

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
PUSKESMAS PANCUR KABUPATEN REMBANG
SEMESTER 2 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 2 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 2 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 2 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, 2 Desember 2025

Kepala Puskesmas Pancur



dr. TRIANOVI PUSPASARI

Pembina Utama Muda

NIP. 197511122005012004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI..... ii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

 1.1 Latar Belakang 1

 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2

 1.3 Maksud dan Tujuan 2

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM..... 3

 2.1 Pelaksana SKM..... 3

 2.2 Metode Pengumpulan Data 3

 2.3 Lokasi Pengumpulan Data 4

 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM..... 4

 2.5 Penentuan Jumlah Responden 4

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 6

 3.1 Jumlah Responden SKM..... 6

 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 6

 1. Laboratorium7

 2. Pelayanan Farmasi8

 3. Pelayanan Imunisasi8

 4. Pelayanan KB9

 5. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut9

 6. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak10

 7. Pelayanan Kesehatan Usia Dewasa dan Lansia10

 8. Pelayanan Konsultasi11

 9. Pelayanan Lainnya11

 10. Pelayanan Rawat Inap12

 11. PONEC12

 12. UGD/Ruang Tindakan13

BAB IV ANALISIS HASIL SKM..... 15

 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan..... 15

 4.2 Rencana Tindak Lanjut 15

 4.3 Tren Nilai SKM 16

BAB V KESIMPULAN 18

LAMPIRAN..... 19

 1. Hasil Pengolahan Data SKM 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 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 2 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	Juli 2025	5
2.	Pengumpulan Data	Agustus-September 2025	30
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 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 Semester 2 tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Puskesmas Pancur Kabupaten Rembang dalam kurun waktu 6 (enam) bulan adalah sebanyak 202 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 202 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 202 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	%
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	71	35,15
		Perempuan	131	64,85
2	Pendidikan	SD (SD ke bawah)	4	1,98
		SLTP	26	12,87
		SLTA	71	35,15
		Diploma	33	16,34
		S.1	66	32,67
		S.2/S.3	2	0,99
3	Pekerjaan	PNS	28	13,86
		TNI	0	0
		Swasta	39	19,31
		Wirausaha	8	3,96
		Lainnya	127	62,87
4	Jenis Layanan	Laboratorium	20	9,90
		Pelayanan Farmasi	20	9,90
		Pelayanan Imunisasi	10	4,95
		Pelayanan KB	5	2,48
		Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	16	7,92
		Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak	43	21,29
		Pelayanan Kesehatan Usia Dewasa dan Lansia	35	17,33
		Pelayanan Konsultasi	7	3,47
		Pelayanan Lainnya	19	9,41
		Pelayanan Rawat Inap	17	8,42
		PONED	7	3,47
		UGD/Ruang Tindakan	3	1,49

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 Prosentase Per Unsur Pelayanan

NO	Unsur Layanan	Pelayanan	%
1	Laboratorium	20	10
2	Pelayanan Farmasi	20	10

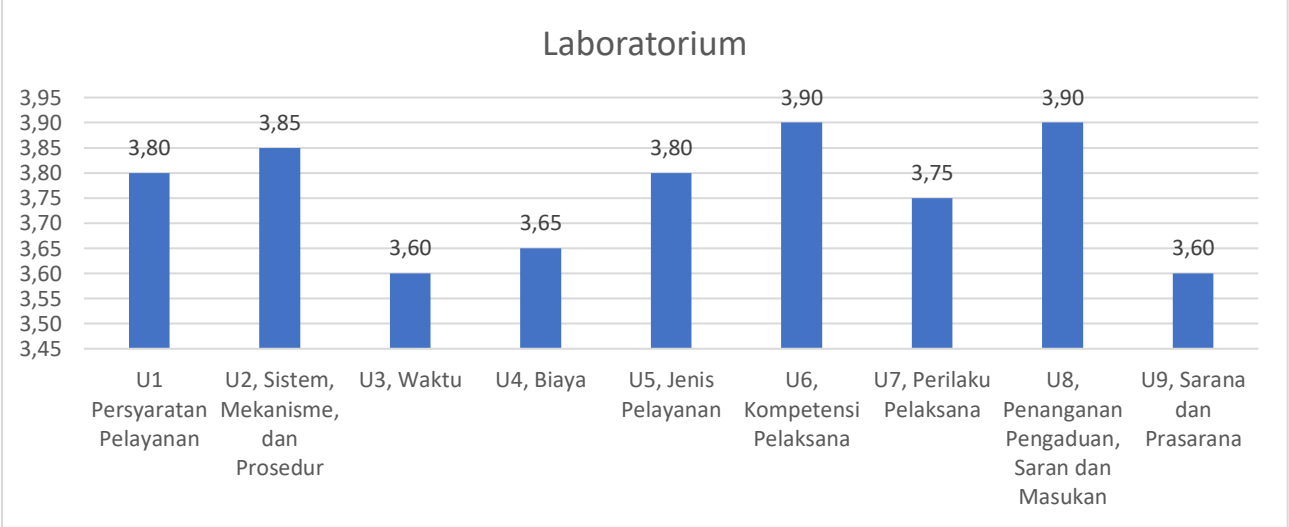
3	Pelayanan Imunisasi	10	0,50
4	Pelayanan KB	5	0,20
5	Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	16	0,80
6	Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak	43	2,10
7	Pelayanan Kesehatan Usia Dewasa dan Lansia	35	1,70
8	Pelayanan Konsultasi	7	0,30
9	Pelayanan Lainnya	19	0,90
10	Pelayanan Rawat Inap	17	0,80
11	PONED	7	0,30
12	UGD/Ruang Tindakan	3	0,10
Jumlah Responden		202	100

1. Laboratorium

Tabel 3.2.1 Pelayanan Laboratorium

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1, Persyaratan Pelayanan	U2, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	U3, Waktu	U4, Biaya	U5, Jenis Pelayanan	U6, Kompetensi Pelaksana	U7, Perilaku Pelaksana	U8, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	U9, Sarana dan Prasarana
IKM PELAYANAN	3,80	3,85	3,60	3,65	3,80	3,90	3,75	3,90	3,60
KATEGORI	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UPP	94,03								
	Sangat Baik								

