

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN PUBLIK



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



**PUSEKESMAS BADAU
KABUPATEN KAPUAS HULLU**

TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

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

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

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

Putussibau, juni 2025

Kepala Puskesmas Badau



Ns.Sari Kemala Dewi, S.Kep
NIP. 19800519 201001 2 010

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel.....	iii
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 METODELOGI PENGUKURAN	5
2.1. Teknik Pengumpulan Data.....	5
2.2. Teknik Pemilihan Sampel	6
2.3. Jumlah dan Jenis Responden.....	8
2.4 Teknik Analisis Data.....	8
BAB III HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN	
MASYARAKAT (SKM).....	10
3.1. Tahapan Pengolahan Data Survey	10
3.2.1 Pengumpulan Data Survei.....	10
3.2.2 Analisis Data Survei.....	11
3.2 Pengolahan Data.....	12
3.2.1 Profil Responden	12
3.2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	16
BABIV KESIMPULAN DAN SARAN	24
4.1. Kesimpulan	24
4.2. Saran	24

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tabel Penentuan Sampel Krejcie & Morgan	7
Tabel 2.2	Nilai Persepsi, Interval IKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	9
Tabel 3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	13
Tabel 3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	14
Tabel 3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	14
Tabel 3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama	15
Tabel 3.5	Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM	16
Tabel 3.6	Persyaratan Pelayanan	18
Tabel 3.7	Persyaratan Sistem, Mekanisme & Prosedur	19
Tabel 3.8	Persyaratan Waktu pelayanan	19
Tabel 3.9	Persyaratan Biaya/Tarif	19
Tabel 3.10	Persyaratan Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan	20
Tabel 3.11	Persyaratan Kompetensi Pelaksana	21
Tabel 3.12	Persyaratan Perilaku Pelaksana	21
Tabel 3.13	Persyaratan Sarana & Prasarana	22
Tabel 3.14	Persyaratan Penanganan Pengaduan, Saran	23

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 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 Badau Kabupaten Kapuas Hulu berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dan dengan seiring dengan berkembangnya teknologi, kebutuhan dan tuntutan masyarakat sangat tinggi terhadap pelayanan yang diinginkan, terkait hal tersebut Puskesmas Badau 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 merupakan sebagai hasil dari pengukuran akan dijadikan acuan serta bahan pertimbangan dalam menentukan strategi untuk memperbaiki pelayanan publik dan penentuan strategi dengan mempertimbangkan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, sehingga perlu menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

1.2 MAKSUD

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

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

1.3 TUJUAN

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas Badau Adapun tujuan khusus dari Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

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

1.4 HASIL YANG INGIN DICAPAI

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

Melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari responden dapat dipergunakan sebagai instrumen penilaian dan evaluasi atas kinerja pelayanan publik Puskesmas Badau Kabupaten Kapuas Hulu, 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 Badau Kabupaten Kapuas Hulu, adalah sebagai berikut :

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

2.1 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

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

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

a. Persyaratan

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

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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

c. Waktu Penyelesaian

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

d. Biaya/Tarif

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

e. Produk Spesifikasi

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

f. Kompetensi Pelaksana

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

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Sarana dan prasarana

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

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

2.2 TEKNIK PEMILIHAN SAMPEL

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

Tabel 2.1.

Tabel Penentuan Sampel Krejcie & Morgan

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

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

2.3 JUMLAH DAN JENIS RESPONDEN

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai cakupan penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Puskesmas Badau Kabupaten Kapuas Hulu. Guna terpenuhinya akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan 159 orang dari jumlah populasi penerima layanan

2.4 TEKNIK ANALISIS DATA

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

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

Selanjutnya, nilai IKM diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

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

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

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

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

Tabel 2.2

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

3.1 TAHAPAN PENGOLAHAN DATA SURVEI

Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di Puskesmas Badau Kabupaten Kapuas Hulu. Berdasarkan analisa terhadap hasil survei dari kuesioner Tahun 2025 yang terkumpul dan terisi dengan lengkap dan dapat diolah dan dianalisis sebanyak 90 orang. Pengolahan dan analisis pada tahap ini dapat dilakukan sebagai berikut:

3.2.1. Pengumpulan Data Survei

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

1. Pengolahan dengan Komputer

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

2. Pengolahan Secara Manual

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

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

1) Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan

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

2) Nilai Indeks Pelayanan

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

3) Nilai Indeks Pelayanan

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

4) Pengujian Kualitas Data

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

3.2.2. 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 Badau Tahun 2025 meliputi seluruh jenis pelayanan dan dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebar sebanyak 90 orang pengguna layanan yang ditetapkan berdasarkan metode simple random sampling.

