

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



**PUSKESMAS TAWANGSARI
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.....	8
2.1 Analisis Responden	8
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	9
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	10
2.4 Tren Nilai SKM.....	12
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	13
BAB IV KESIMPULAN.....	27
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	8
Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	9
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut	11
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya).....	13
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut.....	14

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 TAWANGSARI 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 TAWANGSARI 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	Farmasi	online & offline
2	IGD Rawat Inap	online & offline
3	Laboratorium	online & offline
4	Pendaftaran	online & offline
5	Persalinan/Poned	online & offline
6	Poli Anak	online & offline
7	Poli Dewasa Lansia	online & offline
8	Poli Fisioterapi	online & offline
9	Poli Gigi	online & offline
10	Poli KIA (Bumil, Catin, USG)	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 TAWANGSARI 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 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	12 Okt 2025 - 25 Okt 2025	14
2	Pengumpulan Data	24 Okt 2025 - 15 Nov 2025	23
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	16 Nov 2025 - 22 Nov 2025	7
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	23 Nov 2025 - 30 Nov 2025	8

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	Farmasi	30	28
2	IGD Rawat Inap	15	14
3	Laboratorium	14	14
4	Pendaftaran	134	103
5	Persalinan/Poned	6	10
6	Poli Anak	40	36
7	Poli Dewasa Lansia	80	66
8	Poli Fisioterapi	14	14
9	Poli Gigi	20	19
10	Poli KIA (Bumil, Catin, USG)	26	28
Total		379	332

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 174 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	48	27.59%
		Perempuan	135	77.59%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	17	9.77%
		SMP/Sederajat	31	17.82%
		SMA/Sederajat	103	59.2%
		D1/D2/D3	11	6.32%
		D4/S1	19	10.92%
		S2	2	1.15%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	20	11.49%
		TNI	2	1.15%
		POLRI	0	0%
		Swasta	38	21.84%
		Wirausaha	8	4.6%
		Ibu Rumah Tangga	74	42.53%
		Pelajar/Mahasiswa	12	6.9%
		Petani/Nelayan	4	2.3%
		Pekerja Lepas/Freelance	2	1.15%
		Pensiunan	1	0.57%
		Lainnya	20	11.49%
	Perangkat Desa	2	1.15%	
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	183	105.17%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

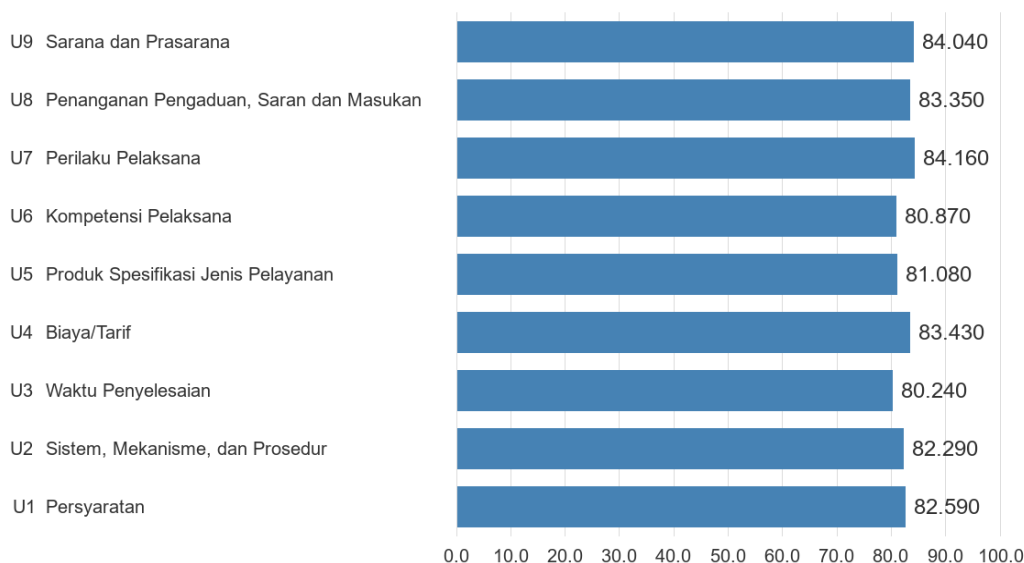
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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	Farmasi	13	84.62	82.69	78.85	78.85	82.69	76.92	82.69	76.92	78.85	80.33
2	IGD Rawat Inap	5	80.00	80.00	75.00	80.00	80.00	75.00	75.00	80.00	75.00	77.78
3	Laboratorium	0	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0.00
4	Pendaftaran	81	81.79	82.10	79.63	85.80	79.94	80.56	84.57	83.95	85.19	82.61
5	Persalinan/Poned	2	100.00	87.50	100.00	87.50	100.00	100.00	100.00	87.50	87.50	94.44
6	Poli Anak	13	82.69	84.62	82.69	78.85	78.85	82.69	80.77	80.77	84.62	81.81
7	Poli Dewasa Lansia	32	83.59	82.03	79.69	80.47	80.47	82.03	82.81	83.59	83.59	82.00
8	Poli Fisioterapi	0	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0.00
9	Poli Gigi	0	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0.00
10	Poli KIA (Bumil, Catin, USG)	28	82.14	82.14	81.25	84.82	83.93	81.25	87.50	85.71	84.82	83.75
Rerata IKM Per Unsur			82.59	82.29	80.24	83.43	81.08	80.87	84.16	83.35	84.04	82.45
IKM Unit Layanan			82.45									
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, Kompetensi Pelaksana, 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:

