

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



**PUSKESMAS BULU  
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 .....	7
2.1 Analisis Responden .....	7
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan .....	8
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut .....	10
2.4 Tren Nilai SKM .....	11
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA .....	13
BAB IV KESIMPULAN .....	19
LAMPIRAN .....	20
1. Kuesioner .....	20
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM) .....	22

## 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 .....	11
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya) .....	13
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut .....	14

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

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

### **1.2 Tujuan dan Manfaat**

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

- Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
- Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
- Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
- Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan

- Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

### 1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan PUSKESMAS BULU 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 Farmasi	online & offline
3	Pelayanan Fisioterapi	online & offline
4	Pelayanan Gawat Darurat	online & offline
5	Pelayanan ibu	online & offline
6	Pelayanan imunisasi	online & offline
7	Pelayanan KB	online & offline
8	Pelayanan kesehatan gigi dan mulut	online & offline
9	Pelayanan konsultasi gizi	online & offline
10	Pelayanan konsultasi kesehatan lingkungan	online & offline
11	Pelayanan Laboratorium	online & offline
12	Pelayanan lanjut usia	online & offline
13	Pelayanan poli kusta	online & offline
14	Pelayanan poli Lily (VCT dan PDP)	online & offline
15	Pelayanan poli TB	online & offline
16	Pelayanan PONED	online & offline
17	Pelayanan Rawat Inap	online & offline
18	Pelayanan Tindakan	online & offline
19	Pelayanan usia dewasa	online & offline
20	Pendaftaran rawat jalan	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 BULU 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	Data jadwal belum diinput.	-	-

#### 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	2705	341
	<b>Total</b>	<b>2705</b>	<b>341</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 482 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	168	34.85%
		Perempuan	314	65.15%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	19	3.94%
		SD/Sederajat	65	13.49%
		SMP/Sederajat	53	11%
		SMA/Sederajat	241	50%
		D1/D2/D3	29	6.02%
		D4/S1	73	15.15%
		S2	2	0.41%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	23	4.77%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	117	24.27%
		Wirausaha	48	9.96%
		Ibu Rumah Tangga	156	32.37%
		Pelajar/Mahasiswa	56	11.62%
		Petani/Nelayan	18	3.73%
		Pekerja Lepas/Freelance	8	1.66%
		Pensiunan	7	1.45%
		Lainnya	47	9.75%
	Perangkat Desa	2	0.41%	
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	479	99.38%
		Disabilitas	3	0.62%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	1	0.21%
		Disabilitas Mental	1	0.21%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	1	0.21%

## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

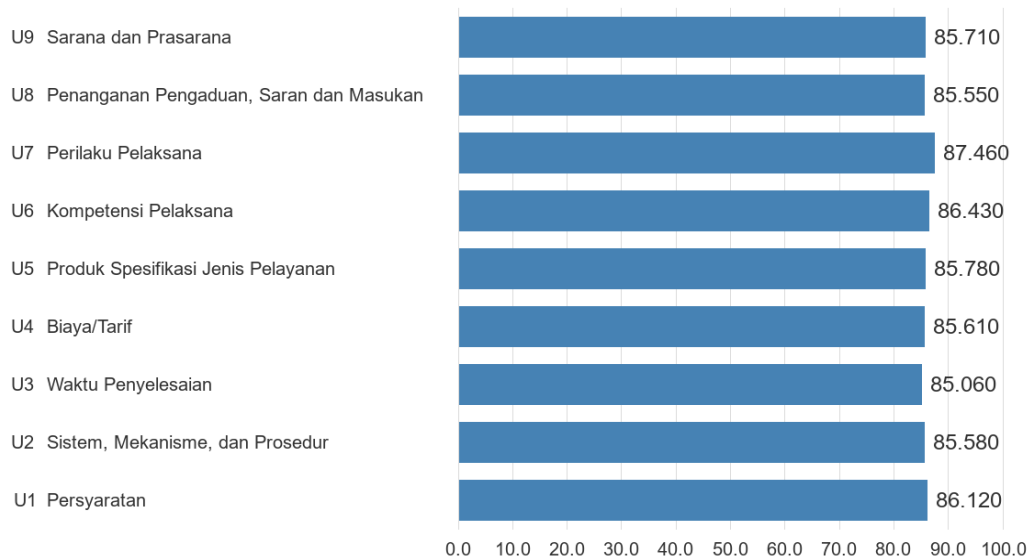
Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terperinci. Tabel berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing dari sembilan unsur pelayanan.

