

# **LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN  
PUSKESMAS PAMOTAN KABUPATEN REMBANG  
SEMESTER II 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 Kedua 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 Kedua 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 Kedua 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, Desember 2025



KETUA PUSKESMAS PAMOTAN  
KABUPATEN REMBANG

  
dr. YUWANITA NURHAYATI, M.M.

Pembina

NIP. 198901232014122002

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>1</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>3</b>
1.1 Latar Belakang .....	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	3
1.3 Maksud dan Tujuan .....	3
<b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....</b>	<b>5</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	5
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
<b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>8</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur) .....	9
3.2.1 Laboratorium.....	9
3.2.2 Pelayanan Farmasi.....	9
3.2.3 Pelayanan KB .....	10
3.2.4 Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut.....	11
3.2.5 Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak.....	11
3.2.6 Pelayanan Kesehatan Usia Dewasa dan Lansia .....	12
3.2.7 Pelayanan Konsultasi .....	13
3.2.8 Pelayanan Lainnya .....	13
3.2.9 Pelayanan Pendaftaran .....	14
3.2.10 Pelayanan Rawat Inap .....	15
3.2.11 Poned .....	15
3.2.12 UGD/Ruang Tindakan .....	16
3.2.8 Detail Nilai SKM per Unsur .....	17

<b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....</b>	<b>18</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan kelebihan Unsur Layanan .	18
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	18
4.3 Tren Nilai SKM.....	19
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>21</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>22</b>
1. Kuesioner.....	22
2. Hasil Pengolahan Data SKM .....	23
3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM.....	30
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Semester 1 Thn 2025.....	31

# **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 Tahun 2025 pada Puskesmas Pamotan Kabupaten Rembang dibentuk berdasarkan Keputusan Kepala Puskesmas Pamotan Kabupaten Rembang Nomor 000.8.3.4/0356/2025 tentang Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Pamotan Kabupaten Rembang 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. Farida Hardiyantiningsih, S.Tr.Keb.  
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 6 (enam) Bulan. Penyusunan IKM memerlukan waktu 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	September 2025	5
2.	Pengumpulan Data	Oktober 2025	15
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 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 Pamotan Kabupaten Rembang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan bulan Juli sampai Desember tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Puskesmas Pamotan Kabupaten Rembang dalam kurun waktu 1 (satu) Periode adalah sebanyak 500 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 219 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 219 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	58	26.48 %
		Perempuan	161	73.52 %
2	Pendidikan	SD (SD ke bawah)	4	1.83 %
		SLTP	59	26.94 %
		SLTA	143	65.29 %
		Diploma	4	1.83 %
		S.1	9	4.11 %
		S.2/S.3	0	0 %
3	Pekerjaan	PNS	4	1.83 %
		TNI	1	0.46 %
		POLRI	0	0 %
		Swasta	14	6.39 %
		Wirausaha	4	1.83 %
		Lainnya	196	89.49 %
4	Jenis Layanan	Laboratorium	4	1.83 %
		Pelayanan Farmasi	19	8.67 %
		Pelayanan KB	3	1.37 %
		Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	29	13.24 %
		Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak	23	10.50 %
		Pelayanan Kesehatan Usia Dewasa dan Lansia	52	23.74 %
		Pelayanan Konsultasi	6	2.74 %
		Pelayanan Lainnya	2	0.91 %
		Pelayanan Pendaftaran	11	5.01 %
		Pelayanan Rawat Inap	46	21.00 %
		Poned	22	10.04 %
		UGD/Ruang Tindakan	1	0.45 %

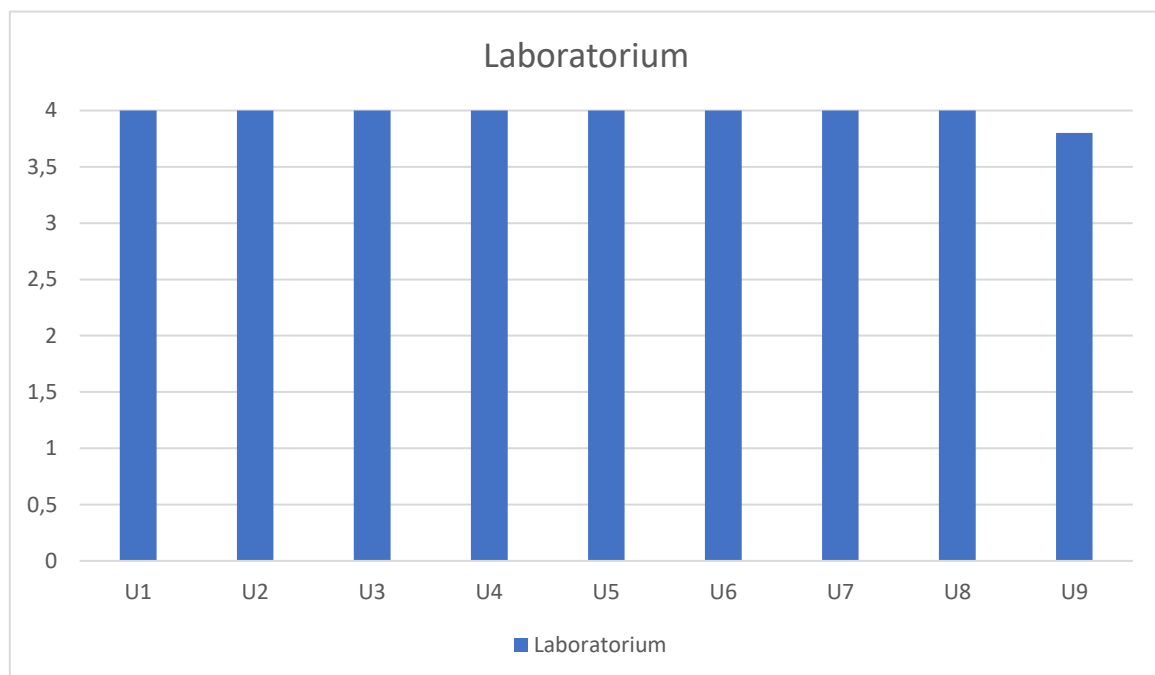
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

