

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



**PUSKESMAS KARTASURA
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	11
2.4 Tren Nilai SKM	15
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	16
BAB IV KESIMPULAN	20
LAMPIRAN	21
1. Kuesioner	21
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)	23

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	14
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)	16
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut	17

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 KARTASURA menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

- a. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
- b. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;

- d. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
- e. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
- f. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan PUSKESMAS KARTASURA 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 Fisioterapi	online & offline
2	Pelayanan Gawat Darurat dan Tindakan	online & offline
3	Pelayanan Imunisasi	online & offline
4	Pelayanan KB, IVA Test dan Cryoterapi	online & offline
5	Pelayanan Kefarmasian (Obat)	online & offline
6	Pelayanan Kesehatan Anak	online & offline
7	Pelayanan Kesehatan Ibu	online & offline
8	Pelayanan Kesehatan Usia Dewasa dan Lansia	online & offline
9	Pelayanan Konseling dan Perizinan	online & offline
10	Pelayanan Laboratorium	online & offline
11	Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Gigi dan Mulut	online & offline
12	Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis	online & offline
13	Pelayanan Persalinan	online & offline
14	Pemeriksaan Kesehatan Gratis	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 KARTASURA 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 N/A. 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	27-31 Oktober 2025	5 Hari
2.	Pengumpulan Data	1-30 November 2025	30 Hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	1-3 Desember 2025	3 Hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	3 Desember 2025	1 Hari

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 Fisioterapi	50	44
2	Pelayanan Gawat Darurat dan Tindakan	15	14
3	Pelayanan Imunisasi	15	14
4	Pelayanan KB, IVA Test dan Cryoterapi	10	10
5	Pelayanan Kefarmasian (Obat)	45	40
6	Pelayanan Kesehatan Anak	25	24
7	Pelayanan Kesehatan Ibu	20	19
8	Pelayanan Kesehatan Usia Dewasa dan Lansia	70	59
9	Pelayanan Konseling dan Perizinan	10	10
10	Pelayanan Laboratorium	40	36
11	Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Gigi dan Mulut	25	24
12	Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis	70	59
13	Pelayanan Persalinan	10	10
14	Pemeriksaan Kesehatan Gratis	15	14
Total		420	377

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 382 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	128	33.51%
		Perempuan	254	66.49%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	1	0.26%
		SD/Sederajat	12	3.14%
		SMP/Sederajat	15	3.93%
		SMA/Sederajat	180	47.12%
		D1/D2/D3	58	15.18%
		D4/S1	93	24.35%
		S2	21	5.5%
		S3	2	0.52%
3.	Pekerjaan	ASN	71	18.59%
		TNI	5	1.31%
		POLRI	0	0%
		Swasta	108	28.27%
		Wirausaha	15	3.93%
		Ibu Rumah Tangga	89	23.3%
		Pelajar/Mahasiswa	30	7.85%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	9	2.36%
		Pensiunan	17	4.45%
		Lainnya	38	9.95%
	Perangkat Desa	0	0%	
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	379	99.21%
		Disabilitas	3	0.79%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	1	0.26%
		Disabilitas Mental	2	0.52%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

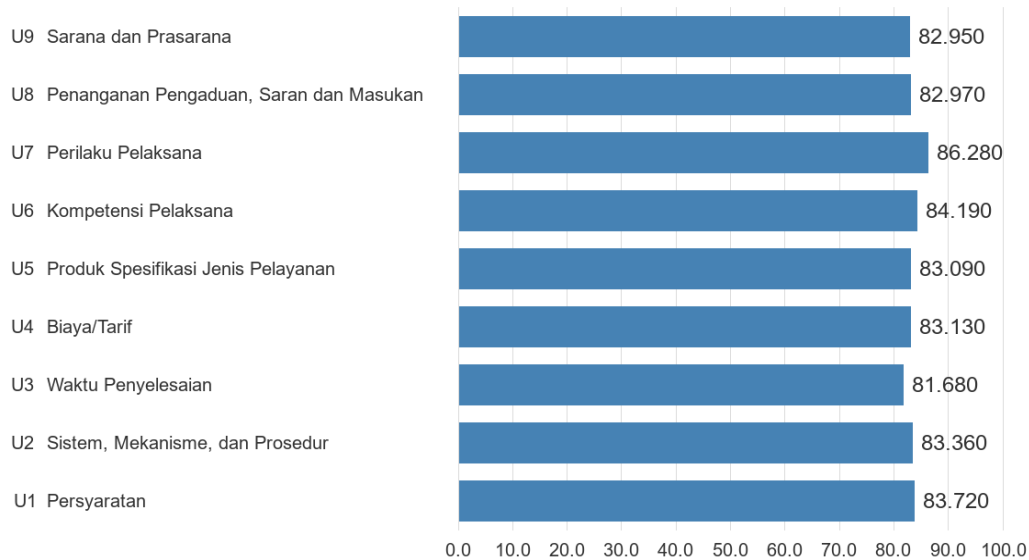
Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terperinci. Tabel berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing dari sembilan unsur pelayanan.

