

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I TAHUN 2026**



**PUSKESMAS BAKI
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	10
2.4 Tren Nilai SKM	17
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	18
BAB IV KESIMPULAN	24
LAMPIRAN	22
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	10
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)	18
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut	19

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:

- 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;

- 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:

- 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 Baki dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama Triwulan I Tahun 2026 (2026). Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 2 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	28 Jan 2026 - 31 Jan 2026	4
2	Pengumpulan Data	02 Feb 2026 - 18 Mar 2026	45
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	19 Mar 2026 - 24 Mar 2026	6
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	25 Mar 2026 - 30 Mar 2026	6

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	40000	380
2	PELAYANAN DEWASA	40000	380
3	PELAYANAN FARMASI	40000	380
4	PELAYANAN GIGI DAN MULUT	40000	380
5	PELAYANAN IBU	40000	380
6	PELAYANAN LABORATORIUM	40000	380
7	PELAYANAN LANSIA	40000	380
Total		40000	380

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 193 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	49	25.39%
		Perempuan	144	74.61%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	3	1.55%
		SD/Sederajat	21	10.88%
		SMP/Sederajat	35	18.13%
		SMA/Sederajat	96	49.74%
		D1/D2/D3	17	8.81%
		D4/S1	19	9.84%
		S2	2	1.04%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	5	2.59%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	68	35.23%
		Wirausaha	3	1.55%
		Ibu Rumah Tangga	52	26.94%
		Pelajar/Mahasiswa	28	14.51%
		Petani/Nelayan	2	1.04%
		Pekerja Lepas/Freelance	8	4.15%
		Pensiunan	6	3.11%
		Lainnya	21	10.88%
	Perangkat Desa	0	0%	
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	193	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

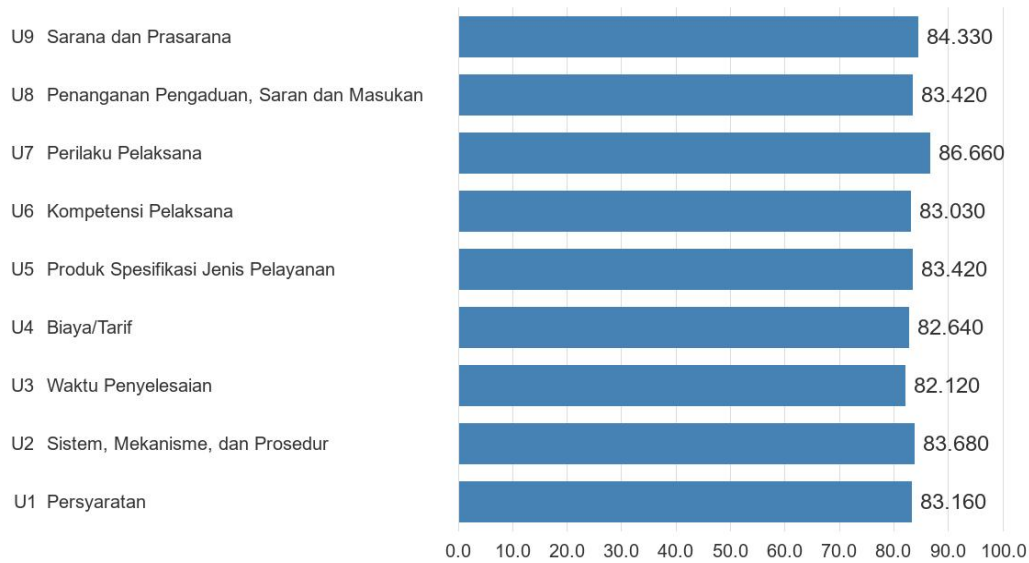
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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	PELAYANAN ANAK	26	76.92	77.88	76.92	76.92	77.88	76.92	77.88	75.96	77.88	77.33
2	PELAYANAN DEWASA	33	81.06	82.58	78.79	80.30	81.82	80.30	84.85	83.33	83.33	81.75
3	PELAYANAN FARMASI	30	86.67	85.83	85.83	85.00	86.67	89.17	87.50	85.00	85.83	86.39
4	PELAYANAN GIGI DAN MULUT	27	86.11	85.19	86.11	87.04	88.89	85.19	93.52	89.81	93.52	88.36
5	PELAYANAN IBU	21	82.14	84.52	77.38	80.95	79.76	80.95	85.71	82.14	82.14	81.81
6	PELAYANAN LABORATORIUM	26	82.69	83.65	84.62	83.65	81.73	80.77	86.54	82.69	81.73	83.14
7	PELAYANAN LANSIA	30	85.83	85.83	84.17	84.17	85.83	86.67	90.00	84.17	85.00	85.75
Rerata IKM Per Unsur			83.16	83.68	82.12	82.64	83.42	83.03	86.66	83.42	84.33	83.62
IKM Unit Layanan			83.62									
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, Biaya/Tarif, Kompetensi Pelaksana.

