

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
PUSKESMAS PANCUR KABUPATEN REMBANG**

SEMESTER 1 TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah S.W.T. yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusunan Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Puskesmas Pancur Kabupaten Rembang Semester 1 Tahun 2025 dapat kami selesaikan. Penyusunan Laporan Pelaksanaan SKM pada Puskesmas Pancur Kabupaten Rembang merupakan perwujudan atas amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Laporan ini memuat informasi mengenai metode pelaksanaan survei, responden, serta analisis terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan publik sebagai pembentuk Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas Pancur Kabupaten Rembang.

Pelaksanaan SKM pada Puskesmas Pancur Kabupaten Rembang Tahun Semester 1 Tahun 2025 berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil pelaksanaan survei ini diharapkan dapat dijadikan acuan dalam melakukan perbaikan dan pembenahan penyelenggaraan pelayanan publik pada Puskesmas Pancur Kabupaten Rembang. Upaya ini ditujukan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat.

Akhirnya, kepada semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan SKM pada Puskesmas Pancur Kabupaten Rembang Tahun Semester 1 Tahun 2025, kami sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga Allah S.W.T. senantiasa memberikan taufik dan hidayah-Nya kepada kita semua. Aamiin.

Rembang, 12 Juni 2025

KEPALA PUSKESMAS PANCUR



dr.SAMSUL ANWAR, M.M

Pembina

NIP 198409212014121001

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN.....	1
LAPORAN PELAKSANAAN.....	1
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	1
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	1
DAFTAR ISI.....	4
DAFTAR ISI.....	4
BAB I.....	1
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
1.3 Maksud dan Tujuan.....	1
1.3 Maksud dan Tujuan.....	1
BAB II.....	3
BAB II.....	3
PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB III.....	6
BAB III.....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV.....	8
BAB IV.....	8
ANALISIS HASIL SKM.....	8
ANALISIS HASIL SKM.....	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	8
4.3 Tren Nilai SKM.....	9
4.3 Tren Nilai SKM.....	9
BAB V.....	10
BAB V.....	10
KESIMPULAN.....	10
KESIMPULAN.....	10
LAMPIRAN.....	11
LAMPIRAN.....	11
1. Kuesioner.....	11
1. Kuesioner.....	11
2. Hasil Pengolahan Data SKM.....	12
2. Hasil Pengolahan Data SKM.....	12

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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Berdasarkan amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 dan PP Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Puskesmas Pancur Kabupaten Rembang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Rembang, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat,

terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Puskesmas Pancur Kabupaten Rembang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil SKM;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif antarunit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

SKM dilakukan secara mandiri pada Puskesmas Pancur Kabupaten Rembang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan SKM. Tim pelaksana kegiatan SKM Semester 1 Tahun 2025 pada Puskesmas Pancur Kabupaten Rembang dibentuk berdasarkan Keputusan Kepala Puskesmas Pancur Kabupaten Rembang Nomor 800/379.1/2025 tentang Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Pancur Kabupaten Rembang Tahun 2025, dengan susunan Tim sebagai berikut :

- Pengarah : dr. Samsul Anwar, MM
- Ketua : Siti Fatimah, A.Md.Keb
- Sekretaris : drg. Adelia Putri Kharisma Dewi
- Anggota : 1. dr. Muaziroh
2. Melinda Cantika Putri, S.KEP., NS
3. Widhi Ulya Syamputri, A.Md.Kes.
4. Ahmad Qomaruddin, SE

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan aplikasi e-SKM yang ditunjukkan kepada pengguna layanan untuk mengisi. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Puskesmas Pancur Kabupaten Rembang yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/tarif** : Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya secara otomatis tersimpan sebagai basis data pada server Pemerintah Daerah. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan IKM memerlukan waktu 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Februari 2025	5
2.	Pengumpulan Data	April 2025	15
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Puskesmas Pancur Kabupaten Rembang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Puskesmas Pancur Kabupaten Rembang dalam kurun waktu 1 (satu) tahun adalah sebanyak 220 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*. Berdasarkan Tabel *Morgan* dan *Krejcie*, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam 1 (satu) periode SKM adalah 100 orang.

