

LAPORAN SURVEI
KEPUASAN PENGGUNA
LAYANAN
UPTD PUSKESMAS
TALANG JAWA



Semester II Jul- Des 2025

DINAS KESEHATAN
KABUPATEN LAMPUNG SELATAN

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan YME karena atas berkat rahmat serta hidayah-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan UPTD Puskesmas Talang Jawa Jul- Desember tahun 2025.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Pelaksana Survei Kepuasan Pengguna Layanan di UPTD Puskesmas Talang Jawa yang dilakukan pada Bulan Juli sampai dengan Bulan Desember 2025.

Kami menyadari dalam penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan ini tentunya masih banyak kekurangan, untuk itu kami sangat berterima kasih sekali apabila ada saran maupun kritik membangun yang disampaikan kepada kami agar UPTD Puskesmas Talang Jawa pada semester yang akan datang akan menjadi lebih baik.

Terima kasih kami ucapkan kepada seluruh penanggung jawab ruangan di UPTD Puskesmas Talang Jawa dan berbagai pihak yang turut membantu dalam penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan ini.

Talang Jawa, Desember 2025
Plh. Kepala UPTD Puskesmas Talang Jawa



Marsuki, S.K.M

NIP. 19710325 199201 1 003

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Kata Pengantar.....	ii
Daftar Isi.....	iii
BAB	I
Pendahuluan.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum.....	2
C. Pengertian Umum.....	3
D. Maksud dan Tujuan.....	5
E. Manfaat.....	6
F. Hasil yang ingin dicapai.....	6
BAB II Metodologi Pelaksanaan Survei.....	8
A. Jumlah Sampel Responden.....	8
B. Variabel atau Susunan Pertanyaan.....	10
BAB III Hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan.....	19
A. Hasil Perhitungan IKM.....	19
B. Analisa Masalah dan Pemecahan.....	20
BAB IV Kesimpulan dan Rekomendasi.....	22
A. Kesimpulan.....	22
B. Rekomendasi.....	24
Daftar Pustaka.....	iv

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Peningkatan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik menuntut setiap unit pelayanan untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan kinerja secara berkelanjutan. Masih adanya keluhan masyarakat menunjukkan pentingnya pengukuran kepuasan pengguna layanan sebagai dasar peningkatan mutu pelayanan.

Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala.

Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas Pelayanan Kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan dan mengoordinasikan pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif dengan mengutamakan promotif dan preventif di wilayah kerjanya. (Kementerian Kesehatan RI, 2024)

Survei Kepuasan Pengguna Layanan UPTD Puskesmas Talang Jawa Semester II Tahun 2025 dilaksanakan untuk memperoleh umpan balik langsung dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, sekaligus mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan.

Laporan Survei Kepuasan Pengguna Layanan Talang Jawa tahun 2025 merupakan gambaran hasil kepuasan masyarakat yang dilakukan melalui kegiatan pengukuran tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari

masing-masing unsur dan serta untuk mengetahui kinerja pelayanan Puskesmas Talang Jawa secara periodik.

B. DASAR HUKUM

Dasar hukum yang menggarisbawahi kegiatan Survei Kepuasan Pengguna Layanan di UPTD Puskesmas Talang Jawa pada periode Januari – Juni 2025, adalah:

1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Pengguna Layanan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
3. Peraturan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Puskesmas.

C. PENGERTIAN UMUM

1. Survei Kepuasan Pengguna Layanan adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. (Menteri *et al.*, 2014)
2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya

3. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah setiap institusi penyelenggara Negara Korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik
4. Instansi Pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN
5. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik
6. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan
7. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Tenaga pelayanan kesehatan UPTD Puskesmas Talang Jawa di setiap unit yang langsung berhubungan dengan Pengguna Layanan, yaitu a) Tenaga non medis b) Tenaga keperawatan dan kebidanan sebagai mitra dokter dalam memberikan pelayanan/pengobatan c) Tenaga Dokter (medis) pada masing-masing poliklinik
8. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik.

9. Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik
10. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan
11. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat untuk mengetahui kinerja
12. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

D. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

Maksud penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan Puskesmas Talang Jawa Tahun 2025 adalah sebagai acuan bagi Puskesmas Talang Jawa untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

2. Tujuan

- a. Untuk mengetahui kelemahan/kekurangan UPTD Puskesmas Talang Jawa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dilihat dari masing- masing unsur pelayanan.
- b. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh UPTD Puskesmas Talang Jawa khususnya unit pelayanan yang menjadi sasaran survei.
- c. Untuk menetapkan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan.
- d. Menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai hasil dari Survei Kepuasan Pengguna Layanan.

E. MANFAAT

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik
2. Menilai status kinerja pelayanan publik berdasarkan persepsi masyarakat pengguna pelayanan
3. Mengetahui kelemahan dan kekurangan dari dalam masing-masing unsur penyelenggara pelayanan dan sebagai gambaran kinerja pelayanan publik
4. Meningkatkan efektifitas komunikasi dan interaksi antara penanggungjawab, penyelenggara, pelaksana pelayanan publik dengan masyarakat pengguna pelayanan

5. Membantu pengambilan keputusan Kepala UPTD Puskesmas Talang Jawa Kabupaten Lampung Selatan, dalam menetapkan kebijakan, mengarahkan, memfokuskan rencana serta alokasi sumber daya pembangunan kepada kebutuhan masyarakat

F. HASIL YANG INGIN DICAPAI

Hasil yang diharapkan dari kegiatan Survei Kepuasan Pengguna Layanan di UPTD Puskesmas Talang Jawa ini adalah:

1. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan
3. Untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan dari pelayanan pada UPTD Puskesmas Talang Jawa Kabupaten Lampung selatan sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik
4. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan
5. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari

hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

BAB II

METODOLOGI PELAKSANAAN SURVEI

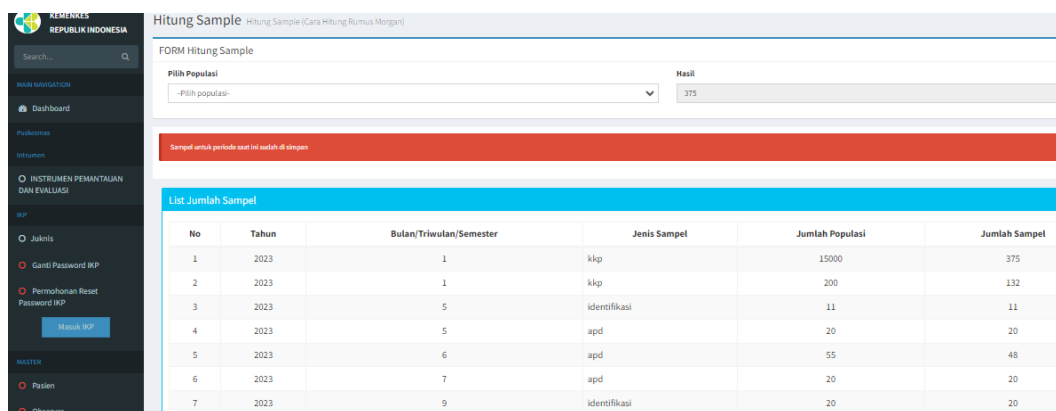
Survei Kepuasan Pengguna Layanan ini menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala Likert

merupakan skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pelaksanaan survei dengan skala Likert yakni responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan masyarakat terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan jawaban yang tersedia.

Kegiatan Survei Kepuasan Pengguna Layanan di UPTD Puskesmas Talang Jawa tahun 2025 dilaksanakan oleh Tim Pelaksana Survei Kepuasan Pengguna Layanan dan Tim Pengarah yang dibentuk dengan SK Kepala Puskesmas nomor 445/07/IV.03/I/2025. Penanggung jawab utama kegiatan ini adalah Kepala Puskesmas Talang Jawa.

A. JUMLAH SAMPEL RESPONDEN

Jumlah sampel menggunakan program “**Hitung Sampel Morgan**” pada aplikasi Mutu Fasyankes Kemenkes RI. Cara menghitung menggunakan jumlah seluruh kunjungan tahun lalu, sehingga didapat jumlah sampel sebanyak 375 sampel.



