

# SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT ( SKM)

PUSKESMAS RASAU JAYA KABUPATEN KUBU RAYA

PERIODE JANUARI – JUNI 2024



## **PUSKESMAS RASAU JAYA**

*Jalan Jendral Sudirman Desa Rasau Jaya Satu*

*Email: [rasaujayapuskesmas@gmail.com](mailto:rasaujayapuskesmas@gmail.com)*

**DINAS KESEHATAN KABUPATEN KUBU RAYA**

**PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

**TAHUN 2024**

## KATA PENGANTAR

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

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

Atas pemikiran tersebut maka Unit pelayanan Puskesmas Rasau Jaya selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan kerjasama dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kubu Raya selaku unsur pembina pelayanan publik untuk lakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit pelayanan Puskesmas Rasau Jaya selaku Penyedia Layanan Publik (*Public Services Provider*).

Melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Unit pelayanan Puskesmas Rasau Jaya dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten/kota Kabupaten Kubu Raya khususnya unit pelayanan Puskesmas Rasau Jaya dimasa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Indeks Kepuasan yang telah banyak membantu hingga tersusunnya buku Indeks Kepuasan Masyarakat Periode Januari s/d Juni Tahun 2024.

Akhirnya harapan kami agar buku ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Rasau Jaya, 21 Juni 2024  
Kepala Puskesmas Rasau Jaya



ABDULLAH ASYRAFI HASIBUAN, SKM  
Penata Tk.I/III.D  
NIP. 19680510 198903 1 012

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>3</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>3</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	4
<b>BAB III</b> .....	<b>5</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>5</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	6
<b>BAB IV</b> .....	<b>7</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>7</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	7
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	7
4.3 Tren Nilai SKM .....	8
<b>BAB V</b> .....	<b>10</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>10</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.11</b>
1. Kuesioner .....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.11</b>
2. Hasil Pengolahan Data .....	<b>12</b>
3. Publikasi Hasil IKM Periode I Tahun 2024 .....	<b>15</b>
4. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....	<b>16</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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

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

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

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

## 1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Puskesmas Rasau Jaya Kec.Rasau Jaya

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Puskesmas Rasau Jaya Kec. Rasau Jaya dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Rasau Jaya Kec. Rasau Jaya adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

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

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk

benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

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

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	26
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2024	50
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2024	22
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2024	22

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Puskesmas Rasau Jaya Kec.Rasau Jaya berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Puskesmas Rasau Jaya Kec.Rasau Jaya dalam kurun waktu enam bulan adalah sebanyak 15.410 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 360 orang. Berdasarkan kemampuan pelaksana teknis pelaksanaan survei, maka sampel ditetapkan sebanyak 100 orang.

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 100 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	25%
		PEREMPUAN	75%
2	PENDIDIKAN	SD/MI	1%
		SMP/MTs	9%
		SMA/SMK/MA	80%
		D1-D2-D3	4%
		D4/S-1	6%
		S2	0%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	4%
		Peg.Inst.Pem	0%
		BUMN/BUMD	0%
		Peg.Swasta	14 %
		Wirausaha	5%
		Petani/RT/Pelajar/ Mahasiswa	21%
		Lainnya	56%

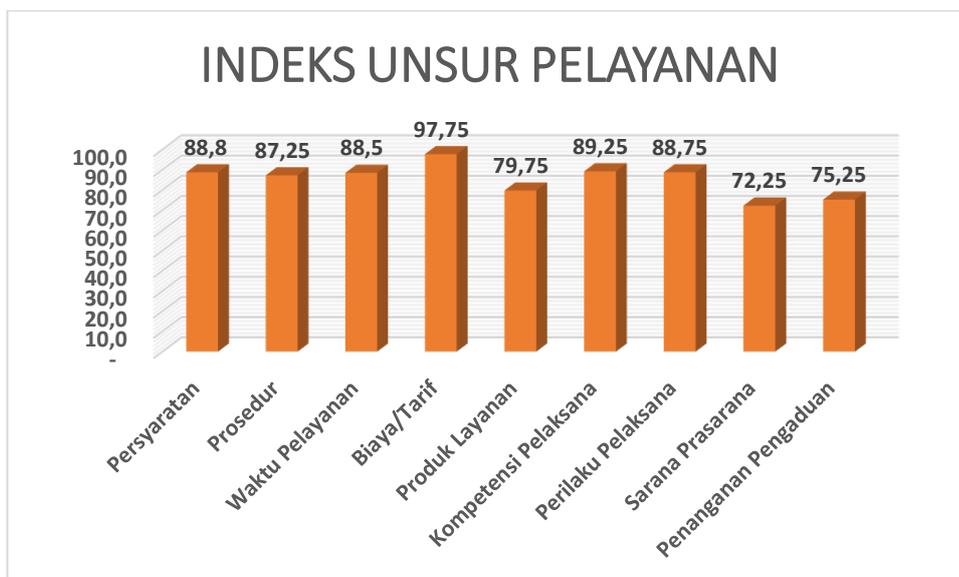
#### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai Rata-Rata	3.550	3.490	3.540	3.910	3.190	3.570	3.550	2.890	3.010
IKM Per Unsur	88.75	87.25	88.5	97.75	79.75	89.25	88.75	72.25	75.25
Kategori	A	B	A	A	B	A	A	C	C

