

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



**PUSKESMAS GATAK
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 | 12 |
| 2.4 Tren Nilai SKM..... | 14 |
| 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 | 13 |
| 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 GATAK 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 GATAK 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 CKG (Cek Kesehatan Gratis) | online & offline |
| 2 | Pelayanan Fisioterapi | online & offline |
| 3 | Pelayanan Gawat Darurat | online & offline |
| 4 | Pelayanan Ibu Hamil dan Nifas | online & offline |
| 5 | Pelayanan Imunisasi dan Catin | online & offline |
| 6 | Pelayanan ISPA | online & offline |
| 7 | Pelayanan KB-IVA | online & offline |
| 8 | Pelayanan Kefarmasian (Rawat Jalan) | online & offline |
| 9 | Pelayanan Kesehatan Anak dan Remaja | online & offline |
| 10 | Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut | online & offline |
| 11 | Pelayanan Kesehatan Lansia | online & offline |
| 12 | Pelayanan Kesehatan Usia Dewasa | online & offline |
| 13 | Pelayanan Laboratorium Medis | online & offline |
| 14 | Pelayanan MTBS (Manajemen Terpadu Balita Sakit) | online & offline |
| 15 | Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Dasar (PONED) | online & offline |
| 16 | Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis | online & offline |
| 17 | Pelayanan PKAT (Pelayanan Kesehatan Anak Terintegrasi) | online & offline |
| 18 | Pelayanan Rawat Inap | 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 GATAK 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 1 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 | 18 Okt 2025 - 22 Okt 2025 | 5 |
| 2 | Pengumpulan Data | 23 Okt 2025 - 11 Nov 2025 | 20 |
| 3 | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | 12 Nov 2025 - 18 Nov 2025 | 7 |
| 4 | Penyusunan dan Pelaporan Hasil | 19 Nov 2025 - 25 Nov 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 CKG (Cek Kesehatan Gratis) | 15 | 14 |
| 2 | Pelayanan Fisioterapi | 25 | 24 |
| 3 | Pelayanan Gawat Darurat | 15 | 14 |
| 4 | Pelayanan Ibu Hamil dan Nifas | 10 | 10 |
| 5 | Pelayanan Imunisasi dan Catin | 30 | 28 |
| 6 | Pelayanan ISPA | 34 | 32 |
| 7 | Pelayanan KB-IVA | 10 | 10 |
| 8 | Pelayanan Kefarmasian (Rawat Jalan) | 34 | 32 |
| 9 | Pelayanan Kesehatan Anak dan Remaja | 15 | 14 |
| 10 | Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut | 30 | 28 |
| 11 | Pelayanan Kesehatan Lansia | 24 | 24 |
| 12 | Pelayanan Kesehatan Usia Dewasa | 30 | 28 |
| 13 | Pelayanan Laboratorium Medis | 34 | 32 |
| 14 | Pelayanan MTBS (Manajemen Terpadu Balita Sakit) | 25 | 24 |
| 15 | Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Dasar (PONED) | 10 | 10 |
| 16 | Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis | 34 | 32 |
| 17 | Pelayanan PKAT (Pelayanan Kesehatan Anak Terintegrasi) | 10 | 10 |
| 18 | Pelayanan Rawat Inap | 15 | 14 |
| Total | | 400 | 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 393 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 | 137 | 34.86% |
| | | Perempuan | 256 | 65.14% |
| 2. | Pendidikan | Tidak Sekolah | 1 | 0.25% |
| | | SD/Sederajat | 9 | 2.29% |
| | | SMP/Sederajat | 29 | 7.38% |
| | | SMA/Sederajat | 218 | 55.47% |
| | | D1/D2/D3 | 73 | 18.58% |
| | | D4/S1 | 58 | 14.76% |
| | | S2 | 5 | 1.27% |
| | | S3 | 0 | 0% |
| | | 3. | Pekerjaan | ASN |
| TNI | 0 | | | 0% |
| POLRI | 3 | | | 0.76% |
| Swasta | 91 | | | 23.16% |
| Wirausaha | 12 | | | 3.05% |
| Ibu Rumah Tangga | 62 | | | 15.78% |
| Pelajar/Mahasiswa | 26 | | | 6.62% |
| Petani/Nelayan | 0 | | | 0% |
| Pekerja Lepas/Freelance | 3 | | | 0.76% |
| Pensiunan | 9 | | | 2.29% |
| Lainnya | 156 | | | 39.69% |
| Perangkat Desa | 0 | | | 0% |
| 4. | Kategori Pengguna Layanan | Non Disabilitas | 392 | 99.75% |
| | | Disabilitas | 1 | 0.25% |
| 5. | Kategori Jenis Disabilitas | Disabilitas Fisik | 0 | 0% |
| | | Disabilitas Mental | 1 | 0.25% |
| | | 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.

