



DINAS  
KESEHATAN  
KABUPATEN  
KUBU RAYA



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER II (JULI - DESEMBER) 2024

**PUSKESMAS TERENTANG**



**DINAS KESEHATAN  
KABUPATEN KUBU RAYA**

## KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan public oleh birokrasi public dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warganegara) dari satu Negara kesejahteraan (*Welfare State*). Dengan demikian pelayanan public diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan public oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan public masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

MeIalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Puskesmas Terentang dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Puskesmas Terentang, khususnya unit pelayanan kesehatan dimasa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak dalam membantu hingga tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Per Desember Tahun 2024. Akhirnya harapan kami agar laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Terentang, 20 Desember 2024

Kepala Puskesmas Terentang



## **DAFTAR ISI**

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GRAFIK .....	v
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Dasar Hukum .....	2
I.3 Maksud dan Tujuan.....	3
I.4 Letak Geografis.....	3
I.5 Profil Organisasi dan Sumber Daya Aparatur.....	4
<b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM</b>	
II.1 Pelaksana SKM.....	6
II.2 Metode Pengumpulan Data .....	6
II.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	7
II.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	7
II.5 Penentuan Jumlah Responden .....	8
<b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b>	
III.1 Jumlah Responden SKM .....	9
III.2 Data Responden .....	9
III.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan per Unsur Layanan) ...	12
<b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM</b>	
IV.1 Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan ....	15
IV.2 Rencana Tindak Lanjut .....	15
IV.3 Trend Nilai SKM .....	16
<b>BAB V KESIMPULAN</b>	
V.1 Kesimpulan .....	18
V.2 Rekomendasi .....	18
<b>LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar I.1 Peta Wilayah Kerja Puskesmas Terentang .....	4
Gambar II.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	9
Gambar II.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	10
Gambar II.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	11
Gambar II.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	12

## **DAFTAR TABEL**

Tabel III.1 Survei masing-masing Unsur Pelayanan Puskesmas Terentang Per Desember 2024.....	13
Tabel IV.1 Rencana Tindak Lanjut .....	16

## **DAFTAR GRAFIK**

Grafik IV.1 Tren Nilai SKM ..... 17

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **I.1 LATAR BELAKANG**

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanahkan dan mewajibkan kepada Pemerintah Daerah untuk senantiasa meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas – asas umum pemerintahan dan korporasi. Komitmen pemerintah daerah memberikan indikasi pemberian perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Guna mengetahui tingkat kepuasan pelayanan publik, sebagai salah satu tolak ukur bahwa pemerintah telah mampu memenuhi harapan masyarakat di suatu daerah, maka pemerintah perlu selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan zaman dan harapan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah pusat melalui UU No 25 Tahun 2009 tersebut mengimbau pemerintah daerah untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM ) terhadap pelayanan yang selama ini dilakukan.

SKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Apabila pelaksanaan SKM terus dilaksanakan secara berkesinambungan maka pemerintah akan mendapatkan benang merah hubungan perbaikan atas pendapat atau keinginan masyarakat dengan membandingkan hasil pelaksanaan SKM setiap periodenya.

Dengan kata lain, SKM wajib dilaksanakan oleh seluruh unit penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan didukung oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

SKM Puskesmas Terentang Kecamatan Terentang Kabupaten Kubu Raya telah berkomitmen melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat mulai tahun 2018. Puskesmas

Terentang Kecamatan Terentang telah melakukan survei untuk memonitor kepuasan pengguna layanan bernama Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kemudian berubah nama menjadi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tahun 2015. Pada pelaksanaan tersebut terdapat banyak perubahan baik dari sistem pelayanan maupun pemenuhan sarana prasarana yang ada serta terdapat perubahan Peraturan Menteri yang telah ditetapkan yaitu Permen PAN nomor 14 tahun 2017, sehingga Permen PAN nomor 16 tahun 2014 dinyatakan sudah tidak berlaku lagi. Setelah pelaksanaan SKM maka pada laporan kali ini akan digambarkan kepuasan masyarakat diwilayah Puskesmas Terentang Kecamatan Terentang yaitu laporan hasil SKM Semester II (Juli - Desember) Tahun 2024.

Dengan adanya pelaksanaan kegiatan ini menunjukkan suatu bentuk komitmen yang kuat dari Puskesmas Terentang Kecamatan Terentang guna menjalankan amanah Pemerintah demi terwujudnya pelayanan yang prima disegala unit pelayanan khususnya Puskesmas Terentang Kecamatan Terentang dan Desa-desa binaannya.

## I.2 DASAR HUKUM

- 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundangan;
- 3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215);
- 4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- 5) Peraturan Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 14 Tahun 2009 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Kubu Raya (Lembaran Daerah Kabupaten Kubu Raya Tahun 2009 Nomor 14) Sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 3 Tahun 2014 (Lembaran Daerah Kabupaten Kubu Raya Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 31).

### **I.3 MAKSUD DAN TUJUAN**

#### **1) Maksud**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Terentang sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan dilingkungan Puskesmas Terentang secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

#### **2) Tujuan**

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Terentang per Desember 2024 bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

### **I.4 LETAK GEOGRAFIS**

Di Kecamatan Terentang terdapat dua Puskesmas yaitu Puskesmas Terentang dan Puskesmas Radak, luas wilayah Kecamatan Terentang adalah  $\pm 786.040 \text{ Km}^2$ . Secara geografis Puskesmas Terentang terletak di Desa Terentang Hilir dengan luas wilayah Kerja  $\pm 300,22 \text{ km}^2$ , dengan luas wilayah yang meliputi daerah pertanian, rawa, hutan serta pemukiman dengan perkebunan.

