

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



PUSKESMAS BAKI
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2026

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 18

BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA 19

BAB IV KESIMPULAN 22

LAMPIRAN 23

 1. Kuesioner 23

 2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM) 25

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 10

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut 18

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya) 19

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut 20

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

1.2 Tujuan dan Manfaat

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 BAKI dilaksanakan menggunakan metode yang disesuaikan pada karakteristik setiap layanan untuk memastikan data yang terkumpul akurat dan relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi metode secara online dan offline demi menjangkau seluruh segmen pengguna layanan secara efektif. Rincian metode survei yang digunakan untuk setiap jenis layanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data

No	Jenis Layanan	Metode Survei
1	PELAYANAN ANAK	online & offline
2	PELAYANAN DEWASA	online & offline
3	PELAYANAN FARMASI	online & offline
4	PELAYANAN FISIOTERAPI	online & offline
5	PELAYANAN GIGI DAN MULUT	online & offline
6	PELAYANAN IBU	online & offline
7	PELAYANAN KEGAWATDARURATAN (UGD)	online & offline
8	PELAYANAN LABORATORIUM	online & offline
9	PELAYANAN LANSIA	online & offline
10	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:

- a. Persyaratan: Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk alur pengaduan.
- c. Waktu Penyelesaian: Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenisnya.
- d. Biaya/Tarif: Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- f. Kompetensi Pelaksana: Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

- g. Perilaku Pelaksana: Sikap dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.
- i. Sarana dan Prasarana: Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk fasilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk PUSKESMAS BAKI dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama TRIWULAN III TAHUN 2026 (2026). Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 2 bulan. Rincian tahapan dan alokasi waktu kegiatan disajikan pada tabel berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	15 Jul 2026 - 16 Jul 2026	2
2	Pengumpulan Data	17 Jul 2026 - 30 Sep 2026	76
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	01 Oktober 2026 - 05 Oktober 2026	5
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	06 Oktober 2026 - 10 Oktober 2026	5

Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM

1.5 Penentuan Jumlah Responden

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

Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Sampel Minimum
1	PELAYANAN ANAK	40000	19
2	PELAYANAN DEWASA	40000	19
3	PELAYANAN FARMASI	40000	19
4	PELAYANAN FISIOTERAPI	40000	19
5	PELAYANAN GIGI DAN MULUT	40000	19
6	PELAYANAN IBU	40000	19
7	PELAYANAN KEGAWATDARURATAN (UGD)	40000	19
8	PELAYANAN LABORATORIUM	40000	19
9	PELAYANAN LANSIA	40000	19
10	PELAYANAN RAWAT INAP	40000	19
Total		400000	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 190 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	60	31.58%
		Perempuan	130	68.42%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	7	3.68%
		SD/Sederajat	20	10.53%
		SMP/Sederajat	29	15.26%
		SMA/Sederajat	100	52.63%
		D1/D2/D3	11	5.79%
		D4/S1	22	11.58%
		S2	0	0%
		S3	1	0.53%
3.	Pekerjaan	ASN	3	1.58%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	58	30.53%
		Wirausaha	5	2.63%
		Ibu Rumah Tangga	62	32.63%
		Pelajar/Mahasiswa	24	12.63%
		Petani/Nelayan	1	0.53%
		Pekerja Lepas/Freelance	6	3.16%
		Pensiunan	4	2.11%
		Lainnya	26	13.68%
		Perangkat Desa	1	0.53%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	190	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

