

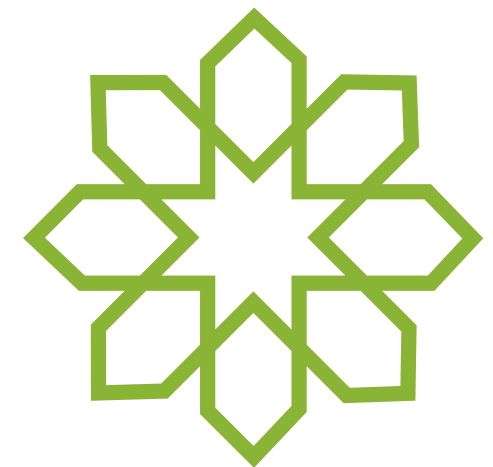
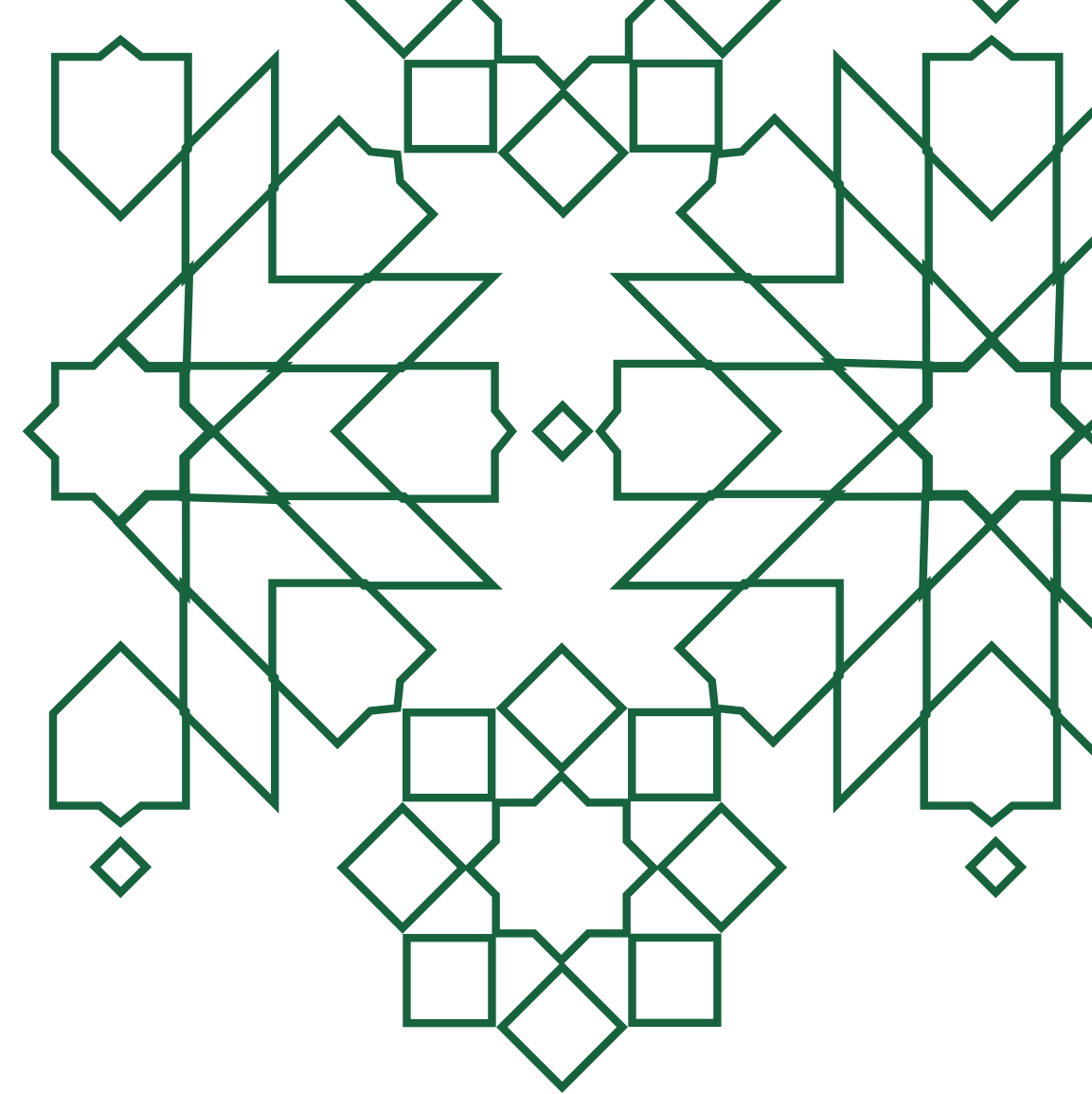


SEMINAR HASIL

**Laporan Kepuasan Masyarakat pada Layanan
Kesehatan di Puskesmas Se-Kabupaten Sarolangun**

Pendahuluan

Pelayanan publik (public service) secara filosofis merupakan perwujudan esensial dari kehadiran negara. Pemerintah memegang tanggung jawab mutlak untuk menjamin hak-hak dasar warga negara, yang salah satunya adalah akses terhadap layanan publik yang berkualitas, adil, dan merata



Kerangka Regulasi Nasional dan Transformasi Pelayanan

Pilar I

Kepastian Hukum (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009)

Pilar II

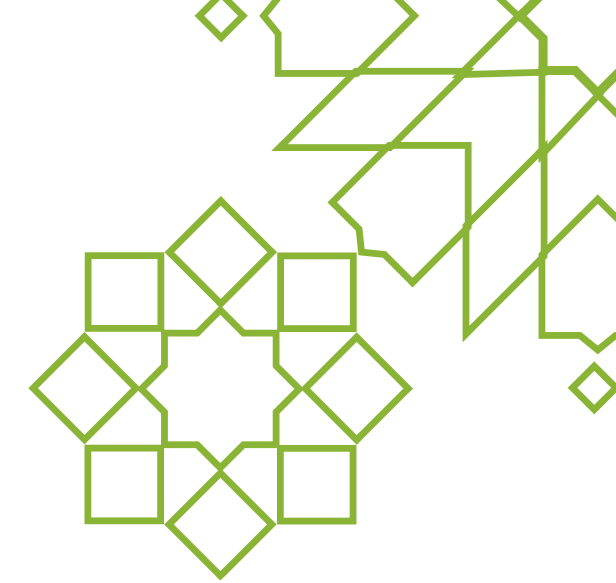
Detil Pelaksanaan dan Partisipasi (Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012)

Pilar III

Instrumen Pengukuran Kualitas
(PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017)



MAKSUD DAN TUJUAN



Maksud

1. Melakukan penilaian komparatif terhadap kualitas layanan kesehatan Puskesmas di Kabupaten Sarolangun, dengan membandingkan hasilnya dengan SKM Tahun 2024.
 2. Memperoleh gambaran komprehensif mengenai persepsi, ekspektasi, dan kebutuhan masyarakat sebagai basis utama dalam perencanaan peningkatan mutu layanan (UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 20).
 3. Berfungsi sebagai sarana evaluasi kinerja organisasi dan penentu arah kebijakan strategis untuk peningkatan kualitas pelayanan di tahun mendatang (PermenPANRB No. 17 Tahun 2023).
- 

MAKSUD DAN TUJUAN

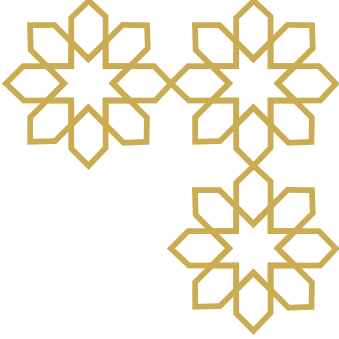
Tujuan

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan pokok sesuai dengan indikator baku yang ditetapkan dalam PermenPANRB No. 14 Tahun 2017.
2. Menganalisis tren perubahan tingkat kepuasan dari tahun sebelumnya untuk mengidentifikasi kecenderungan kualitas layanan.
3. Mengidentifikasi faktor-faktor determinan (penghambat dan pendukung) yang memengaruhi kepuasan layanan kesehatan.
4. Menilai kinerja SDM kesehatan, termasuk aspek profesionalitas, empati, dan kecepatan respon.
5. Mengevaluasi efektivitas sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan yang berlaku, termasuk implementasi digitalisasi.
6. Menganalisis tingkat keterjangkauan biaya/tarif serta transparansi pembayaran.
7. Menilai kualitas sarana dan prasarana penunjang, termasuk aksesibilitas bagi kelompok rentan.
8. Mengumpulkan umpan balik terkait efektivitas mekanisme pengaduan dan penanganannya (PP No. 96 Tahun 2012 Pasal 41).
9. Mendorong inovasi pelayanan publik.
10. Menjadi basis data faktual (evidence-based policy) dalam penyusunan kebijakan peningkatan pelayanan publik.
11. Mendukung pencapaian target Indeks Reformasi Birokrasi dan Indeks Pelayanan Publik daerah.

Manfaat

1. Alat Ukur Kinerja: Berfungsi sebagai alat ukur resmi kinerja pelayanan publik bidang kesehatan.
2. Basis Perencanaan Mutu: Menjadi dasar strategis bagi penyusunan rencana tindak lanjut (RTL) peningkatan mutu pelayanan di setiap Puskesmas.
3. Peningkatan Akuntabilitas: Mendorong peningkatan akuntabilitas penyelenggara pelayanan publik (PP No. 96 Tahun 2012).
4. Umpan Balik Kebijakan: Memberikan umpan balik terukur bagi para pembuat kebijakan daerah.
5. Peningkatan Kepercayaan Publik: Memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan kesehatan.
6. Acuan Evaluasi: Menjadi acuan penting dalam evaluasi capaian Rencana Strategis (Renstra) Dinas Kesehatan dan Pemerintah Kabupaten Sarolangun.
7. Pembangunan Budaya Kerja: Membangun budaya kerja pelayanan prima yang berfokus pada kepuasan masyarakat dan perbaikan berkelanjutan.
8. Penguatan Transparansi: Memperkuat transparansi dan keterbukaan informasi publik di sektor kesehatan.
9. Basis Data Strategis: Berperan sebagai basis data untuk kebijakan berbasis bukti (evidence-based policy).

PRINSIP PELAKSANAAN SKM 2025



**Transparansi dan Akuntabilitas
(UU No. 25 Tahun 2009)**

**Konsistensi dan
Keberlanjutan pelaksanaan
tahunan**

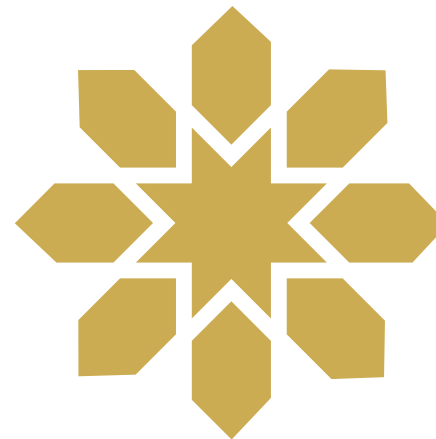
Partisipasi Masyarakat

**Keabsahan Data (validitas
dan reliabilitas)**

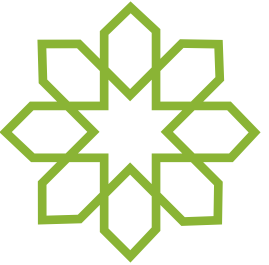
Netralitas Pelaksana Survei.

**Orientasi pada Perbaikan
Berkelanjutan
(PermenPANRB No. 14 Tahun
2017)**

Keadilan dan Inklusivitas



BATASAN



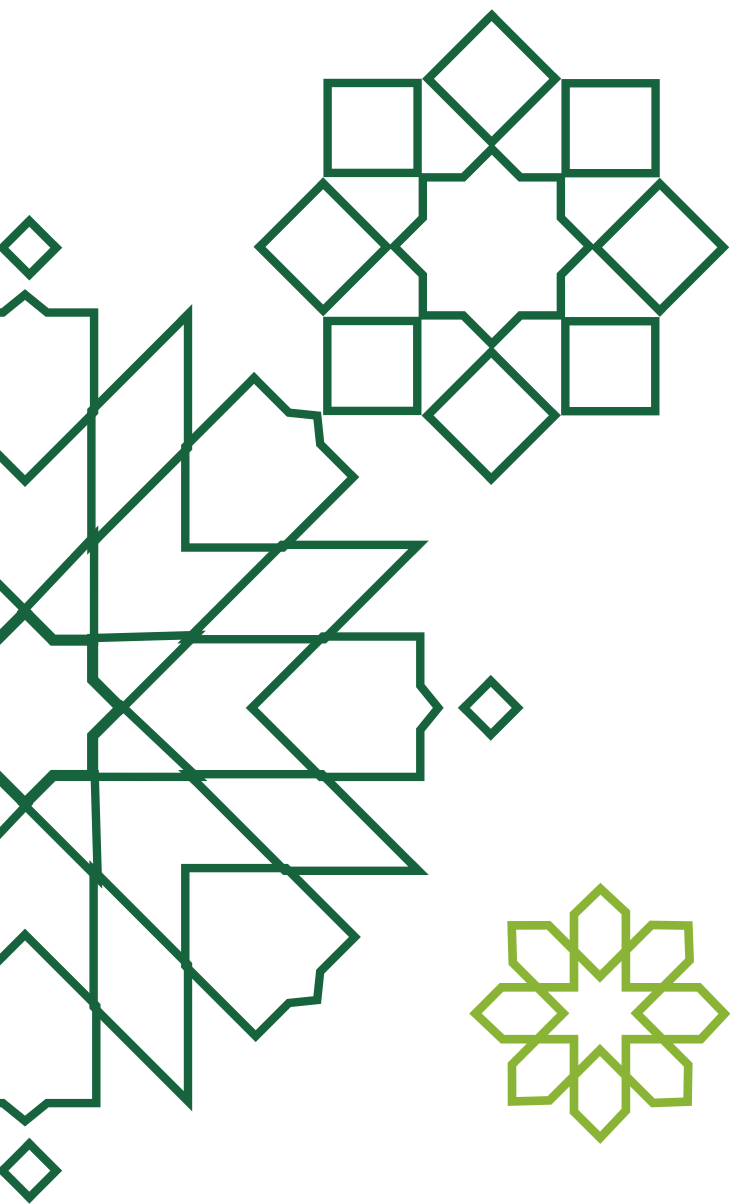
Cakupan Wilayah dan Unit: Meliputi seluruh 16 Puskesmas yang berada di Kabupaten Sarolangun.