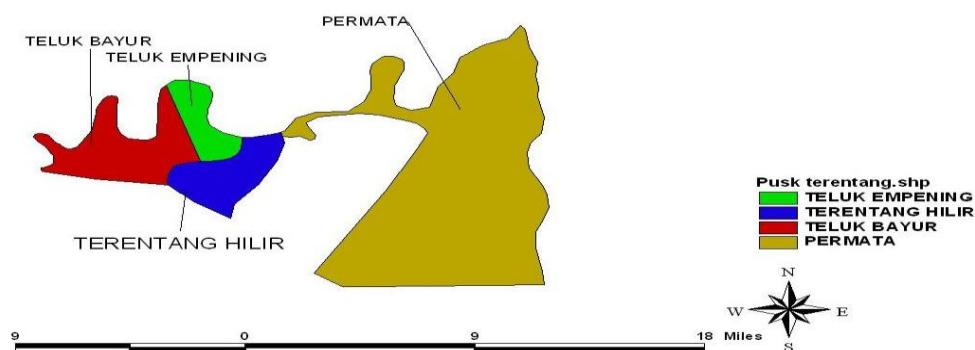
Posisi geografis Puskesmas Terentang berada pada koordinat  $-0^{\circ}22'54"S$  Lintang Selatan, serta  $109^{\circ}37'49"E$  Bujur Timur. Batas administratif wilayah Kecamatan Terentang adalah sebagai berikut :

Sebelah utara	: Kecamatan Sungai Raya
Sebelah timur	: Kecamatan Kubu
Sebelah selatan	: Kecamatan Batu Ampar
Sebelah barat	: Kecamatan Toba Kabupaten Sanggau

Wilayah kerja Puskesmas Terentang terdiri dari 4 (empat) Desa dengan luas wilayah masing-masing Desa dapat dilihat pada peta berikut ini :

**Gambar I.1 Peta Wilayah Kerja Puskesmas Terentang**

### **WILAYAH KERJA PUSKESMAS TERENTANG**



Puskesmas Terentang terdiri dari 4 Desa Binaan yaitu :

1. Desa Terentang Hilir
2. Desa Permata
3. Desa Teluk Empening
4. Desa Teluk Bayur

Jumlah Dusun di Wilayah Kerja Puskesmas Terentang sebanyak 12 Dusun, 17 RW dan 45 RT yang tersebar di 4 Desa.

Sedangkan luas daerah masing-masing desa adalah sebagai berikut :

1. Desa Terentang Hilir memiliki luas 76,88 Km<sup>2</sup> / Ha
2. Desa Permata memiliki luas 83,1 Km<sup>2</sup> / Ha
3. Desa Teluk Empening dengan luas 69,36 Km<sup>2</sup> / Ha
4. Desa Teluk Bayur dengan luas 70,88 Km<sup>2</sup> / Ha

### **I.5 PROFIL ORGANISASI DAN SUMBER DAYA APARATUR**

Puskesmas adalah Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten / Kota yang bertanggung jawab terhadap pembangunan kesehatan diwilayah kerjanya. Puskesmas berperan menyelenggarakan upaya kesehatan bagi masyarakat untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat agar memperoleh derajat kesehatan

yang optimal.

Upaya yang diselenggarakan di Puskesmas terdiri dari Upaya Kesehatan Wajib dan Upaya Kesehatan Pengembangan. Upaya Kesehatan Wajib merupakan upaya kesehatan yang dilaksanakan oleh seluruh Puskesmas di Indonesia, upaya ini memberikan daya ungkit paling besar terhadap keberhasilan pembangunan kesehatan melalui peningkatan Indeks Pembangunan Manusia (IPM), serta merupakan kesepakatan global dan nasional.

Agar upaya kesehatan terselenggara secara optimal, maka puskesmas harus melaksanakan manajemen yang baik. Manajemen Puskesmas adalah rangkaian kegiatan yang dilaksanakan secara sistematik untuk menghasilkan output yang efektif dan efisien, dimana manajemen terdiri dari perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian yang menjadi satu kesatuan saling terkait dan berkesinambungan. Perencanaan adalah suatu proses kegiatan yang urut yang harus dilakukan untuk mengatasi permasalahan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara berhasil guna dan berdaya guna. Perencanaan tingkat Puskesmas disusun untuk mengatasi masalah kesehatan yang ada di wilayah kerjanya, mulai dari tahap analisa sampai rencana pelaksanaan yang akan dilakukan baik dari Upaya Kesehatan Wajib maupun Upaya Kesehatan Pengembangan. Puskesmas Terentang mempunyai fungsi :

1. Sebagai pusat pembangunan di wilayah kerja Puskesmas Terentang
2. Membina peran serta masyarakat di wilayah kerjanya dalam rangka kemampuan untuk hidup sehat
3. Memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan masyarakat di wilayah kerja.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

#### **II.1 PELAKSANA SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri oleh Puskesmas Terentang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari:

1. Pengarah : Danu Winoto, A.Md.KL (Kepala Puskesmas Terentang)
2. Pelaksana :
  - a. Ketua : Rosita Dewi, S.K.M (Tenaga Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku)
  - b. Anggota : Muniratul Hidayah, S.Tr.Gz (Nutrisionis)
  - c. Surveyor : Rosita Dewi, S.K.M (Tenaga Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku)

#### **II.2 METODE PENGUMPULAN DATA**

Pelaksanaan SKM menggunakan Kuisioner manual yang disebarluaskan kepada pengguna layanan. Kuisioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam Kuisioner SKM Puskesmas Terentang, yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **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.

5. **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.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **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).

## II.3 LOKASI PENGUMPULAN DATA

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuisioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan atau didampingi oleh Petugas Survey dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian kuisioner atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

## II.4 WAKTU PELAKSANAAN SKM

Penyusunan SKM diperkirakan memerlukan waktu selama 6 (Enam) bulan dengan rincian sebagai berikut :

- a. Persiapan : 10 Juli – 15 Juli 2024
- b. Pelaksanaan Pengumpulan Data : 29 Juli – 29 November 2024
- c. Pengolahan dan Analisis Data : 02 Desember – 16 Desember 2024
- d. Penyusunan dan Pelaporan Hasil : 17 Desember – 20 Desember 2024

## **II.5 PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN**

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Puskesmas Terentang berdasarkan periode survei sebelumnya. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*. Berdasarkan Tabel *Krejcie and Morgan*, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 108 orang. Penentuan sampel 108 orang tersebut berkaitan erat dengan pengentryan di aplikasi Mutu Fasilitas Pelayanan Kesehatan.