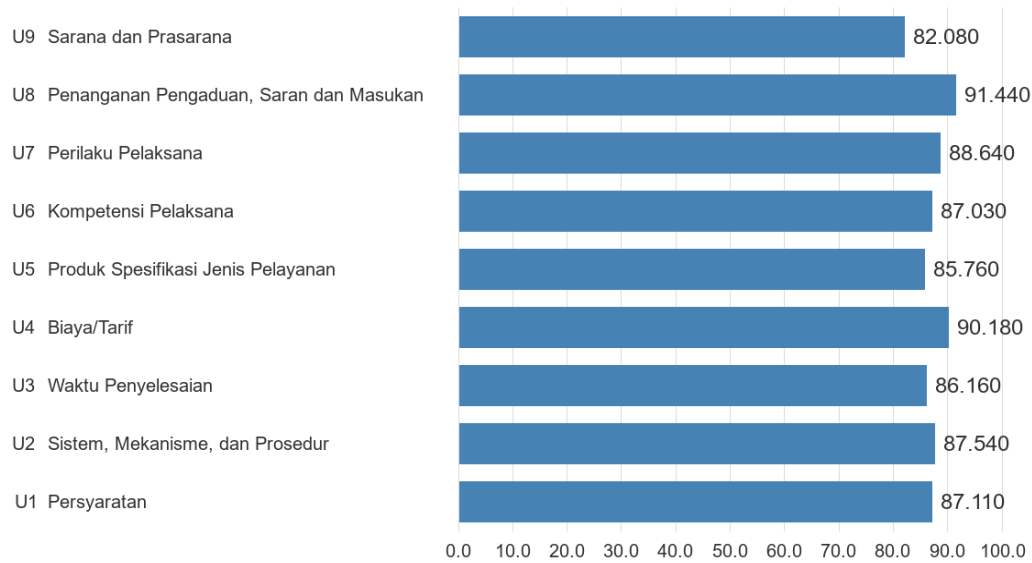
Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

