

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II TAHUN 2025**



**PUSKESMAS BAKI
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2025**

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	7
2.1 Analisis Responden	7
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	8
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	9
2.4 Tren Nilai SKM	21
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	22
BAB IV KESIMPULAN	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	28
1. Kuesioner	28
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)	30

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data	5
Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM	6
Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden	6
Tabel 2.1 Analisis Responden	7
Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	8
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut	20
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)	22
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut	2Error! Bookmark not defined.

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 BAKI 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:

- a. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
- b. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
- d. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
- e. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan;
- f. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan PUSKESMAS BAKI 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 ANAK	online & offline
2	PELAYANAN DEWASA	online & offline
3	PELAYANAN FARMASI	online & offline
4	PELAYANAN GIGI DAN MULUT	online & offline
5	PELAYANAN IBU	online & offline
6	PELAYANAN LABORATORIUM	online & offline
7	PELAYANAN LANSIA	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:

- a. Persyaratan: Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk alur pengaduan.
- c. Waktu Penyelesaian: Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenisnya.
- d. Biaya/Tarif: Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- f. Kompetensi Pelaksana: Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana: Sikap dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.
- i. 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 BAKI dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama SEMESTER II TAHUN 2025 (2025). Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 3 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	04 Agt 2025 - 06 Agt 2025	3
2	Pengumpulan Data	01 Sep 2025 - 08 Nov 2025	69
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	10 Nov 2025 - 13 Nov 2025	4
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	14 Nov 2025 - 18 Nov 2025	5

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 ANAK	30000	379
2	PELAYANAN DEWASA		
3	PELAYANAN FARMASI		
4	PELAYANAN GIGI DAN MULUT		
5	PELAYANAN IBU		
6	PELAYANAN LABORATORIUM		
7	PELAYANAN LANSIA		

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 379 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	118	31.13%
		Perempuan	261	68.87%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	56	14.78%
		SMP/Sederajat	59	15.57%
		SMA/Sederajat	200	52.77%
		D1/D2/D3	5	1.32%
		D4/S1	56	14.78%
		S2	3	0.79%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	7	1.85%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	129	34.04%
		Wirausaha	13	3.43%
		Ibu Rumah Tangga	50	13.19%
		Pelajar/Mahasiswa	4	1.06%
		Petani/Nelayan	2	0.53%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	3	0.79%
		Lainnya	171	45.12%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Perangkat Desa	0	0%
		Non Disabilitas	379	100%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas	0	0%
		Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