1Periode Pelaksanaan: Survei akan dilaksanakan dalam rentang waktu Oktober–Desember 2025.

Kriteria Responden: Masyarakat pengguna layanan kesehatan di Puskesmas yang berusia 17 tahun ke atas.

Metode Penelitian: Menggunakan survei kuantitatif (kuesioner) sebagai metode utama, didukung dengan komponen observasi kualitatif.

Batasan Analisis: Faktor eksternal seperti kondisi sosial-ekonomi hanya digunakan sebagai variabel pendukung untuk memperkaya konteks analisis, bukan sebagai



TINJAUAN PUSTAKA

LANDASAN HUKUM

PELAYANAN PUBLIK

KONSEP KEPUASAN MASYARAKAT

PENELITIAN DAN LAPORAN TERDAHULU

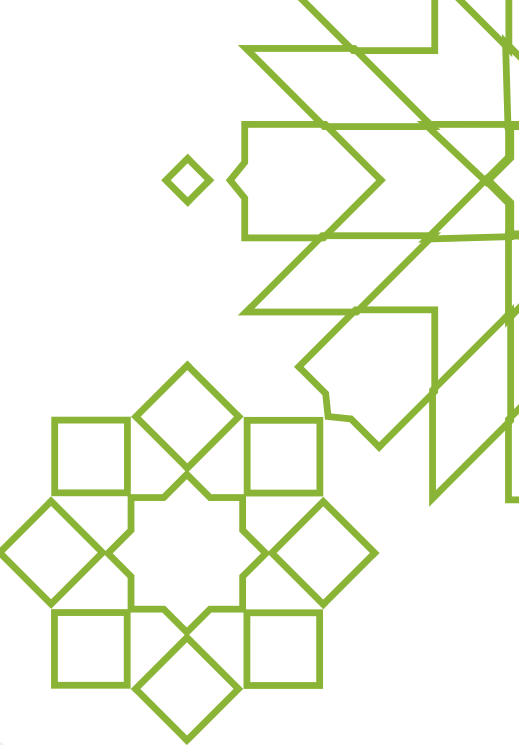
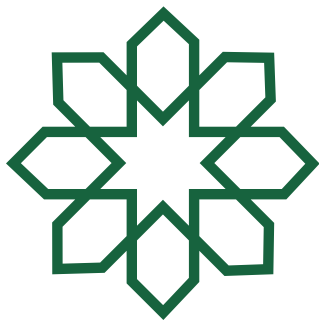
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MASYARAKAT

INDIKATOR MODEL SERVICE QUALITY (SERVQUAL)

IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

ANALISIS METODOLOGIS DAN
RANCANGAN INSTRUMEN (RINGKASAN)

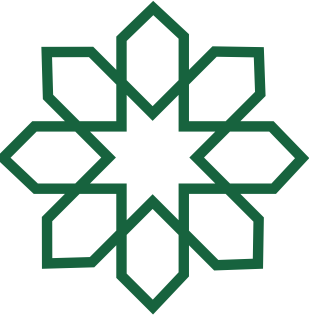
IMPLIKASI TEORITIS DAN PRAKTIS UNTUK
SKM KABUPATEN SAROLANGUN 2025

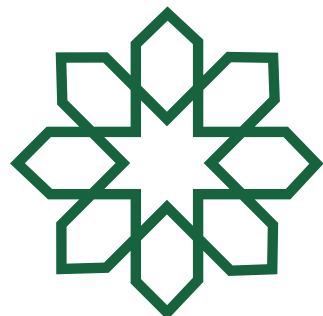


METODOLOGI

METODE SURVEI

Metode survei yang dilakukan pada survei ini yaitu survei pada semua puskesmas yang berada di Kabupaten Sarolangun. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan skala pengukuran yaitu skala Likert. Indikator yang digunakan ada (dua) yaitu Permenpan No. 14 Tahun 2017 dan SERVICE QUALITY (SERVQUAL).





METODOLOGI

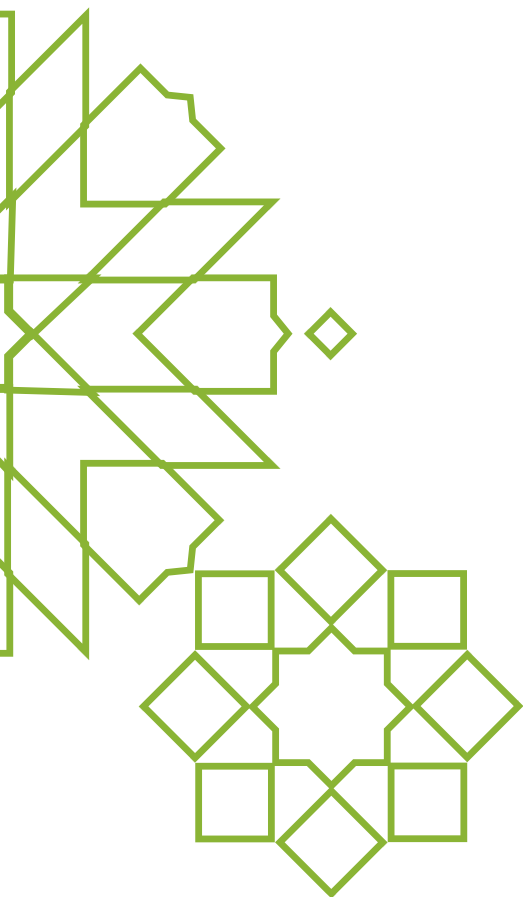


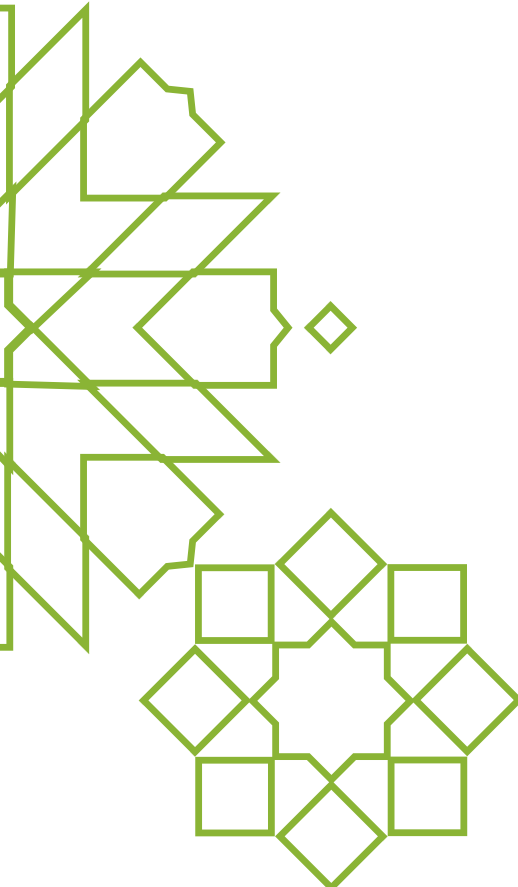
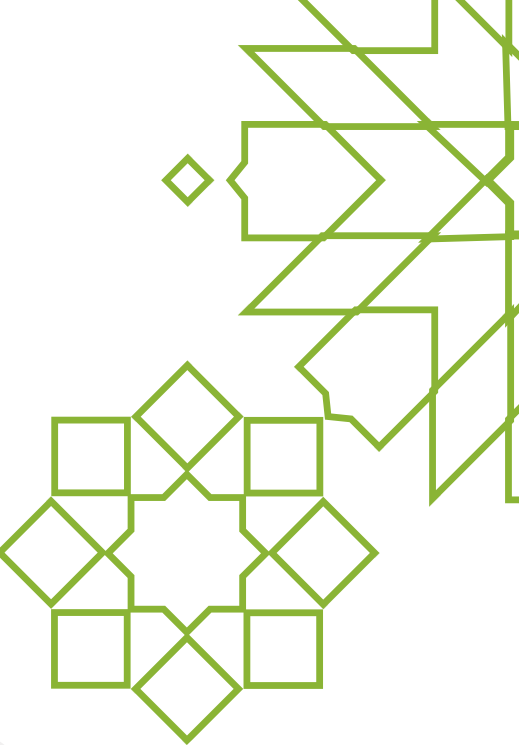
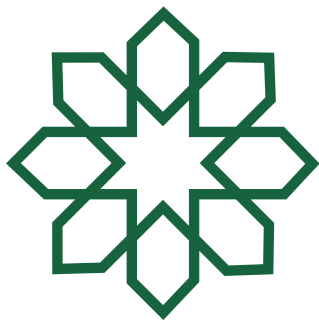
LINGKUP DAN WAKTU PENELITIAN

Ruang lingkup survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah Puskesmas- puskesmas di Kabupaten Sarolangun dan waktu pelaksanaan survei dilakukan pada tanggal 13 Oktober hingga 05 November 2025.

LOKASI PENELITIAN

Ruang lingkup survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah Puskesmas- puskesmas di Kabupaten Sarolangun dan waktu pelaksanaan survei dilakukan pada tanggal 13 Oktober hingga 05 November 2025.

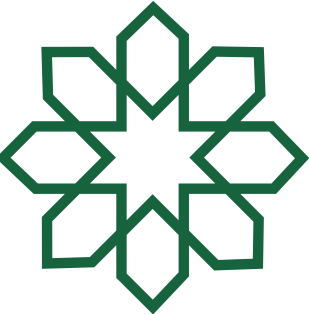




METODOLOGI

VARIABLE PENELITIAN

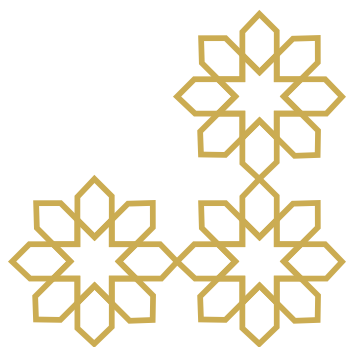
Semula dengan prinsip pelayanan yang telah ditetapkan telah dikembangkan 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel sebagai unsur-unsur minimal yang harus ada dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan dijadikan sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat

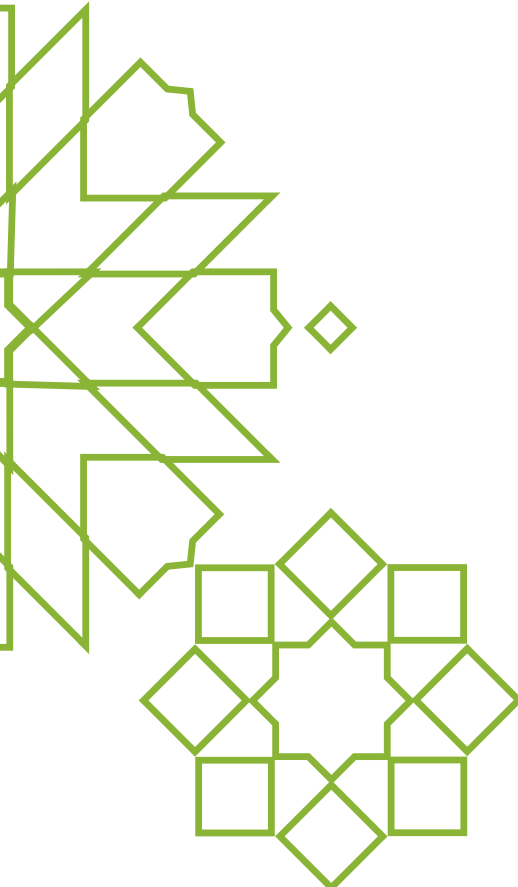
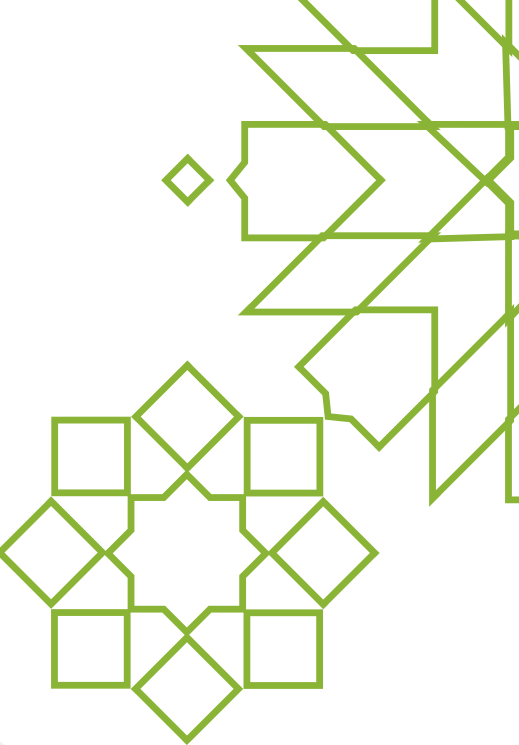
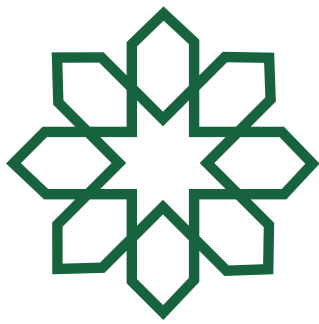


Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran

Variabel	Definisi Operasional	Cara Ukur	Alat Ukur	Hasil Pengukuran	Skala
Variabel Kepuasan Masyarakat					
Indikator Permenpan No. 14 Tahun 2017					
Persyaratan	Syarat yang harus dipenuhi pasien dalam pengurusan jenis pelayanan di Puskesmas baik teknis maupun administratif.	Wawancara	Kuisisioner nomor 1-2	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju	Likerts
Prosedur	Tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.	Wawancara	Kuisisioner nomor 3-4	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju	Likerts
Waktu pelayanan	Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh pelayanan dari setiap jenis pelayanan.	Wawancara	Kuisisioner nomor 5	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju	Likerts
Biaya pelayanan	Ongkos yang dikenakan pada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh layanan dari penyelenggaraan berdasarkan ketentuan.	Wawancara	Kuisisioner nomor 6	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju	Likerts
Produk spesifikasi jenis pelayanan	Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	Wawancara	Kuisisioner nomor 7	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju	Likerts
Kompetensi pelaksana	Kemampuan yang dimiliki oleh pemberi pelayanan meliputi; pengetahuan, Keahlian, keterampilan, dan pengalaman	Wawancara	Kuisisioner nomor 8-9	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju	Likerts
Perilaku pelaksanaan	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan	Wawancara	Kuisisioner nomor 10-11	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju	Likerts
Sarana dan prasarana	Sarana: segala sesuatu yang dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan, digunakan untuk barang bergerak Prasarana: barang tidak bergerak yang digunakan untuk terselenggaranya suatu proses	Wawancara	Kuisisioner nomor 12	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju	Likerts
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut	Wawancara	Kuisisioner nomor 13-14	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju	Likerts

Variabel Kualitas Pelayanan					
Indikator <i>SERVQUAL</i>					
Bukti fisik	Bukti langsung terkait sarana prasarana serta penampilan petugas Kesehatan	Wawancara	Kuisisioner nomor 1-7	1. Sangat Tidak Baik 2. Tidak Baik 3. Cukup Baik 4. Baik 5. Sangat Baik	Likerts
Reliabilitas	Kendala dalam memberikan pelayanan kepada pasien oleh petugas Kesehatan	Wawancara	Kuisisioner nomor 8-15	1. Sangat Tidak Baik 2. Tidak Baik 3. Cukup Baik 4. Baik 5. Sangat Baik	Likerts
Daya tanggap	Ketanggapan petugas kesehatan termasuk pemberian informasi	Wawancara	Kuisisioner nomor 16-21	1. Sangat Tidak Baik 2. Tidak Baik 3. Cukup Baik 4. Baik 5. Sangat Baik	Likerts
Jaminan	Kesungguhan, keterampilan maupun ketelitian yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan sehingga menimbulkan Kepercayaan	Wawancara	Kuisisioner nomor 22-26	1. Sangat Tidak Baik 2. Tidak Baik 3. Cukup Baik 4. Baik 5. Sangat Baik	Likerts
Empati	Kepedulian terhadap pelanggan yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan	Wawancara	Kuisisioner nomor 27-30	1. Sangat Tidak Baik 2. Tidak Baik 3. Cukup Baik 4. Baik 5. Sangat Baik	Likerts

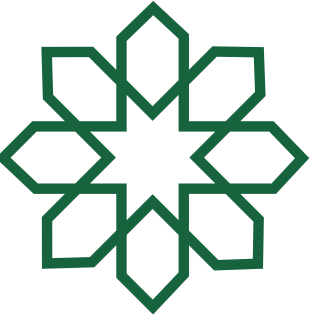




METODOLOGI

POPULASIDAN SAMPEL

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di wilayah kerja puskesmas di Kabupaten Sarolangun. Sampel dalam survei ini adalah pasien rawat jalan yang datang berkunjung ke puskesmas, dengan teknik pengambilan sampel adalah secara non probabilitas atau ditentukan oleh peneliti (purposive sampling) sesuai dengan kriteria.



METODOLOGI

POPULASIDAN SAMPEL

Adapun penentuan jumlah sampel minimal pada survei ini, menggunakan rumus Slovin:

$$n = N / (1 + N(e^2))$$

Keterangan:

n = ukuran sampel yang dibutuhkan.

N = ukuran populasi. (*Kunjungan Rawat jalan rata-rata : 133.459 orang*)

e = margin of error (tingkat kesalahan yang diizinkan). (*ditetapkan 4,5%*)

No.	Kecamatan	Puskesmas	Kunjungan Rata-Rata per Tahun	Jumlah Sampel
1.	Sarolangun	1. Sarolangun	23.730	55
		2. Sungai Baung	3.701	14
2.	Bathin VIII	3. Limbur Tembesi	25.554	61
3.	Pelawan	4. Pelawan	8.505	37
4.	Singkut	5. Singkut	27.264	69
		6. Singkut V	9.493	48
5.	Limun	7. Pulau Pandan	5.686	24
		8. Mersip	1.950	11
6.	Cemin Nan Gedang	9. Cemin Nan Gedang	3.990	10
7.	Batang Asai	10. Batang Asai	2.394	4
8.	Pauh	11. Pauh	2.754	68
		12. Sepintun	1.842	6
9.	Air Hitam	13. Air Hitam	2.832	10
		14. Pematang Kabau	2.568	11
10.	Mandiingin	15. Mandiingin	6.090	62
		16. Butang baru	5.106	10
Jumlah			133.459	500

TEKNIK PENGUKURAN IKM

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

$$IKM = \left(\frac{\sum (N.W)}{\sum N} \right) \times 100$$

Nilai Interval, Nilai Konversi, Mutu pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik

Analisis Data Indikator SERVQUAL

Analisa data berdasarkan indikator SERVICE QUALITY (SERVQUAL) dihitung menggunakan rumus rentang kriteria penelitian empiris dengan mengkategorisasikan skor rata-rata pertanyaan instrument penelitian ke dalam lima kategori; sangat baik, tidak baik, cukup baik, baik dan sangat baik. Adapun cara pembuatan kategorisasi adalah sebagai berikut:

$$RS = \frac{N(m - 1)}{M}$$

Keterangan :

RS = Rentang skala

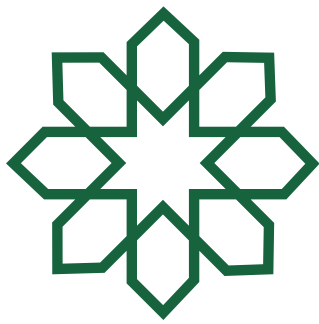
N = Jumlah sampel

M = Jumlah alternatif jawaban item, sehingga:

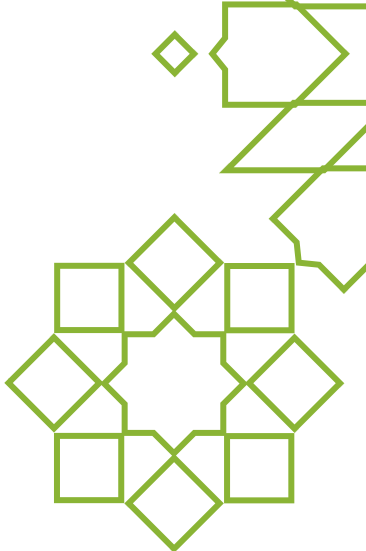
$$RS = \frac{N(m - 1)}{M} = 409,6$$

Nilai	Kategorisasi
512 - 921.6	Sangat tidak baik
921.7 - 1331.2	Tidak baik
1331.3 - 1740.8	Cukup baik
1740.9 - 2150.4	Baik
2150.5 - 2560	Sangat baik

Kategorisasi Dimensi SERVQUAL Pelayanan Kesehatan di Puskesmas se-Kabupaten Sarolangun

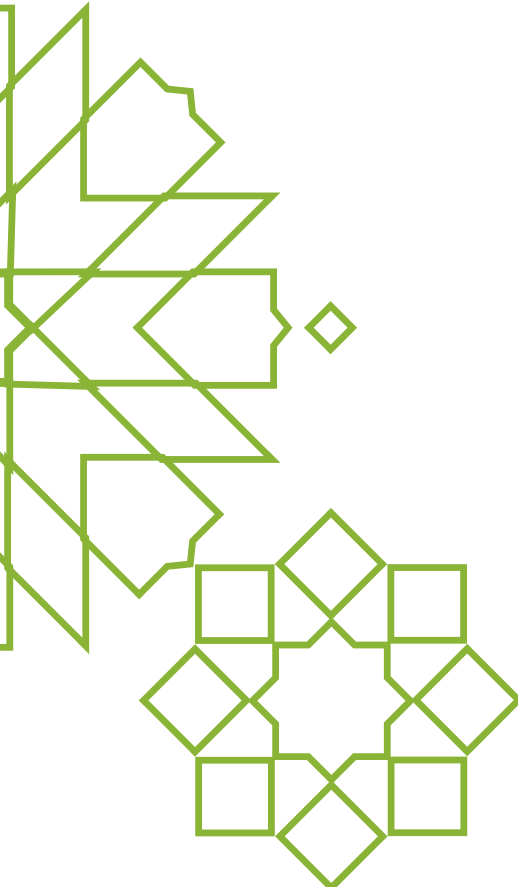


Importance-Performance Analysis

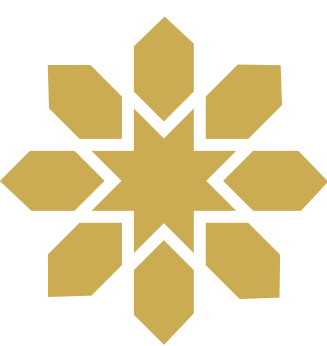
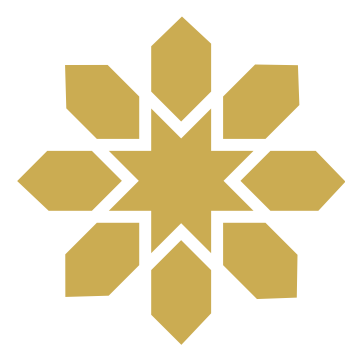


Pengukuran dilakukan dengan membandingkan nilai rata-rata setiap unsur atau atribut pelayanan kesehatan, baik indikator Permenpan No.14 tahun 2017 maupun indikator SERVQUAL

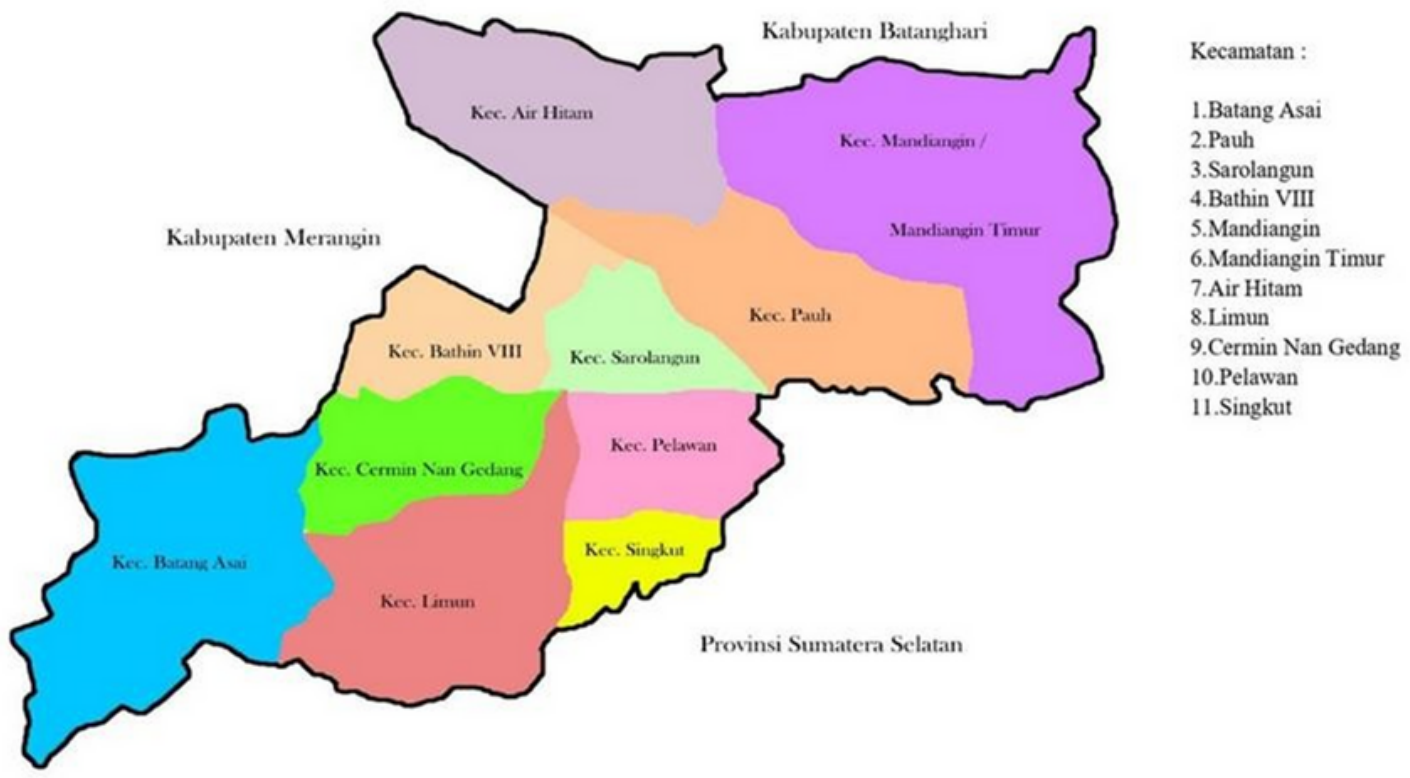
Pengukuran Importance-Performance Analysis



Atribut	Skor Rata – Rata Kenyataan (Tingkat Kinerja) dari Atribut Pelayanan	Skor Rata-Rata Harapan (Tingkat Kepentingan dari Atribut Pelayanan)
9 unsur pelayanan berdasarkan permenpan No.14 tahun 2017	Rata – rata X1 s.d X9	Rata-rata Y1 s.d Y9
5 dimensi <i>SERVQUAL</i>	Rata – rata X1 s.d X5	Rata-rata Y1 s.d Y5