The screenshot shows the 'Hitung Sample' application interface. On the left is a sidebar menu with options like 'Dashboard', 'Publikasi', 'Instrumen Pemantauan dan Evaluasi', and 'Masuk IKP'. The main area displays the 'FORM Hitung Sample' with a dropdown for 'Pilih Populasi' set to '-Pilih populasi-' and a 'Hasil' field showing '375'. Below this is a red banner stating 'Sampel untuk periode saat ini sudah di simpan'. At the bottom is a table titled 'List Jumlah Sampel' with 7 rows of data.

No	Tahun	Bulan/Triwulan/Semester	Jenis Sampel	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel
1	2023	1	kkip	15000	375
2	2023	1	kkip	200	132
3	2023	5	identifikasi	11	11
4	2023	5	apd	20	20
5	2023	6	apd	55	48
6	2023	7	apd	20	20
7	2023	9	identifikasi	20	20

B. VARIABEL ATAU SUSUNAN PERTANYAAN

KUESIONER SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PADA UNIT LAYANAN UPTD PUSKESMAS TALANG JAWA KABUPATEN LAMPUNG SELATAN

TANGGAL SURVEI : JAM SURVEI: ☐ 08.00 – 12.00
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	3. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan sangat ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran/tarif biaya dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	5. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman c. Nyaman d. Sangat nyaman	1 2 3 4

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P*)	2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P*)
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak kompeten	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat kompeten	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan			
a. Tidak sesuai	1		
b. Kurang sesuai	2		
c. Sesuai	3		
d. Sangat sesuai	4		

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Pengguna Layanan, digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Bentuk kuesioner pelaksanaan survei dapat dilihat pada tabel di atas.

a. Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner yang digunakan sebagai pengumpul data kepuasan masyarakat terdiri dari bagian berisi judul kuesioner dan nama instansi lokasi survei, waktu survei, identitas/profil responden antara lain jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan jenis layanan yang diterima, serta pada bagian akhir kuesioner berisi daftar pertanyaan terstruktur dengan bentuk jawaban pilihan berganda (pertanyaan tertutup).

b. Bentuk Jawaban

Pertanyaan untuk setiap unsur pelayanan adalah pertanyaan berganda sehingga bentuk jawabannya adalah jawaban pertanyaan pilihan ganda. Bentuk pilihan jawaban ini bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yang dimulai dari predikat sangat baik sampai dengan tidak baik. Pembagian jawaban berdasarkan unsur yang disurvei terbagi dalam 4 (empat) kategori yakni:

- 1) Tidak baik, diberi nilai persepsi 1
- 2) Kurang baik, diberi nilai persepsi 2
- 3) Baik, diberi nilai persepsi 3

4) Sangat baik, diberi nilai persepsi 4

c. Jangka Waktu Pelaksanaan

Survei Kepuasan Pengguna Layanan ini dilakukan bulan Juli tahun 2025.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei digunakan untuk mengevaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan sebagai bahan kebijakan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik itu sendiri.

Survei Kepuasan Pengguna Layanan ini dilakukan pada jam kerja, dimana Masyarakat/responden datang ke unit pelayanan untuk memperoleh layanan dan penyebaran kuesioner juga dilakukan juga di beberapa Puskesmas Pembantu yakni Puskesmas Pembantu Tanjung Harapan, Batu Agung dan Campur Rejo.

Adapun jadwal pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Layanan di UPTD Puskesmas Talang Jawa tahun 2025, yakni :

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Layanan di Puskesmas Talang Jawa Tahun 2025

No	Tahapan	Waktu	Pelaku	Ket.
1	Persiapan			
a.	Meninjau ulang SK Tim	Januari	Kepala Puskesmas dan Staf	Sudah terlaksana
b.	Rapat koordinasi tim untuk menetapkan jenis penyelenggaraan pelayanan publik yang akan disurvei	Januari	Tim SKM	Sudah terlaksana
c.	Penyusunan dan penggandaan Kuisisioner Survei	Januari	Tim SKM	Sudah terlaksana

d.	Pemberitahuan tertulis kepada penanggung jawab ruangan dan kapustu tentang rencana pelaksanaan SKM	Januari	Tim SKM	Sudah terlaksana
2.	Pelaksanaan Survei	Juli-Desember	Petugas	Sudah terlaksana
a.	Penyebaran dan pengumpulan Kuesioner	Juli-Desember	Tim SKM	Sudah terlaksana
b.	Pengumpulan dan penjemputan kuesioner	Juli-Desember	Tim SKM	Sudah terlaksana

