



Puskesmas
Larangan

LAPORAN

SURVEI

KEPUASAN

MASYARAKAT

SEMESTER 2
JULI - DESEMBER 2025

PUSKESMAS LARANGAN

Jalan Ciremai Raya No.37 Larangan Kecamatan Harjamukti

Hotline Whastapp 081110005909

Email puskesmaslarangan37@gmail.com

Website www.puskesmaslarangan.cirebonkota.go.id

PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah, atas limpahan dan karunia-Nya sehingga penyusunan laporan penilaian indeks kepuasan masyarakat ini dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan kepuasan pelanggan ini disusun sebagai pertanggung jawaban dalam melaksanakan penilaian indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Puskesmas Larangan. Hasil dari penilaian IKM ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Larangan.

Pengambilan data kuesioner dilaksanakan di enam unit pelayanan dengan memberikan kuesioner kepada pelanggan eksternal yang datang di Puskesmas Larangan, sehingga diharapkan dapat mewakili penilaian masyarakat untuk semua unit dalam memberikan pelayanan.

Kami menyadari penyusunan laporan ini masih jauh dari sempurna, untuk itu kritik, saran dan masukan sangat kami harapkan sebagai bahan perbaikan. Semoga dengan tersusunnya laporan ini dapat bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Larangan dan manajemen pelayanan kesehatan pada umumnya.

Desember 2025

Tim Penyusun

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan akuntabel, setiap unit penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu metode evaluasi yang digunakan adalah melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), sebagaimana diamanatkan dalam PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017.

Puskesmas Larangan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, baik pelayanan promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif. Dalam pelaksanaannya, puskesmas dituntut untuk terus meningkatkan mutu pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sebagai sarana untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan, serta untuk memperoleh masukan secara langsung dari pengguna layanan. Penilaian tersebut mencakup berbagai aspek pelayanan, seperti persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, kompetensi dan perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana.

Pelaksanaan SKM Semester 2 Tahun 2025 di Puskesmas Larangan diharapkan dapat memberikan gambaran yang objektif mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan selama periode tersebut. Hasil survei ini selanjutnya akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan dasar dalam penyusunan rencana tindak lanjut guna meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

Selain itu, pelaksanaan survei ini juga merupakan bentuk komitmen puskesmas dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik, memperkuat akuntabilitas kinerja, serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan pemerintah.

B. DASAR HUKUM

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas Larangan secara yuridis mengacu pada sejumlah regulasi sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 48 Tahun 2023 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Cirebon

C. TUJUAN

1. Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Larangan sebagai dasar dalam peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan unsur-unsur pelayanan publik sesuai pedoman PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017.
- b. Mengetahui kinerja pelayanan pada setiap unsur pelayanan yang meliputi persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, produk layanan, kompetensi dan perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana.
- c. Mengidentifikasi unsur pelayanan yang telah berjalan dengan baik dan unsur yang masih memerlukan perbaikan.

- d. Menjadi bahan evaluasi dalam penyusunan rencana tindak lanjut (RTL) guna meningkatkan kualitas pelayanan.
- e. Mendorong peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan publik di lingkungan puskesmas.
- f. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas.

BAB II

PELAKSANAAN PENILAIAN

A. UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara Nomor: PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, mengacu kepada lampiran kuesioner IKM untuk unit pelayanan publik penyelenggara pelayanan langsung bagi masyarakat dengan dipungut biaya terdapat 14 unsur sebagai dasar pengukuran. Unsur – unsur tersebut adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan petugas pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsisten waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan / status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

10. Kualitas produk pelayanan adalah tingkat kualitas hasil pelayanan publik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan memenuhi harapan penerima pelayanan publik.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapih dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko – resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan publik.

B. SASARAN

Sasaran dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah seluruh masyarakat pengguna layanan di Puskesmas Larangan yang telah menerima pelayanan kesehatan selama periode Semester 2 Tahun 2025.