GAMBARAN UMUM

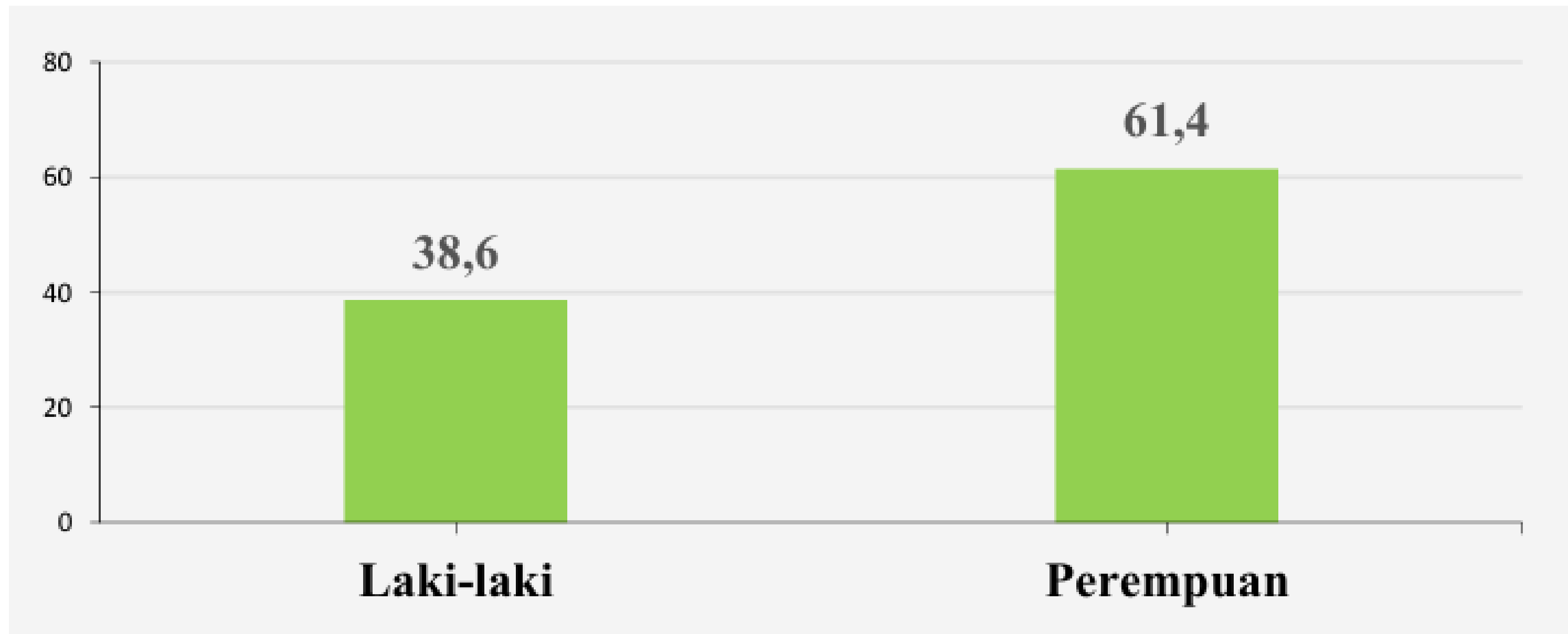


Kabupaten Sarolangun merupakan salah satu wilayah di bagian barat Provinsi Jambi dengan luas wilayah 6.174,43 km². Secara astronomis, Sarolangun terletak di antara 102°03'39" – 103°13'17" Bujur Timur dan 01°53'38" – 02°46'24" Lintang Selatan

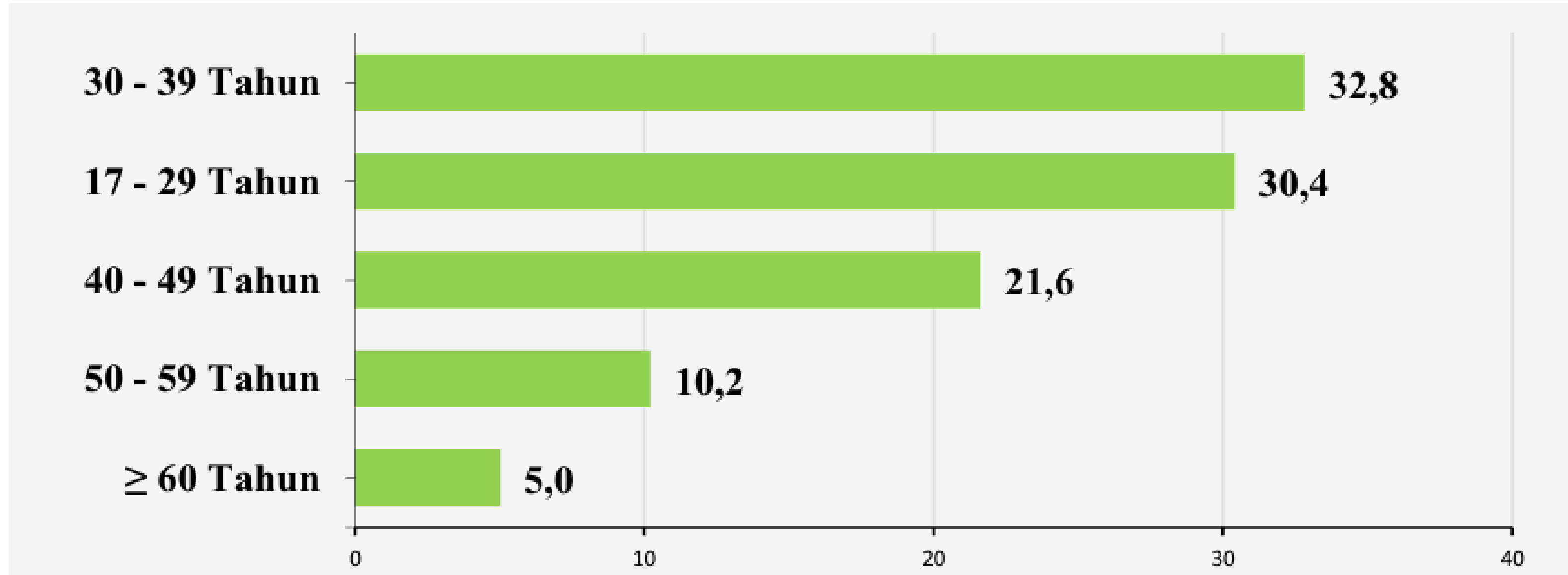
Luas Wilayah dan Jumlah Penduduk Kabupaten Sarolangun			
No	Kecamatan	Luas Wilayah (km ²)	Jumlah Penduduk (2024)
1	Batang Asai	993,61	19.684
2	Limun	724,86	19.157
3	Cermin Nan Gedang	405,87	14.523
4	Pelawan	353,88	36.603
5	Singkut	190,74	41.510
6	Sarolangun	284,33	61.202
7	Bathin VIII	327,94	22.312
8	Pauh	776,04	25.453
9	Air Hitam	636,76	26.709
10	Mandiangan	762,32	25.354
11	Mandiangan Timur	479,54	14.007
Jumlah		5.935,89	306.514

Sumber: Kabupaten Sarolangun Dalam Angka Tahun 2025

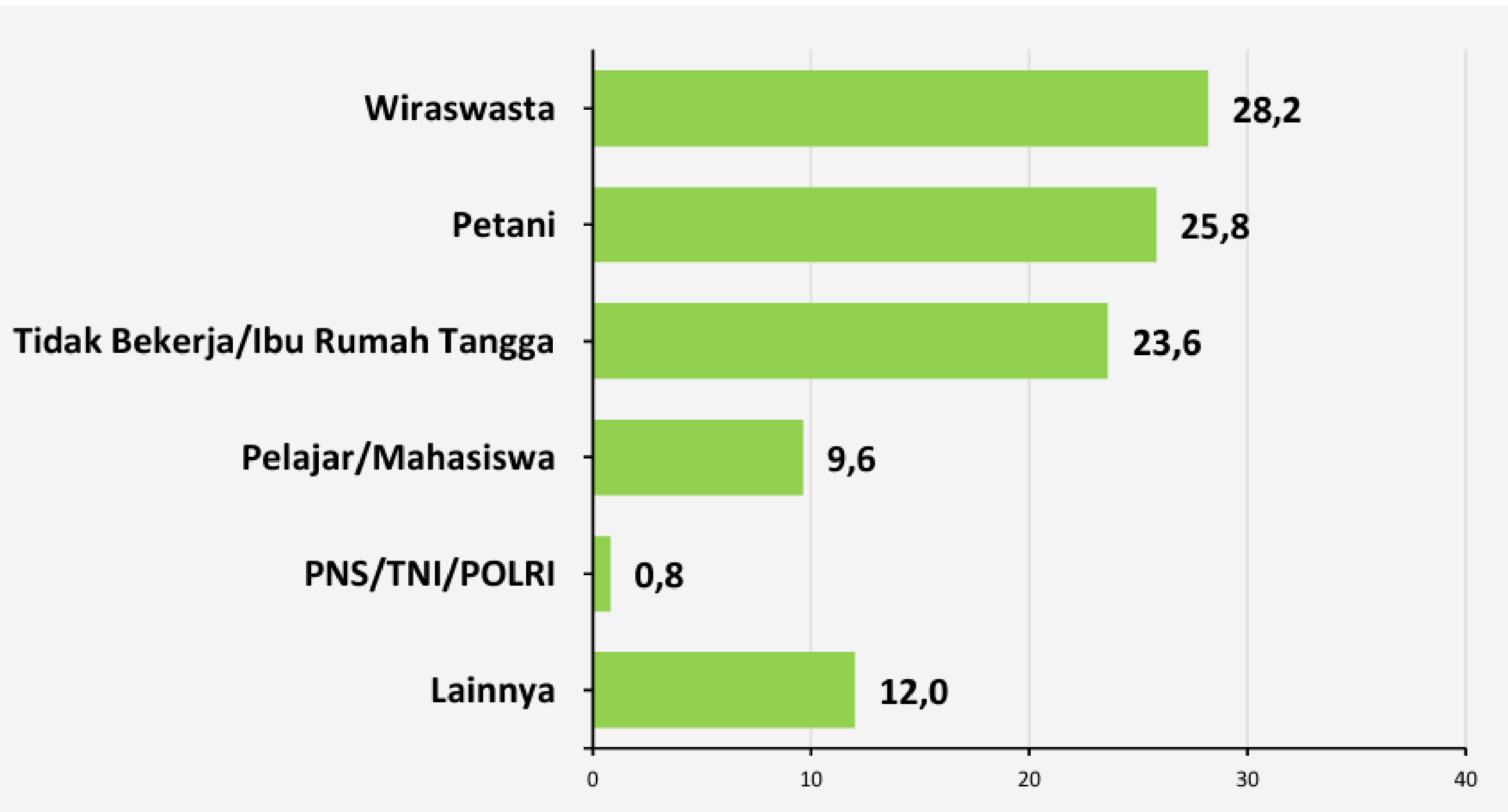
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



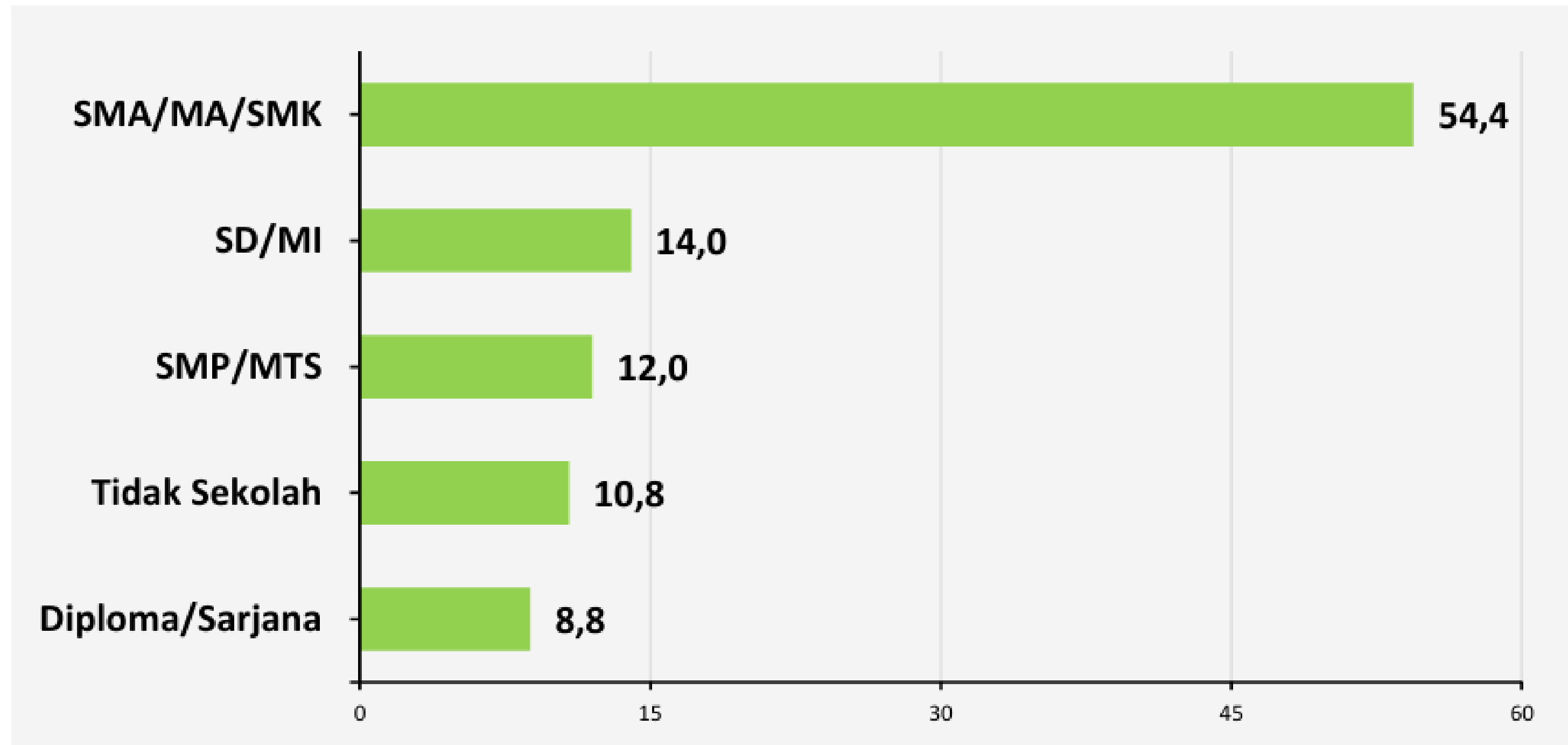
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur



Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

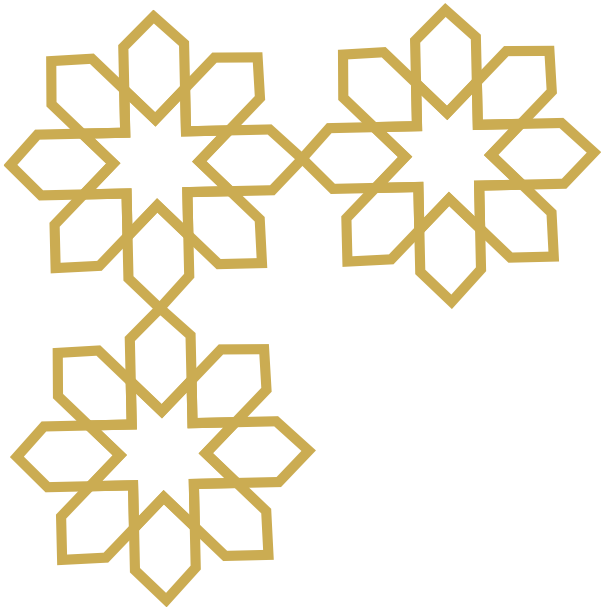


Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

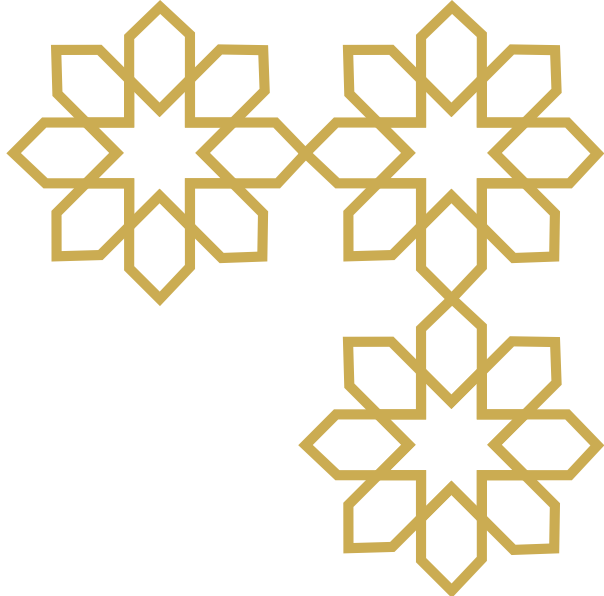


Perbandingan Nilai Unsur dan Nilai Rata-Rata (NRR) IKM Unit Pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Sarolangun Tahun 2024 dan 2025

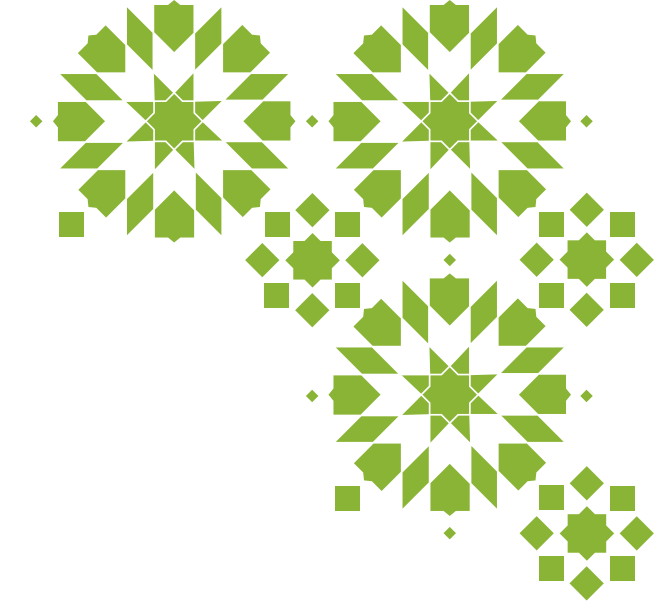
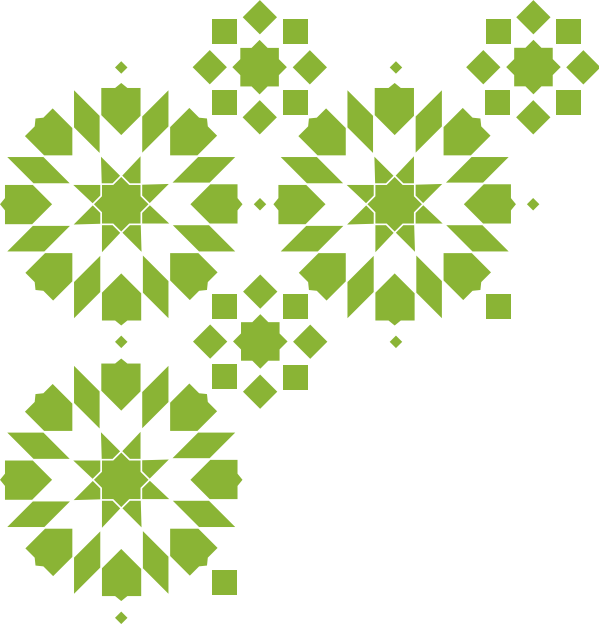
No	Unsur IKM	NRR 2024	NRR 2025	Selisih (Δ)	Keterangan Perubahan
1	Persyaratan	3,492	3,56	+0,07	Meningkat
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,304	3,38	+0,08	Meningkat
3	Waktu Pelayanan	3,350	3,44	+0,09	Meningkat
4	Biaya Pelayanan	3,376	3,46	+0,08	Meningkat
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,310	3,40	+0,09	Meningkat
6	Kompetensi Petugas	3,252	3,34	+0,09	Meningkat
7	Perilaku Petugas	3,258	3,36	+0,10	Meningkat
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,260	3,38	+0,12	Meningkat
9	Sarana dan Prasarana	3,338	3,42	+0,08	Meningkat
Rata-rata (NRR Total)		3,327	3,395	+0,068	Meningkat
Nilai IKM		83,17	84,88	+1,71	Meningkat
Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)	A (Sangat Baik)	–	Konsisten



Nilai Perbandingan Tiap Unsur Dan Nilai Rata-Rata 9 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Sarolangun



No. Urut	Unsur IKM	NRR 2024	NRR 2025	Selisih (Δ)	Keterangan Perubahan
1	Persyaratan	3.492	3.56	+0,07	Meningkat
2	Biaya Pelayanan	3.376	3.46	+0,08	Meningkat
3	Waktu Pelayanan	3.35	3.44	+0,09	Meningkat
4	Sarana dan Prasarana	3.338	3.42	+0,08	Meningkat
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.31	3.4	+0,09	Meningkat
6	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.304	3.38	+0,08	Meningkat
7	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.26	3.38	+0,12	Meningkat
8	Perilaku Petugas	3.258	3.36	+0,10	Meningkat
9	Kompetensi Petugas	3.252	3.34	+0,09	Meningkat
Total Rata-rata (NRR Total)		3.327	3.395	+0,068	Meningkat



Perbandingan Nilai IKM Tahun 2024 dan 2025

Tahun	Nilai IKM	Kategori Mutu	Selisih (+/-)
2024	83,17	A (Sangat Baik)	-
2025	84,88	A (Sangat Baik)	+1,71

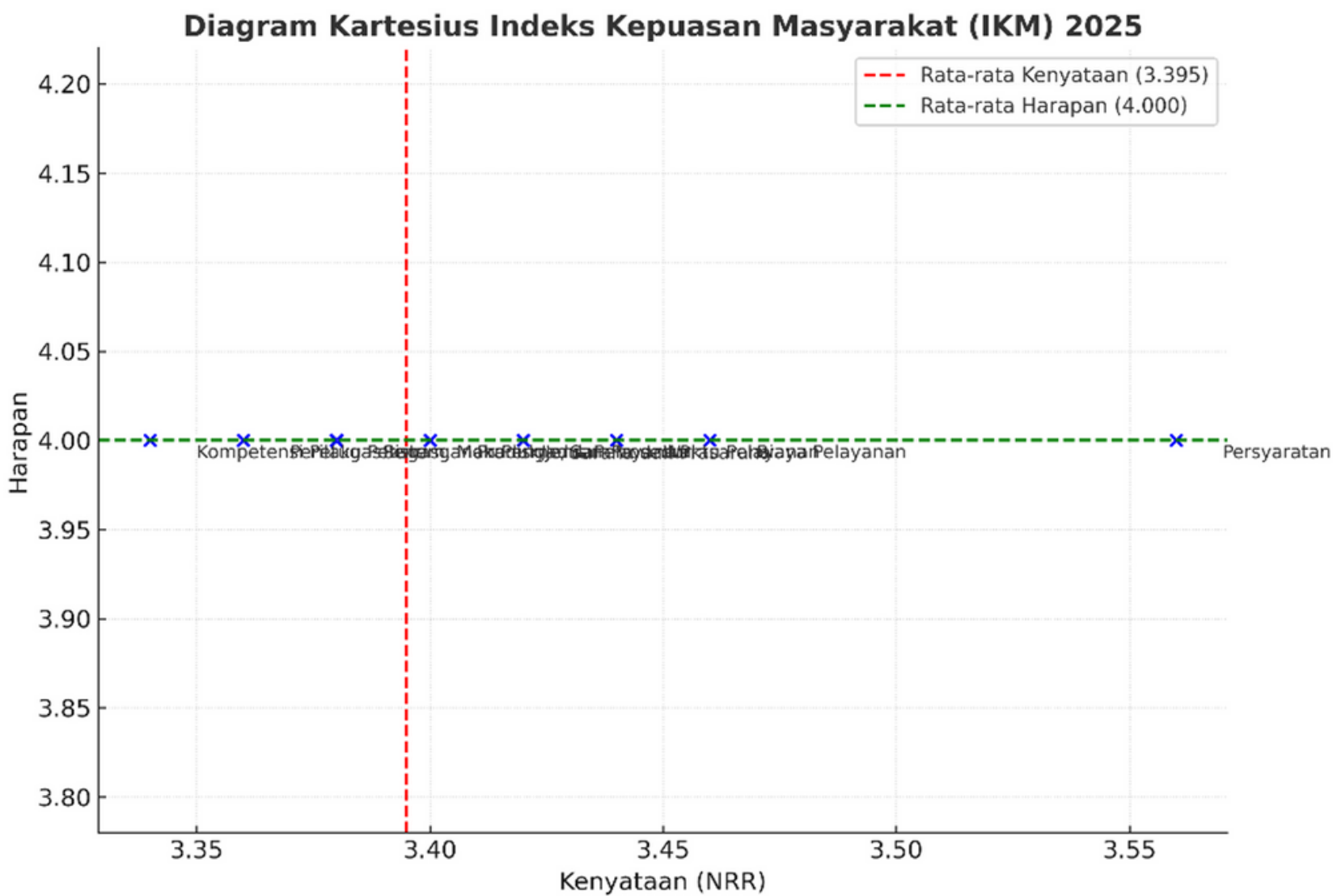
Perbandingan Nilai IKM Puskesmas se-Kabupaten Sarolangun Tahun 2024 dan 2025

No	Nama Puskesmas	IKM 2024	IKM 2025	Selisih	Mutu 2025
1	Singkut	86,15	87,02	+0,87	A
2	Limbur Tembesi	85,15	86,40	+1,25	A
3	Pelawan	85,06	86,32	+1,26	A
4	Pulau Pandan	83,91	85,20	+1,29	A
5	Cermin Nan Gedang	83,89	85,18	+1,29	A
6	Singkut V	83,62	84,92	+1,30	A
7	Sarolangun	83,48	84,80	+1,32	A
8	Mandiingin	82,44	84,10	+1,66	A
9	Butang Baru	81,39	83,00	+1,61	A
10	Sungai Baung	80,75	82,50	+1,75	A
11	Batang Asai	80,56	82,40	+1,84	A
12	Mersip	80,30	82,10	+1,80	A
13	Pematang Kabau	80,30	82,10	+1,80	A
14	Pauh	80,27	82,05	+1,78	A
15	Air Hitam	77,78	80,41	+2,63	B
16	Sepintun	76,39	79,84	+3,45	B

Nilai Rata-Rata IKM dan Deviasi Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Berdasarkan Tingkat Kepentingan (Harapan) dan Kenyataan

No	Unsur IKM	NRR 2025 (Kenyataan)	Harapan	Deviasi Nilai Rata- rata Harapan dan Kenyataan
1	Persyaratan	3,560	4	0,440
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,380	4	0,620
3	Waktu Pelayanan	3,440	4	0,560
4	Biaya Pelayanan	3,460	4	0,540
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,400	4	0,600
6	Kompetensi Petugas	3,340	4	0,660
7	Perilaku Petugas	3,360	4	0,640
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,380	4	0,620
9	Sarana dan Prasarana	3,420	4	0,580
Total Rata-rata (NRR Total)		3,395	4	0,605

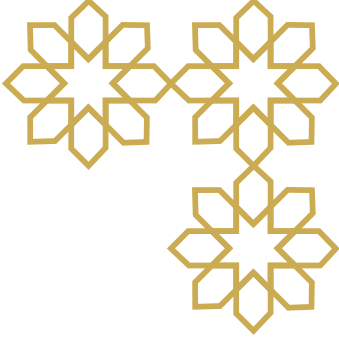
Diagram Kartesius (Importance-Performance Analysis) IKM 2025



4 (Empat) Kuadran Utama

Kuadran	Posisi	Makna dan Implikasi
Kuadran I	Harapan tinggi, kenyataan rendah	Unsur sangat penting tetapi belum memuaskan, prioritas utama perbaikan.
Kuadran II	Harapan tinggi, kenyataan tinggi	Unsur penting dan sudah memuaskan, pertahankan prestasi.
Kuadran III	Harapan rendah, kenyataan rendah	Unsur kurang penting dan belum optimal, dapat ditingkatkan kemudian.
Kuadran IV	Harapan rendah, kenyataan tinggi	Unsur kurang penting namun sudah baik, efisiensi dapat ditinjau.

