

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



PUSKESMAS MENTERAH
KABUPATEN KAPUAS HULU
TAHUN 2025
TRIWULAN III

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. 2	
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. 3	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Puskesmas Mentebah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Kapuas Hulu, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap, IGD, dan Posyandu yang telah diberikan oleh Puskesmas Mentebah.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Puskesmas Mentebah dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Mentebah adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kusioner kepuasan pelanggan yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner 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 kusioner SKM Puskesmas Mentebah 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Puskesmas Mentebah di unit pelayanan pada waktu pelayanan selesai pelayanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di kotak saran yang telah di sediakan peruangan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode 2025) yaitu Triwulan I dan II . Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Juli – September 2025	50
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari Rawat Jalan, Rawat Inap, IGD, Posyandu pada Puskesmas Mentebah berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Puskesmas Mentebah dalam kurun waktu Tiga Bulan adalah sebanyak 150 orang. 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 150 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	57	41,61%
		PEREMPUAN	80	53,39%
2	PENDIDIKAN	SD	26	18,44%
		SLTP	23	16,31%
		SLTA	58	41,31%
		D-III	26	18,44%
		S-1	9	5,67%
		S-2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	11	7,59%
		TNI	2	1,49%
		SWASTA	19	12,90%
		WIRUSAHA	20	13,79%
		PELAJAR/MAHASISWA	15	10,34%
		LAINNYA	78	53,79%
4	JENIS LAYANAN	RAWAT INAP	12	25,75%
		RAWAY JALAN	320	32,5438%
		IGD	20	29,4%
		POSYANDU	50	40,1%

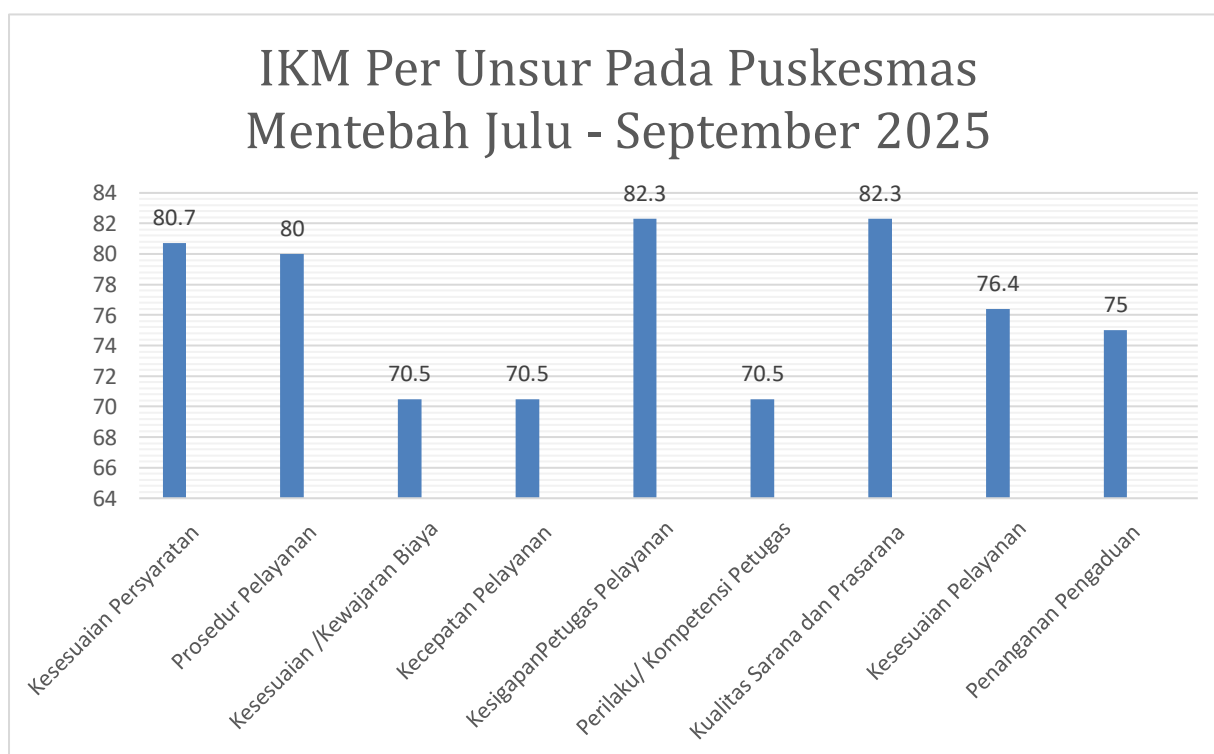
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,121	3,157	3,164	3,164	3,164	3,143	3,143	3,057	3,093
Kategori		B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan		78,20 (Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kesesuaian biaya, kecepatan pelayanan, kompetensi/perilaku petugas mendapat nilai 70,5.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kualitas Sarana dan prasarana Kesigapan Petugas Pelayanan mendapat nilai tertinggi 82,3. Prosedur Pelayanan, Kesesuaian Persyaratan mendapat nilai 80,7. Prosedur layana, Kompetensi Petugas, Kecepatan Pelayanan, Penanganan Pegaduan mendapat nilai 70,5. Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Lebih cepat lagi dalam bertindak”.
- “petugas nya kurang senyum”.
- “tambahkan jenis pemeriksaan nya biar lebih banyak ”.
- “Dokter nya kurang, tambahin lagi biar pelayanan akurat”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