**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	25	82.00	81.00	77.00	81.00	81.00	83.00	85.00	83.00	83.00	81.78
2	Pelayanan Farmasi	46	87.50	89.67	84.78	86.96	87.50	86.96	89.67	84.78	84.78	86.97
3	Pelayanan Fisioterapi	25	80.00	77.00	76.00	89.00	76.00	77.00	80.00	76.00	79.00	78.89
4	Pelayanan Gawat Darurat	18	81.94	80.56	81.94	81.94	81.94	83.33	80.56	81.94	81.94	81.81
5	Pelayanan ibu	30	84.17	80.00	82.50	80.83	82.50	81.67	85.00	85.00	85.83	83.06
6	Pelayanan imunisasi	24	91.67	89.58	90.63	90.63	90.63	90.63	93.75	88.54	89.58	90.67
7	Pelayanan KB	8	93.75	90.63	87.50	90.63	87.50	84.38	90.63	84.38	93.75	89.31
8	Pelayanan kesehatan gigi dan mulut	23	88.04	86.96	88.04	88.04	86.96	91.30	92.39	89.13	88.04	88.78
9	Pelayanan konsultasi gizi	11	84.09	84.09	81.82	79.55	81.82	84.09	86.36	79.55	79.55	82.25
10	Pelayanan konsultasi kesehatan lingkungan	17	77.94	79.41	80.88	77.94	80.88	80.88	82.35	80.88	80.88	80.31

11	Pelayanan Laboratorium	21	84.52	83.33	85.71	83.33	84.52	84.52	84.52	84.52	85.71	84.50
12	Pelayanan lanjut usia	34	82.35	82.35	80.88	80.88	80.88	81.62	82.35	79.41	80.15	81.22
13	Pelayanan poli kusta	3	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.25
14	Pelayanan poli Lily (VCT dan PDP)	2	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
15	Pelayanan poli TB	10	82.50	82.50	85.00	87.50	90.00	90.00	87.50	90.00	87.50	86.94
16	Pelayanan PONED	5	75.00	75.00	80.00	75.00	75.00	80.00	75.00	75.00	75.00	76.11
17	Pelayanan Rawat Inap	28	83.93	83.04	81.25	79.46	82.14	83.93	84.82	83.04	83.04	82.75
18	Pelayanan Tindakan	19	81.58	81.58	81.58	80.26	80.26	81.58	82.89	81.58	81.58	81.39
19	Pelayanan usia dewasa	50	79.00	79.00	79.50	78.00	81.50	82.50	81.50	80.00	79.00	80.00
20	Pendaftaran rawat jalan	83	97.89	98.19	97.59	97.89	97.89	97.89	98.19	98.19	97.59	97.97
Rerata IKM Per Unsur			86.12	85.58	85.06	85.61	85.78	86.43	87.46	85.55	85.71	85.92
IKM Unit Layanan			<b>85.92</b>									
Mutu Unit Layanan			<b>Baik (B)</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, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Biaya/Tarif.

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

- Masukan untuk petugas setelah dipanggil no antrian masih antri lagi untuk cek tensi dll mohon untuk petugas tersebut ditambah biar tidak terlalu menunggu lama
- Dimaksimalkan lg untuk pelayanan agar tidak menumpuk Tambahkan kursi di ruang tunggu
- Mohon tambahkan kipas/ ac di ruangan tunggu agar tidak terlalu pengap
- Agar bisa lebih diefisiensikan waktu para masyarakat yang berobat
- Semangat dan selalu tingkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan
- Bagus, tetap semangat untuk meningkatkan pelayanan
- Pelayanan sudah sangat ramah dan memuaskan
- Untuk meningkatkan kebersihan di area depan lorong laboratorium
- Saat pengambilan sampel darah sebaiknya didalam ruangan tertutup

