

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



PUSKESMAS BAKI
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)I

DAFTAR ISI II

DAFTAR TABEL III

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Tujuan dan Manfaat 1

1.3 Metode Pengumpulan Data2

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM3

1.5 Penentuan Jumlah Responden 3

BAB II ANALISIS DATA SKM 4

2.1 Analisis Responden 4

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 5

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut6

2.4 Tren Nilai SKM 15

BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA 16

BAB IV KESIMPULAN 20

LAMPIRAN20

1. Kuesioner 20

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM) 23

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data2

Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM3

Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden3

Tabel 2.1 Analisis Responden4

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan5

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut6

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)16

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut17

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

- a. Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:
- b. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
- c. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- d. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
- e. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;

- f. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan;
- g. 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 TRIWULAN II 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	16 Apr 2026 - 18 Apr 2026	3
2	Pengumpulan Data	20 Apr 2026 - 20 Jun 2026	62
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	22 Jun 2026 - 24 Jun 2026	3
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	25 Jun 2026 - 30 Jun 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	54
2	Pelayanan Dewasa	40000	55
3	Pelayanan Farmasi	40000	54
4	Pelayanan Gigi Dan Mulut	40000	55
5	Pelayanan Ibu	40000	54
6	Pelayanan Laboratorium	40000	54
7	Pelayanan Lansia	40000	54
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 187 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	37	19.79%
		Perempuan	150	80.21%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	3	1.6%
		SD/Sederajat	33	17.65%
		SMP/Sederajat	35	18.72%
		SMA/Sederajat	94	50.27%
		D1/D2/D3	6	3.21%
		D4/S1	16	8.56%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
		ASN	3	1.6%
		TNI	0	0%
3.	Pekerjaan	POLRI	0	0%
		Swasta	49	26.2%
		Wirausaha	7	3.74%
		Ibu Rumah Tangga	71	37.97%
		Pelajar/Mahasiswa	23	12.3%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	6	3.21%
		Pensiunan	3	1.6%
		Lainnya	25	13.37%
		Perangkat Desa	0	0%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	186	99.47%
		Disabilitas	1	0.53%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	1	0.53%

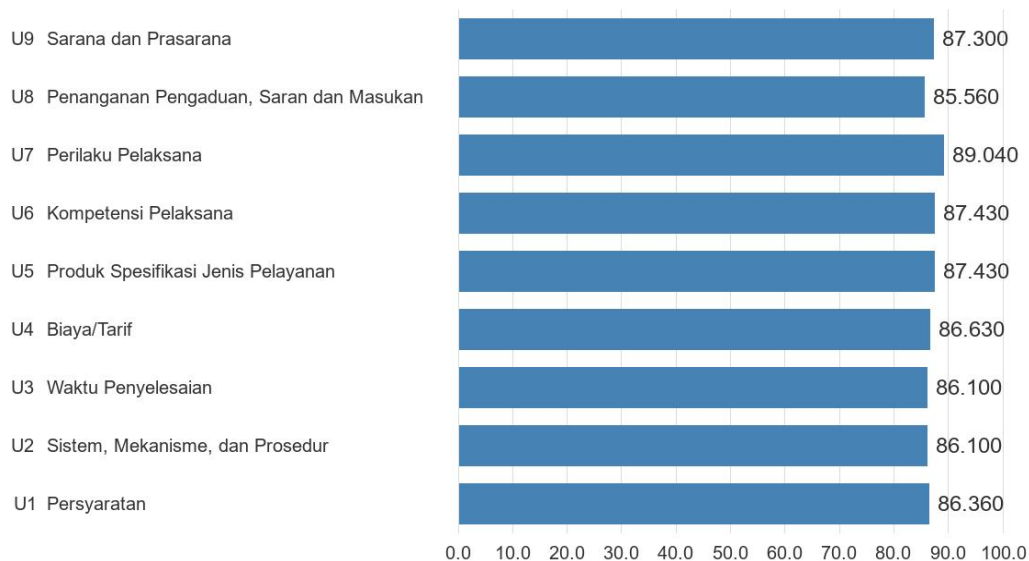
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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	17	85.29	86.76	80.88	83.82	82.35	83.82	83.82	83.82	86.76	84.11
2	PELAYANAN DEWASA	22	85.23	82.95	79.55	82.95	86.36	84.09	86.36	82.95	81.82	83.56
3	PELAYANAN FARMASI	31	91.94	91.94	91.94	90.32	94.35	95.97	98.39	87.90	89.52	92.50
4	PELAYANAN GIGI DAN MULUT	32	90.63	89.06	87.50	89.84	91.41	89.06	92.19	90.63	92.19	90.31
5	PELAYANAN IBU	22	82.95	79.55	82.95	81.82	82.95	84.09	87.50	82.95	82.95	83.08
6	PELAYANAN LABORATORIUM	33	76.52	78.03	82.58	83.33	76.52	78.03	76.52	76.52	81.82	78.83
7	PELAYANAN LANSIA	30	90.83	92.50	92.50	90.83	95.00	94.17	95.83	92.50	93.33	93.03
Rerata IKM Per Unsur			86.36	86.10	86.10	86.63	87.43	87.43	89.04	85.56	87.30	86.88
IKM Unit Layanan			86.88									
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: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Penyelesaian.

