



Puskesmas
Larangan



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN I JANUARI - MARET
TAHUN 2026

PUSKESMAS LARANGAN

Jalan Ciremai Raya No.37 Larangan Kecamatan Harjamukti

Hotline Whastapp 081110005909

Email puskesmaslarangan37@gmail.com

Website [www.puskesmaslarangan.cirebonkota.go id](http://www.puskesmaslarangan.cirebonkota.go.id)

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, setiap unit pelayanan publik wajib melakukan evaluasi secara berkala terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Salah satu instrumen evaluasi yang digunakan adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), sebagaimana diatur dalam PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017.

Puskesmas Larangan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata, dan terjangkau kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang harus senantiasa ditingkatkan kualitasnya sesuai harapan masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sebagai sarana untuk memperoleh gambaran secara objektif mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan, meliputi aspek persyaratan pelayanan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana pelayanan. Hasil survei ini menjadi bahan evaluasi penting bagi Puskesmas Larangan dalam mengidentifikasi unsur pelayanan yang telah berjalan baik maupun unsur yang masih memerlukan perbaikan, sehingga dapat disusun langkah tindak lanjut untuk peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat juga merupakan bentuk komitmen puskesmas dalam mendukung reformasi birokrasi pelayanan publik, meningkatkan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan, serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan pemerintah.

1.2 Tujuan

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

- a) Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pengguna layanan.
- b) Mengukur kinerja pelayanan berdasarkan unsur-unsur pelayanan publik sesuai pedoman PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017.
- c) Mengidentifikasi unsur pelayanan yang telah berjalan baik maupun unsur pelayanan yang masih memerlukan peningkatan.
- d) Menjadi bahan evaluasi dalam penyusunan rencana tindak lanjut perbaikan mutu pelayanan di lingkungan puskesmas.
- e) Mendorong peningkatan kualitas pelayanan yang transparan, cepat, tepat, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.
- f) Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas.
- g) Mendukung upaya peningkatan akuntabilitas dan reformasi birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Puskesmas Larangan dilaksanakan dengan menggunakan metode survei secara elektronik melalui pengisian formulir digital pada aplikasi sukma.cirebonkota.go.id.

Responden merupakan masyarakat pengguna layanan puskesmas yang telah menerima pelayanan pada unit pelayanan kesehatan, kemudian diberikan kesempatan untuk mengisi kuesioner secara mandiri melalui tautan atau barcode yang tersedia di area pelayanan.

Instrumen survei memuat unsur-unsur penilaian pelayanan sesuai pedoman PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, meliputi:

- a. Persyaratan: Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk alur pengaduan.
- c. Waktu Penyelesaian: Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenisnya.

- d. Biaya/Tarif: Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- f. Kompetensi Pelaksana: Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana: Sikap dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.
- i. Sarana dan Prasarana: Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk fasilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.

Data yang masuk melalui sistem secara otomatis direkapitulasi dalam aplikasi dan selanjutnya diolah untuk memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat sebagai dasar evaluasi mutu pelayanan.

Pelaksanaan survei dilakukan secara berkala selama periode pelayanan guna memperoleh gambaran objektif terhadap persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan yang diberikan.

1.4 Waktu Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Puskesmas Larangan dilaksanakan pada Triwulan I Tahun 2026, yaitu selama periode Januari sampai dengan Maret 2026. Pengumpulan data dilakukan secara berkelanjutan setiap hari pelayanan melalui pengisian formulir elektronik oleh masyarakat pengguna layanan melalui sukma.cirebonkota.go.id setelah menerima pelayanan kesehatan di puskesmas.

Pelaksanaan survei pada periode triwulan bertujuan untuk memperoleh data yang representatif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan selama kurun waktu tersebut, sehingga hasil yang diperoleh dapat digunakan sebagai bahan evaluasi mutu pelayanan dan dasar penyusunan tindak lanjut perbaikan pelayanan

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Puskesmas Larangan dilakukan terhadap masyarakat yang menerima pelayanan kesehatan selama periode survei, yaitu Triwulan I Januari sampai Maret 2026.

Responden dipilih dari pengguna layanan yang datang ke puskesmas dan telah memperoleh pelayanan pada unit pelayanan kesehatan, kemudian secara sukarela mengisi kuesioner elektronik melalui sukma.cirebonkota.go.id.

