

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



**PUSKESMAS BENDOSARI  
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.....	11
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	14
BAB IV KESIMPULAN.....	21
LAMPIRAN .....	20
1. Kuesioner .....	20
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM).....	21

## 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 .....	9
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya).....	12
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut.....	13

# **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 Bendosari 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 public 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; dan
- f) Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

### 1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Puskesmas Bendosari 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 Imunisasi	online & offline
2	Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	online & offline
3	Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)	online & offline
4	Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Umum	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:

1. Persyaratan: Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk alur pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian: Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenisnya.
4. Biaya/Tarif: Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Kompetensi Pelaksana: Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana: Sikap dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.
9. 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 Bendosari 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 4 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	01 Jul 2025 - 15 Jul 2025	15
2	Pengumpulan Data	01 Jul 2025 - 30 Nov 2025	153
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	20 Nov 2025 - 25 Nov 2025	5
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	26 Nov 2025 - 2 Des 2025	7

#### 1.5 Penentuan Jumlah Responden

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

**Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden**

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Sampel Minimum
1	Pelayanan Imunisasi	40	36
2	Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	40	36

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Sampel Minimum
3	Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)	150	108
4	Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Umum	300	169
<b>Total</b>		<b>530</b>	<b>349</b>

## 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 377 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	95	25.2%
		Perempuan	282	74.8%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	3	0.8%
		SD/Sederajat	50	13.26%
		SMP/Sederajat	79	20.95%
		SMA/Sederajat	181	48.01%
		D1/D2/D3	16	4.24%
		D4/S1	47	12.47%
		S2	1	0.27%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	13	3.45%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	144	38.2%
		Wirausaha	12	3.18%
		Ibu Rumah Tangga	116	30.77%
		Pelajar/Mahasiswa	38	10.08%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	46	12.2%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	8	2.12%
	Perangkat Desa	0	0%	
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	377	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

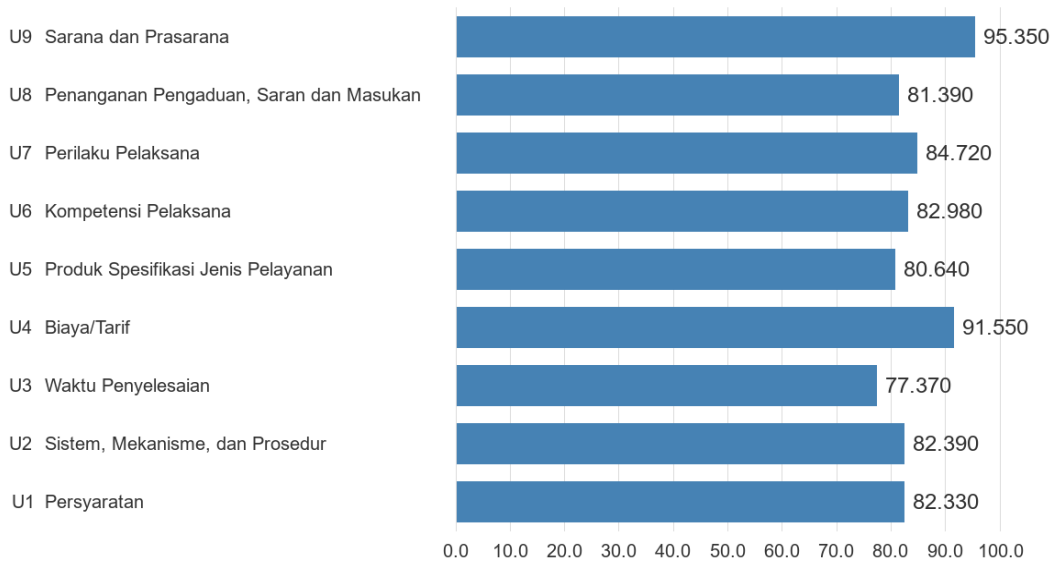
## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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 Imunisasi	44	80.11	77.84	73.86	92.05	79.55	80.68	84.09	79.55	93.75	82.33
2	Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	42	82.14	80.36	75.00	93.45	79.17	80.95	82.74	76.79	95.24	82.89
3	Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)	118	82.20	84.11	79.87	91.53	81.78	83.69	86.65	81.78	95.76	85.25
4	Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Umum	173	83.09	83.09	77.17	90.90	80.49	83.53	84.10	82.80	95.38	84.50
Rerata IKM Per Unsur			82.33	82.39	77.37	91.55	80.64	82.98	84.72	81.39	95.35	84.30
IKM Unit Layanan			84.30									
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, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antara lain tidak ada saran/kritik yang dipilih untuk ditampilkan dalam laporan.