- Sudah baik, tingkatkan pelayanan
- Tingkatkan pelayanan agar lebih prima
- Pelayanan pasien bisa lebih cepat
- Pelayanan lebih ramah,konsultasi lebih rinci,dan dipermudah
- Perbaikan fasilitas pendukung pelayanan
- agar melayani dengan ramah dan santun, tidak membedakan mana yang dikenaldanmanayangtidakdikenallayanisesuaiantrian.sukses selalu lebih jaya, melayanisetulushati.terimakasih
- Mohon bisa disediakan sarana charger karena pelayanan kdg lama
- ruang pendaftaran tidak nyaman karena ada kaca penghalang dan sering kebenturkepalanya
- alurpelayananagakmembingungkan
- Alhamdulillah untuk pelayanan rawat inap dipuskesmas sangat baik semoga terus ditingkat kan kami sangat terbantu terimakasih banyak untuk semua staf Dr & semua karyawan dipuskesmas Tawang Sari semoga selalu sukses & tambah maju menjadi kebanggaan warga tawang sari Sukoharjo 🙏🙏😊

- Alhamdulillah untuk pelayanan di puskesmas sudah banyak sekali peningkatan dari pelayanan & tindakan Hanya saja untuk pelayanan pasien terlalu menunggu lama untuk antri di pendaftaran mungkin bisa lebih dipercepat lg ngehh atau ditambah team nya Untuk poli gigi allhamdulillah pelayanan cpt tp sayang sekali dokter nya kurang murah senyum (ramah) pdhal pasien sepi tp dokter kurang ramah mohon ditingkatkan lg ngehh Semoga kedepannya bisa lbih sat set & selalu 5 S Terimakasih

Atas dasar temuan tersebut, PUSKESMAS TAWANGSARI 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	Sosialisasi Pemanfaatan Pendaftaran MJKN kepada Pasien	Februari 2026	Petugas Promkes
2	Waktu Penyelesaian	Pertemuan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan dalam meningkatkan waktu dan mutu pelayanan	Januari 2026	Ketua Mutu
3	Kompetensi Pelaksana	Bimbingan Tehnis Medis kepada Medis dan Paramedis	Maret 2026	Ketua Mutu
4	Kompetensi Pelaksana	Peningkatan Kompetensi dalam Pelayanan dengan WS Service Excellent	Desember 2025	Ketua Mutu
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Review dan Sosialisasi Standar Pelayanan kepada Petugas dan Masyarakat	Maret 2026	Ketua Mutu, Petugas Promkes
6	Sarana dan Prasarana	Penyediaan Sarana Charger di ruang tunggu	Februari	PJ Sarpras

