

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN III TAHUN 2026



PUSKESMAS GATAK
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) 1

DAFTAR ISI..... 2

DAFTAR TABEL 3

BAB I PENDAHULUAN 4

 1.1 Latar Belakang 4

 1.2 Tujuan dan Manfaat..... 4

 1.3 Metode Pengumpulan Data 5

 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM 6

 1.5 Penentuan Jumlah Responden 6

BAB II ANALISIS DATA SKM..... 8

 2.1 Analisis Responden 8

 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 9

 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut 11

 2.4 Tren Nilai SKM..... 12

BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA..... 14

BAB IV KESIMPULAN..... 24

LAMPIRAN 25

 1. Kuesioner 25

 2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)..... 27

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data 5

Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM 6

Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden..... 7

Tabel 2.1 Analisis Responden 8

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 9

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut 12

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)..... 14

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut..... 15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. PUSKESMAS GATAK menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

- Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
 - Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
 - Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
 - Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
 - Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan;
- dan

- Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan PUSKESMAS GATAK dilaksanakan menggunakan metode yang disesuaikan pada karakteristik setiap layanan untuk memastikan data yang terkumpul akurat dan relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi metode secara online dan offline demi menjangkau seluruh segmen pengguna layanan secara efektif. Rincian metode survei yang digunakan untuk setiap jenis layanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data

No	Jenis Layanan	Metode Survei
1	Pelayanan Fisioterapi	online & offline
2	Pelayanan Gawat Darurat	online & offline
3	Pelayanan Ibu Hamil dan Nifas	online & offline
4	Pelayanan Imunisasi dan Catin	online & offline
5	Pelayanan ISPA	online & offline
6	Pelayanan KB-IVA	online & offline
7	Pelayanan Kefarmasian (Rawat Jalan)	online & offline
8	Pelayanan Kesehatan Anak dan Remaja	online & offline
9	Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	online & offline
10	Pelayanan Kesehatan Lansia	online & offline
11	Pelayanan Kesehatan Usia Dewasa	online & offline
12	Pelayanan Laboratorium Medis	online & offline
13	Pelayanan MTBS (Manajemen Terpadu Balita Sakit)	online & offline
14	Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Dasar (PONED)	online & offline
15	Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis	online & offline
16	Pelayanan Rawat Inap	online & offline

Instrumen survei yang digunakan adalah kuesioner terstruktur yang mengacu pada 9 (sembilan) unsur pelayanan publik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, yaitu:

- Persyaratan: Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk alur pengaduan.
- Waktu Penyelesaian: Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenisnya.
- Biaya/Tarif: Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.

- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- Kompetensi Pelaksana: Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- Perilaku Pelaksana: Sikap dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.
- Sarana dan Prasarana: Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk fasilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk PUSKESMAS GATAK dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama TRIWULAN III TAHUN 2026 (2026). Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 1 bulan. Rincian tahapan dan alokasi waktu kegiatan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	05 Agt 2026 - 08 Agt 2026	4
2	Pengumpulan Data	10 Agt 2026 - 31 Agt 2026	22
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	01 Sep 2026 - 07 Sep 2026	7
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	08 Sep 2026 - 14 Sep 2026	7

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden untuk setiap jenis layanan didasarkan pada populasi masing-masing. Untuk memastikan sampel yang diambil bersifat representatif, jumlah minimum responden ditetapkan menggunakan metode yang mengacu pada Tabel Krejcie dan Morgan. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap layanan memiliki jumlah responden yang memadai secara statistik untuk menghasilkan data yang akurat. Rincian populasi dan target sampel minimum untuk setiap layanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Sampel Minimum
1	Pelayanan Fisioterapi	30	28
2	Pelayanan Gawat Darurat	15	14
3	Pelayanan Ibu Hamil dan Nifas	15	14
4	Pelayanan Imunisasi dan Catin	30	28
5	Pelayanan ISPA	30	28
6	Pelayanan KB-IVA	15	14
7	Pelayanan Kefarmasian (Rawat Jalan)	46	44
8	Pelayanan Kesehatan Anak dan Remaja	25	24
9	Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	30	28
10	Pelayanan Kesehatan Lansia	30	28
11	Pelayanan Kesehatan Usia Dewasa	30	28
12	Pelayanan Laboratorium Medis	30	28
13	Pelayanan MTBS (Manajemen Terpadu Balita Sakit)	10	10
14	Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Dasar (PONED)	10	10
15	Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis	44	40
16	Pelayanan Rawat Inap	10	10
Total		400	376