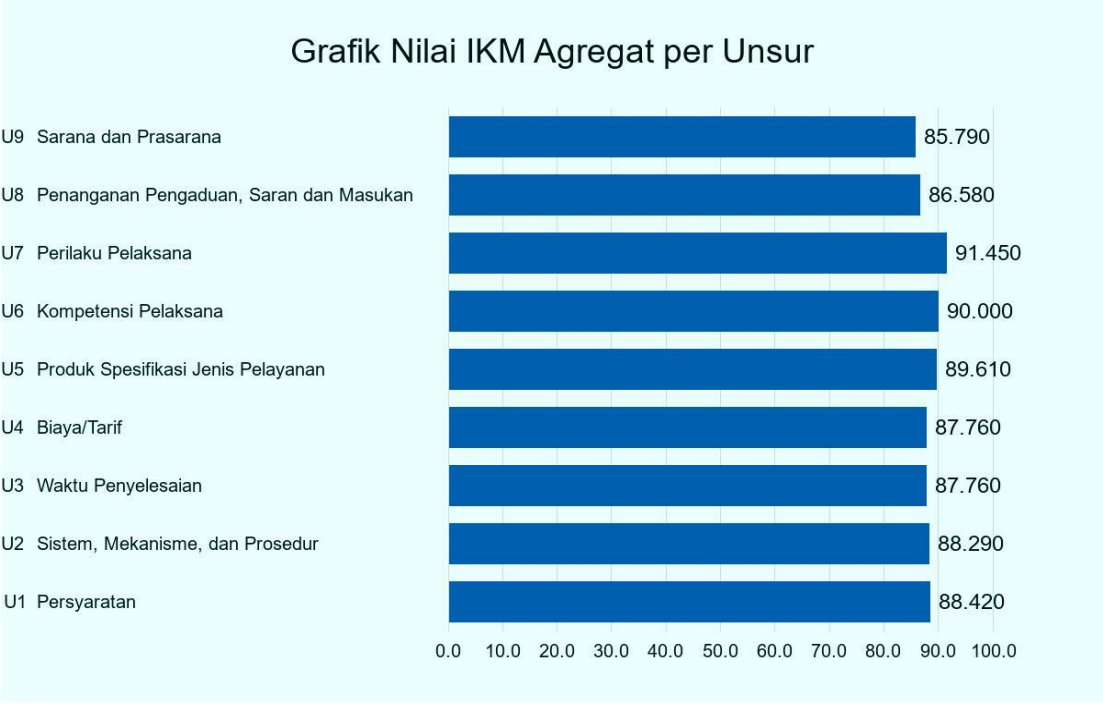
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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 ANAK	19	86.84	85.53	85.53	86.84	86.84	86.84	86.84	85.53	86.84	86.33
2	PELAYANAN DEWASA	19	82.89	84.21	84.21	88.16	88.16	88.16	88.16	88.16	86.84	86.61
3	PELAYANAN FARMASI	19	92.11	93.42	90.79	88.16	90.79	90.79	94.74	86.84	85.53	90.33
4	PELAYANAN FISIOTERAPI	19	81.58	80.26	80.26	80.26	82.89	81.58	86.84	80.26	80.26	81.56
5	PELAYANAN GIGI DAN MULUT	19	92.11	88.16	86.84	89.47	90.79	93.42	94.74	90.79	88.16	90.50
6	PELAYANAN IBU	19	88.16	86.84	86.84	85.53	85.53	85.53	86.84	86.84	84.21	86.22
7	PELAYANAN KEGAWATDARURATAN (UGD)	19	88.16	89.47	90.79	86.84	92.11	92.11	92.11	85.53	88.16	89.44
8	PELAYANAN LABORATORIUM	19	92.11	92.11	92.11	90.79	94.74	97.37	94.74	82.89	84.21	91.19
9	PELAYANAN LANSIA	19	85.53	88.16	84.21	85.53	88.16	88.16	93.42	85.53	85.53	87.17
10	PELAYANAN RAWAT INAP	19	94.74	94.74	96.05	96.05	96.05	96.05	96.05	93.42	88.16	94.58

Rerata IKM Per Unsur	88.42	88.29	87.76	87.76	89.61	90.00	91.45	86.58	85.79	88.39
IKM Unit Layanan	88.39									
Mutu Unit Layanan	Sangat Baik (A)									



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, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, 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:

- Pertahankan pelayanan yang ramah dan cekatan untuk kami para pasien, semoga selalu konsisten
- Lebih di tingkatkan lagi
- Semoga kedepannya pelayanan anak lebih baik lagi dalam melayaninya
- semoga kedepannya makin baik lagi
- Berikan air galon di depan poli anak, lantainya bau
- Ramahh pokokknyaa toppp pelayanannyaa terimakasih
- Percepat pelayanan untuk anak
- Semoga pelayanan nya tetap di pertahankan keramahannya
- semoga lebih maju lebih baik
- Sangat baik
- utk pelayanan pendaftaran dan apotek ditambah loket/petugasnya.terima kasih
- Tetap pertahankan keramahan dan kualitas layanan
- Bagus semua , pelayan ramah