Grafik 3.2.1 Pelayanan Laboratorium

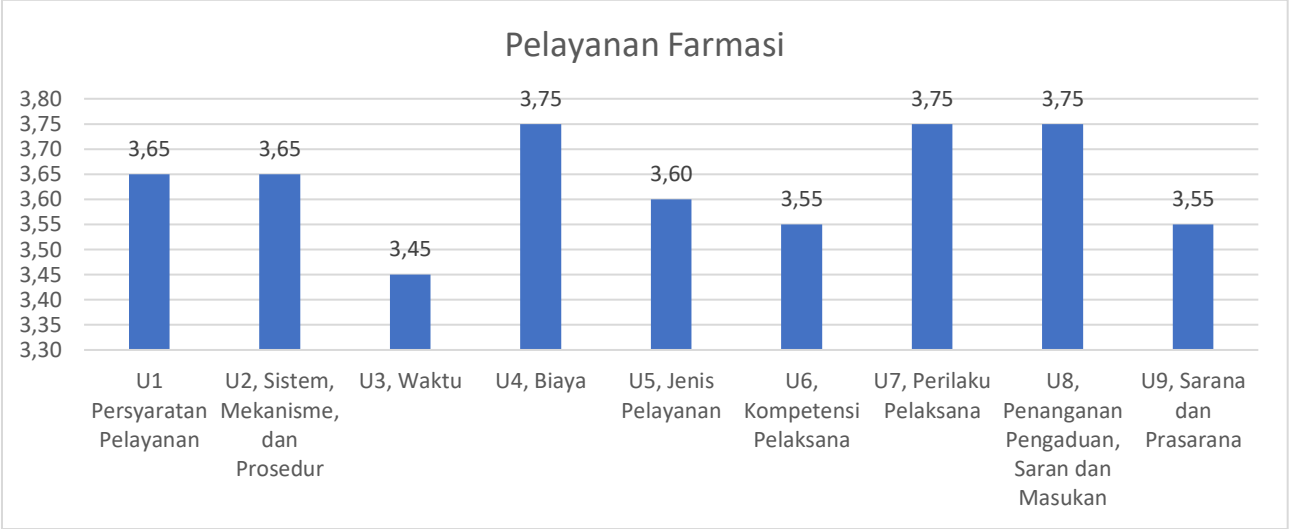


2. Pelayanan Farmasi

Tabel 3.2.2 Pelayanan Farmasi

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1, Persyaratan Pelayanan	U2, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	U3, Waktu	U4, Biaya	U5, Jenis Pelayanan	U6, Kompetensi Pelaksana	U7, Perilaku Pelaksana	U8, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	U9, Sarana dan Prasarana
IKM PELAYANAN	3,65	3,65	3,45	3,75	3,60	3,55	3,75	3,75	3,55
KATEGORI	A	A	B	A	A	A	A	A	A
IKM UPP	90,83								
	Sangat Baik								

Grafik 3.2.2 Pelayanan Farmasi

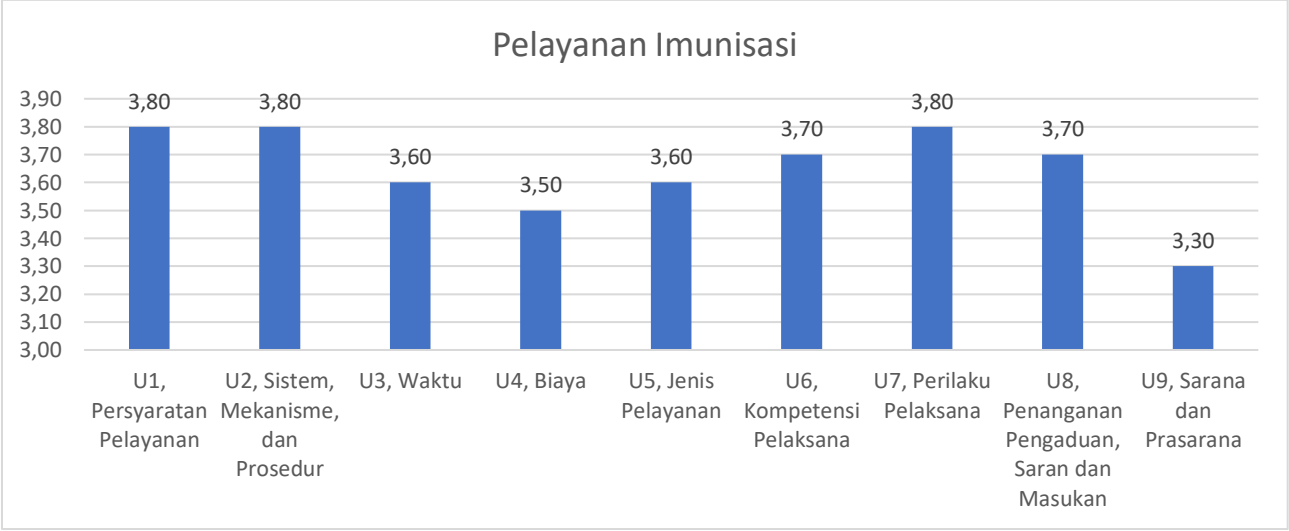


3. Pelayanan Imunisasi

Tabel 3.2.3 Pelayanan Imunisasi

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1, Persyaratan Pelayanan	U2, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	U3, Waktu	U4, Biaya	U5, Jenis Pelayanan	U6, Kompetensi Pelaksana	U7, Perilaku Pelaksana	U8, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	U9, Sarana dan Prasarana
IKM PELAYANAN	3,80	3,80	3,60	3,50	3,60	3,70	3,80	3,70	3,30
KATEGORI	A	A	A	B	A	A	A	A	B
IKM UPP	91,11								
	Sangat Baik								

Grafik 3.2.3 Pelayanan Imunisasi

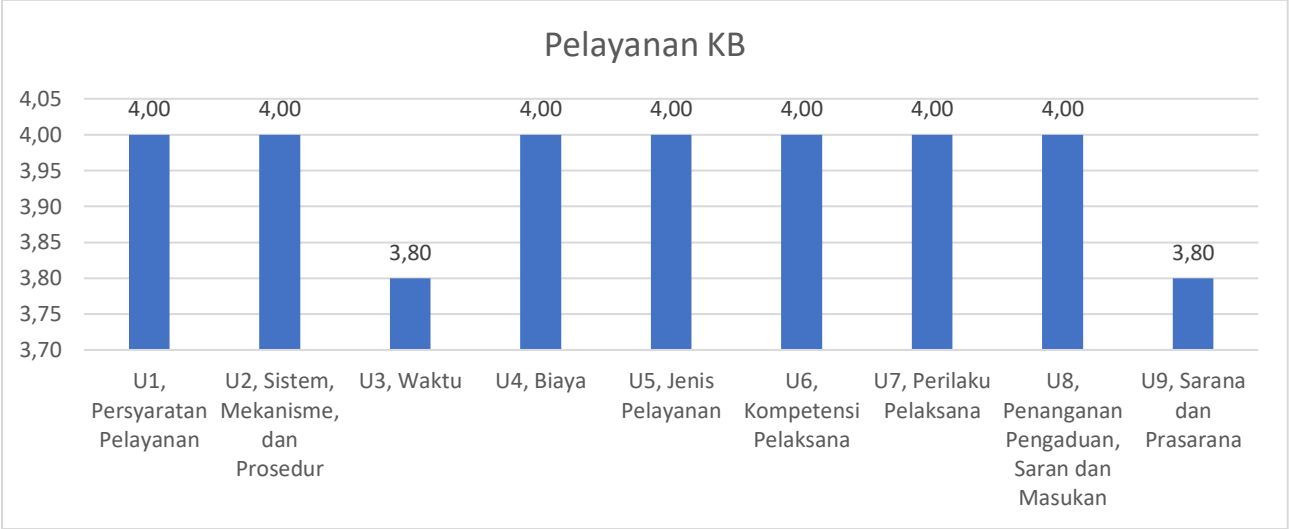


4. Pelayanan KB

Tabel 3.2.4 Pelayanan KB

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1, Persyaratan Pelayanan	U2, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	U3, Waktu	U4, Biaya	U5, Jenis Pelayanan	U6, Kompetensi Pelaksana	U7, Perilaku Pelaksana	U8, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	U9, Sarana dan Prasarana
IKM PELAYANAN	4,00	4,00	3,80	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,80
KATEGORI	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UPP	98,89								
	Sangat Baik								