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Analisis terhadap karakteristik responden bertujuan untuk memahami latar belakang dan profil dari para pengguna layanan. Pada periode survei ini, data berhasil dikumpulkan dari total 412 responden. Profil demografis responden, yang mencakup aspek-aspek seperti jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan, disajikan secara rinci pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.1 Analisis Responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	121	29.37%
		Perempuan	291	70.63%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	9	2.18%
		SD/Sederajat	37	8.98%
		SMP/Sederajat	76	18.45%
		SMA/Sederajat	218	52.91%
		D1/D2/D3	19	4.61%
		D4/S1	53	12.86%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	18	4.37%
		TNI	1	0.24%
		POLRI	0	0%
		Swasta	92	22.33%
		Wirausaha	2	0.49%
		Ibu Rumah Tangga	136	33.01%
		Pelajar/Mahasiswa	59	14.32%
		Petani/Nelayan	2	0.49%
		Pekerja Lepas/Freelance	19	4.61%
		Pensiunan	9	2.18%
		Lainnya	71	17.23%
		Perangkat Desa	3	0.73%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	411	99.76%
		Disabilitas	1	0.24%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	1	0.24%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

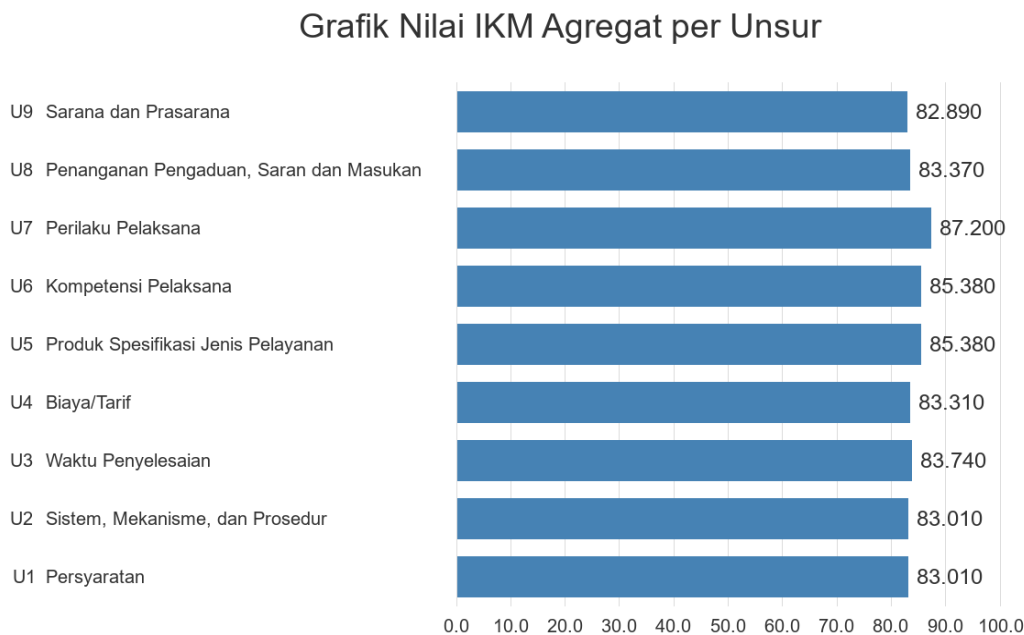
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terperinci. Tabel berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing dari sembilan unsur pelayanan.