**IKM Unit  
Layanan**

**85.19 (BAIK)**



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu dengan nilai 2.89. Selanjutnya penanganan pengaduan yang mendapatkan nilai 3.01 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga kesesuaian pelayanan termasuk tiga unsur terendah yaitu 3.19.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kewajaran Tarif/Biaya mendapatkan nilai tertinggi 3.91 dari unsur layanan, dan Kompetensi pelaksana dengan nilai 3.57 serta perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.55.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Sarana dan Prasarana seperti kurangnya kursi ruang tunggu pasien
- Pelayanan diberhentikan sementara saat terjadinya pemadaman listrik
- Produk layanan yang terkadang masih belum tersedia

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

- Sarana dan prasarana masih dikategorikan kurang contohnya masih kurangnya kursi tunggu pasien dibagian pendaftaran.
- Diharapkan Puskesmas menyediakan genset dan alat pendukung lainnya
- Diharapkan Puskesmas selalu tersedia jenis imunisasi untuk anak dan pengecekan darah lengkap untuk dibagian Laboratorium

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

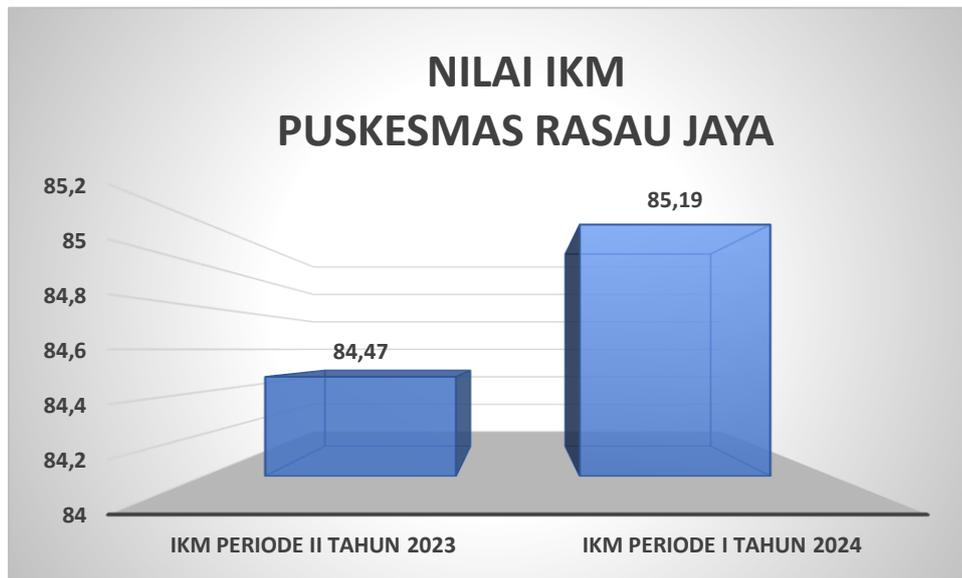
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal lokmin bulanan pada tanggal 15 Juli 2024. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Sarana dan Prasarana	Melakukan koordinasi bersama ketua sapras dan pengambil kebijakan			√	√	Ketua Tim Mutu
2.	Penanganan Pengaduan	Melakukan koordinasi terhadap pihak terkait agar lebih cepat merespon saran & kritik dari masyarakat			√	√	Ketua Tim Mutu
3.	Produk Pelayanan	Melakukan koordinasi Bersama pihak terkait agar menyediakan alat dan bahan sesuai dengan pelayanan yang ada di Puskesmas			√	√	Ketua Tim Mutu

### 4.3 Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2024 pada Puskesmas Rasau Jaya Kec Rasau Jaya

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Rasau Jaya Kecamatan Rasau Jaya, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85,19. Nilai SKM Puskesmas Rasau Jaya menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, penanganan pengaduan serta Produk layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kewajaran tarif/biaya mendapatkan nilai tertinggi 3.91 dari unsur layanan, dan kompetensi pelaksana 3.57 serta perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.55.

# LAMPIRAN

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)	
Nomor Responden : .....	Tanggal Survei : .....
Umur	..... Tahun
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki    2. Perempuan
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat 4. D-1 / D-3 5. D-4 / S-1 6. ≥ S-2
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. TNI / POLRI 3. Pegawai Swasta 4. Wiraswasta / Usahawan 5. Pelajar / Mahasiswa 6. Lainnya .....