Grafik 3.2.4 Pelayanan KB

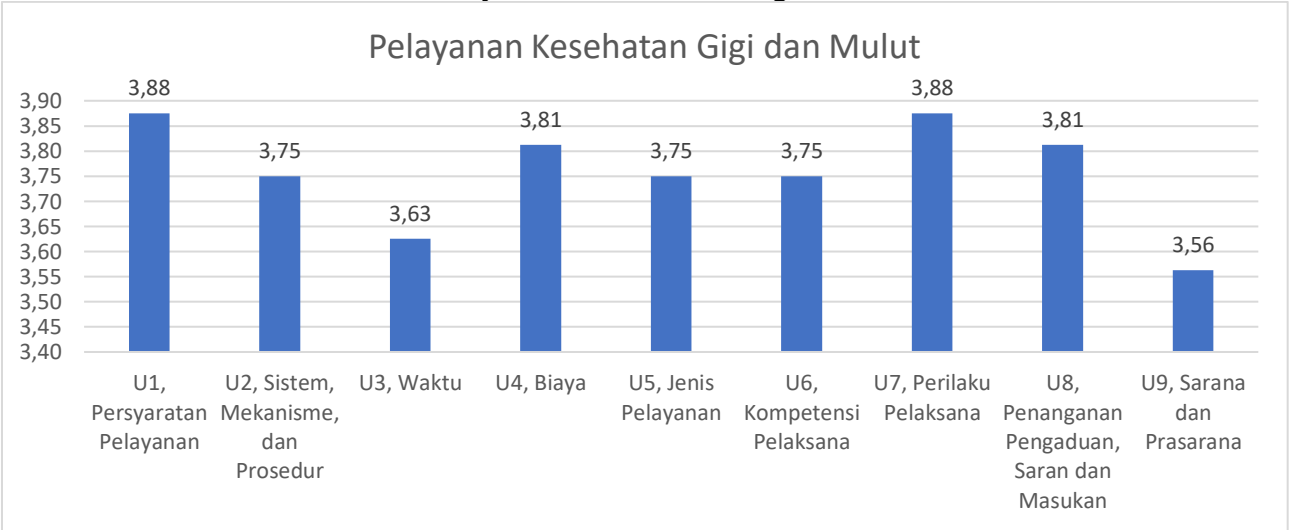


5. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

Tabel 3.2.5 Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1, Persyaratan Pelayanan	U2, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	U3, Waktu	U4, Biaya	U5, Jenis Pelayanan	U6, Kompetensi Pelaksana	U7, Perilaku Pelaksana	U8, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	U9, Sarana dan Prasarana
IKM PELAYANAN	3,88	3,75	3,63	3,81	3,75	3,75	3,88	3,81	3,56
KATEGORI	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UPP	93,92								
	Sangat Baik								

Grafik 3.2.5 Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

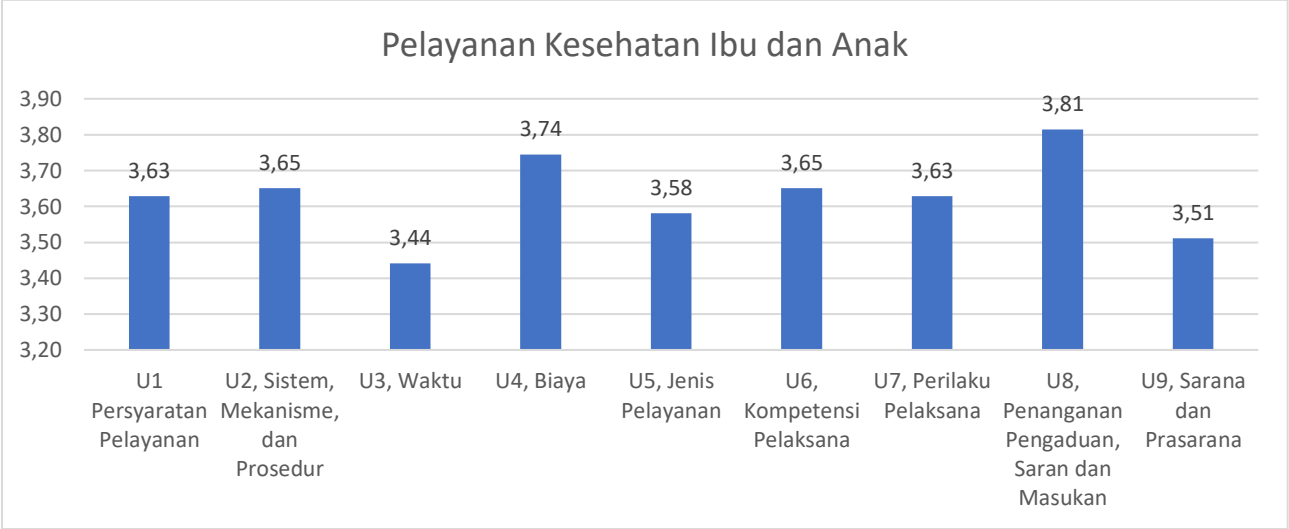


6. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak

Tabel 3.2.6 Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1, Persyaratan Pelayanan	U2, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	U3, Waktu	U4, Biaya	U5, Jenis Pelayanan	U6, Kompetensi Pelaksana	U7, Perilaku Pelaksana	U8, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	U9, Sarana dan Prasarana
IKM PELAYANAN	3,63	3,65	3,44	3,74	3,58	3,65	3,63	3,81	3,51
KATEGORI	A	A	B	A	A	A	A	A	B
IKM UPP	90,70								
	Sangat Baik								