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 Fisioterapi	44	82.39	81.82	80.68	81.25	81.25	82.95	84.66	81.82	82.39	82.17
2	Pelayanan Gawat Darurat dan Tindakan	15	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	85.00	85.00	83.33	83.33	83.64
3	Pelayanan Imunisasi	17	89.71	89.71	86.76	88.24	89.71	89.71	91.18	88.24	86.76	88.92
4	Pelayanan KB, IVA Test dan Cryoterapi	10	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
5	Pelayanan Kefarmasian (Obat)	40	83.13	82.50	82.50	81.88	83.75	82.50	83.13	83.13	83.13	82.92
6	Pelayanan Kesehatan Anak	24	84.38	85.42	84.38	84.38	85.42	85.42	91.67	83.33	85.42	85.61
7	Pelayanan Kesehatan Ibu	21	85.71	86.90	82.14	83.33	88.10	88.10	94.05	85.71	85.71	86.64
8	Pelayanan Kesehatan Usia Dewasa dan Lansia	59	81.36	80.08	77.12	81.36	80.08	80.93	83.47	80.51	79.66	80.47

9	Pelayanan Konseling dan Perizinan	10	90.00	90.00	85.00	87.50	90.00	90.00	90.00	87.50	82.50	88.06
10	Pelayanan Laboratorium	36	77.78	77.78	77.78	77.78	77.78	78.47	77.78	77.78	77.78	77.83
11	Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Gigi dan Mulut	25	88.00	88.00	88.00	88.00	88.00	92.00	94.00	88.00	88.00	89.11
12	Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis	61	83.20	81.97	79.92	82.38	81.56	83.20	87.30	81.56	82.79	82.67
13	Pelayanan Persalinan	6	83.33	87.50	79.17	91.67	79.17	83.33	79.17	83.33	75.00	82.42
14	Pemeriksaan Kesehatan Gratis	14	92.86	92.86	91.07	91.07	87.50	91.07	91.07	91.07	91.07	91.00
Rerata IKM Per Unsur			83.72	83.36	81.68	83.13	83.09	84.19	86.28	82.97	82.95	83.49
IKM Unit Layanan			83.49									
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:

- Petugas Fisioterapi agar lebih ramah, empati dan dapat menjelaskan ke pasien dengan jelas
- Agar lebih responsive
- Ruang tunggu diperluas
- Antri banyak sehingga pelayanan agak lama
- Antrian mohon disendirikan antara imunisasi dgn yg lain
- Sudah baik. Cuman untuk tukang parkir kalo bisa disediakan payung. Untuk jaga jaga kalo hujan, dikarenakan sedang musim hujan. Terimakasih
- Ruang tunggu kurang
- Mohon ditambah kursi tunggu
- Pelayanan sudah baik, perlu penambahan kursi tunggu
- Meningkatkan komunikasi efektif