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

3.2.1. Profil Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Badau Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2024 sebanyak 90. Hasil survei yang diperoleh bahwa responden yang berusia kurang dari 18 tahun sebanyak 3 orang, usia 19-25 Tahun sebanyak 10 orang, usia 26-30 tahun sebanyak 14 orang, usia 31-35 Tahun sebanyak 14 orang, usia

36-40 tahun sebanyak 16 orang, usia 41-45 tahun sebanyak 10 orang, usia 46-50 sebanyak 13 orang, usia 51-55 sebanyak 5 orang tahun dan berusia lebih dari 56 tahun sebanyak 5 orang. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.1 dibawah ini :

Tabel 3.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
< 18 Tahun	3	3,26
19-25 Tahun	10	13,04
26-30 Tahun	14	15,22
31-35 Tahun	14	15,22
36-40 Tahun	16	17,39
41-45 Tahun	10	10,87
46-50 Tahun	13	14,13
51-55 Tahun	5	5,43
>56 Tahun	5	5,43
Jumlah	90 orang	100 %

Sumber data diolah (2025)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 adalah sebanyak 90 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 42 orang berjenis kelamin laki- laki dan 48 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.2 dibawah ini:

Tabel 3.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	42	46,67%
Wanita	48	53,33%
Jumlah	90 orang	100 %

Sumber data diolah (2025)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 adalah sebanyak 90 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 24 orang, SMP sebanyak 3 orang, SMA/SMK sebanyak 43 orang, lulusan Diploma 1-Diploma 3 sebanyak 14 orang, dan Dipolma IV - Sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 6 orang, dan untuk lulusan S2–S3 sebanyak 0 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2025, sebagaimana terlihat pada tabel 3.3 dibawah ini:

Tabel 3.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	24	26,67 %
SMP	3	3,33 %
SMA/SMK	43	47,78 %
D1-D3	14	15,56 %
D4-S1	6	6,67 %
S2-S3	0	0 %
Jumlah	90 orang	100 %

Sumber data diolah (2025)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM tahun 2025 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 90 responden. Jenis pekerjaan akan dapat memberikan informasi jenis pekerjaan dominan dari masyarakat pengguna layanan. Informasi jenis pekerjaan ini sangat bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi, ekspektasi dan persepsi masyarakat. Informasi ini akan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas layanan. Peran responden dalam pengisian kuesioner dikelompokkan berdasarkan pekerjaan utama di Puskesmas Badauterdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 11 orang, pegawai swasta sebanyak 9 orang, wiraswasta 6 orang, pelajar 9 orang dan sekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 55 orang. Pekerjaan disektor lainnya ini sebagian besar adalah petani, tenaga honor atau kontrak di instansi pemerintah, serta ibu rumah tangga. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel

3.4 dibawah ini:

Tabel 3.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	11	12,22 %
Pegawai Swasta	9	10,00 %
Wiraswasta	6	6,67 %
Pelajar	9	10,00%
Lainnya	55	61,11%
Jumlah	90 orang	100 %

Sumber data diolah (2025)

3.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

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

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada Puskesmas Badau Kabupaten Kapuas Hulu menunjukkan angka sebesar 79,95 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 3.5 dibawah ini:

Tabel 3.5

Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM
Puskesmas Badau Kabupaten Kapuas Hulu

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,022	0,335	75,556	kurang baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,411	0,379	85,278	baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,000	0,333	75,000	Kurang Baik
U4	Biaya / Tarif	2,989	0,332	74,722	Kurang baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,056	0,339	76,389	kurang baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,278	0,364	81,944	Baik

U7	Perilaku Pelaksana	2,978	0,331	74,444	Kurang Baik
U8	Sarana & Prasarana	2,966	0,329	74,157	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan,Saran	3,000	0,333	75,000	Kurang baik
Jumlah		27.700	3.075		
Nilai Konversi		76,87	Baik		

Sumber data diolah tahun 2025

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah kesesuaian, kemudahan prosedur pelayanan dengan nilai **85,278** (kinerja baik). Yang menunjukkan bahwa pelaksana pelayanan publik di puskesmas badau sudah sesuai dengan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan dan mudah dalam proses pelayanan yang diberikan meski demikian tetap harus di tingkatkan dan melakukan perbaikan tiada henti.