### **BAB III**

### **HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

#### **III.1 JUMLAH RESPONDEN SKM**

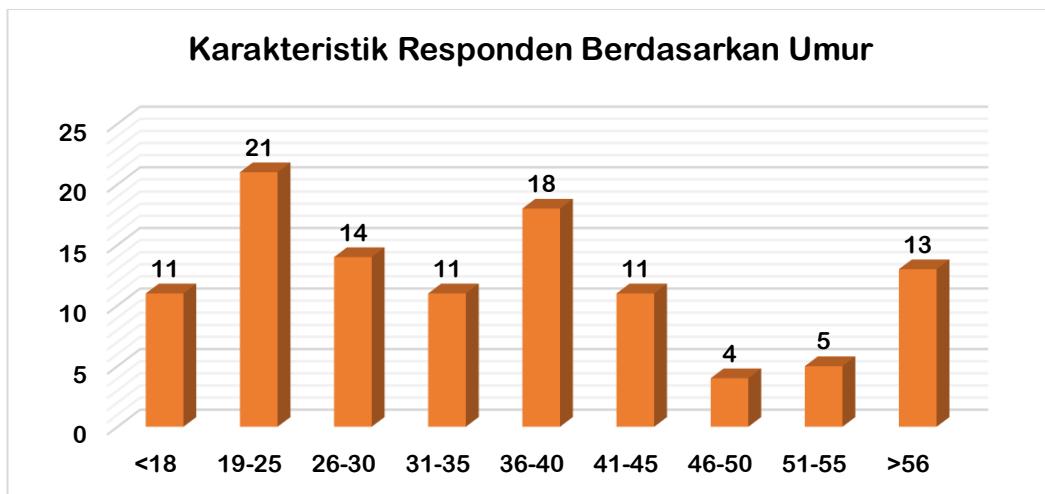
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden 108 orang dengan rincian sebagai berikut :

<b>JENIS / NAMA LAYANAN : BIDANG KESEHATAN</b>		
<b>RESPONDEN</b>		
<b>JUMLAH : 108 ORANG</b>		
<b>JENIS KELAMIN : L = 41 ORANG ; P = 67 ORANG</b>		
<b>USIA</b>	<b>PENDIDIKAN</b>	<b>PEKERJAAN</b>
≤ 18 th : 11 orang	SD / MI : 45 orang	PNS : 0 orang
19 – 25 th : 21 orang	SMP / MTs : 25 orang	TNI / POLRI : 0 orang
26 – 35 th : 25 orang	SMA/K/ MA : 33 orang	Peg. Swasta : 7 orang
36 – 45 th : 29 orang	D-1/ D-3 : 1 orang	Wiraswasta/Usahawan : 1 orang
46 – 55 th : 9 orang	D-4 / S-1 : 4 orang	Pelajar/Mahasiswa : 6 orang
≥ 56 th : 13 orang	≥ S-2 : 0 orang	Lainnya : 94 orang

#### **III.2 DATA RESPONDEN**

##### **1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

Karakteristik responden dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Puskesmas Terentang per Desember 2024 dapat digambarkan sebagai berikut :



*Gambar II.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur*

Dari diagram diatas dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan usia yaitu :

1. Usia <18 tahun sebanyak 11 orang (10,2%)
2. Usia 19-25 tahun sebanyak 21 orang (19,5%)
3. Usia 26-30 tahun sebanyak 14 orang (12,9%)
4. Usia 31-35 tahun sebanyak 11 orang (10,2%)
5. Usia 36-40 tahun sebanyak 18 orang (16,7%)
6. Usia 41-45 tahun sebanyak 11 orang (10,2%)
7. Usia 46-50 tahun sebanyak 4 orang (3,7%)
8. Usia 51-55 tahun sebanyak 5 orang (4,6%)
9. Usia >56 tahun sebanyak 13 orang (12%)

Dapat disimpulkan bahwa, usia responden yang paling banyak diwawancara adalah usia 19-25 tahun sebanyak 21 orang (19,5%), sedangkan usia yang paling sedikit diwawancara adalah Usia 46-50 tahun sebanyak 4 orang (3,7%).

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar II.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

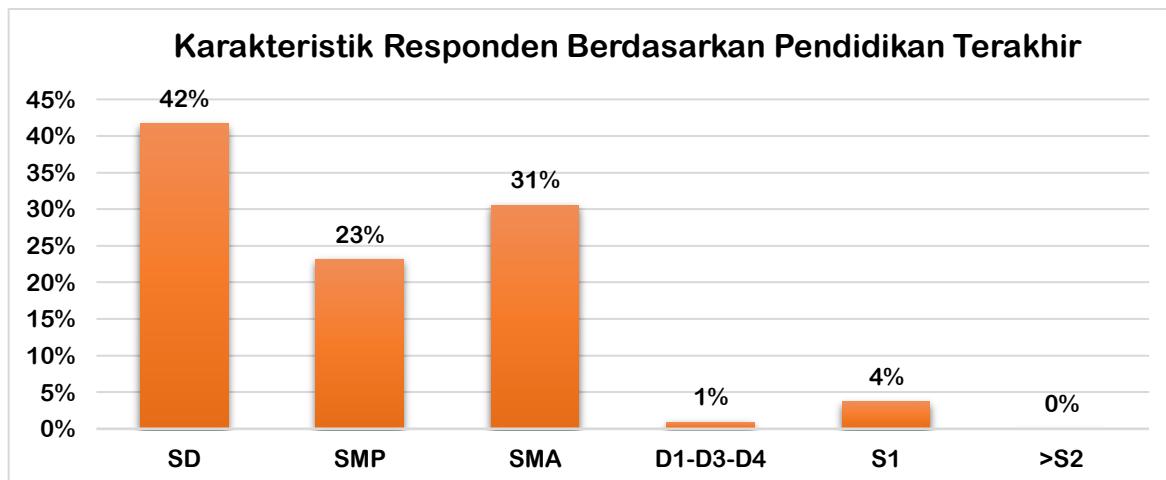
Dari diagram diatas dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu :

1. Laki-laki sebanyak 41 orang (38%)

## 2. Perempuan sebanyak 67 orang (62%)

Dapat disimpulkan bahwa, responden yang banyak diwawancara adalah berjenis kelamin Perempuan, karena responden yang banyak datang adalah ibu-ibu, baik untuk berobat dirinya sendiri atau mengantar anak / keluarga yang sakit.