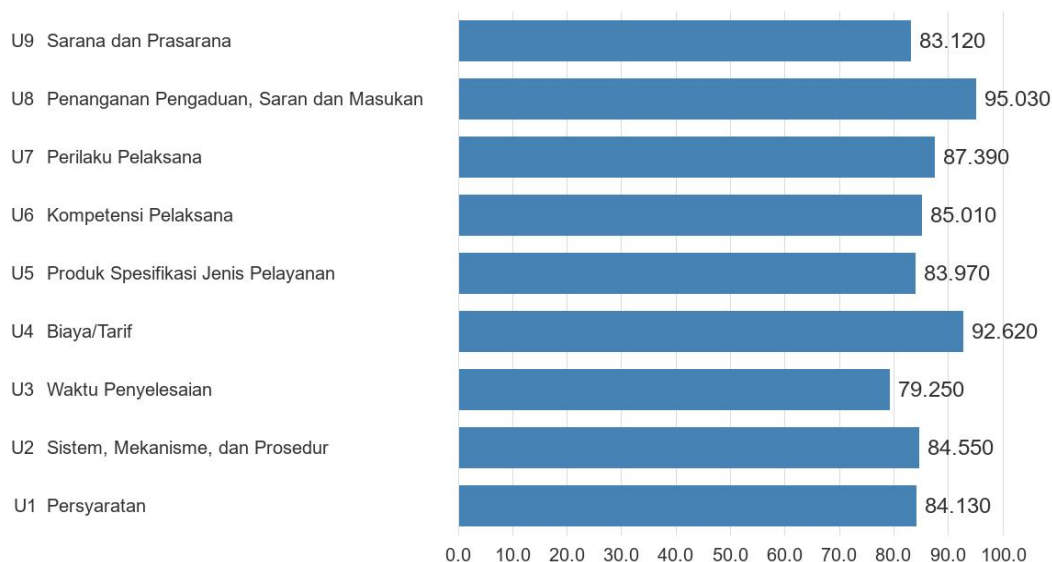
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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 ANAK	50	76.50	77.50	71.00	90.50	77.50	78.50	82.00	91.00	74.50	79.89
2	PELAYANAN DEWASA	55	84.09	84.55	78.18	94.55	81.36	85.00	86.36	96.82	84.55	86.11
3	PELAYANAN FARMASI	55	82.73	86.82	80.00	95.00	83.18	86.82	87.73	93.64	81.82	86.42
4	PELAYANAN GIGI DAN MULUT	54	89.81	87.96	85.65	94.44	88.43	87.96	88.89	92.59	85.19	89.03
5	PELAYANAN IBU	53	83.02	83.02	76.89	91.04	81.60	83.49	86.32	98.58	83.49	85.25
6	PELAYANAN LABORATORIUM	57	92.54	90.79	80.26	89.04	89.91	92.11	94.30	93.42	86.40	89.86
7	PELAYANAN LANSIA	55	79.55	80.45	81.82	93.64	85.00	80.45	85.45	99.09	85.00	85.61
Rerata IKM Per Unsur			84.13	84.55	79.25	92.62	83.97	85.01	87.39	95.03	83.12	86.12
IKM Unit Layanan			86.12									
Mutu Unit Layanan			Baik (B)									

Grafik Nilai IKM Agregat per Unsur



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: Waktu Penyelesaian, Sarana dan Prasarana, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

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

1. Semoga ke depan tambah bagus
2. pelayanan perlu ditingkatkan
3. Pelayanan sudah baik
4. Pelayanan sudah baik
5. overall bagus sangat puas
6. Pelayanan baik
7. Pelayanan sudah lebih baik
8. Pelayanan baik
9. Cukup baik
10. Semoga lebih baik lagi kedepannya
11. Pelayanan di puskesmas baki sudah memuaskan
12. pelayanann ramah
13. Pelayanan baik dan puas
14. memuaskan tapi perlu ditingkatkan
15. Pelayanan ditingkatkan lagi
16. pelayananperlu ditingkatkan
17. Pelayanan di baki sangat baik
18. ramah tapi perlu ditingkatkan
19. baik dan puas

20. Semoga ke depan tambah baguss
21. SUDAH BAIK
22. CUKUP BAIK
23. pertahankan terus sudah berjalan dengan baik
24. cukup baik
25. semoga menjadi pelayanan yg terbaik
26. semoga semakin berkembang
27. saya puas dengan pelayanan di puskesmas baki semoga lebih baik lagi
28. Mohon supaya di loket pendaftaran ditambah lagi pelayanan nya agar antrian bisa segera diproses
29. pelayanannya ramah
30. sudah Baik
31. Semuaa bagus,,dan semogaa puskesmas baki semakin lebih baik dan semakin maju,,pelayanannya sangat baik,,petugas sangat ramah.
32. Sekarang banyak pasien jadi antrinya lebih lama
33. Lebih ditambah lagi pelayanan dalam antrian,,agar tidak menumpuk
34. Tidak ada masukan
35. tingkatkan pelayanan lebih baik lagi
36. Pertahan terus yang sudah berjalan
37. Tidak ada saran
38. Mempercepat penanganan terhadap pasien
39. Mohon pelayanan pada waktu pendaftaran pasien lebih efisien waktu lebih ditingkatkan lagi
40. tingkatkan pelayanan lebih baik lagi
41. Demi ditingkatkan lagi yang baik-baik demi kenyamanan masyarakat
42. tingkatkan pelayanan lebih baik lagi
43. Pelayanan nyaman
44. Pelayanan baik dan nyaman
45. Lingkungan dan pelayanan nyaman
46. tingkatkan pelayanan lebih baik lagi
47. Tidak ada saran
48. Tidak ada saran
49. " Pelayanan di puskesmas baki sudah baik,petugasnya pun juga baik, ramah,dan sopan
50. Untuk sarana prasarana yg berupa kursi tempat duduk pasien mohon ditambah karena saat pasien banyak,banyak yang berdiri menunggu antrian.terima kasih"
51. Sudah baik
52. Pelayanan ditingkatkan
53. Sudah cukup baik
54. Pelayanan ramah
55. Cukup Baik