Grafik 3.2.6 Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak

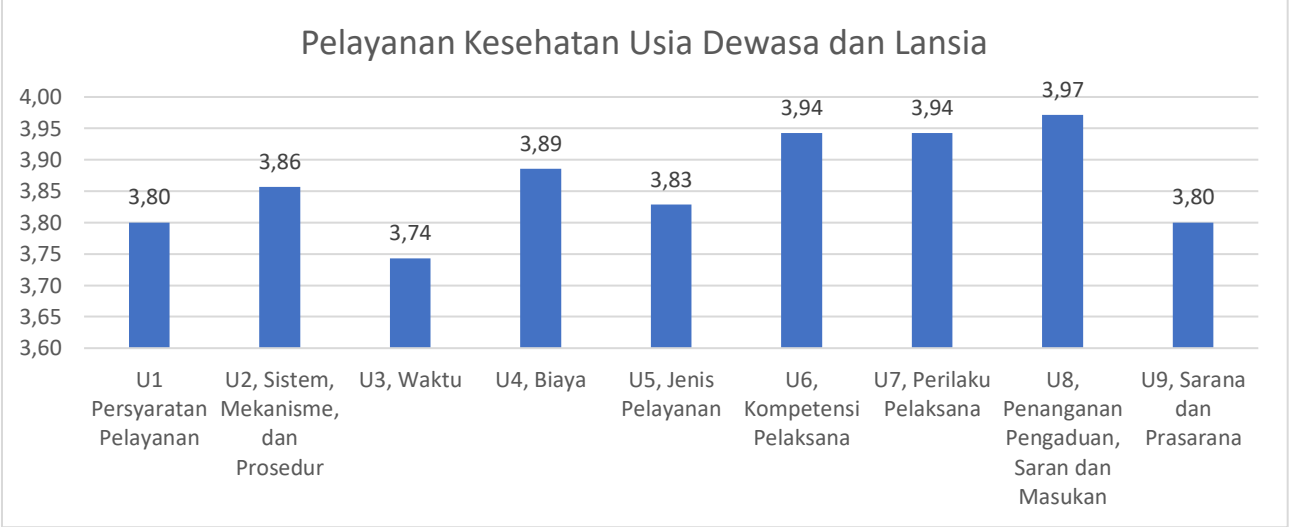


7. Pelayanan Kesehatan Usia Dewasa dan Lansia

Tabel 3.2.7 Pelayanan Kesehatan Usia Dewasa dan Lansia

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1, Persyaratan Pelayanan	U2, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	U3, Waktu	U4, Biaya	U5, Jenis Pelayanan	U6, Kompetensi Pelaksana	U7, Perilaku Pelaksana	U8, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	U9, Sarana dan Prasarana
IKM PELAYANAN	3,80	3,86	3,74	3,89	3,83	3,94	3,94	3,97	3,80
KATEGORI	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UPP	96,59								
	Sangat Baik								

Grafik 3.2.7 Pelayanan Kesehatan Usia Dewasa dan Lansia

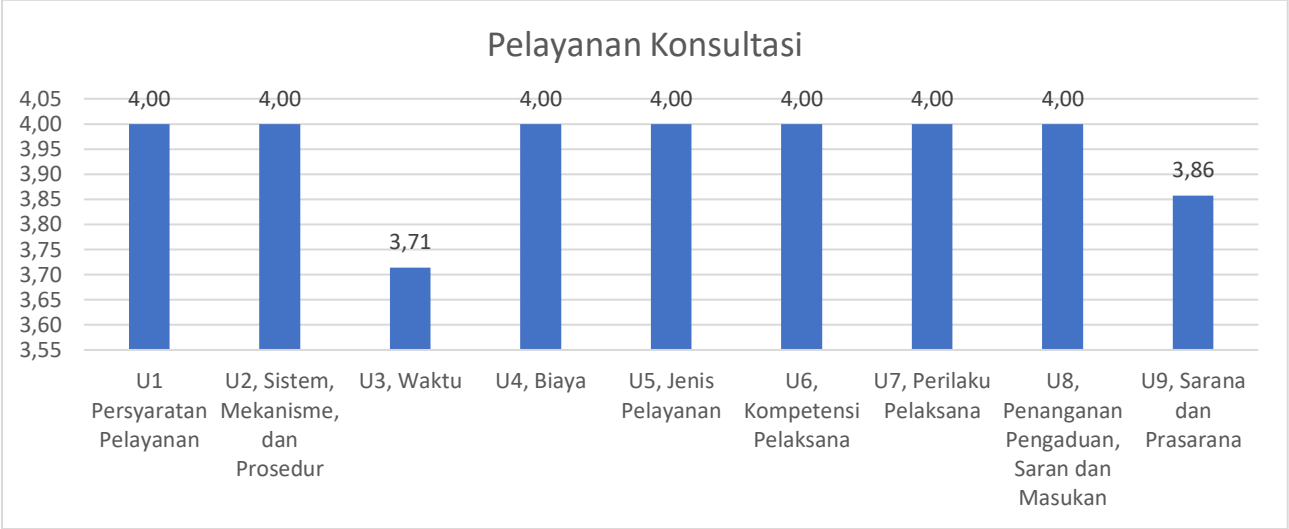


8. Pelayanan Konsultasi

Tabel 3.2.8 Pelayanan Konsultasi

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1, Persyaratan Pelayanan	U2, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	U3, Waktu	U4, Biaya	U5, Jenis Pelayanan	U6, Kompetensi Pelaksana	U7, Perilaku Pelaksana	U8, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	U9, Sarana dan Prasarana
IKM PELAYANAN	4,00	4,00	3,71	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,86
KATEGORI	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UPP	98,81								
	Sangat Baik								

Grafik 3.2.8 Pelayanan Konsultasi

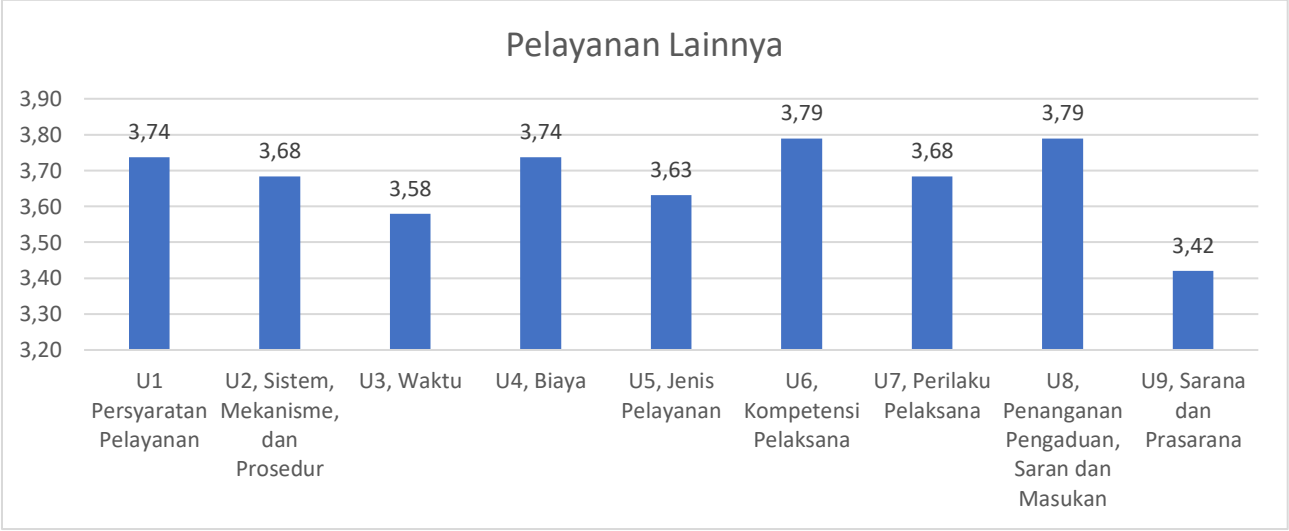


9. Pelayanan Lainnya

Tabel 3.2.9 Pelayanan Lainnya

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1, Persyaratan Pelayanan	U2, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	U3, Waktu	U4, Biaya	U5, Jenis Pelayanan	U6, Kompetensi Pelaksana	U7, Perilaku Pelaksana	U8, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	U9, Sarana dan Prasarana
IKM PELAYANAN	3,74	3,68	3,58	3,74	3,63	3,79	3,68	3,79	3,42
KATEGORI	A	A	A	A	A	A	A	A	B
IKM UPP	91,81								
	Sangat Baik								