| No | Jenis Layanan | Jumlah Responden | Persyaratan | Prosedur | Waktu | Biaya | Produk | Kompetensi | Perilaku | Aduan | Sarpras | IKM Per Jenis Layanan |
|----|--------------------------------------|------------------|-------------|----------|-------|-------|--------|------------|----------|--------|---------|-----------------------|
| 1 | Pelayanan CKG (Cek Kesehatan Gratis) | 15 | 91.67 | 88.33 | 88.33 | 86.67 | 90.00 | 90.00 | 90.00 | 88.33 | 86.67 | 88.89 |
| 2 | Pelayanan Fisioterapi | 24 | 85.42 | 85.42 | 82.29 | 94.79 | 86.46 | 89.58 | 87.50 | 90.63 | 81.25 | 87.06 |
| 3 | Pelayanan Gawat Darurat | 14 | 85.71 | 85.71 | 83.93 | 91.07 | 83.93 | 83.93 | 83.93 | 94.64 | 85.71 | 86.56 |
| 4 | Pelayanan Ibu Hamil dan Nifas | 10 | 87.50 | 87.50 | 90.00 | 90.00 | 87.50 | 92.50 | 95.00 | 100.00 | 82.50 | 90.28 |
| 5 | Pelayanan Imunisasi dan Catin | 28 | 88.39 | 88.39 | 88.39 | 83.93 | 86.61 | 87.50 | 90.18 | 89.29 | 83.04 | 87.33 |
| 6 | Pelayanan ISPA | 32 | 89.06 | 88.28 | 84.38 | 86.72 | 86.72 | 89.06 | 92.97 | 93.75 | 82.81 | 88.19 |
| 7 | Pelayanan KB-IVA | 10 | 90.00 | 97.50 | 92.50 | 95.00 | 95.00 | 92.50 | 95.00 | 97.50 | 82.50 | 93.06 |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|---|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|
| 8 | Pelayanan Kefarmasian (Rawat Jalan) | 32 | 87.50 | 85.94 | 85.16 | 85.16 | 86.72 | 86.72 | 87.50 | 85.16 | 84.38 | 86.08 |
| 9 | Pelayanan Kesehatan Anak dan Remaja | 24 | 85.42 | 83.33 | 85.42 | 92.71 | 81.25 | 82.29 | 84.38 | 98.96 | 80.21 | 86.03 |
| 10 | Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut | 28 | 83.93 | 90.18 | 83.04 | 95.54 | 83.93 | 90.18 | 91.07 | 93.75 | 88.39 | 88.92 |
| 11 | Pelayanan Kesehatan Lansia | 26 | 87.50 | 87.50 | 87.50 | 89.42 | 86.54 | 88.46 | 87.50 | 84.62 | 78.85 | 86.42 |
| 12 | Pelayanan Kesehatan Usia Dewasa | 28 | 90.18 | 90.18 | 90.18 | 95.54 | 90.18 | 90.18 | 90.18 | 87.50 | 79.46 | 89.33 |
| 13 | Pelayanan Laboratorium Medis | 32 | 82.03 | 86.72 | 82.03 | 84.38 | 82.03 | 82.03 | 90.63 | 97.66 | 78.91 | 85.19 |
| 14 | Pelayanan MTBS (Manajemen Terpadu Balita Sakit) | 24 | 86.46 | 83.33 | 84.38 | 91.67 | 78.13 | 78.13 | 81.25 | 97.92 | 80.21 | 84.67 |
| 15 | Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Dasar (PONED) | 10 | 92.50 | 92.50 | 92.50 | 95.00 | 87.50 | 92.50 | 92.50 | 100.00 | 85.00 | 92.22 |

| | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|--|----|-----------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 16 | Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis | 32 | 89.06 | 89.06 | 89.84 | 92.19 | 89.06 | 89.06 | 88.28 | 81.25 | 76.56 | 87.11 |
| 17 | Pelayanan PKAT (Pelayanan Kesehatan Anak Terintegrasi) | 10 | 85.00 | 85.00 | 85.00 | 85.00 | 85.00 | 85.00 | 85.00 | 85.00 | 82.50 | 84.72 |
| 18 | Pelayanan Rawat Inap | 14 | 83.93 | 85.71 | 83.93 | 94.64 | 82.14 | 82.14 | 83.93 | 94.64 | 87.50 | 86.58 |
| Rerata IKM Per Unsur | | | 87.11 | 87.54 | 86.16 | 90.18 | 85.76 | 87.03 | 88.64 | 91.44 | 82.08 | 87.33 |
| IKM Unit Layanan | | | 87.33 | | | | | | | | | |
| 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: Sarana dan Prasarana, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, 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:

- Bidan dan petugas UGD lebih murah senyum,,,Trimakasih.
- Ruang Poliklinik sangat sempit, mohon bisa diperluas
- Pelayanan sudah sangat baik, Ruang Poliklinik dibesarkan dan fasilitas ruang Poliklinik diberikan AC
- Pelayanan farmasi memuaskan, mohon tempat parkir diperluas, trimakasih
- Playground untuk anak diperlengkap, agar anak yg mengantri tidak rewel.

