



PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN
UPTD PUSKESMAS PURWODADI 2



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Sebagai wujud komitmen kami untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat



PERIODE SURVEI
JANUARI s.d JUNI 2026

MELAYANI DENGAN
SERASI
(Senyum Ramah Profesional)



0852 9006 8004



puskesmasnambuhan2@gmail.com



Puskesmas Purwodadi 2

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas limpahan Rahmat dan HidayahNya sehingga kami dapat menyelesaikan laporan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2026 ini dengan baik.

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Selain itu dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan pelayanannya.

Kami menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada tim Survey Kepuasan Masyarakat/ Pelanggan , tim pengumpul data/pewawancara dan seluruh pihak yang telah membantu terlebih kepada responden sebagai pelanggan di UPTD Puskesmas Purwodadi 2. Semoga kerja sama ini terus terjalin dan membentuk sinergi yang baik untuk pembangunan kesehatan.

Kami mengharapkan masukan dan saran demi perbaikan. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi upaya peningkatan pelayanan publik di UPTD Puskesmas Purwodadi 2

Purwodadi, 6 Juli 2026
Kepala UPTD Puskesmas Purwodadi 2



drg. Rendra Mayangsari
NIP 1976010132005012010

DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iv
Daftar Lampiran	vii
Bab I Pendahuluan	
1 Latar Belakang	1
2 Tujuan	2
3 Manfaat	2
Bab II Persiapan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat	4
1 Tim Pelaksana	4
2 Persiapan Bahan	
Bab III Metodologi	
1 Jenis Penelitian	7
2 Populasi, sampel, Besar Sampel dan Cara Penentuan sampel.	7
3 Lokasi, Waktu Pengumpulan Data dan Waktu Penyusunan	9
4 Unsur Pelayanan	10
5 Teknik Pengumpulan Data	12
6 Teknik Analisis Data	12
Bab IV Hasil Pengumpulan dan Pengolahan data	
1 Gambaran Umum	16
2 Gambaran Responden	18
3 Hasil Pengumpulan Data	20
4 Hasil Perhitungan	25
Bab V Pembahasan	
1 Gambaran Responden	30
2 Hasil Pengumpulan Data	32
3 Hasil Perhitungan	37
Bab VI Simpulan dan Saran	
1 Simpulan	39
2 Saran	39
Daftar Pustaka	
Lampiran	

DAFTAR TABEL

No tabel	Judul Tabel	Halaman
.1	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	14
2	Distribusi Golongan Umur Responden Penyusunan IKM di UPTD Puskesmas Purwodadi 2 Periode Januari-Juni 2026	18
3	Jenis Kelamin Respoinden Penyusunan IKM di UPTD Puskesmas Purwodadi 2 Periode Januari-Juni 2026	19
4	Pendidikan Terakhir Responden Penyusunan IKM di UPTD Puskesmas Purwodadi 2 Periode Januari-Juni 2026	19
5	Pekerjaan Utama Responden Penyusunan IKM di UPTD Puskesmas Purwodadi 2 Periode Januari-Juni 2026	20
6	Penilaian Responden terhadap Persyaratan Pelayanan di UPTD Puskesmas Purwodadi 2 Periode Januari-Juni 2026	21
7	Penilaian Responden terhadap Prosedur Pelayanan di UPTD Puskesmas Purwodadi 2 Periode Januari-Juni 2026	21
8	Penilaian Responden terhadap Kecepatan waktu Pelayanan di UPTD Puskesmas Purwodadi 2 Periode Januari-Juni 2026	22
9	Penilaian Responden terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan di UPTD Puskesmas Purwodadi 2 Periode Januari-Juni 2026	22
10	Penilaian Responden terhadap Kesesuaian produk layanan di UPTD Puskesmas Purwodadi 2 Periode Januari-Juni 2026	23
11	Penilaian Responden Terhadap Kompetensi Petugas Pelayanan di UPTD Puskesmas Purwodadi 2 Periode Januari-Juni 2026	23
12	Penilaian Responden terhadap Perilaku petugas dalam memberikan Pelayanan UPTD Puskesmas di UPTD Puskesmas Purwodadi 2 Periode Januari-Juni 2026	24

13	Penilaian Responden terhadap Kualitas sarana dan prasarana Pelayanan UPTD Puskesmas di UPTD Puskesmas Purwodadi 2 Periode Januari-Juni 2026	24
14	Penilaian Responden terhadap Penanganan Pengaduan Pengguna Pelayanan UPTD Puskesmas di UPTD Puskesmas Purwodadi 2 Periode Januari-Juni 2026	25
15	Hasil Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat per unsur UPTD Puskesmas Purwodadi 2 Periode Januari-Juni 2026	26
16	Hasil Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas UPTD Puskesmas Purwodadi 2 Periode Januari-Juni 2026	27
17	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat dengan Kinerja UPTD Puskesmas di UPTD Puskesmas Purwodadi 2 Periode Januari-Juni 2026	28
18	Ranking Indeks Kepuasan Masyarakat per unsur di UPTD Puskesmas Purwodadi 2 Periode Januari-Juni 2026	29

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner pengumpulan data
2. Pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat per Responden Periode Januari -Juni 2026

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan 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 pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan. Salah satunya adalah dengan melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dengan menghasilkan Indeks Kepuasan

Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data tersebut dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan pelayanannya.