Grafik 3.2.9 Pelayanan Lainnya

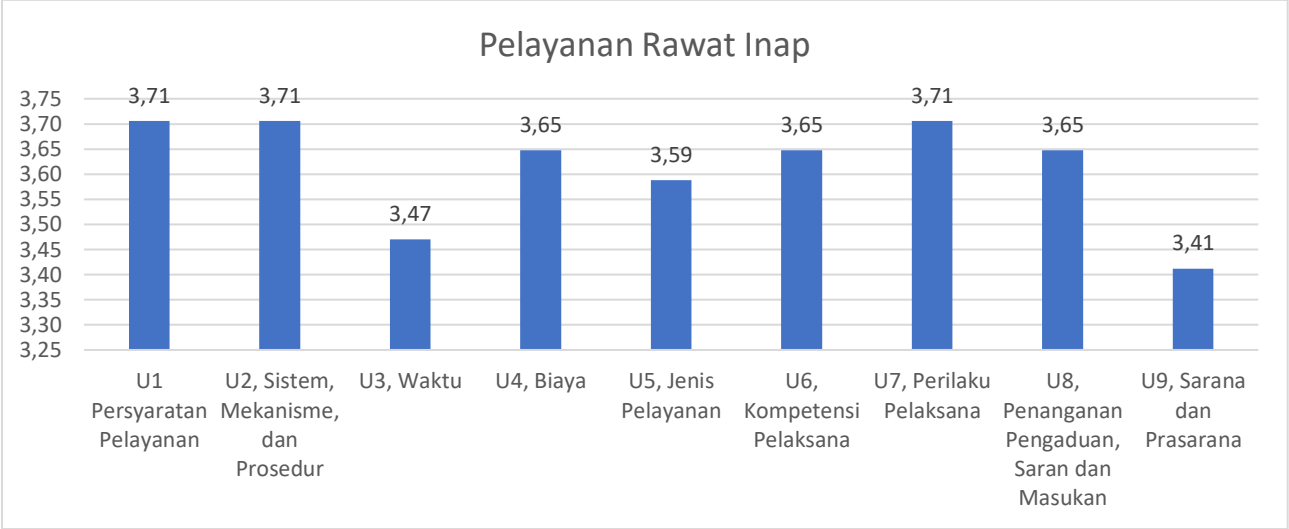


10. Pelayanan Rawat Inap

Grafik 3.2.10 Pelayanan Rawat Inap

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1, Persyaratan Pelayanan	U2, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	U3, Waktu	U4, Biaya	U5, Jenis Pelayanan	U6, Kompetensi Pelaksana	U7, Perilaku Pelaksana	U8, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	U9, Sarana dan Prasarana
IKM PELAYANAN	3,71	3,71	3,47	3,65	3,59	3,65	3,71	3,65	3,41
KATEGORI	A	A	B	A	A	A	A	A	B
IKM UPP	90,36								
	Sangat Baik								

Grafik 3.2.10 Pelayanan Rawat Inap

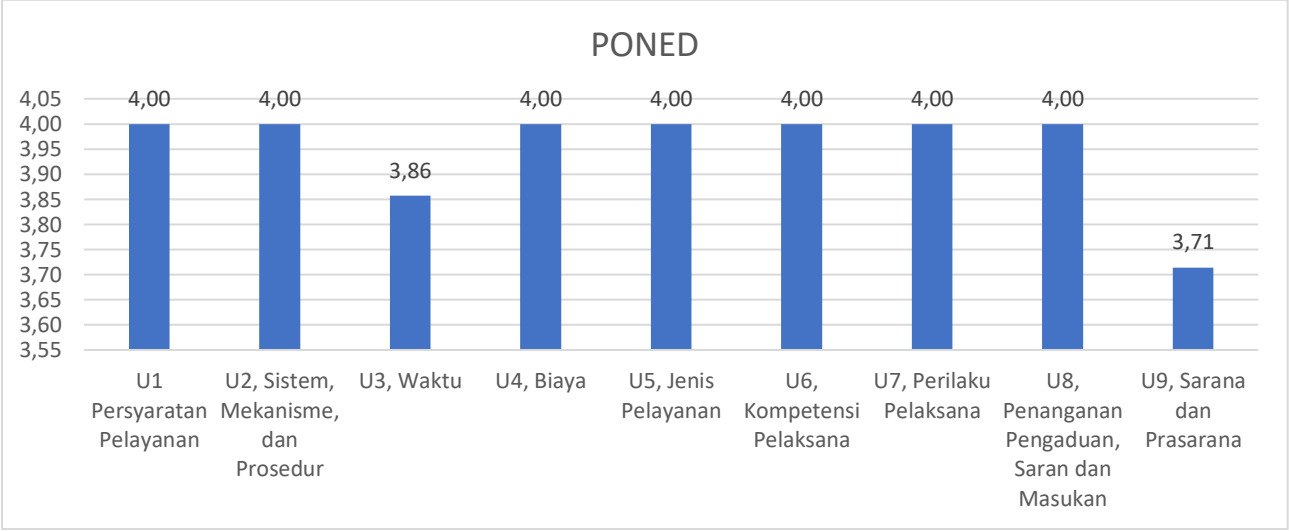


11. PONED

Tabel 3.2.11 Pelayanan PONED

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1, Persyaratan Pelayanan	U2, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	U3, Waktu	U4, Biaya	U5, Jenis Pelayanan	U6, Kompetensi Pelaksana	U7, Perilaku Pelaksana	U8, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	U9, Sarana dan Prasarana
IKM PELAYANAN	4,00	4,00	3,86	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,71
KATEGORI	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UPP	98,81								
	Sangat Baik								