Tabel 1. Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	156	1600	310
35	32	270	160	1700	313
40	36	280	164	1800	317
45	40	290	168	1900	320
50	44	300	172	2000	322
55	48	320	176	2200	327
60	52	340	180	2400	331
65	56	360	184	2600	335
70	59	380	188	2800	338
75	63	400	192	3000	341
80	66	420	196	3500	346
85	70	440	200	4000	351
90	76	460	204	4500	354
95	80	480	208	3800	357
100	84	500	212	4000	361
110	88	550	216	4500	364
120	92	600	220	5000	367
130	96	650	224	6000	368
140	100	700	228	7000	371
150	104	750	232	8000	374
160	108	800	236	9000	376
170	112	850	240	10000	378
180	116	900	244	11000	380
190	120	950	248	12000	383
200	124	1000	252	13000	385
210	128	1100	256	14000	387

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 209 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	70	33.49
		Perempuan	139	66.51
2	Pendidikan	SD (SD ke bawah)	21	10.05
		SLTP	46	22.01
		SLTA	90	43.06
		Diploma	22	10.53
		S.1	30	14.35
		S.2/S.3	-	
3	Pekerjaan	PNS	29	13.88
		TNI	1	0.48
		Swasta	22	10.53
		Wirausaha	36	17.22
		Lainnya	121	57.89
4	Jenis Layanan	Laboratorium	13	06.22
		Pelayanan Farmasi	27	12.92
		Pelayanan KB	4	01.91
		Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	15	07.18
		Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak	17	08.13
		Pelayanan Kesehatan Usia Dewasa dan Lansia	112	53.59
		Pelayanan Konsultasi	3	01.44

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

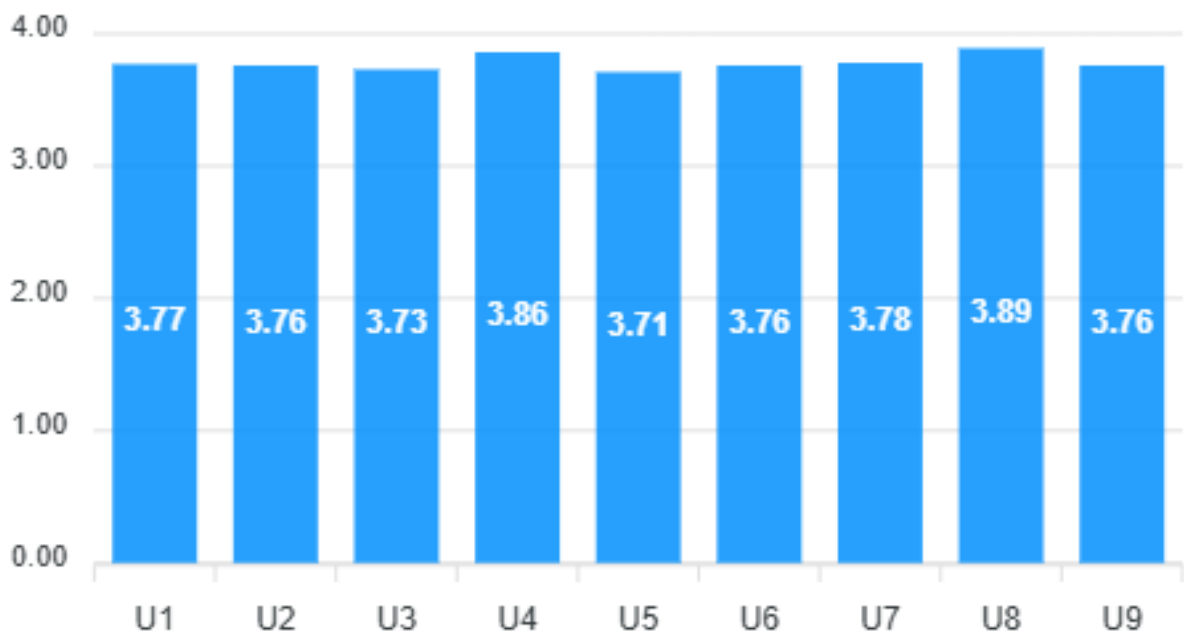
Pengolahan data SKM menggunakan Excel Template Olah Data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,77	3,76	3,72	3,85	3,71	3,76	3,77	3,89	3,75
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UPP	94,39 (Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM per Unsur