UPTD Puskesmas Purwodadi 2 sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Dinas Kesehatan Kabupaten Grobogan berkewajiban memberikan Pelayanan Kesehatan yang bermutu dan berkualitas dengan tetap memperhatikan hak dari pengguna layanan perlu selalu berbenah untuk memberikan pelayanan kesehatan yang paripurna salah satunya dengan mengetahui tingkat kepuasan

Laporan ini disusun dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

2. Tujuan

1. Tujuan Umum

Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di UPTD Puskesmas Purwodadi 2

2. Tujuan khusus

- a. Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan di UPTD Puskesmas Purwodadi 2
- b. Mengukur mutu pelayanan UPTD Puskesmas Purwodadi 2
- c. Mengukur satu Indikator Mutu Nasional di UPTD Puskesmas Purwodadi 2
- d. Menentukan prioritas peningkatan pelayanan di UPTD Puskesmas Purwodadi 2

3. Manfaat

1. Bagi Puskesmas

- a. Mengetahui kekurangan masing-masing unsur pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh puskesmas secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;

2. Bagi Masyarakat

Masyarakat mendapatkan gambaran kinerja pelayanan unit pelayanan dan berkesempatan untuk memberikan masukan untuk peningkatan mutu pelayanan.

BAB II

PERSIAPAN PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1 Tim Survey Kepuasan Masyarakat

Pembina	: Kepala UPTD Puskesmas Purwodadi 2
Pengarah	: Ka. Sub. Bag. Tata Usaha
Ketua	: Roseh Prasetiawan, S.Farm, Apt
Pengumpul data	: Tim Survey Kepuasan Masyarakat di bantu Unit- unit terkait
Pengolah data	: Tim Survey Kepuasan Pasien
Analisis dan penyusunan	: Ketua Tim Survey Kepuasan pasien bersama Ka. Sub. Bag. Tata Usaha

2 Penyiapan Bahan

Dalam menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner yang digunakan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Unsur SKM(Survey Kepuasan Masyarakat) meliputi:

1. Persyaratan Pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur Pelayanan .Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3.Kecepatan Waktu Pelayanan .Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Kewajaran Biaya Pelayanan

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.Kesesuaian Produk Layanan

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 / kemampuan Petugas/ Pelaksana dalam Pelayanan

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Kesopanan dan Keramahan Petugas

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Kualitas 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).

9. Penanganan Pengaduan, Pengguna Layanan

Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

BAB III

METODOLOGI

1 Jenis Penelitian

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

2 Populasi, Sampel, Besar Sampel dan Cara Penentuan Sampel

Populasi dalam penelitian ini Populasi yang digunakan adalah jumlah rata-rata pasien UPTD Puskesmas Purwodadi 2 Tahun 2025

Sampel/responden pada Survei Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Purwodadi 2 adalah pasien, keluarga pasien/pengunjung. Jumlah sampel/responden diambil menggunakan metode teknik sampling

secara proporsional random sampling menggunakan pedoman tabel Morgan dan Krejcie.

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan (Lampiran II)** atau dihitung dengan menggunakan rumus:

dimana :

S= jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N= populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5d = 0,0

Metode ini disesuaikan dengan kondisi Puskesmas yang terdiri dari beberapa Jenis Pelayanan , dengan tingkat kesalahan 5% dan tingkat kepercayaan terhadap populasi sebesar 95%. Dengan demikian menurut tabel Krejcie dan Morgan jumlah sampel pada kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebanyak 300 responden. Oleh karena Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 kali 1 tahun maka survey ini

menggunakan 105 Responden. Persentase sampel disesuaikan dengan jumlah populasi, dimana semakin besar populasi semakin kecil persentase sampel yang diambil.

3 Lokasi, Waktu Pengumpulan Data dan Waktu Penyusunan

Lokasi pengumpulan UPTD Puskesmas Purwodadi 2 baik secara langsung dari masing- masing unit layanan maupun menggunakan Scan Barcode menggunakan Handphone. Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk penyusunan indeks kepuasan masyarakat direncanakan dilaksanakan setiap 6 (enam) bulan sekali mulai bulan Januari 2026 Untuk periode Januari - Juni 2026, penyusunan dilaksanakan pada akhir Juni 2026 dengan jadwal kegiatan sebagai berikut :

- a. Persiapan ; 6 hari kerja
- b. Pengumpulan data
- c. Pengolahan data indeks ; 6 hari kerja
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil ; 6 hari kerja

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;

3) baik, diberi nilai 3;

4) sangat baik, diberi

nilai persepsi 4. Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.

2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.

3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.

