PAMEKASAN HEBAT

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

#bangga melayani bangsa

UPT PUSKESMAS TLANAKAN

I K M 2026

TRIWULAN 1



LAPORAN
INDEKS
KEPUASAN
PASIEN (IKM)

Triwulan 1 Tahun 2026

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami ucapkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat-Nya sehingga dapat menyelesaikan Laporan Kegiatan Survei Kepuasan Masyaraat (SKM) terhadap pelayanan UPT Puskesmas Tlanakan Triwulan 1 Tahun 2026. Kegiatan Pelaksanaan dan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini diselenggarakan sejak bulan Januari sampai dengan Maret Tahun 2026.

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) disusun dalam rangka upayapeningkatan kualitas pelayanan publik sesuai PERMENPAN RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masayarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, merupakan salah satu alat untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh unit tersebut. Hasil SKM dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja penyelenggara pelayanan publik di lingkungan UPT Puskesmas Tlanakan Kabupaten Pamekasan. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Rekomendasi berdasarkan pelaksanaan survei juga disampaikan dalam laporan ini, agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di UPT Puskesmas Tlanakan Kabupaten Pamekasan.

Atas segala bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terlaksana dengan lancar kami mengucapkan terima kasih. Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan 1 Tahun 2026 ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Pamekasan, 31 Maret 2026

Kepala UPT Puskesmas Tlanakan

dr. HENNY SETYOWATI

NIP. 19750914 201001 2 002

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
KATA PENGANTAR ii
DAFTAR ISI iii
DAFTAR TABEL iv
DAFTAR GAMBAR v
DAFTAR LAMPIRAN vi

BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Hukum 2
1.3 Tujuan 2
1.4 Target dan Sasaran 3
1.5 Manfaat 3

BAB II METODOLOGI
2.1 Pelaksana Kegiatan 4
2.2 Metode Kegiatan 4
2.3 Lokasi dan Waktu Kegiatan 4
2.4 Unsur Survey Kepuasan Masyarakat 5
2.5 Teknik Pengumpulan Data 6
2.6 Penetapan Responden 6
2.7 Teknik Pengolahan dan Analisis Data 7

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN
3.1 Gambaran Umum Puskesmas 9
3.2 Nilai IKM Tiap Ruang Unit Pelayanan Puskesmas 11
3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas 11

BAB IV Penutup
4.1 Kesimpulan 15
4.2 Saran 16

DAFTAR PUSTAKA 17
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Data Populasi Kunjungan Dalam Gedung UPT Puskesmas Tlanakan Bulan Januari – Maret Tahun 2026..... 6
Tabel 2.2 Besaran Sampel Pada Tiap Unit Pelayanan di UPT Puskesmas Tlanakan Pada Bulan Januari – Maret Tahun 2026..... 7
Tabel 2.3 Interpretasi Nilai dan Mutu Pelayanan..... 8
Tabel 3.1 Jumlah Karyawan UPT Puskesmas Tlanakan Tahun 2026 11
Tabel 3.2 Nilai IKM Per-Unit Pelayanan Puskesmas..... 11
Tabel 3.3 Nilai IKM UPT Puskesmas Tlanakan 12

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta Wilayah Kerja UPT Puskesmas Tlanakan ……. 9

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat..... 17

BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Salah satu pelayanan publik esensial pada kehidupan sehari-hari adalah pelayanan kesehatan. Upaya pemenuhan hak setiap manusia atas kesehatan adalah prinsip dasar dalam pembangunan kesehatan di Indonesia.

Pelayanan publik dalam hal ini pelayanan kesehatan masih dirasa belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Salah satu upaya untuk meningkakan kualitas pelayanan ublik, maka disusunlah sebuah indeks yang dikenal dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk tingkat kualitas pelayanan. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dieroleh dari hasil survei kepuasan masyarakat dan telah diatur dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasa masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Beberapa upaya untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dapat dilakukan dengan survey kepuasan masyarakat.

Oleh karena itu, perlu dilakukan survey terkait agar dapat menjadi bahan evaluasi bagi pelayanan kesehatan yang tetap menjalankan tugas yaitu memberikan pelayanan kesehatan.