## 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



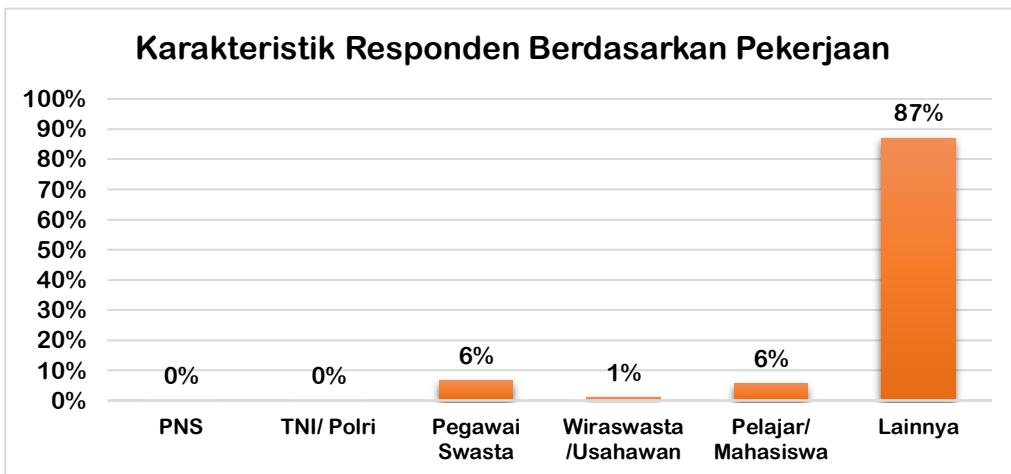
Gambar II.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Dari diagram diatas dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir yaitu :

1. Tamatan SD sebanyak 42%
2. Tamatan SMP sebanyak 23%
3. Tamatan SMA sebanyak 31%
4. Tamatan D1-D3-D4 sebanyak 1%
5. Tamatan S1 sebanyak 4%
6. Tamatan >S2 sebanyak 0%

Dapat disimpulkan bahwa pendidikan terakhir masyarakat wilayah kerja Puskesmas Terentang rata-rata dengan tamatan SD (Sekolah Dasar) 42%.

#### 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan



Gambar II.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Dari diagram diatas dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan pekerjaan utama yaitu :

1. Lainnya sebanyak 87%
2. Pelajar / Mahasiswa sebanyak 6%
3. Wiraswasta / Usahawan sebanyak 1%
4. Pegawai Swasta sebanyak 6%
5. TNI / POLRI sebanyak 0%
6. dan PNS sebanyak 0%

Dapat disimpulkan bahwa, pekerjaan utama masyarakat wilayah kerja Puskesmas Terentang rata-rata adalah lainnya 87% yang terdiri dari Petani, Buruh dan Ibu Rumah Tangga.

#### III.3 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (UNIT LAYANAN DAN PER UNSUR LAYANAN)

Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan masyarakat (SKM) di Puskesmas Terentang Kabupaten Kubu Raya per Desember 2024 yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, survey per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel III.1**  
**Survei Masing-Masing Unsur Pelayanan**  
**Puskesmas Terentang Per Desember 2024**

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	IKM	Mutu	Kinerja Unit Pelayanan
U4	Kesesuaian / Kewajaran Biaya	3,91	97,675	A	Sangat Baik
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,71	92,825	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,57	89,35	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,57	89,35	A	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,55	88,65	A	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,43	85,65	B	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,40	84,95	B	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,36	84,025	B	Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,16	78,925	B	Baik

Dari peringkingan diatas, dapat dilihat bahwa Kualitas Sarana dan Prasarana adalah salah satu unsur pelayanan yang paling rendah penilaianya.

Maka untuk mengetahui nilai Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Terentang dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(3,91 \times 0,111) + (3,71 \times 0,111) + (3,57 \times 0,111) + (3,57 \times 0,111) + (3,55 \times 0,111) + (3,43 \times 0,111) + (3,40 \times 0,111) + (3,36 \times 0,111) + (3,16 \times 0,111) = \text{Nilai Survey adalah } \underline{\underline{87,849}} \text{ dibulatkan menjadi } \underline{\underline{87,85}} \text{ dengan nilai rata-rata } \underline{\underline{3,514}}.$$

Dengan demikian nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara keseluruhan dengan 9 (*sembilan*) unsur pelayanan pada Puskesmas Terentang yang hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

a) Nilai SKM setelah dikonversi      = Nilai Survei x Nilai Dasar  

$$= 3,514 \times 25 = \underline{\underline{87,85}}$$

b) Mutu Pelayanan **B**

c) Kinerja Unit Pelayanan **Baik**

Sesuai dengan Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, penilaian diatas dapat diketahui dari tabel 2.1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan. Sehingga, pelayanan pada Puskesmas Terentang didapatkan hasil penilaian berada pada rentang Nilai Interval IKM 3,0644 – 3,532 dengan

hasil **3,514** Nilai Interval Konversi IKM 76,61 – 88,30 dengan hasil **87,85** dengan Mutu Pelayanan **B** dan Kinerja Unit Pelayanan yang dikategorikan **Baik**.

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **IV.1 ANALISIS PERMASALAHAN / KELEMAHAN DAN KELEBIHAN UNSUR LAYANAN**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Dari 9 unsur pelayanan setelah di rangking dari yang paling tinggi IKM nya sampai yang paling rendah IKM nya, diperoleh bahwa unsur pelayanan yang paling tinggi adalah U4 = Kesesuaian / Kewajaran Biaya (97,675)
2. Sedangkan unsur paling rendah yang pertama adalah U8 = Kualitas Sarana dan Prasarana (78,925), kedua U3 = Kecepatan Pelayanan (84,025) dan ketiga U9 = Penanganan Pengaduan (84,95).