Langkah Strategis



Untuk memperkuat hasil capaian dan memperkecil kesenjangan antara 57 kenyataan dan harapan, disarankan langkah-langkah strategis sebagai berikut:

Penguatan kapasitas SDM pelayanan

Transformasi digital pelayanan publik

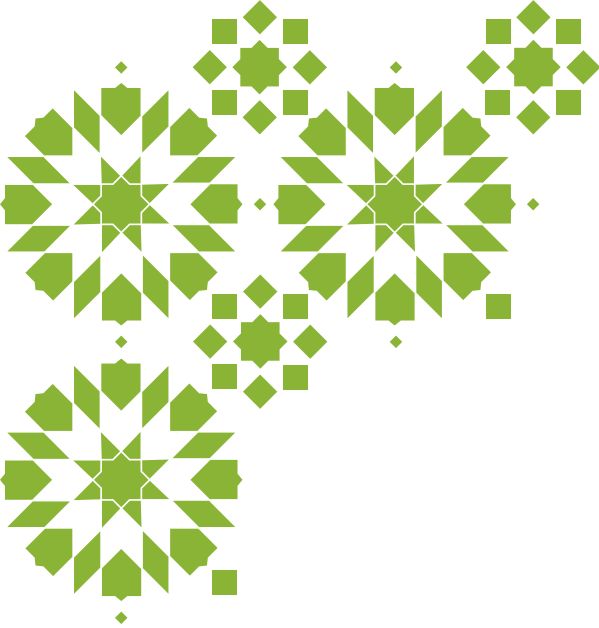
Peningkatan akuntabilitas dan transparansi

Pengembangan sistem pengaduan terpadu

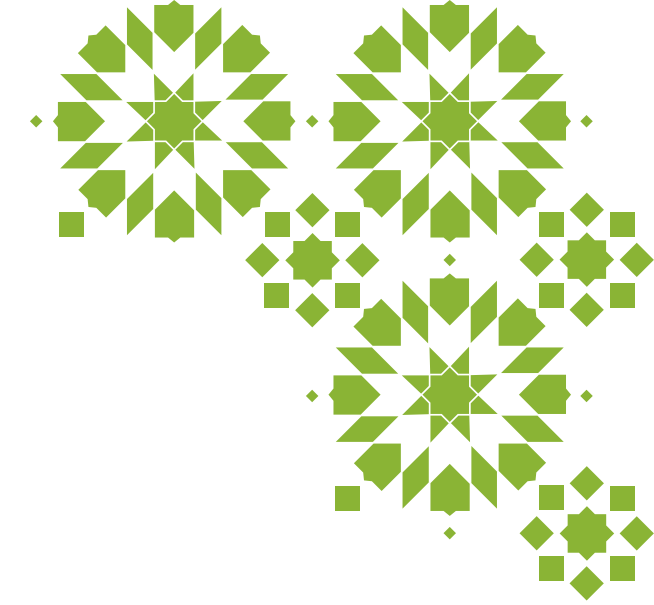
Penerapan sistem penghargaan dan sanksi (reward and punishment)

Kolaborasi lintas sektor dan partisipasi masyarakat

Evaluasi dan pembaruan berkala terhadap Standar Pelayanan Publik (SPP)



Nilai Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Dimensi **SERVQUAL** Tahun 2025



No	Dimensi <i>SERVQUAL</i>	Nilai 2025	Kategori 2025
1	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	4,30	Sangat Baik
2	<i>Reliability</i> (Keandalan)	4,33	Sangat Baik
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	4,36	Sangat Baik
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	4,31	Sangat Baik
5	<i>Empathy</i> (Kepedulian)	4,34	Sangat Baik

Kepuasan Masyarakat berdasarkan Dimensi SERVQUAL di Puskesmas se Kabupaten Sarolangun

No.	Pernyataan Variabel Unsur Kualitas Jasa	Jawaban Responden					Skor (Total)	Rata-rata	Kategori
		1	2	3	4	5			
A. Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)									
1	Ruang Rawat Jalan tertata rapi dan bersih	0	1	6	258	235	2,231	4,36	Sangat Baik
2	Ruang rawat jalan nyaman	0	0	11	305	184	2,173	4,24	Sangat Baik
3	Memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap	0	1	21	300	178	2,156	4,21	Sangat Baik
4	Penampilan dokter bersih dan rapi	0	2	8	240	250	2,238	4,38	Sangat Baik
5	Penampilan perawat bersih dan rapi	0	1	9	275	215	2,204	4,31	Sangat Baik
6	Kursi roda/Trolli tersedia di kantor penerimaan	0	1	17	305	177	2,159	4,22	Sangat Baik
7	Tempat tidur telah disiapkan dalam keadaan rapi	0	0	11	315	174	2,166	4,23	Sangat Baik
Total nilai dimensi <i>tangible</i> (bukti langsung)							15,327	29,95	
Rata-rata dimensi <i>tangible</i> (bukti langsung)							2,204	4,30	Sangat Baik

No.	Pernyataan Variabel Unsur Kualitas Jasa	Jawaban Responden					Skor (Total)	Rata-rata	Kategori
		1	2	3	4	5			
B. Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan)									
8	Prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit	0	1	4	260	235	2,246	4,40	Sangat Baik
9	Dokter datang tepat waktu	0	1	9	250	240	2,231	4,36	Sangat Baik
10	Kesiapan dokter melayani pasien	0	0	5	275	220	2,235	4,37	Sangat Baik
11	Dokter bertindak cepat	0	0	1	270	229	2,244	4,40	Sangat Baik
12	Kesiapan perawat melayani pasien setiap saat	0	1	6	300	193	2,197	4,27	Sangat Baik
13	Perawat melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan	0	2	5	290	203	2,198	4,28	Sangat Baik
14	Perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat	0	1	9	280	210	2,207	4,31	Sangat Baik
15	Perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan pasien	0	0	7	300	193	2,198	4,28	Sangat Baik
Total nilai dimensi <i>reliability</i> (keandalan)							17,756	34,67	
Rata-rata dimensi <i>reliability</i> (keandalan)							2,208	4,33	Sangat Baik

Kepuasan Masyarakat berdasarkan Dimensi SERVQUAL di Puskesmas se Kabupaten Sarolangun

No.	Pernyataan Variabel Unsur Kualitas Jasa	Jawaban Responden					Skor (Total)	Rata-rata	Kategori
		1	2	3	4	5			
C. Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)									
16	Dokter selalu menanyakan keluhan pasien	0	1	10	238	251	2,205	4,41	Sangat Baik
17	Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien	0	3	5	248	244	2,200	4,40	Sangat Baik
18	Dokter memberi penjelasan tentang penyakit.	0	1	2	260	237	2,195	4,39	Sangat Baik
19	Perawat bersikap ramah dan sopan	0	2	0	305	193	2,165	4,33	Sangat Baik
20	Perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien	0	1	2	290	207	2,175	4,35	Sangat Baik
21	Perawat memperhatikan keluhan keluarga pasien	0	1	5	335	159	2,130	4,26	Sangat Baik
Total nilai dimensi <i>responsiveness</i> (daya tanggap)							13,07	26,14	
Rata-rata dimensi <i>responsiveness</i> (daya tanggap)							2,178	4,36	Sangat Baik

No.	Pernyataan Variabel Unsur Kualitas Jasa	Jawaban Responden					Skor (Total)	Rata-rata	Kategori
		1	2	3	4	5			
D. Dimensi Assurance (Jaminan)									
22	Perilaku dokter menimbulkan rasa aman	0	2	4	250	244	2.195	4,39	Sangat Baik
23	Perawat terdidik dan mampu melayani pasien	0	1	5	305	189	2.140	4,28	Sangat Baik
24	Biaya perawatan terjangkau	0	1	2	295	202	2.160	4,32	Sangat Baik
25	Menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap.	0	0	1	310	189	2.150	4,30	Sangat Baik
26	Memberi jaminan akan kesembuhan pasien	0	1	6	308	185	2.140	4,28	Sangat Baik
Total nilai dimensi assurance (jaminan)							2.195	21,57	
Rata-rata dimensi assurance (jaminan)							2.157	4,31	Sangat Baik

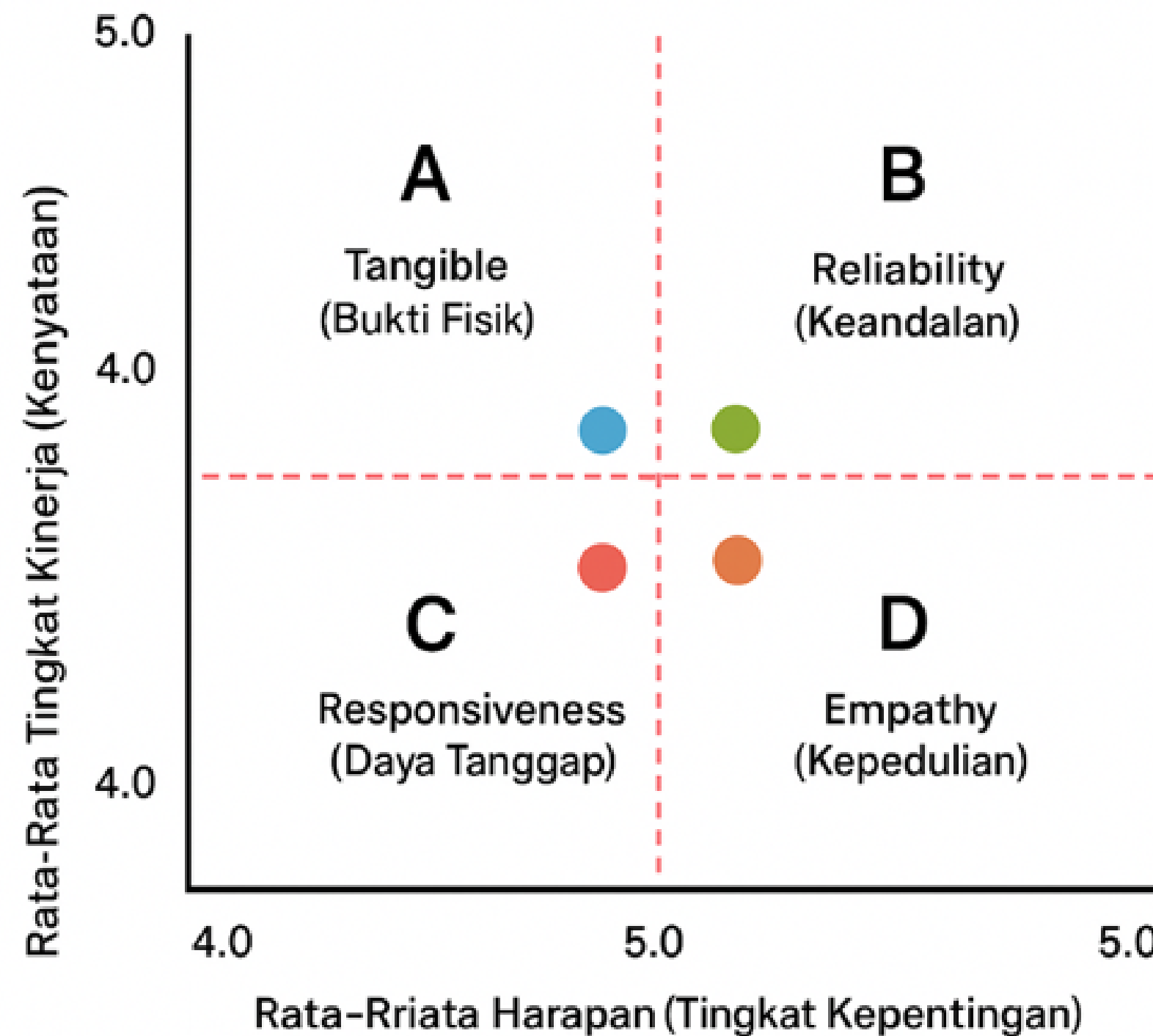
Kepuasan Masyarakat berdasarkan Dimensi SERVQUAL di Puskesmas se Kabupaten Sarolangun

No.	Pernyataan Variabel Unsur Kualitas Jasa	Jawaban Responden					Skor (Total)	Rata-rata	Kategori
		1	2	3	4	5			
E. <i>Empathy</i> (Kepedulian)									
27	Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita	0	2	10	240	248	2,195	4,39	Sangat Baik
28	Perawat memberikan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien	0	1	8	305	186	2,14	4,28	Sangat Baik
29	Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi	0	1	10	295	194	2,145	4,29	Sangat Baik
30	Menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh	0	0	15	240	245	2,195	4,39	Sangat Baik
Total nilai dimensi <i>empathy</i> (Kepedulian)							8,675	17,35	
Rata-rata dimensi <i>empathy</i> (Kepedulian)							2,169	4,34	Sangat Baik

