

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



**PUSKESMAS BIKA**  
**DINAS KESEHATAN PENGENDALIAN PENDUDUK DAN**  
**KELUARGA BERENCANA**  
**2025**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>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</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	9
4.3 Tren Nilai SKM .....	10
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>13</b>
1. 3	
2. Hasil Pengolahan Data .....	14
3. 5	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya .....	16

# **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.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. 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 Bika sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kecamatan Bika, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 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**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 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 kesehatan yang telah diberikan oleh Puskesmas Bika.

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 Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit 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

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Puskesmas Bika dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Bika adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Puskesmas Bika 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 unit pelayanan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) yang meliputi Loker Pendaftaran dan RM, Poli Umum, Poli KIA, Poli Gigi dan Mulut, Apotek/Farmasi, Laboratorium, Ruang Tindakan dan Gawat Darurat dan Ruang Bersalin (VK) pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan kembali kepada petugas. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan setiap 1 Kali dengan jangka waktu 1 Tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (Satu) Tahun dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari-Februari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Maret-Juli 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Agustus 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September-Desember 2025	15

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari Unit Upaya Kesehatan Perorangan pada Puskesmas Bika berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Puskesmas Bika dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2134 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*. Berdasarkan Tabel *Krejcie and Morgan*, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 322 orang.

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	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 245 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	155	47%
		PEREMPUAN	130	53%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	83	34%
		SLTP	48	20%
		SLTA	66	27%
		DIII	31	13%
		SI	17	7%
3	PEKERJAAN	PNS	30	12%
		TNI/POLRI	5	2%
		SWASTA	120	49%
		WIRAUSAHA	23	9%
		LAINNYA	67	27%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN UKP	203	83%
		LAINNYA	42	17%

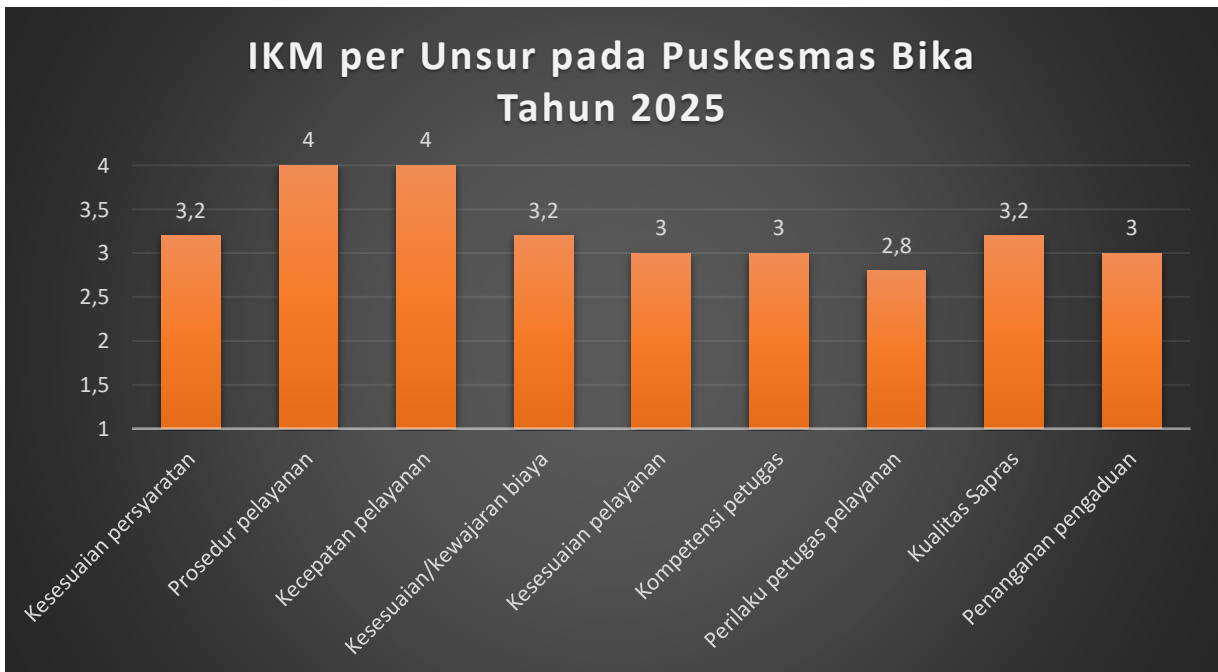
### 3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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		3,2	4,0	4,0	3,2	3,2	3,0	2,8	3,2	3,0
Kategori		B	C	D	B	C	C	C	B	C
IKM Layanan	Unit	81,59 (B atau 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. Perilaku Petugas memiliki nilai terendah yaitu 2,8.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Prosedur pelayanan dan kecepatan pelayanan masing-masing mendapatkan nilai tertinggi 4,0.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan terhadap perilaku petugas 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 :

- a. "Penanganan pelayanan harus disesuaikan dengan waktu buka".
- b. "Mengutamakan petugas harus Ramah dan murah Senyum".
- c. "Bentuk aduan dapat di bahas setiap bulan dalam forum rapat bulanan lintas program"

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan 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 melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 30 Desember 2025. 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
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	<b>Perilaku Petugas</b>	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap petugas yang melakukan pelayanan	√	√	√	√	<b>TU</b>
2	<b>Penanganan pengaduan</b>	Lakukan evaluasi terhadap aduan layanan	√	√	√	√	<b>TU</b>

### 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 Bika dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025 pada Puskesmas Bika.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Bika, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik dengan nilai SKM 81,59. Dengan nilai SKM Puskesmas Bika menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kesesuaian pelayanan, dan penanganan pengaduan.
- Sedangkan masing-masing dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu dengan nilai 3,8 dari unsur prosedur pelayanan, dan kecepatan pelayanan.