- Maksimalkan lagi terkait pelayanan. Misal terkait cek tensi bisa dibedakan antara lansia dan umum.
- sudah baik semoga konsisten menjadi terus lebih baik saat memberi pelayanan. selalu mengutamakan menjaga keselamatan pasien

Atas dasar temuan tersebut, Puskesmas Bulu 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:

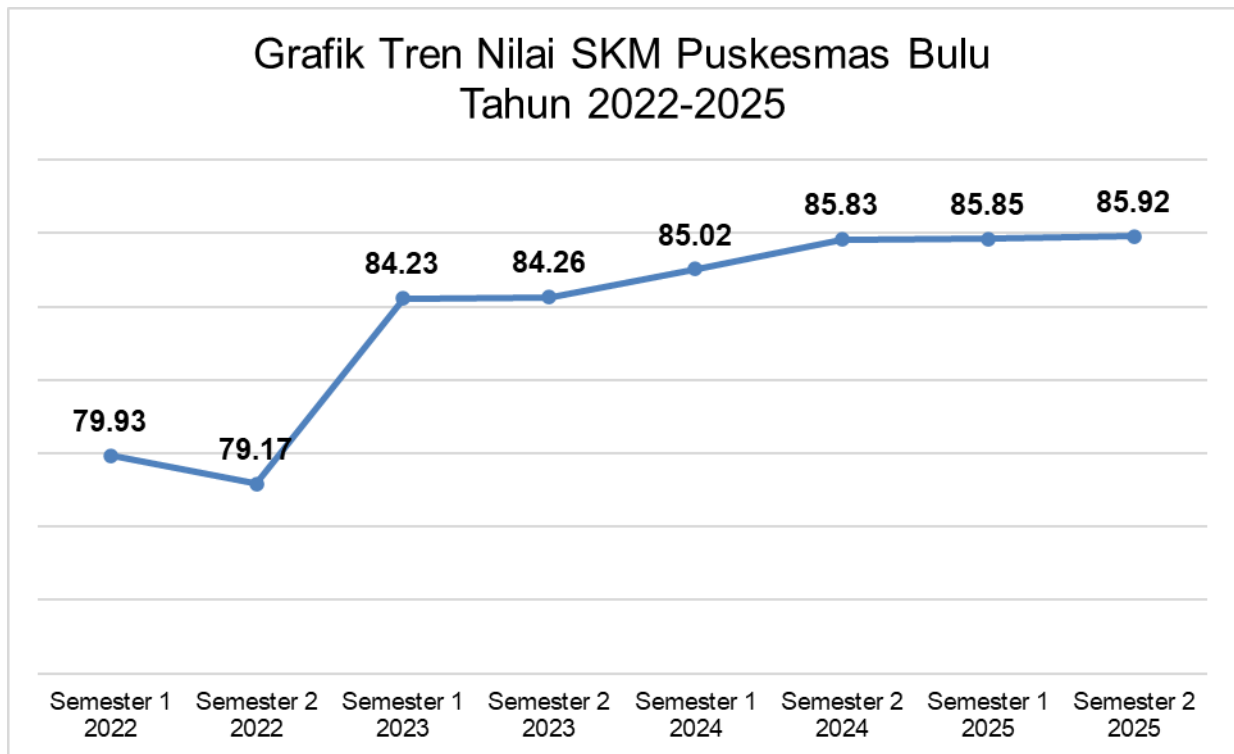
**Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut**

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Penyelesaian	Melakukan review alur pelayanan	Januari tahun 2026	Lintas klaster
2	Waktu Penyelesaian	Melakukan pemetaan (mapping) alur pelayanan untuk menemukan titik hambatan (bottleneck)	Januari tahun 2026	Lintas klaster
3	Waktu Penyelesaian	Melakukan sosialisasi penggunaan MJKN untuk pendaftaran pasien JKN	Februari tahun 2026	Tim humas puskesmas
4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Review seluruh SOP layanan di Puskesmas	Maret tahun 2026	Lintas klaster
5	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melakukan review standar pelayanan	Maret tahun 2026	Manejement
6	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melakukan analisis kebutuhan masyarakat berdasarkan tren kunjungan, pola penyakit, keluhan masyarakat serta usulan dari lintas sektoral terkait dan masyarakat	Maret tahun 2026	Menejement