Grafik 3.2.11 Pelayanan PONED

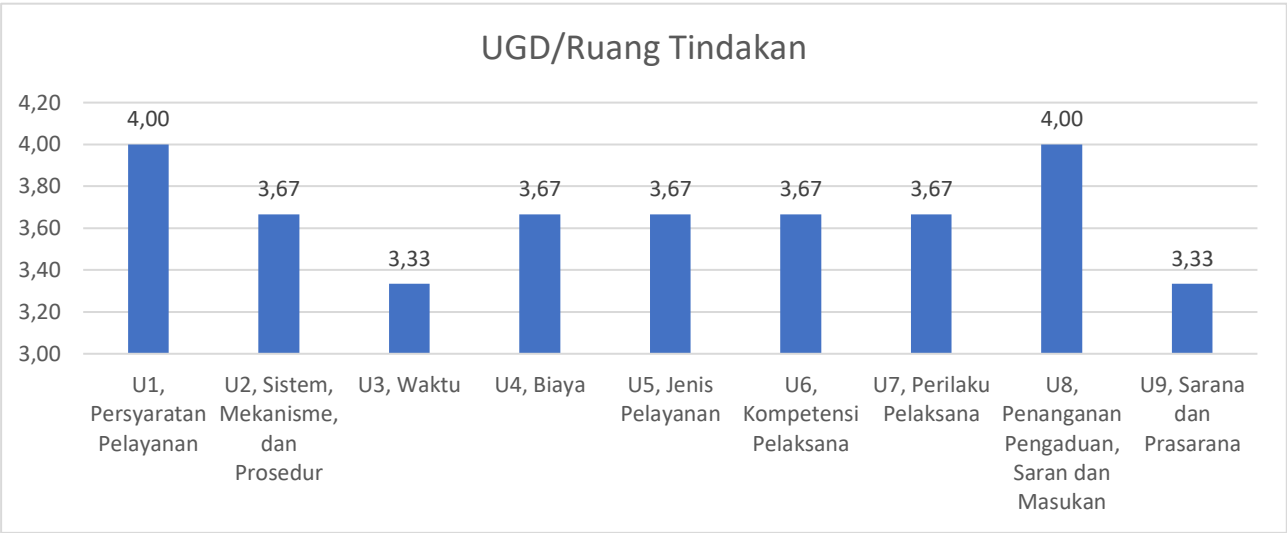


12. UGD/Ruang Tindakan

Tabel 3.2.12 Pelayanan UGD/Ruang Tindakan

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1, Persyaratan Pelayanan	U2, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	U3, Waktu	U4, Biaya	U5, Jenis Pelayanan	U6, Kompetensi Pelaksana	U7, Perilaku Pelaksana	U8, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	U9, Sarana dan Prasarana
IKM PELAYANAN/ UGD/Ruang Tindakan	4,00	3,67	3,33	3,67	3,67	3,67	3,67	4,00	3,33
KATEGORI	A	A	B	A	A	A	A	A	B
IKM UPP	91,67								
	Sangat Baik								

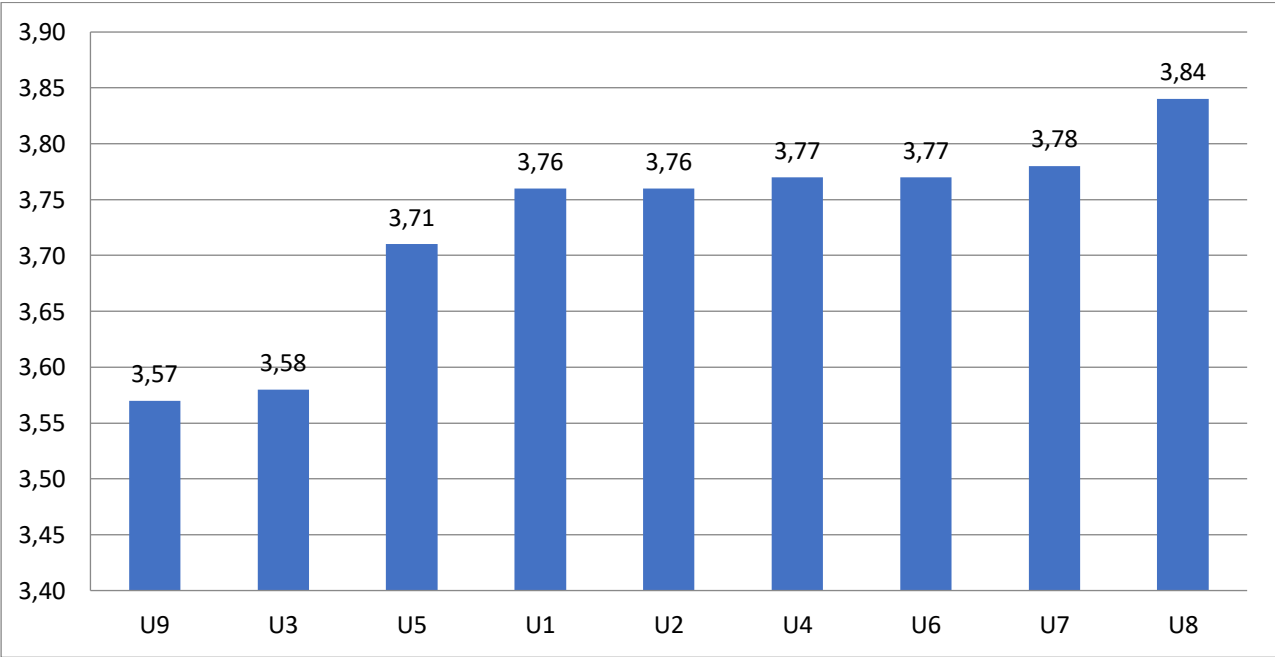
Grafik 3.2.12 Pelayanan UGD/Ruang Tindakan



Tabel 3.2.1.3 Detail Nilai SKM per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	Persyaratan Pelayanan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Waktu Penyel esaian	Biaya/Ta rif	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kompete nsi Pelaksa na	Perilaku Pelaksa na	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sarana dan Prasaran a
IKM per unsur	3.76	3.76	3.58	3.77	3.71	3.77	3.78	3.84	3.57
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UPP	93,10 (Sangat Baik)								

Gambar 3.2.1.3 Nilai SKM dari terendah per Unsur



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:

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,762
U2	Prosedur Pelayanan	3,762
U3	Kecepatan Pelayanan	3,579
U4	Kesesuaian/Kewajaran Biaya	3,767
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,708
U6	Kompetensi Petugas	3,772
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,782
U8	Penanganan Pengaduan	3,842
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,574

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.

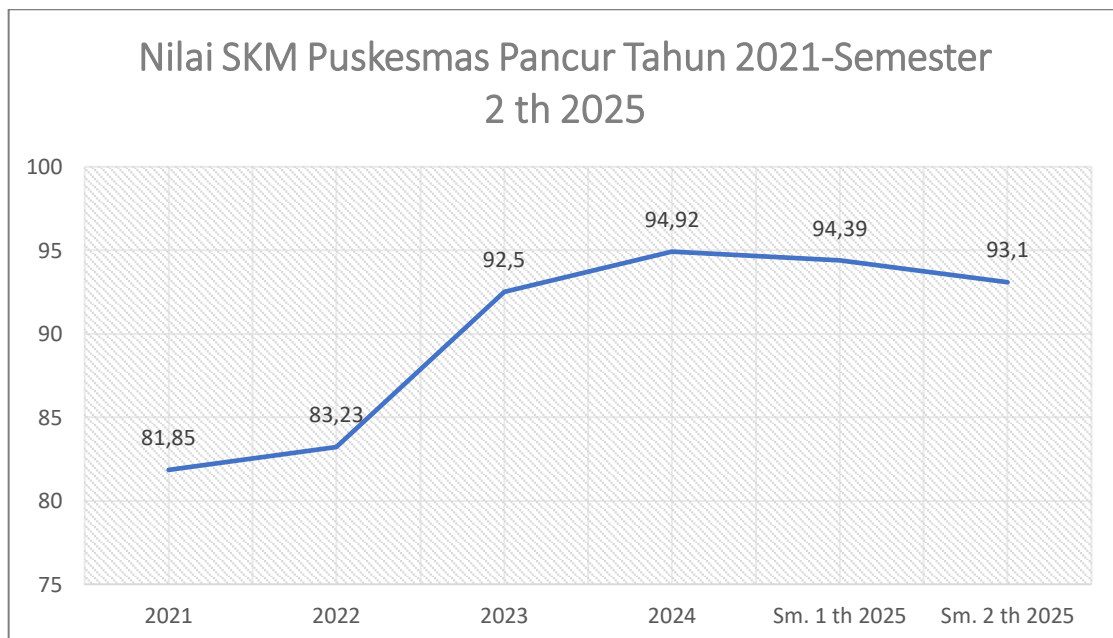
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan baik secara internal melalui rapat staf maupun melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) dengan melibatkan *stakeholders* dan perwakilan masyarakat pengguna layanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (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
			2026	2027	2028	
1	Kualitas Sarana dan Prasarana	Melakukan renovasi dan pembangunan fasilitas pelayanan sesuai aturan yang berlaku	v	v	v	PJ. Program

