

LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UPTD PUSKESMAS SANGKALI KOTA TASIKMALAYA 2025 TRIWULAN 4

**SEKRETARIAT DAN SEKSI MUTU
BIDANG PELAYANAN KESEHATAN
DINAS KESEHATAN KOTA TASIKMALAYA**



LAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PUSKESMAS SANGKALI



DINAS KESEHATAN KOTA TASIKMALAYA
TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah Swt. yang telah memberikan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan pembuatan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kota Tasikmalaya. Laporan ini berisi penjelasan tentang hasil survei kepuasan tahun 2025 yang menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat atas layanan yang diberikan.

Pelayanan publik oleh birokrasi adalah salah satu bentuk fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat. Selain sebagai pelayan negara, pelayanan publik oleh birokrasi bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam sebuah negara kesejahteraan (*welfare state*). Oleh karena itu, pelayanan publik didefinisikan sebagai pemberian layanan kepada individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap organisasi tersebut, sesuai dengan aturan dan prosedur yang ditetapkan.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memperbaiki pelayanan publik, namun pelaksanaannya masih sering dikeluhkan masyarakat karena tidak memenuhi harapan mereka. Selama ini, pendekatan yang digunakan hanya berfokus pada perintah sebagai penyedia layanan, tanpa mempertimbangkan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Survei kepuasan masyarakat ini dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam peraturan ini, penyelenggara pelayanan publik diwajibkan melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala, minimal satu kali dalam setahun.

Ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada Dinas Kota Tasikmalaya beserta jajarannya atas kepercayaannya kepada tim survei Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Siliwangi untuk melaksanakan kegiatan ini. Tak lupa ucapan terima kasih kepada admin dan enumerator yang telah membantu terlaksananya survei.

Semoga laporan yang telah dibuat ini dapat bermanfaat bagi tim manajemen terkait untuk mempertahankan pelayanan pada aspek yang sudah

baik dan melakukan upaya peningkatan layanan pada aspek yang masih belum maksimal. Dengan demikian, tingkat kepercayaan masyarakat pengguna layanan kesehatan di Kota Tasikmalaya akan meningkat dan sehingga tercapai derajat kesehatan masyarakat yang lebih baik.

Tasikmalaya, November 2025

Kepala Dinas Kesehatan

Kota Tasikmalaya

dr. H. Budi Tirmadi, M.M.RS

NIP. 197407262003121002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR GRAFIK.....	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud, Tujuan dan Sasaran.....	3
1.4 Prinsip.....	4
1.5 Instrumen Kegiatan.....	5
1.6 Metode Pelaksanaan Kegiatan.....	6
1.7 Pengolahan Data Survei.....	7
1.8 Tim Pelaksana SKM.....	11
1.9 Jadwal Pelaksanaan.....	12
BAB II.....	13
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	13
2.1 Produk/Jenis Pelayanan Publik Di Puskesmas Sangkali.....	13
2.2 Jumlah Responden SKM.....	13
2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Sangkali.....	15
2.4 Hasil Pengukuran Mutu Pelayanan Di Puskesmas Sangkali.....	17
BAB III.....	21
ANALISIS HASIL SKM.....	21
3.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	21
3.2 Rencana Tindak Lanjut.....	21
3.3 Tren Nilai IKM.....	22

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kategori dan Interval Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat.....	8
Tabel 1. 2 Kriteria Tingkat Kepuasan Berdasarkan Nilai CSI	9
Tabel 1. 3 Jadwal kegiatan SKM Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya Triwulan 4 Tahun 2025	12
Tabel 2. 1 Klasifikasi Responden SKM di Puskesmas Sangkali	13
Tabel 2. 2 Rata-rata Waktu Tunggu Pelayanan	15
Tabel 2. 3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Sangkali	15
Tabel 2. 4 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Sangkalan Kota Tasikmalaya.....	17
Tabel 2. 5 Hasil Mutu Pelayanan Berdasarkan Metode CSI di UPTD Puskesmas Sangkali Kota Tasikmalaya	18
Tabel 2. 6 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di UPTD Puskesmas Sangkali Tahun 2025	19

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Diagram Kartesius IPA.....	11
Gambar 2. 1 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di UPTD Puskesmas Sangkati Tahun 2025	18

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3. 1 Tren Nilai IKM Puskesmas Sangkali Tahun 2021 - 2025	22
---	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Untuk membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan dan akuntabel, penyelenggara wajib melibatkan masyarakat. Dengan konsep pembangunan berkelanjutan, pelibatan masyarakat menjadi penting. Pelibatan masyarakat juga dapat membantu kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi lebih tepat sasaran.