## 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan PUSKESMAS BULU 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 BULU telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

**BAB III**  
**HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA**

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

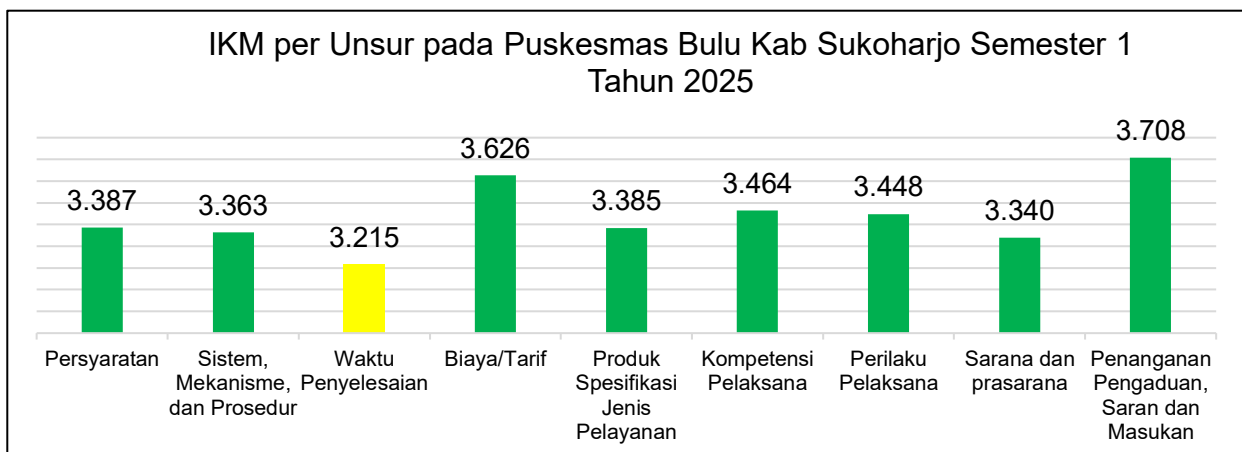
**Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)**

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3.387
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3.363
3	Waktu penyelesaian	3.215
4	Biaya/Tarif	3.626
5	Produk spesifikasi jenis	3.385
6	Kompetensi pelaksana	3.646
7	Perilaku pelaksana	3.448
8	Saraan dan prasarana	3.340
9	Penanganan pengaduan saran dan masukan	3.708

**Tabel 3.2. Detail Nilai SKM Per Unsur**

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,387	3,363	3,215	3,626	3,385	3,464	3,448	3,340	3,708
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>85,85 (B atau Baik)</b>								

**Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur**






**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	Melakukan review ulang alur pelayanan dari pendaftaran sampai dengan pasien menerima obat	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ TL : Melakukan pertemuan review ulang alur pelayanan rawat jalan</li> <li>➤ Hambatan : masih perlu dilakukan uji coba serta penyesuaian terus serta dilakukan monev selama implementasi SOP secara berkala.</li> </ul>	
		SDM dilakukan pembinaan dan peningkatan kemampuan secara berkala ataupun periodik	Sudah	Pembinaan SDM dilakukan berkala melalui apel rutin dan pertemuan bulanan, tapi terdapat kendala difaktor keterbatasan kemampuan dan efisiensi SDM dalam menjalankan pelayanan	