Unsur layanan yang rendah dan perlu diperhatikan kualitasnya adalah sarana dan prasarana dengan nilai **74,157** (kurang baik) sarana dan prasarana. Rendahnya nilai pada unsur sarana prasarana berdasarkan masukan dari masyarakat terdapat di kurang lengkapnya pemeriksaan laboratorium seperti pemeriksaan kadar kolestrol dan cek dahak yang kadang ada kadang tidak ada. Ini tentu menjadi perhatian bagi puskesmas badau guna memberikan layanan yang prima kepada masyarakat badau. Adapun penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan disajikan sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 75,556 berada pada interval skor 65,00 - 76,60 kategori “Kurang Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Badaumeliputi ruang lingkup persyaratan pelayanan berada pada kategori Kurang Baik

Hasil analisis dari 90 responden dapat dilihat pada tabel 3.6 dibawah ini :

Tabel 3.6
Persyaratan Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0
2.	Kurang Sesuai	1	1,11 %
3.	Sesuai	86	95,56 %
4.	Sangat sesuai	3	3,33 %
		90 Orang	99.99 %

Sumber data diolah (2025)

2. Sistem, Mekanisme & Prosedur

Sistem, Mekanisme & Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan **85,278** berada pada interval skor 76,61 – 83.30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Badaumeliputi ruang lingkup sistem, mekanisme & prosedur pelayanan berada pada kategori Baik

Hasil analisis dari 90 responden dapat dilihat pada tabel 3.7 dibawah ini.

Tabel 3.7
Persyaratan Sistem, Mekanisme & Prosedur

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mudah	0	0,00
2.	Kurang mudah	1	1,11
3.	Mudah	51	56,67
4.	Sangat mudah	38	42,22
		159 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun 2025

3. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 75,000 berada pada interval skor 65.00-75.60 kategori “kurang baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Badau meliputi ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori kurang Baik.

Hasil analisis dari 90 responden dapat dilihat pada tabel 3.8 dibawah ini:

Tabel 3.8
Persyaratan Waktu pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak cepat	1	1,11
2.	Kurang Cepat	0	0,00
3.	Cepat	87	96,67
4.	Sangat cepat	2	2,22
		90 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun 2025

4. Biaya/Tarif Atas Jasa Pelayanan

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. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 74,722 berada pada interval skor 65.00-75.60 kategori “kurang Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Badau meliputi ruang lingkup biaya atas jasa penyelesaian berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 90 responden, dapat dilihat pada tabel 3.9 dibawah ini :

Tabel 3.9
Persyaratan Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	1	1,11
2.	Kurang Sesuai	0	0,00
3.	Sesuai	88	97,78
4.	Sangat sesuai	1	1,11
		90 Orang	100 %

Sumber data diolah (2025)

5. Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan

Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 76,389 berada pada interval skor 65.00 – 76.60 kategori “Kurang Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Badau meliputi ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori Kurang Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 90 responden, dilihat pada tabel 3.10 dibawah ini :

Tabel 3.10

Persyaratan Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	1	1,11
2.	Kurang Sesuai	2	2,22
3.	Sesuai	78	86,67
4.	Sangat sesuai	9	10,00
		90 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun 2025

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 81,944 berada pada interval skor 76.61-88.30 kategori “Baik”.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Badau meliputi ruang lingkup kompetensi pelayanan berada pada kategori Baik

Hasil analisis pada jawaban dari 90 responden, dapat dilihat pada tabel 3.11 dibawah ini :

Tabel 3.11 Persyaratan

Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mampu	0	0,00
2.	Kurang Mampu	0	0,00
3.	Mampu	65	72,22
4.	Sangat mampu	25	27,78
		90 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun 2025

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 74,444 berada pada interval skor 65.00 – 76.60 kategori “Kurang Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Badau meliputi ruang lingkup perilaku pelaksana pelayanan berada pada kategori kurang Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 90 responden, dapat dilihat pada tabel 3.12 dibawah ini:

Tabel 3.12
Persyaratan Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0,00
2.	Kurang Sesuai	7	7,78
3.	Sesuai	78	86,67
4.	Sangat sesuai	5	5,56
		90 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun 2025.