4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

No	Unsur	Kategori
1.	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	1 : Tidak sesuai 2 : Kurang sesuai 3 : Sesuai 4 : Sangat sesuai
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur di unit ini	1 : Tidak mudah 2 : Kurang mudah 3 : Mudah 4 : Sangat mudah

3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	1 : Tidak cepat 2 : Kurang cepat 3 : Cepat 4 : Sangat cepat
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan	1 : Sangat mahal 2 : Cukup mahal 3 : Murah 4 : Gratis
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	1 : Tidak sesuai 2 : Kurang sesuai 3 : Sesuai 4 : Sangat sesuai
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	1 : Tidak kompeten 2 : Kurang kompeten 3 : Kompeten 4 : Sangat kompeten
7.	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 : Tidak sopan dan ramah 2 : Kurang sopan dan ramah 3 : Sopan dan ramah 4 : Sangat sopan dan ramah
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	1 : Buruk 2 : Cukup 3 : Baik 4 : Sangat baik
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1: Tidak ada 2 : Ada tapi tidak berfungsi 3 : Berfungsi kurang maksimal 4: Dikelola dengan baik

5 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner baku sesuai buku pedoman sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat. Pengumpulan data dilaksanakan dengan metode pengisian kuisisioner di bantu petugas.

6 Teknik Analisis Data

Pengolahan data masing-masing metode SKM sebagaimana dilakukan sebagai berikut:

Pengukuran Skala Likert

- Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

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

x = jumlah unsur yang disurvei

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan
Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara,

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

yaitu:

- Pengolahan dengan komputer
Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.
- Pengolahan secara manual
 - 1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
 - 2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:
 1. Nilai rata-rata per unsur pelayanan.
 - a) Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur

pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

- a. Nilai indeks pelayanan
- b) Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur
- c) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

BAB IV

HASIL PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

1 Gambaran Umum

Secara Gografis UPTD Puskesmas Purwodadi 2 terletak di Kecamatan Purwodadi ,Dilihat dari peta kabupaten, Kecamatan Purwodadi berbatasan dengan :

- Sebelah barat : Kecamatan Penawangan
- Sebelah utara : Kecamatan Grobogan
- Sebelah timur : Kecamatan Pulokulon
- Sebelah selatan : Kecamatan Toroh

Secara administratif Kecamatan Purwodadi terdiri dari 13 (tiga belas) desa dan 4 (empat) kelurahan dengan letak kantor kecamatan berada di Kelurahan Purwodadi.Berdasarkan hasil Evaluasi Penggunaan Tanah (EPT) tahun 1983. Kecamatan Purwodadi mempunyai luas 7.764,63 Hektar. Jarak dari utara ke selatan $\pm$ 6 km dan jarak dari barat ke timur 20 km.

Puskesmas Purwodadi 2 terletak di Jalan Raya Danyang – Kuwu KM. 11 Desa Nambuhan Kecamatan Purwodadi. Lalu lintas utama di daerah tersebut merupakan lalu lintas 2 arah yaitu dari Barat ke Timur dan sebaliknya dengan intensitas pemakaian sedang. Luas wilayah kerja UPTD Puskesmas Purwodadi 2 mencapai 30.764,416 Hektar sebesar 675/Km². yang meliputi 1 Kelurahan yaitu Kelurahan Kalongan dan 7 Desa yang terdiri dari Desa Ngraji, Desa Karanganyar, Desa Kedungrejo, Desa Kandangan, Desa Nambuhan, Desa Nglobar, dan Desa Warukaranganyar.



Jenis- jenis pelayanan yang ada di UPTD Puskesmas Purwodadi 2

- 1) Klaster 1 Loker Pendaftaran
- 2) Klaster 3 Dewasa dan Lansia
- 3) Lintas Klaster Kegawatdaruratan Umum
- 4) Lintas Klaster Pelayanan Gigi dan Mulut
- 5) Klaster 2 Ibu Hamil, Balita dan Anak Pra Sekolah
- 6) Lintas Klaster Laboratorium
- 7) Klaster 2 Gizi, Anak Sekolah dan Remaja
- 8) Klaster 2 Keluarga Berencana
- 9) Lintas Klaster Kefarmasian
- 10) Klaster 2 Ibu Bersalin
- 11) Klaster 2 Imunisasi
- 12) Lintas Klaster Pijat/Akupresure
- 13) Klaster 4 VCT/SCT

- 14) Klaster 4 TB DOTS
- 15) Klaster 4 Promosi Kesehatan
- 16) Pelayanan Kesehatan Luar Gedung

2 Gambaran Responden

2.1 Umur

Umur responden yang terpilih menjadi sampel antara 15 – 78 tahun. Distribusi golongan umur responden yang menjadi sampel tersaji dalam tabel berikut :

Tabel 2 Distribusi Golongan Umur Responden Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) UPTD Puskesmas Purwodadi 2 Periode Januari-Juni 2026

No.	Golongan Umur	Jumlah	%
1.	15 - < 20 tahun	5	4,8
2.	20 - < 45 tahun	80	76,2
3.	45 - < 60 tahun	15	14,2
4.	> 60 tahun	5	4,8
Jumlah		105	100

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden terbanyak pada kelompok umur 20 tahun - < 45 tahun (kelompok umur produktif) yaitu 80 responden atau 76,2 %

2.2 Jenis Kelamin

Setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan kesehatan tanpa membedakan jenis kelamin. Distribusi Jenis Kelamin Responden penyusunan IKM dalam tabel berikut :

Tabel 3 Jenis Kelamin Responden Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)) UPTD Puskesmas Purwodadi 2 Periode Periode Januari-Juni 2026

No.	Jenis kelamin	Jumlah	%
1.	Laki-laki	40	38
2.	Perempuan	65	62
Jumlah		160	100

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden sebagian besar berjenis kelamin laki-laki mencapai 65 orang (62 %).