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

- pelayanan sudah ramah, semoga tetap dipertahankan, terimakasih
- pelayanan sudah ramah, semoga tetap dipertahankan, terimakasih
- pelayanan sudah ramah, semoga tetap dipertahankan, terimakasih
- pelayanan sudah ramah, semoga tetap dipertahankan, terimakasih
- pelayanan sudah ramah, semoga tetap dipertahankan, terimakasih
- pelayanan sudah ramah, semoga tetap dipertahankan, terimakasih
- pelayanan sudah ramah, semoga tetap dipertahankan, terimakasih
- pelayanan sudah ramah, semoga tetap dipertahankan, terimakasih
- pelayanan sudah ramah, semoga tetap dipertahankan, terimakasih
- pelayanan sudah ramah, semoga tetap dipertahankan, terimakasih
- pelayanan sudah ramah, semoga tetap dipertahankan, terimakasih
- pelayanan sudah ramah, semoga tetap dipertahankan, terimakasih
- pelayanan sudah ramah, semoga tetap dipertahankan, terimakasih
- pelayanan sudah ramah, semoga tetap dipertahankan, terimakasih
- pelayanan sudah ramah, semoga tetap dipertahankan, terimakasih

- pelayanan sudah ramah, semoga tetap dipertahankan, terimakasih
- pelayanan sudah ramah, semoga tetap dipertahankan, terimakasih
- pelayanan sudah ramah, semoga tetap dipertahankan, terimakasih
- pelayanan sudah ramah, semoga tetap dipertahankan, terimakasih
- pelayanan sudah ramah, semoga tetap dipertahankan, terimakasih
- pelayanan BPJS dan asuransi disamakan tidak pilih kasih
- Tidak Ada Saran
- Pelayanan Sudah Bagus
- Sangat puas
- Jika bisa, pendaftaran khusus dewasa & anak dipisah. Agar lebih enak & cepat pelayanannya. Apalagi anak² di bawah 5 tahun terutama bayi gampang bosan & rewel jika menunggu terlalu lama untuk diperiksa
- Sangat memuaskan pelayanannya
- Sangat memuaskan pelayanannya
- duh apa ya masukan dan sarannya
- Smoga pelayanan lbih cepat dn lbih baik lgi
- Smoga pelayanan lbih cepat dn lbih baik lgi
- Tidak ada saran
- Tidak ada saran
- Tidak ada karena semuanya memuaskan
- Pelayanan nya sudah bagus dan di tingkat kan lagi
- Pelayanan nya sudah baik dan di tingkat kan
- Pelayanan nya sudah bagus dan di tingkat kan lagi
- Pelayanan nya sudah bagus dan di tingkat
- Sudah bagus
- Sudah baik
- Pelayanan nya sudah bagus
- Sudah bagus
- pelayanan sudah okay
- sudah baik
- Pelayanan sudah okay
- Pelayanan sudah baik
- pelayanan nya udh bagus
- Petugas melayani dengan baik,ramah,dan memuaskan
- lanjutkan dan lebih berkembang baik lagi.
- kursi ruang tunggu kurang
- sudah baik