Tabel 2. Tahapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Layanan di
Puskesmas
Talang Jawa Tahun 2025

No	Tahapan	Waktu	Pelaku	Ket
1	Analisis data dan Pengukuran IKM	Juni	Tim SKM	Sudah terlaksana
2	Rapat pembahasan hasil pengolahan dan analisa data serta perumusan rekomendasi tindak lanjut	Juni	Tim SKM	Sudah terlaksana
3	Penyampaian tertulis hasil survei dan rekomendasi tindak lanjut kepada Kepala Puskesmas	Juni	Tim SKM	Sudah terlaksana
4	Pelaporan	Juni	Tim SKM	Sudah terlaksana
a.	Penyusunan Laporan Pelaksanaan Survei IKM	Desember	Tim SKM	Sudah terlaksana
b.	Penyampaian Laporan Pelaksanaan SKM Kepada Dinkes Kab. Lampung Selatan	Desember	Tim SKM	Sudah terlaksana

2. Metode Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengolahan data Indeks Kepuasan menggunakan aplikasi Mutu Fasilitas Pelayanan Kesehatan dari Kementerian Kesehatan, sehingga mempermudah pengolahan data karena secara lengkap langsung merekapitulasi hasil IKM. Adapun Langkah-langkah pengolahan data jika menggunakan cara manual sebagai berikut:

a. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Pengguna Layanan terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Keterangan :

N = Bobot nilai per unsur

Contoh jika unsur yang dikaji sebanyak 9 unsur

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

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 –100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- 1) Menambah unsur yang dianggap relevan;
- 2) Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 3. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai interval (ni)	Nilai interval Konversi (nik)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan (y)
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

b. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

- 1) Pengolahan dengan komputer

Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data *base*.

2) Pengolahan secara manual

Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);

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

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Contoh: Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan. Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

- Pengujian Kualitas Data

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.

Adapun pengolahan data IKM saat ini dipermudah menggunakan aplikasi Mutu Fasyankes, sehingga secara otomatis nilai IKM dapat dihitung dan dianalisis.

c. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1) Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur). Contoh: Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut.

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3.	Waktu Penyelesaian	C
4.	Biaya/Tarif	D
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	E
6.	Kompetensi pelaksana	F
7.	Perilaku pelaksana	G
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9.	Sarana dan Prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut : $(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar ; $X \times 25 = y$
- Mutu pelayanan (lihat Tabel 8, Mutu pelayanan)
- Kinerja unit pelayanan (Lihat Tabel 8)

2) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

3) Penyusunan Jadwal.

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- Persiapan, 6 (enam) hari kerja;
- Pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja;
- Pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja;
- Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN

A. HASIL PERHITUNGAN IKM

Hasil analisis terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat melalui kuesioner yang telah disebar kepada 375 responden pada 9 (sembilan) kriteria pelayanan yang disurvei tahun 2025, menunjukkan nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) UPTD Puskesmas Talang Jawa dengan nilai IKM sebesar 89,8. (Target $\geq 76,61$).

Berdasarkan tabel nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan (lihat tabel 3), dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan dan mutu pelayanan pada UPTD Puskesmas Talang Jawa memenuhi target yakni “Baik”.

Tabel 4. Nilai rata-rata Per Unsur Pelayanan
Puskesmas Talang Jawa Tahun 2025

No	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Kategori
U1	Kesesuaian pelayanan yang diterima Masyarakat	3,9	Sangat Baik
U2	Kemudahan prosedur pelayanan yang diterima Masyarakat	3,7	Sangat Baik
U3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,9	Sangat Baik
U4	Kewajaran tarif biaya dalam pelayanan	4,2	Sangat Baik

U5	Kesesuaian produk/jasa yang diterima Masyarakat	4,0	Sangat Baik
U6	Kemampuan/kompetensi petugas	3,9	Sangat Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	4,0	Sangat Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	4,0	Sangat Baik
U9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,9	Sangat Baik

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa nilai rata-rata unsur menunjukkan ‘Sangat Baik’. Dimana kategori sangat baik pada kewajaran tarif biaya dalam pelayanan.