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Pelayanan Fisioterapi	29	78.45	76.72	77.59	76.72	87.93	81.03	91.38	77.59	77.59	80.56
2	Pelayanan Gawat Darurat	14	92.86	92.86	94.64	94.64	98.21	98.21	100.00	94.64	92.86	95.44
3	Pelayanan Ibu Hamil dan Nifas	22	76.14	77.27	77.27	77.27	79.55	79.55	89.77	79.55	76.14	79.17
4	Pelayanan Imunisasi dan Catin	28	89.29	89.29	90.18	88.39	89.29	89.29	91.07	88.39	89.29	89.39
5	Pelayanan ISPA	34	77.94	78.68	78.68	81.62	81.62	80.88	83.82	77.21	77.21	79.75
6	Pelayanan KB-IVA	14	85.71	85.71	87.50	85.71	87.50	91.07	92.86	85.71	87.50	87.69
7	Pelayanan Kefarmasian (Rawat Jalan)	45	81.67	85.00	83.89	85.00	83.89	86.11	84.44	84.44	83.33	84.22
8	Pelayanan Kesehatan Anak dan Remaja	37	76.35	76.35	75.68	75.68	75.68	75.68	75.68	75.68	75.68	75.86
9	Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	31	80.65	79.03	82.26	79.03	89.52	90.32	90.32	79.03	79.84	83.31

10	Pelayanan Kesehatan Lansia	28	76.79	76.79	76.79	76.79	76.79	76.79	76.79	76.79	76.79	76.75
11	Pelayanan Kesehatan Usia Dewasa	28	87.50	85.71	85.71	86.61	86.61	85.71	86.61	85.71	82.14	85.81
12	Pelayanan Laboratorium Medis	28	80.36	79.46	80.36	80.36	80.36	80.36	81.25	80.36	80.36	80.28
13	Pelayanan MTBS (Manajemen Terpadu Balita Sakit)	13	73.08	75.00	78.85	76.92	78.85	78.85	80.77	76.92	76.92	77.33
14	Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Dasar (PONED)	10	87.50	90.00	92.50	90.00	87.50	90.00	90.00	90.00	87.50	89.44
15	Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis	41	99.39	99.39	98.78	98.78	98.78	98.78	99.39	99.39	99.39	99.17
16	Pelayanan Rawat Inap	10	85.00	77.50	87.50	77.50	87.50	92.50	92.50	90.00	90.00	86.67
Rerata IKM Per Unsur			83.01	83.01	83.74	83.31	85.38	85.38	87.20	83.37	82.89	84.14
IKM Unit Layanan			84.14									
Mutu Unit Layanan			Baik (B)									



Gambar 2.1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis data SKM, dapat diidentifikasi beberapa unsur pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Secara kuantitatif, unsur-unsur dengan nilai terendah adalah: Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Sarana dan Prasarana.

Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antara lain:

- Tempat duduk di ruang tunggu kadang kurang karena berbagi dengan poli lain
- Berharap ada USG tiap hari
- Lebih baik ada dokter stanby
- Untuk tempat tunggu bisa lebih di perbanyak
- Perbaikan untuk ruang tunggu pasien
- Ruang tunggu di perbaiki
- Ruang tunggu kurang nyaman
- Akses pendaftaran dan apotek jadi 1 membuat terlalu crowded