- Tetap semangat menjaga pelayanan terbaik dengan pasien
- pelayanan dari Dr sangat ramah.terimakasih
- makin baik
- sangat membantu
- Lebih ditingkatkan lagi
- Semoga semakin lebih baik lagi pelayanan nya untuk masyarakat
- Antrian tidak sesuai,yg datang dah lama dipanggil duluan
- Baik, dokternya ramah
- responsif dan cekatan
- Semangat melayani
- Lebih baik kursinya ditambah lagi ,untuk pelayanan sudah bagus ,dan cepat
- cukup baik
- Antrian online dan regular tolong di pisahkan
- sudah jelas dan tepat
- Bagus semoga semakin maju
- Sangat memuaskan untuk masyarakat
- bagus semua
- Sudah sangat bagus dan memuaskan semoga kedepannya lebih baik lagi
- Pelayanan nya sangat luar biasa terimakasih sudah melayani dengan sepenuh hati
- Tetap melayani pasien dengan baik
- Jika ada suami yg ijin tdk kerja krn mengantar istri nya periksa baik nya jg di kasih surat ijin tdk masuk kerja krn masak membiarkan istri nya yg sakit periksa sendirian di puskesmas baki
- Semuanya SDH berjalan dgn baik
- Semoga Puskesmas Baki tetap maju
- Good job, pelayanan joss
- Tetap pertahankan
- Tetap pertahankan
- tidak adaaaaa
- Tingkatkan lagi kesejahteraan bagi pasien.
- Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik, petugas ramah dan sopan. Namun diharapkan penambahan jumlah tempat duduk bagi pasien yang menunggu antrian agar lebih nyaman. Semoga Puskesmas Baki semakin baik ke depannya.
- Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik, petugas ramah dan sopan. Namun diharapkan penambahan jumlah tempat duduk bagi pasien yang

menunggu antrian agar lebih nyaman. Semoga Puskesmas Baki semakin baik ke depannya.

- lebih memperjelas urutan dalam pemeriksaan
- Petugas ramah dan pelayanan cepat
- Sudah baik
- Lanjutkan sudah baik
- pelayanannya sangat baik
- sudah cukup baik pelayanan
- overall is good especially for farmasi team, thanks puskes baki
- Saran yang cocok dan singkat:
Mohon pelayanan lebih ditingkatkan agar lebih cepat, ramah, dan nyaman bagi masyarakat
- bagussss tingkatkan
- Sudah baik
- Pertahankan atau tingkatkan pelayanannya
- Sejauh ini sudah bagus dan memuaskan..terimakasih
- Sudah baik
- Sangat ramah petugasnya
- Sudah baik, cepat
- Pelayanan sudah baik
- Sudah baik, petugas menjelaskan cara penggunaan obat dengan detail
- Bagus topppp pelayanannya terimakasih
- Sudah baik
- Semoga semakin jaya
- Semoga lebih baik kedepannya
- pelayanan sudah bagus
- Pelayanan sudah baik,petugasnya ramah-ramah
- Pelayanan sudah baik,petugas sangat ramah
- Sudah bagus.Baik
- Sudah baik
- Poli fisioterapi ny bagus. Sdh baik semua ny
- Pelayanan sudah baik dan petugas ramah
- Tetap ramah kepada pasien
- Pelayanan sudah baik sekali
- Petugas sangat ramah
- Petugas terapinya sangat ramah dan baik
- Layanan bagus

- Fisioterapinya sdh bagus.baik
- Sudah baik
- Ramah cepat. Bagus
- Pelayanan sangat baik bagus. Ramah2
- Fsiterapi nya sdh baik,ramh,cepat
- Sudah bagus
- bagus, baik
- sudah bagus pelayanannya, antrian sudah lebih cepat
- cepat dan cekatan
- Sudah baik pelayanannya dipertahankan
- suksesss terusss 🐱
- Sudah lebih baik menurut saya
Saran dan masukannya untuk sekarang belum ada
- Tempat menaruh nomor antrian tidak sesuai dengan tulisan di depan pintu yang tertulis "resep obat"
- Tidak ada masukan dan saran
- bisa dilakukan penambahan kursi tunggu periksa
- sudah bagus pelayanannya
- pelayanan sudah baik
- Sudah bagus dan mohon dipertahankan pelayanannya
- mohon sediakan air putih di ruang tunggu
- pelayanan sudah baik dan sesuai standar
- pelayanan baik
- Perlu di tingkatkan lagi
- Semoga lebih baik, dan jam operasional lebih efektif.
- Pelayanan prima untuk pasien
- Untuk taruh kertasnya d seperti kan kek laboratorium saja 🧩
- Sarana & Prasarana ditingkatkan
- Sarana dan prasarana di tingkatkan
- Tempat duduk pendaftaran kurang
- tingkatkan pelayanan
- Sudah bagus
- Pelayanan di pusk baki
- Pelayanan bagus dan ramah
- Pelayanan sudah bagus
- Suka dengan pelayanan di poli ibu
- Suka dengan pelayanan di poli ibu

