

**LAPORAN PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
SEMESTER 1**



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

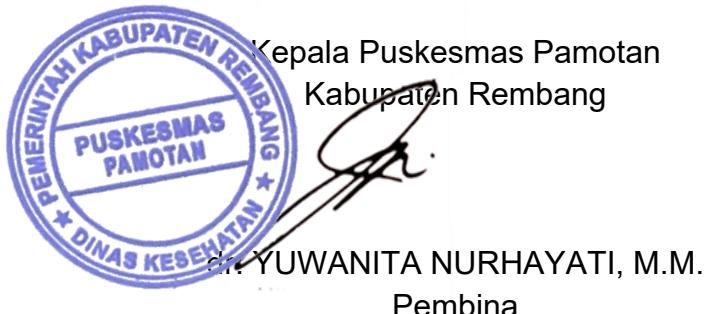
## KATA PENGANTAR

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 Pamotan Kabupaten Rembang Semester 1 Tahun 2025 dapat kami selesaikan. Penyusunan Laporan Pelaksanaan SKM pada Puskesmas Pamotan 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 Pamotan Kabupaten Rembang.

Pelaksanaan SKM pada Puskesmas Pamotan Kabupaten Rembang 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 Pamotan 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 Pamotan Kabupaten Rembang 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. Aamiiin.

Rembang, 11 Juni 2025



## DAFTAR ISI

|   |           |
|---|-----------|
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>  | <b>i</b>  |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>   | <b>ii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>   | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang .....  | 1         |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....                    | 2         |
| 1.3 Maksud dan Tujuan.....  | 2         |
| <b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....</b>                                   | <b>3</b>  |
| 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         |
| <b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....</b>                             | <b>6</b>  |
| 3.1 Jumlah Responden SKM .....  | 6         |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) ..... | 6         |
| <b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....</b>                                     | <b>8</b>  |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....     | 8         |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut .....   | 8         |
| 4.3 Tren Nilai SKM .....  | 9         |
| <b>BAB V KESIMPULAN.....</b>  | <b>11</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>  | <b>12</b> |
| 1. Hasil Pengolahan Data SKM.....   | 13        |
| 2. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Tahun 2024.....                | 18        |

## **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 Pamotan 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 Pamotan 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 Pamotan Kabupaten Rembang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan SKM. Tim pelaksana kegiatan SKM Semester 1 Tahun 2025 pada Puskesmas Pamotan Kabupaten Rembang dibentuk berdasarkan Keputusan Kepala Puskesmas Pamotan Kabupaten Rembang Nomor 000.8.3.4/.../2025 tentang Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Pamotan Kabupaten Rembang Semester 1 Tahun 2025, dengan susunan Tim sebagai berikut :

- Pengarah : dr. Yuwanita Nurhayati, M.M.
- Ketua : Arif Abidin, S.Kep., Ns
- Sekretaris : Ali Fahrudin Tri Wahyudi, A.Md
- Anggota :
  - 1. Sri Astutik, S.Kep., Ns
  - 2. Hikmah Wafiroh, A.Md.Kep
  - 3. Emma Priyana, A.Md.Kep
  - 4. Rokhman

#### 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 Pamotan 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) Semester. Penyusunan IKM memerlukan waktu 2 (dua) bulan dengan rincian sebagai berikut:

| No. | Kegiatan                           | Waktu Pelaksanaan | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|-------------------|-------------------|
| 1.  | Persiapan                          | Maret 2025        | 5                 |
| 2.  | Pengumpulan Data                   | April 2025        | 20                |
| 3.  | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Mei 2025          | 20                |
| 4.  | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | Juni 2025         | 10                |