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
		<p>Pimpinan/Penanggungjawab/koordinator selalu melakukan pembinaan serta konfirmasi berkala kepada jenjang dibawahnya terhadap pelayanan yang sudah dilakukan</p>	<p>Sudah</p>	<p>Dilakukan pertemuan pembinaan penanggungjawab pelayanan kepada tim pelayanan, tapi masih ditemukan hambatan perbedaan kemampuan staf, kurangnya komunikasi yang efektif serta kondisi pelayanan yang padat dan dinamis</p>	
2	<p>Sarana dan prasarana</p>	<p>Melakukan penataan sarana prasarana supaya terlihat 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, dan Rajin)</p>	<p>Sudah</p>	<p>Kegiatannya meliputi pengorganisasian ulang ruang dan alat pelayanan agar lebih efisien dan mudah dijangkau, pemeliharaan rutin terhadap fasilitas agar tetap bersih dan berfungsi optimal, serta penerapan budaya kerja yang disiplin dalam menjaga kebersihan dan kerapian. Kegiatan ini juga ditemui hambatan antara lain kesadaran dan disiplin karyawan, volume</p>	

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
				penggunaan yang tinggi sehingga menjadi cepat kotor	
		Melaporkan ke vendor APM dalam rangka pemisahan PC pendaftaran dan layanan.	Sudah	Sudah dilakukan dengan melakukan pengadaan PC serta melakukan upgrade aplikasi, masih ditemui kendala untuk keterbatasan SDM sebagai operatornya.	
		Dilakukan upgrade pc/laptop serta penambahan monitor untuk menampilkan antrian pelayanan (pendaftaran).	Sudah	Sudah dilakukan penginstalan sistem antrian di 3 laptop, serta pengadaan laptop, juga masih ditemui kendala SDM yang terbatas melakukan pelayanan.	
		Melakukan pembinaan terhadap karyawan sendiri ttg kebersihan ruang sendiri	Sudah	Pembinaan ini meliputi edukasi tentang prinsip kebersihan, tata cara pembersihan yang benar, serta tanggung jawab masing-masing karyawan untuk menjaga ruang kerja dan area pelayanan selalu dalam kondisi bersih dan	

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
				nyaman. Masih ditemui hambatan dalam pelaksanaan kegiatan ini karena beban kerja yang tinggi, kurang konsistennya pengawasan dan sikap kesadaran karyawan yang masih kurang.	
		Melakukan penjadwalan rutin sanitarian/tim PPI terhadap pemenuhan BMHP PPI dan kebersihan ruangan.	Sudah	Kegiatan dilakukan secara periodik untuk memastikan pemenuhan standar BMHP PPI berjalan optimal dan ruangan pelayanan tetap bersih serta bebas dari potensi sumber infeksi. Hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan kegiatan ini masih kurangnya kepatuhan karyawan, keterbatasan SDM serta BMHP,	 

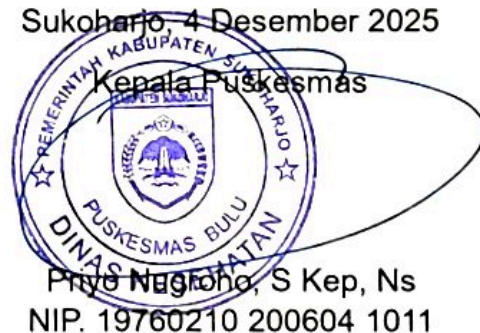
No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pembuatan rekaman informasi kegiatan skrining kesehatan	Sudah	Sudah dilakukan serta di share ke instagram, pembuatan rekaman Informasi kegiatan skrining kesehatan secara terstruktur dan terdokumentasi dengan baik. Hambatan yang dihadapi keterbatasan saran dan infrastruktur yang memadai	
		Melakukan pengumuman secara berkala selama jam pelayanan	Sudah	Sudah dilakukan tapi belum konsisten karena keterbatasan SDM dan beban kerja yang lebih	

## BAB IV KESIMPULAN

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

- a. Sebanyak 482 orang mengisi SKM pada Puskesmas Bulu. Dari beberapa layanan yang ada, Pendaftaran rawat jalan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 83 orang.
- b. Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Bulu, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 85.92. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- c. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Biaya/Tarif.
- d. Tidak ada data Rencana Tindak Lanjut dari periode sebelumnya yang dapat dianalisis.

Sukoharjo, 4 Desember 2025



Prtyo Nugroho, S Kep, Ns  
NIP. 19760210 200604 1011

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN PUSKESMAS BULU

<b>A. IDENTITAS RESPONDEN</b>			
<b>Jenis Layanan:</b>			
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	

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

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