- kursi tunggu ditambah
- Pertahankan pelayanan
- Pelayanan terbaik dan pertahankan
- Ok mantap joss
- Lebih maju lagi
- nyaman dan tepat waktu
- sudah bagus
- tidak ada saran dan masukan
- tidak ada saran dan masukan
- tidak ada saran
- Sudah bagus tetap pertahankan
- pelayanan sudah bagus
- bagus pelayan baik dokter ramah dalam melayani pasien
- tidak ada saran
- tidak ada saran
- menurut saya tidak perlu saran karena saya sudah puas dengan pelayanan
- Sudah bagus pelayanan..
- tidak ada saran
- Pelayanan sudah bagus
- Antrian nomor pendaftaran kurang terlihat dibelakang pintu
- Tingkatkan kinerja puskesmas menjadi lebih baik
- Petugas ramah. Sangat melayani
- Sudah baik, tempat duduk bisa dibanyakin
- Sudah sangat bagus pelayanannya
- Ditingkatkan dan dipertahankan
- Pelayanan sudah bagus
- Pelayanan baik
- Sudah puas
- Sudah baik, ditingkatkan lagi untuk dokternya agar lebih informatif
- Baik, ramah
- Sudah baik dan sangat memuaskan terutama apoteker diah yang ada dipelayanan farmasi, sudah menjelaskan efikasi obat dengan baik
- Pelayanan cepat. Ga sampe setengah jam dari pemeriksaan sampe ambil obat.
- Tingkatkan dan pertahankan kualitas pelayanan
- Pertahankan pelayanan
- pelayanan sangat puas
- pelayanan sangat baik

- Pelayanan sangat memuaskan
- Pelayanan Ditingkatkan lagi
- Pelayanan Ditingkatkan lagi
- Terimakasih untuk pelayanannya, namun peningkatan untuk perbaikan tetap harus dilakukan, semangat semangat
- Pelayanan ramah
- Tingkatkan pelayanannya
- sudah sangat baik
- Puskesmas Baki OK
- sangat jelas
- sangat jelas
- Yang datang pagi kalah cepat dgn yg daftar lewat online
- Pelayanan baik dan ramah
- Pelayanan baik
- Pertahankan pelayanan yang ramah itu
- Pertahankan dengan layanan yg memuaskan masyarakat
- Pelayanan memuaskan
- Penjelasan yang diberikan mudah dipahami
- Lebih bermurah senyum
- Sangat puas dengan pelayanannya
- Sangat nyaman
- Semoga bisa terus dipertahankan
- Pelayanan sudah baik, petugas ramah. Lanjutkan
- Sudah baik, ramah, pertahabkan pelayanan yg baik
- Pelayanan bagus, jelas dan ramah
- Pelayanan sudah bagus, smoga lebih bagus lagi
- petugas nya ramah ramah
- Sangat membantu sekali ,terima kasih
- pelayanan baik
- Pelayanan sudah baik
- Pelayanan sudah baik
- pelayanannya memuaskan
- Tingkatkan kualitas pelayanan :)
- Pelayanan memuaskan
- pelayanan baik
- pelayanan sudah baik
- pelayanan memuaskan

