

LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE JULI - DESEMBER TAHUN 2025



PUSKESMAS DINOYO

KOTA MALANG

Jl.M.T Haryono IX No 13

HASIL PENGUKURAN

Pada periode pengukuran Juli - Desember 2025, Puskesmas Dinoyo telah melaksanakan pengukuran kepuasan masyarakat melalui survey indeks kepuasan masyarakat melalui survei indeks kepuasan masyarakat dengan keseluruhan responden sejumlah 423 responden.

Pengukuran kepuasan masyarakat tersebut dilakukan sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik .Dari keseluruhan kuesioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat di olah dan di analisis lebih lanjut. Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan adalah sebagi berikut :

Tabel 1. Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

Sumber : *Data Diolah (2025)*

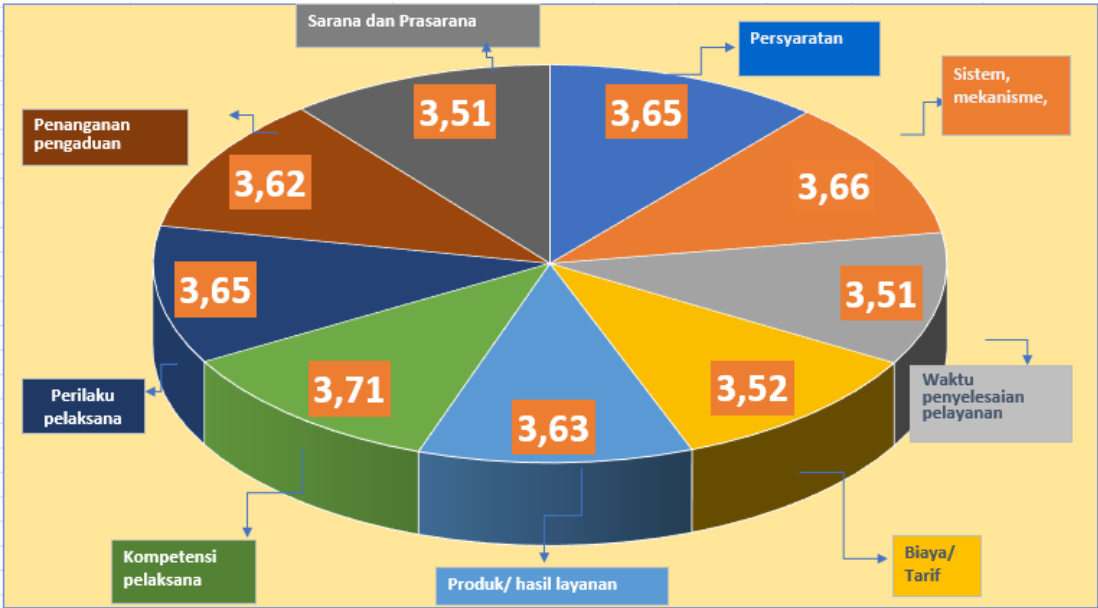
Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuesioner tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Jumlah Responden : 423 responden
- b. Nilai interval IKM : 90,18
- c. Kategori Mutu Pelayanan : **Sangat Baik**

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut.

Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuesioner tersebut, nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan adalah :

Kode Unsur	Unsur	Rata-rata	Index
A	Persyaratan pelayanan	3,65	91,15
B	Sistem, mekanisme, prosedur	3,66	91,56
C	Waktu penyelesaian pelayanan	3,51	87,77
D	Biaya/ Tarif	3,52	88,12
E	Produk/ hasil layanan	3,63	90,73
F	Kompetensi pelaksana	3,71	92,73
G	Perilaku pelaksana	3,65	91,27
H	Penanganan pengaduan	3,62	90,57
I	Sarana dan Prasarana	3,51	87,69
Jumlah Unsur Digunakan :		9,00	
Total		3,61	90,18



Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuesioner tersebut, nilai rata-rata masing-masing unit pelayanan adalah :