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Puskesmas Pamotan Kabupaten Rembang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Puskesmas Pamotan Kabupaten Rembang dalam kurun waktu 1 (satu) semester adalah sebanyak 480 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 208 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 208 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| <b>No.</b> | <b>Karakteristik</b> | <b>Indikator</b>      | <b>Jumlah</b> | <b>Persentase</b> |
|------------|----------------------|-----------------------|---------------|-------------------|
| 1          | Jenis Kelamin        | Laki-laki             | 55            | 26.44%            |
|            |                      | Perempuan             | 153           | 73.56%            |
| 2          | Pendidikan           | SD (SD ke bawah)      | 11            | 5.29%             |
|            |                      | SLTP                  | 114           | 54.81%            |
|            |                      | SLTA                  | 59            | 28.37%            |
|            |                      | Diploma               | 7             | 3.37%             |
|            |                      | S.1                   | 16            | 7.69%             |
|            |                      | S.2/S.3               | 1             | 0.48%             |
| 3          | Pekerjaan            | PNS                   | 12            | 5.77%             |
|            |                      | TNI                   | 1             | 0.48%             |
|            |                      | POLRI                 | 0             | 0%                |
|            |                      | Swasta                | 25            | 12.02%            |
|            |                      | Wirausaha             | 1             | 0.48%             |
|            |                      | Lainnya               | 169           | 81.25%            |
| 4          | Jenis Layanan        | Pelayanan Farmasi     | 1             | 0.48%             |
|            |                      | Pelayanan Kesh. Gilut | 3             | 1.44%             |
|            |                      | Pelayanan Ibu & Anak  | 12            | 5.77%             |
|            |                      | Pelayanan Usia Dewasa | 37            | 17.79%            |
|            |                      | Pelayanan Rawat Inap  | 102           | 49.04%            |
|            |                      | Pelayanan Konsultasi  | 10            | 4.81%             |
|            |                      | Pelayanan Pendaftaran | 18            | 8.65%             |
|            |                      | PONED                 | 13            | 6.25%             |
|            |                      | Laboratorium          | 2             | 0.96%             |
|            |                      | Pelayanan KB          | 1             | 0.48%             |

|  |  |                    |   |       |
|--|--|--------------------|---|-------|
|  |  | UGD/Ruang Tindakan | 2 | 0.96% |
|  |  | Layanan lainnya    | 7 | 3.37% |

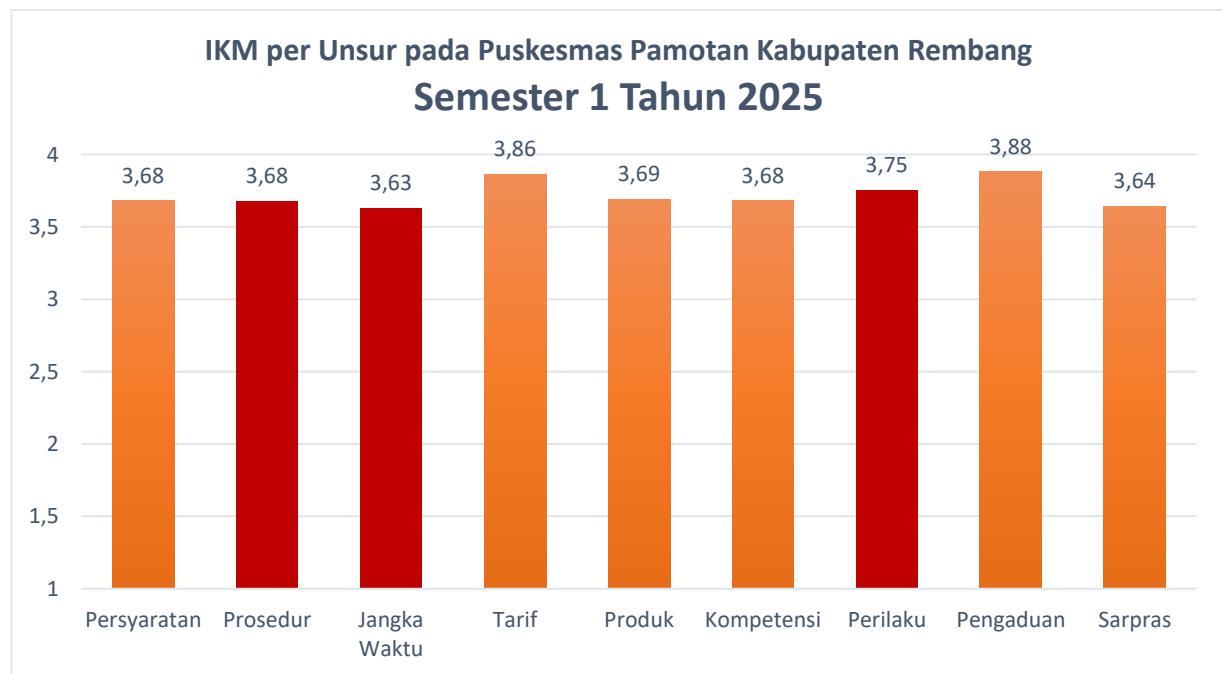
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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 | 3,68                       | 3,68 | 3,63 | 3,86 | 3,69 | 3,68 | 3,75 | 3,88 | 3,64 |
| Kategori      | A                          | A    | A    | A    | A    | A    | A    | A    | A    |
| IKM UPP       | 92,96 (A atau Sangat Baik) |      |      |      |      |      |      |      |      |