**Tabel 3.2.1 Laboratorium**

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Laboratorium	4	4	4	4	4	4	4	4	3,8
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UPP	99,35 (A atau Sangat Baik)								

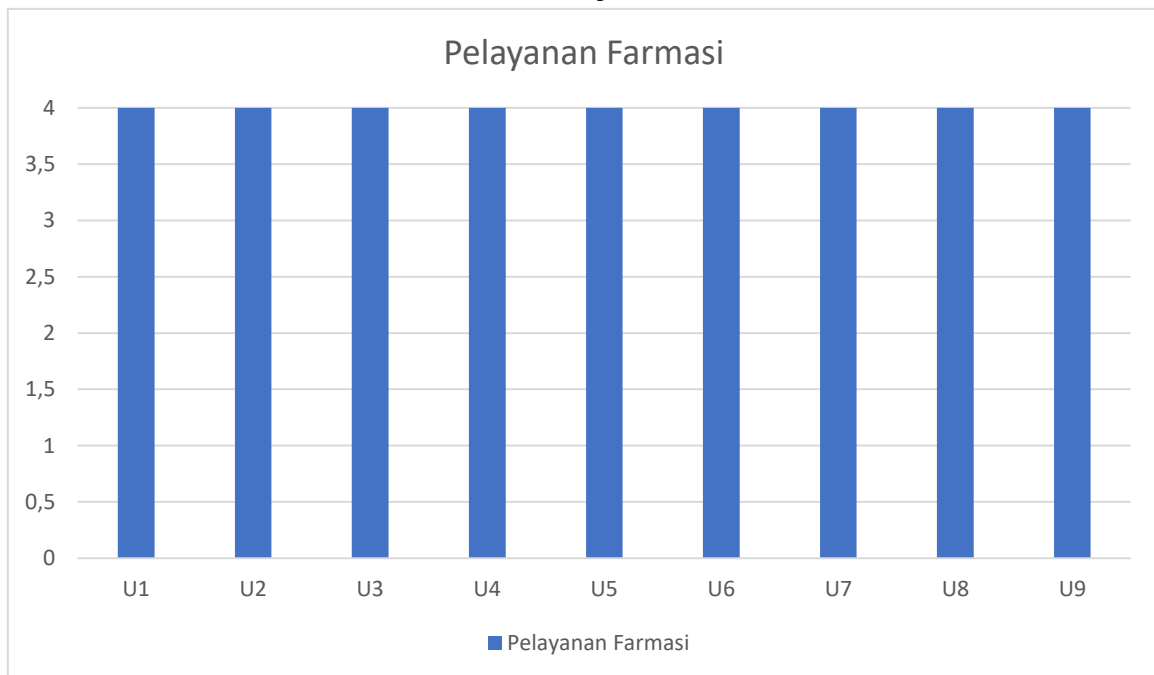
**Grafik 3.2.1 Laboratorium**



**Tabel 3.2.2 Pelayanan Farmasi**

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Pelayanan Farmasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UPP	99,99 (A atau Sangat Baik)								