- Petugas yang jaga sangat ramah,
- Semoga pelayanan lebih ditingkatkan
- Bagus, sigap
- Pelayanan bagus
- Petugas nya cantik cantik
- Petugasnya memberikan penjelasan yg mudah dipahami
- Pelayanan bagua
- Pelayanan bagus
- Oke, sat set
- Pelayanan oke
- semoga semakin bagus pelayanannya
- Pertahankan pelayanan yg sudah baik
- Pelayanan bagus
- Pelayanan gawat darurat cepat
- Pelayanan cepat
- Terima kasih atas pelayanannya
- Pelayanan cepat
- Pelayanan cepat
- Pelayanannya baik
- Terima kasih
- Pelayanan cepat dan ramah
- setiap 2 hari rawat luka di ugd,dilayani dengan sangat baik
- Pelayanan sudah baik dan cepat
- Sudah baik
- Sudah dilayani dengan ramah
- Dilayani dengan baik
- pelayanan baik, ramah
- Perawat UGD puskesmas baki ramah2 & baik,
- pelayanan bagus
- Terimakasih pelayanannya sudah bagus
- PETUGAS PERAWAT UGD BAIK2& RAMAH,,
- TINGKATKAN
- baik tingkatkan
- Terimakasih pelayanannya
- Terimakasih
- Tingkatkan pelayanannya
- Pelayanan ramah dan baik

- Hasilnya cepat dan petugasnya ramah
- Terimakasih petugas laboratorium
- pelayanan cepat
- Bagus tingkatkan
- Tingkatkan
- Pelayanan bagus
- Bagus hanya fasilitas masih lama belum dibangun baru
- hasilnya cepat
- Pelayanan sudah baik, ramah dan cepat dalam memproses hasil lab
- Pelayanan laboratorium di puskesmas baki sudah baik pegawai sopan dan ramah
- untuk pelayanan sudah cukup baik dan petugas ramah, sopan dan sangat informatif
- pelayanan baik dan ramah
- Terimakasih
- Pelayanan bagus tingkatkan
- Pelayanan sudah memuaskan. Trimakasih puskesmas Baki sudah memberikan yang terbaik.
- Alhamdulillah selama berobat di Puskesmas Baki pelayanan baik ,alurnya mudah dimengerti
- pelayanan di poli lansia bagus, petugas ramah, informasi jelas
- petugas baik, ramah, informasi jelas
- Sampun sae sedanten
- Baik baik semua
- Tingkatkan kenyamanan
- Sudah memuaskan
- Pelayanan sudah baik
- Tingkatkan pelayanan yang bagus
- tingkatkan pelayanan yang lebih ramah dan menyenangkan
- Petugasnya ramah-ramah
- Pelayanan sangat baik
- Puskesmas Baki poli lansia terbaik
- Tetap semangat melayani masyarakat, pelayanan yang sudah baik di tingkatkan lagi, terima kasih sudah memberi pelayanan yang sangat baik kepada masyarakat
- Pelayanan bagus dan cepat
- Semoga layanan nya di permudah lagi

- Pelayanan Sudah sangat bagus, semoga puskesmas Baki bisa selalu konsisten mempertahankannya
- SANGAT SENAG DAN PUAS DENGAN PELAYANAN DI PUSKESMAS BAKI,PETUGAS DI POLI LANSIA SANGAT RAMAH DAN BAIK
- sangat senang dengan pelayanan di poli lansia, petugas baik dan ramah
- sangat senang dan jadi semangat untuk periksa di puskesmas Baki
- puas dan sangat senang untuk periksa di puskesmas Baki, pelayanan cepat
- Pertahankan pelayanan yang baik
- Dokter dan perawatnya ramah ramah
- Pertahankan pelayanan dan tingkatkan kebersihan
- Untuk kebersihan di kamar mohon di tingkatkan kembali Terlebih dengan sampung kamar A4 ada banyak sampah
- sudah sangat memuaskan untuk perawat dan dokternya
- pelayanan sudah baik
- pelayanan sudah baik
- tidak ada saran
- pelayanan sudah sangat baik
- terima kasih untuk pelayanan dan perawatan yang sangat baik selama dirawat
- sudah baik dan memuaskan
- tidak ada saran
- untuk pelayanan sudah cukup memuaskan bintang 5 untuk puskesmas baki
- tidak ada saran
- pelayanan baik dan memuaskan
- tidak ada saran
- sudah bagus
- sudah baik
- Pelayanan memuaskan