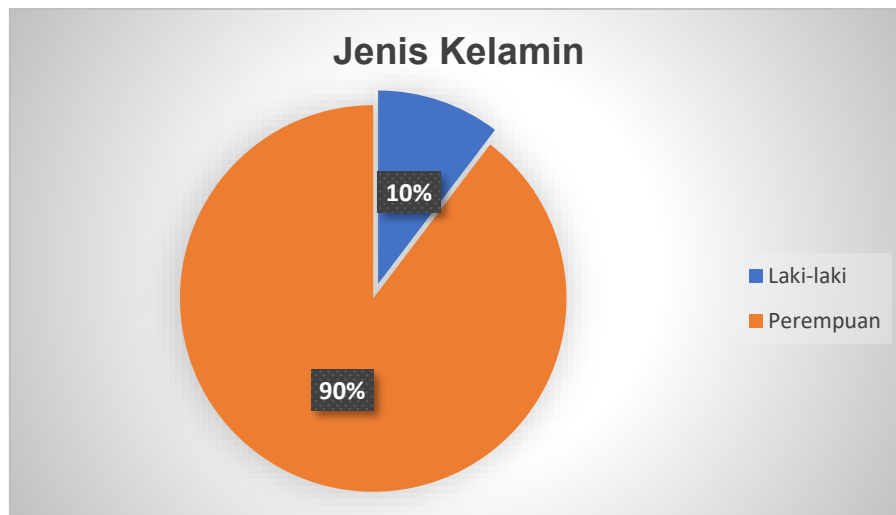
Jumlah responden yang terkumpul selama periode survei sebanyak **145 orang**. Jumlah tersebut dianggap telah mewakili pengguna layanan karena pengisian dilakukan secara langsung oleh masyarakat dari berbagai jenis pelayanan yang diterima, sehingga dapat memberikan gambaran umum mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan di puskesmas.

BAB II ANALISIS DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Analisis Karakteristik Responden

Analisis karakteristik responden dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai profil masyarakat pengguna layanan di Puskesmas Larangan yang berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat selama periode Triwulan I Tahun 2026. Data responden diperoleh dari pengisian kuesioner elektronik melalui sukma.cirebonkota.go.id oleh masyarakat setelah menerima pelayanan kesehatan. Jumlah responden yang berhasil dikumpulkan sebanyak **145 orang**, dengan karakteristik berdasarkan jenis kelamin, kelompok usia, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan.

2.1.1. Jenis Kelamin

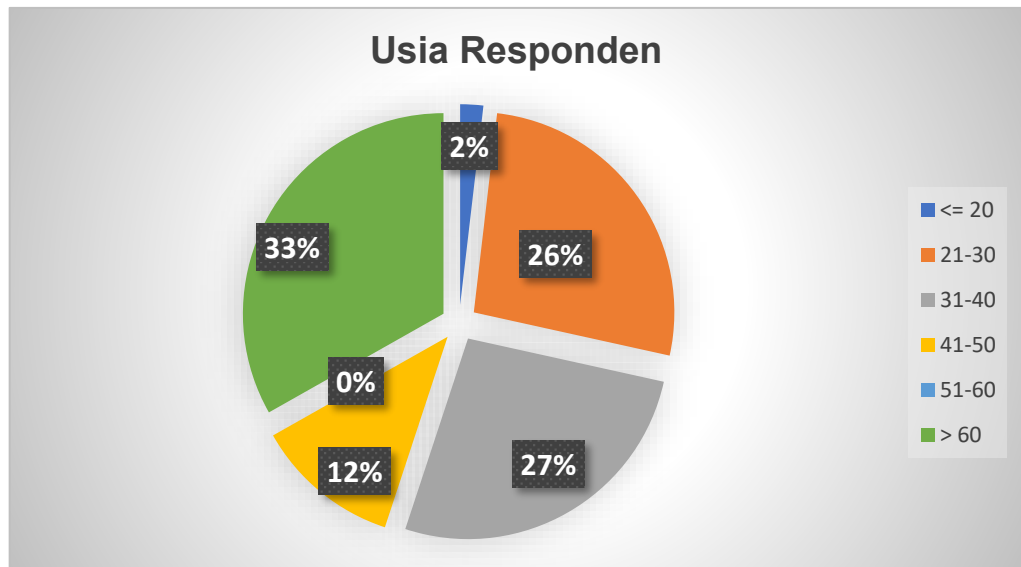


Gambar 1 Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan jenis kelamin, responden didominasi oleh perempuan sebanyak 130 orang (89,66%), sedangkan laki-laki sebanyak 15 orang (10,34%).