- kursi ruang tunggu obat mohon d tambah
- Ditambah penyejuk ruang tunggu
- Mungkin bisa ditambah pendingin, krn klo pasien byk agak panas
- Tingkatkan kebersihan
- Ditambah lagi untuk leaflet 2 informasi tentang obat
- kursi tunggu kurang banyak
- Kursi tunggu untuk di tambah
- Untuk pemberitahuan poli DSA ketika bertanya di admin beliau menjawab liat jadwal di lg setelah cek lg admin bilang tidak ada dr anak di hari tsb mohon perbaikn pemberitahuan dan jadwal yg signifikan
- Pelayanan baik
Utk tempat permainan tolong dibenahi
- Petugas baik dlm penyampaian dan tlng acnya kurang dingin
- Kamar mandi belum tersedia tisu dan sabun
- Sangat memuaskan pelayanannya, utk ruangan KIA kurang nyaman krn panas
- Semoga ada kantin
- Selalu menjaga kebersihan
- Sarana prasarana ditingkatkan
- Diperbesar dan diperluas puskesmasnya
- Semoga segera ada kantin
- Baru pertama kali berobat di Puskesmas, agak bingung dengan alur di awalnya. Saran saya, berikan petunjuk alur pendaftaran dari datang hingga akhir. Terima kasih
- mungkin renov ruangan supaya lebih bersih dan nyaman
- Sebaiknya petugas khusus yang mengajarkan untuk mendaftarkan antrian online via mobile jkn.
- Antrian lama
- Sy konseling gizi di psksms kartasura,sangat senang.ptgs gizinya humble,sabar menghadapi sy yg rodo cerewet bertanya ini dan itu..hehe..maafkan yaa mba.pokoe the best,ndaging bgt jd sy paham..tp sayang,,ruangannya panasss...
- sy Konsul gizi pas hamil kmrn, karena HB sy rendah,anemia..petugas gizinya ramah banget, jelasinnya detail sekali,sy jadi tau apa yg harus sy hindarin dan sy lakuin utk kesehatan sy..tp ada 1 yg kurang, ruangan panas dan banyak kardus2 krn saat itu sy dikonseling bukan druang gizi.

Krna ruang konseling gizi nya juga ada pasien yg lg dikonseling sama ptgs gizi yg satunya.tp lts oke yg ptg sy puas dgn konseling gizi nya

- Kami merasa sangat terbantu dengan adanya konseling gizi,pengalaman saat mengantar istri sy periksa kehamilan..dan ternyata istri sy Hb nya rendah..petugas gizi sangat ramah dan dengan sabar memberikan informasi terkait kondisi istri sy. Kekurangannya sih hanya ruangan panas dan tidak nyaman..klo bisa di kasih AC biar dingin... Untuk tempat konseling kurang luas dan kurang nyaman krn tempatnya sempit.
- Saya nganterin istri priksa hamil trs di cek lab nya, katanya hb nya rendah trs di arahkan ke gizi ktanya disuruh konseling, awalnya sya ragu2 tp trnyata bagus bgt materinya, istri jg jd tau penyebab hb nya rendah apa dan dia jd smgt bgt mau mgejar naik nya hb, tp sayangnya kok ruangannya itu kurang nyaman, panas, dan kita di konsultasi sma ibu nya di ruangan yg kardus2 nya bnyak, krna ruangan konsultasi jg dipake untuk konseling gizi pasien lain, cuman itu yg nggak bikin nyaman. Mungkin kalau ada ac nya jadi lebih nyaman
- Ac kurang dingin
- Agar lebih bersih lagi
- Untuk ruang tunggu kurang luas kita tdk fpt tempat dudu sebaiknya ada pengumuman yg boleh duduk pasien saja pengantar dipersilahkan berdiri jika pasien banyak
- Ini puskesmas yg bagus dan cepat mohon kalau bisa agak direnov dgn baik
- untuk yang tensi lebih dijaga kesopanan nya ya, soalnya dari gelagat tubuh dan wajahnya agak sedikit tidak mengenakan
- Server bpjs jangan sering ada gangguan,biar pelayanan tidak terlalu lama
- Tingkatkan keramahannya.
- Tolong dikasih obat nyamuk.
- Layanan sudah sesuai prosedur dan memuaskan
- Pelayanan yang di terima seperti tidak sesuai dengan paket pemeriksaan kesehatan gratis, pemeriksaan yang di lakukan terlalu dasar. Cek darah cuman cek gula dengan alat lanset atau lancing device saja, dan lain2. Mungkin kalau bisa kedepan nya di beri list apa saja pemeriksaan yang dilakukan di puskesmas. Terimakasih
- Saran saya dlm antrian perlu di persingkat,, tp dlm pelayanan sudah cukup baik

Atas dasar temuan tersebut, PUSKESMAS KARTASURA 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