2.3 Pendidikan Terakhir

Tingkat pendidikan mempengaruhi tingkat pengetahuan seseorang dan kemampuan seseorang untuk menangkap informasi. Tingkat pendidikan responden yang terpilih tersaji dalam tabel berikut :

Tabel 4 Pendidikan Terakhir Responden Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) UPTD Puskesmas Purwodadi 2 Periode Januari- Juni 2026

No.	Pendidikan	Jumlah	%
1.	SD ke bawah	35	33
2.	SLTP	39	37
3.	SLTA	23	22
4.	D1-D3-D4	3	2,9
5.	S1	5	5,1
6.	S2 ke atas	0	0
Jumlah		105	100

Jumlah responden terbesar berpendidikan terakhir SLTP yang mencapai 39 orang (37 %)

2.4 Pekerjaan Utama

Pekerjaan dapat dihubungkan dengan penghasilan dan kemampuan untuk membayar meskipun banyak faktor lain yang mempengaruhinya.

Pekerjaan utama responden adalah sebagai berikut:

Tabel 5 Pekerjaan Utama Responden Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)) UPTD Puskesmas Purwodadi 2 Periode Periode Januari-Juni 2026

No.	pekerjaan	Jumlah	%
1.	PNS/TNI/Polri	4	3.8
2.	Pegawai swasta	20	19
3.	Wiraswasta/ usahawan	25	23.8
4.	Pelajar /mahasiswa	10	9,5
5.	Lainnya	46	43,9
Jumlah		105	100

Dari tabel 5 dapat dilihat bahwa jumlah responden terbesar mempunyai pekerjaan utama lainnya yang diantaranya terdiri dari ibu rumah tangga dan petani/buruh tani yaitu 46 responden atau 43,9 %.

3 Hasil Pengumpulan Data

Dari hasil pengumpulan data pada kuesioner yang diisi oleh 160 responden diperoleh data penilaian pada 9 (Sembilan) Unsur Pelayanan

1) Persyaratan Pelayanan

Prosedur pelayanan diukur dari kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 6 Penilaian Responden terhadap Persyaratan Pelayanan
UPTD Puskesmas Purwodadi 2 Periode Januari-Juni 2026

No.	Penilaian	Jumlah	%
1.	Tidak sesuai	0	0
2.	Kurang sesuai	1	0,9
3.	Sesuai	69	65.71
4.	Sangat sesuai	35	34.29
Jumlah		105	100

Dari tabel diatas, 65.71 % responden menilai Persyaratan Pelayanan puskesmas Sesuai, 34.29 % menilai persyaratan pelayanan puskesmas sangat sesuai , sedangkan 0,9 % menilai persyaratan pelayanan puskesmas kurang sesuai.

2) Prosedur Pelayanan

Tabel 7 Penilaian Responden terhadap Prosedur Pelayanan
UPTD Puskesmas Purwodadi 2 Periode Januari-Juni 2026

No.	Penilaian	Jumlah	%
1.	Tidak mudah	0	0
2.	Kurang mudah	1	0,9
3.	Mudah	71	67,61
4.	Sangat mudah	33	32,49
Jumlah		105	100

Dari tabel diatas, 67,61 % responden menyatakan prosedur pelayanan mudah , 32,49 % menyatakan prosedur pelayanan sangat mudah , sedangkan 0,9 % menilai persyaratan pelayanan puskesmas kurang mudah.

3) Kecepatan Waktu Pelayanan

Tabel 8 Penilaian Responden terhadap Kecepatan waktu Pelayanan UPTD Puskesmas Purwodadi 2 Periode Januari-Juni 2026

No.	Penilaian	Jumlah	%
1.	Tidak cepat	0	0
2.	Kurang cepat	6	5,7
3.	Cepat	75	71,4
4.	Sangat cepat	24	28,9
Jumlah		105	100

Dari tabel 8 diperoleh gambaran, 71,4 % responden menyatakan kecepatan waktu pelayanan cepat, 28,9 % menyatakan sangat cepat , 5,7 % menyatakan kurang cepat.

4) Kewajaran Biaya Pelayanan

Tabel 9 Penilaian Responden terhadap Kewajaran biaya Pelayanan UPTD Puskesmas Purwodadi 2 Periode Januari-Juni 2026

No.	Penilaian	Jumlah	%
1.	Sangat mahal	0	0
2.	Cukup mahal	0	0
3.	Murah	36	34
4.	Gratis	69	66
Jumlah		105	100

Dari 105 responden, 66. % menyatakan kewajaran biaya pelayanan gratis, 1.25 % , 34 % menyatakan murah , dan tidak ada responden (0) yang menyatakan sangat mahal

5) **Kesesuaian Produk Layanan**

Tabel 10 Penilaian Responden terhadap kesesuaian produk layanan
UPTD Puskesmas Purwodadi 2 Januari-Juni 2026

No.	Penilaian	Jumlah	%
1.	Tidak sesuai	1	0,9
2.	Kurang sesuai	0	0
3.	Sesuai	76	72,4
4.	Sangat sesuai	28	26,7
Jumlah		105	100

Dari hasil pengumpulan data, 72,4 % responden menilai kesesuaian produk layanan sesuai dan 26,7 % responden menilai sangat sesuai akan tetapi masih ada yang menilai tidak sesuai yaitu sebesar 0,9 %.