Komposisi ini menunjukkan bahwa pengguna layanan di puskesmas pada periode survei lebih banyak berasal dari kelompok perempuan, yang kemungkinan berkaitan dengan tingginya pemanfaatan layanan kesehatan ibu dan anak, pelayanan keluarga, serta pelayanan kesehatan umum.

2.1.2. Kelompok Usia

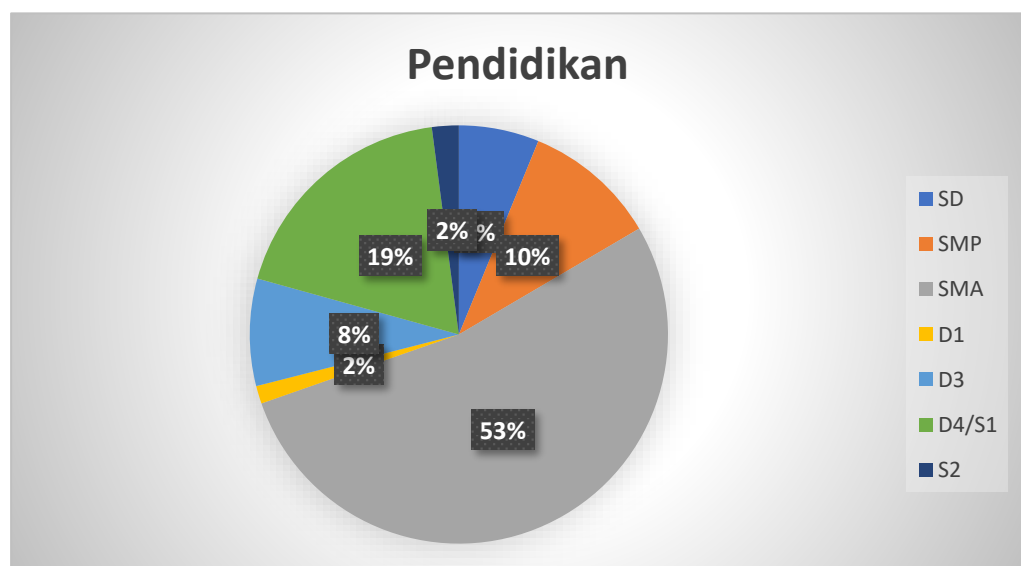


Gambar 2 Kelompok Usia

Berdasarkan kelompok usia, responden terbanyak berada pada rentang usia 21–30 tahun dan 31–40 tahun, masing-masing sebanyak 43 orang (29,66%). Kelompok usia di atas 60 tahun juga cukup signifikan yaitu sebanyak 37 orang (25,52%), diikuti kelompok usia 41–50 tahun sebanyak 19 orang (13,10%), dan usia ≤ 20 tahun sebanyak 3 orang (2,07%).

Distribusi ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan berada pada usia produktif, namun kelompok lanjut usia juga memiliki tingkat pemanfaatan layanan yang cukup tinggi.