Sebagai upaya untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik sektor kesehatan dan melakukan rekomendasi kepada pemerintah sebagai upaya peningkatan kualitas fasilitas kesehatan, maka akan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Tlanakan. Selanjutnya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu disusun langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik dengan mempedomani hasil Pengukuran tersebut.

1.2 Dasar Hukum

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

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari kegiatan ini adalah untuk menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan di UPT Puskesmas Tlanakan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut,

a. Mengidentifkasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di UPT Puskesmas Tlanakan;
b. Mengidentifikasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap unit pelayanan yang ada di UPT Puskesmas Tlanakan;

c. Menentukan prioritas masalah sebagai rencana tindak lanjut dan bahan penetapan kebijakan.

1.4 Manfaat

Kegiatan Survei kepuasan masyarakat yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain,

a. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) UPT Puskesmas Tlanakan;
b. Mengetahui tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
c. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan;
d. Menjadi evaluasi pelayanan publik bidang kesehatan khususnya Puskesmas di Kabupaten Pamekasan.

1.5 Target dan Sasaran

Target atau sasaran yang ingin dicapai dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyakat ini, adalah

a. Mendorong Partisipasi Masyarakat sebagai Pengguna Layanan dalam menilai Kinerja Penyelenggara Pelayanan;
b. Mendorong Penyelenggara Pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
c. Mendorong Penyelenggara Pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik;
d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

BAB 2
METODOLOGI

2.1 Pelaksana Kegiatan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh UPT Puskesmas Tlanakan dilakukan secara mandiri dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim yang yang dibentuk dalam rangka pencapaian Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan 1 Tahun 2026 adalah Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPT Puskesmas Tlanakan Kabupaten Pamekasan.

2.2 Metode Kegiatan

Kegiatan ini menggunakan metode metode kuantitatif dengan strategi deskriptif kuantitatif. Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk mencandarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian (Syamsudin & Damiyanti, 2011). Data yang dianalisis merupakan data yang didapatkan melalui kegiatan pengamatan, wawancara serta kuesioner berdasarkan pengukuran tertentu terhadap seluruh variabel yang ditentukan. Kegiatan ini merupakan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan pada pelayanan kesehatan di wilayah kerja UPT Puskesmas Tlanakan Tahun 2026. Kegiatan yang dilakukan dibagi menjadi dua jenis yaitu dilakukan secara online maupun secara offlline.

2.3 Lokasi dan Waktu Kegiatan

2.3.1 Lokasi Kegiatan

Kegiatan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada pelayanan kesehatan di wilayah kerja UPT Puskesmas Tlanakan Kabupaten Pamekasan, Madura, Jawa Timur

2.3.2 Waktu Kegiatan

Waktu Pelaksanaan kegiatan dilakukan selama 3 bulan, yaitu bulan Januari – Maret 2026.

2.4 Unsur Survey Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang menetapkan unsur survei kepuasan masyarakat sesuai dengan peraturan tersebut meliputi:

1) **Persyaratan,** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2) **Prosedur,** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3) **Waktu pelayanan**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4) **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**, 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**, adalah kemampuan yang harus dimiliki pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7) **Perilaku Pelaksana**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8) **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.
10) **Transparansi Pelayanan,** adalah keterbukaan informasi yang terkait dengan proses penyelenggaraan pelayanan kesehatan di

puskesmas. Transparansi pelayanan yang baik dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan.

11) **Integritas Petugas Pelayanan**, adalah upaya untuk membangun Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM). Selain itu, puskesmas juga dapat memberikan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada keluarga, kelompok, dan masyarakat. Pelayanan ini mempertimbangkan faktor biologis, psikologis, sosial, budaya, dan spiritual.

2.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mencari dan melengkapi data primer adalah dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner diberikan dengan cara,

a. Memberikan kuesioner secara langsung (offline / wawancara tatap muka) pada responden atau pengguna layanan di lokasi bertemu dengan responden dengan menerapkan protokol kesehatan yang ketat.
b. Melakukan pengisian kuesioner secara elektronik atau online menggunakan aplikasi google form yang dilakukan mandiri oleh responden

2.6 Penetapan Responden

2.6.1 Populasi

Populasi dalam kegiatan ini adalah seluruh pasien yang pernah menggunakan layanan di seluruh unit pelayanan UPT Puskesmas Tlanakan Kabupaten Pamekasan. Jumlah populasi dihitung selama kurun waktu 3 bulan di Tahun 2026 baik rawat jalan maupun rawat inap. Populasi tersebut kemudian dilakukan sampling secara proporsional berdasarkan tabel sampel dari Krejcie and Morgan sesuai Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017.

