi Pelaksana

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

f. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

g. 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. Produk Spesifikasi

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

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 sampel Krejcie & Morgan (1970).

Tabel 2.1 Penentuan Sampel Krejcie & Morgan

Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	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 Silat Hilir. Guna terpenuhinya akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan 200 orang dari jumlah penerima 9 jenis layanan yang digunakan yaitu Loker pendaftaran, Poli Umum, Poli KIA/KB, Poli Gigi, Poli Gizi, Rawat Inap dan UGD, Laboratorium, Farmasi dan pelayanan Imunisasi.

2.4 Teknik Analisis Data

Teknik analisis 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 pelayannya, dimana masing-masing unsur pelayanan memiliki penimbangan 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:

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

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

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

Kemudian kualitas mutu pelayanan dan kinerja unit layanan ditentukan berdasarkan kategori seperti yang tertera pada tabel 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

2.5 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun pelaksanaan survei dilakukan mulai tanggal 15 September 2025 hingga 27 November 2025 dengan detail jadwal survei sebagai berikut:

Tabel. 2.3 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	15 – 17 September 2025
2	Pengumpulan data	18 September – 17 November 2025
3	Pengolahan data	18 – 22 November 2025
4	Penyusunan laporan	24 – 27 November 2025

BAB III

HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

3.1 Tahapan Pengolahan Data Survei

Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di Puskesmas Silat Hilir. Berdasarkan analisa terhadap hasil survei dari kuesioner Tahun 2025 yang terkumpul dan terisi dengan lengkap dan dapat diolah dan dianalisis sebanyak 200 orang. Pengolahan dan analisis pada tahap ini dapat dilakukan sebagai berikut:

3.1.1 Pengumpulan Data Survei

Pengolahan data survei 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 Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi

dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata rata setiap unsur pelayanan. Untuk mendapatkan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai Indeks Pelayanan

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

3) Nilai Indeks Pelayanan

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

4) Pengujian Kualitas Data

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

3.1.2 Analisis Data Survei

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

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

1. Pada tahap pertama dilakukan pemilahan/pengelompokan kuesioner terisi yang diperoleh responden. Hal ini untuk memastikan kuesioner terisi yang telah terkumpul sesuai dengan desain yang telah ditetapkan sebelumnya.
2. Pada tahap kedua dilakukan pemeriksaan/pengecekan secara manual terhadap seluruh kuesioner terisi yang telah terkumpul dari Surveyor. Pengecekan dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa:
 - a. Pengumpulan data lapangan dalam rangka untuk menggali data primer dari responden telah dilaksanakan berdasarkan instrumen/kuesioner yang dijadikan sebagai panduan survei oleh Surveyor.
 - b. Semua item pertanyaan/ Pernyataan yang terdapat dalam kuesioner/ instrumen survei seluruhnya telah dijawab oleh responden (diisi oleh tim berdasarkan jawaban responden) serta tidak ada satu pun butir pertanyaan/ pernyataan yang terlewat/ kosong karena tidak dijawab oleh responden atau tidak diisi oleh Surveyor berdasarkan jawaban responden.
3. Pada tahap ketiga dilakukan proses tabulasi data yang terdapat pada setiap kuesioner terisi dengan format yang telah ditetapkan dalam Microsoft Excel.
4. Pada tahap keempat dilakukan proses pengolahan data dan penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

3.2 Pengolahan Data

Hasil pengolahan data atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Silat Hilir Tahun 2025 meliputi seluruh jenis pelayanan dan dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebarkan sebanyak 200 orang pengguna layanan Loker pendaftaran, Poli Umum, Poli KIA/KB, Poli Gigi, Poli Gizi, Rawat Inap dan UGD, Laboratorium, Farmasi dan pelayanan Imunisasi 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, jenis pekerjaan dan jenis pelayanan yang diterima.

3.2.1 Profil Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Silat Hilir Tahun 2025 sebanyak 200. Hasil survey yang diperoleh bahwa responden yang berusia kurang dari 18 tahun sebanyak 1 orang, usia 19-25 tahun sebanyak 15 orang, usia 26-35 tahun sebanyak 88 orang, usia 36-45 tahun sebanyak 69 orang, usia 46-55 tahun sebanyak 23 orang, dan berusia lebih dari 56 tahun sebanyak 4 orang. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Umur	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	<18 tahun	1	0,50 %
2	19-25 tahun	15	7,50 %
3	26-35 tahun	88	44,00 %
4	36-45 tahun	69	34,50 %
5	46-55 tahun	23	11,50 %
6	>56 tahun	4	2,00 %
	Jumlah	200	100 %

Sumber data diolah tahun 2025

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Silat Hilir tahun 2025 adalah sebanyak 200 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner

berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 79 orang berjenis kelamin laki-laki dan 121 orang berjenis kelamin perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut.

Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-Laki	79	39,50 %
2	Perempuan	121	60,50 %
	Jumlah	200	100 %

Sumber data diolah tahun 2025

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Silat Hilir tahun 2025 adalah sebanyak 200 orang tergantung pada tingkat pendidikannya, terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 12 orang, SMP sebanyak 32 orang, SMA/SMK sebanyak 92 orang, lulusan Diploma 1 – Diploma 3 sebanyak 36 orang, dan Diploma 4 – Sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 28 orang. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.3 berikut.

Tabel 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	SD	12	6,00 %
2	SMP	32	16,00 %
3	SMA/SMK	92	46,00 %
4	D1 – D3	36	18,00 %
5	D4 – S1	28	14,00 %
6	S2 – S3	0	0 %
	Jumlah	200	100 %

Sumber data diolah tahun 2025

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Silat Hilir tahun 2025 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 200 orang. 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 lingkungan wilayah Puskesmas Silat Hilir terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 20 orang, pegawai swasta sebanyak 62 orang, wiraswasta 33 orang, pelajar 15 orang, dan beragam sektor lainnya sebanyak 70 orang. Pekerjaan disektor lainnya sebagian besar adalah petani, tenaga honor atau kontrak di instansi pemerintah serta ibu rumah tangga. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.4 berikut.

Tabel 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	PNS/TNI/POLRI	20	10,00 %
2	Pegawai Swasta	62	31,00 %
3	Wiraswasta	33	16,50 %
4	Pelajar/Mahasiswa	15	7,50 %
5	Lainnya	70	35,00 %
	Jumlah	200	100 %

Sumber data diolah tahun 2025

5. Karakteristik Responden Menurut Penerima Jenis Pelayanan

Penyebaran kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Silat Hilir tahun 2025 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan penerima jenis pelayanan sebanyak 200 orang. Jenis pelayanan akan dapat memberikan informasi yang menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait peningkatan kualitas pelayanan. Peran responden dalam pengisian kuesioner dikelompokkan berdasarkan pelayanan utama di Puskesmas Silat Hilir terdiri dari Loker pendaftaran sebanyak 30 orang, Poli Umum sebanyak 60 orang, Poli KIA/KB sebanyak 20 orang, Poli Gigi sebanyak 10 orang, Poli Gizi sebanyak 10 orang, pelayanan Rawat Inap dan UGD sebanyak 10 orang, Laboratorium sebanyak 20 orang, Farmasi sebanyak 30 orang dan pelayanan Imunisasi sebanyak 10 orang. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.5 berikut.

Tabel 3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penerima Jenis Pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Loker Pendaftaran	30	15,00 %
2	Poli Umum	60	30,00 %
3	Poli KIA/KB	20	10,00 %
4	Poli Gigi	10	5,00 %
5	Poli Gizi	10	5,00 %
6	Rawat Inap dan UGD	10	5,00 %
7	Laboratorium	20	10,00 %
8	Farmasi	30	15,00 %
9	Imunisasi	10	5,00 %
	Jumlah	200	100 %

Sumber data diolah tahun 2025

3.2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang “relevan”, “valid” dan “reliable”. Ke-9 unsur yang terdapat dalam Peraturan Menteri tersebut sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat. Hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2023 menghasilkan nilai SKM, skor, mutu layanan dan kinerja pada Puskesmas Silat Hilir.

Hasil IKM pada Puskesmas Silat Hilir dibagi menjadi 9 layanan yaitu Loker pendaftaran, Poli Umum, Poli KIA/KB, Poli Gigi, Poli Gizi, Rawat Inap dan UGD, Laboratorium, Farmasi dan pelayanan Imunisasi. Masing-masing kesembilan layanan tersebut dilakukan analisis data untuk mendapatkan nilai IKM. Berikut penjelasan hasil IKM masing-masing jenis layanan.