Jawaban Responden Per Kategori Soal



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa semua unsur mendapatkan kategori mutu A dengan rincian nilai sebagai berikut:

- | | |
|--|--------|
| 1. Persyaratan Pelayanan | : 3.77 |
| 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | : 3.76 |
| 3. Waktu Penyelesaian | : 3.72 |
| 4. Biaya/Tarif | : 3.85 |
| 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | : 3.71 |
| 6. Kompetensi Pelaksana | : 3.76 |
| 7. Perilaku Pelaksana | : 3.77 |
| 8. Sarana dan Prasarana | : 3.89 |
| 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | : 3.75 |

Kondisi permasalahan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi *online* sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara *online* dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Produk spesifikasi jenis pelayanan masih kurangnya informasi yang didapat oleh masyarakat

4.2 Rencana Tindak Lanjut

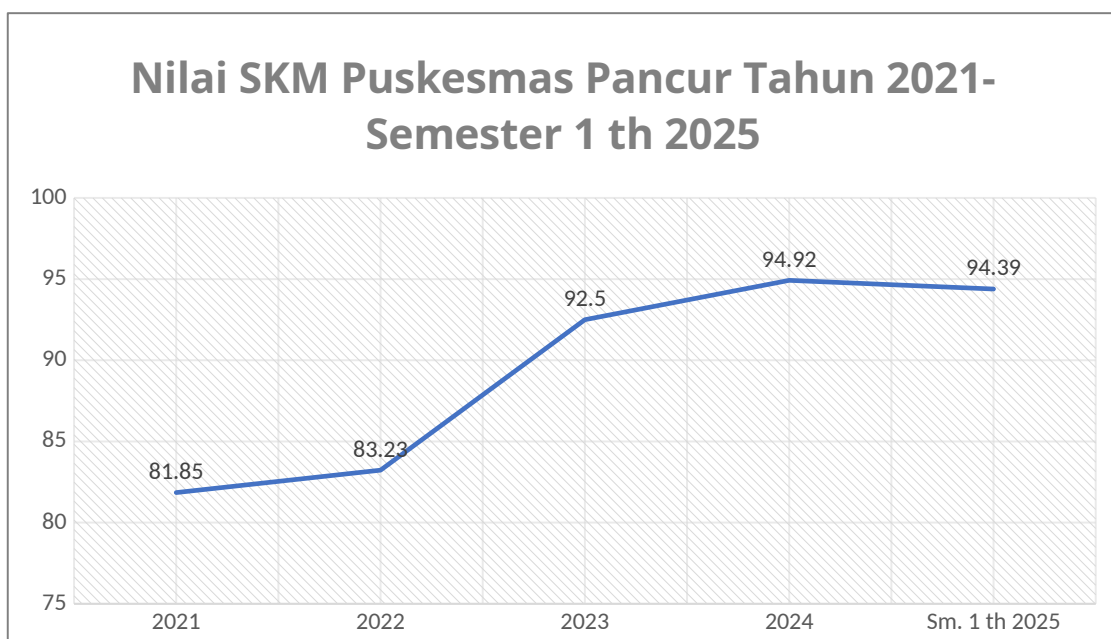
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan baik secara internal melalui rapat staf maupun melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) dengan melibatkan *stakeholders* dan perwakilan masyarakat pengguna layanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No. Prioritas Unsur Program/Kegiatan			Waktu			Penanggung Jawab
			2025	2026		
			TW II	TW I	TW III	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi “online”. Dengan MJKN		√	√	PJ. Program
		Memaksimalkan digitalisasi (e-RM, e-Resep)		√	√	PJ. Program
2	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Sosialisasi yang berkelanjutan baik langsung maupun lewat sosmed		√	√	PJ. Program
		Cetak leaflet dan disebarakan di desa-desa dan untuk pasien		√	√	PJ. Program