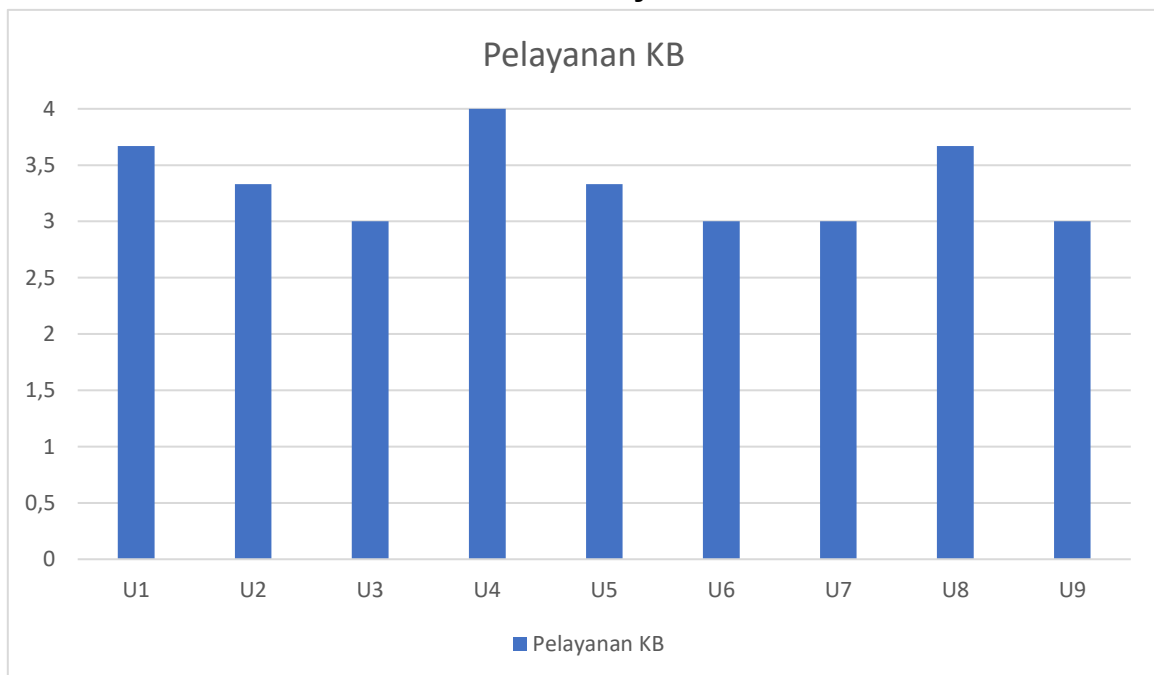
**Grafik 3.2.2 Pelayanan Farmasi**



**Tabel 3.2.3 Pelayanan KB**

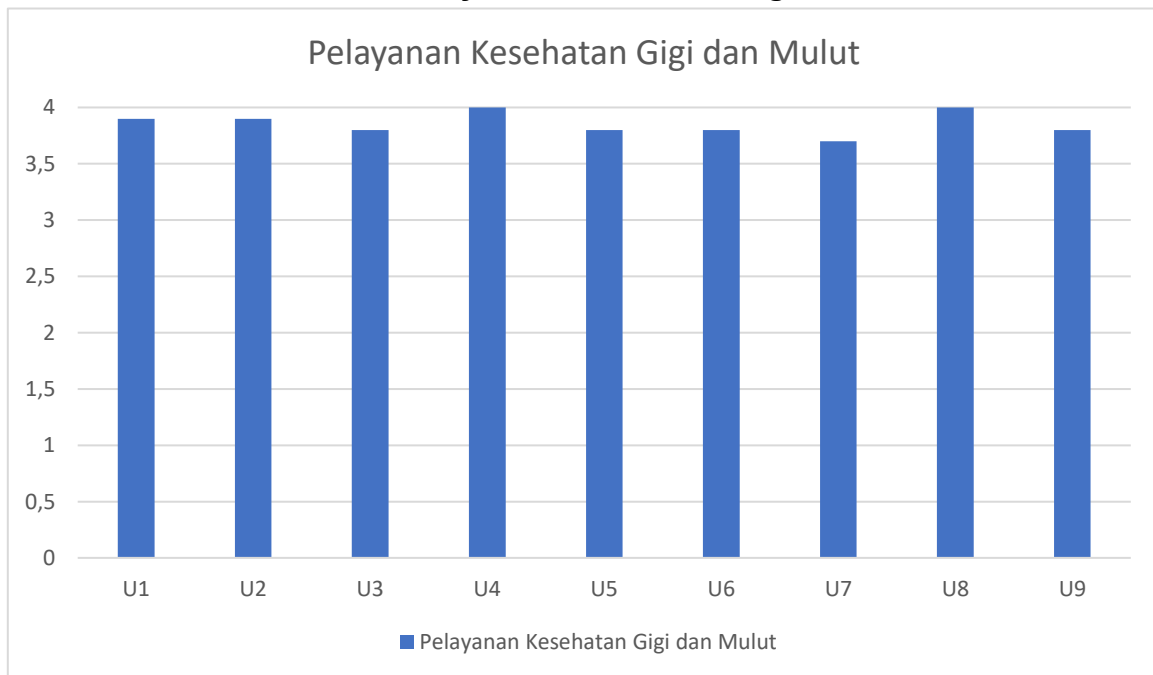
Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Pelayanan KB	3,67	3,33	3	4	3,33	3	3	3,67	3
Kategori	A	B	C	A	B	C	C	A	C
IKM UPP	83,25 (B atau Baik)								

**Grafik 3.2.3 Pelayanan KB**



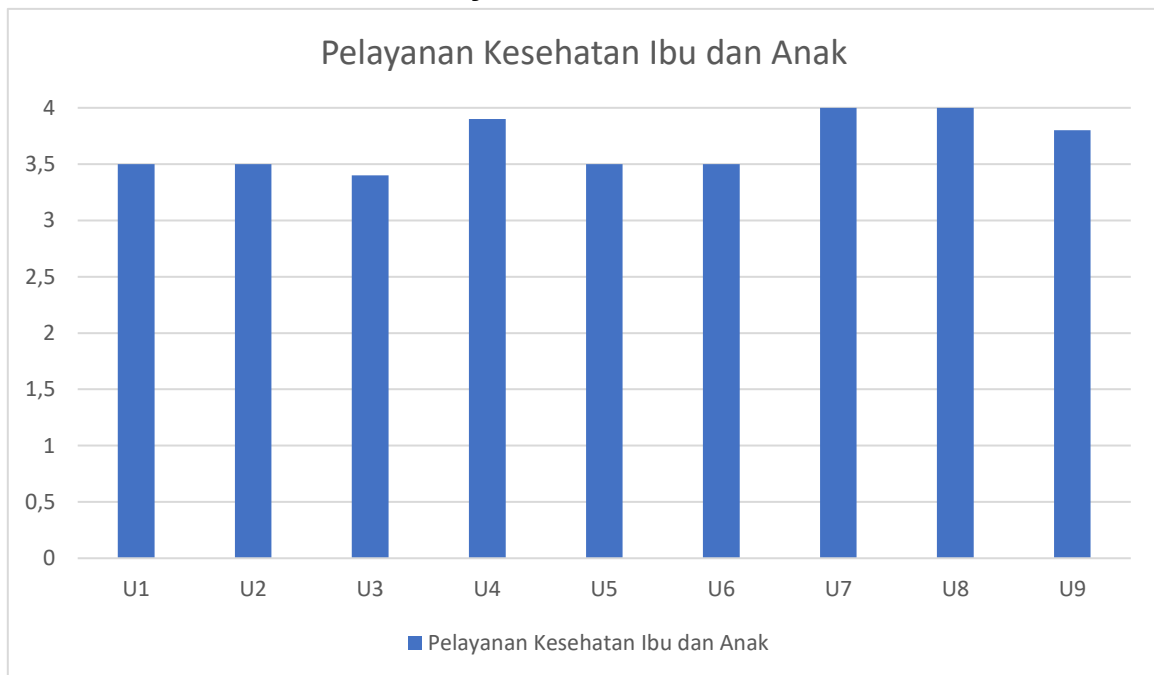
**Tabel 3.2.4 Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut**

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	3,90	3,93	3,76	4	3,86	3,86	3,79	4	3,83
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UPP	96,93 (A atau Sangat Baik)								