8. 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. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 75.00 berada pada interval skor 65.00 – 76.60 kategori “Kurang Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Badau meliputi ruang lingkup sarana & prasarana pelayanan berada pada kategori kurang Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 90 responden, dapat dilihat pada tabel 3.13 dibawah ini:

Tabel 3.13 Persyaratan Sarana & Prasarana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak baik	0	0,00
2.	Kurang Baik	3	3,33
3.	Baik	83	92,22
4.	Sangat baik	3	3,33
		90 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun 2025

9. Penanganan Pengaduan, Saran

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 74,157 berada pada interval skor 65.00 – 76.60 kategori “Kurang Baik. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Badaum meliputi ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran pelayanan berada pada kategori Sangat Baik

Hasil analisis pada jawaban dari 90 responden, dapat dilihat pada tabel 3.14 dibawah ini:

Tabel 3.14 Persyaratan Penanganan Pengaduan, Saran

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak berfungsi	0	0,00
2.	Kurang Berfungsi	3	3,33
3.	Berfungsi	86	95,56
4.	Sangat berfungsi	0	0,00
		90 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun 2025

4.1 KESIMPULAN

Dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan pada Puskesmas Badau Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa Nilai IKM yang diperoleh adalah 76,87 (Baik). Meskipun masih terdapat beberapa kelemahan diantaranya adalah personil/petugas yang sangat terbatas jika dibandingkan dengan tugas yang harus diselesaikan dengan segera dan kompleks, meskipun demikian kedepan tetap harus dilakukan perbaikan-perbaikan serta penyempurnaan-penyempurnaan agar lebih baik lagi sehingga dapat selaras dengan Visi dan Misi Bupati/Wakil Bupati serta Rencana Pembangunan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu kedepan

4.2 SARAN

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



**PUSKESMAS BADAUKABUPATEN KAPUASHULU
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

TAHUN 2025

Periode Survei Juni – desember 2025

NILAI IKM :

78,3

MUTU PELAYANAN :

B

KINERJA PELAYANAN :

BAIK

JENIS / NAMA LAYANAN : PELAYANAN UMUM

RESPONDEN

JUMLAH : 90 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 42 ORANG ; P = 48 ORANG

USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
< 18 th : 3 orang	SD / MI : 24 orang	PNS TNI / POLRI : 11 orang
19 – 25 th : 10 orang	SMP / MTs : 3 orang	Peg. Swasta : 9 orang
26 – 30 th : 14 orang	SMA/K/ MA : 43 orang	Wiraswasta/Usahawan: 6 orang
31 – 35 th : 14 orang	D-1/ D-3 : 14 orang	Pelajar/Mahasiswa : 9 orang
36 - 60 th : 49 orang	D-4 / S-1 : 6 orang	Lainnya : 55 orang
> 60 th : orang	≥ S-2 : 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**



PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU
KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
 DINAS/BADAN/UPT PUSKESMAS BADAU KABUPATEN KAPUAS HULU

TANGGAL SURVEY : ~~Maret~~ 2025
 (diisi oleh petugas layanan)

NOMOR RESPONDEN :

DATA RESPONDEN

UMUR : 20

JENIS KELAMIN : Laki-laki Perempuan

PENDIDIKAN DIV/S1 : SD SMP/SLTP SMA/SLTA DI - DIII

S-2 S-3 Lainnya.....

PEKERJAAN : PNS/TNI/Polri Pegawai Swasta Wiraswasta/Usahawan
 Pelajar/Mahasiswa Lainnya.....