Jumlah populasi dihitung selama bulan Januari – Maret 2026. Berikut ini adalah jumlah kunjungan pada setiap unit pelayanan yang ada di UPT Puskesmas Tlanakan,

Tabel 2.1 Data Populasi Kunjungan Dalam Gedung UPT Puskesmas Tlanakan Bulan Januari – Maret 2026

No	Unit Pelayanan	Populasi Januari – Maret
1	Unit Pendaftaran & Rekam Medis	4989
2	Unit Pemeriksaan Umum	1621
3	Unit Tindakan & Gawat Darurat	825
4	Unit Kesehatan Ibu & KB	509
5	Unit Kesehatan Anak & Imunisasi	710
6	Unit Kesehatan Gigi dan Mulut	572
7	Unit Farmasi	4248
8	Unit Persalinan	139
9	Unit Rawat Inap	147
10	Unit Laboratorium	777
Jumlah		**14537**

2.6.2 Sampel

Besar populasi dihitung selama kurun waktu Januari-Maret 2026 baik rawat jalan ataupun rawat inap, kemudian dilakukan sampling secara proporsional berdasarkan tabel sampel dari Krejcie and Morgan sesuai Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Sampel yang ada menjadi responden dalam kegiatan survei kepuasan masyarakat tahun 2026.

Berdasarkan data kunjungan dalam UPT Puskesmas Tlanakan selama Triwulan 1 tahun 2026, jumlah sampel yang dipilih dari UPT Puskesmas Tlanakan adalah 2.447 orang. Masing-masing sampel kemudian dibagi secara proporsional sehingga mendapatkan distribusi sampel yang representatif tiap unit pelayanan yang diberikan di UPT Puskesmas Tlanakan. Berikut ini adalah pembagian sampel di tiap unit pelayanan,

Tabel 2.2 Besaran Sampel Pada Tiap Unit Pelayanan di UPT Puskesmas Tlanakan Pada Bulan Januari – Maret 2026

No	Unit Pelayanan	Sampel
1	Unit Pendaftaran & Rekam Medis	357
2	Unit Pemeriksaan Umum	311
3	Unit Tindakan & Gawat Darurat	262
4	Unit Kesehatan Ibu & KB	219
5	Unit Kesehatan Anak & Imunisasi	249
6	Unit Kesehatan Gigi dan Mulut	230
7	Unit Farmasi	352
8	Unit Persalinan	102
9	Unit Rawat Inap	107
10	Unit Laboratorium	257
Jumlah		**2.447**

2.7 Teknik Pengolahan dan Analisa Data

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks harapan dan kepuasan masyarakat terdapat 11 unsur dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut,

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

N = bobot nilai per unsur

Jika unsur yang dikaji sebanyak 11 (sebelas) unsur, maka

$$\text{Bobot nilai rata–rata tertimbang} = \frac{Jumlah\ Bobot}{Jumlah\ Unsur} = \frac{1}{11} = 0{,}09$$

Jumlah unsur ini akan sangat tergantung dengan jumlah pertanyaan yang diajukan dalam tiap variabel yang ditanyakan pada kuesioner tiap instansi yang disurvei. Tiap komponen dapat berbeda julah pertanyaannya sesuai dengan kondisi di lapangan dan perbedaan kebutuhan yang ada.

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

$$\text{Indeks} = \frac{Total\ Nilai\ Persepsi\ per\ Unsur}{Total\ Unsur\ yang\ terisi} \text{ x Nilai Penimbang}$$

Sebagai upaya untuk memudahkan interpretasi penilaian IKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian indeks dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan cara mengalikan indeks unit pelayanan dengan angka 25. Nilai persepsi interval, interval IKM, nilai konversi IKM serta Konversi IKM menjadi mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2.3 Interpretasi Nilai dan Mutu Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB 3
HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Puskesmas

3.1.1 Kondisi Geografi

UPT Puskesmas Tlanakan terletak di Kecamatan Tlanakan yang berada pada pada 7’13’10.1”S 113’26’46 E, - 7.219461,113446282. Luas Wilayah Puskesmas Tlanakan adalah 24,78 Km² dengan batas wilayah sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Sampang, bagian selatan dengan Selat Madura, sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Pademawu dan pada bagian Utara berbatasan dengan Kecamatan Pamekasan.