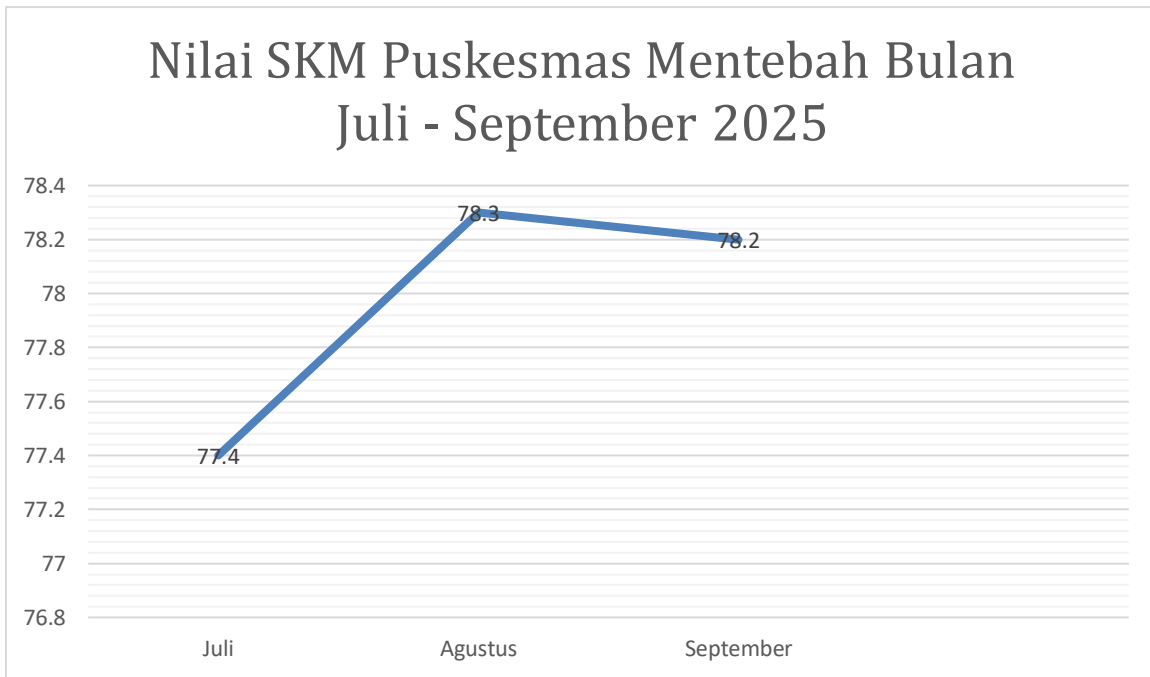
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
			1	Waktu Penyelesaian	Loket pelayanan ditambah dan dipercepat	√	
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√	√		Kepala Puskesmas
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	√	√	√		Kepala Puskesmas

4.3 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 Mentebah dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan Tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsisten peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Bulan Juli – September 2025 pada Puskesmas Mentebah.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli - September 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Mentebah secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 78,20. Meskipun demikian, nilai SKM Puskesmas Mentebah menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari Bulan ke Bulan.
- Unsur pelayanan yang termasuk satu unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kesesuaian pelayanan, Penanganan Pengaduan, Kesesuaian Biaya.
- Sedangkan empat unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian pelayanan, Pelayanan Pengaduan, Kompetensi Petugas dan prasarana serta jangka waktu.