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

- Perlu diberi apresiasi lebih tuk petugas yg sudah mengabdikan diri disini, semoga menjadi contoh tuk puskesmas lainnya
- Utk pelayanan KIA anak perawat terlalu banyak bergerombol saya antri no. 1 surat pemeriksaan saya masukkan kotak perawat tau malah sibuk makan ada yg baru datang lgsg dilayani suruh masuk lgsg saya komplain saya dr td no. 1 malah yg dtg setelah saya mau dilayani duluan bgtu sy komplain katanya gak tau dimasukan kotak kan sudah pd tau td sy nunggu dpnnya ruang KIA

sampai sempat minta cek tensi tolong perawatnya ini udh jam kerja 08.00

sibuk ngemil

- Sudah bagus
- Pelayanan baik
- bagus, semoga selalu memudahkan melayani masyarakat
- pelayanan sangat bagus
- sudah cukup dengan pelayanan yang sangat ramah dan baik
- sudah cukup dengan pelayanan yang sangat ramah dan baik
- Semoga kedepannya lebih memuaskan dan maju
- Pelayanan baik
- Sangatt baikk
- Pelayanannya baik
- dibuatkan petunjuk alur yang jelas
- tidak ada saran dari saya terimakasih
- Mengurus surat sehat sangat mudah
- Semuanya sudah bagus.moga lebihh bgus LG pelayanannya
- Dokter nya ramah, perawatnya juga
- tidak ada sudah bagus dan mantap
- Sakjosse!!!
- Pelayanan sudah baik, perlu ditingkatkan dan dipertahankan
- Baik,ramah,cepat
- Pelayanan cepat
- Sudah antri 1 jam lebih dan saya antri kok habis antrian A50 k3 dewasa tau2 no A54 k3 dewasa..

- Diperbaiki lagi pelayanan nya... terpaksa saya tidak jadi periksa
- Ruang tunggu di tambah
- Ditingkatkan lagi
- Sudah baik
- Mengurus surat sehat gampang dan murah. Terima kasih
- Pelayanan sudah baik mohon dipertahankan kalau bisa lebih baik lagi
- sangat ramah dan baik dengan pelayanannya dan petugasnya baik baik dalam mendangapi semua penyakit pasien
- Tetap semangat melayani pasien
- Terimakasih bantuannya
- Petugas ramah dan sigap Dan alhamdulillah obatnya manjur
- pelayanan makin bagus lagii
- Saat ini tidak ada
- Trims, dokter baik sekali
- Tingkatkan pelayanan selalu dengan tulus biar masyarakat lebih nyaman.
Terima kasih sukses selalu
- Pelayanan baik dan ramah
- sudah cukup baik
- tidak antri lama
- Trimakasih buat puskesmas yg siap menerima kami, yg siap siaga, menerima kami yg kekurangan, semangat selalu 👍👍👍❤️❤️❤️
- Pelayanan yang mudah dipahami
- Sudah baik, pertahankan keramahan dan kecepatan pelayanan.
- Pelayanan sudah bagus