Salah satu metode untuk melibatkan masyarakat dalam evaluasi pelayanan publik adalah melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), yang digunakan untuk mengumpulkan informasi tentang kualitas layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Informasi yang dikumpulkan dari survei berfungsi sebagai dasar untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan, baik pelayanan secara langsung maupun tidak langsung.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), berpedoman pada Peraturan Menteri PAN-RB Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Penyelenggara layanan publik dapat menggunakan pedoman ini untuk melibatkan masyarakat dalam menilai kinerja pelayanan publik dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan secara berkala setiap tahun di Dinas kesehatan Kota Tasikmalaya untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di

fasilitas kesehatan. Dengan dilakukan Survei Kepuasan masyarakat (SKM), diharapkan mampu menjadi dasar dalam evaluasi berbagai aspek pelayanan untuk peningkatan mutu layanan di masa mendatang. Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) Kota Tasikmalaya menunjukkan beragamnya kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, yang akhirnya mendorong peningkatan kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti UPTD Puskesmas. Oleh karena itu, setiap UPTDPuskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

Pelaksanaan survei IKM menjadi sarana untuk mengukur seberapa baik pelayanan publik memenuhi kepuasan masyarakat, yang dirangkum dalam indeks. Melakukan survei secara langsung terhadap masyarakat pengguna layanan menjadi langkah yang sangat penting untuk mengukur kepuasan pengguna layanan dan memperbaiki kualitas pelayanan publik.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;

6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2166/MENKES/PER/X/2011 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Kementerian Kesehatan;
7. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 509/MENKES/SK/IV/2010 Tentang Pembentukan Unit Layanan Terpadu Kementerian Kesehatan RI;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

1.3 Maksud, Tujuan dan Sasaran

Maksud pelaksanaan kegiatan Survei Kesehatan Masyarakat (SKM) adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

Tujuan kegiatan Survei Kesehatan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengetahui gambaran kinerja unit pelayanan publik secara objektif dan transparan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.

Adapun sasaran dalam kegiatan Survei Kesehatan Masyarakat (SKM) adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;

3. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas Survei kepuasan Masyarakat.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan bagi masyarakat.

1.4 Prinsip

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Transparan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama,

1.5 Instrumen Kegiatan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kota Tasikmalaya Tahun 2025 berpedoman pada Permenpan RB nomor 14 tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat. Instrumen yang digunakan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dimaksud adalah kuesioner yang terdiri atas 9 pertanyaan yang memuat 10 unsur pelayanan, di antaranya sebagai berikut:

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 oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;

7. Perilaku Pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. 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. Sarana digunakan untuk benda bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (tanah, gedung); dan
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Kuesioner tentang unsur pelayanan dalam bentuk jawaban yang mencerminkan tingkat kualitas dari setiap unsur, dengan rentang angka 1-4, dimana angka 1 = tidak baik; angka 2 = kurang baik; angka 3 = baik; dan angka 4 = sangat baik.

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), dilakukan juga penilaian mutu pelayanan menggunakan instrumen kuesioner mutu pelayanan kesehatan yang terdiri atas 30 pertanyaan. Aspek-aspek yang diukur mencakup 5 item penilaian yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Setiap item penilaian diukur berdasarkan 2 dimensi, yaitu harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh masyarakat/pengguna layanan.

1.6 Metode Pelaksanaan Kegiatan

1. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan di masing-masing unit pelayanan publik Kota Tasikmalaya dan dilaksanakan pada bulan Oktober s.d November tahun 2025.

2. Jumlah Responden

Jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2025 sebanyak 2.643 orang, yang ditentukan berdasarkan perhitungan sampel dengan menggunakan metode *quota sampling*, dimana terlebih dahulu dilakukan stratifikasi berdasarkan ruangan yang

menjadi area survei dan selanjutnya diambil sejumlah sampel dari tiap ruangan secara proporsional.

3. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara langsung, kemudian jawaban responden dicatat pada lembar jawab dan *link* kuesioner *online* yang telah disediakan. Kuesioner yang digunakan dalam survei kepuasan di Kota Tasikmalaya berpedoman pada Permenpan RB nomor 14 tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat serta kuesioner terkait mutu pelayanan kesehatan.

1.7 Pengolahan Data Survei

1. Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai rata-rata tertimbang	=	Jumlah Bobot	=	1	=	0,1111
		Jumlah Unsur		9		

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

IKM	=	Total dari Nilai Persepsi Per Unsur	X	Nilai
		Total Unsur yang terisi		Penimbang

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

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

Ditetapkan Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagaimana tabel berikut.