4.3 Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga tahun 2024 namun ada penurunan sedikit di Semester 1 tahun 2025 pada Puskesmas Pancur Kabupaten Rembang.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Semester 1 tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Pancur Kabupaten Rembang secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94,39. Meskipun demikian, nilai SKM Puskesmas Pancur Kabupaten Rembang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024 namun ada penurunan sedikit di Semester 1 tahun 2025.
2. Nilai tersebut diperoleh dari jawaban responden sebanyak 209 orang terhadap unsur- unsur pelayanan sebagaimana tersebut dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Rembang, 12 Juni 2025

KEPALA PUSKESMAS PANCUR



dr.SAMSUL ANWAR, M.M

Pembina

NIP 198409212014121001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA PUSKESMAS PANCUR KABUPATEN REMBANG

Tanggal : / /		Waktu : ☐ 08.00 – 12.00* ☐ 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P		Usia : Tahun	
Pendidikan	:	☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan	:	☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wirausaha	
		☐ Lainnya :	

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	SARAN DAN MASUKAN :

2. Hasil Pengolahan Data SKM

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

DAN PER UNSUR PELAYANAN

**NAMA UPP : PUSKESMAS PANCUR
KABUPATEN REMBANG**

No.Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	3	4	4	4	4	4	4	4
11	4	3	4	4	4	4	4	4	4
12	4	3	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	3	4	3	4	4	4	4
17	4	4	3	4	3	4	4	4	4
18	4	4	3	4	3	4	4	4	4
19	3	4	4	4	4	4	4	4	3
20	3	4	4	4	4	4	4	4	3
21	3	4	4	4	4	4	4	4	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	3
25	4	3	4	3	4	3	3	4	4
26	4	3	4	3	4	3	3	4	4
27	4	3	4	3	4	3	3	4	4
28	4	4	3	4	4	4	4	4	4
29	4	4	3	4	4	4	4	4	4
30	4	3	4	4	4	4	4	4	3
31	4	4	3	4	3	4	4	4	4
32	3	3	3	3	3	3	3	4	3
33	3	3	3	3	3	3	3	4	3
34	4	4	4	4	3	3	3	4	3

35	4	3	3	4	3	4	3	4	3
36	3	4	3	4	3	3	3	4	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	3	4	4	3	4	4	4
40	4	4	3	4	4	3	4	4	4
41	3	3	3	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	4	3	4	3	4	4	4	3
44	3	4	3	4	3	4	4	4	3
45	4	4	4	4	3	4	3	4	4
46	4	4	4	4	3	4	3	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	3	3	4	3	3	4	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	3	4	4	3	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	4	4	4	4	4	3
58	3	3	3	4	3	3	3	4	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	3	3	4	4	3	3	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	3
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	3	3	4	4	4	4	4	4
72	4	4	3	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	3	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	3	3	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	3	3	3	4	4
77	4	3	4	4	4	4	4	4	3
78	4	4	3	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	3
80	3	4	4	4	4	3	3	4	3
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	3	4	4	4

83	3	4	4	4	3	4	4	4	4
84	3	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	3
86	4	4	4	4	4	4	4	4	3
87	4	4	3	4	3	3	4	4	4
88	4	4	4	4	4	3	4	4	4
89	4	4	4	4	3	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	3	3	4	4	3	3	4	4
93	4	4	3	4	3	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	3	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	3
98	4	3	4	4	4	4	3	4	4
99	4	4	4	4	3	4	4	3	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	3	3	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	3	3	3	4	3	3	3	4	3
105	3	4	3	3	4	3	4	4	3
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	3	4	4	3	4	4	3
110	4	4	4	4	4	4	4	4	3
111	4	4	4	4	4	4	3	4	4
112	4	4	3	4	3	4	3	4	3
113	4	4	4	3	3	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	3	4	4	4
115	4	4	3	4	3	4	4	3	4
116	4	4	4	3	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	3	3	4	4
118	4	4	4	3	2	4	3	4	3
119	3	4	4	4	4	3	3	3	3
120	3	4	4	4	4	3	3	3	3
121	4	3	4	3	3	3	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	3	4	3	4	3	4	4
124	4	4	4	4	4	3	2	3	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	3	4	4	4	4	4	4	4	4
127	3	3	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	3	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	3	4	4	3	4	4	4	4