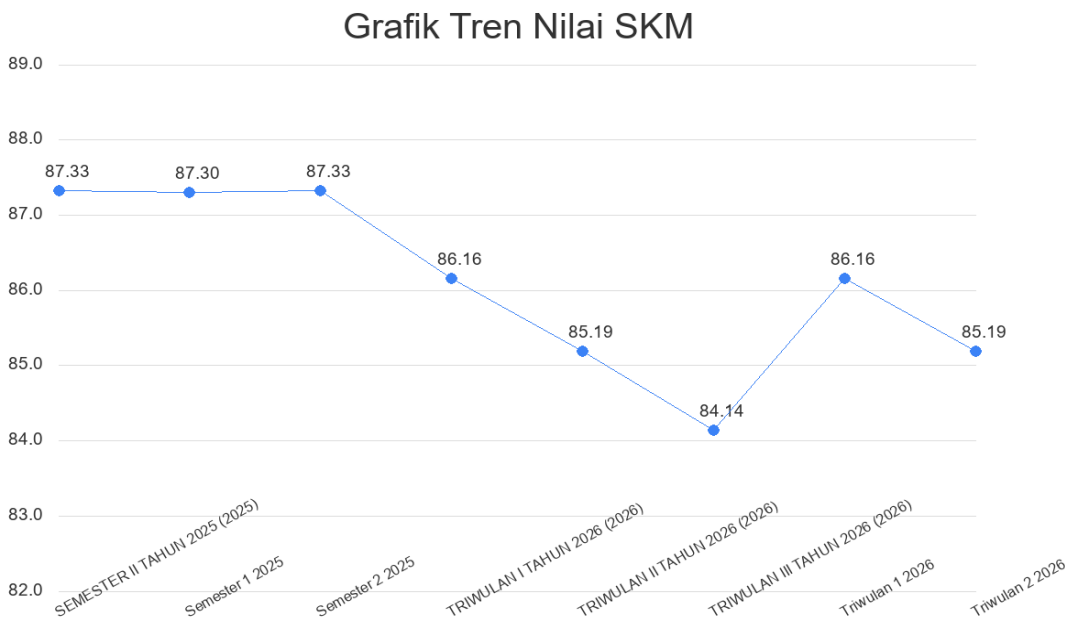
Atas dasar temuan tersebut, PUSKESMAS GATAK menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi sebagai prioritas. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut adalah rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang:

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarana dan Prasarana	Maintenance gedung secara berkala dan dianggarkan dalam BLUD	2027	Kepala Puskesmas, PJ Manajemen, PJ Lintas Klaster
2	Sarana dan Prasarana	Menambah jumlah kursi tunggu yang nyaman, fasilitas kipas angin dan carger, serta media informasi kesehatan (brosur/leaflet) agar masyarakat lebih nyaman saat antre	Desember 2026	Kepala Puskesmas, PJ Manajemen, PJ Lintas Klaster
3	Persyaratan	Meningkatkan keterbukaan informasi persyaratan, Memperbarui papan informasi, banner, leaflet dan media sosial terkait persyaratan setiap jenis layanan	Desember 2026	Kepala Puskesmas, PJ Manajemen, PJ Lintas Klaster
4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Meningkatkan kejelasan informasi alur pelayanan	Desember 2026	Kepala Puskesmas, PJ Manajemen, PJ Lintas Klaster
5	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melakukan monitoring dan evaluasi berkala, Menyamakan pemahaman petugas	Desember 2026	Kepala Puskesmas, PJ Manajemen, PJ Lintas Klaster

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan PUSKESMAS GATAK selama beberapa periode terakhir dapat dilihat melalui grafik di bawah ini. Grafik ini menggabungkan data historis yang diarsipkan dengan data yang dihasilkan oleh sistem untuk memberikan gambaran yang komprehensif.



Gambar 2.2. Grafik Tren Nilai SKM

Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM menunjukkan tren penurunan yang perlu menjadi perhatian. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa PUSKESMAS GATAK telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh PUSKESMAS GATAK periode TRIWULAN II TAHUN 2026 (2026) menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan, seperti dapat terlihat pada ringkasan tabel di bawah ini:

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	83.90
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84.50
3	Waktu Penyelesaian	82.38
4	Biaya/Tarif	89.23
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83.05
6	Kompetensi Pelaksana	85.11
7	Perilaku Pelaksana	86.62
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	90.74
9	Sarana dan Prasarana	81.23