56. Tetap jaga keramahan dan kualitas kesehatan pelayanan
57. Sudah cukup baik
58. Kalau pasien minta izin 2 hari sebaiknya di turuti karna sakit hanya kita yg e merasa

59. Semakin ditingkatkan pelayanan,semoga semakin menambah kenyamanan
60. Sudah cukup baik
61. Sudah sangat bagus
62. Kedepanya lebih maju
63. Pertahankan
64. Pelayanan baik dan ramah
65. Penanganan cepat
66. Tidak ada sudah cukup baik
67. Pelayanan sangat bgus,baik,sopan.....semoga konsisten terus dlam memberikan pelayanan masyarakat....
68. Sudah cukup baik
69. Sudah cukup baik
70. sudah sangat bagus
71. pelayanan sudah baik
72. Pelayanan sudah baik
73. cukup baik
74. pelayanan baik
75. mungkin untuk ditambah kursi diluar pendaftaran, karena puskesmas lumayan terkenal jadi pasien juga pasti makin banyak
76. sampai saat ini pelayanan bagus, ramah, jelas
77. sudah baik
78. Pelayanan baik
79. Pelayanan baik
80. sangat baik
81. Pelayanan sudah baik
82. puas dengan pelayanannya
83. pelayanan bagus dan baik
84. Antrian dibenahi ya
85. Pelayanan memuaskan
86. Pelayanan bagus dan ramah
87. Terimakasih sudah dibantuu
88. Diperbaiki
89. sudah baik
90. sangat baik

91. Sangat bagus
92. Sangat puas
93. Tingkatkan selalu pelayanan yang terbaik,demi masyarakat yang sehat.
94. Pelayanan bagus
95. Sediakan minum kecil untuk pasien
96. Semoga bisa tetap mempertahankan pelayanan yg baik, ramah, dan cepat ke setiap pasien yang datang ke puskesmas ini
97. Lebih ditambah lagi buat kursi duduk nya
98. sudah bagus
99. tidak ada saran
100. Cukup memuaskan
101. " Sudah bagus.. tingkat kan"
102. Semoga lebih baik dan cepat dalam pelayanan ... Terima kasih
103. semuanya baik
104. mungkin perlu di tingkatkan di bagian pendaftaran saja, supaya agak lebih cepat. terimakasih.. sukses selalu PKM BAKI
105. Waktu pelayanan kurang maksimal , semoga kedepan lebih baik lagi
106. Semoga puskesmas baki mkin maju dan sukses
107. Sudah cukup baik
108. Semoga pelayanan sll ditingkatkan
109. Pelayanan cukup baik
110. Sudah cukup baik
111. Sudah baik
112. Saya senang atas kinerja seluruh pelayanan di puskesmas Baki ini
113. Petugas ramah
114. Semuanya sdh sangat baik dan sarana maupun prasarana.Petugas juga memiliki kemampuan yang sangat kompeten
115. Semuanya sudah sangat baik
116. Pelayanan sudah cukup baik,petugas ramah
117. Pelayananya ramah
118. Baik dan ramah
119. Memuaskan pelayanan nya
120. Cukup baik
121. Puas dengan pelayanan petugas nya
122. Pelayanan baik,sopan,dan ramah setiap periksa selalu dipermudah dan Alhamdulillah dokternya baik,dipercepat Pelayanan pendaftaran
123. pelayanan oke staff ramah
124. Puskesmas Baki kedepanya makin maju