2.1.3. Tingkat Pendidikan

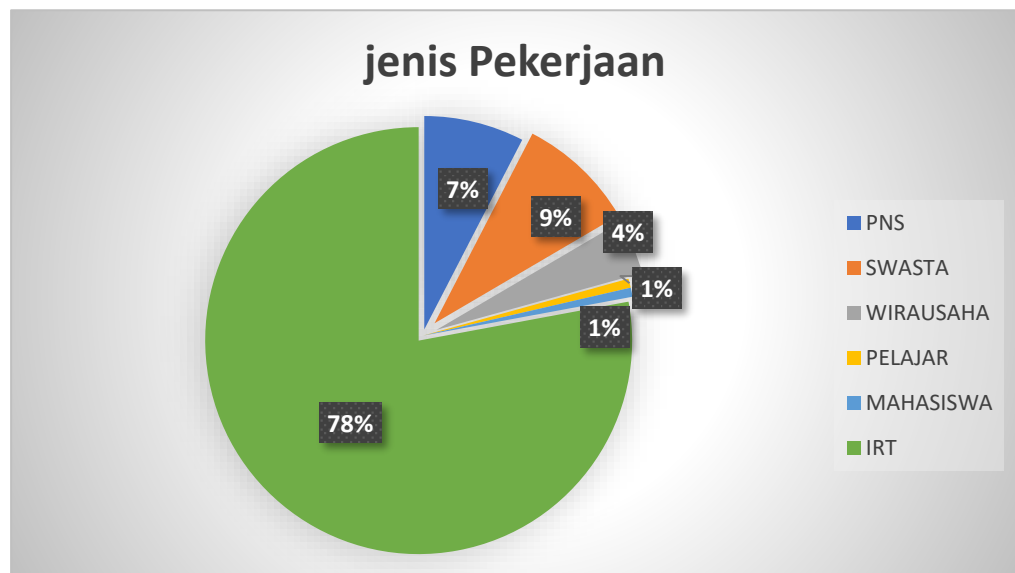


Gambar 3 Tingkat Pendidikan

Dilihat dari tingkat pendidikan, mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir SMA sebanyak 77 orang (53,10%). Selanjutnya pendidikan D4/S1 sebanyak 27 orang (18,62%), SMP sebanyak 15 orang (10,34%), D3 sebanyak 12 orang (8,28%), SD sebanyak 9 orang (6,21%), S2 sebanyak 3 orang (2,07%), dan D1 sebanyak 2 orang (1,38%).

Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan menengah, sehingga pemahaman terhadap pelayanan publik relatif cukup baik dalam memberikan penilaian terhadap mutu pelayanan.

2.1.4. Jenis Pekerjaan



Gambar 4 Jenis Pekerjaan

Berdasarkan jenis pekerjaan, kategori responden terbanyak berasal dari kelompok lainnya sebanyak 113 orang (77,93%). Selanjutnya responden dengan pekerjaan swasta sebanyak 13 orang (8,97%), PNS sebanyak 11 orang (7,59%), wirausaha sebanyak 6 orang (4,14%), serta pelajar dan mahasiswa masing-masing 1 orang (0,69%).

Dominasi kategori lainnya menunjukkan bahwa pengguna layanan berasal dari latar belakang pekerjaan yang beragam, termasuk ibu rumah tangga, pekerja informal, maupun masyarakat umum yang tidak terklasifikasi dalam kategori pekerjaan formal tertentu. Secara umum, karakteristik responden menunjukkan bahwa survei telah menjangkau berbagai kelompok masyarakat pengguna

layanan sehingga hasil survei dapat menggambarkan persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan secara cukup representatif.

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pelayanan

Pengukuran indeks kepuasan masyarakat per jenis pelayanan dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap masing-masing unit pelayanan yang tersedia di Puskesmas Larangan. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi unit pelayanan yang telah memberikan pelayanan optimal serta unit pelayanan yang masih memerlukan peningkatan mutu.

Tabel 1 Indeks Kepuasan Berdasarkan Jenis Pelayanan

Unsur 1. Persyaratan Pelayanan		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.		
Kategori	Jumlah	Persen
Tidak sesuai	0	0,00 %
Kurang sesuai	1	0,69 %
Sesuai	83	57,24 %
Sangat sesuai	61	42,07 %
Total	145	100,00 %
Unsur 2. Prosedur Pelayanan		
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.		
Kategori	Jumlah	Persen
Tidak mudah	1	0,69 %
Kurang mudah	0	0,00 %
Mudah	81	55,86 %
Sangat Mudah	63	43,45 %
Total	145	100,00 %
Unsur 3. Waktu Pelayanan		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.		
Kategori	Jumlah	Persen
Tidak cepat	1	0,69 %
Kurang cepat	8	5,52 %
Cepat	84	57,93 %
Sangat cepat	52	35,86 %
Total	145	100,00 %

Unsur 4. Biaya/Tarif Pelayanan		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan		
Kategori	Jumlah	Persen
Sangat mahal	0	0,00 %
Cukup mahal	1	0,69 %
Murah	79	54,48 %
Gratis	65	44,83 %
Total	145	100,00 %
Unsur 5. Produk Layanan		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.		
Kategori	Jumlah	Persen
Tidak sesuai	0	0,00 %
Kurang sesuai	3	2,07 %
Sesuai	91	62,76 %
Sangat sesuai	51	35,17 %
Total	145	100,00 %
Unsur 06. Kompetensi Pelaksana		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.		
Kategori	Jumlah	Persen
Tidak kompeten	0	0,00 %
Kurang kompeten	2	1,38 %
Kompeten	84	57,93 %
Sangat kompeten	59	40,69 %
Total	145	100,00 %
Unsur 07. Perilaku Pelaksana		
Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan		
Kategori	Jumlah	Persen
Tidak sopan dan ramah	0	0,00 %
Kurang sopan dan ramah	3	2,07 %
Sopan dan ramah	77	53,10 %
Sangat sopan dan ramah	65	44,83 %
Total	145	100,00 %
Unsur 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		
Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.		
Kategori	Jumlah	Persen
Tidak ada	1	0,69 %
Ada tetapi tidak berfungsi	3	2,07 %
Berfungsi kurang maksimal	35	24,14 %