Terimakasih

- Ruang laboratorium sempit dan sumpek
- Petugas laboratorium Baik dan jelas. Ruang lebih estetik
- Tolong untuk pelayanan di poli anak khususnya di perbaiki, anak saya di periksa sekitar jam 7.45 setelah selesai di periksa ,saya di minta untuk menunggu obat di apotik,saya tunggu hampir 2 jam baru di berikan obatnya,itupun awalnya saya tidak tau kalau ternyata resep obatnya belum di kirim ke petugas apotik, sampai saya bertanya 2 kali ke petugas yg jaga di poli anak dan jawabannya cuma di tunggu dulu ya bu? Sabar ,oke saya masih sabar,tp saya tunggu2

sampai pasien yg di depan sudah longgar krna sudah pada pulang juga masih belum di print juga itu resep obatnya, sampai petugas apotik juga ikut menanyakan ke poli anak.harusnya pasien di beri tau apa kendalanya kok sampai bisa menunggu lama, padahal cuma tinggal ngeprint saja resep nya.

- Pelayanan PONEB sangat responsif. Tempat parkir ditambah lagi
- Pelayanan pendaftaran ramah dan baik. Perlu ditingkatkan lagi dan banyakin senyum ya. Thanks
- Pelayanan PKAT mohon ditambah lebih banyak kipas
- Pelayanan PKAT mohon di lengkapi mainan untuk anak

Atas dasar temuan tersebut, PUSKESMAS GATAK 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 | Sarana dan Prasarana | Penataan ruang laboratorium dan dokumen yang sudah tidak terpakai (decluttering) | Maret 2026 | Kepala Puskesmas, PJ Manajemen, PJ Lintas Klaster |
| 2 | Sarana dan Prasarana | Kerjasama dengan Pemdes Blimbing untuk penyewaan lahan parkir di sebelah selatan gedung | Juli 2026 | Kepala Puskesmas, PJ Manajemen |
| 3 | Sarana dan Prasarana | Sirkulasi udara dimaksimalkan dengan membuka jendela dan penambahan kipas angin serta tanaman indoor di ruangan pelayanan PKAT | Maret 2026 | PJ Manajemen, PJ Klaster 2 |

| | | | | |
|----|------------------------------------|--|------------|--|
| 4 | Sarana dan Prasarana | Ruangan KB rencana pindah ruangan di ruang konsultasi yang lebih besar dan ada fasilitas toilet pasien | Maret 2026 | Kepala Puskesmas, PJ Manajemen, PJ Klaster 3 |
| 5 | Sarana dan Prasarana | Pendistribusian mainan anak di ruang PKAT dan di ruang tunggu pelayanan MTBS | Maret 2026 | Kepala Puskesmas, PJ Manajemen |
| 6 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | Memberikan informasi mengenai produk layanan puskesmas melalui media sosial dan pembuatan fliyer | Maret 2026 | PJ Manajemen, PJ Lintas Klaster |
| 7 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | Melakukan peninjauan kembali kesesuaian informasi produk layanan dengan standar pelayanan yang ada | Maret 2026 | PJ Manajemen, PJ Lintas Klaster |
| 8 | Waktu Penyelesaian | Peningkatan sosialisasi registrasi online | Maret 2026 | PJ Manajemen, PJ Lintas Klaster |
| 9 | Waktu Penyelesaian | Monitoring dan evaluasi terhadap ketepatan waktu pelayanan | Maret 2026 | PJ Manajemen, PJ Lintas Klaster |
| 10 | Waktu Penyelesaian | Penambahan petugas pelayanan di pendaftaran | Maret 2026 | PJ Manajemen, PJ Lintas Klaster |

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan PUSKESMAS GATAK 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 GATAK 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.

