



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

PRIODE JANUARI – JUNI 2024



PUSKESMAS LINGGA

Jl. Trans Kalimantan KM 30 Desa Lingga
Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya
Tel: 0887 4359 30939 Email Puskesmas : puskesmaslingga@gmail.com

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	2
BAB I	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .	Error! Bookmark not defined.
1.3 Maksud dan Tujuan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
PENGUMPULAN DATA SKM	Error! Bookmark not defined.
2.1 Pelaksana SKM.....	8
2.2 Metode Pengumpulan Data	8
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	9
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	10
2.5 Penentuan Jumlah Responden	10
BAB III	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jumlah Responden SKM	11
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	12
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
ANALISIS HASIL SKM.....	13
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .	13
4.2 Rencana Tindak Lanjut	13
4.3 Tren Nilai SKM	14
BAB V	15
KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

1. **Kuesioner**Error! Bookmark not defined.
2. **Hasil Pengolahan Data**Error! Bookmark not defined.
3. **Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM** Error! Bookmark not defined.
4. **Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM** Error! Bookmark not defined.

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 Lingga Kecamatan Sungai Ambawang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Kubu Raya, 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 Indeks Kepuasan Masyarakat

- 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundangan;
- 3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215);
- 4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- 5) Peraturan Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Kubu Raya Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaga Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 46) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Kubu Raya Tahun 2019 Nomor

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan IKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Puskesmas Lingga Kec.Sungai Ambawang.Adapun sasaran dilakukannya IKM 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 IKM 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.

1.4 Letak Geografis

Secara geografis, Puskesmas Lingga terletak diwilayah Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya terletak antara 0 02.22"LU - 0 01.22"LS dan 109 24'21"BT - 109 31'06"BT. Secara administratif, batas Puskesmas Lingga adalah sebagai berikut :

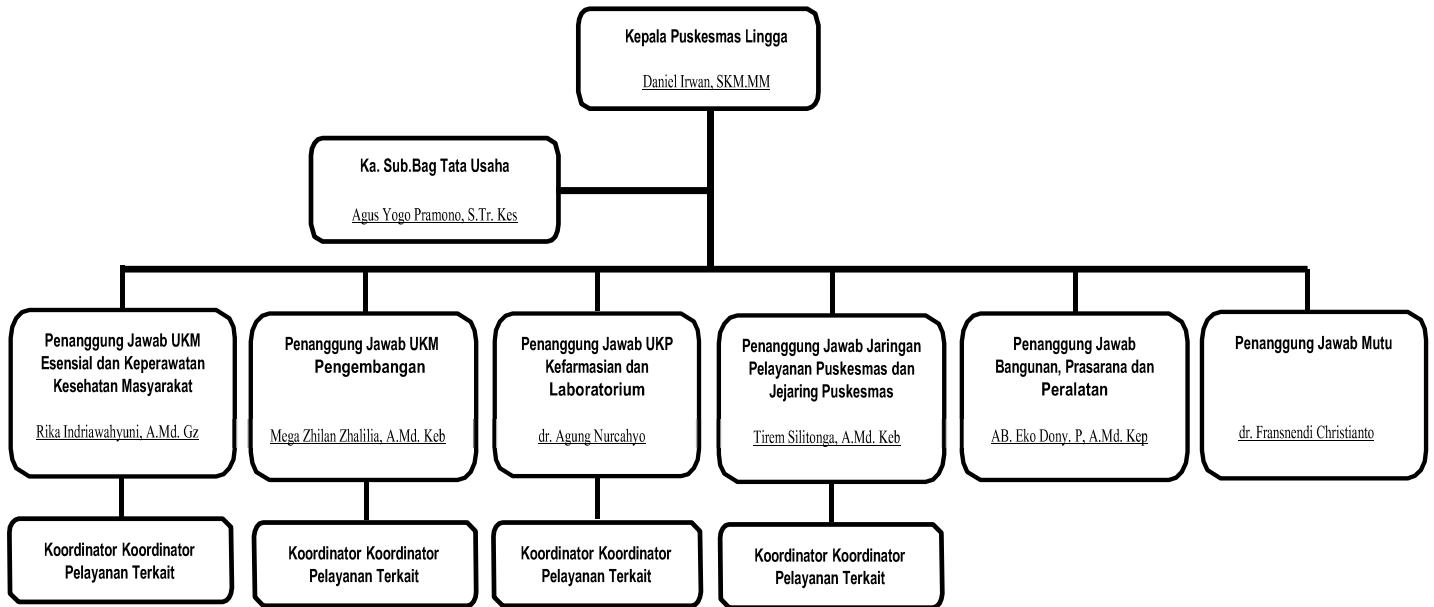
Sebelah utara	: Kecamatan Kuala Mandor B Kabupaten Kubu Raya
Sebelah timur	: Kecamatan Tayan Hilir Kabupaten Sanggau
Sebelah selatan	: Puskesmas Parit Timur Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya
Sebelah barat	: Desa Jawa Tengah Puskesmas Sungai Ambawang Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya

1.5 Profil Organisasi dan Sumber Daya Aparatur

Sebagai salah satu asset utama dalam sebuah organisasi, Sumber Daya Manusia yang dimiliki Puskesmas Lingga berjumlah 64 Orang, terdiri dari 26 orang tenaga PNS, 3 orang PPPK, 14 Pegawai Kontrak Daerah, 4 orang Kontrak BOK dan 17 orang Kontrak BLUD

Sementara berdasarkan analisis Rencana Kebutuhan SDM per bulan Januari Tahun 2024, diperlukan sebanyak 54 Orang tenaga PNS Jabatan Fungsional dan 15 orang Jabatan Pelaksana. Berikut ini

BAGAN STRUKTUR ORGANISASI PUSKESMAS LINGGA



BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Puskesmas Lingga kecamatan Sungai Ambawang kabupaten Kubu Raya dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, terdiri dari :

- 1) Pengarah : Kepala Puskesmas Lingga
- 2) Pelaksana :
 - Ketua : Tatat Usaha Puskesmas Lingga
 - Wakil Ketua : Promosi Kesehatan Puskesmas Lingga
 - Anggota : Pengadministrasian Umum dan Poli Terkait
 - Surveyor : Promosi Kesehatan Puskesmas Lingga

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Puskesmas Lingga Kecamatan Sungai Ambawang 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. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di poli- poli yang ada di Puskesmas Lingga 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	22
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2024	55
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2024	22
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2024	22