2	Kecepatan Pelayanan	Peningkatan sosialisasi registrasi “online”. Dengan MJKN	v	v	v	PJ. Program
		Memaksimalkan digitalisasi (e-RM, e-Resep)	v			PJ. Program
3	Kesesuaian Pelayanan	Sosialisasi yang berkelanjutan baik langsung maupun lewat sosmed	v	v	v	PJ. Program
		Cetak leaflet dan disebar di desa-desa dan untuk pasien	v	v	v	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 2 tahun 2025 pada Puskesmas Pancur Kabupaten Rembang.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Semester 2 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 93,10. Meskipun demikian, nilai SKM Puskesmas Pancur Kabupaten Rembang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025 namun ada penurunan sedikit di Semester 2 tahun 2025.
2. Nilai tersebut diperoleh dari jawaban responden sebanyak 202 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, 02 Desember 2025

Kepala Puskesmas Pancur



dr. TRI NISAH PUSPASARI
Pembina Utama Muda
NIP. 197511122005012004

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	2	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	3
11	3	3	4	3	3	4	4	4	4
12	4	4	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	3	3	3	3	3	4	3	4	3
17	4	4	3	3	3	4	3	4	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	3	4	3	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	3	4	4	4	4	4	4	4
29	4	3	3	3	3	3	3	4	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	3	4	4	4	4	4	4	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4

36	3	3	3	3	3	3	3	4	3
37	3	3	3	3	3	3	3	4	3
38	3	3	3	4	3	3	4	3	3
39	4	3	3	3	3	3	3	3	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	3	3	3	4	3	4	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	3	3	3	3	4	3
46	4	3	3	3	3	3	3	4	3
47	3	4	2	4	3	4	3	3	3
48	3	3	4	3	3	4	4	3	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	4	3	3	3	4	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	3	4	4	4	3	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	4	3	4	3	4	4	4	3
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	4	4	3	4	4	4	3
58	3	2	2	3	2	3	3	3	2
59	4	4	4	4	4	4	3	4	4
60	3	4	3	4	4	4	3	4	3
61	4	4	3	4	4	4	4	4	3
62	4	4	3	4	4	4	4	4	3
63	4	4	3	4	4	4	4	4	3
64	4	4	3	4	4	4	4	4	3
65	4	4	3	4	4	4	4	4	3
66	4	4	3	4	4	4	4	4	3
67	4	4	3	4	4	4	4	4	3
68	4	4	3	4	4	4	4	4	3
69	4	4	3	4	4	4	4	4	3
70	4	4	3	4	4	4	4	4	3
71	4	4	3	4	4	4	4	4	3
72	4	4	3	4	4	4	4	4	3
73	4	4	3	4	4	4	4	4	3
74	3	3	3	3	3	3	4	4	3
75	4	4	3	3	4	4	4	4	2
76	4	4	3	3	4	4	4	4	2
77	4	4	3	3	4	4	4	4	2
78	4	4	3	3	4	4	4	4	2
79	4	4	3	3	4	4	4	4	2
80	4	4	3	3	4	4	4	4	2
81	4	4	3	3	4	4	4	4	2

82	4	4	3	3	4	4	4	4	2
83	3	3	3	4	3	3	3	3	3
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	4	3	3	3	4	3	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	3	4	4	4	3	3
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	3	4	4	4	4	4
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	4	4	4	4	4	4	3	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	3
96	4	4	4	4	4	4	4	4	3
97	4	4	4	4	4	4	4	4	3
98	4	4	4	4	4	4	4	4	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	3
100	4	4	4	4	4	4	4	4	3
101	4	4	4	4	4	4	4	4	3
102	4	4	4	4	4	4	4	4	3
103	4	4	4	4	4	4	4	4	3
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	3	3	2	4	2	2	3	2	3
116	3	3	2	4	2	2	3	2	3
117	3	3	2	4	2	2	3	2	3
118	3	3	2	4	2	2	3	2	3
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	3	3	3	4	4	3	3	3	3
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	3	4	3	3	4	4	4

128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	3	4	3	3	4	3	3	4	3
131	3	3	3	4	3	3	3	4	2
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3
137	3	3	2	4	3	3	3	3	3
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	3	3	3	3	3	3	3	3	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	3	4	4	4	3	4	4
144	3	3	3	3	3	3	4	3	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	3	4	4	4	4	4	4	3	3
147	3	3	3	4	4	4	4	4	4
148	4	4	3	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	3	2	3	4	4	3
151	4	3	2	3	3	4	3	3	3
152	3	4	3	4	3	3	3	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	3	4	3	4	3	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	3	3	3	4	3	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	3	3	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	3	3	3	3	4	3	3	3	3
166	4	4	4	3	4	4	4	4	4
167	4	4	4	3	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	3	3	3	3	3	3	3	3	3
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3
171	4	3	3	4	3	3	3	3	3
172	4	3	4	3	3	3	3	4	4
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3

174	3	3	3	3	3	3	3	4	3
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	3	4	3	3	4	4	4
178	4	4	3	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	3	3	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	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	3	4
185	4	4	4	3	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	3	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	3	4	4	4	4	4	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	3	3	3	3	3	3	3	4	3
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	3	3	3	3	3	3	4	4	4
202	3	3	3	3	3	3	4	4	4
Total Nilai per Unsur	760	760	723	761	749	762	764	776	722
Nilai Rata-rata per Unsur	3.76	3.76	3.58	3.77	3.71	3.77	3.78	3.84	3.57
Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur	0.42	0.42	0.40	0.42	0.41	0.42	0.42	0.43	0.40
Nilai IKM per Unsur	10.45	10.45	9.94	10.46	10.30	10.48	10.51	10.67	9.93
Mutu per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Prioritas per Unsur	4	5	2	6	3	7	8	9	1

- **IKM UPP : 93,10**
- **MUTU PELAYANAN UPP : Sangat Baik**

Keterangan :

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

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,762
U2	Prosedur Pelayanan	3,762
U3	Kecepatan Pelayanan	3,579
U4	Kesesuaian/Kewajaran Biaya	3,767
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,708
U6	Kompetensi Petugas	3,772
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,782
U8	Penanganan Pengaduan	3,842
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,574

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	94,00	A
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	94,00	A
U3	Waktu Penyelesaian	89,50	A
U4	Biaya/Tarif	94,25	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	92,75	A
U6	Kompetensi Pelaksana	94,25	A
U7	Perilaku Pelaksana	94,50	A
U8	Sarana dan Prasarana	96,00	A
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	89,25	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
Periode Semester 1 Tahun 2025**



**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
PUSKESMAS PANCUR KABUPATEN REMBANG
TAHUN 2025**

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.