Beberapa saran perbaikan yang diberikan oleh responden melalui Kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat diantaranya ditujukan untuk Puskesmas Terentang. Adapun saran perbaikan yang diberikan responden yaitu sebagai berikut :

1. Meningkatkan Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
2. Pertahankan dan tingkatkan pelayanan yang sudah baik
3. Lebih ditingkatkan sarana dan prasarana yang memadai
4. Mengharapkan pelayanan pemeriksaan kesehatan lebih lengkap

#### **IV.2 RENCANA TINDAK LANJUT**

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

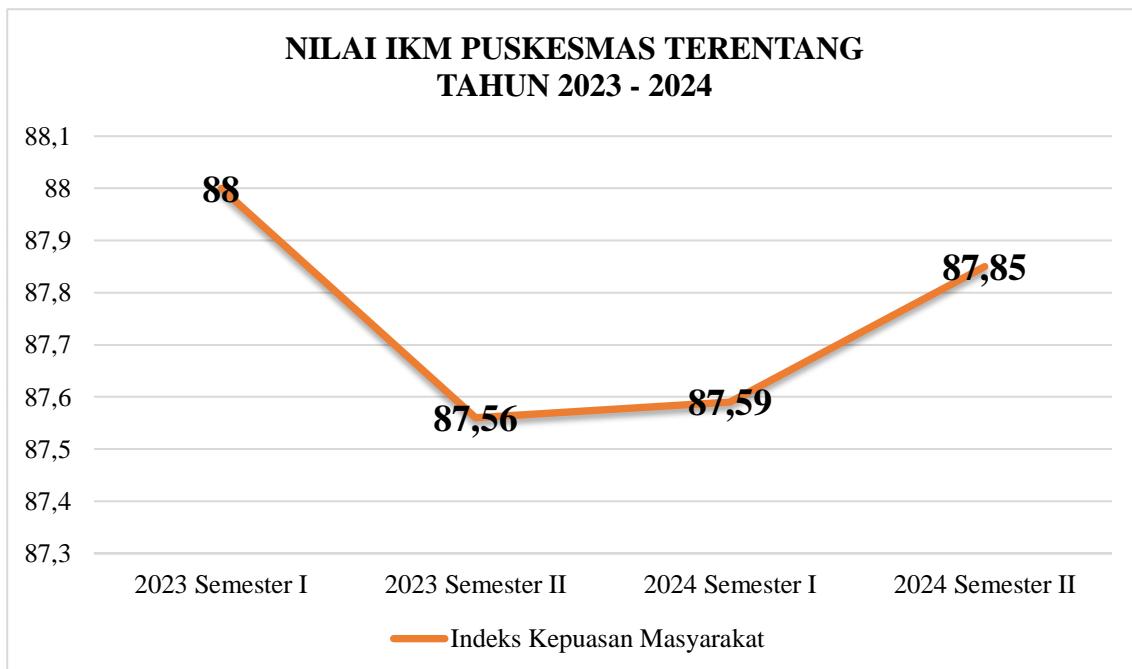
**Tabel IV.1**  
**Rencana Tindak Lanjut**

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	WAKTU				PENANGGUNG JAWAB
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Kualitas Sarana dan Prasarana	Pengajuan alat-alat kesehatan dan non kesehatan yang dibutuhkan		✓			PJ. Aset atau Barang
2	Kecepatan Pelayanan	1. Penambahan Tenaga khusus PJ. Pendaftaran dan Rekam Medik 2. Sosialisasi tentang Persyaratan pelayanan kesehatan		✓			K.TU, Kepala Puskesmas dan PJ. UKP
3	Penanganan Pengaduan	Penambahan petugas penanganan pengaduan	✓				PJ. Penanganan Pengaduan

#### IV.3 TREN NILAI SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik, diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Puskesmas Terentang dapat dilihat melalui grafik berikut :

**Grafik IV.1**  
**Tren Nilai SKM**



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **V.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Puskesmas Terentang per Desember 2024 dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Rata-rata responden yang di wawancara adalah berjenis kelamin Perempuan sebanyak 67 orang (62%)
2. Rata-rata responden yang di wawancara dengan pendidikan terakhirnya yaitu SD (Sekolah Dasar) sebanyak 45 orang (42%)
3. Rata-rata responden yang di wawancara dengan pekerjaan utamanya yaitu Petani, Buruh dan Ibu Rumah Tangga sebanyak 94 orang (87%)
4. Survei per unsur pelayanan di Lingkungan Puskesmas Terentang pada 9 (*Sembilan*) unsur pelayanan yang paling rendah adalah unsur pelayanan dengan kategori Kualitas Sarana dan Prasarana (NRR : 3,157/ IKM 78,925 / B / BAIK) dan unsur pelayanan yang paling tinggi adalah unsur pelayanan dengan kategori Kesesuaian / Kewajaran Biaya (NRR : 3,907/ IKM 97,675 / A / Sangat Baik)
5. Mutu pelayanan kesehatan dilingkungan Puskesmas Terentang mengacu pada Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 dengan nilai IKM 87,85 dan Mutu Pelayanan B serta Kinerja Unit Pelayanan yang dikategorikan BAIK.

#### **V.2 REKOMENDASI**

1. Berdasarkan hasil penilaian 9 (*Sembilan*) unsur pelayanan, dapat dilihat bahwa indikator Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berada pada Mutu Pelayanan yang sama yaitu pada nilai B dengan Kinerja Unit Pelayanan yang di kategorikan BAIK, sehingga perlu upaya dan kerjasama yang baik untuk lebih meningkatkan pelayanan pada Puskesmas Terentang agar mendapatkan Mutu Pelayanan dengan Nilai A serta Kinerja Unit Pelayanan yang dikategorikan SANGAT BAIK.
2. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten, terutama pada waktu pelayanan petugas kepada masyarakat

3. Penyampaian Standar Operasional Pelayanan agar pelayanan lebih pasti dan lebih bermutu.
4. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan kepada masyarakat terhadap petugas dalam memberikan pelayanan, dengan cara :
  1. Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas dan
  2. Memberikan informasi secara komunikatif kepada masyarakat.
5. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggungjawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk mendapatkan keterampilan dan etos kerja serta motivasi petugas, dan menetapkan standarisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.