Responden berasal dari berbagai unit pelayanan, antara lain:

- Pelayanan pendaftaran
- Poli umum
- Pelayanan KIA/KB
- Pelayanan imunisasi
- Pelayanan laboratorium
- Pelayanan farmasi

C. LANGKAH PELAKSANAAN

1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Penanggung Jawab	:	Kepala Puskesmas Larangan dr. WALYANAH, M.H
Ketua Tim	:	Setiadi Kusuma Pratama, A.Md.Gz
Anggota	:	Endang Nur Awaludin, SKM Maulana, S.Kep.Ners Lotitoh Taniya, A.Md.Kes Endang Sri Wahyuni, AMKG Santi Eka Y, Amd.Keb Fuji Astuti

2. Penyusunan Instrumen Survei

Melakukan pengadaan kuesioner IKM yang merupakan alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner yang digandakan disusun mengacu pada Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 48 Tahun 2023 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Cirebon.

Terdapat 2 bagan pada kuisisioner yaitu bagan pertama memuat identitas data responden meliputi, umur responden, jenis kelamin, Pendidikan terakhir, pekerjaan, nomor handphone, dan jenis layanan yang dikunjungi. Sedangkan pada bagan kedua berisi 9 kolom penilaian berupa pernyataan yang harus diisi oleh responden dengan memuat 4 pilihan presepsi jawaban.

3. Pentapan Jumlah Responden

Teknik pengambilan jumlah sampel disesuaikan dengan rekapitulasi kunjungan pasien pada bulan Juli - Desember 2025. Berikut rekapitulasi kunjungan pasien :

No	Bulan	Jumlah Kunjungan Pasien
1	Juli	4281
2	Agustus	4301
3	September	4635
4	Oktober	4519
5	November	4372
6	Desember	4353
	Total	26.461

Jika dilihat dari total kunjungan pada semester 1 Juli - Desember 2025 yaitu sebanyak 26.461 pasien. Dengan menggunakan tabel sampel dan populasi dari *Krejcie dan Morgan* (tabel pada lampiran) yaitu sampel yang dijadikan responden sebanyak 379 orang.

4. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Penentuan lokasi pengambilan data berdasarkan pada lokasi pelayanan publik pada masing – masing unit pelayanan yang ada di Puskesmas Larangan, meliputi 6 unit pelayanan yaitu :

- a. Pelayanan Klaster 2 Ibu Hamil
- b. Pelayanan Klaster 3 Dewasa
- c. Pelayanan Klaster 3 Lansia
- d. Pelayanan Lintas Klaster Gigi dan Mulut
- e. Pelayanan Lintas Klaster Farmasi
- f. Pelayanan Lintas Klaster Laboratorium

Adapun waktu pengumpulan data yaitu pada 15 – 23 Desember 2025. selama pelayanan berlangsung pada pukul 08.00 – 12.00 WIB di masing-masing unit oleh petugas survei.

5. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Puskesmas Larangan membagi 379 responden kedalam 6 unit pelayanan berdasarkan jumlah rata – rata kunjungan masyarakat kesetiap unit. Pengambilan data penilaian IKM didapat dari responden yang

merupakan masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari setiap unit pelayanan publik yang ada di Puskesmas Larangan.

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan pada 379 responden yang sedang dilayani di dalam induk Puskesmas Larangan dengan kriteria; usia diatas 17 tahun, semua jenis kelamin, semua tingkat pendidikan termasuk tidak sekolah tapi bisa membaca, semua jenis pekerjaan/profesi tanpa membedakan status ekonomi, sosial, budaya, agama dan golongan.