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada pelayanan Loker pendaftaran Puskesmas Silat Hilir tahun 2025 menunjukkan angka sebesar 89,73 berada pada kategori “Sangat Baik” berada pada interval konversi 88,31 – 100,00. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, disajikan pada tabel 3.6 berikut.

Tabel 3.6 Rekapitulasi Hasil IKM Layanan Loker Pendaftaran

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,433	0,381	85,833	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,533	0,392	88,333	Sangat Baik
U3	Biaya/Tarif	3,733	0,414	93,333	Sangat Baik
U4	Waktu Penyelesaian	3,733	0,414	93,333	Sangat Baik
U5	Kompetensi Pelaksana	3,667	0,407	91,667	Sangat Baik
U6	Perilaku Pelaksana	3,867	0,429	96,667	Sangat Baik

U7	Sarana & Prasarana	3,367	0,374	84,167	Baik
U8	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,500	0,389	87,500	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran	3,500	0,389	87,500	Sangat Baik
Jumlah		32,333	3,589		
Nilai Konversi		89,73	Sangat Baik		

Sumber data diolah tahun 2025

Unsur pelayanan dari pelayanan loket pendaftaran yang mendapat nilai tertinggi adalah perilaku atau kemampuan petugas pelayanan dengan nilai 96,667 (kinerja sangat baik). Semua responden yang menggunakan jasa pelayanan loket pendaftaran Puskesmas Silat Hilir secara umum mendapat produk sesuai dengan prosedur yang diatur. Perilaku atau kemampuan petugas pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Unsur layanan yang rendah dari pelayanan loket pendaftaran adalah kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana dengan nilai 84,167 namun masih dalam kategori baik.

Selanjutnya hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada pelayanan Poli Umum Puskesmas Silat Hilir tahun 2025 menunjukkan angka sebesar 89,70 berada pada kategori "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 berikut.

Unsur pelayanan dari poli umum yang mendapat nilai tertinggi adalah perilaku petugas pelayanan dengan nilai 90,625 (kinerja sangat baik) dan kemudahan prosedur serta kesesuaian produk pelayanan yaitu 90,417 (kinerja sangat baik). Semua responden yang menggunakan jasa pelayanan poli umum Puskesmas Silat Hilir secara umum diperlakukan dengan baik oleh

petugas pelayanan. Unsur layanan yang rendah dari pelayanan poli umum adalah kualitas sarana dan prasarana dengan nilai 88,125 dalam kategori baik.

Tabel 3.7 Rekapitulasi Hasil IKM Layanan Poli Umum

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,600	0,400	90,000	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,617	0,401	90,417	Sangat Baik
U3	Biaya/Tarif	3,600	0,400	90,000	Sangat Baik
U4	Waktu Penyelesaian	3,583	0,398	89,583	Sangat Baik
U5	Kompetensi Pelaksana	3,592	0,399	89,792	Sangat Baik
U6	Perilaku Pelaksana	3,625	0,402	90,625	Sangat Baik
U7	Sarana & Prasarana	3,525	0,391	88,125	Baik
U8	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,617	0,401	90,417	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran	3,567	0,396	89,167	Sangat Baik
Jumlah		32,325	3,588		
Nilai Konversi		89,70	Sangat Baik		

Sumber data diolah tahun 2025

Selanjutnya hasil analisis data yang dilakukan yaitu hasil IKM pada pelayanan Poli KIA/KB Puskesmas Silat Hilir tahun 2025 menunjukkan angka sebesar 89,36 berada pada kategori “Sangat Baik” berada pada interval konversi 88,31 – 100,00. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.8 berikut.

Tabel 3.8 Rekapitulasi Hasil IKM Layanan Poli KIA/KB

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,750	0,416	93,750	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,650	0,405	91,250	Sangat Baik
U3	Biaya/Tarif	3,600	0,400	90,000	Sangat Baik
U4	Waktu Penyelesaian	3,450	0,383	86,250	Baik
U5	Kompetensi Pelaksana	3,750	0,416	93,750	Sangat Baik
U6	Perilaku Pelaksana	3,550	0,394	88,750	Sangat Baik
U7	Sarana & Prasarana	3,650	0,405	91,250	Sangat Baik
U8	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,350	0,372	83,750	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran	3,450	0,383	86,250	Baik
Jumlah		32,200	3,574		
Nilai Konversi		89,36	Sangat Baik		

Sumber data diolah tahun 2025

Unsur pelayanan dari poli KIA/KB yang mendapat nilai tertinggi adalah kesesuaian persyaratan pelayanan dan kompetensi petugas yang melayani dengan nilai 93,750 (kinerja sangat baik). Semua responden yang menggunakan jasa pelayanan poli KIA/KB Puskesmas Silat Hilir secara umum mendapatkan kesesuaian persyaratan pelayanan yang baik dan kesesuaian kompetensi petugas sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan diinformasikan. Unsur layanan yang rendah dari pelayanan poli KIA/KB adalah produk pelayanan dengan nilai 83,750 namun masih dalam kategori baik.