Gambar 1. Grafik Nilai SKM per Unsur



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Jangka Waktu mendapatkan nilai terendah yaitu 3,63. Selanjutnya Unsur Sarpras yang mendapatkan nilai 3,64 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Unsur Persyaratan, Prosedur dan Kompetensi termasuk unsur terendah ketiga dengan nilai 3,68.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,88, dan Unsur Tarif mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,86 dan yang ketiga Unsur Perilaku dengan nilai 3,75.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- ✚ “Antrinya lama”.
- ✚ “Kurang kipas angin di ruang tunggu”.
- ✚ “Masih kurang banyak tempat duduk di ruang tunggu”.
- ✚ “Banyak pasien yang tidak mendapatkan tempat duduk”.
- ✚ “Saran untuk ruang tunggu yang kurang luas, sehingga banyak pasien yang tidak dapat tempat duduk”.
- ✚ “Sebaiknya di sediakan air mineral untuk pengunjung”.
- ✚ “untuk kebersihan masih kurang...sering saat opnam disana kamar mandi dalam keadaan banyak jentik nyamuknya”.
- ✚ “bagi dokter gigi yang agak gemuk yang ramah ya kalau nanganin pasien”.
- ✚ “semoga pelayanan kesehatan dari puskesmas Pamotan dapat melakukan pekerjaannya dengan sangat kompeten dan jujur”.
- ✚ “Mohon dijaga kualitas dalam pelayanan, terimakasih ????”.
- ✚ “Kebersihan Lingkungan sekitar rawat inap pasien agar lebih dperhatikan agar pasien lebih aman n nyaman”.
- ✚ “menurut saya pelayanan di puskesmas Pamotan kurang ramah, maka dari itu saran saya pelayanan dari puskesmas Pamotan harus lebih ramah dan sopan sehingga para pasien puas dengan pelayanan dari puskesmas Pamotan”.
- ✚ “TERKADANG BANYAK KUCING, MUNGKIN KARENA DEKET PASAR. JADI MAKLUM”.
- ✚ “Untuk ruang periksa dan ruang tgu di lebarkan lagi”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- ✚ Ruangan layanan yang terasa sumuk dikarenakan kipas angin yang kurang.
- ✚ Lingkungan tampak kurang bersih dikarenakan banyaknya hewan kucing yang berkeliaran.