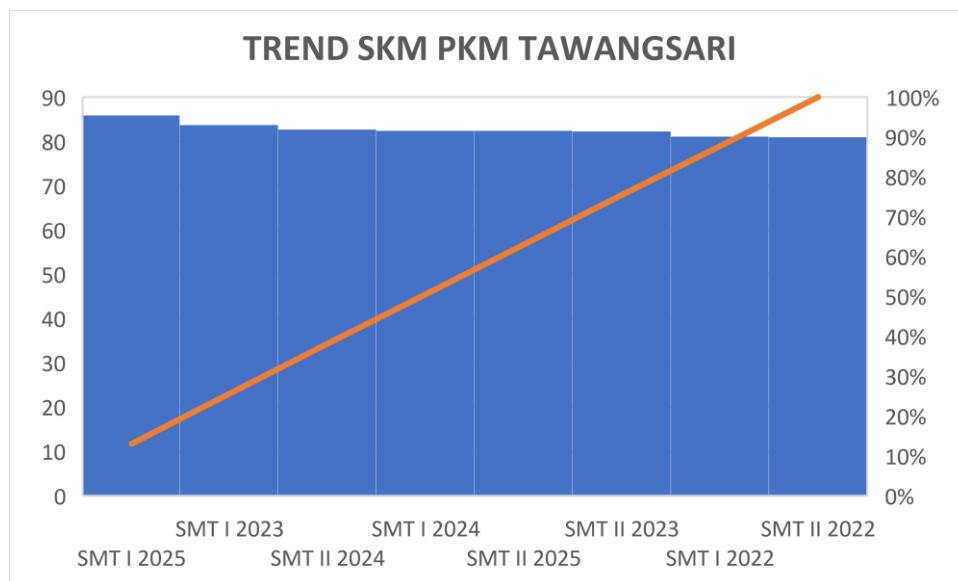
7	Sarana dan Prasarana	Merapikan hambatan komunikasi pasien dengan petugas pendaftaran mengurangi resiko kebentur kaca	April 2026	PJ Sarpras
---	----------------------	---	------------	------------

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan PUSKESMAS TAWANGSARI 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.

Grafik tren tidak tersedia karena data historis belum mencukupi.

Gambar 2.2. Grafik Tren Nilai SKM



Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM menunjukkan trend naik dan secara konsisten tetap di kategori BAIK. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa PUSKESMAS TAWANGSARI telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.


BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Tidak ada data laporan dari periode sebelumnya untuk ditampilkan karena ini adalah periode pelaporan pertama dalam sistem.

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,42
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,34
3	Waktu Penyelesaian	3,39
4	Biaya dan Tarif	3,69
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,38
6	Kompetensi Pelaksana	3,35
7	Perilaku Pelaksana	3,31
8	Sarana dan Prasarana	3,37
9	Penanganan Aduan	3,64

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Perilaku Petugas .	Kegiatan WS atau IHT Pelayanan Prima untuk Petugas Pelayanan	Sudah	Sudah dilakukan kegiatan IHT atau On Job training tentang Pelayanan Prima pada hari Rabu 6 Agustus 2025 di ikuti oleh semua karyawan puskesmas	


--	--	--	--	--



Pimpinan rapat : Melda Puskasmar

NO	Nama	Jabatan	Tanggal	Tanda Tangan
1	dr. Iri Mulyanti	RD Cluster 4	18/10	
2	dr. Hanna Haniati U	Dokter Puskesmas		2
3	Hesti Yulianita	Perawat	3	
4	dr. Rahardi	kep per	4	
5	fatmaha wijayingsih	kep TU	5	
6	Dr. Satrio	Dokter Puskesmas	6	
7	Heni Dwi Nirwati	Pa IS	7	
8	Agus Edi Hasono	Terapis Fis	8	
9	Isiyani masari	admnas	9	
10	Fitri Rizki H	Bidan	10	
11	Mutiara	perawat	11	
12	Gunah	Bidan dr. Uag	12	
13	Ruma Wilani	Bidan	13	
14	Mada Dwi	Bidan	14	
15	dr. Nuri Rahmawati S.	Dokter Umum	15	
16	Evi Saputra	Bidan	16	
17	Iris Samudra	Perawat	17	
18	Evi R	Bidan		
19	Nurkhasni	Sanitarian	19	
20	Rani Dwi	Perawat Gigi	20	
21	Rafaelita H	Perawat	21	
22				