Tabel 1. 1 Kategori dan Interval Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6 – 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

2. Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan salah satu alat untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan. CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pengguna layanan secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut jasa.

Tahapan metode CSI yaitu sebagai berikut:

- Menghitung *Mean Important Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

MIS dan MSS diperoleh dari hasil perhitungan jumlah rata-rata nilai bobot. Bobot yang dimaksud yaitu nilai yang diberikan pada setiap pernyataan di kuesioner. Rumus perhitungan MIS dan MSS yaitu:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Keterangan:

Y_i = Nilai pembobotan kepentingan

X_i = Nilai pembobotan kinerja

n = Jumlah responden

- Menghitung *Weight Factor* (WF)

WF diperoleh dari nilai rata-rata tingkat kepentingan atau *Mean Important Score* (MIS), dengan rumus:

$$WF = \frac{MIS_i}{Total MIS} \times 100\%$$

- Menghitung *Weight Score* (WS)

WS merupakan bobot perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kinerja atau *Mean Satisfaction Score* (MSS). Rumus perhitungan WS yaitu:

$$WS = MSS \times WF$$

- d. Menghitung *Weighted Average Total* (WAT)

WAT diperoleh dari menghitung total hasil nilai yang didapatkan dari WS, dengan rumus:

$$WAT = WS_1 + WS_2 + \dots + WS_n$$

- e. Menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI)

CSI diperoleh dari hasil WAT dibagi HS (*Height Scale*), dengan rumus:

$$CSI = \frac{WAT}{HS} \times 100\%$$

Lima komponen CSI yaitu sebagai berikut:

- Menurunkan faktor pembobot (WF) untuk setiap karakteristik sebagai persentase dari skor signifikansi median seluruh atribut yang dinilai.
- Mengalikan skor median kepuasan dengan faktor bobot atribut (WF) untuk memperoleh nilai skor terbobot (WS).
- Menjumlahkan seluruh nilai WS untuk menghitung *Weighted Average Total* (WAT).
- Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan menghitung persentase WAT yang dibagi skor tertinggi.
- Tingkat kepuasan pengunjung dapat mencerminkan sejauh mana responden merasa puas.

Tabel 1. 2 Kriteria Tingkat Kepuasan Berdasarkan Nilai CSI

No.	Nilai CSI (%)	Keterangan
1.	81% - 100%	Sangat Puas
2.	66% - 80,99%	Puas
3.	51% - 65,99%	Cukup Puas
4.	35% - 50,99%	Kurang Puas
5.	0% - 34,99%	Tidak Puas

Sumber: Tjiptono

Interpretasi ini digunakan untuk mengukur sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien, sehingga dapat menjadi dasar evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan.

3. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode yang dilakukan berdasarkan dua aspek, yaitu tingkat kepentingan dan kinerja. Tingkat kepentingan diukur berdasarkan seberapa penting setiap kriteria bagi pelanggan, sedangkan tingkat kinerja diukur berdasarkan seberapa baik produk atau layanan dapat memenuhi kriteria yang telah ditetapkan. Tahapan perhitungan IPA yaitu:

a. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan melalui survei kepuasan pelanggan dengan menggunakan kuesioner.

b. Melakukan analisis data

- 1) Menghitung rata-rata kepentingan, yaitu rata-rata penilaian yang diberikan oleh pelanggan mengenai tingkat kepentingan setiap atribut.
- 2) Menghitung rata-rata kinerja, yaitu rata-rata penilaian untuk kinerja suatu layanan dalam setiap atribut. Rata-rata kinerja dihitung dengan menggunakan rumus berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum^N X_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum^N Y_i}{K}$$

Keterangan:

$\bar{X}$ = Skor Rata-Rata Tingkat Pelaksanaan Atau Kepuasan

$\bar{Y}$ = Skor Rata-Rata Tingkat Kepentingan Atau Harapan

K = Banyaknya Atribut

c. Melakukan plot data setiap atribut pada matriks IPA

Membuat plot menggunakan rata-rata kepentingan dan kinerja, di mana:

1. Sumbu X, menggambarkan kinerja
2. Sumbu Y, menggambarkan kepentingan

d. Mengelompokkan atribut ke dalam kuadran IPA



Gambar 1. 1 Diagram Kartesius IPA

1.8 Tim Pelaksana SKM

Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan

Kota Tasikmalaya Tahun 2025 terdiri dari:

1. Penanggung Jawab : Suryaningsih, S.Sos, MM, M.K.M
2. Ketua Tim : Iis Nur Aeni, SKM., MM.
3. Tim Pemantau : Rian Arie Gustaman, S.KM., M. Kes.
- Pelaksanaan IKM
 - Dedeh Gilang Nugraha, SKM
 - Yodi Wahyudin, SKM
 - Adang
 - Pitri Priyanti, A.Md
 - Meira Maryana, S.IP
 - Tammy Chintya Ulfa, S.Kom
 - Pandu Setya Dharma, SKM
 - Freddy Mulyadi, AMKG
 - Ai Hernaningsih, AMK
 - Anggi Kencana Garna, A.Md.Keb.
 - Hani Nur Amalina, Amd.Keb SKM
4. Enumerator : Dita Destiati, S.KM
 - Devina Sari Fitriani, S.KM
 - Deti Aprilia Latifa, S.KM
 - Anuy Nurofiat
 - Wulan Sundari

Siti Faridah Sathiah N A

Alzena Kevina Shahla

Riana Pramuji

Sabila Syahadah Azizah

Shalwa Fitra Ramadhina

Ghefira Zahirah

Affri Maulana Bachri

1.9 Jadwal Pelaksanaan

Jadwal kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya Triwulan 4 Tahun 2025 sebagai berikut:

Tabel 1. 3 Jadwal kegiatan SKM Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya Triwulan 4 Tahun 2025

No.	Uraian Kegiatan	Oktober				November			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Sosialisasi dan perizinan survei pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)								
2.	Pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)								
3.	Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)								
4.	Penyusunan laporan akhir								
5.	Diseminasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)								

BAB II

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

2.1 Produk/Jenis Pelayanan Publik Di Puskesmas Sangkali

Pelayanan publik di UPTD Puskesmas Sangkali telah dibagi ke dalam beberapa klaster guna meningkatkan mutu dan fokus pelayanan kepada masyarakat. Klaster I mencakup Ketatausahaan dan Manajemen yang menangani administrasi, pengelolaan sumber daya, serta pelayanan operasional internal puskesmas. Klaster II berfokus pada pelayanan kesehatan Ibu dan Anak, yang meliputi pemeriksaan kehamilan, pelayanan persalinan, pemantauan tumbuh kembang bayi dan balita, serta program keluarga berencana. Klaster III menyediakan layanan kesehatan untuk Usia Dewasa dan Lanjut Usia melalui pemeriksaan rutin, penanganan penyakit kronis, serta upaya promotif dan preventif. Klaster IV berorientasi pada Penanggulangan Penyakit Menular, termasuk deteksi dini, pengobatan, dan pencegahan penyakit seperti tuberkulosis dan HIV/AIDS. Sementara itu, Klaster V atau Lintas Klaster mencakup pelayanan umum yang melayani semua kelompok usia, seperti pelayanan kegawatdaruratan, imunisasi, serta kegiatan promosi dan pencegahan kesehatan masyarakat. Dengan pembagian ini, Puskesmas Sangkali berkomitmen untuk menyelenggarakan layanan kesehatan yang lebih efektif, terstruktur, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

2.2 Jumlah Responden SKM

Jumlah responden SKM di Puskesmas Sangkali adalah sebanyak 113 orang dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Klasifikasi Responden SKM di Puskesmas Sangkali

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	%
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	25	22,1%
		Perempuan	88	77,9%
		Total	113	100%
2	Usia	11 - 19 tahun	9	8,0%
		20 - 60 tahun	96	85,0%
		> 60 tahun	8	7,1%
		Total	113	100%
3	Pendidikan	Tidak/Belum sekolah	1	0,9%
		SD	43	38,1%