Hasil analisis data yang dilakukan selanjutnya yaitu hasil IKM pada pelayanan Poli Gigi Puskesmas Silat Hilir tahun 2025 menunjukkan angka sebesar 88,80 berada pada kategori “Sangat Baik” berada pada interval konversi 88,31 – 100. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.9.

Tabel 3.9 Rekapitulasi Hasil IKM Layanan Poli Gigi

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,800	0,422	95,000	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,500	0,389	87,500	Baik
U3	Biaya/Tarif	3,300	0,366	82,500	Baik
U4	Waktu Penyelesaian	3,700	0,411	92,500	Sangat Baik
U5	Kompetensi Pelaksana	3,800	0,422	95,000	Sangat Baik
U6	Perilaku Pelaksana	3,700	0,411	92,500	Sangat Baik
U7	Sarana & Prasarana	3,200	0,355	80,000	Baik
U8	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,400	0,377	85,000	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran	3,600	0,400	90,000	Sangat Baik
Jumlah		32,000	3,556		
Nilai Konversi		88,80	Sangat Baik		

Sumber data diolah tahun 2025

Unsur pelayanan dari poli gigi yang mendapat nilai tertinggi ada dua unsur layanan dengan nilai 95,000 (kinerja sangat baik) yaitu unsur kesesuaian persyaratan pelayanan yang diinformasikan dan kompetensi/kesigapan petugas pelayanan. Unsur layanan yang rendah dari pelayanan poli gigi meliputi kualitas sarana dan prasarana dengan nilai 80,000 (kinerja baik).

Nilai ini menjadi perhatian Puskesmas Silat Hilir untuk meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pada pelayanan Poli Gigi.

Hasil analisis data yang dilakukan selanjutnya yaitu hasil IKM pada pelayanan Poli Gizi Puskesmas Silat Hilir tahun 2025 menunjukkan angka sebesar 88,25 berada pada kategori “Baik” berada pada interval konversi 76,61 – 88,30. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.10 berikut.

Tabel 3.10 Rekapitulasi Hasil IKM Layanan Poli Gizi

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,500	0,389	87,500	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,500	0,400	90,000	Sangat Baik
U3	Biaya/Tarif	3,600	0,400	90,000	Baik
U4	Waktu Penyelesaian	3,400	0,377	85,000	Sangat Baik
U5	Kompetensi Pelaksana	3,600	0,400	90,000	Sangat Baik
U6	Perilaku Pelaksana	3,600	0,411	92,500	Sangat Baik
U7	Sarana & Prasarana	3,600	0,400	90,000	Sangat Baik
U8	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,600	0,400	90,000	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran	3,400	0,377	85,000	Baik
Jumlah		31,800	3,552		
Nilai Konversi		88,25	Sangat Baik		

Sumber data diolah tahun 2025

Unsur pelayanan dari poli gizi yang mendapat nilai tertinggi dengan nilai 90,000 (kinerja sangat baik) ada lima unsur yaitu kesesuaian/kewajaran

biaya, kompetensi petugas, perilaku petugas pelayanan, kualitas sarana dan prasarana serta produk pelayanan. Unsur layanan yang rendah dari pelayanan poli gizi meliputi unsur waktu pelayanan dan penanganan pengaduan dengan nilai 85,000 namun masih dalam kategori baik.

Hasil analisis data yang dilakukan selanjutnya yaitu hasil IKM pada pelayanan Rawat Inap dan UGD Puskesmas Silat Hilir tahun 2025 menunjukkan angka sebesar 89,08 berada pada kategori “Sangat Baik” berada pada interval konversi 88,31 – 100. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, disajikan pada tabel 3.11 berikut.