131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	3	3	3	4	3	4	3	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	3	4	4	4
135	3	3	3	4	4	4	4	4	4
136	4	3	4	3	4	3	4	3	3
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	3	3	3	2	3	3	3	3	3
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	3	3	3	2	3	3	3	3	2
141	3	3	4	4	3	3	2	3	4
142	3	2	3	2	3	3	3	3	3
143	3	3	2	3	3	2	3	2	3
144	2	2	2	2	2	3	3	3	2
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	3	4	4	4	4	4	4	4	4
148	3	3	4	4	3	4	3	4	4
149	3	4	4	4	3	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	3	3	4	4	3	4	4	4	4
153	4	4	4	4	3	4	4	4	4
154	4	3	4	4	3	3	3	4	3
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	3	4	3	4	4	4	4	4	4
157	4	4	3	4	4	3	3	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	3	4	4	4	4
165	4	3	4	4	3	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	3	4	4	3	4	4	4	4
168	3	3	4	4	4	4	4	4	4
169	4	3	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	3	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	3	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4

179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	3	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	3	4	4	4	4	4	4
188	4	4	3	4	4	4	4	4	4
189	4	4	3	4	3	4	4	4	4
190	4	4	4	4	3	4	4	4	4
191	4	4	3	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	3	4	4	4	4	4	4	4	3
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Σnilai/Unsur	788	786	779	806	776	786	789	814	785
NRR/Unsur	3,77 0	3,76 1	3,72 7	3,85 6	3,71 3	3,76 1	3,77 5	3,89 5	3,75 6
NRR Tertimbang/Unsur	0,41 9	0,41 7	0,41 4	0,42 8	0,41 2	0,41 7	0,41 9	0,43 2	0,41 7
Kategori Per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A

- **IKM UPP : 94,39**
- **MUTU PELAYANAN UPP : Sangat Baik**

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-unsur pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
-----	-----------------	-----------

U1	Kesesuaian Persyaratan	3.82
U2	Prosedur Pelayanan	3.85
U3	Kecepatan Pelayanan	3.78
U4	Kesesuaian/Kewajaran Biaya	3.80
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.70
U6	Kompetensi Petugas	3.78
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.81
U8	Penanganan Pengaduan	3.80
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.86

Mutu Pelayanan

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
 B (Baik) : 76,61 - 88,30
 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

NRR Per Unsur

No.	Unsur Pelayanan	Aktual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3.82	A
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.85	A
U3	Waktu Penyelesaian	3.78	A
U4	Biaya/Tarif	3.80	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.70	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3.78	A
U7	Perilaku Pelaksana	3.81	A
U8	Sarana dan Prasarana	3.80	A
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.86	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja UPP
1	1,0000-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000-3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

Periode 2024



**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
PUSKESMAS PANCUR KABUPATEN REMBANG
TAHUN 2024**

BAB I

PENDAHULUAN

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. SKM merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Puskesmas Pancur Kabupaten Rembang perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