**Grafik 3.2.4 Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut****Tabel 3.2.5 Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak**

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak	3,48	3,48	3,39	3,87	3,48	3,48	3,39	3,52	3,43
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM UPP	87,47 (B atau Baik)								

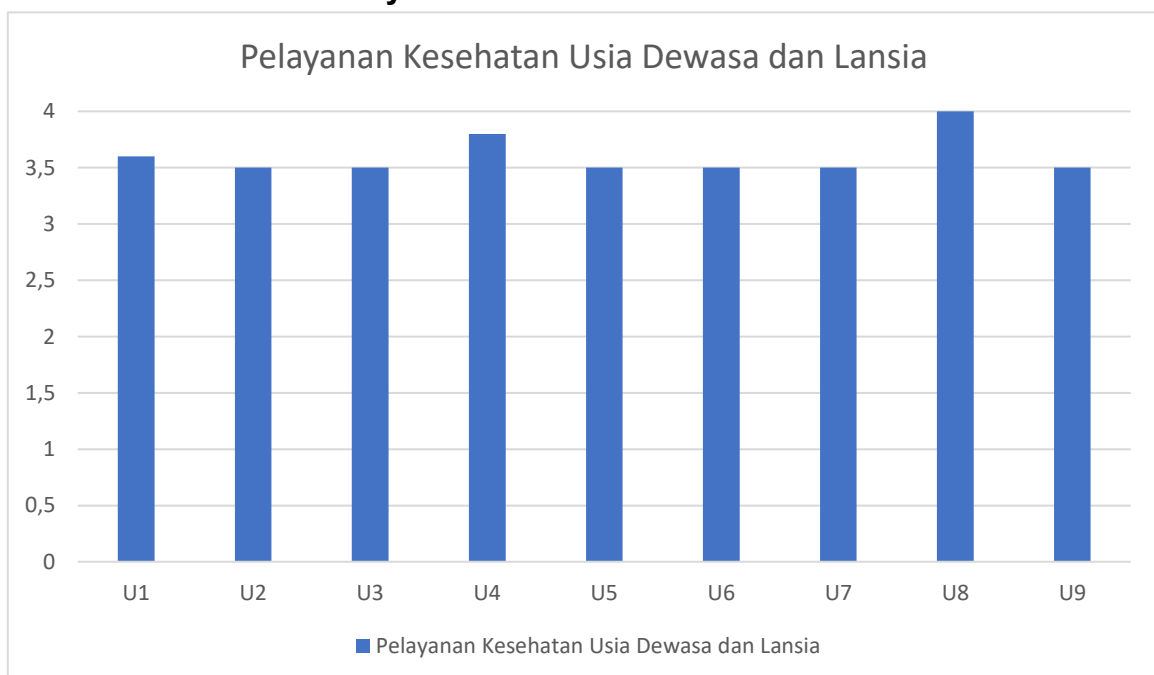
**Grafik 3.2.5 Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak**



**Tabel 3.2.6 Pelayanan Kesehatan Usia Dewasa dan Lansia**

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Pelayanan Kesehatan Usia Dewasa dan Lansia	3,62	3,54	3,52	3,85	3,5	3,5	3,48	4	3,48
Kategori	A	A	B	A	B	B	B	A	B
IKM UPP	90,13 (A atau Sangat Baik)								

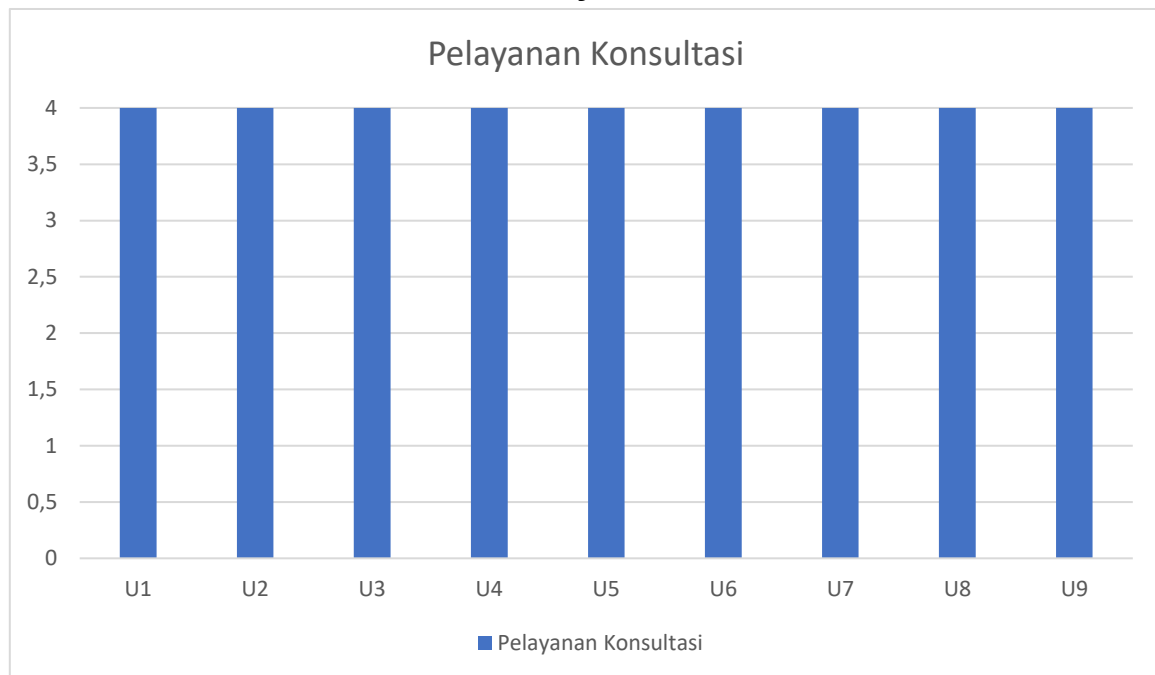
**Grafik 3.2.6 Pelayanan Kesehatan Usia Dewasa dan Lansia**