6) **Kompetensi / kemampuan Petugas/ Pelaksana dalam Pelayanan**

Tabel 11 Penilaian Responden terhadap kompetensi
petugas dalam pelayanan UPTD Puskesmas Purwodadi 2
Periode Januari-Juni 2026

No.	Penilaian	Jumlah	%
1.	Tidak kompeten	0	0
2.	Kurang kompeten	0	0
3.	Kompeten	71	68
4.	Sangat kompeten	34	32
Jumlah		105	100

Dari 105 responden 68 % menyatakan petugas kompeten dalam memberikan pelayanan dan 32 % menyatakan petugas sangat kompeten.

7) **Perilaku Kesopanan dan Keramahan Petugas**

Tabel 12 Penilaian Responden terhadap perilaku petugas dalam memberikan pelayanan UPTD Puskesmas Purwodadi 2 Periode Januari-Juni 2026

No.	Penilaian	Jumlah	%
1.	Tidak sopan dan ramah	0	0
2.	Kurang sopan dan ramah	1	0,9
3.	Sopan dan ramah	68	64,8
4.	Sangat sopan dan ramah	36	34,3
Jumlah		105	100

Dari tabel diatas, 64,8 % responden menyatakan perilaku petugas sopan dan ramah , 34,3 % menyatakan sangat sopan dan ramah akan tetapi masih ada responden yang menyatakan ada petugas yang kurang ramah dan sopan yaitu sebanyak 0,9 %

8) **Kualitas Sarana dan prasarana**

Tabel 13 Penilaian Responden terhadap kualitas sarana dan prasarana UPTD Puskesmas Purwodadi 2 Periode Januari-Juni 2026

No.	Penilaian	Jumlah	%
1.	Buruk	0	0
2.	Cukup	8	7,6
3.	Baik	67	63,8
4.	Sangat baik	30	28,6
Jumlah		105	100

Dari tabel diatas, 63,8 % menyatakan kualitas sarana dan prasarana baik, 28,6 % responden menyatakan sangat baik , 7,6 % responden menyatakan cukup, dan 0 % yang menyatakan buruk.

9) Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Tabel 14 Penilaian Responden terhadap penanganan pengaduan pengguna layanan UPTD Puskesmas Purwodadi 2 periode Januari-Juni 2026

No.	Penilaian	Jumlah	%
1.	Tidak ada	0	0
2.	Ada tapi tidak berfungsi	0	0.
3.	Berfungsi kurang maksimal	20	19
4.	Dikelola dengan baik	65	81
Jumlah		105	100

Dari tabel data di atas, 81 % responden menilai penanganan pengaduan dikelola dengan baik, 19 % berfungsi kurang maksimal

4 Hasil Perhitungan

4.1 Indeks per unsur pelayanan

Hasil Pengolahan data penghitungan indeks kepuasan masyarakat per unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 15 Hasil Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat per unsur
UPTD Puskesmas Purwodadi 2 Periode Januari-Juni 2026

No	Unsur Pelayanan	Jumlah nilai	NRR	Ket.
1	Persyaratan Pelayanan	349	3,324	
2	Prosedur Pelayanan	347	3,3048	
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	333	3,17	
4	Kewajaran Biaya Pelayanan	384	3,657	
5	Kesesuaian Produk Layanan	341	3,248	
6	Kompetensi / kemampuan Petugas/ Pelaksana dalam Pelayanan	349	3,324	
7	Perilaku Kesopanan dan Keramahan Petugas	350	3,3333	
8	Kualitas Sarana dan prasarana	337	3,21	
9	Penanganan Pengaduan, Pengguna Layanan	400	3,8095	

Keterangan :

NRR :

$NRR \text{ per unsur} = \text{jumlah nilai per unsur} : \text{jumlah kuesioner terisi.}$

4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayannya dikalikan dengan penimbang yang sama. Penimbang yang digunakan yaitu 0,071. Angka penimbang merupakan bobot nilai rata-rata tertimbang yang diperoleh dari perhitungan jumlah bobot dibagi dengan jumlah unsur (1 : 14).

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM maka hasil dikonversikan dengan nilai dasar 25.

Berikut hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD

Puskesmas Purwodadi 2 dengan unit pelayanan Puskesmas:

Tabel 16 Hasil Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas UPTD Puskesmas Purwodadi 2 Periode Januari-Juni 2026

No	Unsur Pelayanan	NRR	NRR tertimbang
1	Persyaratan Pelayanan	3,324	0,369
2	Prosedur Pelayanan	3,3048	0,3668
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,17	0,35
4	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,657	0,406
5	Kesesuaian Produk Layanan	3,248	0,36
6	Kompetensi / kemampuan Petugas/ Pelaksana dalam Pelayanan	3,324	0,369
7	Perilaku Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,3333	0,37
8	Kualitas Sarana dan prasarana	3,21	0,356
9	Penanganan Pengaduan,Pengguna Layanan	3,8095	0,4229
	JUMLAH		3,37

Dengan demikian nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan

Puskesmas

= nilai Indeks x 25

= 3,377 x 25

= 84,45

4.3 Mutu Pelayanan

Dari hasil perhitungan di atas diperoleh hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 84,45 Hasil tersebut jika dibandingkan dengan tabel konversi maka didapatkan mutu pelayanan :

Tabel 17 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat dengan Mutu Pelayanan Puskesmas di UPTD Puskesmas Purwodadi 2 Periode Januari-Juni 2026

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

Jadi Mutu Pelayanan UPTD Puskesmas Purwodadi 2 masuk **kategori B**.