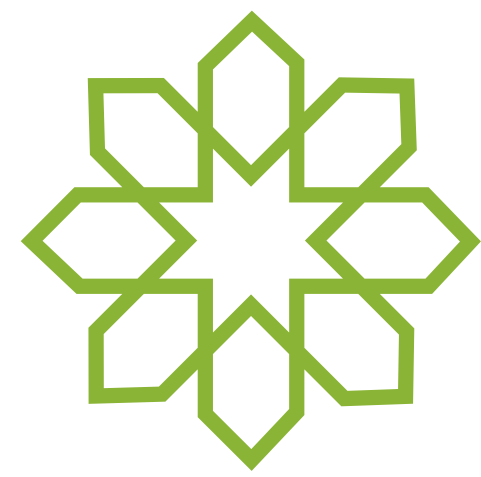
Nilai Rata-Rata dan Deviasi Nilai Rata-rata Dimensi
Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) berdasarkan
Tingkat Kepentingan (Harapan) dan Kenyataan

No.	Dimensi	Rata-Rata Tingkat Kinerja (Kenyataan)	Rata-Rata Harapan (Tingkat Kepentingan)	Deviasi Nilai Rata-rata Harapan dan Kenyataan
1	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	4,30	5	0,70
2	<i>Reliability</i> (Keandalan)	4,33	5	0,67
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	4,36	5	0,64
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	4,31	5	0,69
5	<i>Empathy</i> (Kepedulian)	4,34	5	0,66

Matrix (Diagram Kartesius) Kepuasan Masyarakat berdasarkan Dimensi SERVQUALI pada Pelayanan Puskesmas se-Kabupaten Sarolangun



KESIMPULAN



Berdasarkan hasil Survei IKM dan analisis SERVICE QUALITY (SERVQUAL) pelayanan Puskesmas se-Kabupaten Sarolangun Tahun 2025, kesimpulan yang dapat ditarik dengan fokus analitis adalah sebagai berikut:

1

Stabilitas Kualitas dan Tren Positif: Mutu pelayanan secara agregat berada pada kategori “A (Sangat Baik)” dengan nilai IKM 84,88, yang menunjukkan peningkatan margin +1,71 poin. Kinerja ini didukung oleh keberhasilan 87,5% unit Puskesmas (14 dari 16) yang mencapai Mutu “A”. Ini mengindikasikan bahwa intervensi kebijakan telah efektif dalam menciptakan kualitas pelayanan berbasis proses (procedural quality).

2

Efektivitas Mekanisme Umpan Balik Sistemik: Peningkatan tertinggi pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (+1,84 poin) menunjukkan bahwa Feedback Loop Sistemik telah berfungsi secara optimal, mencerminkan peningkatan Daya Tanggap (Responsiveness) institusional.

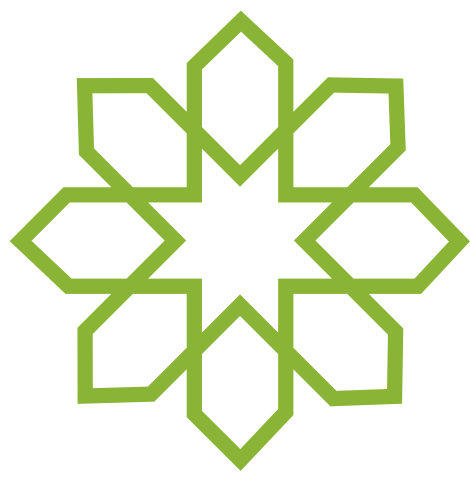
3

Kesenjangan Kualitas Inti (Core Quality Deficit): Unsur Kompetensi Petugas dan Perilaku Petugas—meskipun mengalami peningkatan—masih berpotensi menjadi bottleneck utama dalam kepuasan paripurna (prioritas Kuadran I). Kesenjangan ini menunjukkan adanya Defisit Kualitas Struktural yang terkait dengan soft skill dan profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM).

4

Risiko Kualitas (Single Point of Failure): Kinerja SERVQUAL pada dimensi Empathy dan Responsiveness masih didominasi oleh indikator yang dilakukan oleh dokter (“perhatian dokter” dan “usaha dokter dalam menenangkan rasa cemas”). Hal ini menciptakan Risiko Kualitas Tinggi, di mana mutu pelayanan bersifat rapuh dan rentan terhadap penurunan jika kinerja individu dokter tidak konsisten, alih-alih menjadi kekuatan institusional yang terinternalisasi oleh seluruh staf.

REKOMENDASI



Rekomendasi ini diformulasikan sebagai intervensi strategis dan teknis, dengan memfokuskan upaya pada Kompetensi Petugas dan Perilaku Petugas.

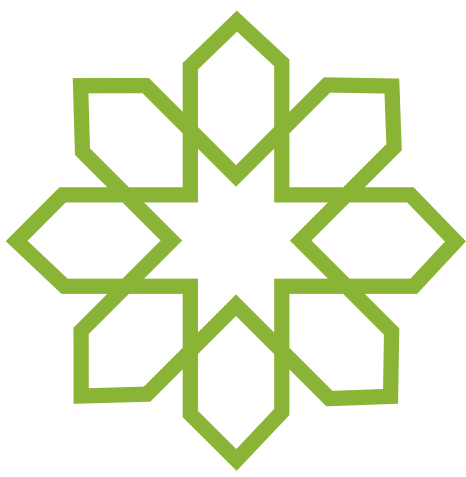
**Kluster Daerah
Perkotaan**

**Kluster Daerah
Perdesaan/Terpencil**

**Rekomendasi
Untuk Kepala
Puskesmas**

**Pihak Dinas
Kesehatan**

Kluster Daerah Perkotaan



1

Analisis Non-Value-Added Steps

2

Sistem Queue Management Digital

3

Audit Tangible Berkala

4

Desain Layanan User-Centric

5

Pelatihan Komunikasi High-Volume



Kluster Daerah Perdesaan/Terpencil

1

Pengembangan Kompetensi
Fungsional Primer

2

Program Home
Care/Outreach Terstruktur

3

SOP Kehadiran Responsif

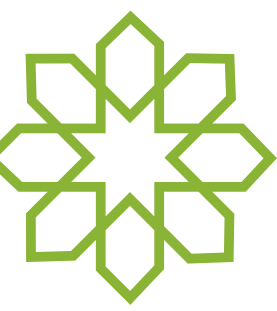
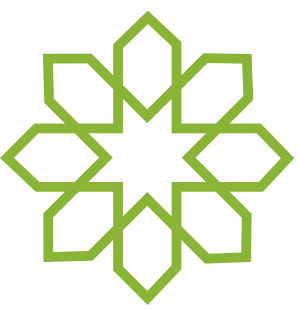
4

Peningkatan Tangible
Esensial

5

Pelatihan Cultural Sensitivity





Rekomendasi Untuk Kepala Puskesmas

Integrasi Soft Skill ke KPI Individu

Coaching & Mentoring Kinerja Dokter

Sistem Reward and Punishment Segera

Publikasi Hasil Audit Internal

Pelatihan Complaint Handling Terstruktur

Pembakuan Seragam dan Identitas

Audit Kualitas Layanan Harian (Walkthrough)

Fokus Eliminasi Micro-Aggression

Optimalisasi Kotak Saran Digital

Laporan Tindak Lanjut Keluhan Transparan

Pihak Dinas Kesehatan

Regulasi Sertifikasi Soft Skill Wajib

Sistem Real-Time Quality Monitoring

Alokasi Anggaran Berbasis Kinerja Kualitas

Audit Kompetensi Staf Klinis

Penguatan Unit Pengaduan Terpusat

Penetapan Target Zero-Gap Mutu

SOP Pengelolaan Kinerja Berbasis Data

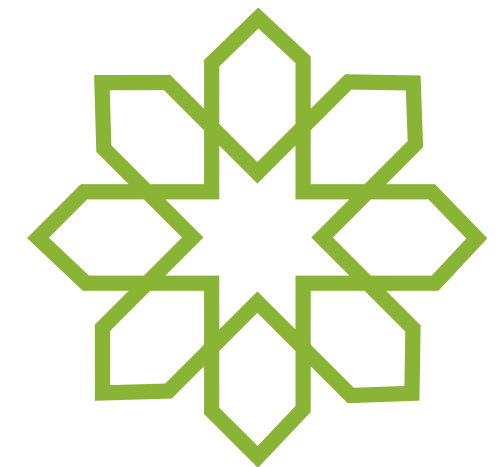
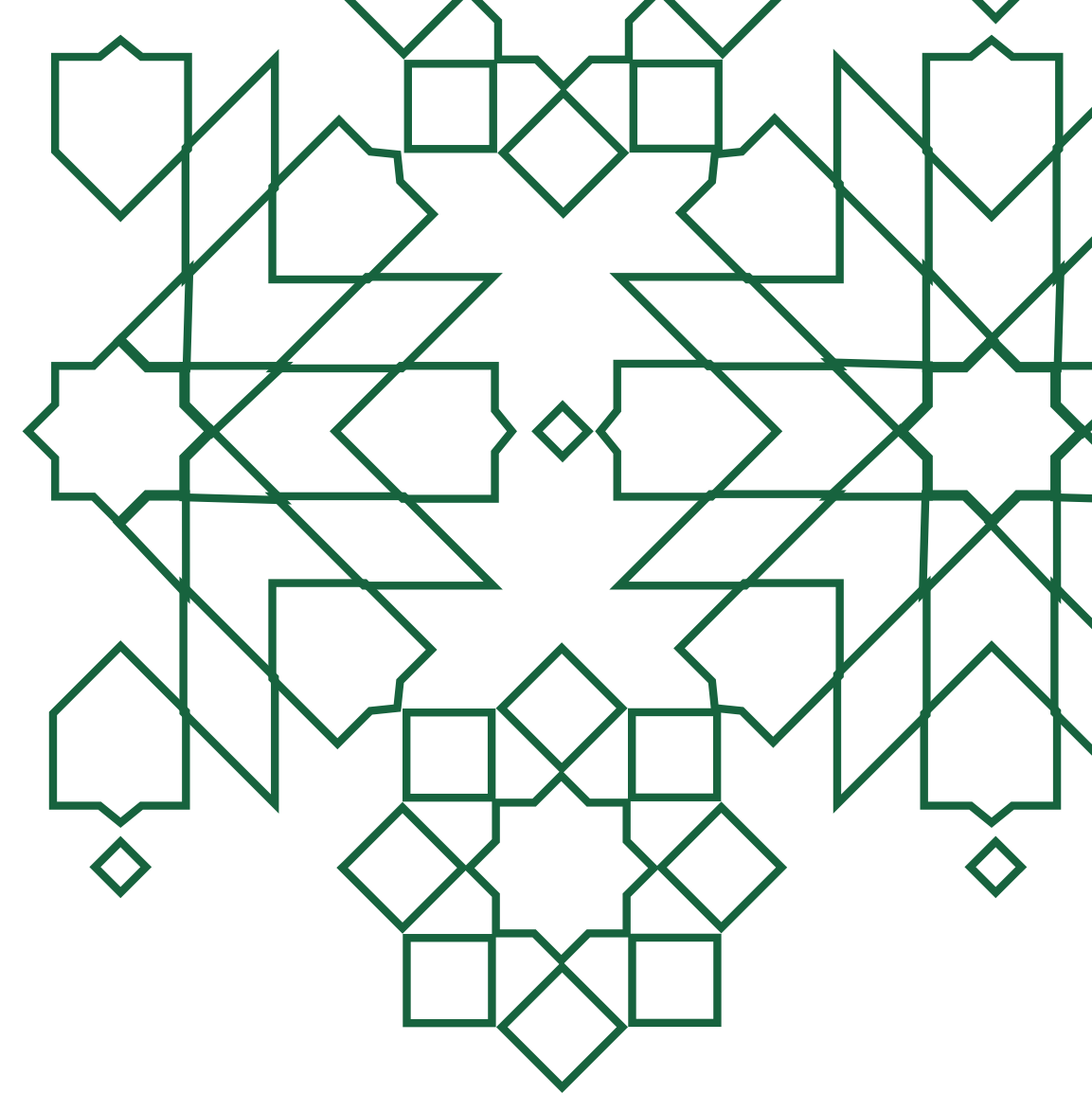
Insentif Peningkatan Empathy

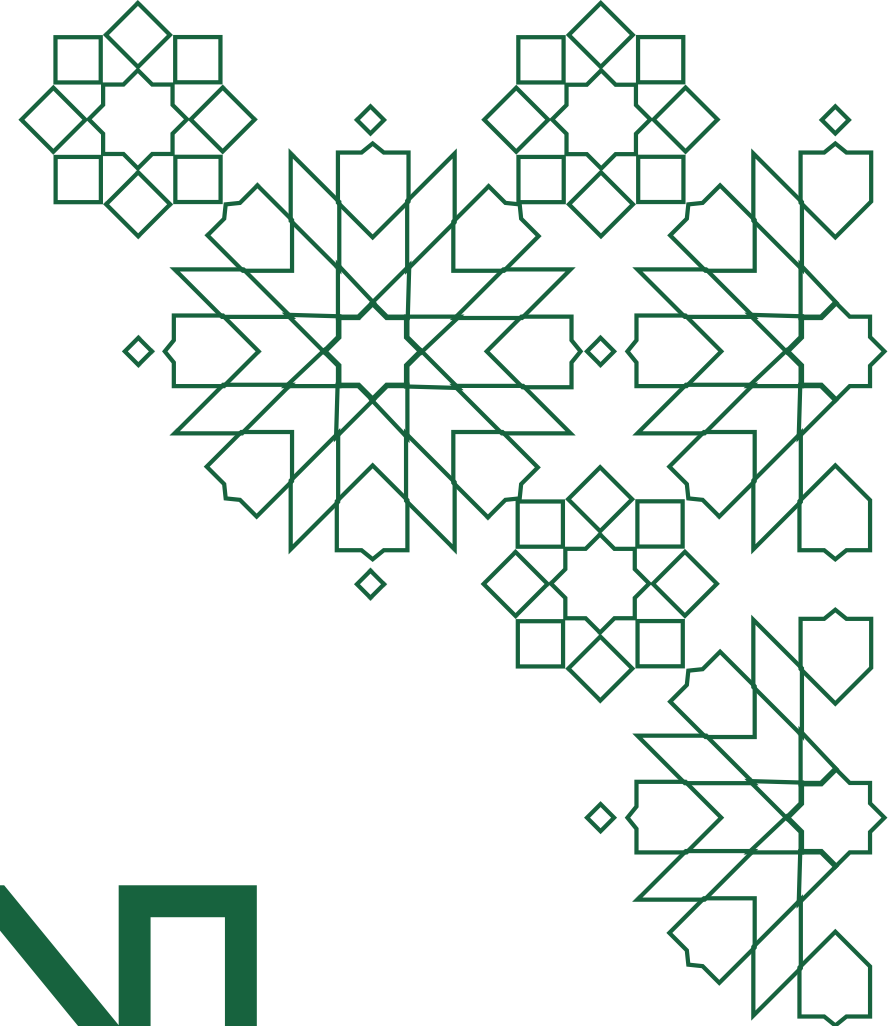
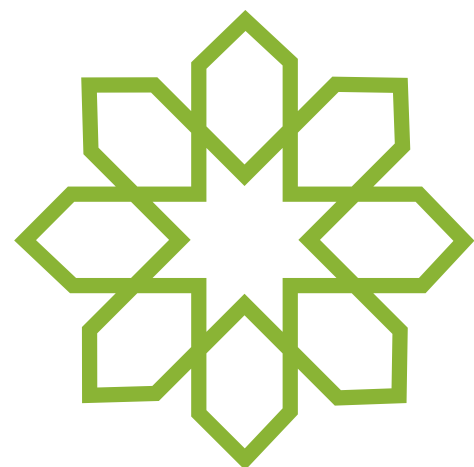
Kebijakan Rotasi Staf Berbasis Kebutuhan Mutu