Atas dasar temuan tersebut, Puskesmas Bendosari 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**

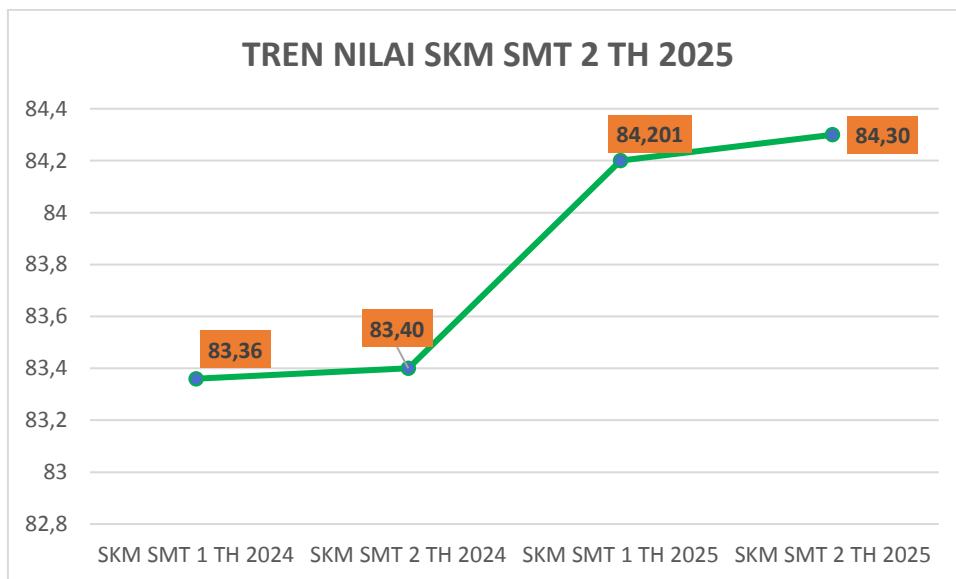
No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p><b>Masukan</b> : Waktu awal mengambil antrian APM tolong ditertibkan, karena terkadang yang datang belakangan mau masuk dulu, kasihan yang datang pertama orang tua masuk belakangan.</p> <p><b>Rencana Aksi</b> : Membuat nomor antrian manual yang bisa diambil oleh pasien saat sudah datang awal ke puskesmas agar nanti saat pengambilan nomor antrian di APM tidak berebutan dan bisa berjalan dengan tertib.</p>	Januari 2026	Agustini Setyaningsih, S.K.M
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<p><b>Masukan</b> : Pemberian PMT pada pada balita masih belum merata dikarenakan terbatasnya dana anggaran dari BOK.</p> <p><b>Rencana Aksi</b> : Bagi balita dengan masalah gizi telah dianggarkan pada tahun 2026.</p>	Januari 2026	Efriana Ayu Hindartin, S.Gizi
3	Waktu Penyelesaian	<p><b>Masukan</b> : Kecepatan Waktu Pelayanan Kurang Cepat</p> <p><b>Rencana Aksi</b> :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan Sosialisasi Pemanfaatan Mobile JKN Melakukan edukasi dan sosialisasi kepada seluruh pasien mengenai manfaat aplikasi Mobile JKN, terutama fitur-fitur yang dapat membantu mengurangi waktu tunggu di Puskesmas Bendosari.</li> <li>b. Fokus Sosialisasi pada Menu/Fitur Penting <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendaftaran &amp; Antrean Online Pasien dapat mengambil nomor antrean dari rumah dan datang sesuai estimasi waktu pelayanan.</li> <li>• Riwayat Pelayanan Pasien dapat memantau kunjungan terdahulu, obat rutin, dan layanan yang pernah diterima.</li> <li>• Jadwal Dokter dan Fasilitas Kesehatan Pasien dapat melihat jadwal dokter untuk menentukan waktu kunjungan yang tepat.</li> </ul> </li> </ol>	Februari 2026	dr. Romdon Nugroho

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Info BPJS &amp; Tagihan luran Untuk memastikan status kepesertaan aktif sehingga tidak menghambat pelayanan.</li> <li>• Konsultasi dokter JKN (Chat) Mengurangi kunjungan tidak mendesak ke puskesmas.</li> <li>• Screening Kesehatan Mandiri Pasien dapat melakukan skrining awal dari rumah.</li> </ul>		

## 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Puskesmas Bendosari selama beberapa periode terakhir dapat dilihat melalui grafik di bawah ini. Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Puskesmas Bendosari Kabupaten Sukoharjo dapat dilihat melalui grafik berikut:.