Terentang, 20 Desember 2024

Kepala Puskesmas Terentang

Danu Winoto, A.Md.KL

NIP. 59700531 199303 1 008





# STRUKTUR ORGANISASI PUSKESMAS TERENTANG



KEPALA PUSKESMAS  
Danu Winoto, A.Md.KL



KEPALA SUB BAGIAN TATA USAHA  
D. Mariza Azani, A.Md.Kep

## TIM MANAJEMEN PUSKESMAS



SISTEM INFORMASI  
Dwi Listyono, S.KM



RUMAH TANGGA  
Devi Marsita, A.Md.KL



KEUANGAN  
Rio, A.Md.Kep



KEUANGAN  
Dilla Ramayani Arisanti, A.Md.Far



PJ. BANGUNAN, SARANA DAN  
PERALATAN KESEHATAN  
Rosita Dewi, S.KM



Koordinator Pelayanan Terkait



Koordinator Pelayanan Terkait



Koordinator Pelayanan Terkait



Promkes dan Pemberdayaan Masyarakat Puskesmas Terentang

## LEMBAR KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



PEMERINTAH KABUPATEN KUBU RAYA

DINAS KESEHATAN

PUSKESMAS TERENTANG

### SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara/i yang kami hormati,

Pemerintah Kabupaten Kubu Raya sangat membutuhkan informasi mengenai kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh unit pelayanan publik instansi pemerintah.

Untuk itu Pemerintah Kabupaten Kubu Raya berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh Pelayanan Publik di instansi pemerintah.

Pertanyaan sengaja dibuat sesederhana mungkin sehingga mudah dipahami dan tidak terlalu menyita waktu Bapak/Ibu/Saudara/i yang sangat berharga.

Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas mutu pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian, partisipasi dan kerjasamanya, disampaikan terima kasih.

Terentang , 29 Juli 2024

Tim Survei

PEMERINTAH KABUPATEN KUBU RAYA

DINAS KESEHATAN

PUSKESMAS TERENTANG

### SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

BIDANG

: Kesehatan

UNIT PELAYANAN

: Pelayanan Publik

ALAMAT

: Jl. Pekangi No.09 Terentang Hilir

TELEPON / FAX

: 085707400828

#### PERHATIAN

1. Tujuan survey ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survey ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

<b>I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN</b> (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	<b>II. Pengumpul data/pencacah</b>	
Nomor Responden : 001	Tanggal Survei : 29/12/2024	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Nama : Rosita Dewi NIP : 199205112023212010 Data lain :	
Umur	37 Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki <input checked="" type="checkbox"/> 2. Perempuan	<input type="checkbox"/> 2		
Pendidikan	1. SD / MI <input type="checkbox"/> 2. SMP / MTs / sederajat <input checked="" type="checkbox"/> 3. SMA / SMK / MA / sederajat <input type="checkbox"/>	4. D-1 / D-3 <input type="checkbox"/> 5. D-4 / S-1 <input type="checkbox"/> 6. ≥ S-2 <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> 2
Pekerjaan Utama	1. PNS <input type="checkbox"/> 2. TNI / POLRI <input type="checkbox"/> 3. Pegawai Swasta <input type="checkbox"/>	4. Wiraswasta / Usahawan <input type="checkbox"/> 5. Pelajar / Mahasiswa <input type="checkbox"/> 6. Lainnya <input checked="" type="checkbox"/> lbv. Rumah Tangga		<input type="checkbox"/> 6

### III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
Jenis layanan yang diterima :				

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perlaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk <input checked="" type="radio"/> b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintak ? a. Sangat mahal / Tidak Sesuai b. Cukup mahal / Kurang Sesuai c. Murah / Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Gratis / tanpa biaya / Sangat sesuai dan tidak meminta tips	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi <input checked="" type="radio"/> c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

### IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

kalaupun bisa pelayanannya dicapai

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN  
JENIS LAYANAN

: PELAYANAN PUBLIK  
: PUSKESMAS TERENTANG

1. Kolom yang di cetak/dipilih pada lembar responden diisi dengan angka 1.
2. Jika Kolom "Kelengkapan" berwarna HIJAU artinya data responden telah lengkap.

**Data Responden**

No.	Usia (tahun)	Jenis Kelamin		Pendidikan Terakhir						Pekerjaan						Kelengkapan	Saran perbaikan, masukan & harapan
		L	P	SD	SMP	SMA	D1-D3	D4-S1	>S2	PNS	TNI/ Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta /Usahawan	Pelajar/ Mahasiswa	Lainnya		
1	37	1	2	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	3
2	45	1		1												1	3
3	46	1		1												1	3
4	54	1		1												1	3
5	43	1		1													3
6	22	1		1		1						1					3
7	37	1	1													1	3
8	58	1		1												1	3
9	41	1		1												1	3
10	36		1	1												1	3
11	29	1						1			1						3
12	22	1		1												1	3
13	32	1						1			1						3
14	30	1				1										1	3
15	19	1				1										1	3
16	42		1	1												1	3
17	34		1			1										1	3
18	59		1		1											1	3
19	24		1		1											1	3
20	31	1				1										1	3
21	49	1		1												1	3
22	40	1		1												1	3
23	60	1		1												1	3
24	26		1		1											1	3
25	65	1		1												1	3
26	54	1	1													1	3
27	21		1			1										1	3
28	45		1	1												1	3
29	47		1	1												1	3
30	26	1	1													1	3
31	36		1			1										1	3
32	19		1			1										1	3
33	42		1			1										1	3
34	14		1	1												1	3
35	60	1		1												1	3
36	36		1	1												1	3
37	68	1				1									1		3
38	31	1			1										1		3
39	60		1			1										1	3
40	39		1	1												1	3
41	17	1			1											1	3
42	20		1		1											1	3