**Tabel 3.2.7 Pelayanan Konsultasi**

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Pelayanan Konsultasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UPP	99,9 (A atau Sangat Baik)								

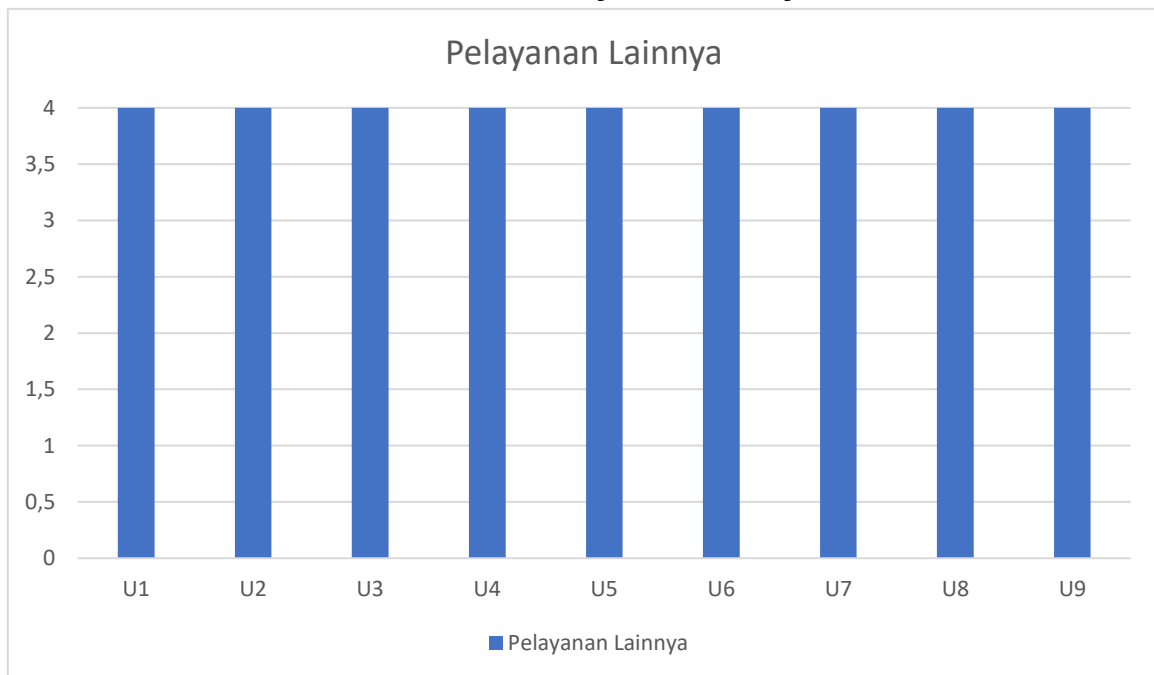
**Grafik 3.2.7 Pelayanan Konsultasi**



**Tabel 3.2.8 Pelayanan Lainnya**

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Pelayanan Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UPP	99,9 (A atau Sangat Baik)								

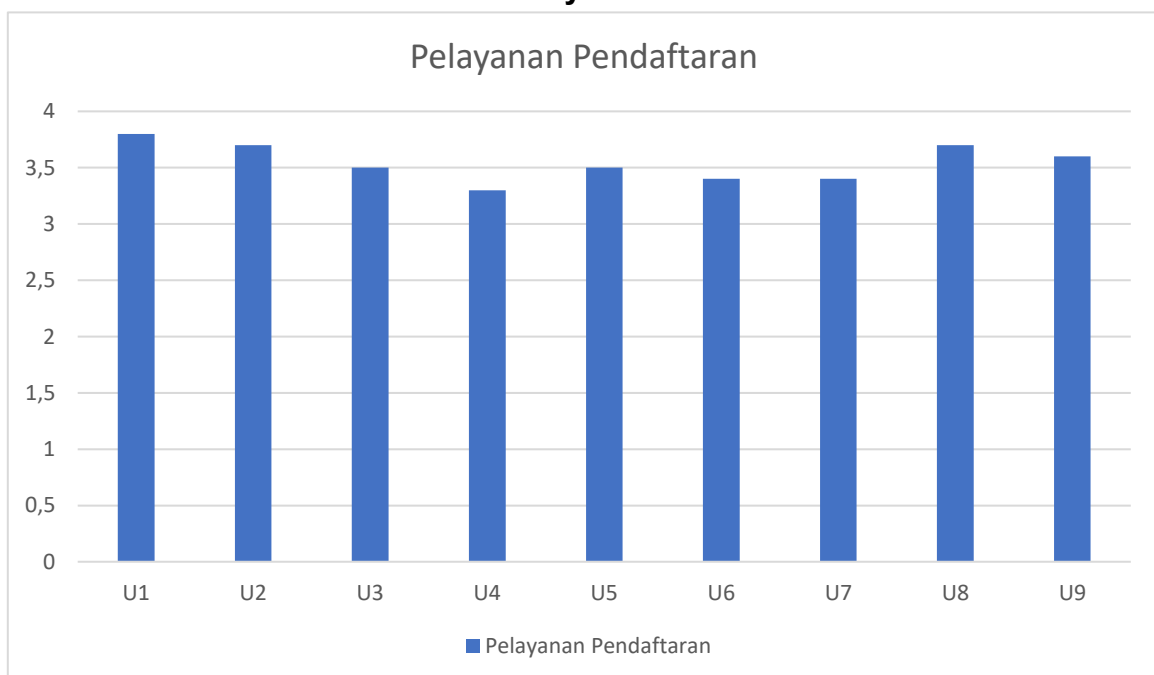
**Grafik 3.2.8 Pelayanan Lainnya**



**Tabel 3.2.9 Pelayanan Pendaftaran**

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Pelayanan Pendaftaran	3,82	3,73	3,55	3,27	3,55	3,36	3,45	3,73	3,36
Kategori	A	A	A	B	A	B	B	A	B
IKM UPP	88,30 (B atau Baik)								