**Gambar 2.2. Grafik Tren Nilai SKM**



Berdasarkan grafik Tren Nilai SKM diatas dapat disimpulkan bahwa terjadi kenaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 ke tahun 2025.

**BAB III**  
**HASIL TINDAK LANJUT SKM SEMESTER 1 TAHUN 2025**

**3.1 Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Bendosari**

Semester I Tahun 2025 (Januari - Juni 2025) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel dibawah ini :


**Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM SMT 1 Tahun**

<b>No</b>	<b>Unsur</b>	<b>IKM</b>	<b>Mutu Layanan</b>
1	Persyaratan	3,347	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,340	B
3	Waktu Penyelesaian	<b>3,122</b>	<b>B</b>
4	Biaya/Tarif	3,562	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	<b>3,273</b>	<b>B</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,326	B
7	Perilaku Pelaksana	3,353	B
8	Sarana dan Prasarana	<b>3,252</b>	<b>B</b>
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,737	A

Melihat data diatas, terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut serta dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik.

**Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut**


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


No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan )	tantangan/hambatan yang dihadapi	Dokumentasi Kegiatan
1	Waktu Pelayanan	- Evaluasi alur pelayanan dan identifikasi Bottleneck, melakukan review alur pelayanan dan identifikasi titik-titik keterlambatan dan susun alur cepat (fast track) untuk pasien prioritas	Sudah	Sudah dilakukan Evaluasi alur pelayanan pada bulan Agustus 2025	Hambatan Teknis, terkadang terjadi hambatan Simpus pelayanan sehingga mengganggu proses pelayanan mengakibatkan pelayanan lama.	 
		- Membuat komitmen bersama seluruh petugas pelayanan tentang kedisiplinan waktu dan kecepatan layanan	sudah	Sudah dilakukan Komitmen bersama seluruh petugas pelayanan pada bulan September 2025	Tidak semua pegawai hadir dalam komitmen Bersama	
2	Sarana dan Prasarana	Mengusulkan kepada PJ sarana Prasarana	Sudah	Sudah dilakukan usulan agar panggilan pasien	Terkadang tidak semua pasien	-

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan )	tantangan/hambatan yang dihadapi	Dokumentasi Kegiatan
		mengenai usulan perbaikan panggilan di pendaftaran dan poli		pendaftaran dan poli dipisah, akan tetapi tidak bisa dipisah sendiri2 dikarenakan hal tersebut sudah otomatis gabung, Untuk mengatasi hal tersebut dibeikan tambahan mic di dalam poli, sehingga pasien dipanggil by nama agar pasien lebih jelas.	memperhatikan saat dipanggil	
		Sudah di lakukan penambahan kursi pada tiap Poli yang terdapat lonjakan pasien.	Sudah	Penambahan kursi sudah dilakukan	Tidak ada hambatan	
		Menyarankan kepada pasien agar mencoba ulang kembali di waktu lain apabila pendaftaran gagal. Dan memastikan kembali poli yang akan	Sudah	Sudah menyarankan kepada pasien agar mencoba ulang di sinyal yang stabil	Terkadang kendala sinyal di daerah masing-masing	-

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan )	tantangan/hambatan yang dihadapi	Dokumentasi Kegiatan
		didaftar.				
		Mengingatkan kembali kepada seluruh pegawai dan tenaga kebersihan agar selalu menjaga kebersihan pada poli/ ruangan tempat berjaga, agar ruangan tetap bersih dan nyaman.	Sudah	Mengingatkan selalu pada saat apel setiap senin untuk seluruh pegawai dan tenaga kebersihan menjaga kebersihan ruangan	Tidak ada kendala	
		Menyampaikan kepada pengunjung bahwa akses wifi yang tersedia dengan kecepatan tersebut.	sudah	Sudah menyediakan Wifi pada ruang tunggu pasien akan tetapi dengan kecepatan yang terbatas	Tidak ada kendala	-
		Mengingatkan kepada pengunjung agar lebih memperhatikan informasi mengenai jadwal pelayanan di Puskesmas/ bisa mengakses informasi terbaru melalui social media seperti instagram	Sudah	Selalu melakukan Update informasi terkini ataupun jadwal melalui Instagram Puskesmas Bendosari	Tidak ada kendala	