- Pelayanan Poli Gigi Sudah Memuaskan
- Toilet kotor tolong dibersihkan ya
- Yuhuuuuuuuuuu
- pelayanan memuaskan
- Alhamdulillah berobat di puskesmas baki nyaman dokternya yg terakhir
- Lebih konsisten lagi
- pelayanan sudah baik, mohon ditingkatkan lagi
- pelayanan sudah baik
- tidak ada saran
- pelayanan baik
- sudah baik
- pelayanan sudah baik
- tidak ada saran
- tidak ada saran
- tidak ada saran
- pelayanan sangat memuaskan
- penjelasnya bener2 mudah dipahami , dan responnya sangat bagus
- Pelayanan sudah cukup bagus dan ramah, hanya saja untuk pelayanannya kurang cepat, sehingga untuk yang tidak mempunyai waktu cukup luang akan kesulitan
- sudah baik
- puskesmas nya lengkap
- Setelah periksa, Mengurus aktifkan KIS dilayani dengan baik
- tidak ada saran
- tidak ada saran dan masukan
- tingkatna lagi pelayanannya sukses selalu puskesmas baki
- tingkatkan pelayanan
- Mungkin perlu di tambah wastafel lebih banyak, karna pelayanan kesehatan puskesmas ramai
- sangat membantu saya, pelayanannya lebih cepat dari biasanya
- Tidak ada saran
- Pelayanan sudah baik
- Pelayanan sudah baik
- Pelayanan sudah baik
- Pelayanan memuaskan
- Puas dengan pelayanan di puskesmas baki
- Sudah baik dan sangat ramah

- Sudah baik
- Kamar mandi terkadang masih kotor sekali. Harap dibersihkan dan diberi pewangi
- Bagus tingkatkan lagi pelayanannya
- Sudah baguss mantap
- Sudah baguss mantap
- Pelayanan bagus ditingkatkan lagi
- Bagus pelayanan yg diberikan
- Terimakasih kepada petugas lab
- Petugas mau membantu
- Hasilnya bisa ditunggu
- Pelayanan laboratorium nya ramah
- Tidak ada saran
- Pelayanan cepat, tepat dan ramah
- Pelayanan sudah baik
- Tidak ada saran
- Pelayanan sudah baik
- Pelayanan baik sesuai dengan harapan pasien
- Sudah baik
- Tingkatkan lagi
- Pelayanan sudah bagus
- Pelayanan memuaskan
- Sudah baik pelayanan lab.nya
- Terimakasih
- Layanan baik
- Pelayanan sudah baik
- Sudah bagus
- Laboratorium baik
- Sudah bagus
- Sukses buat Puskesmas baki
- Pelayanan cepat dn memuaskan
- tingkatkan lagi keramahan dan kesabaran dalam melayani pasien
- sudah bagus pelayanannya
- Sangat bagus
- Tidak ada saran
- sudah cukup baik, terimakasih
- harap kedepane untuk bagian pemeriksaan segera ditindaklanjuti agar antrian

tidak menumpuk. Terimakasih

- menurut saya sudah cukup baik, saya puas atas pelayanan dari puskesmas baki
- Di puskesmas Baki saya merasa puas karena semua ramah dengan pasien
- Sudah baik
- Baik pelayanan
- Pelayanan sudah bagus..tetap dipertahankan dan terus ditingkatkan.
- Sangat memuaskan
- Sudah baik
- Sudah sangat baik
- Sangat baik
- Sudah sangat bagus
- Sangat memuaskan
- Sudah baik
- Petugas ramah, pelayanan memuaskan
- Petugas ramah, pelayanan memuaskan
- sudah bagus
- terima kasih
- Pelayanan sangat memuaskan
- Sudah baik ya untuk pelayanannya dalam segala aspek
- Tidak ada saran dan masukan
- puas pelayanan puskesmas baki
- Layanan sdh bagus cuma perlu di tingkatkan.
Demi kenyamanan pasien
- Pelayanan memuaskan dan tenaga medis sangat ramah dan sangat membantu

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	Mensosialisasikan kepada pasien untuk mendaftarkan diri melalui mobile JKN dengan tatap muka ataupun lewat media sosial	April tahun 2026	PJ Kluster 1
2	Biaya/Tarif	Memasang informasi biaya/tarif pelayanan puskesmas baki pada ruang pendaftaran yang terupdate dan informatif	April tahun 2026	PJ Kluster 1
3	Kompetensi Pelaksana	Mengingatkan kembali kepada semua karyawan yang ada dipelayanan melalui apel pagi dan minlok untuk lebih informatif terhadap pasien	April tahun 2026	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