Tabel 3.11 Rekapitulasi Hasil IKM Layanan Rawat Inap dan UGD

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,600	0,400	90,000	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,500	0,389	87,500	Baik
U3	Biaya/Tarif	3,700	0,411	92,500	Sangat Baik
U4	Waktu Penyelesaian	3,300	0,366	82,500	Baik
U5	Kompetensi Pelaksana	3,700	0,411	92,500	Sangat Baik
U6	Perilaku Pelaksana	3,600	0,400	90,000	Sangat Baik
U7	Sarana & Prasarana	3,400	0,377	85,000	Baik
U8	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,700	0,411	92,500	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran	3,600	0,400	90,000	Sangat Baik
Jumlah		32,100	3,563		
Nilai Konversi		89,08	Sangat Baik		

Sumber data diolah tahun 2025

Unsur pelayanan dari pelayanan rawat inap dan UGD yang mendapat nilai tertinggi ada tiga unsur yaitu kesesuaian biaya, kompetensi/kesigapan petugas dan produk spesifikasi jenis layanan yang diberikan dengan nilai 92,500 (kinerja sangat baik). Unsur layanan yang rendah dari pelayanan rawat inap dan UGD dengan nilai 82,500 (kinerja baik) yaitu pada waktu pelayanan dan nilai 85,000 (kinerja baik) pada kualitas sarana dan prasarana. Nilai ini menjadi perhatian untuk Puskesmas Silat Hilir dalam meningkatkan kecepatan pelayanan serta sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan.

Hasil analisis data yang dilakukan selanjutnya yaitu hasil IKM pada pelayanan Laboratorium Puskesmas Silat Hilir tahun 2025 menunjukkan angka sebesar 88,38 berada pada kategori “Sangat Baik” berada pada interval konversi 88,31 – 100,0. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, disajikan pada tabel 3.12 berikut.

Tabel 3.12 Rekapitulasi Hasil IKM Layanan Laboratorium

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,650	0,405	91,250	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,600	0,400	90,000	Sangat Baik
U3	Biaya/Tarif	3,700	0,411	92,500	Sangat Baik
U4	Waktu Penyelesaian	3,500	0,389	87,500	Baik
U5	Kompetensi Pelaksana	3,600	0,400	90,000	Sangat Baik
U6	Perilaku Pelaksana	3,450	0,383	86,250	Baik
U7	Sarana & Prasarana	3,400	0,377	85,000	Baik
U8	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,550	0,394	88,750	Sangat Baik

U9	Penanganan Pengaduan, Saran	3,400	0,377	85,000	Baik
Jumlah		31,850	3,535		
Nilai Konversi		88,38	Sangat Baik		

Sumber data diolah tahun 2025

Unsur pelayanan dari pelayanan laboratorium yang mendapat nilai tertinggi adalah kesesuaian biaya/tarif yang ditetapkan dan diinformasikan dengan nilai 92,500 (kinerja sangat baik). Unsur layanan yang rendah dari pelayanan laboratorium dengan nilai 85,000 (kinerja baik) yaitu kualitas sarana dan prasarana serta layanan penanganan aduan dan keluhan. Nilai ini menjadi perhatian untuk Puskesmas Silat Hilir dalam meningkatkan sarana dan prasarana serta penanganan pengaduan.

Hasil analisis data yang dilakukan selanjutnya yaitu hasil IKM pada pelayanan Farmasi Puskesmas Silat Hilir tahun 2025 menunjukkan angka sebesar 89,63 berada pada kategori "Sangat Baik" berada pada interval konversi 88,31 - 100,0. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, disajikan pada tabel 3.13 berikut.

Tabel 3.13 Rekapitulasi Hasil IKM Layanan Farmasi

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,600	0,400	90,000	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,633	0,403	90,833	Sangat Baik
U3	Biaya/Tarif	3,567	0,396	89,167	Sangat Baik
U4	Waktu Penyelesaian	3,600	0,400	90,000	Sangat Baik
U5	Kompetensi Pelaksana	3,567	0,396	89,167	Sangat Baik
U6	Perilaku Pelaksana	3,633	0,403	90,833	Sangat Baik
U7	Sarana & Prasarana	3,600	0,400	90,000	Sangat Baik

U8	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,500	0,389	87,500	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran	3,600	0,400	90,000	Sangat Baik
Jumlah		32,300	3,585		
Nilai Konversi		89,63	Sangat Baik		

Sumber data diolah tahun 2025

Unsur pelayanan dari pelayanan farmasi yang mendapat nilai tertinggi meliputi dua unsur yaitu prosedur pelayanan dan perilaku petugas pelayanan dengan nilai 90,833 (kinerja sangat baik). Unsur layanan yang rendah dari pelayanan farmasi dengan nilai 87,500 (kinerja baik) yaitu produk spesifikasi pelayanan. Nilai ini menjadi perhatian untuk Puskesmas Silat Hilir dikarenakan produk farmasi yaitu obat-obatan dan bmhp yang terbatas dan kurang lengkap.