- Pelayanan sudah sangat baik
- Petugas sudah melayani dengan baik
- Baik, cepat, ramah
- Sanga baik sekali, pelayanan sangat cepat, tingkatkan pelayanan
- Sudah baik
- Pelayanan sangat memuaskan dan baik
- Pelayanan bagus dan ramah sangat baik
- Sudah sangat baik, pelayanan cepat menggunakan mjkn tanpa antri panjang
- Sudah baik
- Pelayanan sudah sangat cepat. Semoga semakin sukses dan maju.
- pelayanan obat sudah sangat baik dan cepat
- Sudah baik
- Pelayanan farmasi sudah baik, cepat
- pelayanan farmasi sudah sangat baik dan cepat
- Pelayanan nya sudah baik dan cepat, serta petugas memberikan penjelasan dengan jelas
- pelayanan farmasi sudah Baik
- Pelayanan baik. Lanjutkan
- Saya rasa sudah bagus dan juga cepat pelayanannya
- Pelayanannya sudah bagus, ramah juga
- Sudah sangat baik. . Penjelasan petugas sangat detail
- pelayanan sudah sangat cepat dan ramah
- Ditingkatkan lagi pelayanannya bilamana masih ada kekurangannya.
- Pelayanan an bagus dan cepat

- Sudah baik.
- Sudah Baik, sehat selalu, Terimakasih
- pelayanan sangat ramah dan mudah dipahami
- Pelayanan ramah dan mudah di pahami
- Sudah baik
- Pelayanan baik
- pelayanan sudah baik
- pelayan poli gigi sudah bagus
- Sudah melayani pasien dengan sangat baik
- Pelayanan bagus
- Petugas ramah
- Terimakasih 🙏
- Sangat baik semua
- Pelayanan cepat dan ramah
- bagus sih petugas nya ramah ramah 10/10
- Semoga semakin sukses kedepanya.. Dipertahankan pelayanannya
- Tetap berikan pelayanan yang terbaik
- Pelayanan yang sangat baik
- Baik cepat
- Pelayanan cepat, bagus dan memuaskan
- ALHAMDULILLAH SANGAT MEMBANTU
- Petahankan keramah tamahannya dan sangat infomatif. Sukses selalu dokter dan puskesmas Baki.

- Dokternya baik ramaah, selalu pertahankan keramahtamahan nyaa yaa.
Terimakasih informasinya
- Dokter sangat ramah
- Pelayanan Sudah memuaskan
- sudab baik, dipertahankan agar pasien selalu nyaman untuk periksa
- tidak ada saran
- pelayanan sudah baik
- pelayanan sudah baik
- Pelayanan bagus tingkatan
- Sudah baik
- Meningkatkan kenyamanan
- Lebih ditingkatkan kebersihan kamar mandi
- Tanbahkan mesin penjual minuman otomatis biar kalau haus gausah keluar puskesmas.
- Kalau khusus poli gigi sih saya sudah manteb gada keluhan dokternya sabar profesional dan kerjanya juga cepat apalagi drg. Partini. Makasih pokoknya deh
- sangat baik pelayanannya
- pelayanannya bagus
- pelayanan bagus penjelasan detail dan dapat dimengerti
- sudah baik pelayanannya
- tidak ada saran
- Ruang tunggu alangkah baiknya diberi kipas/ac
- Sudah baik