HASIL ENTRI DATA					
Ruangan/Unit	Bulan	Num	(Denum)	%	Target
Pelayanan anak dan Remaja	Desember	82	2662	90.09	≥76.61
Pelayanan Infeksius	Desember	23	752	90.73	≥76.61
Pelayanan Klaster 2 Bayi dan Balita	Desember	15	473	87.51	≥76.61
Pelayanan Klaster 2 Ibu Hamil, bersalin dan Nifas	Desember	33	1139	95.78	≥76.61
Pelayanan Klaster 3 Dewasa	Desember	38	1283	93.69	≥76.61
Pelayanan Klaster 3 Lansia	Desember	27	878	90.24	≥76.61
Pelayanan klaster 4	Desember	44	1451	91.51	≥76.61
Pelayanan lintas klaster gigi dan mulut	Desember	68	2126	86.76	≥76.61
Pelayanan lintas klaster kefarmasian	Desember	17	604	98.59	≥76.61
Pelayanan Lintas klaster kegawatdaruratan/tindakan	Desember	40	1244	86.3	≥76.61

KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT PERBAIKAN

1.1 KESIMPULAN

Hasil pengukuran indeks kepuasan masyarakat yang telah dilakukan Puskesmas Dinoyo pada bulan Juli - Desember 2025 adalah :

4.1 Tabel Nilai Rata-rata (NRR)

Kode Unsur	Unsur	Rata-rata	Index
A	Persyaratan pelayanan	3,65	91,15
B	Sistem, mekanisme, prosedur	3,66	91,56
C	Waktu penyelesaian pelayanan	3,51	87,77
D	Biaya/ Tarif	3,52	88,12
E	Produk/ hasil layanan	3,63	90,73
F	Kompetensi pelaksana	3,71	92,73
G	Perilaku pelaksana	3,65	91,27
H	Penanganan pengaduan	3,62	90,57
I	Sarana dan Prasarana	3,51	87,69
Jumlah Unsur Digunakan :		9,00	
Total		3,61	90,18
Kategori Mutu Pelayanan :		A	

Sumber : Data diolah (2025)

IKM unit pelayanan : 90,01 Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)

Dilihat dari item per unsur pelayanan, masih ada unsur yang belum memenuhi standart (yaitu 3,5324) antara lain unsur Sarana dan Prasarana, Waktu Penyelesaian Pelayanan dan Biaya/Tarif Layanan.

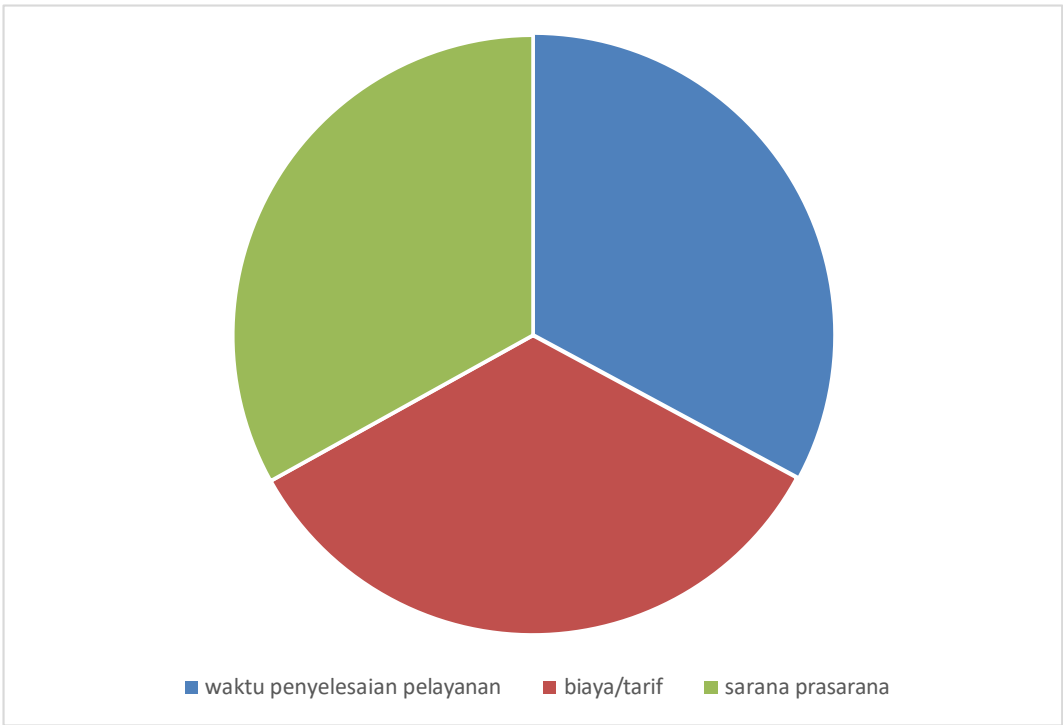
Nilai interval IKM 3,61 dan dan Nilai Interval Konversi IKM 90,18 masuk dalam, kategori Mutu Pelayanan A yang berarti Kinerja Unit Pelayanan adalah **SANGAT BAIK**.