Hasil analisis data yang dilakukan selanjutnya yaitu hasil IKM pada pelayanan Imunisasi Puskesmas Silat Hilir tahun 2025 menunjukkan angka sebesar 89,36 berada pada kategori "Sangat Baik" berada pada interval konversi 88,31 - 100,0. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, disajikan pada tabel 3.14 berikut.

Tabel 3.14 Rekapitulasi Hasil IKM Layanan Imunisasi

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,600	0,400	90,000	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,600	0,400	90,000	Sangat Baik
U3	Biaya/Tarif	3,600	0,400	90,000	Sangat Baik
U4	Waktu Penyelesaian	3,500	0,389	87,500	Baik
U5	Kompetensi Pelaksana	3,800	0,422	95,000	Sangat Baik

U6	Perilaku Pelaksana	3,400	0,377	85,000	Baik
U7	Sarana & Prasarana	3,400	0,377	85,000	Baik
U8	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,600	0,400	90,000	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran	3,700	0,411	92,500	Sangat Baik
Jumlah		32,200	3,574		
Nilai Konversi		89,36	Sangat Baik		

Sumber data diolah tahun 2025

Unsur pelayanan dari pelayanan imunisasi yang mendapat nilai tertinggi kompetensi/kesigapan petugas pelayanan dengan nilai 95,000 (kinerja sangat baik). Unsur layanan yang rendah dari pelayanan imunisasi dengan nilai 85,000 (kinerja baik) yaitu kualitas sarana dan prasarana.

Dari nilai IKM layanan di Puskesmas Silat Hilir yang dilakukan survei kepuasan masyarakat yaitu Loker pendaftaran, Poli Umum, Poli KIA/KB, Poli Gigi, Poli Gizi, Rawat Inap dan UGD, Laboratorium, Farmasi dan pelayanan Imunisasi, kemudian dihitung nilai rata-rata IKM untuk mendapat nilai IKM Puskesmas Silat Hilir tahun 2025 yaitu sebesar 89,14 dan berada pada interval skor 88,31-100,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Puskesmas Silat Hilir meliputi Loker pendaftaran, Poli Umum, Poli KIA/KB, Poli Gigi, Poli Gizi, Rawat Inap dan UGD, Laboratorium, Farmasi dan pelayanan Imunisasi berada pada kategori Sangat Baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan pada Puskesmas Silat Hilir Tahun 2025 untuk masing-masing layanan dapat disimpulkan bahwa nilai IKM yang diperoleh untuk Loket pendaftaran yaitu 89,73 (sangat baik), Poli Umum yaitu 89,70 (sangat baik), Poli KIA/KB yaitu 89,36 (sangat baik), Poli Gigi yaitu 88,80 (baik), Poli Gizi yaitu 88,25 (sangat baik), Rawat Inap dan UGD yaitu 89,08 (sangat baik), Laboratorium yaitu 88,38 (sangat baik), Farmasi yaitu 89,63 (sangat baik) dan pelayanan Imunisasi yaitu 89,36 (sangat baik). Sehingga didapatkan nilai rata-rata IKM untuk Puskesmas Silat Hilir tahun 2025 sebesar 89,14 (sangat baik). Meskipun masih terdapat beberapa kekurangan diantaranya petugas dan sarana prasarana yang terbatas, kedepannya tetap harus dilakukan perbaikan-perbaikan serta penyempurnaan agar dapat melakukan pelayanan yang maksimal sesuai dengan visi misi Puskesmas Silat Hilir.

4.2 Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di Puskesmas Silat Hilir, maka semua keluhan dan saran dari masyarakat harus segera ditindak lanjuti.