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. PUSKESMAS GATAK telah menyusun dan menindaklanjuti rencana perbaikan berdasarkan temuan pada periode tersebut. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Sarana dan Prasarana	Maintenance gedung secara berkala dan dianggarkan dalam BLUD	Sudah	Deskripsi : - Alat Medis : penambahan alat elektokauter, tensimeter, stetoskop, tonometer, kalibrasi USG. - Peralatan & Mesin : Pemenuhan PC Ruang Lansia dan Pendaftaran Pemenuhan printer UKM dan Obat Pemenuhan dan perbaikan AC UGD Pemenuhan APAR gedung Rawat Inap - Gedung : Perbaikan kebocoran Saluran AC Klaster 2 Pengecatan Pustu Geneng dan pemasangan keramik dinding Perbaikan pintu Pustu Geneng Plakat Identitas Puskesmas Hambatan : -	 Plakat Identitas Puskesmas  Pengecatan Pustu Geneng  Elektrokauter

2	Sarana dan Prasarana	Menambah jumlah kursi tunggu yang nyaman, fasilitas kipas angin dan carger, serta media informasi kesehatan (brosur/leaflet) agar masyarakat lebih nyaman saat antri	Sudah	Deskripsi : - Meningkatkan kenyamanan ruang tunggu dengan penataan tempat duduk, ventilasi, pencahayaan dan kebersihan ruang tunggu. - Mengoptimalkan kapasitas tempat duduk dengan penataan ulang dan penambahan kursi sesuai kebutuhan Hambatan: -	 Ruang Tunggu  WIFI/HOTSPOT 
---	----------------------	--	-------	---	--

					AIR MINUM UNTUK PASIEN  BAHAN BACAAN  PENGISIAN DAYA ALAT KOMUNIKASI CHARGER BOOTH  PENDINGIN/ SIRKULASI UDARA 
--	--	--	--	--	---

3	Sarana dan Prasarana	Memastikan ketersediaan toilet yang bersih, tempat cuci tangan, dan fasilitas khusus ramah disabilitas (jalan landai/ramp dan pegangan/ handrail)	Sudah	Deskripsi: - Meningkatkan monitoring kebersihan dengan pemeriksaan kebersihan toile ruang tunggu, ruang pelayanan dan lingkungan secara berkala. - Meningkatkan aksesibilitas pelayanan akses untuk lansia, penyandang disabilitas kelompok rentan Hambatan : -	STEP / RAMP/ JALAN LANDAI DENGAN PEGANGAN RAMBAT   TOILET PRIA DAN WANITA 
---	----------------------	---	-------	--	--

4	Waktu Penyelesaian	Penerapan Digitalisasi : Beralih ke sistem pendaftaran online lewat Mobile JKN, antrean elektronik, dan integrasi berkas digital untuk mengurangi waktu tunggu pendaftaran hingga verifikasi data	Sudah	Deskripsi : - Sosialisasi dan pendampingan penggunaan pendaftaran online melalui Mobile JKN, penerapan antrean elektronik, serta optimalisasi verifikasi data secara digital untuk mempercepat proses pendaftaran dan mengurangi waktu tunggu pasien. Hambatan : -	Foto Poster/Banner Mobile JKN, Dokumentasi Pendampingan pasien   
---	--------------------	--	-------	--	--