JENIS LAYANAN YANG DIGUNAKAN : 20

<p>1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku /kemampuan petugas pelayanan? a. Tidak baik b. Kurang baik <input checked="" type="checkbox"/> c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat Mudah</p>	<p>7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di unit? a. Tidak baik b. Kurang baik <input checked="" type="checkbox"/> c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>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</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>
<p>4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)? a. Tidak baik b. Kurang baik <input checked="" type="checkbox"/> c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>5. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesigapan petugas pelayanan? a. Lambat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat Cepat</p>	<p>KOMENTAR DAN SARAN Cukup baik.</p>

DOKUMENTASI





LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN PUBLIK



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



**PUSEKESMAS BADAU
KABUPATEN KAPUAS HULLU**

TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

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

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

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

Putussibau, juni 2025

Kepala Puskesmas Badau



Ns. Sari Kemala Dewi, S.Kep
NIP. 19800519 201001 2 010

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel.....	iii
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 METODELOGI PENGUKURAN	5
2.1. Teknik Pengumpulan Data.....	5
2.2. Teknik Pemilihan Sampel	6
2.3. Jumlah dan Jenis Responden.....	8
2.4 Teknik Analisis Data.....	8
BAB III HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN	
MASYARAKAT (SKM).....	10
3.1. Tahapan Pengolahan Data Survey	10
3.2.1 Pengumpulan Data Survei.....	10
3.2.2 Analisis Data Survei.....	11
3.2 Pengolahan Data.....	12
3.2.1 Profil Responden	12
3.2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	16
BABIV KESIMPULAN DAN SARAN	24
4.1. Kesimpulan	24
4.2. Saran	24

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tabel Penentuan Sampel Krejcie & Morgan	7
Tabel 2.2	Nilai Persepsi, Interval IKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	9
Tabel 3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	13
Tabel 3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	14
Tabel 3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	14
Tabel 3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama	15
Tabel 3.5	Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM	16
Tabel 3.6	Persyaratan Pelayanan	18
Tabel 3.7	Persyaratan Sistem, Mekanisme & Prosedur	19
Tabel 3.8	Persyaratan Waktu pelayanan	19
Tabel 3.9	Persyaratan Biaya/Tarif	19
Tabel 3.10	Persyaratan Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan	20
Tabel 3.11	Persyaratan Kompetensi Pelaksana	21
Tabel 3.12	Persyaratan Perilaku Pelaksana	21
Tabel 3.13	Persyaratan Sarana & Prasarana	22
Tabel 3.14	Persyaratan Penanganan Pengaduan, Saran	23

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 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 Badau Kabupaten Kapuas Hulu berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dan dengan seiring dengan berkembangnya teknologi, kebutuhan dan tuntutan masyarakat sangat tinggi terhadap pelayanan yang diinginkan, terkait hal tersebut Puskesmas Badau 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 merupakan sebagai hasil dari pengukuran akan dijadikan acuan serta bahan pertimbangan dalam menentukan strategi untuk memperbaiki pelayanan publik dan penentuan strategi dengan mempertimbangkan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, sehingga perlu menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

1.2 MAKSUD

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

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

1.3 TUJUAN

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas Badau Adapun tujuan khusus dari Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

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

1.4 HASIL YANG INGIN DICAPAI

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

Melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari responden dapat dipergunakan sebagai instrumen penilaian dan evaluasi atas kinerja pelayanan publik Puskesmas Badau Kabupaten Kapuas Hulu, 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 Badau Kabupaten Kapuas Hulu, adalah sebagai berikut :

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

2.1 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

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

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

a. Persyaratan

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

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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

c. Waktu Penyelesaian

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

d. Biaya/Tarif

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

e. Produk Spesifikasi

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

f. Kompetensi Pelaksana

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

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Sarana dan prasarana

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

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

2.2 TEKNIK PEMILIHAN SAMPEL

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

Tabel 2.1.

Tabel Penentuan Sampel Krejcie & Morgan

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

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

2.3 JUMLAH DAN JENIS RESPONDEN

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai cakupan penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Puskesmas Badau Kabupaten Kapuas Hulu. Guna terpenuhinya akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan 159 orang dari jumlah populasi penerima layanan

2.4 TEKNIK ANALISIS DATA

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

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

Selanjutnya, nilai IKM diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

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

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

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

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

Tabel 2.2

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

3.1 TAHAPAN PENGOLAHAN DATA SURVEI

Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di Puskesmas Badau Kabupaten Kapuas Hulu. Berdasarkan analisa terhadap hasil survei dari kuesioner Tahun 2025 yang terkumpul dan terisi dengan lengkap dan dapat diolah dan dianalisis sebanyak 90 orang. Pengolahan dan analisis pada tahap ini dapat dilakukan sebagai berikut:

3.2.1. Pengumpulan Data Survei

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

1. Pengolahan dengan Komputer

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

2. Pengolahan Secara Manual

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

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

1) Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan

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

2) Nilai Indeks Pelayanan

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

3) Nilai Indeks Pelayanan

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

4) Pengujian Kualitas Data

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

3.2.2. 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 Badau Tahun 2025 meliputi seluruh jenis pelayanan dan dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebar sebanyak 90 orang pengguna layanan yang ditetapkan berdasarkan metode simple random sampling.