2.5 Penentuan Jumlah Responden

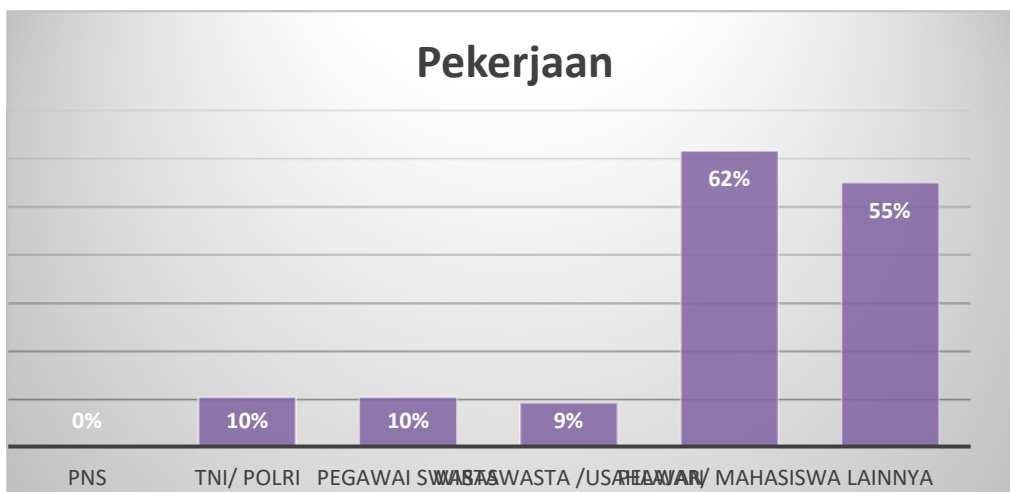
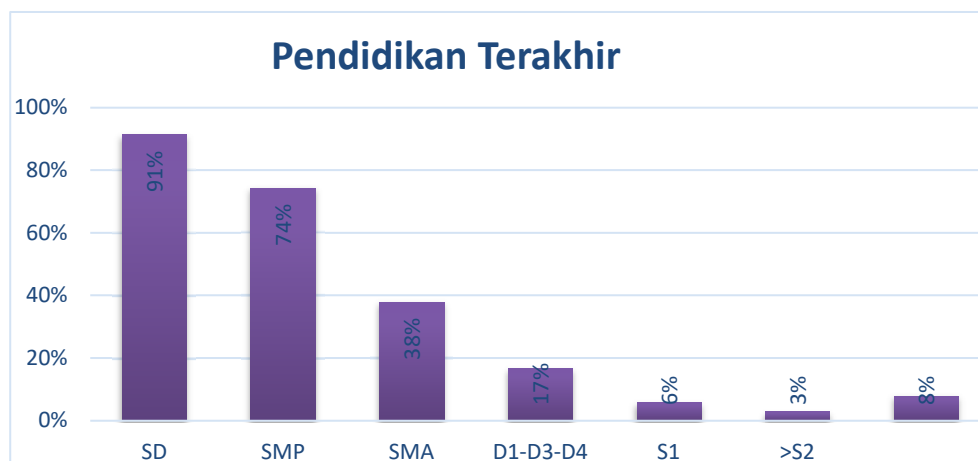
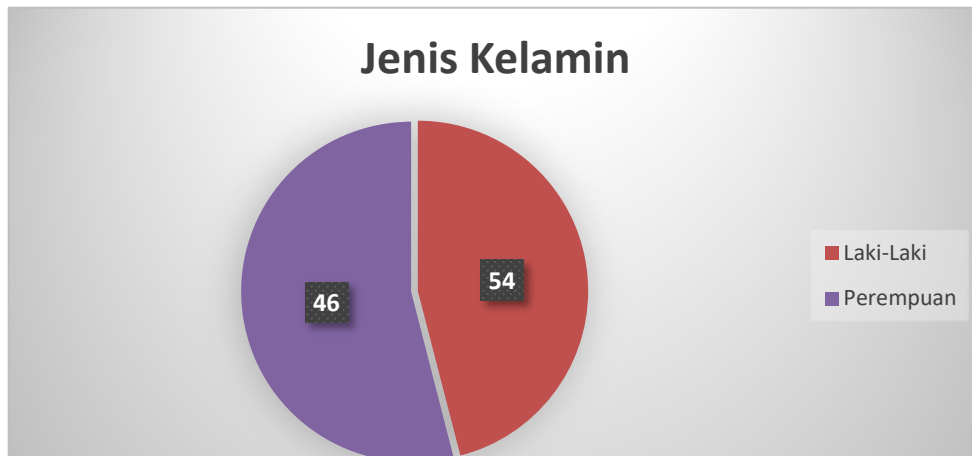
Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Puskesmas Lingga kecamatan sungai ambawang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Puskesmas Lingga kecamatan sungai ambawang dalam kurun waktu enam bulan adalah sebanyak 4.016 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 278 orang. Berdasarkan kemampuan pelaksana teknis pelaksanaan survei, maka sampel ditetapkan sebanyak 100 orang.

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

3.1 Jumlah Responden SKM

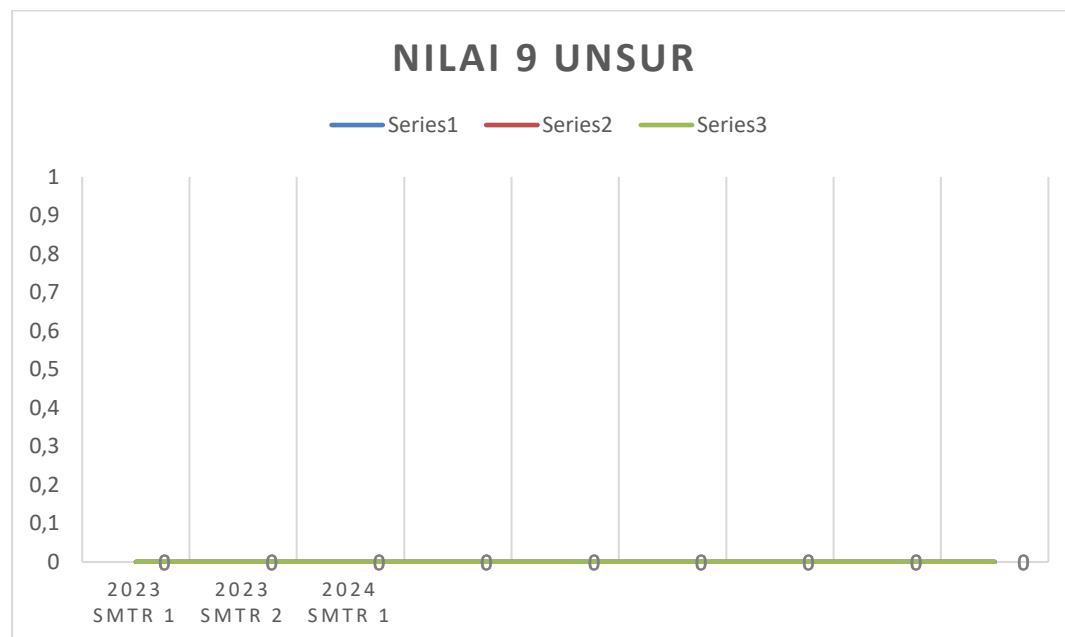
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden 100 orang, dengan rincian sebagai berikut :