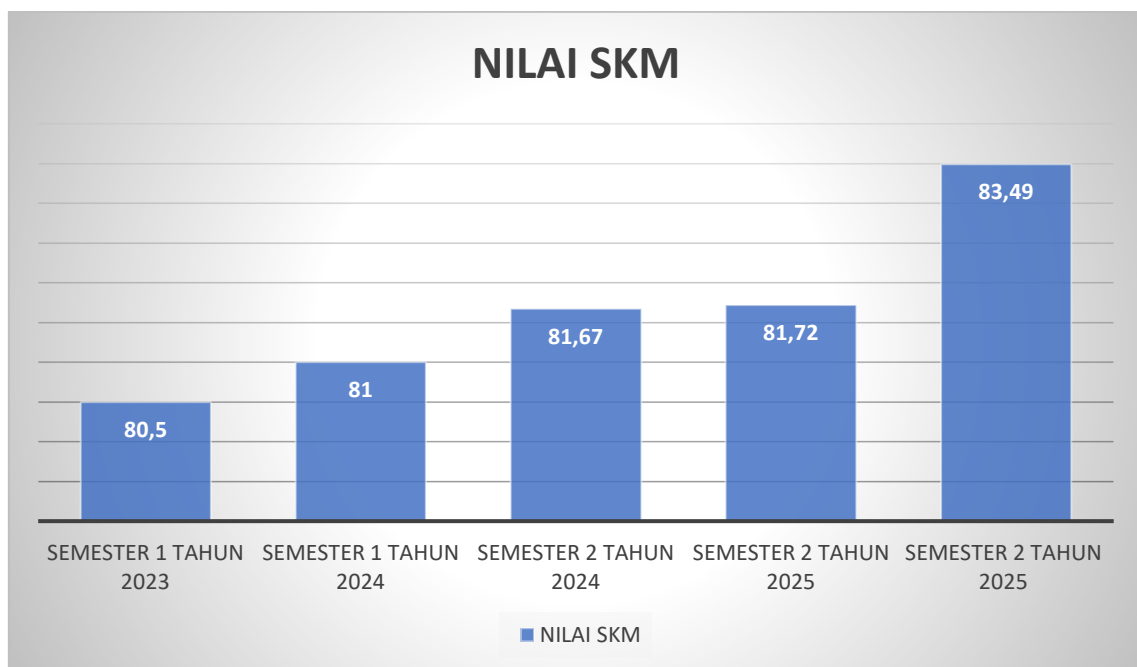
No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang efektif dan Efisien dengan petugas yang terbatas. 2. Menambah SDM di hari-hari tertentu dan unit tertentu dengan kunjungan yang banyak. 	Bulan Maret 2026	Koordinator Mutu
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menambah kursi tunggu (sudah langsung terealisasi bulan November 2025) 2. Memperluas ruang tunggu pelayanan. 3. Menambah kipas angin atau AC di ruang tunggu dan pelayanan. 4. Meningkatkan kebersihan puskesmas, terutama toilet. 5. Memantau rutin isi ulang kelengkapan toilet (sabun dan tisu) jangan sampai habis. 6. Memperbaiki area tunggu bermain anak. 	Bulan Maret 2026	Kepala Tata Usaha Koordinator Sarana dan Prasarana
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengoptimalkan fungsi berbagai sarana dan media pengaduan. 2. Menjawab dan menindaklanjuti 	Bulan Maret 2026	Koordinator Tim Pengaduan

		<p>setiap keluhan yang masuk di berbagai media pengaduan.</p> <p>3. Merutinkan publikasi tindak lanjut pengaduan di berbagai media.</p>		
--	--	---	--	--

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan PUSKESMAS KARTASURA 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 meningkat dan naik setiap semester dan tahunnya. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa PUSKESMAS KARTASURA 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 Puskesmas Kartasura Semester 1 tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Semester 1 Tahun 2025

No.	KODE	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA – RATA (NRR)	MUTU PELAYANAN
1	U1	Persyaratan	3,533	A (Sangat Baik)
2	U2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,277	B (Baik)
3	U3	Waktu Penyelesaian	3,018	C (Cukup)
4	U4	Biaya/Tarif	3,615	A (Sangat Baik)
5	U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,145	B (Baik)
6	U6	Kompetensi Pelaksana	3,380	B (Baik)
7	U7	Perilaku Pelaksana	3,119	B (Baik)
8	U8	Sarana dan Prasarana	3,137	B (Baik)
9	U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,491	B (Baik)