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

3.2.1. Profil Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Badau Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2024 sebanyak 90. Hasil survei yang diperoleh bahwa responden yang berusia kurang dari 18 tahun sebanyak 3 orang, usia 19-25 Tahun sebanyak 10 orang, usia 26-30 tahun sebanyak 14 orang, usia 31-35 Tahun sebanyak 14 orang, usia

36-40 tahun sebanyak 16 orang, usia 41-45 tahun sebanyak 10 orang, usia 46-50 sebanyak 13 orang, usia 51-55 sebanyak 5 orang tahun dan berusia lebih dari 56 tahun sebanyak 5 orang. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.1 dibawah ini :

Tabel 3.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
< 18 Tahun	3	3,26
19-25 Tahun	10	13,04
26-30 Tahun	14	15,22
31-35 Tahun	14	15,22
36-40 Tahun	16	17,39
41-45 Tahun	10	10,87
46-50 Tahun	13	14,13
51-55 Tahun	5	5,43
>56 Tahun	5	5,43
Jumlah	90 orang	100 %

Sumber data diolah (2025)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 adalah sebanyak 90 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 42 orang berjenis kelamin laki- laki dan 48 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.2 dibawah ini:

Tabel 3.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	42	46,67%
Wanita	48	53,33%
Jumlah	90 orang	100 %

Sumber data diolah (2025)

3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 adalah sebanyak 90 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 24 orang, SMP sebanyak 3 orang, SMA/SMK sebanyak 43 orang, lulusan Diploma 1-Diploma 3 sebanyak 14 orang, dan Dipolma IV - Sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 6 orang, dan untuk lulusan S2–S3 sebanyak 0 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2025, sebagaimana terlihat pada tabel 3.3 dibawah ini:

Tabel 3.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	24	26,67 %
SMP	3	3,33 %
SMA/SMK	43	47,78 %
D1-D3	14	15,56 %
D4-S1	6	6,67 %
S2-S3	0	0 %
Jumlah	90 orang	100 %

Sumber data diolah (2025)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM tahun 2025 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 90 responden. Jenis pekerjaan akan dapat memberikan informasi jenis pekerjaan dominan dari masyarakat pengguna layanan. Informasi jenis pekerjaan ini sangat bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi, ekspektasi dan persepsi masyarakat. Informasi ini akan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas layanan. Peran responden dalam pengisian kuesioner dikelompokkan berdasarkan pekerjaan utama di Puskesmas Badauterdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 11 orang, pegawai swasta sebanyak 9 orang, wiraswasta 6 orang, pelajar 9 orang dan sekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 55 orang. Pekerjaan disektor lainnya ini sebagian besar adalah petani, tenaga honor atau kontrak di instansi pemerintah, serta ibu rumah tangga. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel

3.4 dibawah ini:

Tabel 3.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	11	12,22 %
Pegawai Swasta	9	10,00 %
Wiraswasta	6	6,67 %
Pelajar	9	10,00%
Lainnya	55	61,11%
Jumlah	90 orang	100 %

Sumber data diolah (2025)

3.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

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

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada Puskesmas Badau Kabupaten Kapuas Hulu menunjukkan angka sebesar 79,95 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 3.5 dibawah ini:

Tabel 3.5

Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM
Puskesmas Badau Kabupaten Kapuas Hulu

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,022	0,335	75,556	kurang baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,411	0,379	85,278	baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,000	0,333	75,000	Kurang Baik
U4	Biaya / Tarif	2,989	0,332	74,722	Kurang baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,056	0,339	76,389	kurang baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,278	0,364	81,944	Baik

U7	Perilaku Pelaksana	2,978	0,331	74,444	Kurang Baik
U8	Sarana & Prasarana	2,966	0,329	74,157	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan,Saran	3,000	0,333	75,000	Kurang baik
Jumlah		27.700	3.075		
Nilai Konversi		76,87	Baik		

Sumber data diolah tahun 2025

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah kesesuaian, kemudahan prosedur pelayanan dengan nilai **85,278** (kinerja baik). Yang menunjukkan bahwa pelaksana pelayanan publik di puskesmas badau sudah sesuai dengan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan dan mudah dalam proses pelayanan yang di berikan meski demikian tetap harus di tingkatkan dan melakukan perbaikan tiada henti.