Pensiunan POLRI

No.	Usia (tahun)	Jenis Kelamin		Pendidikan Terakhir						Pekerjaan						Kelengkapan	Saran perbaikan, masukan & harapan
		L	P	SD	SMP	SMA	D1-D3	D4-S1	>S2	PNS	TNI/ Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta /Usahawan	Pelajar/ Mahasiswa	Lainnya		
		1	2	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6		
43	42	1		1											1	3	
44	20		1		1										1	3	
45	19	1			1										1	3	
46	52		1	1											1	3	
47	29		1			1									1	3	
48	26	1		1											1	3	
49	38		1	1											1	3	
50	30		1				1				1					3	
51	47	1				1									1	3	
52	26	1					1					1				3	
53	36		1			1									1	3	
54	19		1			1									1	3	
55	42	1				1						1				3	
56	14	1		1											1	3	
57	60	1		1											1	3	
58	36		1	1											1	3	
59	68		1			1									1	3	
60	31		1	1											1	3	
61	60		1	1											1	3	
62	39		1	1											1	3	
63	17		1			1									1	3	
64	20		1			1									1	3	
65	42		1			1									1	3	
66	20		1	1											1	3	
67	19	1		1											1	3	
68	52		1	1											1	3	
69	29	1				1									1	3	
70	26	1				1									1	3	
71	38		1			1									1	3	
72	30		1	1											1	3	
73	16	1			1										1	3	
74	17		1		1										1	3	
75	17	1		1											1	3	
76	17		1		1										1	3	
77	54	1			1										1	3	
78	63		1	1											1	3	
79	24		1			1									1	3	
80	32	1		1											1	3	
81	16		1	1											1	3	
82	17		1			1									1	3	
83	16		1	1											1	3	
84	25		1	1											1	3	
85	40		1	1											1	3	
86	22		1			1									1	3	
87	42		1			1									1	3	
88	23		1			1									1	3	
89	39		1	1											1	3	
90	32	1		1											1	3	
91	40		1	1											1	3	
92	33	1				1									1	3	
93	38	1			1										1	3	
94	39		1			1									1	3	

No.	Usia (tahun)	Jenis Kelamin		Penddikan Terakhir						Pekerjaan						Kelengkapan	Saran perbaikan, masukan & harapan
		L	P	SD	SMP	SMA	D1-D3	D4-S1	>S2	PNS	TNI/ Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta /Usahawan	Pelajar/ Mahasiswa	Lainnya		
		1	2	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6		
95	24		1	1											1	3	
96	20	1			1										1	3	
97	35		1		1										1	3	
98	27	1		1											1	3	
99	28		1		1										1	3	
100	62	1			1										1	3	
101	32		1	1											1	3	
102	29		1			1									1	3	
103	70	1		1											1	3	
104	22		1	1											1	3	
105	42		1					1				1				3	
106	23	1				1									1	3	
107	39	1			1										1	3	
108	32	1		1											1	3	
Jmlh	35,09259	41	67	45	25	33	1	4	0	0	0	7	1	6	94		
%		38%	62%	42%	23%	31%	1%	4%	0%	0%	0%	6%	1%	6%	87%		

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN  
JENIS LAYANAN

: PELAYANAN PUBLIK  
: PUSKESMAS TERENTANG

1. U1 s/d U9 merupakan unsur dari kuesioner.  
2. Kolom U1 s/d U9 diisi sesuai dengan jawaban dari responden dengan ketentuan sbb:

- 1 = a. Tidak Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat  
2 = b. Kurang Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat  
3 = c. Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat  
4 = d. Sangat Sesuai/Mudah/wajar/Cepat

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN									cek
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	3	3	4	4	4	4	2	4	0
2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	0
3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	0
4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	0
5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	0
6	4	3	4	4	4	4	4	3	3	0
7	3	3	4	4	4	4	4	3	3	0
8	4	3	3	4	3	3	3	3	3	0
9	4	4	4	4	4	3	4	3	3	0
10	4	3	4	4	3	4	4	3	3	0
11	4	3	3	4	4	4	4	4	3	0
12	4	3	3	4	4	3	4	4	3	0
13	4	4	3	4	4	4	3	4	3	0
14	4	3	3	4	3	3	4	4	3	0
15	4	3	3	4	3	4	4	3	3	0
16	4	3	3	4	3	3	3	3	4	0
17	4	4	4	4	3	3	4	3	3	0
18	4	4	4	4	3	3	4	3	3	0
19	4	3	3	4	3	4	4	3	3	0
20	4	3	3	4	4	4	4	3	3	0
21	4	3	3	4	4	4	4	3	3	0
22	4	4	3	4	4	4	3	3	3	0
23	3	4	4	4	4	4	4	3	3	0
24	4	4	4	4	3	4	4	3	3	0
25	4	3	3	4	4	4	4	3	3	0
26	4	4	4	4	4	4	4	3	3	0
27	4	4	4	4	4	4	4	3	3	0
28	4	4	3	4	3	4	4	3	3	0
29	4	4	3	4	4	4	4	3	3	0
30	3	4	3	4	4	4	4	3	3	0
31	3	4	3	4	3	3	4	3	4	0
32	3	3	4	4	4	4	3	3	3	0
33	3	4	4	4	4	4	3	3	3	0
34	3	3	4	4	4	4	4	3	3	0
35	4	4	3	4	3	3	4	3	3	0
36	4	4	3	4	3	3	4	3	3	0
37	4	4	4	4	4	3	4	3	3	0
38	4	4	4	4	3	3	4	3	3	0
39	4	3	3	4	4	4	4	3	3	0
40	4	3	3	4	4	4	3	3	4	0
41	4	3	3	4	4	3	3	3	4	0
42	4	4	3	4	4	4	3	3	3	0
43	3	4	4	4	4	4	4	3	3	0
44	3	4	4	4	3	4	4	3	3	0
45	4	3	3	4	4	4	4	3	3	0