Adapun tahapan pengambilan data adalah sebagai berikut :

- a. Kuesioner didistribusikan kemasing – masing unit pelayanan untuk diberikan kepada responden yang menggunakan jasa layanan dimasing – masing unit layanan tersebut untuk diisi.
- b. Kuesioner diisi sendiri oleh responden dengan cara memberikan tanda *dilingkari* disalah satu dari empat kotak yang terdapat disetiap pertanyaan dalam kuesioner.
- c. Penanggung jawab setiap unit pelayanan bertanggung jawab untuk mencermati ulang terhadap data yang masuk dengan memastikan seluruh unsur terisi lengkap tanpa ada yang terlewatkan.
- d. Kuesioner kembali dikumpulkan oleh masing – masing unit pelayanan untuk kemudian dikumpulkan kepada penanggung jawab penilaian kepuasan masyarakat di Puskesmas Larangan.

6. Pengolahan Data

Pengolahan data survei melalui <https://mutufasyankes.kemkes.go.id/> pada menu kepuasan pasien sehingga hasil entry langsung diakumulasi nilai. Entry dilakukan berdasarkan unit poli yang dijadikan Lokasi sampling responden.

Selain itu penyusunan data responden yang dihimpun berdasarkan jenis kelamin, usia, Pendidikan, pekerjaan, dan informasi lain yang dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

D. Skala Penilaian

Penentuan mutu pelayanan dan penilaian kinerja sudah ditetapkan oleh Keputusan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara Nomor: PERMENPAN dan RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Target nilai kepuasan masyarakat yang ingin dicapai oleh unit pelayanan terpadu Puskesmas Larangan adalah >80 % yang termasuk dalam kategori mutu pelayanan B dengan penilaian kinerja yang BAIK, sedangkan untuk target nilai per-unsur pada unit pelayanan terpadu Puskesmas Larangan termasuk dalam kategori mutu pelayanan B dengan penilaian kinerja yang baik. Berikut tabel nilai survei kepuasan masyarakat :

No	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Cukup Baik
3	3,07 – 3,5	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5 – 4,0	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Berdasarkan Umur

Berdasarkan hasil survei didapatkan responden paling banyak berumur 26-45 tahun yaitu sebesar 43.79 % dan terdapat sekitar 11.34 % responden berusia 65 tahun ke atas. Hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

No	Umur	Frekuensi	Persentase
1	17 – 25 Tahun	49	12.92
2	26 – 45 Tahun	166	43.79
3	46 – 65 Tahun	121	31.92
4	65 Tahun Ke-atas	43	11.34
Jumlah		379	100

2. Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin responden, didapatkan hasil survei responden lebih banyak Perempuan yaitu sebesar 61.74%. Hasil survei disajikan dalam tabel berikut ini :

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	145	38.26
2	Perempuan	234	61.74
Jumlah		379	100

3. Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Berdasarkan hasil survei didapatkan responden terbanyak bekerja sebagai wiraswasta sebesar 24.01% Hasil survei selengkapnya disajikan dalam tabel berikut :

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	PNS/TNI/POLRI	76	20.05
2	Karyawan Swasta	69	18.20
3	Wiraswasta	91	24.01
4	Pelajar / Mahasiswa	46	12.13
5	Tidak Bekerja/IRT	55	14.51
6	Lainnya	42	11.08
Jumlah		379	100

4. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan hasil survei didapatkan pendidikan terakhir responden terbanyak adalah SLTA/SMA dan Sarjana masing-masing sama 156 responden atau 41.16%. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut :

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1	SD	15	3.95
2	SLTP/SMP	46	12.13
3	SLTA/SMA	156	41.16
4	D3/D4	91	24.01
5	S1/S2	71	18.73
Jumlah		379	100

B. HASIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Berdasarkan Unsur Penilaian

Hasil mengenai survei kepuasan pelayanan di Puskesmas Larangandidasarkan pada indikator-indikator yang ada di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang berjumlah 9 indikator. Berikut hasil penilaian :

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	Persyaratan administrasi	3.89	A	Sangat Baik
2	Prosedur	3.91	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3.86	A	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3.76	A	Sangat Baik
5	Produk Layanan	3.85	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.88	A	Sangat Baik
7	Perilaku pelaksana	3.88	A	Sangat Baik
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.90	A	Sangat Baik
9	Sarana prasarana	3.90	A	Sangat Baik

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilaksanakan di Puskesmas Larangan, seluruh unsur pelayanan memperoleh nilai dalam kategori A (Sangat Baik) dengan rentang indeks antara 3,76 hingga 3,91.