### III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

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

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

# PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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

46	3	4	4	4	3	4	4	4	3
47	3	4	4	4	3	4	4	3	3
48	3	4	4	4	3	4	4	3	3
49	3	4	4	4	3	4	4	3	3
50	3	4	4	4	3	4	4	3	3
51	3	4	4	3	3	4	4	3	3
52	3	4	4	4	3	4	4	3	3
53	4	4	4	3	3	4	4	3	3
54	3	4	4	4	3	4	4	3	3
55	3	4	4	4	3	4	4	3	3
56	3	4	4	4	3	4	4	3	3
57	3	4	4	4	3	4	4	3	3
58	3	4	4	4	3	4	4	3	3
59	4	4	4	4	3	4	4	3	3
60	3	4	4	4	3	4	4	3	3
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3
62	3	3	3	4	3	3	3	3	3
63	3	3	3	4	3	3	3	3	3
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3
65	4	3	3	4	3	3	3	3	3
66	4	4	4	4	4	4	4	2	3
67	4	3	3	4	3	3	3	3	3
68	3	4	3	4	3	3	3	3	3
69	4	3	3	4	3	3	3	3	3
70	4	3	3	4	3	4	3	3	3
71	3	3	3	4	3	4	3	3	3
72	4	3	3	4	3	4	3	3	3
73	4	3	3	4	3	4	3	3	3
74	3	3	4	4	3	4	3	2	3
75	3	3	3	4	3	4	3	3	3
76	3	3	3	4	3	4	3	3	3
77	4	4	3	4	3	4	3	3	3
78	4	3	3	4	3	4	3	3	3
79	4	3	3	4	3	4	3	3	3
80	4	4	4	4	3	4	4	3	3
81	4	4	4	4	3	4	4	3	3
82	4	4	4	4	4	4	4	2	3
83	4	4	4	4	3	4	4	3	3
84	4	4	4	4	3	4	4	3	3
85	4	4	4	4	3	4	4	3	3
86	4	4	4	4	3	4	4	3	3
87	4	4	4	4	3	4	4	3	3
88	4	4	4	4	3	4	4	3	3
89	4	4	4	4	3	4	4	3	3
90	4	4	4	4	3	4	4	3	3
91	4	3	3	4	3	3	3	3	3
92	4	3	3	4	3	3	3	3	3
93	4	3	3	4	3	3	3	3	3
94	4	3	3	3	3	3	3	3	3
95	4	3	3	3	3	3	3	3	3
96	4	3	3	4	3	3	3	3	3
97	4	3	3	4	3	3	3	3	3
98	4	3	3	4	3	3	3	3	3
99	4	3	4	4	3	3	3	3	3
100	4	3	4	4	3	3	3	3	3
ΣNilai /Unsur	355	349	354	391	319	357	355	289	301
NRR / Unsur	3,550	3,490	3,540	3,910	3,190	3,570	3,550	2,890	3,010

NRR tertbg/ unsur	0,394	0,387	0,393	0,434	0,354	0,396	0,394	0,321	0,334	*) 3,408
<b>IKM Unit pelayanan</b>										**) <b>85,193</b>

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,550
U2	Prosedur	3,490
U3	Waktu pelayanan	3,540
U4	Biaya/tarif	3,910
U5	Produk layanan	3,190
U6	Kompetensi pelaksana	3,570
U7	Perilaku pelaksana	3,550
U8	Sarana dan Prasarana	2,890
U9	Penanganan Pengaduan	3,010

**Keterangan :**

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

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>85,19</b>
-----------------------------	--------------

**Mutu Pelayanan :**

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



**PEMERINTAH KABUPATEN KUBU RAYA  
UPT. PUSKESMAS RASAU JAYA  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
SEMESTER I TAHUN 2024  
Periode Survei : 1 Januari 2024 s/d 31 Juni 2024**

**NILAI IKM  
85,19**

**MUTU PELAYANAN :**

**B**

**KINERJA UNIT PELAYANAN :**

**BAIK**

**JENIS / NAMA LAYANAN : Kunjungan Rawat Jalan**

**RESPONDEN**

**JUMLAH : 100 ORANG**

**JENIS KELAMIN : L = 25; P = 75 ORANG**

<b>USIA</b>	<b>PENDIDIKAN</b>	<b>PEKERJAAN</b>
≤ 20 th : 10 orang	SD / MI : 1 orang	PNS/TNI/POLRI : 4 orang
21 – 30 th : 26 orang	SMP / MTs : 9 orang	Peg.Inst.Pem: 0 orang
31 – 40 th : 31 orang	SMA/SMK/ MA : 80 orang	BUMN / BUMD : 0 orang
41 – 50th : 20 orang	D1-D2-D3 : 4 orang	Peg. Swasta : 14 orang
51 – 60th : 13 orang	D4/S-1 : 6 orang	Wirausaha: 5 orang
≥ 60 th : 0 orang	S-2/ Profesi: 0 orang	Petani/IRT/Pelajar/Mahasiswa: 21 orang
	S-3 : 0 orang	Lainnya: 56 orang

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

DOKUMENTASI SKM