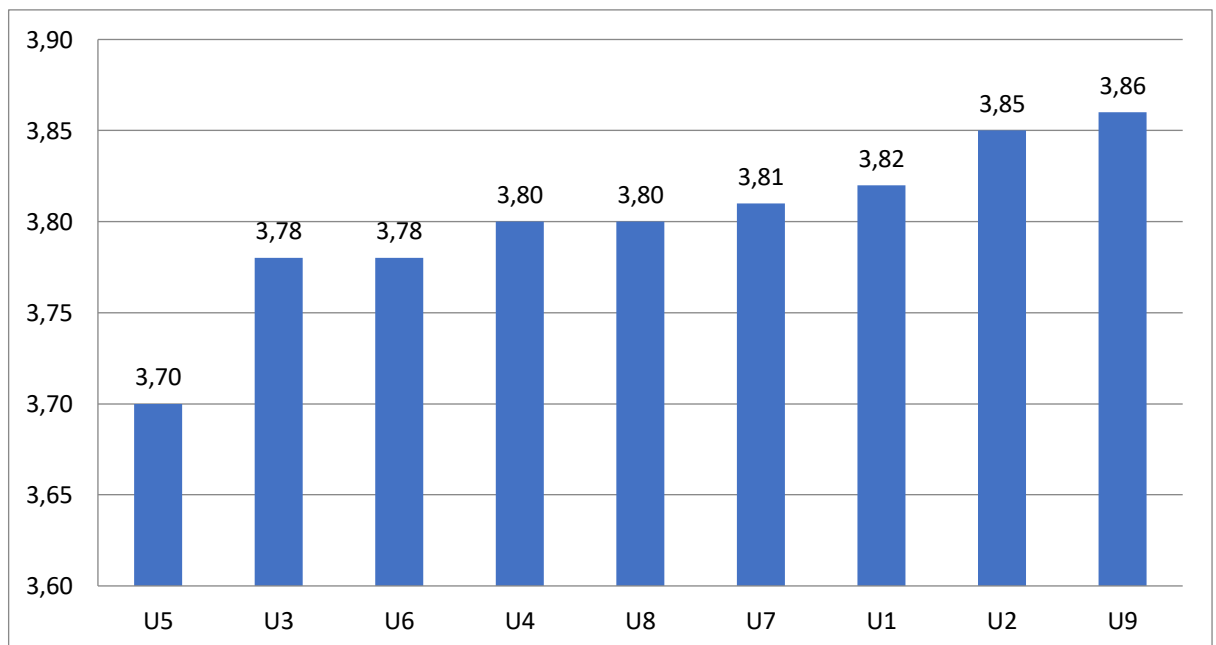
BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Pancur Kabupaten Rembang periode Semester 1 Tahun 2025 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
	Persyaratan Pelayanan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Waktu Penyelenggaraan	Biaya/Tarif	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sarana dan Prasarana
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	94,39 (Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM urutan terendah per Unsur



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
			2025		2026		
			TW III	TW IV	TW I	TW II	
1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	• Sosialisasi yang berkelanjutan baik langsung maupun lewat sosmed • Cetak leaflet dan disebar di desa-desa dan untuk pasien • Peningkatan komunikasi petugas kepada pasien • Evaluasi intern mengenai pelayanan yang dilakukan di Lokmin Bulanan Karyawan		v	v		PJ. Program
2	Waktu Penyelesaian	• Sosialisasi ke masyarakat mengenai antrian online • Menyarankan pasien untuk melakukan antrian online baik melalui MJK maupun inovasi dari Dinas Kesehatan yang telah membuat barcode intern puskesmas • Penambahan petugas di penumpukan antrian pelayanan.	v	v	v	v	PJ. Program
3	Kompetensi Pelaksana	• Peningkatan kualitas SDM dengan pelatihan Workshop, seminar online maupun offline		v		v	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
			2025		2026		
			TW III	TW IV	TW I	TW II	
1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	• Sosialisasi yang berkelanjutan baik langsung maupun lewat sosmed • Cetak leaflet dan disebar di desa-desa dan untuk pasien • Peningkatan komunikasi petugas kepada pasien • Evaluasi intern mengenai pelayanan yang dilakukan di Lokmin Bulanan Karyawan		v	v		PJ. Program
2	Waktu Penyelesaian	• Sosialisasi ke masyarakat mengenai antrian online • Menyarankan pasien untuk melakukan antrian online baik melalui MJK maupun inovasi dari Dinas Kesehatan yang telah membuat barcode intern puskesmas • Penambahan petugas di penumpukan antrian pelayanan.	v	v	v	v	PJ. Program
3	Kompetensi Pelaksana	Peningkatan kualitas SDM dengan pelatihan Workshop, seminar online maupun offline		v		v	PJ. Program

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Tantangan/Hambatan
1	- Sosialisasi yang berkelanjutan baik langsung maupun lewat sosmed - Cetak leaflet dan disebar di desa-desa dan untuk pasien - Peningkatan komunikasi petugas kepada pasien	Sudah	Reupload mengenai Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di web dan media sosial puskesmas pancur	Tidak semua masyarakat mengakses media sosial milik puskesmas
	Evaluasi intern mengenai pelayanan yang dilakukan di Lokmin Bulanan Karyawan	Sudah	Adanya sosialisasi di pertemuan lintas sektoran dan di wa group kader puskesmas.	-
2	- Sosialisasi ke masyarakat mengenai antrian online - Menyarankan pasien untuk melakukan antrian online baik melalui MJK maupun inovasi dari Dinas Kesehatan yang telah membuat barcode intern puskesmas	Sudah	Adanya sosialisasi antrian online MJKN dan inovasi dinas melalui pertemuan linsek dan pertemuan di masyarakat	Tidak semua masyarakat mengakses media sosial milik puskesmas
	Penambahan petugas di penumpukan antrian pelayanan.	Sudah	Sudah dilaksanakan Penambahan petugas di penumpukan antrian pelayanan.	-
3	Peningkatan kualitas SDM dengan pelatihan Workshop, seminar online maupun offline	Sudah	Sudah dilaksanakan Peningkatan kualitas SDM dengan pelatihan Workshop, seminar online maupun offline	

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, 31 Juli 2025
Kepala Puskesmas Pancur
Kabupaten Rembang



Dr. Samsul Anwar, M.M
Pembina
NIP: 198409212014121001