Dikelola dengan baik	106	73,10 %
Total	145	100,00 %
Unsur 9. Sarana dan Prasarana		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.		
Kategori	Jumlah	Persen
Buruk	0	0,00 %
Cukup	11	7,59 %
Baik	73	50,34 %
Sangat Baik	61	42,07 %
Total	145	100,00 %

Kode	Unsur	Nilai Rata-Rata	Nilai IKM
U-01	Persyaratan	3,41	85,25
U-02	Prosedur	3,42	85,50
U-03	Waktu Pelayanan	3,29	82,25
U-04	Biaya/Tarif	3,44	86,00
U-05	Produk Layanan	3,33	83,25
U-06	Kompetensi Pelaksana	3,39	84,75
U-07	Perilaku Pelaksana	3,43	85,75
U-08	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,70	92,50
U-09	Sarana dan Prasarana	3,34	83,50
NILAI IKM TW 1		3,42	85,50

Berdasarkan hasil pengolahan data survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan, diperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,42. Setelah dikonversikan, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menjadi 85,50, yang termasuk dalam kategori B (Baik). Hal ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan masyarakat, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.

Secara rinci, unsur dengan nilai tertinggi adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U-08) dengan nilai rata-rata 3,70 (IKM 92,50). Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme penanganan keluhan dan aspirasi masyarakat sudah berjalan sangat baik dan responsif. Sementara itu, unsur dengan nilai terendah adalah Waktu Pelayanan (U-03) dengan nilai rata-rata 3,29 (IKM 82,25). Meskipun masih dalam kategori baik, aspek ini menunjukkan bahwa masyarakat masih merasakan adanya keterlambatan atau ketidaksesuaian waktu pelayanan yang perlu menjadi perhatian utama untuk perbaikan. Unsur lainnya seperti Biaya/Tarif (U-04), Perilaku Pelaksana (U-07), dan Prosedur (U-02) juga memperoleh nilai yang relatif tinggi, yang mencerminkan bahwa transparansi biaya, sikap petugas, serta alur pelayanan sudah cukup memuaskan.

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa seluruh unsur memiliki nilai yang relatif homogen (tidak terlalu jauh berbeda), yang menandakan bahwa kualitas pelayanan cukup merata di semua aspek. Namun demikian, peningkatan tetap diperlukan terutama pada unsur dengan nilai di bawah rata-rata, seperti waktu pelayanan (U-03), Produk Layanan (U-05) , dan Sarana dan Prasarana (U-09) . Dengan demikian, instansi diharapkan dapat melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan, khususnya dalam meningkatkan efisiensi waktu pelayanan serta kualitas fasilitas pendukung, agar ke depannya dapat mencapai kategori A (Sangat Baik).

2.3 Analisis Masalah

Berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan nilai 85,50 (kategori Baik), secara umum pelayanan telah berjalan dengan baik. Namun demikian, masih terdapat beberapa permasalahan yang perlu diperhatikan karena beberapa unsur memiliki nilai di bawah rata-rata (3,42), yang mengindikasikan adanya celah dalam kualitas pelayanan.

2.4 Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut pada unsur waktu pelayanan, produk layanan, dan sarana prasarana disusun sebagai upaya prioritas dalam meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas Larangan. Perbaikan difokuskan pada peningkatan kecepatan pelayanan, kejelasan informasi layanan, serta penyediaan sarana yang nyaman dan memadai bagi masyarakat. Pelaksanaan RTL dilakukan secara bertahap dan akan dimonitor secara berkala untuk memastikan efektivitas perbaikan yang dilakukan.