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	%
		SMP/ sederajat	20	17,7%
		SMA/ Sederajat	45	39,8%
		Diploma	1	0,9%
		S1 ke atas	3	2,7%
	Total		113	100%
4	Pekerjaan	ASN/Nakes/Guru/Tokoh Masyarakat	2	1,8%
		Pedagang	4	3,5%
		Karyawan Swasta	2	1,8%
		Wiraswasta	7	6,2%
		Wirausaha	0	0%
		Buruh/Petani	13	11,5%
		IRT/Tidak/Belum bekerja	76	67,3%
		Pensiunan	1	0,9%
		Pelajar/Mahasiswa	8	7,1%
		Lainnya	0	0%
	Total		113	100%
5	Jenis Layanan	Rawat Inap	0	0%
		Rawat Jalan	113	100%
		Lainnya	0	0%
	Total		113	100%
6	Unit Pelayanan	Klaster 2	39	34,5%
		Klaster 3	58	51,3%
		Klaster 5	16	14,2%
	Total		113	100%
7	Pengguna Asuransi	Ya	92	81,4%
		Tidak	21	18,6%
	Total		113	100%
8	Jenis Asuransi	BPJS Kesehatan/Kartu Indonesia Sehat	92	100%
		InaHealth	0	0%
		Jamkesda	0	0%
		Lainnya	0	0%
	Total		92	100%
9	Jenis Pasien	Pasien Lama (Kontrol)	45	39,8%
		Pasien Baru (Pertama kali berobat)	68	60,2%
		Berobat ke layanan yang berbeda dengan kunjungan sebelumnya	0	0,9%
	Total		113	100%

Berdasarkan karakteristik responden di Puskesmas Sangkali, sebagian besar responden adalah perempuan usia produktif dengan tingkat pendidikan menengah (SMA/ sederajat) dan mayoritas tidak atau belum bekerja (IRT). Seluruh responden merupakan pasien rawat jalan,

dengan jumlah terbanyak berasal dari klaster 3. Sebagian besar menggunakan BPJS Kesehatan sebagai asuransi. Berdasarkan jenis pasien, mayoritas merupakan pasien baru yang baru pertama kali berobat ke Puskesmas.

Tabel 2. 2 Rata-rata Waktu Tunggu Pelayanan

Waktu Tunggu	N	Minimum	Maximum	Mean
Waktu tunggu <i>offline</i>	112	0	95	24,11
Waktu tunggu <i>online</i>	1	0	0	0,00

Berdasarkan hasil survei, rata-rata waktu tunggu pelayanan secara *offline* adalah 24,11 menit, dengan waktu tercepat 0 menit dan terlama 95 menit dari total 112 responden. Sementara itu, rata-rata waktu tunggu pelayanan secara *online* adalah 0 menit, dengan waktu tercepat dan terlama sama yaitu 0 menit dari 1 responden. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan *online* jauh lebih cepat dibandingkan dengan pelayanan *offline* dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Sangkali

2.3.1 Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat

Tabel 2. 3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Sangkali

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	%
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (catatan : persyaratan administrasi yang harus dilengkapi).	a. Tidak sesuai	0	0%
		b. Kurang sesuai	0	0%
		c. Sesuai	93	82,3%
		d. Sangat sesuai	20	17,7%
		Total	113	100%
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	a. Tidak mudah	0	0%
		b. Kurang mudah	4	3,5%
		c. Mudah	88	77,9%
		d. Sangat mudah	21	18,6%
		Total	113	100%
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	a. Lambat/lama	0	0%
		b. Kurang cepat	6	5,3%
		c. Cepat	92	81,4%
		d. Sangat cepat	15	13,3%

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	%
(catatan :sesuai standar pelayanan).				
Total			113	100%
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	a. Sangat mahal	0	0%
		b. Cukup mahal	0	0%
		c. Murah	21	18,6%
		d. Gratis	92	81,4%
Total			113	100%
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	a. Selalu tidak sesuai	0	0%
		b. Cukup sesuai	0	0%
		c. Sesuai	96	85,0%
		d. Sangat sesuai	17	15,0%
Total			113	100%
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	a. Tidak mampu	0	0%
		b. Kurang mampu	0	0%
		c. Mampu	76	67,3%
		d. Sangat mampu	37	32,7%
Total			113	100%
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	a. Tidak sopan dan ramah	0	0%
		b. Kurang sopan dan ramah	0	0%
		c. Sopan dan ramah	58	51,3%
		d. Sangat sopan dan ramah	55	48,7%
Total			113	100%
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	a. Buruk	0	0%
		b. Cukup	4	3,5%
		c. Baik	86	76,1%
		d. Sangat baik	23	20,4%
Total			113	100%
9	Bagaimana pendapat saudara tentang sikap petugas dalam menangani keluhan, saran dan masukan	a. Tidak baik	0	0%
		b. Cukup Baik	0	0%
		c. Baik	70	62,0%
		d. Sangat baik	43	38,0%
Total			113	100%

Berdasarkan kuesioner kepuasan pasien di Puskesmas Sangkali, sebagian besar responden memiliki penilaian yang baik tentang pelayanan yang diberikan. Misalnya kesesuaian persyaratan pelayanan, seluruh responden menyatakan pelayanan sesuai (82,3%) atau sangat sesuai (17,7%) dan kesesuaian produk pelayanan,

responden menyatakan produk sesuai (85,0%) atau sangat sesuai (15,0%).