UPT Puskesmas Tlanakan merupakan institusi pelaksana teknis pelayanan kesehatan milik pemerintah Kabupaten Pamekasan, yang berada di Jalan Raya Tlanakan KM 7 Kecamatan Tlanakan, Kabupaten Pamekasan. Jarak Puskesmas dengan RSUD Pamekasan sebagai Rumah Sakit rujukan sangat terjangkau yaitu sekitar 5,7 km dengan jarak tempuh ± 10 menit. Pembagian wilayah kerja Puskesmas terdiri dari 10 desa, yaitu Desa Ambat, Desa Branta Pesisir, Desa Branta Tinggi, Desa Bukek, Desa Ceguk, Desa Gugul, Desa Larangan Tokol, Desa Panglegur, Desa Tlanakan dan Desa Tlesah.



Gambar 3.1 Peta Wilayah Kerja UPT Puskesmas Tlanakan

3.1.2 Kondisi Demografi

Jumlah penduduk Kecamatan Tlanakan Pamekasan Tahun 2025 menurut proyeksi penduduk Dinas Kesehatan, Kecamatan Tlanakan adalah 40.879 jiwa. Proporsi penduduk tersebut terdiri dari 20.947 jiwa laki-laki dan 19.932 jiwa perempuan dengan jumlah rumah tangga sebanyak 10.556 rumah tangga. Maka rata – rata kepadatan penduduk di Kecamatan Tlanakan sebesar 3,87 jiwa per rumah tangga yang tersebar di 10 desa.

3.1.3 Sarana dan Prasarana Puskesmas

Puskesmas dalam memberikan pelayanan harus mempunyai sumber daya berupa sarana dan prasarana dalam mendukung pelayanan terhadap pasien. UPT Puskesmas Tlanakan memiliki pelayanan Rawat Inap serta pelayanan komplikasi kebidanan, sehingga salah satu sarana yang paling penting pada pelayanan ini adalah tempat tidur pasien. Puskesmas Tlanakan memiliki total 16 tempat tidur pasien. Tidak hanya itu, UPT Puskesmas Tlanakan memiliki Ultrasonografi (USG) yang digunakan sebagai penunjang pelayanan kebidanan serta pelayanan kesehatan Ibu dan anak. UPT Puskesmas Tlanakan juga memiliki 7 Ponkesdes, 1 Poskesdes, 5 Polindes, Apotek, dan Posyandu. Selain itu, sarana pendukung lain yang tidak kalah pentingnya adalah terdapat laboratorium Kesehatan. Laboratorium Kesehatan Puskesmas Tlanakan menjadi rujukan bagi pasien umum dan calon jamaah haji bagi puskesmas terdekat.

Sarana dan Prasarana penunjang lainnya yang ada di UPT Puskesmas Tlanakan dan bisa dinikmati oleh pengunjung yaitu ambulan 24 jam, taman bermain anak, kamar mandi yang bersih serta musholla. Tidak hanya itu, di puskesmas juga terdapat ruang laktasi yang nyaman dan taman Toga yang bisa digunakan sebagai tempat edukasi masyarakat.

3.1.4 Sumber Daya Manuasia (SDM) Puskesmas

Selain sarana prasarana yang ada, hal yang paling penting dalam memberikan pelayanan di Puskesmas adalah adanya tenaga medis dan

para medis. UPT Puskesmas Tlanakan memiliki total 94 orang tenaga kesehatan dan non kesehatan, yang dirinci sebagai berikut:

Tabel 3.1 Jumlah Karyawan UPT Puskesmas Tlanakan Tahun 2025

No	Tenaga Kesehatan & Non Kesehatan	Jumlah
1.	Dokter Umum	2 orang
2.	Dokter Gigi	1 orang
3.	Perawat	31 orang
4.	Perawat Gigi	2 orang
5.	Bidan	33 orang
6.	Apoteker	3 orang
7.	Petugas Laboratorium	3 orang
8.	Tenaga Gizi	2 orang
9.	Perekam Medis	2 orang
10.	Promosi Kesehatan (Promkes)	1 orang
11.	Kesehatan Lingkungan (Kesling)	1 orang
12.	Administrasi dan Keuangan	5 orang
13.	Kasubag TU	1 orang
14.	Penata Layanan Operasional	5 orang
15.	Satpam	1 orang
JUMLAH		94 orang

3.2 Nilai IKM Tiap Ruang Unit Pelayanan Puskesmas

Pada setiap unit pelayanan telah mensurvei sebanyak 375 responden. Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat UPT Puskesmas Tlanakan, jumlah nilai setiap unsur pelayanan pada unit pelayanan sebagai berikut:

Tabel 3.2 Nilai IKM Per-Unit Pelayanan Puskesmas

No	Unit Pelayanan	Jumlah Sampel	Total Keseluruhan	Pencapaian IKM	Kinerja Unit Pelayanan
1	Unit Pendaftaran & Rekam Medis	78	4989	88,01	B
2	Unit Pemeriksaan Umum	44	1621	89,90	A
3	Unit Tindakan & Gawat Darurat	17	825	88,41	A
4	Unit Kesehatan Ibu & KB	40	509	88,82	A
5	Unit Kesehatan Anak & Imunisasi	35	710	86,14	B
6	Unit Kesehatan Gigi dan Mulut	41	572	88,41	A
7	Unit Farmasi	60	4248	89,29	A
8	Unit Persalinan	15	139	88,65	A
9	Unit Rawat Inap	14	147	88,55	A
10	Unit Laboratorium	30	777	89,55	A
	JUMLAH	**374**	**14.537**	**88,59**	**A**

Berdasarkan perolehan data diatas (table 3.2), nilai interval konversi yang didapatkan oleh tiap unit pelayanan sebesar 88,59 dengan nilai kinerja unit pelayanan Sangat Baik. Indeks Kepuasan Masyarakat pada tiap unit pelayanan puskesmas menunjukkan mutu pelayanan dengan kategori A yang dapat dikatakan Sangat Baik. Berdasarkan perolehan IKM tertinggi yakni sebesar 89,90 pada Unit Pemeriksaan Umum, dan untuk perolehan IKM terendah yakni sebesar 86,14 pada unit pelayanan Unit Kesehatan Anak & Imunisasi.

3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas

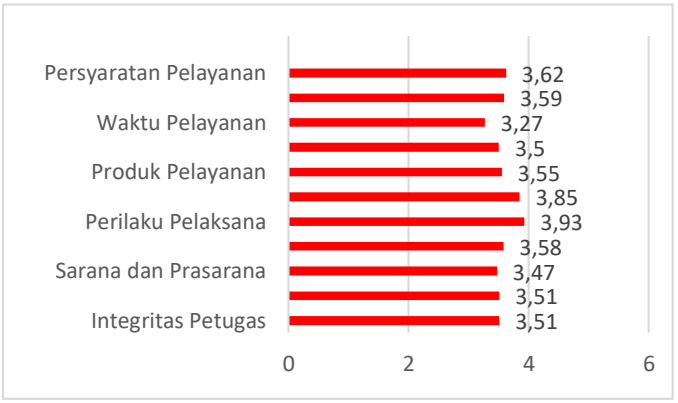
Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat UPT Puskesmas Tlanakan Kabupaten Pamekasan, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan sebagai berikut:

Tabel 3.3 Nilai IKM UPT Puskesmas Tlanakan

Nilai Unsur Pelayanan

Persyaratan	3.62
Prosedur	3.59
Waktu Pelayanan	3.27
Biaya/Tarif	3.50
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3.55
Kompetensi pelaksana	3.85
Perilaku pelaksana	3.93
Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	3.58
Sarana dan Prasarana	3.47
Transparansi Pelayanan	3.51
Integritas Petugas Pelayanan	3.51

Grafik Nilai Unsur Pelayanan



Rata-rata Indeks Kepuasan: 3,58

Nilai IKM setelah dikonversi: 88,59

Mutu Pelayanan: Sangat Baik

Kinerja Unit Pelayanan: A

Secara keseluruhan, berdasarkan nilai interval konversi yang didapatkan oleh UPT Puskesmas Tlanakan sebesar 88,59 dengan nilai kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**.

Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan UPT Puskesmas Tlanakan menunjukkan mutu pelayanan dengan kategori A yang dapat dikatakan **SANGAT BAIK**. Berdasarkan perolehan tabel unsur yang ada, unsur Perilaku Petugas Pelayanan sebesar 3,93. Sementara itu, untuk unsur dengan nilai kepuasan terendah adalah Kecepatan Pelayanan dengan nilai sebesar 3,27.

Untuk unsur Perilaku Petugas Pelayanan mendapatkan nilai sangat baik. Untuk Perilaku Petugas Pelayanan di UPT Puskesmas Tlanakan sudah baik dan sesuai dengan prosedur yang ada di puskesmas. Perilaku Petugas dalam memberi pelayanan sudah sangat sopan, santun dan ramah sesuai dengan diterapkannya prinsip 5S yang ada dalam service excellent Puskesmas Tlanakan. Serta tenaga kesehatan mampu dalam menanggapi keluhan pasien dan petugas sigap serta cekatan dalam melayani pasien. Selain itu keramahan petugas dalam melayani seluruh pasien yang datang sudah baik dan membuat pasien merasa nyaman saat berobat.

Sementara untuk Kecepatan Pelayanan memiliki nilai paling rendah. Walau masih tergolong dalam kategori baik dikarenakan pasien/masyarakat yang berobat harus mengantri lama dalam melakukan pemeriksaan kesehatan. Faktor dari lamanya waktu pelayanan diakibatkan karena jaringan internet yang kurang stabil dimana sekarang untuk pelayanan kesehatan di Puskesmas Tlanakan menggunakan system ERM atau system online.

Unsur biaya atau tarif sebesar 3,50 dengan kategori baik. Hal ini dikarenakan pasien yang datang ke puskesmas bias mendapatkan pelayanan dengan biaya yang terjangkau. Mayoritas pengunjung yang datang ke puskesmas lebih banyak yang menggunakan kartu BPJS Kesehatan sehingga mereka tidak perlu mengeluarkan biaya apapun. Adapun pengunjung yang dikenakan biaya, maka biaya tersebut dapat dijangkau oleh masyarakat. Selain itu, kebijakan internal UPT Puskesmas Tlanakan untuk mengratiskan masyarakat yang ada di wilayah kerja puskesmas untuk melakukan pemeriksaan antenatal care (ANC).

Unsur produk dan spesifikasi jenis pelayanan 3,55 dengan kategori baik dikarenakan pasien mendapatkan pelayanan pengobatan sesuai dengan kebutuhan atau keluhan penyakit pasien. Unsur kompetensi pelaksanaan sebesar 3,85 yang berarti sudah sangat baik. Pasien di Puskesmas Tlanakan merasa petugas mampu memberikan pelayanan yang efektif, dan komprehensif serta mampu memberikan informasi yang jelas baik kepada pasien maupun keluarga pasien.

Unsur Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan Untuk unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan sebesar 3,58 dengan kategori baik. Hal ini berarti bahwa Puskesmas Tlanakan sudah menyediakan sarana untuk pengaduan dan saran yaitu berupa kotak saran yang terletak di tempat yang mudah dijangkau oleh pengunjung. Selain itu Puskesmas Tlanakan juga memberikan fasilitas call center pengaduan dan saran yang dapat digunakan dengan media elektronik sehingga pengunjung mudah untuk menyampaikan saran dan pengaduan. Hal tersebut dibuktikan dengan beberapa pasien yang sudah menggunakan akses untuk melakukan pengaduan yang ada.