--	--	--	--	--	--

		<p>Mereview perilaku BERAKHLAK dalam setiap pertemuan dan rapat puskesmas</p>	<p>Sudah</p>	<p>Sudah dilakukan Review perilaku BERAKHLAK disetiap pertemuan, saat apel pagi dan sosialisasi pertemuan oleh management kepada semua Pegawai Puskesmas</p>	<div data-bbox="1731 236 2192 343">  <p>PEMERINTAH KABUPATEN SUKOHARJO DINAS KESEHATAN PUSKESMAS TAWANGSARI Jl. Laks. Yos Sudarso No. 13 Tawang Sari, Sukoharjo, Jawa Tengah, Kode Pos 57561 Telepon (0272) 881090, Email : puskesmas.tawang Sari@sukoharjokab.go.id</p> </div> <hr/> <div data-bbox="1806 367 2118 406"> <p>KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS TAWANGSARI NOMOR: 440/0401/II/2024</p> </div> <div data-bbox="1918 414 2006 438"> <p>TENTANG</p> </div> <div data-bbox="1769 446 2155 486"> <p>PENETAPAN KODE ETIK PERILAKU PIMPINAN DAN PEGAWAI PUSKESMAS TAWANGSARI</p> </div> <div data-bbox="1844 494 2080 518"> <p>KEPALA PUSKESMAS TAWANGSARI,</p> </div> <div data-bbox="1719 526 2205 646"> <p>Menimbang : a. bahwa dalam rangka penguatan budaya kerja sebagai salah satu transformasi pengelolaan ASN menuju pemerintahan berkelas dunia telah diluncurkan <i>core of values</i> (nilai-nilai dasar) ASN BERAKHLAK dan <i>employer branding</i> ASN "Bangga Melayani Bangsa" maka perlu ditetapkan perubahan kode perilaku pimpinan dan pegawai; b. bahwa ... terkait pembayaran,</p> </div> <div data-bbox="1707 646 2205 694"> <p>SK Penetapan Budaya Core Value</p> </div> <hr/> <div data-bbox="1707 726 2230 1141"> <p style="text-align: right;">Sukoharjo, 9 Mei 2025</p> <p>Nomor : 800.1.6.1/1850/2025 Sifat : Biasa Lampiran : - Hal : Undangan Yth. Karyawan/ Karyawati Puskesmas Tawang Sari di <u>SUKOHARJO</u></p> <p>Mengharap kehadiran Bapak/Ibu/Saudara besok pada: Hari/ Tanggal : Sabtu/ 10 Mei 2025 Waktu : 13.00 WIB Tempat : Aula Lantai 2 Gedung Rawat Jalan Puskesmas Tawang Sari Jl. Laksamana Yos Sudarso Nomor 13 Tawang Sari, Sukoharjo Acara : Sosialisasi Core Value ASN BERAKHLAK dan Rapat Pembangunan Zona Integritas di Puskesmas Tawang Sari Demikian atas kehadirannya disampaikan terima kasih.</p> </div> <div data-bbox="1707 1149 2255 1228"> <p>Undangan Sosialisasi Core Value Berakhlak</p> </div>
--	--	---	--------------	--	--