**Grafik 3.2.9 Pelayanan Pendaftaran**

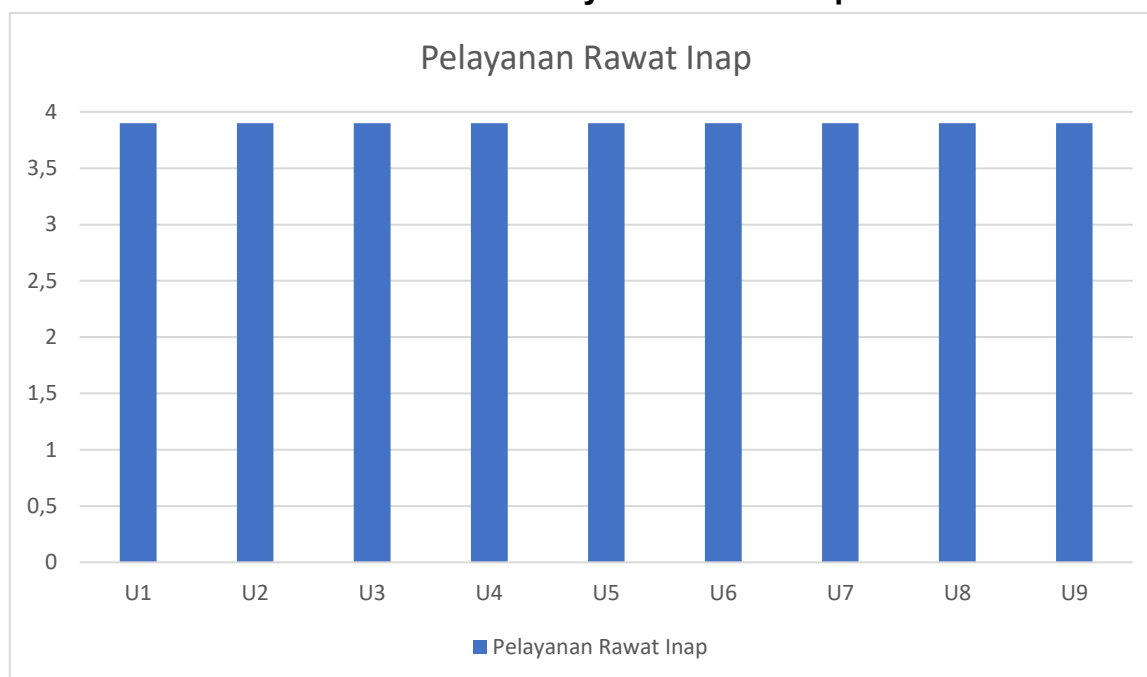




**Tabel 3.2.10 Pelayanan Rawat Inap**

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Pelayanan Rawat Inap	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,93	3,93
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UPP	99,12 (A atau Sangat Baik)								

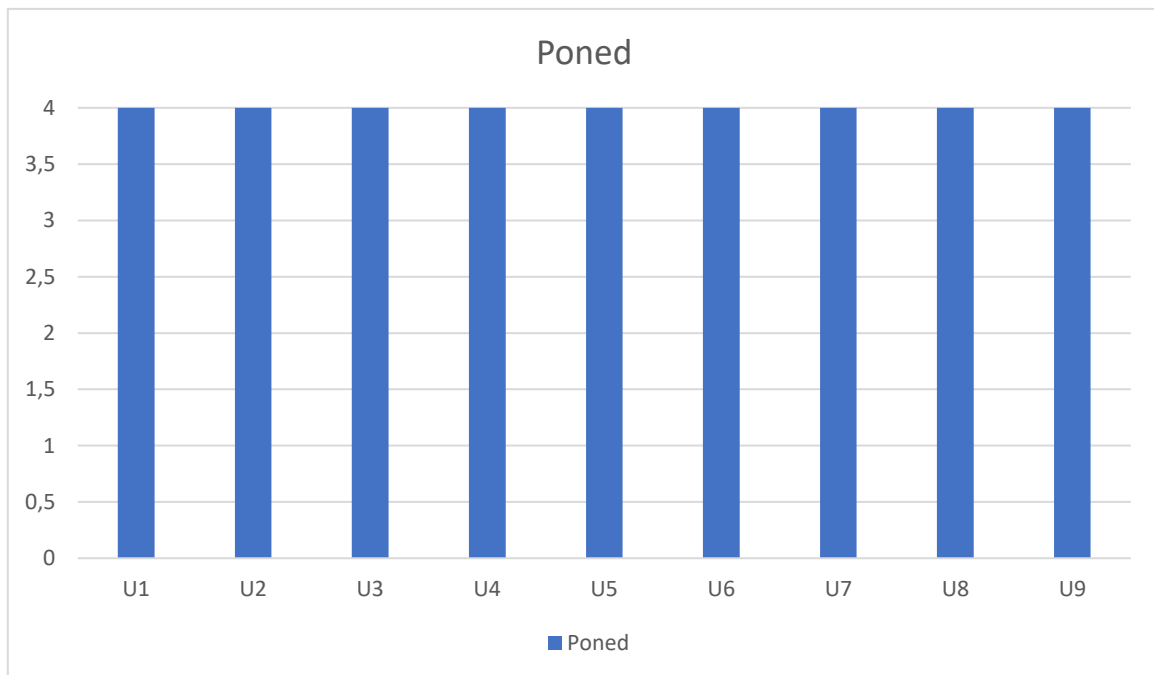
**Grafik 3.2.10 Pelayanan Rawat Inap**



**Tabel 3.2.11 Poned**

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Poned	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UPP	99,90 (A atau Sangat Baik)								