125. Puas dengan pelayanan petugas nya
126. Pelayanan baik,sopan,dan ramah setiap periksa selalu dipermudah dan Alhamdulillah dokternya baik dipercepat Pelayanan pendaftaran
127. Pelayanan ok staf ramah
128. Puskesmas Baki kedepannya makin maju
129. Pelayanan baik,lanjutkan
130. Pertahankan kualitas pelayanan
131. Mungkin sarana prasarana lebih diperbaiki terutama kamar mandi agar pasien/yang bersangkutan nyaman
132. Penjelasan obat sangat detail pertahankan
133. Sudah baik,tingkatkan kualitas
134. Pertahankan sikap yang ramah
135. Kursi tunggu obat kurang memadai,pelayanan sudah bagus cepat ramah
136. Baik dan ramah
137. Pemberian info obat sangat baik
138. Kursi tunggu obat kurang saat pasien banyak
139. Informasi obat kurang terdengar jelas saat ramai dan suara bell
140. Ruang tunggu penuh saya menunggu depan gudang obat
141. Cukup baik
142. Cuma bisa mengucapkan terima kasih atas pelayanan nya.Semoga petugas melaksanakan tugas dengan ramah dan sabar
143. Tingkatkan konsistensi dalam melayani masyarakat
144. Pelayanan cepat pertahankan
145. Tidak ada sudah cukup baik
146. Ruang tunggu kurang harum
147. Lantai diruang tunggu kotor ketumpahan es
148. Saat pasien ramai udara panas,kipas belum mencukupi
149. semoga kedepannya pelayanan lebih cepat
150. pertahankan kualitas pelayanan
151. pelayanan pendaftaran lebih dipercepat lagi
152. Ruang pengambilan obat disendirikan beserta tempat tunggu obat juga biar lebih terdengar pasien jika dipanggil
153. Saran yang mungkin bisa saya berikan adalah mengenai jam buka operasional lebih bisa tepat waktu terimakasih
154. Pelayanan nya supaya dipertahankan/lbh ditingkatkan,agar masyarakat puas dengan pelayanan di puskesmas Baki
155. Semoga lbh ditingkatkan lagi fasilitasnya
156. No comment
157. sudah bagus melayani dengan sopan dan sabar

158. Sangat bagus
159. Semoga lbh ditingkatkan lagi fasilitasnya
160. suara petugas kurang terdengar karena kalah dengan suara ting tong
161. Pertahankan kualitas layanan
162. PELAYANAN SUDAH BAIK
163. sudah sangat baik
164. pelayanan perlu ditingkatkan
165. puasss dan baik
166. PELAYANAN SUDAH BAIK
167. lebih di percepat
168. Sehat selalu buat bu dokter
169. Alhamdulillah terima kasih tambah sukses
170. Pelayanan bagus
171. Pelayanan baik
172. Sudah baik tingkatkan lagi
173. Sudah bagus
174. Pelayanan bagus
175. Pelayanan bagus
176. Sudah baik
177. Pelayanan sangat baik
178. Semoga kedepannya tambah lebih baik dan maju lagi
179. Tidak ada, sudah baik
180. Sudah baik
181. Semoga kedepannya lebih baik lagi
182. Sudah baik
183. Sudah sangat baik
184. Tidak ada, sudah baik
185. Sudah baik
186. Tingkatkan pelayanan
187. Sudah sangat baik
188. Bagiin sandi wifinya pliss
189. Tidak ada masukan, sudah sangat baik
190. Tidak ada, baik
191. Terima kasih puskesmas baki
192. Sudah sangat baik pelayanannya
193. Pelayanan sudah bagus
194. Perlu ditingkatkan lagi