4.4 Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Berikut ranking nilai unsur pelayanan :

Tabel 18 Ranking Indeks Kepuasan Masyarakat per unsur di di UPTD
Puskesmas Purwodadi 2 Periode Januari-Juni 2026

No .	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Peringkat
1	Persyaratan Pelayanan	3,324	4
2	Prosedur Pelayanan	3,3048	6
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,17	9
4	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,657	2
5	Kesesuaian Produk Layanan	3,248	7
6	Kompetensi / kemampuan Petugas/ Pelaksana dalam Pelayanan	3,324	5
7	Perilaku Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,3333	3
8	Kualitas Sarana dan prasarana	3,21	8
9	Penanganan Pengaduan,Pengguna Layanan	3,8095	1

Dari data diatas unsur dengan nilai terendah adalah Kecepatan waktu Pelayanan, sehingga unsur tersebut yang menjadi prioritas peningkatan kualitas pelayanan.

BAB V

PEMBAHASAN

1 Gambaran Responden

Responden yang terpilih berjumlah 105 orang yang diambil secara acak (*random sampling*) dari pengunjung puskesmas selama Bulan Januari – Juni 2026 di UPTD Puskesmas Purwodadi 2 . Penentuan jumlah sampel telah memenuhi ketentuan jumlah responden sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik . sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik untuk memenuhi akurasi maka ditetapkan minimal 150 orang dengan dasar jumlah unsur + 1 dikalikan 10. Pemilihan sampel dilakukan secara acak di seluruh wilayah sehingga dapat mewakili karakteristik wilayah dan budaya setempat yang dapat mempengaruhi perilaku masyarakat sehingga diharapkan data yang diperoleh dapat mewakili dan dapat dipertanggungjawabkan.

Umur responden yang terpilih berumur antara 15 -78 tahun. Responden yang diwawancarai diharapkan telah berusia 15 tahun. Hal ini

dimaksudkan seseorang yang berumur 15 tahun dianggap telah cukup dewasa dan dapat bertanggung jawab dalam penilaian sehingga hasil penilaiannya dianggap valid. Dari 105 responden, kelompok umur terbanyak 20 tahun - < 45 tahun (76,2 %).

Tingkat pendidikan seseorang dapat mempengaruhi tingkat pengetahuan seseorang. Demikian juga kemampuan untuk menangkap informasi. Dari 105 responden, kelompok terbesar berpendidikan SLTP (37 %). Sedangkan yang berpendidikan SLTA 23 % , SD kebawah 26,2 %, D3-D4 sebesar 3 % dan S1 sebesar 5,1 %. Pengumpulan informasi dilakukan dengan Pengisian kuisioner dengan didampingi petugas sehingga diharapkan tidak ada hambatan menangkap pertanyaan dalam kuesioner.

Sedangkan dari segi pekerjaan sebagian besar responden (43,9 %) mengisi kelompok pekerjaan lain – lain, diantaranya, ibu rumah tangga dan petani, untuk pegawai swasta 19 %, dan berprofesi sebagai wiraswasta/ wirausaha 23,8 %, pelajar / mahasiswa dan 9.5 %, PNS / TNI / POLRI, 3.8% .Pekerjaan responden dapat menggambarkan tingkat ekonomi pengunjung Puskesmas. Dengan data sebagian besar responden mempunyai pekerjaan sebagai ibu rumah tangga dan petani dapat menggambarkan bahwa pengunjung Puskesmas sebagian dari tingkat ekonomi menengah kebawah.

2. Hasil Pengumpulan Data

Persyaratan Pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Dari tabel 6 , 65.71 % responden menilai Persyaratan Pelayanan puskesmas Sesuai, 34.29 % menilai persyaratan pelayanan puskesmas sangat sesuai , sedangkan 0,9 % menilai persyaratan pelayanan puskesmas kurang sesuai.

Persyaratan pelayanan yang diukur meliputi persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Persyaratan pelayanan di Puskesmas sangat sederhana, bagi klien cukup mendaftar melalui mesin antrian maupun di loket bagi pasien baru(dilakukan perekaman data pasien baru) atau jika terjadi permasalahan di mesin antrian/ aplikasi E Puskesmas dengan membawa kartu identitas yang berlaku atau kartu KIS jika memiliki.

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Prosedur pelayanan merupakan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan kepada masyarakat. Dari tabel 7, 67,61 % responden menyatakan prosedur pelayanan mudah , 32,49 % menyatakan prosedur pelayanan sangat

mudah , sedangkan 0,9 % menilai persyaratan pelayanan puskesmas kurang mudah.