#### **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.

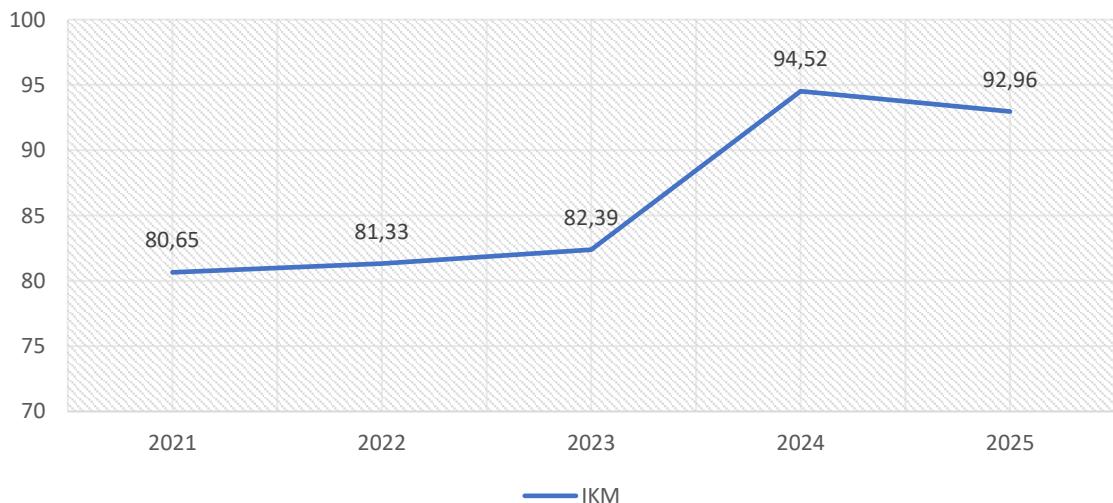
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan baik secara internal melalui rapat staf maupun melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) dengan melibatkan *stakeholders* dan perwakilan masyarakat pengguna layanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (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  |       |        |       |                  |  |
|     |   |  | TW I  | TW II | TW III | TW IV |                  |  |
| 1   | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Membentuk Tim Pengaduan                                      | √     |       |        |       | Kepala Puskesmas |  |
|     |   | Penambahan Kotak Saran                                       |       | √     |        |       | Kepala Puskesmas |  |
| 2   | Waktu Penyelesaian                      | Peningkatan sosialisasi registrasi “online”                  | √     | √     | √      | √     | Kepala TU        |  |
|     |   | Penambahan loket layanan                                     |       |       | √      |       | Kepala TU        |  |
| 3   | Perilaku Pelaksana                      | Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> |       |       |        | √     | Kepala Puskesmas |  |

#### 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 Pamotan Kabupaten Rembang dapat dilihat melalui grafik berikut :

## Nilai SKM Puskesmas Pamotan Kabupaten Rembang Tahun 2021-2025



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024, di awal tahun 2025 ini agak mengalami penurunan sedikit meskipun masih di skala Sangat Baik pada Puskesmas Pamotan Kabupaten Rembang.

## **BAB V** **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama 1 (satu) periode Semesteran yang dimulai Bulan April hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Pamotan Kabupaten Rembang secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92,96. Meskipun demikian, nilai SKM Puskesmas Pamotan Kabupaten Rembang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu :
  - Jangka Waktu,
  - Sarana dan Prasarana, dan
  - Persyaratan, Prosedur dan Kompetensi.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,88, dan Unsur Tarif mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,86 dan yang ketiga Unsur Perilaku dengan nilai 3,75.

Rembang, 11 Juni 2025



dr. YUWANITA NURHAYATI, M.M.  
Pembina  
NIP. 19890123 201412 2 002

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### CONTOH KUESIONER

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA PUSKESMAS PAMOTAN KABUPATEN REMBANG

|  |  |
|--|--|
| Tanggal :<br><input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>  | Waktu :<br><input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00* |
| Jenis Layanan yang diterima :  |  |
| Profil Responden   |  |
| Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P  | Usia : <input type="text"/> Tahun  |
| Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3 |  |
| Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha                |  |
| <input type="checkbox"/> Lainnya : .....   |  |

#### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

| NO. RES | NILAI UNSUR PELAYANAN |    |    |    |    |    |    |    |    |
|---------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
|         | U1                    | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 1       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 2       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 3       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 4       | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 5       | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 6       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 7       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 8       | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 9       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 10      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 11      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 12      | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 13      | 4                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 14      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 15      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 16      | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 17      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 18      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 19      | 4                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 20      | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 21      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 22      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 23      | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 24      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 25      | 4                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 26      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 27      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 28      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 29      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 30      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 31      | 4                     | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 32      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 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      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 37      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 38      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 39      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 40      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |

| NO. RES | NILAI UNSUR PELAYANAN |    |    |    |    |    |    |    |    |
|---------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
|         | U1                    | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 41      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 42      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 43      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 44      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 45      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 46      | 4                     | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 47      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 48      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 49      | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 50      | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 51      | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 52      | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 53      | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 54      | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 55      | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 56      | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 57      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 58      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 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  | 3  |
| 62      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 63      | 4                     | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  |
| 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      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 68      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 69      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 70      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 71      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 72      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 73      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 74      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 75      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 76      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 77      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 78      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 79      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 80      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 81      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 82      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  |
| 83      | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 84      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 85      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 86      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 87      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 88      | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |

| NO. RES | NILAI UNSUR PELAYANAN |    |    |    |    |    |    |    |    |
|---------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
|         | U1                    | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 89      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 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                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 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  | 4  |
| 96      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 97      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 98      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 99      | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 100     | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 101     | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 102     | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 103     | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 104     | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 105     | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 106     | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 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     | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 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     | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 116     | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 117     | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 118     | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 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     | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 124     | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 125     | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 126     | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 127     | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 128     | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 129     | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 130     | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 131     | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 132     | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 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     | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |

| NO.RES | NILAI UNSUR PELAYANAN |    |    |    |    |    |    |    |    |
|--------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
|        | U1                    | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 137    | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 138    | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 139    | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 140    | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 141    | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 142    | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 143    | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 144    | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 145    | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 146    | 4                     | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 147    | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  |
| 148    | 3                     | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 149    | 3                     | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  |
| 150    | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  |
| 151    | 3                     | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  |
| 152    | 3                     | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  |
| 153    | 3                     | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  |
| 154    | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 155    | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 156    | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 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    | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 137    | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 138    | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 139    | 4                     | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 140    | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  |
| 141    | 3                     | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 142    | 3                     | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  |
| 143    | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  |
| 144    | 3                     | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  |
| 145    | 3                     | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  |
| 146    | 3                     | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  |
| 147    | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 148    | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 149    | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 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    | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 153    | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 154    | 3                     | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  |
| 155    | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 156    | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 157    | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 158    | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 159    | 3                     | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  |
| 160    | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |

| NO.RESP | NILAI UNSUR PELAYANAN |    |    |    |    |    |    |    |    |
|---------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
|         | U1                    | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 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  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 165     | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 166     | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 167     | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 168     | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 169     | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 170     | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 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     | 4                     | 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     | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 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  | 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     | 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  | 3  | 4  | 4  |
| 205     | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 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  |

|                            |       |       |       |       |       |       |       |        |       |
|----------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|
| $\Sigma$ Nilai/Unsur       | 765   | 766   | 754   | 803   | 768   | 766   | 780   | 808    | 758   |
| NRR/Unsur                  | 3.678 | 3.683 | 3.625 | 3.861 | 3.692 | 3.683 | 3.750 | 3.885  | 3.644 |
| NRR Tertimbang/ Unsur      | 0.408 | 0.408 | 0.402 | 0.428 | 0.410 | 0.408 | 0.416 | 0.431  | 0.404 |
| IKM Kategori per Unsur     | A     | A     | A     | A     | A     | A     | A     | A      | A     |
| Jumlah NRR IKM Tertimbang  |       |       |       |       |       |       |       | 3,719  | *)    |
| Jumlah NRR Tertimbang x 25 |       |       |       |       |       |       |       | 92,963 | **)*) |