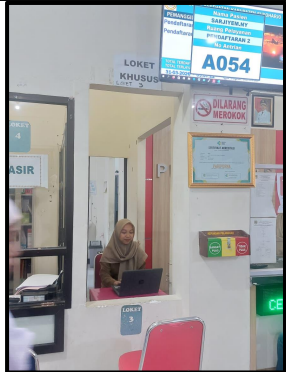
Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Baki Periode Semester II Tahun 2025 (2025) menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan, seperti dapat terlihat pada ringkasan tabel di bawah ini:

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)


No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	84.13
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84.55
3	Waktu Penyelesaian	79.25
4	Biaya/Tarif	92.62
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83.97
6	Kompetensi Pelaksana	85.01
7	Perilaku Pelaksana	87.39
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	95.03
9	Sarana dan Prasarana	83.12





Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. Puskesmas Baki 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	Waktu Penyelesaian	Membuat pengingat waktu maksimal pelayanan di setiap ruang pelayanan	Sudah	Deskripsi: sudah dibuatkan pengingat waktu pada setiap ruang pelayanan Hambatan: -	
2	Waktu Penyelesaian	Penambahan loket pendaftaran	Sudah	Deskripsi: sudah dilakukan penambahan loket pada pelayanan pendaftaran Hambatan: Terkadang loket tambahan tidak dibuka karena keterbatasan pegawai dan sarpras	

3	Waktu Penyelesaian	Menambahkan petugas untuk dijadwalkan dibagian pendaftaran	Sudah	Deskripsi: sudah dilakukan penambahan petugas pendaftaran Hambatan:	
4	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Mensosialisasikan produk spesifikasi jenis pelayanan kepada pengunjung di puskesmas baki	Sudah	Deskripsi: sudah dilakukan sosialisasi produk spesifikasi jenis pelayanan kepada pasien Hambatan: -	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Memasang informasi jenis jenis layanan yang bisa dilayani dipuskesmas baki pada ruang tunggu pendaftaran	Sudah	Deskripsi: sudah dilakukan pemasangan informasi jenis jenis pelayanan di puskesmas baki pada ruang Hambatan: -	

6	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat melalui pemasangan kotak kepuasan pelanggan di masing masing pelayanan	Sudah	Deskripsi: sudah terdapat kotak kepuasan pelanggan di setiap ruang pelayanan Hambatan: -	
---	------------------------------------	---	-------	---	--

7	Sarana dan Prasarana	Penambahan kursi tunggu pasien	Sudah	<p>Deskripsi: sudah dilakukan penambahan kursi tunggu baru di beberapa pelayanan</p> <p>Hambatan: -</p>	   
---	----------------------	--------------------------------	-------	---	--

8	Sarana dan Prasarana	memasang informasi sandi wifi di ruang tunggu pendaftaran	Sudah	Deskripsi: sudah melakukan pemasangan info wifi di ruang tunggu pasien Hambatan: -	
9	Sarana dan Prasarana	Menambah cantolan untuk meletakkan infus pada kamar mandi pasien rawat inap	Belum	Deskripsi: - Hambatan: -	Tidak ada

BAB IV KESIMPULAN

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

1. Sebanyak 193 orang mengisi SKM pada Puskesmas Baki. Dari beberapa layanan yang ada, Pelayanan Dewasa menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 33 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Baki, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 83.62. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Kompetensi Pelaksana.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Puskesmas Baki telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 89% (8 dari 9 rencana).
5. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti, yaitu:
6. Menambah cantolan untuk meletakan infus pada kamar mandi pasien rawat inap, tanpa keterangan hambatan

Sukoharjo, 10 April 2026

KEPALA PUSKESMAS BAKI



Agus Kristiyanto
NIP.1976082 5 200701 1 001

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

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

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