5	Waktu Penyelesaian	Optimalisasi Sumber Daya : Menambah personel atau loket pada jam-jam sibuk, serta meningkatkan kompetensi pelaksana agar proses verifikasi dan pencetakan dokumen lebih cepat	Sudah	Deskripsi : Melakukan pemetaan beban kunjungan pasien dan penyesuaian penempatan petugas pada jam sibuk, disertai peningkatan kompetensi melalui refreshing penggunaan aplikasi, proses verifikasi data, dan pencetakan dokumen untuk mempercepat proses pelayanan. Hambatan: -	<table><tr><th rowspan="3">LOKASI</th><th rowspan="3">TEMPAT PELAYANAN</th><th colspan="6">HARI DAN NAMA PETUGAS</th><th rowspan="3">LAIN LAIN</th></tr><tr><th>SENIN</th><th>SELASA</th><th>RABU</th><th>KAMIS</th><th>JUM'AT</th><th>SABTU</th></tr><tr><th>13-Apr-2026</th><th>14-Apr-2026</th><th>15-Apr-2026</th><th>16-Apr-2026</th><th>17-Apr-2026</th><th>18-Apr-2026</th></tr><tr><td rowspan="10">INDUK</td><td>RUANG LAYANAN UMUM</td><td>dr. Dewi</td><td>dr. Wita</td><td>dr. Dewi</td><td>dr. Indri</td><td>dr. Setiya</td><td>dr. David</td><td></td></tr><tr><td>PJ Ruang Layanan Umum : Sapli Lusla</td><td>Imah Rahma</td><td>Imah Rahma</td><td>Sapli Lusla</td><td>Imah Rahma</td><td>Nita Dwi</td><td>Sapli Lusla</td><td></td></tr><tr><td>RUANG LAYANAN LANSIA</td><td>dr. Wita</td><td>dr. Setiya</td><td>dr. David</td><td>dr. Setiya</td><td>dr. Dewi</td><td>dr. Wita</td><td></td></tr><tr><td>PJ Ruang Lansia : Sunarsih</td><td>Yuni K</td><td>Sunarsih</td><td>Sunarsih</td><td>Sunarsih</td><td>Yuni K</td><td>Yuni K</td><td></td></tr><tr><td>RUANG LAYANAN ISPA</td><td>Nita Dwi</td><td>Sri Hartati</td><td>Sri Hartati</td><td>Sri Hartati</td><td>Sri Hartati</td><td>Sri Hartati</td><td></td></tr><tr><td>PJ Ruang ISPA : Nita Dwi</td><td>Nita Dwi</td><td>Sri Hartati</td><td>Dwi Winarni</td><td>Dwi Winarni</td><td>Dwi Winarni</td><td>Dwi Winarni</td><td></td></tr><tr><td>RUANG LAYANAN GIGI</td><td>drg. Faizah</td><td>drg. P. Retno</td><td>drg. Faizah</td><td>drg. P. Retno</td><td>drg. P. Retno</td><td>drg. P. Retno</td><td></td></tr><tr><td>PJ Ruang Layanan Gigi : Ravika</td><td>Ravika</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td></td></tr><tr><td></td><td colspan="6">Dokter Gigi Internship</td><td></td></tr><tr><td>RUANG MTBS</td><td>dr. Setiya</td><td>dr. David</td><td>dr. Setiya</td><td>dr. Wita</td><td>dr. Wita</td><td>Ida Nurul</td><td></td></tr><tr><td>PJ Ruang MTBS : Sri Utami</td><td>Sri Utami</td><td>Sri Utami</td><td>Sri Utami</td><td>Sri Utami</td><td>Sri Utami</td><td>Tri Susilowati</td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td>PKL Ners</td><td>PKL Ners</td><td>PKL Ners</td><td>PKL Ners</td><td>PKL Ners</td><td>PKL Ners</td><td></td></tr></table>	LOKASI	TEMPAT PELAYANAN	HARI DAN NAMA PETUGAS						LAIN LAIN	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUM'AT	SABTU	13-Apr-2026	14-Apr-2026	15-Apr-2026	16-Apr-2026	17-Apr-2026	18-Apr-2026	INDUK	RUANG LAYANAN UMUM	dr. Dewi	dr. Wita	dr. Dewi	dr. Indri	dr. Setiya	dr. David		PJ Ruang Layanan Umum : Sapli Lusla	Imah Rahma	Imah Rahma	Sapli Lusla	Imah Rahma	Nita Dwi	Sapli Lusla		RUANG LAYANAN LANSIA	dr. Wita	dr. Setiya	dr. David	dr. Setiya	dr. Dewi	dr. Wita		PJ Ruang Lansia : Sunarsih	Yuni K	Sunarsih	Sunarsih	Sunarsih	Yuni K	Yuni K		RUANG LAYANAN ISPA	Nita Dwi	Sri Hartati	Sri Hartati	Sri Hartati	Sri Hartati	Sri Hartati		PJ Ruang ISPA : Nita Dwi	Nita Dwi	Sri Hartati	Dwi Winarni	Dwi Winarni	Dwi Winarni	Dwi Winarni		RUANG LAYANAN GIGI	drg. Faizah	drg. P. Retno	drg. Faizah	drg. P. Retno	drg. P. Retno	drg. P. Retno		PJ Ruang Layanan Gigi : Ravika	Ravika	-	-	-	-	-			Dokter Gigi Internship							RUANG MTBS	dr. Setiya	dr. David	dr. Setiya	dr. Wita	dr. Wita	Ida Nurul		PJ Ruang MTBS : Sri Utami	Sri Utami	Sri Utami	Sri Utami	Sri Utami	Sri Utami	Tri Susilowati				PKL Ners	PKL Ners	PKL Ners	PKL Ners	PKL Ners	PKL Ners	