195. Sudah sangat puas dengan pelayanan gigi disini
196. Sudah sangat baik, saya sangat puas
197. Saya merasa puas atas pemeriksaan dan pelayanan di puskesmas Baki
198. Tidak ada saran
199. sangatt kecewaa karena pelayanan sungguh ramahh dan sempurna, terimakasih^^
200. sangat bagus
201. Pelayanan baik dan ramah
202. pelayanan sudah baik
203. pelayanan sudah baik
204. Sudah sangat baik dan bisa ditingkatkan lagi agar lebih maksimal lagi
205. pelayanan sudah baik
206. Tidak ada saran
207. Pelayanan sangat baik
208. TIDAK ADA SARAN
209. Pelayanan sangat baik
210. Tidak ada, baik
211. pelayanan sudah baik
212. pelayanan ramah dan baik
213. pelayanan sudah baik
214. Tingkatkan lagi pelayanan nya
215. Pelayanan baik dan ramah
216. Pelayanan lebih ditingkatkan lagi
217. pelayanan baik tapi perlu ditingkatkan lagi
218. cukup baik
219. cukup baik
220. Sudah sangat baik dan bisa ditingkatkan lagi agar maksimal
221. pelayanan sudah baik
222. bagus hanya saja mungkin agak lama karna antrian banyak
223. Tidak ada saran
224. Semoga puskesmas baki selalu bisa melayani masyarakat dengan baik
225. Semoga semakin baik kedepannya 傜瘳
226. Cukup memuaskan
227. Minta tolong untuk kamar mandi di ruang rawat inap diberi cantolan untuk gantung infus agar pasien dewasa bisa mck lebih leluasa dan lbh mandiri
228. Cukup baik
229. Memuaskan pelayanan nya

230. Pelayanan lbh ditingkatkan lg
231. Semakin maju
232. Ramah petugasnya
233. Sudah cukup baik
234. Petugasnya baik dan ramah
235. Pelayanan memuaskan
236. Mempercepat penanganan terhadap pasien
237. sudah baik
238. sudah baik, lebih dipercepat lagi untuk pelayanan
239. sudah baik
240. sudah baik'
241. pelayanan sudah baik
242. Pelayanan dokter dan perawatnya ramah semua
243. Terimakasih untuk pelayanan yang prima.
244. Ketertiban antrian
245. Tidak ada saran
246. Tidak ada saran
247. Petugas nya ramah, pelayanannya bagus
248. Pelayanan lbh cepat lg
249. Sudah baik pelayanan nya
250. Tidak ada masukan
251. Sejauh ini sdh cukup baik
252. Sdh baik dlm melayani
253. Tingkatkan trs
254. Semoga semakin maju
255. Dipertahankan
256. Melayani dgn baik
257. Semakin ditingkatkan lagi
258. Cukup baik
259. Lebih dipercepat lagi layanannya
260. Cukup memuaskan pelayanannya
261. Semoga menjadi lebih baik dan juga sangat memuaskan
262. Untuk KM nya kurang bersih untuk pelayanan sudah bagus ramah& sopan, untuk pendaftaran kurang cepat
263. Sudah sangat bagus untuk semua dipertahankan terus
264. Semoga pelayanan nyalebih tambah baik lagi agar semakin maju untuk melayani masyarakat
265. Pelayanan baik