B. ANALISA MASALAH DAN PEMECAHAN

Memperhatikan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang berbeda-beda dari 6 (enam) unit layanan yang dijadikan sasaran survei, tentunya tidak terlepas dari beberapa permasalahan yang timbul di lapangan pada saat kegiatan Survei Kepuasan Pengguna Layanan dilaksanakan. Namun berdasarkan hasil evaluasi pelaksanaan survei, penyebab yang dianggap paling dominan terhadap timbulnya masalah tersebut yakni:

1. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh masyarakat kemudian dikembalikan kepada petugas tanpa kontrol terhadap pengisian kuesioner sehingga masih terdapat responden yang tidak lengkap mengisi data profil.

2. Sementara itu, banyak sedikitnya responden yang memberikan pendapatnya turut mempengaruhi kualitas hasil survei dan penyusunan indeks kepuasan masyarakat.
3. Belum tersedianya tempat yang nyaman untuk mengisi survei ini, rerata pasien hanya mengisinya di ruang tunggu poli.

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut di atas, maka alternatif pemecahan permasalahannya terkait proses pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Layanan adalah sebagai berikut:

1. Diperlukannya konsistensi para penyelenggara pelayanan publik untuk terus menerus meningkatkan kemampuan, keterampilan, kenyamanan, keamanan, dan kelengkapan sarana prasarana pendukung serta mau dan mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel.
2. Perlunya peningkatan sumber daya staf melalui koordinasi tentang pelayanan publik khususnya terkait pelaksanaan survei dalam upaya mendukung pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Layanan yang lebih baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan **Semester II Tahun 2025**, dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan UPTD Puskesmas Talang Jawa berada pada kategori **Sangat Baik**, dengan nilai IKM sebesar **89,8**. Seluruh unsur pelayanan memenuhi standar mutu, dengan nilai tertinggi pada unsur kewajaran biaya dan nilai terendah pada sarana dan prasarana. Hasil ini menjadi dasar untuk mempertahankan capaian yang baik serta meningkatkan unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan.

B. REKOMENDASI

Saran yang dapat diberikan sebagai rekomendasi dari Survei Kepuasan Pengguna Layanan pada UPTD Puskesmas Talang Jawa adalah:

1. Perlu peningkatan kualitas pelayanan pada unsur-unsur yang mempunyai nilai rendah yaitu tindak lanjut pengaduan dan kualitas sarana/prasarana
2. Perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik pada unsur unsur dengan nilai tinggi.
3. Monitoring dan evaluasi berkala dalam meningkatkan komitmen perbaikan setiap unsur IKM ke semua petugas.

DAFTAR PUSTAKA

Kementerian Kesehatan RI (2025) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2024 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.*

Menteri, P. *et al.* (2014) *PerMENPAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 16.*

Available at:

[https://www.dpmptsp.bandarlampungkota.go.id/dasar_hukum/Permen/Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi_16_2014_.pdf](https://www.dpmptsp.bandarlampungkota.go.id/dasar_hukum/Permen/Peraturan%20Menteri%20Pendayagunaan%20Aparatur%20Negara%20Dan%20Reformasi%2016%202014_.pdf)

Sapri and Mustanir, A. (2021) *Pelayanan Publik.* Pasuruan: IKAPI. Available at:

[https://books.google.co.id/books?id=Hg4CEAAQBAJ&pg=PA33&dq=pengertian+kepuasan+Pengguna Layanan&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwixtaWLpITvAhW5zDgGHQIMAPwQ6AEwAXoECAQQAg#v=onepage&q=pengertian kepuasan Pengguna Layanan&f=false.](https://books.google.co.id/books?id=Hg4CEAAQBAJ&pg=PA33&dq=pengertian+kepuasan+Pengguna+Layanan&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwixtaWLpITvAhW5zDgGHQIMAPwQ6AEwAXoECAQQAg#v=onepage&q=pengertian%20kepuasan%20Pengguna+Layanan&f=false)



**PEMERINTAH KABUPATEN LAMPUNG SELATAN
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS TALANG JAWA**

Jln. Batin Putra No.45 Talang Jawa, Kec. Merbau Mataram 35357
Telp. 08117960621 email. ritalangjawa@gmail.com



**SURAT KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS TALANG JAWA
KECAMATAN MERBAU MATARAM
KABUPATEN LAMPUNG SELATAN
NOMOR: 445/07/IV.03/I/2025**