					LOKASI			TEMPAT PELAYANAN	HARI DAN NAMA PETUGAS						LAIN LAIN																																																																																																													
SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUM'AT					SABTU																																																																																																																			
13-Apr-2026	14-Apr-2026	15-Apr-2026	16-Apr-2026	17-Apr-2026		18-Apr-2026																																																																																																																						
INDUK	RUANG LAYANAN UMUM	dr. Dewi	dr. Wita	dr. Dewi	dr. Indri	dr. Setiya	dr. David																																																																																																																					
	PJ Ruang Layanan Umum : Sapli Lusla	Imah Rahma	Imah Rahma	Sapli Lusla	Imah Rahma	Nita Dwi	Sapli Lusla																																																																																																																					
	RUANG LAYANAN LANSIA	dr. Wita	dr. Setiya	dr. David	dr. Setiya	dr. Dewi	dr. Wita																																																																																																																					
	PJ Ruang Lansia : Sunarsih	Yuni K	Sunarsih	Sunarsih	Sunarsih	Yuni K	Yuni K																																																																																																																					
	RUANG LAYANAN ISPA	Nita Dwi	Sri Hartati	Sri Hartati	Sri Hartati	Sri Hartati	Sri Hartati																																																																																																																					
	PJ Ruang ISPA : Nita Dwi	Nita Dwi	Sri Hartati	Dwi Winarni	Dwi Winarni	Dwi Winarni	Dwi Winarni																																																																																																																					
	RUANG LAYANAN GIGI	drg. Faizah	drg. P. Retno	drg. Faizah	drg. P. Retno	drg. P. Retno	drg. P. Retno																																																																																																																					
	PJ Ruang Layanan Gigi : Ravika	Ravika	-	-	-	-	-																																																																																																																					
		Dokter Gigi Internship																																																																																																																										
	RUANG MTBS	dr. Setiya	dr. David	dr. Setiya	dr. Wita	dr. Wita	Ida Nurul																																																																																																																					
PJ Ruang MTBS : Sri Utami	Sri Utami	Sri Utami	Sri Utami	Sri Utami	Sri Utami	Tri Susilowati																																																																																																																						
		PKL Ners	PKL Ners	PKL Ners	PKL Ners	PKL Ners	PKL Ners																																																																																																																					
Jadwal/pembagian tugas petugas di tiap tiap layanan																																																																																																																												
																																																																																																																												