266. Sudah cukup baik pelayanannya
267. Semoga lebih maju
268. Alhamdulillah sudah cukup baik Barokallahu fiik
269. Semoga pelayanan lbh meningkat lg
270. pelayanan baik ramah
271. Sudah baik
272. semangat bekerja
273. pelayanan harap ditingkatkan
274. pelayanan tepat waktu
275. Ramah dan cepat
276. pelayanan overall bagus
277. semangat bekerja dan tetap ramah
278. Pelayanan smg lbh baik lagi
279. semoga lebih baik
280. semoga lebih baik lagi
281. Cukup baik pelayanannya
282. semoga lebih baik lagi
283. semoga lebih baik lagi
284. pelayanan ramah
285. Cukup baik
286. pelayanan tepat waktu
287. pelayanan ditingkatkan lagi
288. Sistem administrasi lumayan perlu waktu
289. semoga lebih tepat waktu
290. Semoga lebih cepat lagi pelayanannya
291. tepat waktu ditingkatkan lagi
292. semoga lebih maju dan sukses
293. Semoga lebih baik
294. semoga pelayanan meningkat
295. semoga semakin maju dan sukses
296. pelayanan semoga lebih cepat dan tepat waktu
297. baik dan ramah
298. semoga tetap baik dan meningkat
299. puskesmas pelayanan sudah bagus
300. Lbh baik lagi pelayanannya
301. Sudah cukup baik
302. Ditingkatkan lg

303. Pelayanan lbh cepat lagi
304. Sudah cukup baik
305. Harus ditingkatkan dalam melayani pasien,terima kasih
306. pelayanan oke
307. Pelayanan sangat baik
308. Pelayanan baik dan nyaman
309. Pelayanan Bagus
310. Tidak ada,baik
311. Pertahan terus yang sudah berjalan
312. Pelayanan sangat baik
313. Semoga kedepannya tambah lebih baik dan maju lagi
314. Pelayanan Bagus
315. Pelayanan Bagus
316. Pelayanan sangat baik
317. Pelayanan Bagus
318. Pelayanan Bagus
319. Semoga kedepannya pelayananya lebih cepat
320. Pelayanan baik dan nyaman
321. Pelayanan nyaman
322. tidak ada saran
323. Tidak ada saran
324. Pelayanan nyaman
325. Tidak ada saran
326. Pelayanan sudah baik
327. Pertahankan
328. Sudah baik
329. Semoga pelayanan lbh baik lagi
330. Sudah baik semua
331. Pelayanan sudah bagus
332. Cukup memuaskan pelayanan nya
333. Pelayanan bagus
334. Semoga dpt dipertahankan pelayanan nya
335. Semoga lebih baik lagi
336. Cukup baik pelayanan nya
337. Sudah cukup baik
338. Dipertahankan pelayanan nya
339. Sudah baik

340. Sudah baik
341. Terima kasih pelayanannya yg baik
342. Sudah baik
343. Pelayanan sudah baik smg kedpnya lbh baik lagi
344. Sudah baik
345. Pelayanan lbh ditingkatkan lagi
346. Tidak ada sudah baik
347. Pelayanan sudah baik
348. Pelayanan sdh baik
349. Pelayanan ramah
350. Pelayanan sudah bagus,semoga terus meningkat
351. Sudah baik pelayanan nya
352. Semoga sll memberikan pelayanan yg baik dan ramah
353. Baik dan ramah
354. Cukup memuaskan
355. Pelayanan memuaskan
356. Sangat baik pelayanannya
357. Sangat baik
358. Sopan dan ramah
359. Semoga pelayanan bs dipertahankan
360. Memuaskan...
361. Terimakasih pelayanan ramah
362. Mudah dan baik
363. Baik semua pelayanan
364. Baik pelayanan nya
365. Semoga terus meningkat
366. Cukup memuaskan
367. Cukup baik
368. Memuaskan,ramah
369. Ramah petugasnya
370. Semoga semakin meningkat
371. Semoga sll baik
372. Pelayanan nya bagus
373. Baik,ramah
374. Petugasnya perhatian pada pasien
375. Petugas cekatan
376. Pelayanan ramah

- 377. Tingkatkan pelayanan
- 378. Sopan dan ramah
- 379. Sudah cukup baik pelayanan nya
- 380. Sudah baik