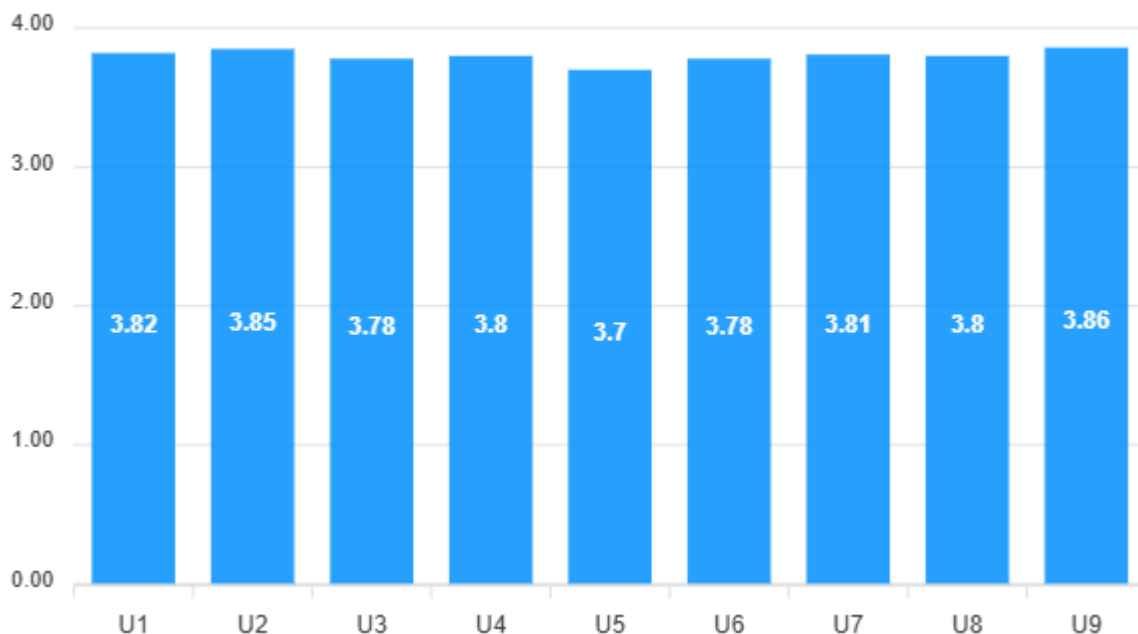
Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Pancur Kabupaten Rembang periode Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Detail Nilai SKM per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.82	3.85	3.78	3.80	3.70	3.78	3.81	3.80	3.86
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UPP	94,92 (Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM per Unsur

Jawaban Responden Per Kategori Soal



Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			2024	2025			
			TW IV	TW I	TW I	TW III	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi “ <i>online</i> ”. Dengan MJKN		√		√	PJ. Program
		Memaksimalkan digitalisasi (e-RM, e-Resep)		√		√	PJ. Program
2	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Sosialisasi yang berkelanjutan baik langsung maupun lewat sosmed		√		√	PJ. Program
		Cetak leaflet dan disebarakan di desa-desa dan untuk pasien		√		√	PJ. Program
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> / seminar untuk memberi pelayanan yang maksimal				√	PJ. Program

BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			2024	2025			
			TW IV	TW I	TW I	TW III	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi “online”. Dengan MJKN		√		√	PJ. Program
		Memaksimalkan digitalisasi (e-RM, e-Resep)		√		√	PJ. Program
2	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Sosialisasi yang berkelanjutan baik langsung maupun lewat sosmed		√		√	PJ. Program
		Cetak leaflet dan disebarakan di desa-desa dan untuk pasien		√		√	PJ. Program
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> / seminar untuk memberi pelayanan yang maksimal				√	PJ. Program

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Tantangan/ Hambatan
1	a. Peningkatan sosialisasi registrasi “online”. dengan MJKN. b. Memaksimalkan digitalisasi (e-RM, e-Resep) c. Back up data jika sewaktu-waktu offline	Sudah	Sudah dilaksanakan sosialisasi saat pasien mendaftar, oleh petugas CS.	- Pasien tidak bisa mendaftar secara online maupun melalui pengambilan nomor antrian online. - Pilihan jenis pelayanan di pengambilan antrian kurang simpel. - Tiba-tiba server dari dkk offline.
2	Sosialisasi yang berkelanjutan baik langsung maupun lewat sosmed Cetak leaflet dan disebarakan	Sudah	Sudah dilaksanakan sosialisasi melalui media offline maupun online	Masyarakat kurang memahami alur dan jenis pelayanan.

	di desa-desa dan untuk pasien			
3	Memberikan arahan disetiap apel	Belum	Setiap apel pagi hari senin pembina apel selalu mengingatkan akan pentingnya pelayanan yang ramah	Adanya pasien yang kritis.

BAB IV KESIMPULAN

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

1. Puskesmas Pancur Kabupaten Rembang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.
2. Guna memastikan 9 unsur pelayanan tetap baik, maka Puskesmas Pancur mempunyai komitmen untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan pelayanan di Puskesmas Pancur, dan adanya evaluasi secara berkala dari masing-masing indikator tersebut.

Rembang, 12 Juni 2025
KEPALA PUSKESMAS PANCUR



dr.SAMSUL ANWAR, M.M

Pembina

NIP 198409212014121001