BAB 4
PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Beberapa hal yang dapat disimpulkan pada Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan 1 selama periode Januari sampai bulan Maret 2026 adalah,

1) Pelaksanaan pelayanan publik di UPT Puskesmas Tlanakan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik (A) dengan nilai IKM 88,59;
2) Unit pelayanan di UPT Puskesmas Tlanakan yang memiliki kualitas Sangat Baik (A) adalah Unit Pelayanan Pemeriksaan Umum dengan nilai IKM 89,90.
3) Unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi di Puskesmas adalah Perilaku Petugas Pelayanan yang dimana petugas kesehatan sudah melakukan pelayanan sesuai dengan standard dan melakukan prinsip service excellent 5S pada pasien saat berobat. Sedangkan unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah adalah Kecepatan Pelayanan.
4) Sebagai bentuk tindak lanjut hasil pengukuran IKM Triwulan 1 periode Tahun 2026, UPT Puskesmas Tlanakan dapat menyusun rencana pengembangan dan peningkatan kualitas layanan sesuai dengan permasalahan yang dihadapi oleh masing-masing unit layanan.

4.2 Saran

Beberapa saran yang dapat disampaikan untuk Puskesmas adalah sebagai berikut,

1) Memanfaatkan rapat tinjauan manajemen dan mini lokakarya untuk membahas setiap permasalahan yang berhasil diidentifikasi dari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat
2) Secara terus menerus berusaha memotivasi seluruh staf Puskesmas agar tetap memiliki komitmen yang tinggi dalam upaya menjaga kualitas pelayanan
3) Menindaklanjuti rekomendasi yang diusulkan dengan menyusun rencana operasional

DAFTAR PUSTAKA

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Peraturan No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk Penyelenggara Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah No 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Syamsuddin dan Damayanti. (2011). Metode Penelitian Pendidikan Bahasa. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Lampiran 1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat 2026

Tanggal survey		Jam Survey	☐ 08.00-12.00 ☐ 13.00-17.00

PROFIL

Jenis Kelamin ☐ Laki-laki ☐ Perempuan Usia : .....Tahun

Pendidikan ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan ☐ PNS ☐ TNI/POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA ☐ _____

Jenis Pelayanan yang diterima :

Pendapat Responden tentang Pelayanan
(Lingkari kode huruf sesuai dengan pendapat masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan			
a. Tidak sesuai (1)	b. Kurang sesuai (2)	c. Sesuai (3)	d. Sangat sesuai (4)
2. Bagaimana pemahaman anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini			
a. Tidak Mudah(1)	b. Kurang Mudah(2)	c. Mudah (3)	d. Sangat Mudah(4)
3. Bagaimana pendapat anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan			
a. Tidak Cepat(1)	b. Kurang Cepat(2)	c. Cepat (3)	d. Sangat Cepat(4)
4. Bagaimana pendapat anda tentang kewajaran biaya			
a. Sangat Mahal(1)	b. Cukup Mahal (2)	c. Murah(3)	d. Gratis (4)
5. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan...			
a. Tidak sesuai (1)	b. Kurang sesuai (2)	c. Sesuai (3)	d. Sangat sesuai (4)
6. Bagaimana pendapat anda tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan			
a. Tidak Kompeten(1)	b. Kurang Kompeten(2)	c. Kompeten (3)	d. Sangat Kompeten (4)
7. Bagaimana pendapat anda tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan			
a. Tidak sopan dan ramah(1)	b. Kurang sopan dan ramah (2)	c. sopan dan ramah (3)	d. Sangat sopan dan ramah (4)
8. Bagaimana pendapat anda tentang kualitas sarana dan prasarana			
a. Buruk (1)	b. Cukup (2)	c. Baik (3)	d. Sangat Baik(4)
9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan pelayanan			
a. Tidak Ada(1)	b. Ada tapi tidak berfungsi(2)	c. Berfungsi Kurang maksimal(3)	d. Dikelola dengan baik(4)
10. Bagaimana pendapat anda tentang transparansi pelayanan yang diberikan			
a. Standar pelayanan tidak dipublikasikan (1)	b. Standar pelayanan dipublikasikan sebagian(2)	c. Standar pelayanan dipublikasikan seluruhnya(3)	d. Standar pelayanan dipublikasikan seluruhnya dan jelas4)
11. Bagaimana integritas petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan			
a. Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan (1)	b. Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan cepat, namun disertai dengan permintaan imbalan yang tidak sesuai dengan etika dan integritas profesi(2)	c. Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan menunjukkan kepatuhan terhadap prosedur dan prinsip integritas(3)	d. petugas pelayanan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan, serta melaksanakannya dengan cepat dan efisien, tanpa melanggar integritas atau etika kerja(4)