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 :

No	UNSUR PELAYANAN	NRR	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3,580	A	SANGAT BAIK
2	Prosedur	3,550	B	SANGAT BAIK
3	Waktu pelayanan	3,180	B	BAIK
4	Biaya/tariff	3,820	A	SANGA BAIK
5	Produk layanan	3,590	B	SANGAT BAIK
6	Kompetensi pelaksana	3,570	B	SANGAT BAIK
7	Perilaku pelaksana	3,240	A	BAIK
8	Sarana dan Prasarana	3,490	A	BAIK
9	Penanganan Pengaduan	3,703	B	SANGAT BAIK
IKM UNIT LAYANAN		88.03	B	BAIK



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil analisis diatas memiliki Nilai Rata- Rata (NRR) yaitu:

1. Biaya atau tarif pelayanan mendapatkan nilai palingTinggi pertama, Selanjutnya nilai Tertinggi ke dua yaitu: Penanganan Pengaduan dipuskesmas Lingga dan
2. Yang memiliki nilai unsur terendah yaitu ; waktu pelayanan dan terendah kedua yaitu prilaku petugas pelaksana

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 :

- Ada beberapa Poli yang Kosong di jam pelayanan atau petugas tidak stay diruangan, sehingga pasien merasa kesulitan atau lama dalam mendapatakan pelayanan yang diperlukan
- Lamanya proses pendaftaran karena kurangnya petugas dipendaftaran, dan tidak adanya antrian prioritas bagi lansia dan ibu hamil atau pasien yang urgen
- Masih adanya petugas yang kurang ramah dalama melayani atau menjelaskan sesuatu pada pasien

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 22 Juli 2024. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 6 bulan), jangka

menengah (kurang dari 12 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.	Kecepatan Pelayanan	Melakukan koordinasi antar petugas dan antar Poli untuk mempercepat waktu layanan pasien, serta menambah petugas pendaftaran	√		√		Ketua Tim Mutu
2.	Prilaku Pelaksana	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap petugas pelaksana pelayanan terhadap sikap dan sifat terhadap pasien atau penerima layanan	√	√			Ketua Tim Mutu
3	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan secara berkala	√	√			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 Lingga Kecamatan Sungai Ambawang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja pada semester 1 Tahun 2024 dibanding pada semester tahun sebelumnya terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Puskesmas Lingga Kecamatan Sungai Ambawang

BAB V

KESIMPULAN

Secara umum kualitas pelayanan publik pada Puskesmas Lingga Kecamatan Sui. Ambawang Kab. Kubu Raya Provinsi Kalimantan Barat dipersepsikan **BAIK** oleh Pengguna layanan, dengan Nilai IKM yang diperoleh yaitu pada 9 unsur pelayanan yaitu: **88.03**

Dari nilai persepsi baik ada hal yang harus diperhatikan dan diprioritaskan untuk diperbaiki oleh tim penilai terkait Unsur pelayanan yang masih rendah ada dua unsur prioritas perbaikan yaitu pada : waktu pelayanan, dan Prilaku pelaksana Pelayanan

Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif , sarana dan prasarana serta penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi yang dimana ketiga unsur tersebut akan menjadi tolak ukuran dalam mengevaluasi penilaian selanjutnya

Lingga, 22Juni 2024
Kepala kepala Puskesmas Lingga

Daniel Irwan, SKM.MM
NIP. 197010051996031009

LAMPIRAN

KUESIONER

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari/kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Ditit oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencatat
Nomor Responden :		Tanggal Survei :		Nama :
Umur	 Tahun			NIP : Data lain :
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki 2. Perempuan			
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / (Pendid. Profesi) 7. S-3		
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirawasta 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya		

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari/bentang 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 kecukupan penyediaan pelayanan dengan jenis pelayanan ?	P ^{*)} 1 2 3 4	1. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?	1 2 3 4
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai		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 ?	1 2 3 4	3. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku, terutama kesopanan dan keramahan petugas dalam menyediakan pelayanan ?	1 2 3 4
a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah		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 ?	1 2 3 4	4. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ?	1 2 3 4
a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat		a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?	1 2 3 4	5. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ?	1 2 3 4
a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya		a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lanjut ditingkatkan d. Dikelola dengan baik, cepat ditingkatkan	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan, prosedur pelayanan untuk yang tersebut dalam menyediakan pelayanan, dengan yang dibutuhkan ?	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persentase pendapat masyarakat / responden (ditit oleh petugas)	
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sangat			

HASIL ANALISI DATA SURVEI IKM 2024

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	3	3	4	3	3	3	4
2	4	4	2	4	3	4	3	4	4
3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
4	4	4	3	4	4	4	3	4	3
5	4	2	2	4	3	4	4	3	4
6	3	4	3	4	3	3	3	3	4
7	4	3	3	4	4	4	3	4	4
8	4	4	4	4	3	4	3	3	4
9	3	3	4	4	3	3	4	4	4
10	4	4	2	4	4	3	3	3	4
11	4	3	3	4	3	4	2	4	3
12	3	4	4	4	4	3	4	3	4
13	4	3	3	4	4	4	3	4	4
14	3	4	4	4	3	4	3	2	4
15	4	3	3	3	4	3	4	3	3
16	3	4	4	4	3	4	3	4	3
17	4	3	3	3	4	3	4	4	4
18	3	4	2	4	3	4	3	2	4
19	4	3	4	4	4	3	3	4	3
20	4	4	3	4	3	4	3	4	3
21	4	3	4	3	4	3	4	3	4
22	3	4	2	4	3	4	3	4	4
23	4	3	4	4	4	3	4	3	3
24	3	3	3	4	3	4	3	3	3
25	4	4	4	3	3	3	4	4	4
26	2	3	3	4	4	4	2	3	3
27	4	4	3	4	3	3	4	4	4
28	3	3	4	3	4	3	3	3	4
29	4	3	2	4	3	4	4	4	4
30	3	3	4	4	4	3	3	3	3
31	4	4	2	4	3	3	3	4	4
32	3	3	4	4	4	4	4	3	4
33	4	3	3	3	3	3	3	4	3
34	3	4	4	4	4	4	3	4	4
35	4	4	3	4	3	3	4	3	3
36	3	3	4	4	4	4	3	4	4
37	4	4	3	4	4	4	3	4	4
38	4	4	2	3	3	3	3	3	3
39	3	3	4	4	4	3	4	4	4
40	4	4	2	4	3	4	3	4	3
41	3	4	3	4	4	3	4	3	4
42	4	3	2	4	3	4	4	4	4
43	3	4	4	4	4	4	3	4	4
44	4	3	3	3	4	3	3	3	3
45	4	4	2	4	3	4	3	4	3
46	4	3	3	3	4	3	4	4	4
47	3	4	3	4	3	4	3	2	4
48	4	3	4	4	4	4	4	4	3