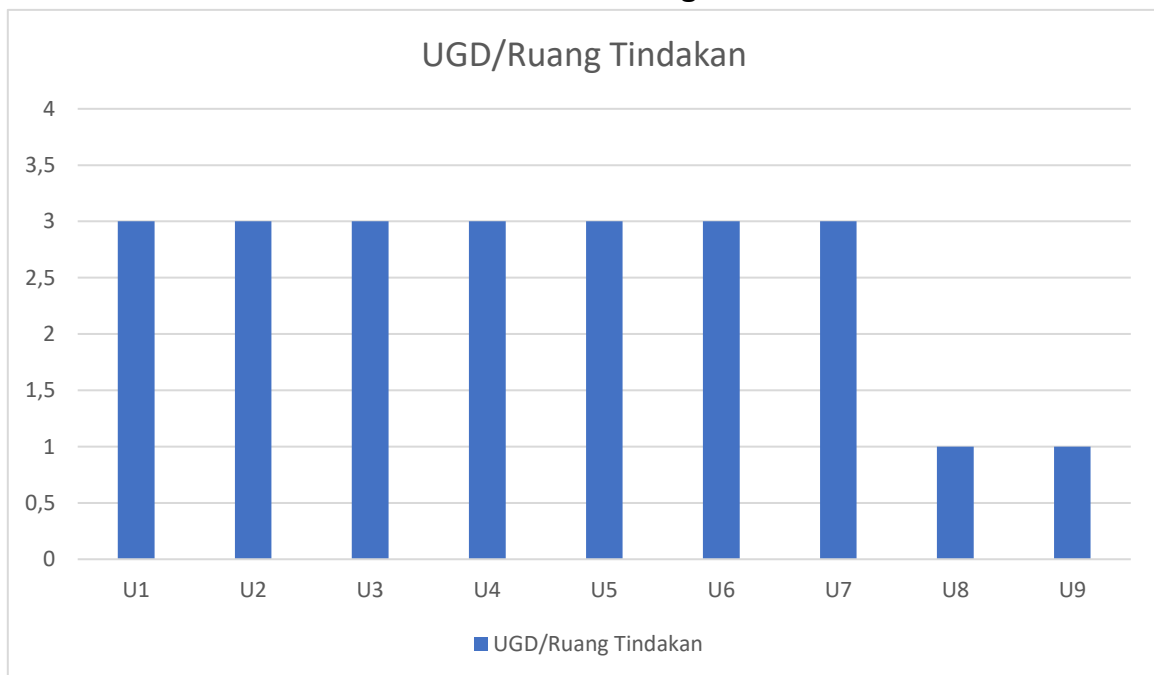
**Grafik 3.2.11 Poned**



**Tabel 3.2.12 UGD/Ruang Tindakan**

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM UGD/Ruang Tindakan	3	3	3	3	3	3	3	1	1
Kategori	C	C	C	C	C	C	C	D	D
IKM UPP	63,83 (D atau Tidak Baik)								

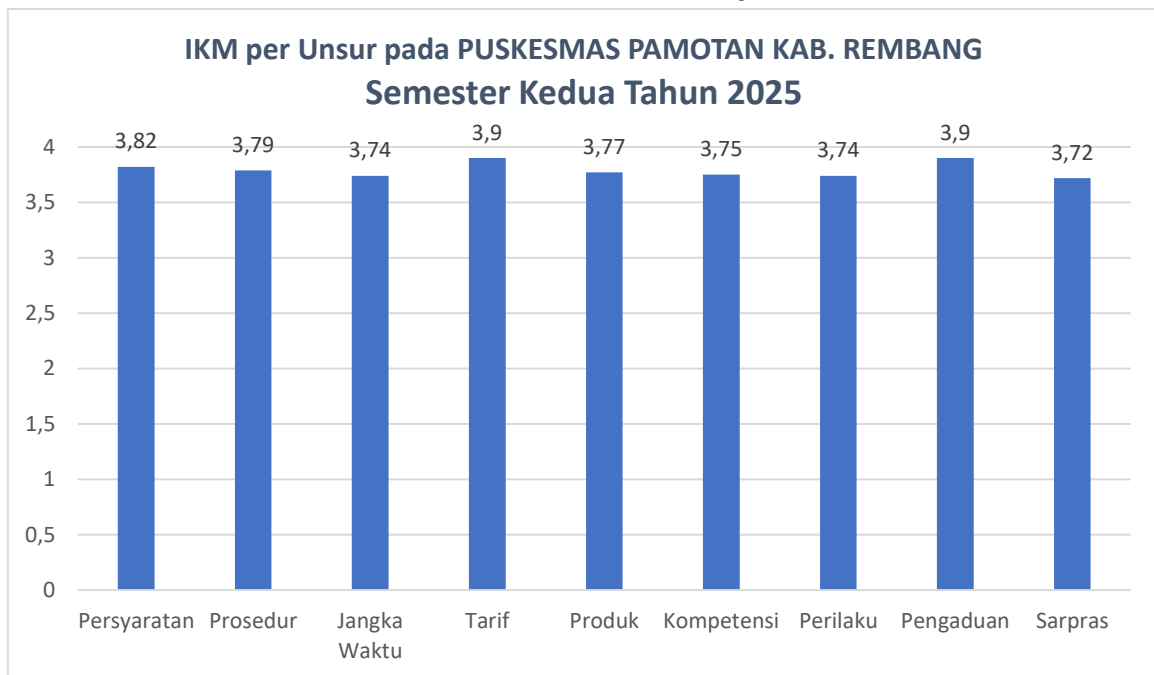
**Grafik 3.2.12 UGD/Ruang Tindakan**



**Tabel 3.2.13 Detail Nilai SKM per Unsur**

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,82	3,79	3,74	3,90	3,77	3,75	3,74	3,90	3,72
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UPP	94,73 (A atau Sangat Baik)								

**Grafik 3.2.13 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 Kualitas Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,72. Selanjutnya Unsur Kecepatan Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,74 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Unsur Kompetensi Petugas yang mendapatkan nilai 3,74 termasuk unsur nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan 3 unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Kesesuaian /Kewajaran Biaya mendapatkan nilai tertinggi 3,90, dan Unsur Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,90 dan Kesesuaian Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,82.