Unsur layanan yang rendah dan perlu diperhatikan kualitasnya adalah sarana dan prasarana dengan nilai **74,157** (kurang baik) sarana dan prasarana. Rendahnya nilai pada unsur sarana prasarana berdasarkan masukan dari masyarakat terdapat di kurang lengkapnya pemeriksaan laboratorium seperti pemeriksaan kadar kolestrol dan cek dahak yang kadang ada kadang tidak ada. Ini tentu menjadi perhatian bagi puskesmas badau guna memberikan layanan yang prima kepada masyarakat badau. Adapun penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan disajikan sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 75,556 berada pada interval skor 65,00 - 76,60 kategori “Kurang Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Badaumeliputi ruang lingkup persyaratan pelayanan berada pada kategori Kurang Baik

Hasil analisis dari 90 responden dapat dilihat pada tabel 3.6 dibawah ini :

Tabel 3.6
Persyaratan Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0
2.	Kurang Sesuai	1	1,11 %
3.	Sesuai	86	95,56 %
4.	Sangat sesuai	3	3,33 %
		90 Orang	99.99 %

Sumber data diolah (2025)

2. Sistem, Mekanisme & Prosedur

Sistem, Mekanisme & Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan **85,278** berada pada interval skor 76,61 – 83.30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Badaumeliputi ruang lingkup sistem, mekanisme & prosedur pelayanan berada pada kategori Baik

Hasil analisis dari 90 responden dapat dilihat pada tabel 3.7 dibawah ini.

Tabel 3.7
Persyaratan Sistem, Mekanisme & Prosedur

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mudah	0	0,00
2.	Kurang mudah	1	1,11
3.	Mudah	51	56,67
4.	Sangat mudah	38	42,22
		159 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun 2025

3. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 75,000 berada pada interval skor 65.00-75.60 kategori “kurang baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Badau meliputi ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori kurang Baik.

Hasil analisis dari 90 responden dapat dilihat pada tabel 3.8 dibawah ini:

Tabel 3.8
Persyaratan Waktu pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak cepat	1	1,11
2.	Kurang Cepat	0	0,00
3.	Cepat	87	96,67
4.	Sangat cepat	2	2,22
		90 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun 2025

4. Biaya/Tarif Atas Jasa Pelayanan

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. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 74,722 berada pada interval skor 65.00-75.60 kategori “kurang Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Badau meliputi ruang lingkup biaya atas jasa penyelesaian berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 90 responden, dapat dilihat pada tabel 3.9 dibawah ini :

Tabel 3.9
Persyaratan Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	1	1,11
2.	Kurang Sesuai	0	0,00
3.	Sesuai	88	97,78
4.	Sangat sesuai	1	1,11
		90 Orang	100 %

Sumber data diolah (2025)

5. Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan

Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 76,389 berada pada interval skor 65.00 – 76.60 kategori “Kurang Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Badau meliputi ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori Kurang Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 90 responden, dilihat pada tabel 3.10 dibawah ini :

Tabel 3.10

Persyaratan Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	1	1,11
2.	Kurang Sesuai	2	2,22
3.	Sesuai	78	86,67
4.	Sangat sesuai	9	10,00
		90 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun 2025

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 81,944 berada pada interval skor 76.61-88.30 kategori “Baik”.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Badau meliputi ruang lingkup kompetensi pelayanan berada pada kategori Baik

Hasil analisis pada jawaban dari 90 responden, dapat dilihat pada tabel 3.11 dibawah ini :

Tabel 3.11 Persyaratan

Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mampu	0	0,00
2.	Kurang Mampu	0	0,00
3.	Mampu	65	72,22
4.	Sangat mampu	25	27,78
		90 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun 2025

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 74,444 berada pada interval skor 65.00 – 76.60 kategori “Kurang Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Badau meliputi ruang lingkup perilaku pelaksana pelayanan berada pada kategori kurang Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 90 responden, dapat dilihat pada tabel 3.12 dibawah ini:

Tabel 3.12
Persyaratan Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0,00
2.	Kurang Sesuai	7	7,78
3.	Sesuai	78	86,67
4.	Sangat sesuai	5	5,56
		90 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun 2025.