Alur pelayanan di Puskesmas dinilai mudah oleh sebagian besar responden karena kesederhanaan tahap pelayanan di Puskesmas. Alur pelayanan di pasang di ruang tunggu pasien, dan di depan masing-masing unit sudah ada nama kluster atau unit layanan yang dituju, dimulai dari pengambilan nomor antrian di mesin antrian yang dibantu petugas informasi, kemudian bagi pasien yang sudah pernah berkunjung dan data telah terekam di aplikasi E Puskesmas langsung menuju unit layanan yang dituju sedangkan untuk pasien baru atau belum pernah berkunjung dan data belum terekam di Aplikasi E Puskesmas di panggil ke loket pendaftaran untuk merekam data pasien, kemudian diarahkan ke ruangan pelayanan atau klaster sesuai dengan pelayanan yang dituju. Dari ruang pelayanan jika membutuhkan pemeriksaan laboratorium akan diarahkan ke Ruang Lintas Klaster Laboratorium. Setelah pemeriksaan, untuk pengambilan obat dilayani di bagian Lintas Klaster Kefarmasian. Untuk memudahkan penyebaran informasi pada masyarakat maka bagan alur pelayanan dipasang di bagian ruang tunggu pasien, dan di depan masing-masing unit/ kluster yang dituju. Kecepatan Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Dari Tabel 8 , 71,4 % responden menyatakan kecepatan waktu pelayanan cepat, 28,9 % menyatakan sangat cepat , 5,7 % menyatakan

kurang cepat. Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Penilaian yang kurang cepat (5,7 %), kemungkinan yaitu saat antri di unit pendaftaran, dan pada hari-hari tertentu saat buka pelayanan khusus, seperti hari buka imunisasi dan hari buka ANC terpadu. Antrian pasien di kluster 1 loket pendaftaran dan di bagian laboratorium semakin menumpuk. Ditambah lagi pasien baru atau pasien belum pernah direkam data kunjungan di E Puskesmas sehingga petugas harus melayani banyak pasien atau pasien menumpuk di depan loket pendaftaran untuk direkam datanya.

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. Kewajaran Biaya pelayanan dinilai dari keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh Puskesmas. Dengan standar biaya yang ditetapkan sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Grobogan tentang Tarif dan telah dituangkan dalam Standar Pelayanan tiap unit layanan di UPTD Puskesmas Purwodadi 2, maka dapat diperoleh gambaran 66. % menyatakan kewajaran biaya pelayanan gratis, 1.25 % , 34 % menyatakan murah , dan tidak ada responden (0) yang menyatakan sangat mahal, ini menunjukkan bahwa perlu upaya penyebaran informasi tentang tariff pelayanan sehingga masyarakat selaku pengguna layanan bisa mendapatkan informasi yang cukup sehingga tidak ada lagi yang menyatakan biaya cukup mahal.

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. Dari 105 responden, 72,4 % responden menilai kesesuaian produk layanan sesuai dan 26,7 % responden menilai sangat sesuai akan tetapi masih ada yang menilai tidak sesuai yaitu sebesar 0,9 %. Hal ini menunjukkan secara umum produk layanan sesuai dengan yang masyarakat inginkan, hanya perlu meningkatkan edukasi pada masyarakat selaku pengguna layanan untuk lebih detail dalam membaca standard pelayanan yang telah ditetapkan.

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman Kemampuan Petugas Pelayanan dinilai dari tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan masyarakat. Dari 105 responden 68 % menyatakan petugas kompeten dalam memberikan pelayanan dan 32 % menyatakan petugas sangat kompeten . Petugas pelayanan diupayakan profesional sesuai kemampuan dan keahliannya. Kemampuan petugas selalu diupayakan untuk terus ditingkatkan baik melalui peningkatan pendidikan formal, kursus, pelatihan-pelatihan dan pertemuan penyegaran,seminar,workshop. Untuk perkembangan ilmu-ilmu terbaru terkait pelayanan dasar di Puskesmas diupayakan cepat diinformasikan sehingga bisa meningkatkan pelayanan pada masyarakat. Hasil pelatihan dan informasi perkembangan

ilmu-ilmu terbaru disampaikan pada saat rapat minilokakarya puskesmas. Dalam forum khusus ,akan dibahas pula kasus-kasus baik keperawatan,kebidanan,atau perawatan jiwa,dan dibuat dalam bentuk SOAP,sehingga kita semua bisa tahu untuk penanganan kasus tersebut.

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan merupakan salah satu tolok ukur pelayanan di Puskesmas. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan mengalami peningkatan penilaian pada semester ini. Dari tabel 12 . 64,8 % responden menyatakan perilaku petugas sopan dan ramah , 34,3 % menyatakan sangat sopan dan ramah akan tetapi masih ada responden yang menyatakan ada petugas yang kurang ramah dan sopan yaitu sebanyak 0,9 %. Kesopanan dan keramahan diwujudkan melalui salam, senyum dan sapa saat memberikan pelayanan,sehingga klien merasa diperhatikan kebutuhannya oleh petugas. Demikian juga saat memberikan penjelasan digunakan bahasa yang halus dan mudah dimengerti oleh klien, tidak membentak-bentak, tidak memarahi bahkan tidak menghakimi klien / pengunjung.