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 :

- ✚ “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”.
- ✚ “Untuk ruang pemeriksaan dan ruang tunggu di lebarkan lagi”.

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

- ✚ Ruang layanan yang terasa sumuk dikarenakan kipas angin yang kurang.
- ✚ Ruang tunggu layanan rawat jalan yang sempit dan terasa tidak nyaman.

#### **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	Sarana dan Prasarana	Pengusulan penambahan Gedung Baru			√		Kepala Puskesmas
2	Kompetensi Pelaksana	Peningkatan kompetensi pegawai			√	√	Kepala TU
3	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi “online”			√	√	Kepala TU

### 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 Sekretariat Daerah Kabupaten Rembang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai SKM Puskesmas Pamotan Kabupaten Rembang dari Tahun 2022 ke Tahun 2023 mengalami kenaikan sebesar 1,06. Dari Tahun 2023 ke tahun 2024 juga mengalami kenaikan sebesar 12,13. Namun nilai SKM dari Tahun 2024 hingga 2025

semester I pada Puskesmas Pamotan Kabupaten Rembang mengalami penurunan sebesar 1,56.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Semester kedua tahun 2025 yang dimulai Bulan Juli hingga Desember 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 94,73. Dan nilai SKM Puskesmas Pamotan Kabupaten Rembang menunjukkan peningkatan sebesar 1,77 dari Semester 1 Tahun 2025.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu :
  - Kualitas Sarana dan Prasarana,
  - Jangka Waktu Pelayanan,
  - Kompetensi Petugas.
3. Sedangkan 3 unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Kesesuaian /Kewajaran Biaya mendapatkan nilai tertinggi 3,90, dan Unsur Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,90 dan Kesesuaian Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,82.

Rembang,    Desember 2025



KEPALA PUSKESMAS PAMOTAN  
KABUPATEN REMBANG

  
PUWANITA NURHAYATI, M.M.

Pembina

NIP. 198901232014122002

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### CONTOH KUESIONER

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

Tanggal : <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border-bottom: 1px solid black; width: 20px;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; width: 20px;"></div> <span>/</span> <div style="border-bottom: 1px solid black; width: 20px;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; width: 20px;"></div> <span>/</span> <div style="border-bottom: 1px solid black; width: 20px;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; width: 20px;"></div> </div>		Waktu : <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border-bottom: 1px solid black; width: 20px;"></div> 08.00 – 12.00* <div style="border-bottom: 1px solid black; width: 20px;"></div> 13.00 – 17.00* </div>	
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)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sesuai</li> <li>2. Kurang sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat sesuai</li> </ol>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak kompeten</li> <li>2. Kurang kompeten</li> <li>3. Kompeten</li> <li>4. Sangat kompeten</li> </ol>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak mudah</li> <li>2. Kurang mudah</li> <li>3. Mudah</li> <li>4. Sangat mudah</li> </ol>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sopan dan ramah</li> <li>2. Kurang sopan dan ramah</li> <li>3. Sopan dan ramah</li> <li>4. Sangat sopan dan ramah</li> </ol>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak cepat</li> <li>2. Kurang cepat</li> <li>3. Cepat</li> <li>4. Sangat cepat</li> </ol>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buruk</li> <li>2. Cukup</li> <li>3. Baik</li> <li>4. Sangat Baik</li> </ol>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat mahal</li> <li>2. Cukup mahal</li> <li>3. Murah</li> <li>4. Gratis</li> </ol>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak ada</li> <li>2. Ada tetapi tidak berfungsi</li> <li>3. Berfungsi kurang maksimal</li> <li>4. Dikelola dengan baik</li> </ol>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sesuai</li> <li>2. Kurang sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat sesuai</li> </ol>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>



## 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
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
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
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
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
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4

216	3	4	3	4	3	4	4	4	4
217	4	3	3	4	3	3	4	4	3
218	3	3	3	3	3	3	3	1	1
219	3	3	3	3	3	3	3	1	1
ΣNilai/Unsur	836	831	820	855	825	822	818	855	814
NRR/Unsur	3,82	3,79	3,74	3,90	3,77	3,75	3,74	3,90	3,72
NRR Tertimbang/ Unsur	0.424	0.421	0.415	0.433	0.418	0.416	0.415	0.433	0.413
IKM Kategori per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Jumlah NRR IKM Tertimbang								3,793	*)
Jumlah NRR Tertimbang x 25								94,73	**)

- **IKM UPP : 94,73**
- **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	3,82
U2	Prosedur Pelayanan	3,79
U3	Kecepatan Pelayanan	3,74
U4	Kesesuaian/Kewajaran Biaya	3,90
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,77
U6	Kompetensi Petugas	3,75
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,74
U8	Penanganan Pengaduan	3,90
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,72

**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	96,43	A
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	94,86	A
U3	Waktu Penyelesaian	93,61	A
U4	Biaya/Tarif	97,60	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	94,18	A
U6	Kompetensi Pelaksana	93,83	A
U7	Perilaku Pelaksana	93,38	A
U8	Sarana dan Prasarana	97,60	A
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	92,92	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**

##### **Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Periode Semester 1 Tahun 2025**



**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN  
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN REMBANG  
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 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 Semester 1 Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester 1 Tahun 2025**

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/ 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,     Desember 2025



Kepala Puskesmas Pamotan  
Kabupaten Rembang

dr. YUWANITA NURHAYATI, M.M.

Pembina

NIP. 19890123 201412 2 002