--	--	--	--	--



Penyampaian Core Value dalam Apel Rutin

	<p>Prosedur Pelayanan</p>	<p>Perubahan Alur Pelayanan sesuai dengan alur pelayanan integrasi layanan Primes</p>	<p>Sudah</p>	<p>Sudah dilakukan perubahan dan sosialisasi Alur Pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Terbaru Puskesmas dengan Integrasi Layanan Primer.</p>	<div data-bbox="1714 236 2245 528"> <h3>Alur Pelayanan Puskesmas</h3> </div> <div data-bbox="1714 592 2245 943"> <h3>Alur Pelayanan Antenatal</h3> <p>Alur Pelayanan Antenatal di Puskesmas adalah sebagai berikut:</p> <p>Penjelasan Alur</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ibu hamil yang datang sendiri atau oleh rujukan, akan melakukan anamnesis dengan ibu hamil ke UGD/PMO untuk penanganan dan deteksi dini/mencegah abortus. 2. Ibu hamil yang tidak menunjukkan gejala dapat ditunggu di ruang 2 dengan melakukan observasi kesehatan. Dan jika ditemukan tanda bahaya dapat dilakukan pemeriksaan untuk deteksi dini abortus. 3. Ibu hamil yang tidak menunjukkan tanda bahaya dapat dilakukan pemeriksaan kesehatan seperti dengan tes kehamilan dan tes darah. 4. Jika tidak ada atau sangat sedikit gejala dan tidak menunjukkan tanda bahaya, ibu hamil dapat dilanjutkan ke pelayanan gigi non medis. 5. Ibu hamil juga dapat diberikan ke laboratorium untuk melakukan pemeriksaan serologi primer atau indikator pemerkosaan. 6. Ibu hamil yang diberikan serologi ke ruang tunggu 2 untuk mendapatkan hasil tes, s.d.kes. kemudian akan melakukan pemerkosaan. 7. Ibu hamil yang membutuhkan layanan lanjutan termasuk konseling dan obat dapat dilakukan ke layanan tes. 8. Bila selesai akan diberikan surat dan diberikan surat, maka ke ibu hamil ke RSL, ibu yang sudah ditangani akan mendapatkan surat tes agar mendapat pengawasan di Puskesmas, Puskesmas Paralel. 9. Yang tidak memenuhi akan segera dilakukan anamnesis dan pemeriksaan. 10. Bila selesai akan diberikan surat dan diberikan surat, maka ke ibu hamil ke RSL, ibu yang sudah ditangani akan mendapatkan surat tes agar mendapat pengawasan di Puskesmas, Puskesmas Paralel. <p>Gambarkan prosedur pelayanan Puskesmas ibu hamil dengan detail! 9 baris</p> </div> <div data-bbox="1714 1002 2245 1342"> <h3>Alur Pelayanan Persalinan Normal</h3> <p>Penjelasan Alur</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ibu hamil yang datang sendiri atau oleh rujukan akan melakukan tanda bahaya partus atau persalinan dilakukan ke ruang bersalin. 2. Lakukan pemeriksaan menyeluruh kepada ibu untuk mengetahui ada keluhan persalinan. Dan jika jika ditemukan persalinan yang tidak dapat ditangani ke RSL. 3. Ibu hamil yang persalinan persalinan dan saat persalinan kuning atau salah maka ke RSL ke RSL untuk ditangani. 4. Jika ada keluhan sudah terjadi, maka lakukan persalinan persalinan dan persalinan dengan persalinan. 5. Jika ada persalinan persalinan yang tidak dapat ditangani di Puskesmas, segera lakukan rujukan. 6. Partus, ibu dan janin hingga jalan lahir lengkap, dan ibu sudah lengkap lakukan langkah langkah persalinan. 7. Bayi baru lahir segera diteliti untuk melihat apakah terdapat segera diberikan. 8. Bayi baru lahir yang mendapatkan riwayat persalinan segera, ibu jika ada persalinan segera ke RSL, namun jika masalah dapat melalui persalinan rutin. 9. Sedangkan bayi baru lahir yang tidak mengalami masalah persalinan rutin dan mendapatkan persalinan segera, segera lengkap dan pelayanan lengkap ibu hamil. </div>
--	---------------------------	---	--------------	--	---

		<p>Review SOP sesuai dengan permenkes terbaru tentang Puskesmas dengan ILP</p>	<p>Sudah</p>	<p>Sudah dilakukan Review SOP dan Monev Pelayanan dilaksanakan oleh PJ KLauster dan petugas coordinator pelayanan tanggal 13 Agustus 2025</p>	  <p>Monev pelayanan dan Review SOP</p>
--	--	--	--------------	---	--

3	Kompetensi Petugas	Seminar atau OJT peningkatan ilmu dan Kompetensi	Sudah	Sudah dilakukan kegiatan OJT dan peningkatan ilmu dan kompetensi oleh petugas dengan kegiatan seminar, pertemuan	 <p>Transformasi Layanan Primer: IFI dan Kemenkes Bersinergi Perkuat Peran Fisioterapis di Ribuan Puskesmas</p> <p>SURAKARTA, 29 November 2025 – Pengurus Pusat Ikatan Fisioterapi Indonesia (IFI) menggelar agenda strategis "Sinkronisasi Program Organisasi" yang dirangkaikan dengan Seminar Nasional di Syariah Hotel Solo, Sabtu (29/11). Forum ini menjadi langkah konkret organisasi dalam merespons terbitnya Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Nomor 19 Tahun 2024, yang menempatkan fisioterapi sebagai bagian integral dari transformasi layanan kesehatan primer di Indonesia.</p> <p>Petugas Fisioterapi mengikuti kegiatan peningkatan kompetensi</p>
---	--------------------	--	-------	--	--