Dokumentasi kegiatan refreshing penggunaan aplikasi																																																																																																																												

6	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Digitalisasi Layanan : Mengembangkan atau memperbarui aplikasi pendaftaran daring untuk memangkas antrean.	Sudah	Deskripsi : - Melakukan optimalisasi dan sosialisasi pendaftaran daring melalui Mobile JKN, menyediakan media panduan/tutorial pendaftaran, serta melakukan pendampingan bagi pasien yang mengalami kendala untuk mengurangi antrean dan mempercepat proses pendaftaran Hambatan: -	Foto pendampingan dan sosialisasi pendaftaan daring, dan poster pendaftaran online   Fliyer Panduan Pendaftaran Online Melalui Mobile JKN
---	------------------------------------	--	-------	---	--

					INFO PENTING BAGI PASIEN BPJS  PUSKESMAS GATAK  1. UNTUK RUJUKAN KE RUMAH SAKIT WAJIB - Daftar Antrean Online - H-1 (Satu Hari Sebelum) - Lewat Aplikasi Mobile JKN 2. PELAYANAN POLI GIGI (SABTU) WAJIB - Daftar Antrean Online - H-1 (Satu Hari Sebelum) - Lewat Aplikasi Mobile JKN  @PuskesmasCatakOfficial Ayo Tertib Antre dengan Mobile JKN! Fliyer Pendaftaran Online
--	--	--	--	--	--

7	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Peningkatan Kapasitas Petugas : Memberikan refreshing kepada staf loket pendaftaran agar pemahaman terhadap produk layanan dan pemrosesan data menjadi lebih cepat	Sudah	Deskripsi : - Melaksanakan refreshing dan simulasi bagi petugas loket pendaftaran dan petugas di tiap layanan mengenai produk layanan, alur pelayanan, persyaratan, verifikasi data, serta penggunaan aplikasi pendaftaran untuk meningkatkan kecepatan dan ketepatan proses pelayanan. Hambatan : -	 Dokumentasi kegiatan refreshing penggunaan aplikasi
---	------------------------------------	---	-------	--	--

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Juli s.d. September 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Sebanyak 412 orang mengisi SKM pada PUSKESMAS GATAK. Dari beberapa layanan yang ada, Pelayanan Kefarmasian (Rawat Jalan) menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 45 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di PUSKESMAS GATAK, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 84.14. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Sarana dan Prasarana.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, PUSKESMAS GATAK telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (7 dari 7 rencana).

Gatak, 21 September 2026

Mengetahui

Kepala Puskesmas Gatak



dr. Siti Sulastijah, M.P.H

NIP. 19760831 200701 2 008

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN PUSKESMAS GATAK

A. IDENTITAS RESPONDEN			
Jenis Layanan:			
Tanggal Menerima Layanan:			
Jenis Kelamin: ☐ Laki-laki ☐ Perempuan			
Pendidikan: ☐ Tidak Sekolah ☐ SD/Sederajat ☐ SMP/Sederajat ☐ SMA/Sederajat ☐ D1/D2/D3 ☐ D4/S1 ☐ S2 ☐ S3		Usia: ☐ < 17 tahun ☐ 17-25 tahun ☐ 26-34 tahun ☐ 35-44 tahun ☐ 45-54 tahun ☐ 55-65 tahun ☐ >65 tahun	
Pekerjaan: ☐ ASN ☐ TNI ☐ POLRI	☐ Swasta ☐ Wirausaha ☐ Ibu Rumah Tangga	☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Petani/Nelayan ☐ Pekerja Lepas/Freelance	☐ Pensiunan ☐ Lainnya _____
Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? ☐ Ya ☐ Tidak			
Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)			
☐ Disabilitas Fisik ☐ Disabilitas Intelektual		☐ Disabilitas Mental ☐ Disabilitas Sensorik	

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN	
1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	7. Petugas melayani saya dengan ramah - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)



Foto Koordinasi Pelaksanaan SKM Triwulan 3 Tahun 2026



Foto pengisian kuesioner
di Layanan Imunisasi



Foto pengisian kuesioner
Di Layanan Fisioterapi

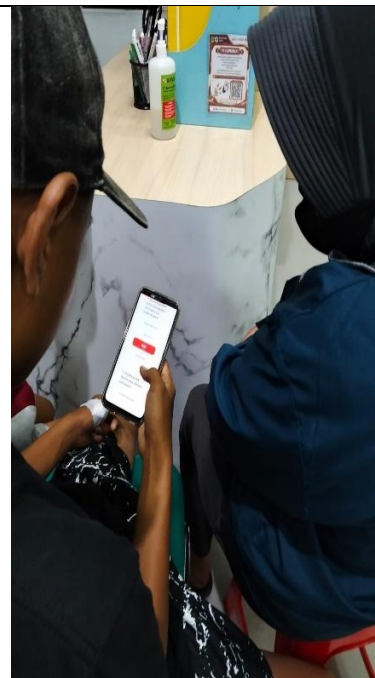


Foto pengisian kuesioner
di UGD