Mentebah, 31 Oktober 2025

Kepala Puskesmas Mentebah



Ns. CHANDRA EFENDI, S.Kep

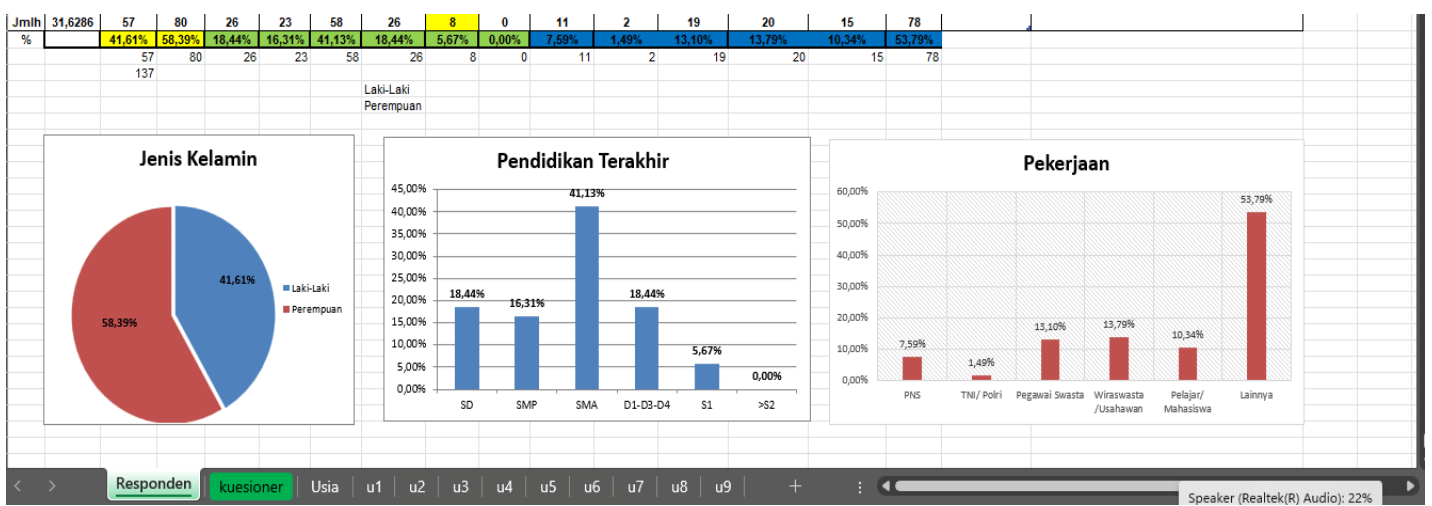
NIP. 19900324201903 1 00 4

LAMPIRAN

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN															DAN PER UNSUR PELAYANAN		
UNIT PELAYANAN	: PUSKESMAS MENTEBAH																
JENIS LAYANAN	: SEMUA UNIT LAYANAN																
TAHUN/BULAN	: JULI - SEPTEMBER 2025																
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	26	1			1										1	3	
2	8		1	1											1	3	
3	30		1				1								1	3	
4	38		1	1											1	3	
5	39		1			1									1	3	
6	21		1		1										1	3	
7	45	1			1						1				1	3	
8	37	1				1									1	3	
9	21		1					7			1				1	3	
10	70		1			1									1	3	
11	14		1		1										1	3	
12	19		1			1									1	3	
13	20		1				1			1					1	3	

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



ΣNilai /Unsur	437	442	443	443	443	440	433	428	2	
NRR7 Unsur	3,121	3,157	3,164	3,164	3,164	3,143	3,115	3,057	3,093	28,179
NRR tertbg/ unsur	0,346	0,350	0,351	0,351	0,351	0,349	0,346	0,339	0,343	3,128

IKM Unit pelayanan : 3,128 / 78,198

Keterangan :	No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Rata-Rata
-U1 s.d. U14	U1	Kesesuaian Persyaratan	3,121	78,036 b
-NRR	U2	Prosedur Pelayanan	3,157	78,929 k
-IKM	U3	Kesesuaian/Kewajaran Biaya	3,164	79,107 b
-*)	U4	Kecepatan Pelayanan	3,164	79,107 s
-**)	U5	Kesigapan Petugas	3,164	79,107 b
NRR Per Unsur	U6	Kompetensi Petugas	3,143	78,571 b
NRR tertimbang	U7	Kualitas sarana dan Prasarana	3,115	77,878 b
	U8	Kesesuaian Pelayanan	3,057	76,429 k
	U9	Penanganan Pengaduan	3,093	77,321 s

IKM UNIT PELAYANAN : 78,20

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 - 64,93

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