**PEMBENTUKAN
TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAAN PENGGUNA LAYANAN
PUSKESMAS TALANG JAWA
KECAMATAN MERBAU MATARAM
KABUPATEN LAMPUNG SELATAN
TAHUN 2025**

KEPALA UPTD PUSKESMAS TALANG JAWA

- Menimbang : 1. Bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada Pengguna Layanan, perlu dilakukan perbaikan pelayanan sehingga mencapai kualitas pelayanan yang diharapkan
2. Bahwa dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan dengan melibatkan partisipasi Pengguna Layanan sebagai pengguna layanan melalui survei kepuasan Pengguna Layanan
3. Bahwa untuk melakukan Survei Kepuasan Pengguna Layanan dan menyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan Tahun 2025, perlu dibentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Pengguna Layanan Tahun

2025 yang berkualitas, bertanggung jawab dan penuh loyalitas.

4. Bahwa Tim Pelaksana Survei Kepuasan Pengguna Layanan Tahun 2025 tersebut perlu ditetapkan dengan keputusan Kepala Puskesmas Talang Jawa Kecamatan Merbau Mataram.

- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
 2. Undang-undang Nomor 19 tahun 2024 tentang Kesehatan.
 3. Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Selatan Nomor 05 Tahun 2007 tentang Perubahan kedua Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Selatan Nomor 04 tahun 2002 tentang Perubahan Pertama Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Selatan Nomor 02 Tahun 2001 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Lampung Selatan.
 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Pengguna Layanan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN

- Pertama : Membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Pengguna Layanan Puskesmas Talang Jawa Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2025 dengan susunan personalia terlampir dalam keputusan ini.

- Kedua : Tim Pelaksana Survei Kepuasan Pengguna Layanan bertanggung jawab:

1. Ketua dan Wakil Ketua Tim bertanggung jawab merencanakan, menyusun, memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Layanan serta

melaporkan setiap hasil kegiatan kepada Kepala Puskesmas Talang Jawa Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2025 secara keseluruhan.

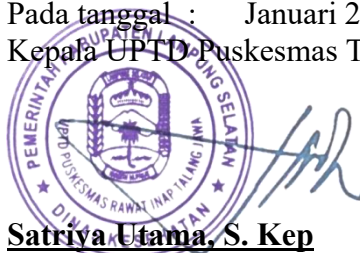
2. Tim Teknis memantau mengevaluasi hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan Talang Jawa Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2025.
3. Sekretaris bertugas membantu pembuatan, penyusunan dan penyelesaian Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan Puskesmas Talang Jawa Tahun 2025.
- 4 Para anggota tim bertanggung jawab dan membantu mengkoordinir hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan untuk membuat Laporan Hasil tersebut.

Ketiga : Segala biaya dalam Pembuatan Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan ini dibebankan pada Dana operasional BOK Puskesmas Talang Jawa Kabupaten Lampung Selatan Tahun Anggaran 2025.

Keempat : Hal-hal yang belum diatur dalam Surat Keputusan ini akan diatur lebih lanjut.

Keempat : Surat Perintah Tugas ini berlaku mulai Desember 2025 dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan maka akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan : Talang Jawa
Pada tanggal : Januari 2025
Kepala UPTD Puskesmas Talang Jawa



Satriya Utama, S. Kep
NIP. 19650430 198603 1 004

Lampiran : Surat Keputusan Kepala Puskesmas Talang Jawa
Kabupaten Lampung Selatan
Nomor : 445/ 07/IV.03/I/ 2025
Tanggal : 03 Januari 2025

TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
UPTD PUSKESMAS TALANG JAWA
KECAMATAN MERBAU MATARAM
KABUPATEN LAMPUNG SELATAN

Penanggung Jawab : Kepala UPTD Puskesmas Talang Jawa
Ketua : dr. Hendra Simorangkir
Sekretaris : Yuni Ambarwati, A. Md. KL

Anggota :

1. Vina Zahra F., A. Md. KG
2. Nor Kumala Dewi, A. Md. Keb
3. Maya Anggi S., A. Md. Keb

Talang Jawa, 03 Januari 2025

Kepala UPTD Puskesmas Talang Jawa



Satriya Utama, S. Kep
NIP. 19650430 198603 1 004

REKAP DATA KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN

[illegible]