- Ruang tunggu agak sumuk
- Nunggu 2 jam ga ngapa2in ,stresss, tolong dong koordinasinya lebih baik lagi!!!!
- Saranyaa lebih ditingkatkan lagi dalam segala hal terimakasih
- Pelayanan sudah sangat baguss bidan bidannya sangat ramah dan penjelasan an sangat mudah dipahami
- Pelayanan sudah sangat baguss bidan bidannya sangat ramah dan penjelasan an sangat mudah dipahami
- Pelayanan sudah sangat baguss bidan bidannya sangat ramah dan penjelasan an sangat mudah dipahami
- pelayanan top ramah sekaliii
- Pelayanan sudah baik petugas ramah
- Pelayanan sudh baik petugas ramah
- baik dalam penyampaian
- semoga poli ibu semakin maju dan semakin bagus untuk pelayanannya
- tetap ditingkatkan
- Dalam menyampaikan pelayanan atau informasi terkait kesehatan terlebih lagi jika pasien ibu hamil HB rendah mohon lebih disampaikan dengan bahasa yang halus supaya tidak menambah rasa down ibu hamil. Lebih baik lagi jika dimotivasi, jangan dimarahi. Minggu ini pelayanan bagus, 3 minggu kemarin pelayanan kurang begitu bagus
- Maaf jika ada salah kata, terimakasih. Sukses untuk puskesmas baki
- Semoga bisa lebih baik lagi
- Sudah baik

- Saya datang di pendaftaran di urutan mobile jkn,tp dpoli ibu di urutan jam datangnya
- Tiap hari ada USG. Jangan sampai situ sudah antri masih dicari dokter dulu
- Ada dokter ny setiap hari
- Tingkatkan
- Sudah bagus semua
- saya senang periksa ke puskesmas baki
- pelayanan sudah baik
- Hasilnya laboratorium cepat
- Petugas ramah
- pelayanan laboratorium baik
- kamar mandi rutin dibersihkan dan diberi pengharum
- Pelayanan bagus
- Lebih ditingkatkan untuk pelayanannya
- Pelayanan cepat
- petugas ramah
- Sudah baik
- Pelayanan baik
- fasilitas baik
- pelayanan baik
- laboratorium cepat
- hasilnya cepat
- petugas ramah

- Pelayanan laboratorium bagus
- petugas baik
- Hasilnya cepat
- hasilnya cepat
- tempatnya nyaman
- pelayanan bagus
- Petugas ramah
- Respon petugas cepat
- petugas responsif
- pelayanan cepat
- hasilnya cepat
- respon petugas cepat
- penyampaian informasi mudah difahami
- Biayanya sangat terjangkau
- hasilnya cepat
- tempatnya baik
- Pertahankan pelayanan yang baik dan tepat.
- Pelayanan bagus,petugas ramah
- Sudah puas pelaayanan nya
- Sudah bagus semua
- Sudah bagus semua
- Overall all are good. Good job nakes :)
- Puas dengan pelayanan
- Baik sekali

- Sudah puas dengan yang ada
- Pelayanan sudah sesuai
- Sudah bagus, dipertahankan
- Pelayanan sdah sangat bagus
- Pelayanan sudah sangat baik, hanya saja antrian on the spot terlalu banyak
- Pelayanan sudah bagus
- semoga bisa mempertahankan pelayanan dg lbh baik
- Petugas ramah dan baik
- Pelayanan sangat baik
- Pelayanan sangat baik dan capat
- Puas dengan pelayanannya
- Bagus pelayanannya
- Sudah sangat baik
- Puas dengan pelayanannya
- tidak ada layanan sangat memuaskan dan baik ramah
- Pelayanan sangat bagus
- Puas dengan pelayanannya
- Sangat baik
- Pelayanan sangat baik
- Pelayanan sangat baik
- Petugas ramah, informasi jelas
- Pelayanan sangat bagus
- Sangat senang dengan pelayanannya