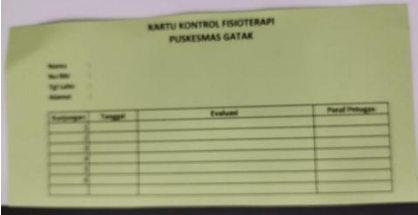
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

| No | Unsur | IKM |
|-----------|--|------------|
| 1 | Persyaratan | 3.615 |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 3.443 |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 3.430 |
| 4 | Biaya/Tarif | 3.726 |
| 5 | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 3.467 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3.459 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 3.414 |
| 8 | Sarana dan Prasarana | 3.433 |
| 9 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 3.441 |

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 | Perilaku Pelaksana | Pelatihan Pelayanan Prima | Sudah | Tidak ada |  <p>Pelatihan Pelayanan Prima:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bu Sri Sukatjah 2. Pak Budi 3. Mbak Inah 4. Mbak Ela 5. Mbak Rina Wanti 6. De Ines 7. Bu Sunarsih 8. MS Sri & Sonardi 9. MS Sri Wahyuni 10. MS Nurul Indriah 11. Bu Aek Hidayah <p>Minggu segera mendaftar, nggih!...</p> <p>Pelatihan Pelayanan Prima</p> |
| | | In House Training tentang pelayanan prima | Sudah | Tidak ada |  <p>In House Training tentang Pelayanan Prima</p> |
| 2 | Waktu Pelayanan | Optimalisasi pelayanan RME (Rekam Medis Elektronik) di Puskesmas Induk dan di Puskesmas Pembantu Sraten | Sudah | Sistem pelayanan di Puskesmas sudah menggunakan RME sehingga diharapkan mempercepat waktu pelayanan karena tidak |  <p>RME di Puskesmas Induk</p> |

| | | | | | |
|--|--|---|-------|--|---|
| | | | | perlu mencari rekam medis secara manual |  <p>RME di Pustu Sraten</p> |
| | | Optimalisasi jam pelayanan pasien oleh petugas pemberi pelayanan | Sudah | Dilakukan penambahan jam buka di pendaftaran |  <p>Fliyer tentang Jam Pelayanan</p> |
| | | Meningkatkan sosialisasi tentang Penggunaan mobile JKN (untuk konsultasi ke dokter ataupun pendaftaran online) bagi peserta BPJS melalui poster atau media informasi lain | Sudah | Sudah dilakukan |  <p>Poster pendaftaran online</p> |

| | | | | | |
|---|------------------|--|-------|---|--|
| 3 | Sarana Prasarana | Menambah kursi di ruang tunggu pasien | Sudah | Sudah dilakukan penambahan kursi di ruang tunggu poli ISPA |  <p>Penambahan kursi tunggu di ruang ISPA</p> |
| | | Meningkatkan kebersihan di ruang ISPA dengan pengaturan jadwal CS | Sudah | Sudah dilakukan pengaturan jadwal CS |  <p>Jadwal CS</p> |
| | | Pengaturan jam kedatangan pasien fisioterapi dan pelayanan fisioterapi di Pustu Sraten | Sudah | Penjadwalan kunjungan untuk pelayanan fisioterapi baik jam maupun harinya dengan form kontrol, memaksimalkan pelayanan fisioterapi di Pustu Sraten dengan petugas dan sarana prasarana yang memadai |  <p>Kartu kontrol pasien fisioterapi</p> |

BAB IV

KESIMPULAN

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

- a. Sebanyak 380 orang mengisi SKM pada PUSKESMAS GATAK. Dari beberapa layanan yang ada, Pelayanan ISPA menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 32 orang.
- b. Pelaksanaan pelayanan publik di PUSKESMAS GATAK, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 87.33. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- c. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Waktu Penyelesaian.
- d. Tidak ada data Rencana Tindak Lanjut dari periode sebelumnya yang dapat dianalisis.

Gatak, 30 November 2025
Kepala Puskesmas Gatak



dr. Siti Sulastijah, M.P.H
NIP. 19760831 200701 2 008

LAMPIRAN

1. Kuesioner

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

| | | | |
|---|---|--|---|
| 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)



Foto Koordinasi Pelaksanaan SKM Semester 2 Tahun 2025



Foto pengisian kuesioner di Poli ISPA



Foto pengisian kuesioner Di Poli Ibu



Foto pengisian kuesioner di Laboratorium



Dokumentasi Rapat Koordinasi Hasil Survey Kepuasan Masyarakat
Semester 2 Tahun 2025