Publikasi Laporan Kualitas Tahunan

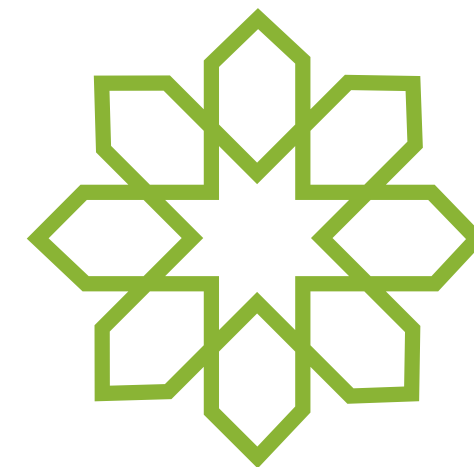
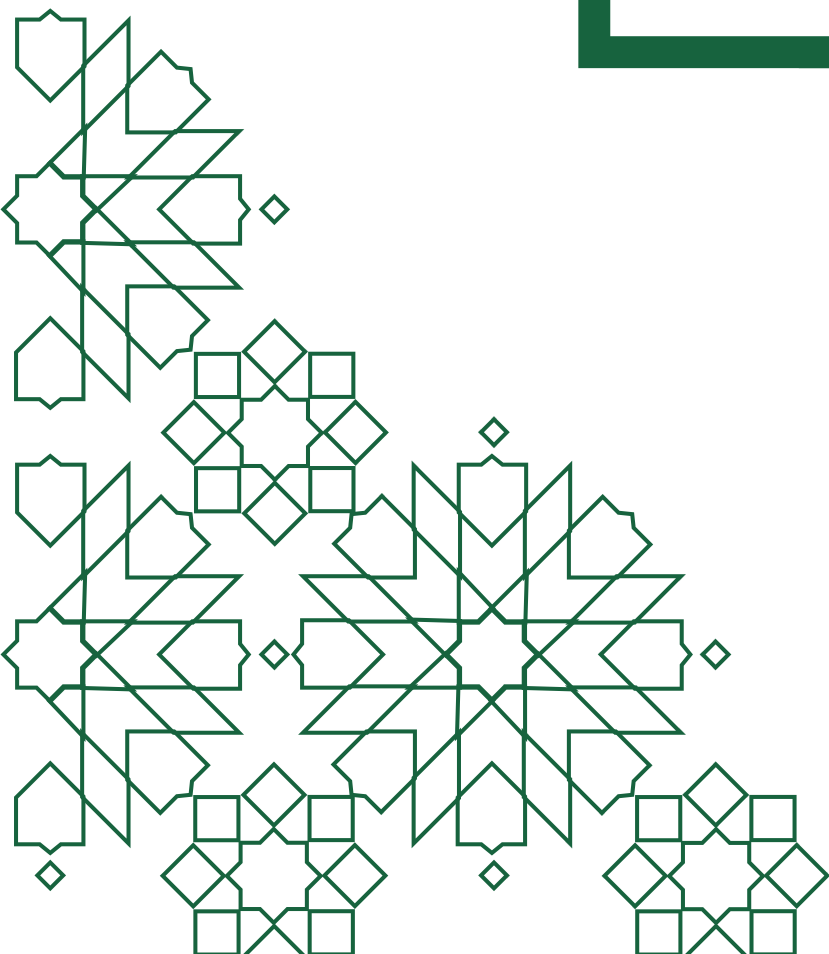
PENUTUP

Kenaikan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kabupaten Sarolangun telah mencapai tingkat yang signifikan dan patut diapresiasi, sebuah indikasi kuat dari progres nyata yang dicapai oleh seluruh jajaran pemerintahan daerah. Data IKM secara eksplisit menunjukkan keberhasilan yang mencolok dalam mengoptimalkan dua aspek krusial: Kepatuhan Proses dan Akuntabilitas birokrasi. Hal ini menegaskan bahwa mekanisme operasional, standar prosedur, dan pertanggungjawaban dalam pelayanan publik kini telah berjalan sesuai regulasi dan menunjukkan transparansi yang lebih baik.





LAMPIRAN



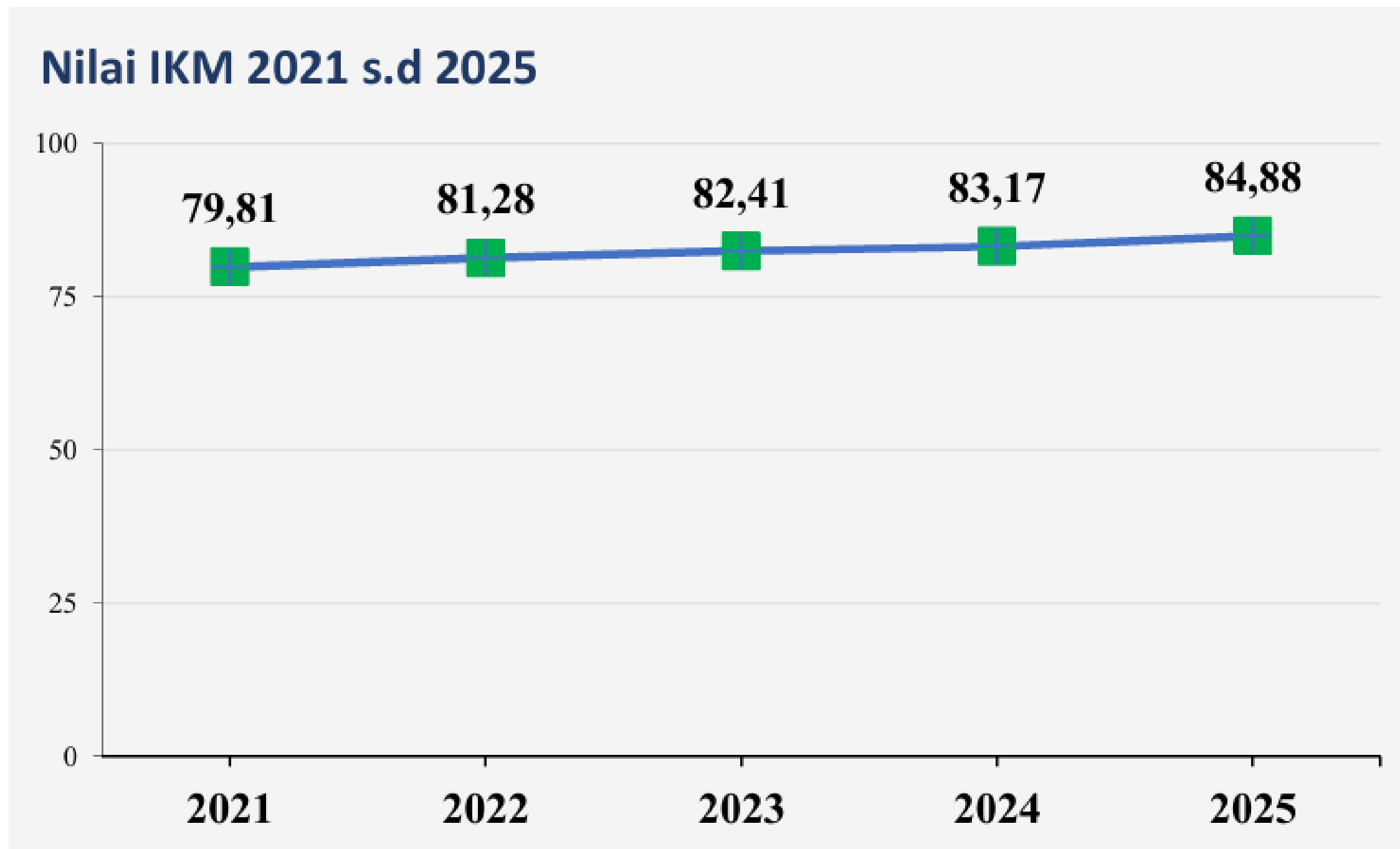
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2025 PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS SE- KABUPATEN SAROLANGUN

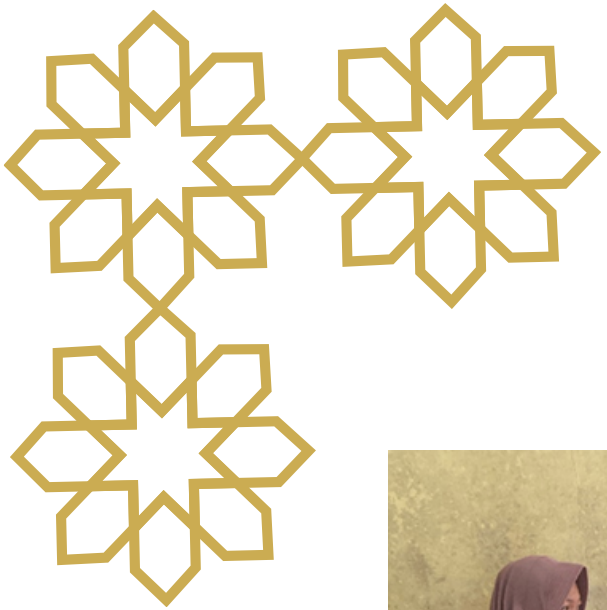
NAMA LAYANAN			NILAI IKM
LAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS KABUPATEN SAROLANGUN			
JUMLAH RESPONDEN		500 Orang	84,88
JENIS KELAMIN,			
	LAKI-LAKI	193 Orang	
	PEREMPUAN	307 Orang	
PENDIDIKAN,			
Tidak Sekolah		54 Orang	
Tamat SD/MI/Sederajat		70 Orang	
Tamat SMP/MTS/Sederajat		60 Orang	
Tamat SMA/MA/SMK/Sederajat		272 Orang	
Tamat Perguruan Tinggi		44 Orang	
Periode Survei : 14 Oktober - 05 November 2025			

Nilai Unsur dan Nilai Rata-rata (NRR) IKM Unit Pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Sarolangun Tahun 2021 - 2025

NO	UNSUR PELAYANAN	2021		2022		2023		2024		2025	
		Nilai	Ket	Nilai	Ket	Nilai	Ket	Nilai	Ket	Nilai	Ket
1	Persyaratan	3.251	Sesuai	3.385	Sangat Sesuai	3.359	Sangat Sesuai	3.492	Sangat Sesuai	3.56	Sangat Sesuai
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.237	Mudah	3.279	Sangat Mudah	3.334	Sangat Mudah	3.304	Sangat Mudah	3.38	Sangat Mudah
3	Waktu Pelayanan	3.186	Cepat	3.185	Cepat	3.234	Cepat	3.350	Cepat	3.44	Cepat
4	Biaya Pelayanan	3.257	Murah	3.417	Gratis	3.500	Gratis	3.376	Gratis	3.46	Gratis
5	Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.221	Sesuai	3.212	Sesuai	3.264	Sangat Sesuai	3.310	Sangat Sesuai	3.40	Sangat Sesuai
6	Kompetensi Petugas	3.234	Kompeten	3.198	Kompeten	3.301	Sangat Kompeten	3.252	Sangat Kompeten	3.34	Sangat Kompeten
7	Perilaku Petugas	3.262	Sangat Sopan & Ramah	3.286	Sangat Sopan & Ramah	3.291	Sangat Sopan & Ramah	3.258	Sangat Sopan & Ramah	3.36	Sangat Sopan & Ramah
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.182	Berfungsi Kurang	3.176	Berfungsi Kurang	3.182	Baik	3.260	Baik	3.38	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.193	Baik	3.124	Baik	3.201	Baik	3.338	Baik	3.42	Baik
Jumlah NRR Tertimbang		3.193		3.251		3.296		3.296		3.395	3.193
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)		79,81		81,28		82,41		83,17		84,88	
Mutu Pelayanan Kinerja Dinkes Kabupaten Sarolangun		B		A		A		A		A	

Grafik IKM Unit Pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Sarolangun Tahun 2021 - 2025





DOKUMENTASI



Puskesmas Sarolangun



Puskesmas Sungai Baung



Puskesmas Limbur Tembesi



Puskesmas Pelawan



Puskesmas Cermin Nan Gedang



Puskesmas Singkut



Puskesmas Singkut V



Puskesmas Pulau Pandan



Puskesmas Mersip



Puskesmas Batang Asai





**Terima
Kasih**