49	3	3	4	4	4	3	3	3	4
50	4	4	3	4	4	4	3	3	3
51	3	3	4	4	4	3	3	4	3
52	4	4	4	4	4	4	4	3	4
53	3	3	4	4	3	4	3	4	4
54	4	4	4	4	4	3	3	3	3
55	3	3	3	4	4	4	3	4	4
56	4	4	3	4	4	3	4	4	4
57	3	3	4	4	4	4	2	4	3
58	3	4	3	4	4	3	4	3	4
59	4	3	4	4	4	4	4	4	4
60	3	4	3	4	3	4	3	4	4
61	4	3	4	3	4	3	3	3	3
62	4	4	2	4	3	4	2	4	3
63	4	3	3	3	4	3	2	3	4
64	3	4	2	4	3	4	3	4	4
65	4	3	3	4	4	4	2	4	3
66	3	4	3	4	4	3	3	3	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	3	4	4	4	3	4	4
69	4	4	2	3	4	4	4	3	4
70	3	4	3	4	4	4	3	4	4
71	4	3	4	4	3	3	3	3	4
72	4	4	3	4	4	4	4	4	3
73	3	4	4	4	4	3	3	4	4
74	4	3	3	4	3	4	4	3	4
75	3	4	4	4	4	4	2	4	4
76	4	4	2	4	3	3	4	3	4
77	4	4	4	3	4	4	3	3	4
78	3	4	2	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	3	3	3	3	4
80	3	4	3	4	4	4	4	4	3
81	4	4	2	4	4	3	3	3	4
82	3	4	4	4	3	4	4	3	3
83	4	4	3	4	4	4	3	4	4
84	3	4	4	4	4	4	4	3	4
85	4	4	3	4	3	4	3	4	4
86	4	3	4	4	3	3	3	3	4
87	3	4	3	4	4	4	2	4	4
88	4	4	4	3	3	4	4	4	4
89	3	3	3	4	4	3	3	3	4
90	4	4	3	4	3	4	2	4	4
91	4	3	4	4	4	3	3	3	4
92	4	4	3	3	3	4	4	4	4
93	4	4	2	4	4	3	3	3	3
94	3	3	4	4	3	4	2	4	4
95	3	4	2	3	4	3	4	3	4
96	3	2	2	4	4	4	3	3	4
97	4	4	3	4	4	3	4	4	4
98	4	3	4	3	3	4	3	3	3
99	4	4	3	4	4	3	4	3	4
100	4	4	2	4	3	4	2	3	3
ΣNilai /Unsur	358	355	318	382	359	357	324	349	370

NRR / Unsur	3,580	3,550	3,180	3,820	3,590	3,570	3,240	3,490	3,703
NRR tertbg/ unsur	0,397	0,394	0,353	0,424	0,398	0,396	0,360	0,387	0,411
								*)	**))
IKM Unit pelayanan								3,521	88,032

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,580
U2	Prosedur Pelayanan	3,550
U3	Kecepatan Pelayanan	3,180
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,820
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,590
U6	Kompetensi Petugas	3,570
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,240
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,490
U9		3,703

IKM UNIT PELAYANAN :

88,03

Mutu Pelayanan : Baik

DOKUMENTASI PENARIKAN SURVEI IKM JANUARI-MEI 2024





LEMBAR PUBLIKASI



PEMERINTAH KABUPATEN KUBU RAYA
DINAS KESEHATAN KABUPATEN KUBU RAYA
PUSKESMAS LINGGA
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PRIODE (JANUARI 2024) s/d. (JUNI 2024)

NILAI IKM
88,03

MUTU PELAYANAN :

B

KINERJA UNIT PELAYANAN :

BAIK

JENIS / NAMA LAYANAN : UMUM PUSKESMAS LINGGA

RESPONDEN

JUMLAH : 100 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 54 ORANG ; P = 46 ORANG

USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
≤ 20 th : 2 orang	SD / MI : 32 orang	PNS / TNI/POLRI : 9 orang
20 – 30 th : 43 orang	SMP / MTs : 26 orang	ISN.PEM : 0 orang
31 – 40 th : 30 orang	SMA/K/ MA : 27 orang	BUMN / BUMD : 7 orang
41 – 44 th : 8 orang	D1-D2/D3 : 11 orang	Peg. Swasta : 9 orang
41 – 50 th : 7 orang	D-4 S-1 : 0 orang	Wirausaha : 8 orang
51 – 60 th : 9 orang	S-2 /professi : 1 orang	Tani/RT/pelajar/mhs : 53 orang
≥ 61 th : 1 orang	S-3 : 3 orang	Pelajar/mhs : 0 orang
		Lainnya : 14 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