- **IKM UPP** : **92,96**
- **MUTU PELAYANAN UPP** : **Sangat Baik**

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang = NRR per unsur x 0,111

| No. | Unsur Pelayanan               | Rata-rata |
|-----|-------------------------------|-----------|
| U1  | Kesesuaian Persyaratan        | 3,678     |
| U2  | Prosedur Pelayanan            | 3,683     |
| U3  | Kecepatan Pelayanan           | 3,625     |
| U4  | Kesesuaian/Kewajaran Biaya    | 3,861     |
| U5  | Kesesuaian Pelayanan          | 3,692     |
| U6  | Kompetensi Petugas            | 3,683     |
| U7  | Perilaku Petugas Pelayanan    | 3,750     |
| U8  | Penanganan Pengaduan          | 3,885     |
| U9  | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3,644     |

**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                             | 91,950            | A    |
| U2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | 92,075            | A    |
| U3  | Waktu Penyelesaian                      | 90,625            | A    |
| U4  | Biaya/Tarif                             | 96,525            | A    |
| U5  | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 92,300            | A    |
| U6  | Kompetensi Pelaksana                    | 92,075            | A    |
| U7  | Perilaku Pelaksana                      | 93,750            | A    |
| U8  | Sarana dan Prasarana                    | 97,125            | A    |
| U9  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 91,100            | 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 |

### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



**4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya**  
(Berikut contoh/template Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM)

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Periode 2024**



**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN  
PUSKESMAS PAMOTAN 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 Pamotan 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 Pamotan Kabupaten Rembang periode Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024**

| No. | Unsur                                    | IKM    | Mutu Layanan |
|-----|--|--------|--------------|
| 1   | Persyaratan                              | 94,800 | A            |
| 2   | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | 94,375 | A            |
| 3   | Waktu Penyelesaian                       | 93,500 | A            |
| 4   | Biaya/Tarif                              | 97,500 | A            |
| 5   | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 93,950 | A            |
| 6   | Kompetensi Pelaksana                     | 94,050 | A            |
| 7   | Perilaku Pelaksana                       | 93,825 | A            |
| 8   | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 92,850 | A            |
| 9   | Sarana dan Prasarana                     | 96,650 | A            |

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/<br>Kegiatan   | Waktu |      |      |      | Penanggung Jawab |
|-----|---|--|-------|------|------|------|------------------|
|     |   |  | TW 1  | TW 2 | TW 3 | TW 4 |                  |
| 1   | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Membentuk Tim Pengaduan                                      | √     |      |      |      | Kepala Puskesmas |
|     |   | Penambahan Kotak Saran                                       |       | √    |      |      | Kepala Puskesmas |
| 2   | Waktu Penyelesaian                      | Peningkatan sosialisasi registrasi “online”                  | √     | √    | √    | √    | Kepala TU        |
|     |   | Penambahan loket layanan                                     |       |      | √    |      | Kepala TU        |
| 4   | Perilaku Pelaksana                      | Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> |       |      |      | √    | Kepala Puskesmas |

### **BAB III**

### **REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT**

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

| No. | Rencana Tindak Lanjut  | Apakah RTL telah Ditindaklanjuti | Deskripsi Tindak Lanjut | Tantangan/ Hambatan |
|-----|--|----------------------------------|-------------------------|---------------------|
| 1   | Membentuk Tim Pengaduan                                      | Sudah                            |                         |                     |
| 2   | Penambahan Kotak Saran                                       | Sudah                            |                         |                     |
| 3   | Peningkatan sosialisasi registrasi “online”                  | Sudah                            |                         |                     |
| 4   | Penambahan loket layanan                                     | Sudah                            |                         |                     |
| 5   | Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> | Sudah                            |                         |                     |

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

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

1. Puskesmas Pamotan Kabupaten Rembang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.  
((prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut) x 100%).
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

| No. | RTL                     | Strategi Penyelesaian | Target Waktu Penyelesaian | Penanggung Jawab | Stakeholder Terkait |
|-----|-------------------------|-----------------------|---------------------------|------------------|---------------------|
| 1   | Monitoring dan Evaluasi | Monev, Audit Internal |                           | Kepala Puskesmas |                     |

Rembang, 11 Juni 2025

Kepala Puskesmas Pamotan  
Kabupaten Rembang



Dr. YUWANITA NURHAYATI, M.M.  
Pembina  
NIP. 19890123 201412 2 002