Bobot nilai 1/9 0,111111

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN									cek
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
46	4	4	4	4	4	4	4	3	3	0
47	4	4	4	4	4	4	4	3	3	0
48	4	4	3	4	3	4	4	3	3	0
49	4	4	3	4	3	4	4	3	3	0
50	4	4	3	4	4	4	4	3	3	0
51	3	4	3	4	3	3	4	3	4	0
52	3	3	4	4	4	4	3	3	3	0
53	3	4	4	4	4	4	4	3	4	0
54	4	3	3	4	4	4	3	2	4	0
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
56	4	3	2	4	4	3	4	2	4	0
57	4	4	3	4	4	3	4	2	4	0
58	3	4	3	4	4	3	4	2	4	0
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
61	3	4	4	4	3	4	4	3	4	0
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
63	3	4	4	4	3	4	4	4	4	0
64	4	3	3	4	3	3	3	2	4	0
65	3	3	3	3	3	4	4	3	3	0
66	3	3	4	4	3	3	3	3	3	0
67	4	3	3	4	3	4	4	4	4	0
68	4	3	3	4	4	3	3	3	3	0
69	4	3	3	4	4	4	3	2	4	0
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
71	3	3	4	4	4	4	4	3	3	0
72	4	3	3	4	3	3	3	3	3	0
73	4	4	4	4	3	3	3	3	4	0
74	4	3	4	4	3	4	4	3	4	0
75	4	3	3	4	4	4	4	4	4	0
76	4	3	3	4	4	3	4	4	4	0
77	4	4	3	4	4	4	4	4	4	0
78	4	3	3	4	3	3	3	4	4	0
79	4	3	3	4	3	3	3	3	4	0
80	4	4	4	4	4	4	4	3	3	0
81	3	3	4	4	4	3	3	2	3	0
82	3	4	3	4	4	4	3	3	4	0
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
86	3	3	3	3	3	3	3	4	3	0
87	3	3	3	3	3	3	3	4	3	0
88	3	3	3	3	3	3	3	4	3	0
89	3	3	3	3	3	3	3	4	3	0
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
91	3	3	3	4	4	4	3	3	3	0
92	3	3	4	4	4	4	4	3	3	0
93	3	3	4	4	4	4	4	3	3	0
94	4	3	3	4	3	3	3	3	3	0
95	4	4	4	4	3	3	3	3	4	0
96	4	3	4	4	3	4	3	3	4	0

3 = c. Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat

4 = d. Sangat Sesuai/Mudah/wajar/Cepat

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN									cek
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
97	4	3	3	4	4	4	3	4	4	0
98	4	3	3	4	4	3	3	4	4	0
99	4	4	3	4	4	4	3	4	4	0
100	4	3	3	4	3	3	3	4	4	0
101	4	3	3	4	3	3	3	3	4	0
102	4	3	3	4	3	3	3	3	4	0
103	4	4	4	4	3	3	3	3	4	0
104	4	4	4	4	3	3	3	3	4	0
105	4	3	3	4	3	4	3	3	4	0
106	4	3	3	4	4	4	3	3	4	0
107	4	3	3	4	4	3	3	3	4	0
108	4	4	3	4	4	4	3	3	4	0
ΣNilai /Unsur	401	370	363	422	383	386	386	341	367	
NRR / Unsur	3,713	3,426	3,361	3,907	3,546	3,574	3,574	3,157	3,398	
NRR tertbog/ unsur	0,412	0,380	0,373	0,434	0,394	0,397	0,397	0,350	0,377	
*)               **)										
IKM Unit pelayanan									3,514            87,849	

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,713
U2	Prosedur Pelayanan	3,426
U3	Kecepatan Pelayanan	3,361
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,907
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,546
U6	Kompetensi Petugas	3,574
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,574
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,157
U9	Penanganan Pengaduan	3,398

Rata-Rata

3,517

**IKM UNIT PELAYANAN : 87,85**

**Mutu Pelayanan : Baik**

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
B (Baik) : 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	0,00	0,00	0,93	0,00	0,00	0,00	0,00	7,41	0,00
Baik	28,70	57,41	62,04	9,26	45,37	42,59	42,59	69,44	60,19
Sangat Baik	71,30	42,59	37,04	90,74	54,63	57,41	57,41	23,15	39,81

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN									cek
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Total Responden	108	108	108	108	108	108	108	108	108	

3 = c. Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat  
 4 = d. Sangat Sesuai/Mudah/wajar/Cepat

JUMLAH JAWABAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Kurang Baik	0	0	1	0	0	0	0	8	0	
Baik	31	62	67	10	49	46	46	75	65	
Sangat Baik	77	46	40	98	59	62	62	25	43	
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Total Responden	108	108	108	108	108	108	108	108	108	

URUTAN  
PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	IKM	Mutu
U4	Kesesuaian / Kewajaran Biaya	3,91	97,675	A
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,71	92,825	A
U6	Kompetensi Petugas	3,57	89,35	A
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,57	89,35	A
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,55	88,65	A
U2	Prosedur Pelayanan	3,43	85,65	B
U9	Penanganan Pengaduan	3,40	84,95	B
U3	Kecepatan Pelayanan	3,36	84,025	B
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,16	78,925	B

3,52

**DOKUMENTASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
SEMESTER II (JULI - DESEMBER) TAHUN 2024  
PUSKESMAS TERENTANG**





PEMERINTAH KABUPATEN KUBU RAYA  
DINAS KESEHATAN  
PUSKESMAS TERENTANG  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
SEMESTER II / TAHUN 2024  
Periode Survei : Juli – Desember 2024

**NILAI IKM :**

**87,85**

**MUTU PELAYANAN :**

**B**

**KINERJA PELAYANAN :**

**BAIK**

JENIS / NAMA LAYANAN : BIDANG KESEHATAN

RESPONDEN

JUMLAH : 108 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 41 ORANG ; P = 67 ORANG

USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
≤ 18 th : 11 orang	SD / MI : 45 orang	PNS : 0 orang
19 – 25 th : 21 orang	SMP / MTs : 25 orang	TNI / POLRI : 0 orang
26 – 35 th : 25 orang	SMA/K/ MA : 33 orang	Peg. Swasta : 7 orang
36 – 45 th : 29 orang	D-1/ D-3 : 1 orang	Wiraswasta/Usahawan : 1 orang
46 – 55 th : 9 orang	D-4 / S-1 : 4 orang	Pelajar/Mahasiswa : 6 orang
≥ 56 th : 13 orang	≥ S-2 : 0 orang	Lainnya : 94 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