2.3.2 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Sangkali

Berikut adalah hasil kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Sangkali Tahun 2025.

Tabel 2. 4 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD Puskesmas Sangkali Kota Tasikmalaya

IKM Unit Pelayanan			**) 82.513		
Keterangan :			No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U9	=	Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3.177
- NRR	=	Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3.150
- IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3.080
- *)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3.814
- **)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3.150
NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3.327
NRR tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111	U7	Perilaku petugas pelayanan	3.487
per unsur			U8	Sarana dan prasarana	3.168
			U9	Penanganan pengaduan layanan	3.381
SKM UNIT PELAYANAN :			82.51		
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			

Data sebagaimana Tabel 2.4 menunjukkan bahwa hasil skor kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Sangkali adalah 82,51 dan termasuk ke dalam kategori mutu pelayanan Baik. Meski demikian, terdapat beberapa unsur yang memiliki skor rerata rendah yaitu waktu pelayanan dengan skor 3,080. Sementara skor tertinggi yaitu pada unsur biaya/tarif pelayanan dengan skor 3,814.

2.4 Hasil Pengukuran Mutu Pelayanan Di Puskesmas Sangkali

2.4.1 Kepuasan Pasien Berdasarkan Mutu Pelayanan dengan Metode

Customer Satisfaction Index (CSI)

Berikut adalah hasil pengukuran mutu pelayanan berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* di UPTD Puskesmas Sangkali Tahun 2025.

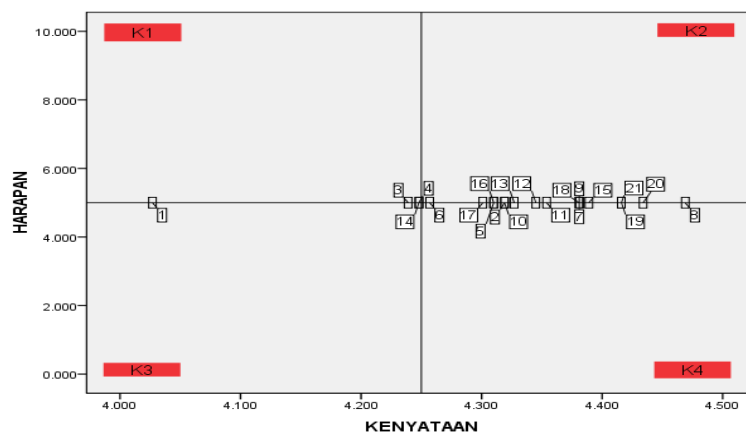
Tabel 2. 5 Hasil Mutu Pelayanan Berdasarkan Metode CSI di UPTD Puskesmas Sangkali Kota Tasikmalaya