TINDAK LANJUT PERBAIKAN

Mengevaluasi masing – masing unit pelayanan untuk meningkatkan pelayanan sesuai dengan unsur penilaian kepuasan masyarakat yang masih rendah.

SARAN DAN KRITIK

Berikut rangkuman saran dan kritik yang ditulis pelanggan di lembar kuesioner :



RENCANA TINDAK LANJUT (RTL) DAN TINDAK LANJUT (TL)

1. Unsur 3: Sarana dan Prasarana

Dapat dilakukan monitoring dan evaluasi rutin terhadap sarana dan prasarana yang tersedia.

2. **Unsur 1: Waktu Penyelesaian Pelayanan**

Rekomendasi transparansi lama waktu pelayanan minimal bagi pasien di ruang pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Puskesmas Dinoyo dan upload di sosial media (instagram dan website puskesmas dinoyo)

3. **Unsur 2: Biaya/Tarif Layanan**

Rekomendasi transparansi tarif layanan bagi pasien di ruang pelayanan, sosial media (instagram dan website puskesmas dinoyo)

RENCANA TINDAK LANJUT

3 Prioritas Masalah Terendah:

Unsur : Waktu Penyelesaian Pelayanan
Rekomendasi transparansi lama waktu pelayanan minimal bagi pasien di ruang pelayanan.

Unsur : Biaya / Tarif Layanan
Rekomendasi transparansi tarif layanan bagi pasien di ruang pelayanan.

Unsur : Sarana dan Prasarana
Dapat dilakukan monitoring dan evaluasi rutin terhadap sarana dan prasarana yang tersedia

LAMPIRAN
PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN KETERANGAN UNSUR LAYANAN
PADA PUSKESMAS DINOYO
PERIODE JULI - DESEMBER 2025

DEMOGRAFI

JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSENTASE
- Laki-laki	155	36,64
- Perempuan	268	63,36

TINGKAT PENDIDIKAN

TINGKAT PENDIDIKAN	JUMLAH	PROSENTASE
- SD/ kebawah	15	3,55
- SMP	36	8,51
- SMA	195	46,10
- Perguruan Tinggi	177	41,84

Kode Unsur	Unsur	Rata-rata	Index
A	Persyaratan pelayanan	3,65	91,15
B	Sistem, mekanisme, prosedur	3,66	91,56
C	Waktu penyelesaian pelayanan	3,51	87,77
D	Biaya/ Tarif	3,52	88,12
E	Produk/ hasil layanan	3,63	90,73
F	Kompetensi pelaksana	3,71	92,73
G	Perilaku pelaksana	3,65	91,27
H	Penanganan pengaduan	3,62	90,57
I	Sarana dan Prasarana	3,51	87,69
Jumlah Unsur Digunakan :		9,00	
Total		3,61	90,18

Kategori Mutu Pelayanan :	A
---------------------------	---

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Dinas/ Kantor/ Unit/ UPT : PUSKESMAS DINOYO

Pemerintah Kota Malang

Periode II (Juli - Desember) 2025

Nilai IKM	Responden
90,18	Jumlah : 423 orang
	Jenis Kelamin : Laki-laki : 155 orang
	Perempuan : 268 orang
	Pendidikan : SD/ dibawahnya : 15 orang
Kategori Mutu Layanan : A	SMP : 36 orang
	SMA : 195 orang
	Perguruan Tinggi: 177 orang
Periode survei : (Juli - Desember) 2025	

*Terimakasih atas penilaian yang telah anda berikan
Masukan anda sangat bermanfaat untuk kemajuan unit kai agar terus memperbaiki
dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat*

Malang, 31 Desember 2025

Mengetahui

Kepala Puskesmas Dinoyo



dr. Ida Megawati

NIP. 19700412 199803 2 008