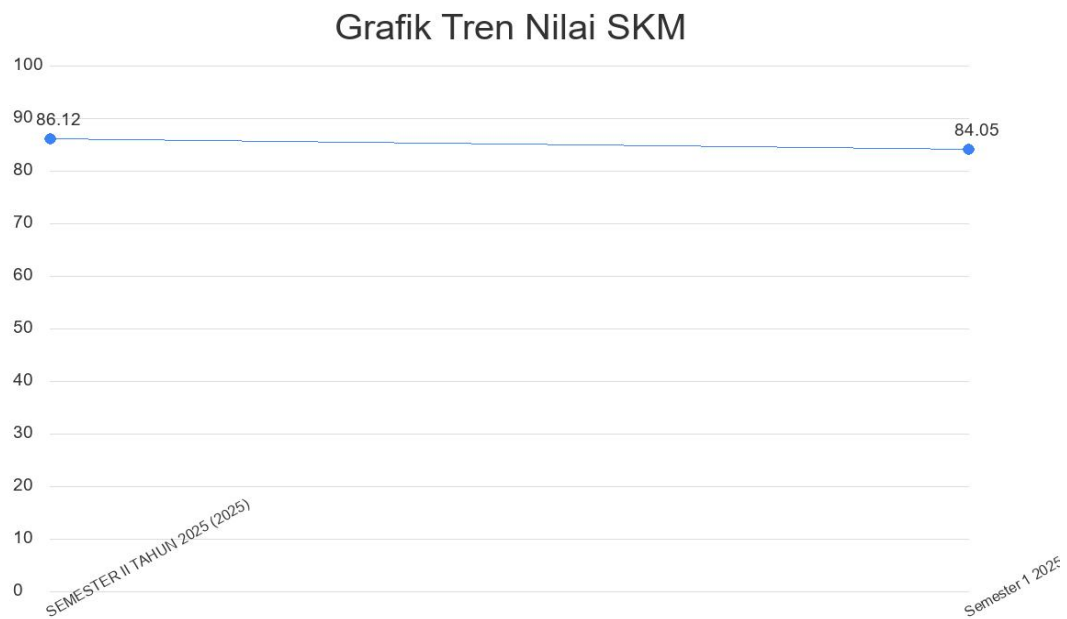
Atas dasar temuan tersebut, PUSKESMAS BAKI menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi 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	Waktu Penyelesaian	Membuat pengingat waktu maksimal pelayanan di setiap ruang pelayanan	Triwulan I	Penanggung Jawab Ruangan
2	Waktu Penyelesaian	Penambahan loket pendaftaran	Triwulan I	PJ Kluster 1
3	Waktu Penyelesaian	Menambahkan petugas untuk dijadwalkan dibagian pendaftaran	Triwulan I	PJ Kluster 1
4	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Mensosialisasikan produk spesifikasi jenis pelayanan kepada pengunjung di puskesmas baki	Triwulan I	PJ Kluster 1
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Memasang informasi jenis jenis layanan yang bisa dilayani dipuskesmas baki pada ruang tunggu pendaftaran	Triwulan I	PJ Kluster 1
6	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat melalui pemasangan kotak kepuasan pelanggan di masing masing pelayanan	Triwulan II	PJ Kluster 1
7	Sarana dan Prasarana	Penambahan kursi tunggu pasien	Triwulan I	PJ Kluster 1
8	Sarana dan Prasarana	memasang informasi sandi wifi di ruang tunggu pendaftaran	Triwulan I	PJ Kluster 1
9	Sarana dan Prasarana	Menambah cantolan untuk meletakkan infus pada kamar mandi pasien rawat inap	Triwulan I	PJ Kluster 1

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan PUSKESMAS BAKI 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 BAKI 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 Baki periode Semester I Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:


Tabel 3.1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester I Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,335
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,359
3	Waktu Penyelesaian	3,185
4	Biaya/Tarif	3,649
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,325
6	Kompetensi Pelaksana	3,377
7	Perilaku Pelaksana	3,422
8	Sarana dan Prasarana	3,222
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,691


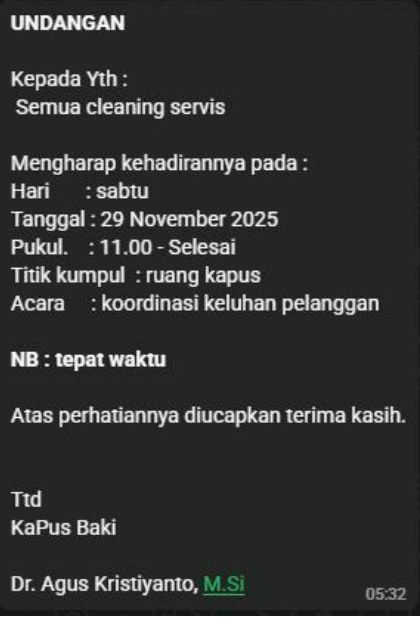
Berdasarkan data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan														
1	Waktu Penyelesaian	Mensosialisasikan kepada pasien untuk mengambil nomer antrian kertas pink sebelum mengambil no antrian di mesin APM	Sudah dilaksanakan sosialisasi kepada pasien untuk mengambil nomer antrian kertas pink sebelum mengambil no antrian di mesin APM																
		Menambah petugas screening	Sudah dijadwalkan petugas screening setiap harinya	<table border="1" data-bbox="1392 1112 2233 1187"> <tr> <td>CUSTOMER SERVICE</td> <td>Mukmin</td> <td>Dyka</td> <td>Yuda</td> <td>Mukmin</td> <td>Dyka</td> <td>Mukmin</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	CUSTOMER SERVICE	Mukmin	Dyka	Yuda	Mukmin	Dyka	Mukmin								
CUSTOMER SERVICE	Mukmin	Dyka	Yuda	Mukmin	Dyka	Mukmin													

2	<p>Produk, Spesifikasi dan Jenis pelayanan</p>	<p>Mensosialisasikan jenis pelayanan yang ada di puskesmas baki kepada pasien</p>	<p>Sudah dilakukan sosialisasi jenis pelayanan yang ada di puskesmas baki kepada pasien</p>		
3	<p>Sarana dan Prasarana</p>	<p>Penambahan kursi tunggu pasien di pelayanan pendaftaran dan pelayanan ibu</p>	<p>Sudah ada penambahan kursi tunggu pada pelayanan pendaftaran dan ibu pada bulan Oktober 2025</p>		

		<p>Penempelan stiker kursi prioritas pada kursi dipelayanan ibu dan anak</p>	<p>Sudah dilakukan penempelan stiker kursi prioritas pada bulan Oktober 2025</p>		<p>-</p>
		<p>Memperbaiki kebersihan kamar mandi</p>	<p>Sudah dilakukan pembinaan dengan cleaning service untuk memperbaiki kebersihan kamar mandi pasien pada bulan November 2025</p>	 <p>UNDANGAN</p> <p>Kepada Yth : Semua cleaning servis</p> <p>Mengharap kehadirannya pada : Hari : sabtu Tanggal : 29 November 2025 Pukul. : 11.00 - Selesai Titik kumpul : ruang kapus Acara : koordinasi keluhan pelanggan</p> <p>NB : tepat waktu</p> <p>Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.</p> <p>Ttd KaPus Baki Dr. Agus Kristiyanto, M.Si 05:32</p>	

Penambahan hand hygiene (sabun cuci tangan dan hand sanitizer) di beberapa tempat cuci tangan

Sudah dilakukan penambahan hand hygiene di beberapa tempat



LAMPIRAN

1. Kuesioner

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

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

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN	
<p>1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>7. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)