Secara umum, hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi harapan masyarakat pengguna layanan. Tingginya nilai indeks pada seluruh unsur mencerminkan bahwa pelayanan di puskesmas telah dilaksanakan secara efektif, responsif, dan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.

Nilai tertinggi terdapat pada unsur prosedur pelayanan, yang menunjukkan bahwa alur pelayanan sudah jelas, mudah dipahami, dan tidak berbelit-belit. Hal ini memberikan dampak positif terhadap kemudahan akses layanan oleh masyarakat. Selain itu, unsur penanganan pengaduan dan sarana prasarana juga memperoleh nilai yang tinggi, yang menunjukkan bahwa sistem respons terhadap keluhan serta dukungan fasilitas pelayanan telah berjalan dengan baik.

Sementara itu, unsur dengan nilai relatif lebih rendah adalah biaya/tarif serta waktu pelayanan. Meskipun masih berada dalam kategori sangat baik, hal ini mengindikasikan adanya ruang perbaikan terutama dalam hal

transparansi informasi dan efisiensi waktu tunggu pelayanan pada jam-jam tertentu dengan tingkat kunjungan tinggi.

Secara keseluruhan, hasil SKM ini menggambarkan bahwa kinerja pelayanan di Puskesmas Larangan telah berada pada tingkat yang sangat baik. Namun demikian, peningkatan mutu pelayanan tetap perlu dilakukan secara berkesinambungan, khususnya pada aspek yang berhubungan langsung dengan pengalaman pasien seperti kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, dan optimalisasi sumber daya pelayanan.

2. Berdasarkan Jenis Pelayanan

Berikut hasil penilaian berdasarkan jenis pelayanan di 6 unit layanan Puskesmas Larangan :

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Nilai IKM
1	Pelayanan Klaster 2 Ibu Hamil, bersalin dan Nifas	60	98.9
2	Pelayanan Klaster 3 Dewasa	129	98.3
3	Pelayanan Klaster 3 Lansia	45	97.2
4	Pelayanan lintas klaster gigi dan mulut	50	97.9
5	Pelayanan lintas klaster kefarmasian	50	97.5
6	Pelayanan lintas klaster laboratorium	45	98.4
Jumlah		379	96.8

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II, nilai indeks kepuasan masyarakat pada masing-masing jenis pelayanan di Puskesmas Larangan menunjukkan capaian yang sangat baik.

Jumlah responden yang berpartisipasi dalam survei ini sebanyak 379 responden, yang tersebar pada berbagai jenis pelayanan. Secara umum, seluruh jenis pelayanan memperoleh nilai indeks di atas 97, yang termasuk dalam kategori Sangat Baik.

Nilai tertinggi diperoleh pada Pelayanan Klaster 2 (Ibu hamil, bersalin, dan nifas) dengan nilai indeks sebesar 98,9, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap pelayanan kesehatan ibu dan anak.

Sementara itu, nilai terendah terdapat pada Pelayanan Klaster 3 Lansia dengan nilai indeks sebesar 97,2, meskipun masih dalam kategori sangat baik.