Atas dasar temuan tersebut, PUSKESMAS BAKI menyusun rencana tindak

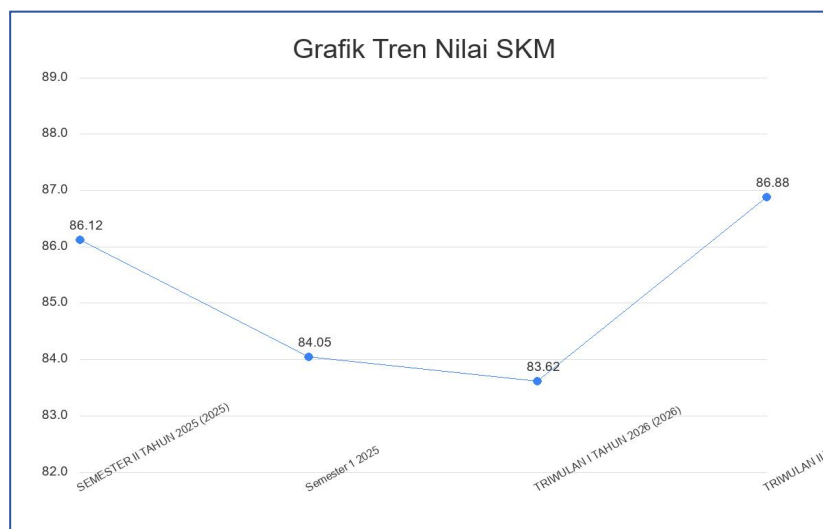
lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi sebagai prioritas. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut 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	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menyediakan media untuk alur pengaduan yang mudah diakses pasien	Agustus 2026	PJ Kluster 1
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Mengoptimalkan penggunaan sistem informasi dalam proses pelayanan	Agustus 2026	PJ Kluster 1
3	Waktu Penyelesaian	Mengoptimalkan pembagian tugas tenaga kesehatan dan menjadwalkan dokter 2x/minggu di poli ibu	Agustus 2026	PJ Kluster 2

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 cenderung stabil dengan pola yang fluktuatif dari periode ke periode. 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 TRIWULAN I 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	83.16
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83.68
3	Waktu Penyelesaian	82.12
4	Biaya/Tarif	82.64
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83.42
6	Kompetensi Pelaksana	83.03
7	Perilaku Pelaksana	86.66
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	83.42
9	Sarana dan Prasarana	84.33

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	Mensosialisasikan kepada pasien untuk mendaftarkan diri melalui mobile JKN dengan tatap muka ataupun lewat media sosial	Sudah	Deskripsi: Sudah dilakukan sosialisasi kepada pasien untuk mendaftarkan diri melalui mobile JKN Hambatan: Tidak semua pasien paham cara menggunakan aplikasi mobile JKN	
2	Biaya/Tarif	Memasang informasi biaya/tarif pelayanan puskesmas baki pada ruang pendaftaran yang terupdate dan informatif	Belum	Deskripsi: - Hambatan: -	Tidak ada

3	Kompetensi Pelaksana	Mengingatkan kembali kepada semua karyawan yang ada dipelayanan melalui apel pagi dan minlok untuk lebih informatif terhadap pasien	Sudah	Deskripsi: sudah dilakukan sosialisasi kepada seluruh karyawan untuk lebih mengkatkan 5 S dan lebih informatif lagi kepada pasien Hambatan: -	
---	----------------------	---	-------	--	---

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Sebanyak 187 orang mengisi SKM pada PUSKESMAS BAKI. Dari beberapa layanan yang ada, PELAYANAN LABORATORIUM 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 86.88. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Penyelesaian.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, PUSKESMAS BAKI telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 67% (2 dari 3 rencana). Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti, yaitu: Memasang informasi biaya/tarif pelayanan puskesmas baki pada ruang pendaftaran yang terupdate dan informatif, tanpa keterangan hambatan

Sukoharjo, 30 Juni 2026

KEPALA PUSKESMAS BAKI


Dr. 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: ☐ 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)