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan )	tantangan/hambatan yang dihadapi	Dokumentasi Kegiatan
3	Produk layanan	Memberitahukan Informasi dengan jelas mengenai Prosedur pemakaian BPJS hal hal apasaja yang bisa di cover BPJS dan tidak bisa dicover BPJS.	Sudah	Sudah memberikan informasi mengenai prosedur pemakaian BPJS hal apa saja yang bisa dicover ataupun tidak	Pasien masih belum bisa membedakan pelayanan yang tidak tercover apa saja, persepsi pasien segala Tindakan gratis kalau sudah memiliki BPJS	
		Dikarenakan keterbatasan SDM dan tempat, pasien dimohon untuk menunggu nomor antrian pengambilan obat sesuai antrian.	Sudah	Menghimbau kepada pasien agar antri dalam pengambilan obat. Mmenginformasikan kepada pasien obat bisa diambil di keesokan hari dengan konfirmasi ke petugas terlebih dahulu apabila pasien tidak bisa menunggu di hari yang sama.	Pasien kurang sabar dalam mengantri obat	-
4	Perilaku Pelaksana	Melakukan pembinaan kepada petugas parkir Oleh kepala Tata Usaha	Sudah	Sudah Dilakukan pembinaan kepada	Tidak ada kendala	-

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan )	tantangan/hambatan yang dihadapi	Dokumentasi Kegiatan
		agar tidak merokok di kawasan bebas rokok		petugas parkir bulan Agustus 2025		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sosialisasi dan refresing Etika pelayanan, Penilaian dan pemantauan perilaku petugas.</li> <li>- Menerapkan apresiasi bulanan bagi petugas dengan skor 5S terbaik berdasarkan penilaian pelanggan / internan dan memberikan teguran lisan / tertulis bila ditemukan pelanggaran atau keluhan berulang</li> <li>- Keteladanan dari pimpinan Pimpinan dan koordinator harus</li> </ul>	sudah	Sudah dilakukan Sosialisasi dan refresing etika pelayanan , penilaian dan pemantauan perilaku petugas pada bulan September 2025	Tidak ada kendala	

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan )	tantangan/hambatan yang dihadapi	Dokumentasi Kegiatan
		menjadi role model dalam menerapkan 5S dengan mengawali setiap pelayanan atau kegiatan dengan penekanan nilai 5S				
4	Kompetensi pelaksana	- Menginformasikan kepada pegawai Jika terdapat tugas Dinas Luar untuk konfirmasi kepada Kepala TU agar digantikan pengganti untuk Petugas Poli MTBS.	sudah	Sudah melakukan Monitoring evaluasi pada bulan Juli 2025 untuk selalu koordinasi dalam Pergeseran petugas Poli	Tidak ada kendala	

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

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

1. Dengan perolehan nilai IKM Puskesmas Bendosari pada tingkat 84,30 maka IKM Puskesmas Bendosari masuk dalam interval nilai konversi IKM 76,61 – 88,30. Nilai interval ini termasuk pada kategori mutu pelayanan “B” dengan kategori kinerja pelayanan “Baik”.
2. Jika dilihat dari Nilai Rata- Rata (NRR) unsur pelayanan, 3 unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah adalah : Waktu Pelayanan (77,30) , Produk Spesifikasi Jenis Layanan (80,64) dan Penanganan Pengaduan (81,39).
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana dan Prasaran (95,350), Biaya/ tarif (91,55), Perilaku Pelaksana (84,72).

Sebanyak 377 orang mengisi SKM pada Puskesmas Bendosari. Dari beberapa layanan yang ada, Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Umum menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 173 orang.

Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Bendosari, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 84.3. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Puskesmas bendosari telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%
2. Semua rencana tindak lanjut sudah ditindaklanjuti.

Sukoharjo, 02 Desember 2025  
Kepala Puskesmas Bendosari



dr. Romdon Nugroho  
Pembina Tingkat I

NIP. 19711112 200604 1 018



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