Dimensi	No	Unsur Pelayanan	ANALISIS SERVQUAL			WF	WS
			MIS	MSS	GAP		
Tangible	U1	Ketersediaan tempat parkir bagi kendaraan pasien	5.000	4.027	-0.973	4.762%	0.192
	U2	Fasilitas Puskesmas yang nyaman, bersih, dan rapi (ruang tunggu, toilet, ruangan lain)	5.000	4.319	-0.681	4.762%	0.206
	U3	Kelengkapan fasilitas ruang tunggu	5.000	4.239	-0.761	4.762%	0.202
	U4	Tanda petunjuk ruangan dan papan ruangan yang jelas	5.000	4.248	-0.752	4.762%	0.202
	U5	Penerimaan petugas medis dan non-medis yang rapi	5.000	4.310	-0.690	4.762%	0.205
Reliability	U6	Prosedur pelayanan jelas dan mudah dipahami pasien	5.000	4.257	-0.743	4.762%	0.203
	U7	Tenaga pelayanan jelas dan mudah dipahami pasien	5.000	4.381	-0.619	4.762%	0.209
	U8	Pegawai Puskesmas memberikan pelayanan dengan cepat dan tanpa memandang	5.000	4.469	-0.531	4.762%	0.213
	U9	Ketersediaan obat-obatan di Puskesmas lengkap	5.000	4.381	-0.619	4.762%	0.209
	U10	Petugas loket menjawab dan menanggapi pasien yang mengalami kesulitan informasi	5.000	4.319	-0.681	4.762%	0.206
Responsiveness	U11	Petugas segera merespon setelah pasien menyampaikan keluhan	5.000	4.354	-0.646	4.762%	0.207
	U12	Pegawai Puskesmas memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap	5.000	4.345	-0.655	4.762%	0.207
	U13	Dokter/Bidan/Perawat menunjukan sikap mau mendengarkan keluhan pasien	5.000	4.327	-0.673	4.762%	0.206
Assurance	U14	Tenaga medis Puskesmas dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan	5.000	4.248	-0.752	4.762%	0.202
	U15	Pasien merasa aman dan yakin saat berinteraksi dengan tenaga medis	5.000	4.389	-0.611	4.762%	0.209
	U16	Privasi dan kerahasiaan informasi penyakit pasien terjaga	5.000	4.310	-0.690	4.762%	0.205
Empathy	U17	Pegawai Puskesmas memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan	5.000	4.301	-0.699	4.762%	0.205
	U18	Dokter memberikan saran-saran kepada pasien	5.000	4.381	-0.619	4.762%	0.209
	U19	Dokter/Bidan menunjukan sikap mau mendengarkan keluhan pasien	5.000	4.416	-0.584	4.762%	0.210
	U20	Pegawai Puskesmas melayani pasien dengan sopan, ramah, dan menunjukkan	5.000	4.434	-0.566	4.762%	0.211
	U21	Para tenaga medis tulus dalam menangani masalah setiap pasien	5.000	4.416	-0.584	4.762%	0.210
JUMLAH			105.000	90.867			
WEIGHT TOTAL (WT)			4.33				
CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)			86.5%				
Keterangan :			KATEGORI HASIL CSI :				
- U1 s.d. U21			A (Sangat Puas)				
- MIS (Mean Importance Score)			B (Puas)				
- MSS (Mean Satisfaction Score)			C (Cukup Puas)				
			D (Kurang Puas)				
			E (Tidak Puas)				
- WF (Weight Score)							
- WS (Weight Score)							
- WT (Weight Total)							
- CSI (Customer Satisfaction Index)							
- GAP							

Data sebagaimana Tabel 2.5 menunjukkan bahwa hasil skor *Customer Satisfaction Index* (CSI) di UPTD Puskesmas Sangkali adalah 86,5% dan termasuk ke dalam kategori mutu pelayanan Sangat Puas.

2.4.2 Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA)

Berikut adalah hasil pemetaan unsur-unsur pelayanan menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di UPTD Puskesmas Sangkali Tahun 2025.



Gambar 2. 1 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di UPTD Puskesmas Sangkali Tahun 2025

Berdasarkan diagram tersebut, unsur-unsur pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Unsur-unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

Tabel 2. 6 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di UPTD Puskesmas Sangkali Tahun 2025

Kuadran 1 : Prioritas Utama Kepentingan Tinggi - Kinerja Rendah	Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi Kepentingan Tinggi - Kinerja Tinggi
-	-
Kuadran 3 : Prioritas Rendah Kepentingan Rendah - Kinerja Rendah	Kuadran 4 : Berlebihan Kepentingan Rendah - Kinerja Tinggi
[1] Ketersediaan tempat parkir bagi kendaraan pasien [3] Kelengkapan fasilitas ruang tunggu [4] Tanda petunjuk ruangan dan papan ruangan yang jelas [14] Tenaga medis Puskesmas dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan	[2] Fasilitas Puskesmas yang nyaman, bersih, dan rapi (ruang tunggu, toilet, ruangan lain) [5] Penampilan petugas medis dan non-medis yang rapi [6] Prosedur pelayanan jelas dan mudah dipahami pasien [7] Tenaga pelayanan jelas dan mudah dipahami pasien [8] Pegawai Puskesmas memberikan pelayanan dengan cepat tanpa memandang status pasien [9] Ketersediaan obat-obatan di Puskesmas lengkap [10] Petugas loket menjawab dan menanggapi pasien yang mengalami kesulitan informasi dengan cepat dan tanggap [11] Petugas segera merespon setelah pasien menyampaikan keluhan [12] Pegawai Puskesmas memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap [13] Dokter/Bidan/Perawat menunjukkan sikap mau mendengarkan keluhan pasien [15] Pasien merasa aman dan yakin saat berinteraksi dengan tenaga medis [16] Privasi dan kerahasiaan informasi penyakit pasien terjamin [17] Pegawai Puskesmas memiliki

	pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan pasien [18] Dokter memberikan saran-saran kepada pasien [19] Dokter/Bidan menunjukkan sikap mau mendengarkan keluhan pasien [20] Pegawai Puskesmas melayani pasien dengan sopan, ramah, dan menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan pasien [21] Para tenaga medis tulus dalam menangani masalah setiap pasien
--	---