C. RENCANA TINDAK LANJUT

No	Unsur Pelayanan	Permasalahan	Rencana Tindak Lanjut	Waktu Pelaksanaan	Penanggung Jawab	Indikator Keberhasilan
1	Biaya / Tarif Pelayanan	Presepsi masyarakat terkait biaya/tarif yang tidak dicover oleh BPJS dan pasien umum	Sosialisasi biaya tarif layanan sesuai PERDA Retribusi terbaru	Semester 1 Tahun 2026	Promkes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada keluhan biaya/tarif pada pasien BPJS maupun umum 2. Meningkatkan pemahaman masyarakat
2	Produk Layanan	Masyarakat belum sepenuhnya memahami jenis layanan	Penyusunan media informasi jenis layanan	Semester 1 Tahun 2026	Promkes & Tim	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatnya pemahaman masyarakat terkait produk layanan 2. Berkurangnya keluhan layanan
3	Waktu Layanan	Waktu tunggu meningkat saat jam sibuk	Evaluasi dan sosialisasi sistem antrian, alur layanan dan pelayanan di masing-masing poli	Semester 1 Tahun 2026	PJ Layanan umum & Tim Promkes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penurunan waktu tunggu 2. Peningkatan kepuasan pasien

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat, secara umum pelayanan di Puskesmas telah berjalan dengan baik dan mendapatkan penilaian pada kategori “A (Sangat Baik)” dengan nilai 96.8. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap berbagai unsur pelayanan yang diberikan, mulai dari prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, hingga produk layanan. Meskipun demikian, masih terdapat ruang untuk perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh dan berkelanjutan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan maka saran yang akan diberikan untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Larangan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan agar lebih optimal.
2. Mempertahankan dan meningkatkan kualitas komunikasi petugas kepada pasien/masyarakat.
3. Melakukan evaluasi rutin terhadap alur dan prosedur pelayanan agar semakin efisien.
4. Mengoptimalkan sarana dan prasarana pelayanan untuk kenyamanan pengunjung.
5. Meningkatkan inovasi pelayanan berbasis digital untuk mempermudah akses masyarakat.



**PEMERINTAH DAERAH KOTA CIREBON
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS LARANGAN**

Jalan Ciremai Raya No. 37 Tlp. (0231) 81805004 Cirebon 45141

Hotline SMS : E-mail: newspuskesmaslarangan@gmail.com Situs Web: www.puskesmaslarangan.wordpress.com

Lampiran 1

**KRITIK DAN SARAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER 2 JULI – DESEMBER 2025**

1. Meningkatkan kecepatan pelayanan di loket pendaftaran dan poli.
2. Memperpanjang jam pelayanan atau menambah layanan di luar jam kerja.
3. Menyediakan sistem pendaftaran online/WhatsApp untuk mengurangi antrean.
4. Meningkatkan kenyamanan ruang tunggu (AC, tempat duduk, TV, kebersihan).
5. Menyediakan informasi alur pelayanan yang lebih jelas dan mudah dipahami.
6. Meningkatkan keramahan dan komunikasi petugas kepada pasien.
7. Memperbaiki fasilitas toilet dan tempat cuci tangan.
8. Menyediakan jalur khusus untuk lansia, ibu hamil, dan disabilitas.
9. Menambah tempat parkir yang lebih luas dan tertata.
10. Meningkatkan pelayanan konsultasi kesehatan (edukasi lebih detail).
11. Mempercepat proses pengambilan obat di apotek.
12. Menyediakan layanan pengaduan yang mudah diakses dan responsif.
13. Menambah kegiatan penyuluhan kesehatan.



**PEMERINTAH DAERAH KOTA CIREBON
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS LARANGAN**

Jalan Ciremai Raya No. 37 Tlp. (0231) 81805004 Cirebon 45141

Hotline SMS : E-mail: newspuskesmaslarangan@gmail.com Situs Web: www.puskesmaslarangan.wordpress.com

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS LARANGAN
DINAS KESEHATAN KOTA CIREBON
SEMESTER 2 TAHUN 2025**

NILAI IKM

96,8

RESPONDEN

Jumlah : 379 orang
Jenis Kelamin : L = 145 orang
P = 234 orang
Periode Survei Semester 2
Juli – Desember 2025

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

Mengetahui

Kepala Puskesmas Larangan



dr. Hj. Walyanah, M.H

NIP. 1970410 200604 2 020

Cirebon, 30 Desember 2025

Petugas Survei Kepuasan Masyarakat

Setiadi Kusuma Pratama, A.Md.Gz

NIP. 19940722 202012 1 006