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). Dari tabel 13 . menyatakan 63,8 % menyatakan kualitas sarana

dan prasarana baik, 28,6 % responden menyatakan sangat baik , 7,6 % responden menyatakan cukup, dan 0 % yang menyatakan buruk . Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sarana dan prasarana cukup baik dan terpeliharaan hanya perlu melengkapi sarana dan prasarana agar pelayanan bisa lebih bermutu.

Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari tabel data 14 , 81 % responden menilai penanganan pengaduan dikelola dengan baik, 19 % berfungsi kurang maksimal , hal ini bisa menjadi pemicu UPTD Puskesmas Purwodadi 2 untuk lebih meningkatkan pengelolaan pengaduan dan meningkatkan pengawasan internal bagi petugas pengaduan.

3. Hasil Perhitungan

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai indeks kumulatif 84,45 yang jika dibandingkan dengan standart mutu pelayanan termasuk dalam Kategori B dengan kinerja unit pelayanan Baik. Hasil kinerja ini merupakan kinerja Puskesmas secara keseluruhan. Untuk mendapatkan gambaran spesifik di puskesmas tertentu diperlukan penelitian lebih lanjut.

Dari hasil penilaian per unsur pelayanan pada 9 unsur pelayanan, indeks terbesar pada **unsur Kecepatan Penanganan Pengaduan** , dan nilai terendah pada unsur **Kecepatan waktu Pelayanan**. Prioritas peningkatan pelayanan pada unsur **Kecepatan waktu Pelayanan** . Prioritas untuk meningkatkan kecepatan waktu pelayanan dengan

memaksimalkan pengukuran waktu pelayanan dan pembinaan pada petugas yang memberi pelayanan.

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

1 Simpulan

- 1) Indeks Kepuasan Masyarakat per unsur diperoleh tertinggi pada ***unsur Penanganan Pengaduan*** , sedang terendah pada unsur ***kecepatan waktu pelayanan***.
- 2) Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas mencapai 84,31
- 3) Mutu Pelayanan Puskesmas masuk kategori B.
- 4) Kinerja Pelayanan Puskesmas Baik.
- 5) Prioritas peningkatan pelayanan pada unsur Kecepatan waktu Pelayanan

2 Saran

- 1) Diperlukan dukungan semua pihak untuk pemantauan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Puskesmas.
- 2) Diperlukan tindak lanjut pengukuran enam bulan lagi untuk melihat perkembangan pelayanan di Puskesmas.
- 3) Untuk kesinambungan laporan IKM diperlukan dana untuk pengumpulan kuesioner, pengolahan dan pembuatan laporan.

Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan
UPTD Puskesmas Purwodadi 2
Semester 1 Tahun 2026

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan									Σ
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	29
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30
5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	30
6	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34
7	2	3	3	4	1	3	4	2	4	26
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
9	3	3	3	4	3	4	3	3	4	30
10	3	3	2	3	3	3	3	2	3	25
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
12	3	4	3	4	4	4	3	3	4	32
13	4	4	3	4	4	3	4	3	4	33
14	3	4	3	3	3	3	4	4	4	31
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
20	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
21	3	3	2	3	3	3	4	3	4	28
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
23	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34
24	3	3	4	4	3	4	3	3	4	31
25	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
26	3	4	3	4	3	3	3	4	4	31
27	3	3	3	3	3	3	3	2	4	27
28	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34
29	3	4	4	4	3	3	4	3	4	32
30	3	4	3	4	3	4	3	3	4	31
31	3	3	2	4	3	3	3	2	4	27
32	3	3	4	4	3	4	3	3	4	31
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
34	3	2	3	3	3	3	3	3	4	27
35	3	3	2	4	3	3	3	4	4	29
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
38	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29
39	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
40	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29

[illegible]

91	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
94	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
96	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30
97	4	4	3	3	4	3	3	4	4	32
98	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30
99	4	3	3	3	3	3	3	3	4	29
100	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
101	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
102	3	3	2	4	3	3	3	3	4	28
103	4	3	4	3	3	4	4	3	4	32
104	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
105	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
Σnilai / Unsur	349	347	333	384	341	349	350	337	400	
NRR / Unsur	3,324	3,3048	3,17	3,657	3,248	3,324	3,3333	3,21	3,8095	
NRR tertimbang / Unsur	0,369	0,3668	0,35	0,406	0,36	0,369	0,37	0,356	0,4229	3,372
Nilai IKM Pelayanan UPTD Puskesmas Purwodadi 2										84,31

B
(BAIK)

Mutu Pelayanan

A

(Sangat Baik) : 88.31-100.00

B (Baik) : 76.61-88.30

C

(Kurang Baik) : 65.00-76.60

D

(Tidak Baik) : 25.00-64.99

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
SEMESTER 1 TAHUN 2026
UPTD PUSKESMAS PURWODADI 2
KABUPATEN GROBOGAN

NILAI IKM				
84,31	RESPONDEN			
	JUMLAH	:	105 orang	
	JENIS KELAMIN	:	L	40 orang
		:	P	65 orang
	PENDIDIKAN	:	SD	35 orang
		:	SMP	39 orang
		:	SMA	23 orang
		:	D3/D4	3 orang
		:	S1	5 orang
		:	S2	0 orang
		:	S3	0 orang
	Periode Survei	:	Januari - Juni 2026	

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

M. Nasir, Metodologi Penelitian.