L

A

M

P

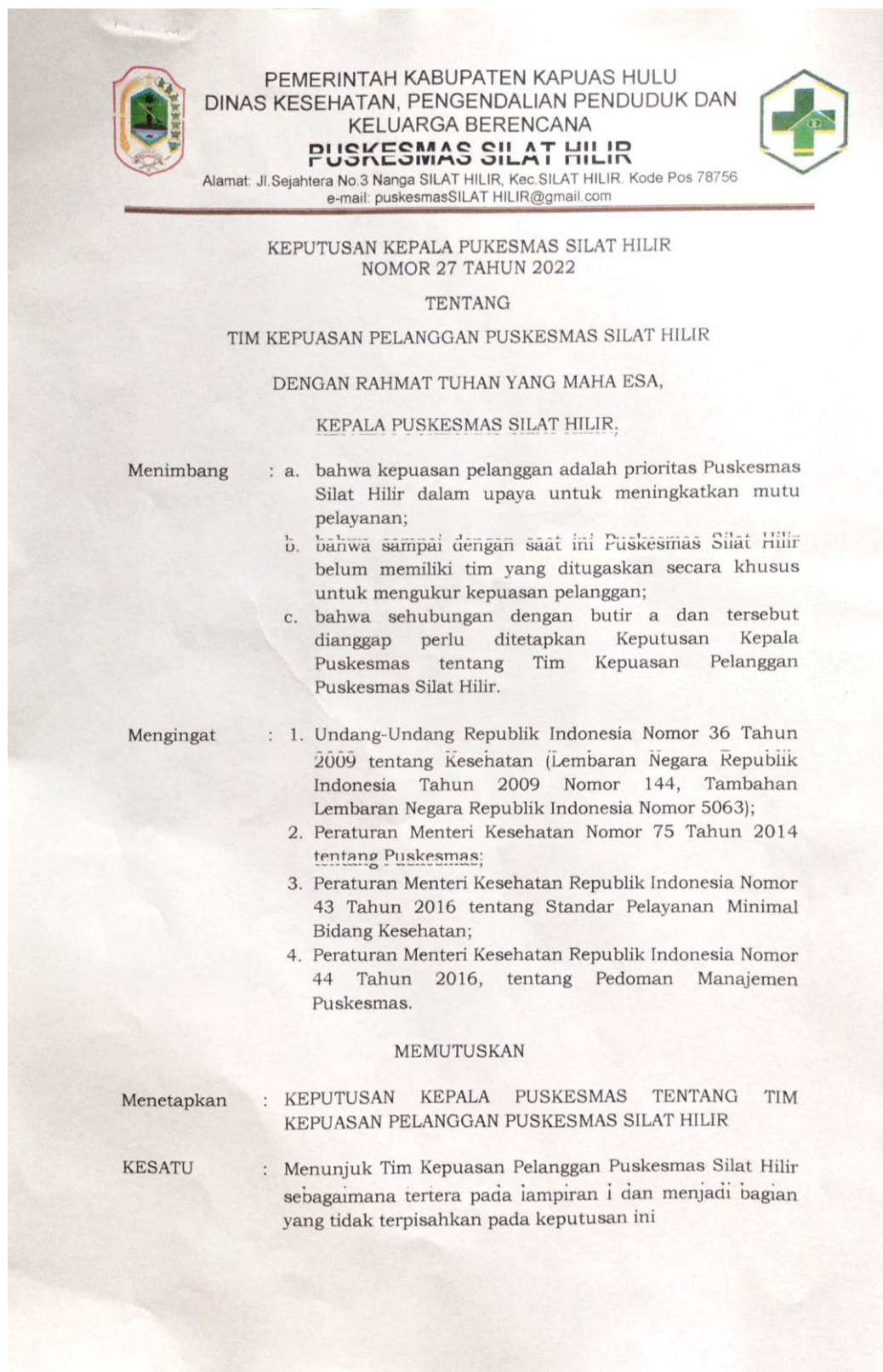
I

R

A

N

Lampiran 1. SK Tim Kepuasan Pelanggan Puskesmas Silat Hilir



- KEDUA : Kebijakan uraian tugas Tim Kepuasan Pelanggan Puskesmas Silt Hilir sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- Ketiga : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Nanga Silt Hilir
Pada tanggal : 5 September 2022

KEPALA PUSKESMAS,

dr. TRINI
Penata TK. I
NIP. 19770814 201001 2 008

LAMPIRAN I KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS SILAT
HILIR
NOMOR : 27 TAHUN 2022
TANGGAL : 5 SEPTEMBER 2022
TENTANG : TIM KEPUASAN PELANGGAN
PUSKESMAS SILAT HILIR