Atas dasar temuan tersebut, PUSKESMAS BAKI menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi sebagai prioritas. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut adalah rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang:

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Penyelesaian	Menyarankan pasien menggunakan fitur pendaftaran online agar mengurangi waktu tunggu diloket pendaftaran	Triwulan VI	PJ Kluster 1
2	Sarana dan Prasarana	Penambahan kursi tunggu pasien	Triwulan VI	PJ Kluster 1
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Membuat pemberitahuan informasi aduan pelanggan serta alur pengaduan agar memudahkan pasien dalam memberi kritik dan saran	Triwulan VI	PJ Kluster 1

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan PUSKESMAS BAKI selama beberapa periode terakhir dapat dilihat melalui grafik di bawah ini. Grafik ini menggabungkan data historis yang diarsipkan dengan data yang dihasilkan oleh sistem untuk memberikan gambaran yang komprehensif.



Gambar 2.2. Grafik Tren Nilai SKM

Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM menunjukkan tren peningkatan yang positif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa PUSKESMAS BAKI telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh PUSKESMAS BAKI periode TRIWULAN II TAHUN 2026 (2026) menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan, seperti dapat terlihat pada ringkasan tabel di bawah ini:

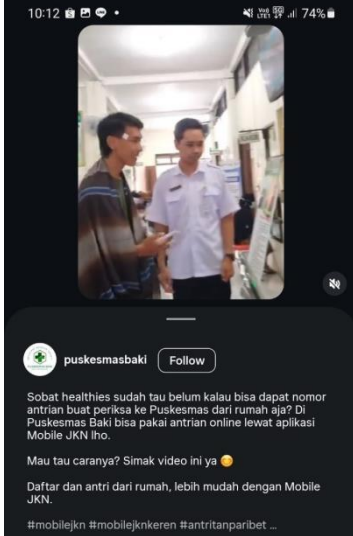
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	86.36
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86.10
3	Waktu Penyelesaian	86.10
4	Biaya/Tarif	86.63
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87.43
6	Kompetensi Pelaksana	87.43
7	Perilaku Pelaksana	89.04
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	85.56
9	Sarana dan Prasarana	87.30

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. PUSKESMAS BAKI telah menyusun dan menindaklanjuti rencana perbaikan berdasarkan temuan pada periode tersebut. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menyediakan media untuk alur pengaduan yang mudah diakses pasien	Belum	Deskripsi: - Hambatan: -	Tidak ada
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Mengoptimalkan penggunaan sistem informasi dalam proses pelayanan	Sudah	Deskripsi: sudah dilakukan pengoptimalisasi sistem informasi dalam proses layanan yang meliputi : 1. Pendaftaran cepat melalui mesin APM hanya menggunakan KTP/ NIK 2. Mengoptimalkan antrean online melalui mobile JKN dengan mensosialisasikan pendaftaran online melalui media sosial 3. Semua data pasien diisikan melalui SIMPUS sehingga dapat diakses di pelayanan manapun Hambatan: -	

					
3	Waktu Penyelesaian	Mengoptimalkan pembagian tugas tenaga kesehatan dan menjadwalkan dokter 2x/minggu di poli ibu	Sudah	Deskripsi: telah dilakukan penjadwalan dokter di poli ibu selama 2x dalam satu minggu Hambatan: Terkadang jadwal dokter di poli ibu tdk bisa dijadwalkan 2x seminggu karena bertepatan dengan tugas luar lainnya	

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Sebanyak 190 orang mengisi SKM pada PUSKESMAS BAKI. Dari beberapa layanan yang ada, PELAYANAN ANAK menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 19 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di PUSKESMAS BAKI, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 88.39. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Waktu Penyelesaian.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, PUSKESMAS BAKI telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 67% (2 dari 3 rencana).
5. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti, yaitu: Menyediakan media untuk alur pengaduan yang mudah diakses pasien, tanpa keterangan hambatan

Sukoharjo, 10 Oktober 2026

KEPALA PUSKESMAS BAKI



dr. Agus Kristiyanto
NIP.1976082 5 200701 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

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

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

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN	
1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	7. Petugas melayani saya dengan ramah a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