8. 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. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 75.00 berada pada interval skor 65.00 – 76.60 kategori “Kurang Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Badau meliputi ruang lingkup sarana & prasarana pelayanan berada pada kategori kurang Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 90 responden, dapat dilihat pada tabel 3.13 dibawah ini:

Tabel 3.13 Persyaratan Sarana & Prasarana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak baik	0	0,00
2.	Kurang Baik	3	3,33
3.	Baik	83	92,22
4.	Sangat baik	3	3,33
		90 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun 2025

9. Penanganan Pengaduan, Saran

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 74,157 berada pada interval skor 65.00 – 76.60 kategori “Kurang Baik. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Badaum meliputi ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran pelayanan berada pada kategori Sangat Baik

Hasil analisis pada jawaban dari 90 responden, dapat dilihat pada tabel 3.14 dibawah ini:

Tabel 3.14 Persyaratan Penanganan Pengaduan, Saran

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak berfungsi	0	0,00
2.	Kurang Berfungsi	3	3,33
3.	Berfungsi	86	95,56
4.	Sangat berfungsi	0	0,00
		90 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun 2025

4.1 KESIMPULAN

Dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan pada Puskesmas Badau Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa Nilai IKM yang diperoleh adalah 76,87 (Baik). Meskipun masih terdapat beberapa kelemahan diantaranya adalah personil/petugas yang sangat terbatas jika dibandingkan dengan tugas yang harus diselesaikan dengan segera dan kompleks, meskipun demikian kedepan tetap harus dilakukan perbaikan-perbaikan serta penyempurnaan-penyempurnaan agar lebih baik lagi sehingga dapat selaras dengan Visi dan Misi Bupati/Wakil Bupati serta Rencana Pembangunan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu kedepan

4.2 SARAN

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



**PUSKESMAS BADAUKABUPATEN KAPUASHULU
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

TAHUN 2025

Periode Survei JANUARI – JUNI 2025

NILAI IKM :

78,3

MUTU PELAYANAN :

B

KINERJA PELAYANAN :

BAIK

JENIS / NAMA LAYANAN : PELAYANAN UMUM

RESPONDEN

JUMLAH : 90 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 42 ORANG ; P = 48 ORANG

USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
< 18 th : 3 orang	SD / MI : 24 orang	PNS TNI / POLRI : 11 orang
19 – 25 th : 10 orang	SMP / MTs : 3 orang	Peg. Swasta : 9 orang
26 – 30 th : 14 orang	SMA/K/ MA : 43 orang	Wiraswasta/Usahawan: 6 orang
31 – 35 th : 14 orang	D-1/ D-3 : 14 orang	Pelajar/Mahasiswa : 9 orang
36 - 60 th : 49 orang	D-4 / S-1 : 6 orang	Lainnya : 55 orang
> 60 th : orang	≥ S-2 : 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**



PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU
KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
 DINAS/BADAN/UPT PUSKESMAS BADAU KABUPATEN KAPUAS HULU

TANGGAL SURVEY : ~~Maret~~ 2025
 (diisi oleh petugas layanan)

NOMOR RESPONDEN :

DATA RESPONDEN

UMUR : 20

JENIS KELAMIN : Laki-laki Perempuan

PENDIDIKAN DIV/S1 : SD SMP/SLTP SMA/SLTA DI - DIII

S-2 S-3 Lainnya.....

PEKERJAAN : PNS/TNI/Polri Pegawai Swasta Wiraswasta/Usahawan
 Pelajar/Mahasiswa Lainnya.....

JENIS LAYANAN YANG DIGUNAKAN : 20

<p>1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku /kemampuan petugas pelayanan? a. Tidak baik b. Kurang baik <input checked="" type="checkbox"/> c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat Mudah</p>	<p>7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di unit? a. Tidak baik b. Kurang baik <input checked="" type="checkbox"/> c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>
<p>4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)? a. Tidak baik b. Kurang baik <input checked="" type="checkbox"/> c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>5. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesigapan petugas pelayanan? a. Lambat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat Cepat</p>	<p>KOMENTAR DAN SARAN Cukup baik.</p>

DOKUMENTASI