--	--	--	--	--






Kegiatan Peningkatan Kompetensi petugas Ibu, Porgramer HIV, Hepatitis



Kegiatan peningkatan kompetensi oleh dokter SpPD RS Nirmala Suri kepada Team Medis Puskesmas Tawang Sari

					 <p>Team Medis Puskesmas Tawang Sari</p>
--	--	--	--	--	---

		<p>Melakukan kegiatan Audit klinis dan pelayanan</p>	<p>Sudah</p>	<p>Sudah dilakukan kegiatan diskusi medis tentang kasus pasien, penyakit serta keluhan pelanggan , Bersama dengan team medis puskesmas</p>	 <p>Monev Pelayanan dan Audit kasus serta keluhan pelanggan</p>  <p>Pertemuan Audit klinis dengan team medis dalam pelayanan</p>
--	--	--	--------------	--	---

					
--	--	--	--	--	---

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Juli s.d. November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 174 orang mengisi SKM pada PUSKESMAS TAWANGSARI. Dari beberapa layanan yang ada, Pendaftaran menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 81 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di PUSKESMAS TAWANGSARI, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 82.45. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Kompetensi Pelaksana, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
- Tindak Lanjut Survey Kepuasan Masyarakat pada semester 1 tahun 2025 sebanyak 6 kegiatan dalam rangka menindaklanjuti hasil survey semester 1 semua sudah dilaksanakan pada tahun 2025

Sukoharjo, 3 Desember 2025

Kepala Puskesmas Tawangsari



dr. Rahardi

NIP.198211112010011023

LAMPIRAN

1. Kuesioner

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

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 	

<p>Kritik dan Saran:</p>
--

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)



Kegiatan Sosialisasi Survey Kepuasan Masyarakat



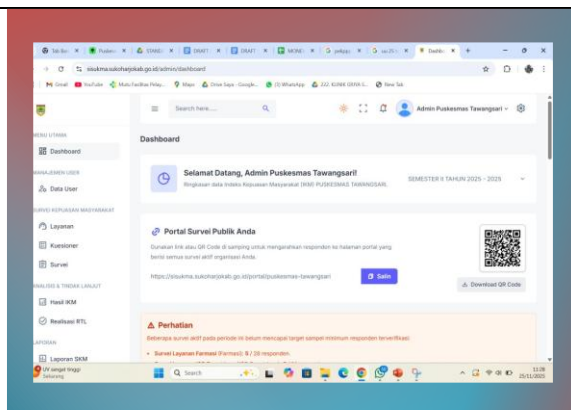
Link Survey yang di informasikan ke pasien offline dan media sosial



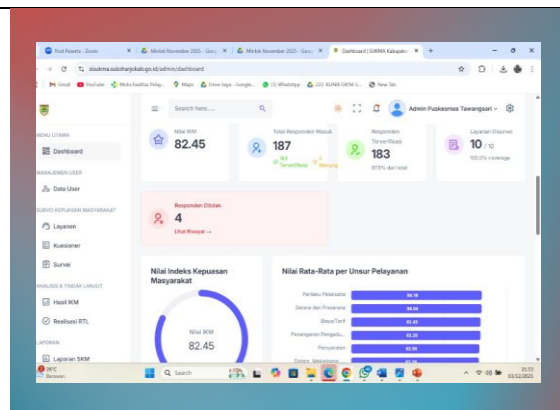
Pelaksanaan Survey Offline pasien Rawat jalan



Monev Hasil Survey dan cakupan survey dalam Minilokakarya Puskesmas



Portal dan Link Survey Kepuasan Masyarakat Puskesmas Tawangsari integrasi SI SUKMA



Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Puskesmas Tawangsari