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	Pelayanan Efektif dan efisien	Sudah (dan dilanjutkan)	SDM terbatas, Pasiennya Banyak	https://drive.google.com/drive/folders/1eeM_gwTh_rK7InxP_vy24O8wZgBBu_KL?usp=drive_link
		Optimalisasi pelayanan RME	Sudah (dan dilanjutkan)	Waktu yang terbatas, ada beberapa petugas yang masih belum terbiasa.	
2	Perilaku Petugas	Mengingatkan secara berkala tentang Budaya Profesional 5S dan disiplin pegawai dalam pelayanan	Sudah (dan dilanjutkan)	Banyaknya tugas dan pasien membuat emosi kurang stabil.	
		Pelatihan Service Excellet bagi seluruh petugas terutama petugas terdepan	Belum	Anggaran tahun 2026	
		Rolling jadwal petugas antar profesi secara berkala	Sudah (dan dilanjutkan)	SDM terbatas	
		Mengingatkan secara berkala kepatuhan petugas dalam kelengkapan atribut (terutama tanda pengenal) serta pelayanan sesuai SOP.	Sudah (dan dilanjutkan)		

3	Sarana Prasarana	Pengadaan di AC ruang tunggu dan ruang rawat inap	Belum	Sudah ada kipas angin, untuk AC belum karna anggaran terbat.	
		Pemanfaatan kursi di ruang tunggu prioritas untuk pasien saja, bukan penunggu.	Sudah	Sudah cukup. Sudah ada penambahan kursi tunggu.	
		Menempatkan kembali kipas angin di ruang ASI. dan tidak memindahkan barang-barang dari tempat asalnya. Jika meminjam segera dikembalikan.	Sudah	Kadang beberapa petugas meminjam lupa izin dan mengembalikan kalua tidak diingatkan.	
		Penambahan dan perbaikan sarpras penunjang RME	Sudah	Anggaran terbatas.	
		Meningkatkan Kebersihan Puskesmas	Sudah (dan dilanjutkan)	Ruangan cukup luas, dengan CS terbatas.	
4	Prosedur Pelayanan	Memastikan berjalannya 3 petugas di loket pendaftaran, dengan 1 jalur prioritas	Sudah	SDM terbatas.	
		Sosialisasi tentang Mekanisme pemanggilan nomor	Sudah	Tidak semua pasien paham dan mendengarkan.	

		antrian kepada pasien/pengunjung.			
		Komunikasi internal dan sosialisasi tentang update informasi pelayanan oleh petugas unit pelayanan kepada CS atau petugas pendaftaran, agar pasien tidak terlanjur mendaftar dan datang ke unit pelayanan.	Sudah (dan dilanjutkan)	Sudah terlaksana	
		Sosialisasi tentang Sistem Rujukan baik rujukan rawat jalan maupun rujukan gawat darurat, dan jenis-jenis penyakit yang bisa dirujuk.	Sudah (dan dilanjutkan)	Belum ada leaflet terkait hal tersebut, sosialisasi baru secara lisan.	
		Optimalisasi dan sosialisasi berkala tentang pendaftaran online	Sudah (dan dilanjutkan)	Terus dilanjutkan.	

BAB IV KESIMPULAN

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

1. Sebanyak 382 orang mengisi SKM pada PUSKESMAS KARTASURA. Dari beberapa layanan yang ada, Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 61 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di PUSKESMAS KARTASURA, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 83.49. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil dan naik dari tahun ke tahun.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Sarana dan Prasarana, serta Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
4. Rencana Tindak Lanjut dari periode sebelumnya telah dilaksanakan sesuai dengan target yang ditetapkan.

Mengetahui,


Kepala Puskesmas Kartasura
dr. Henny Puspitosari Utami
NIP. 19780906 201406 2 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

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

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

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

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

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)



UNIT PENDAFTARAN



UNIT PELAYANAN DEWASA DAN LANSIA



UNIT LABORATORIUM



UNIT PELAYANAN IBU



UNIT PELAYANAN ANAK



UNIT PELAYANAN FARMASI



UNIT PELAYANAN FISIOTERAPI



UNIT PELAYANAN GIGI DAN MULUT



UNIT PELAYANAN PERSALINAN