BAB III

ANALISIS HASIL SKM

3.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM di Puskesmas Sangkali tahun 2025, kecenderungan pendapat responden terhadap 9 unsur pelayanan (nilai rata-rata per unsur) dalam penyelenggaraan pelayanan Puskesmas Sangkali antara lain sebagai berikut:

- a. Unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi/sangat baik, antara lain:
 - 1) Biaya/Tarif Pelayanan dengan skor rata-rata sebesar 3,814.
 - 2) Perilaku Petugas Pelayanan dengan skor rata-rata sebesar 3,487.
 - 3) Penanganan Pengaduan Layanan dengan skor rata-rata sebesar 3,381.
- b. Unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah, antara lain:
 - 1) Waktu Pelayanan dengan skor rata-rata sebesar 3,080.
 - 2) Prosedur Pelayanan dan Produk Pelayanan dengan skor sama-sama sebesar 3,150.
 - 3) Sarana dan Prasarana dengan skor rata-rata sebesar 3,168.

3.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM, Waktu Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Produk Pelayanan, serta Sarana dan Prasarana, menjadi komponen yang harus menjadi prioritas untuk diperhatikan/ditingkatkan dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan publik di Puskesmas Sangkali.

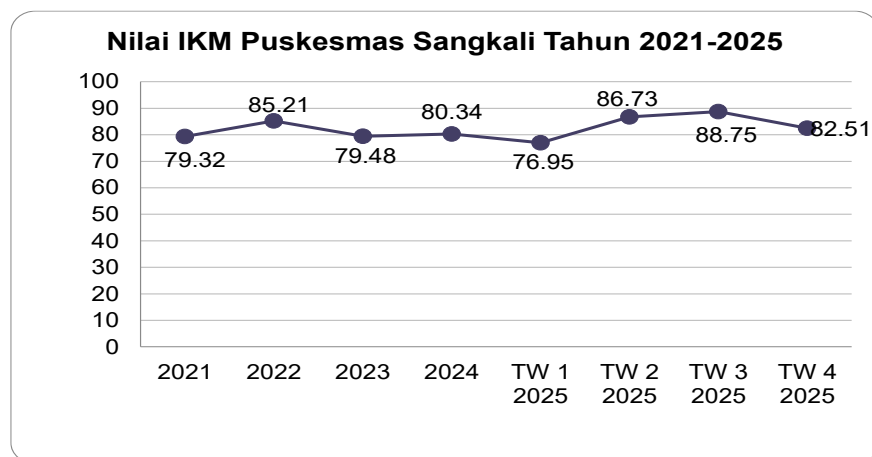
Oleh karena itu, ke-3 unsur tersebut akan ditindak lanjuti dalam rangka pengambilan kebijakan pelayanan publik untuk perbaikan kualitas pelayanan publik. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya, diantaranya sebagai berikut:

- a. Untuk meningkatkan kecepatan pelayanan, akan dilakukan evaluasi terhadap alur dan tahapan pelayanan guna mengidentifikasi proses yang memakan waktu. Langkah-langkah perbaikan seperti digitalisasi proses, penyediaan antrean *online*, dan pengurangan tahapan yang

tidak diperlukan akan diterapkan agar pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien.

- b. Untuk mempermudah pemahaman pasien, akan dievaluasi alur pelayanan, disusun prosedur dengan bahasa sederhana, disediakan bagan atau papan petunjuk, dan ditingkatkan komunikasi petugas agar pelayanan lebih jelas dan memuaskan.
- c. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, akan dilakukan evaluasi berkala, memanfaatkan masukan masyarakat, dan menyesuaikan standar pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.
- d. Untuk menunjang kenyamanan dan efektivitas pelayanan, sarana dan prasarana akan ditingkatkan melalui perawatan rutin serta pengadaan fasilitas yang diperlukan. Pemeriksaan berkala terhadap kondisi fasilitas akan dilakukan agar kerusakan dapat segera ditangani dan pelayanan tetap berjalan lancar.

3.3 Tren Nilai IKM



Grafik 3. 1 Tren Nilai IKM Puskesmas Sangkali Tahun 2021 - 2025

Nilai IKM Puskesmas Sangkali Tahun 2021–2025 menunjukkan fluktuasi dengan kecenderungan meningkat, mencapai nilai tertinggi 88,75 pada Triwulan III 2025 (kategori sangat baik). Secara keseluruhan, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tetap berada pada kategori baik dan terus membaik di pertengahan 2025.