No	Unsur Pelayanan	Permasalahan	Rencana Tindak Lanjut	Waktu Pelaksanaan	Penanggung Jawab	Indikator Keberhasilan
1	Waktu Pelayanan	Waktu tunggu lama	Evaluasi sistem antrian dan layanan pada jam sibuk	Triwulan II 2026	PJ Klaster 2 / 3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penurunan waktu tunggu pasien 2. Berkurangnya keluhan antrian 3. Peningkatan nilai SKM unsur waktu pelayanan
		Penumpukan pasien	Penyesuaian jadwal dan petugas	Triwulan II 2026	PK Klaster 2 / 3	
		Alur belum optimal	Penyederhanaan alur pelayanan dan sosialisasi alur pelayanan	Triwulan II 2026	PJ Klaster 2 & 3 Promkes	
2	Produk Pelayanan	Informasi belum optimal	Sosialisasi jenis layanan melalui media sosial dan edukasi langsung	Triwulan II 2026	Tim PPID	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatnya pemahaman masyarakat 2. Berkurangnya keluhan terkait pelayanan

						3. Kesesuaian layanan dengan standar pelayanan
3	Sarana Prasarana	Sarana belum optimal	Pemeliharaan dan perbaikan sarana secara berkala	Triwulan II 2026	Tim Sarpras dan petugas barang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatnya kenyamanan pasien 2. Meningkatkan penilaian SKM unsur sarana prasarana

BAB III PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2026 di Puskesmas Larangan, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 85,44 yang termasuk dalam kategori Baik.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat. Penilaian positif terutama terlihat pada aspek kompetensi dan perilaku petugas, kejelasan prosedur, serta kesesuaian biaya pelayanan.

Namun demikian, masih terdapat beberapa unsur pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian lebih, antara lain waktu pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, serta sarana dan prasarana. Hal ini terlihat dari masih adanya masukan masyarakat terkait waktu tunggu pelayanan, pemahaman terhadap jenis layanan, serta kenyamanan fasilitas pelayanan.

3.2 Saran

Sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan, beberapa saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

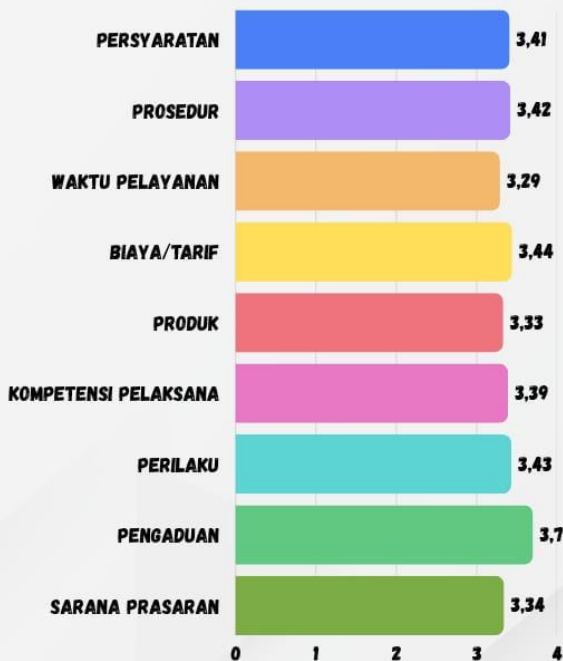
1. Meningkatkan efisiensi waktu pelayanan melalui pengelolaan antrean dan penyesuaian jumlah petugas pada jam pelayanan sibuk.
2. Memperkuat penyampaian informasi terkait jenis layanan yang tersedia melalui berbagai media, baik secara langsung maupun digital, agar masyarakat lebih memahami pelayanan yang diberikan.
3. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan, terutama pada ruang tunggu dan fasilitas pendukung lainnya untuk meningkatkan kenyamanan masyarakat.
4. Mengoptimalkan pengelolaan pengaduan melalui layanan hotline agar setiap keluhan masyarakat dapat ditindaklanjuti secara cepat dan tepat.

5. Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan pelayanan serta tindak lanjut hasil survei untuk memastikan adanya peningkatan mutu pelayanan secara berkesinambungan.

Hasil SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN 1 JANUARI - MARET 2026

PENILAIAN BERDASARKAN UNSUR



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

85.50

"BAIK"



JUMLAH RESPONDEN
145 ORANG

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH SAUDARA BERIKAN, MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN KAMI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT.



@puskesmas.larangan



081110005909



puskesmaslarangan.cirebonkota.go.id