SUSUNAN TIM KEPUASAN PELANGGAN
PUSKESMAS SILAT HILIR

Pembina : Kepala Puskesmas Silat Hilir
Koordinator : apt. Lintang Astanovseda W, S.Farm
Anggota : 1. Agnes Herawati, A.Md.Kep
2. Sumaryanti, A.Md.Keb

KEPALA PUSKESMAS,



dr. TRINI
Penata TK. I
NIP. 19770814 201001 2 008

LAMPIRAN II KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS SILAT
HILIR
NOMOR : 27 TAHUN 2022
TANGGAL : 5 SEPTEMBER 2022
TENTANG : TIM KEPUASAN PELANGGAN
PUSKESMAS SILAT HILIR

URAIAN TUGAS TIM KEPUASAN PELANGGAN PUSKESMAS SILAT HILIR

I. Wewenang

Memiliki wewenang untuk melaksanakan semua tugas dan tanggung jawab sebagai tim kepuasan pelanggan

II. Tanggung Jawab

Bertanggungjawab penuh kepada Kepala Puskesmas atas pelaksanaan dan hasil survey yang telah dilaksanakan

III. Tugas

- 1) Merencanakan pelaksanaan survey Puskesmas
- 2) Melaksanakan seluruh kegiatan survey Puskesmas
- 3) Mengolah dan melaporkan hasil survey kepada wakil manajemen mutu Puskesmas Silt Hilir
- 4) Merencanakan pelaksanaan survey selanjutnya

IV. Tugas tambahan

Melaksanakan semua tugas tambahan yang diberikan oleh Kepala Puskesmas Silat Hilir





KEPALA PUSKESMAS,



dr. TRINI
Penata TK. I

NIP. 19770814 201001 2 008

Lampiran 2. Lembar Survey Kepuasan Masyarakat

 PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PUSKESMAS SILAT HILIR		
TANGGAL SURVEY : (diisi oleh petugas layanan)		NOMOR RESPONDEN :
DATA RESPONDEN		
UMUR :		
JENIS KELAMIN : <input type="radio"/> Laki – laki <input type="radio"/> Perempuan		
PENDIDIKAN : <input type="radio"/> SD <input type="radio"/> SMP/SLTP <input type="radio"/> SMA/SLTA <input type="radio"/> D I – DIII <input type="radio"/> DIV/S1 <input type="radio"/> S-2 <input type="radio"/> S-3 <input type="radio"/> Lainnya.....		
PEKERJAAN : <input type="radio"/> PNS/TNI/Polri <input type="radio"/> Pegawai Swasta <input type="radio"/> Wiraswasta/Usahawan <input type="radio"/> Pelajar/Mahasiswa <input type="radio"/> Lainnya.....		
JENIS LAYANAN YANG DIGUNAKAN :		
1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku /kemampuan petugas pelayanan ? a. Tidak baik b. Kurang baik c. Baik d. Sangat baik
2	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di unit? a. Tidak baik b. Kurang baik c. Baik d. Sangat baik
3	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
4	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)? a. Tidak baik b. Kurang baik c. Baik d. Sangat baik
5	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesigapan petugas pelayanan ? a. Lambat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	KOMENTAR, SARAN DAN MASUKAN : <div style="border: 1px solid black; height: 100px;"></div>
Untuk Layanan Pengaduan Silahkan Menggunakan Layanan Online Kami Melalui www.lapor.go.id 		
 TERIMA KASIH TELAH MENGGUNAKAN LAYANAN KAMI		

Lampiran 3. Publikasi Hasil IKM Puskesmas Silat Hilir

Lampiran 4. Publikasi Hasil IKM Layanan Loker Pendaftaran

Lampiran 5. Publikasi Hasil IKM Layanan Poli Umum

Lampiran 6. Publikasi Hasil IKM Layanan Poli KIA/KB

Lampiran 7. Publikasi Hasil IKM Layanan Poli Gigi

Lampiran 8. Publikasi Hasil IKM Layanan Poli Gizi

Lampiran 9. Publikasi Hasil IKM Layanan Rawat Inap dan UGD

Lampiran 10. Publikasi Hasil IKM Layanan Laboratorium

Lampiran 11. Publikasi Hasil IKM Layanan Farmasi

Lampiran 12. Publikasi Hasil IKM Layanan Imunisasi