Bika, 21 Januari 2026

Kepala Puskesmas Bika



**ALOYSIUS FAJAR PANURIAN, S.K.M**

**NIP.19840708 200902 1 001**

## 1. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN										
UNIT PELAYANAN					: PUSKESMAS BIKA					
JENIS LAYANAN					: UKP 2025					
NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	3	1	3	2	3	3	
2	4	3	4	4	2	3	2	3	3	
3	4	4	2	4	2	2	2	3	2	
4	3	3	1	3	2	3	1	4	2	
5										
6										
245										
	1	6	9	2	8	4	7	3	5	
SNilai /Unsur	15	14	11	14	7	11	7	13	10	
NRR / pertanyaan	3,200	4,000	4,000	3,200	3,000	3,000	2,800	3,200	3,000	
NRR tertbg/ pertanyaan	0,355	0,444	0,444	0,355	0,333	0,333	0,311	0,355	0,333	
Kategori Per Unsur	B	A	A	B	C	C	C	B	C	
								*)	**)	
<b>IKM Unit pelayanan</b>								<b>3,263</b>	<b>81,585</b>	
<b>Keterangan :</b>										
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan			<b>No.</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Rata-rata</b>				
- NRR	= Nilai rata-rata			U1	Kesesuaian Persyaratan	3,200				
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat			U2	Prosedur Pelayanan	4,000				
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang			U3	Kecepatan Pelayanan	4,000				
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25			U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,200				
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi			U5	Kesesuaian Pelayanan	3,000				
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111			U6	Kompetensi Petugas	3,000				
				U7	Perilaku Petugas Pelayanan	2,800				
				U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,200				
				U9	Penanganan pengaduan	3,000				
<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>								<b>81,59</b>		
<b>Mutu Pelayanan : Baik</b>										
<b>Mutu Pelayanan :</b>										
<b>A (Sangat Baik)</b>	: 88,31 - 100,00				<b>C (Kurang Baik)</b>	: 65,00 - 76,60				
<b>B (Baik)</b>	: 76,61 - 88,30				<b>D (Tidak Baik)</b>	: 25,00 - 64,99				

## LAMPIRAN


### 1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN PELANGGAN PADA PUSKESMAS BIKA KABUPATEN KAPUAS HULU					
Tanggal Survei :					
PROFIL					
Jenis Kelamin :		Usia :			
Pendidikan :					
Pekerjaan :					
Tempat Kegiatan :					
JENIS LAYANAN YANG DITERIMA :					
A	Bagaimana pendapat saudara tentang Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya		F	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
	1	Tidak sesuai		1	Tidak Kompeten
	2	Kurang sesuai		2	Kurang Kompeten
	3	Sesuai		3	Kompeten
	4	Sangat sesuai		4	Sangat kompeten
B	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan		G	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	1	Tidak mudah		1	Tidak sopan dan ramah
	2	Kurang mudah		2	Kurang sopan dan ramah
	3	Mudah		3	Sopan dan ramah
	4	Sangat mudah		4	Sangat sopan dan ramah
C	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		H	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	1	Tidak cepat		1	Buruk
	2	Kurang cepat		2	Cukup
	3	Cepat		3	Baik
	4	Sangat cepat		4	Sangat baik
D	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan		I	Bagaimana pendapat saudara tentang pengaduan pengguna layanan	
	1	Sangat mahal		1	Tidak ada
	2	Cukup mahal		2	Ada tetapi tidak berfungsi
	3	Murah		3	Berfungsi kurang maksimal
	4	Gratis		4	Dikelola dengan baik
E	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam pelayanan dengan hasil yang diberikan				
	1	Tidak sesuai			
	2	Kurang sesuai			
	3	Sesuai			
	4	Sangat sesuai			

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



# 1. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya


**PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU**  
**DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN**  
**PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA**  
**PUSKESMAS BIKA**  
 Jl. Raya Bika - Putussibau, Kapuas Hulu, Kalimantan Barat, 78753  
 Laman : puskesmasbika23@gmail.com

**DAFTAR HADIR**

Hari / Tanggal : Selas 30 Desember 2025  
 Kegiatan : RTL SKM  
 Tempat Tujuan : Aula Program PKM Bika

NO	NAMA	JABATAN	ANDA TANGAN
1	Aloy Sula Fiq	Kepala	[Signature]
2	Hendri Kus Mada	Staf	[Signature]
3	Praktia Andaity	Staf	[Signature]
4	Mika Mufahid Jasad	Staf	[Signature]
5	Pradika Idrakian	Staf	[Signature]
6	Yusana Rosetta D	Staf	[Signature]
7	Ryandi Idrakianyah	Staf	[Signature]
8	[Signature]	Staf	[Signature]
9	[Signature]	Staf	[Signature]
10	[Signature]	Staf	[Signature]
11	[Signature]	Staf	[Signature]
12	[Signature]	Staf	[Signature]
13	[Signature]	Staf	[Signature]
14	[Signature]	Staf	[Signature]
15	[Signature]	Staf	[Signature]
16	[Signature]	Staf	[Signature]
17	Kresnawana Korneilia	Staf	[Signature]
18	[Signature]	Staf	[Signature]
19	[Signature]	Staf	[Signature]
20	[Signature]	Staf	[Signature]
21	[Signature]	Staf	[Signature]
22	[Signature]	Staf	[Signature]
23	[Signature]	Staf	[Signature]





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



**PUSKESMAS BIKA  
DINAS KESEHATAN PENGENDALIAN PENDUDUK DAN  
KELUARGA BERENCANA  
2024**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat 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 Bika 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 Bika periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

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

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	100	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	80	
3	Waktu Penyelesaian	80	
4	Biaya/Tarif	100	
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	80	
6	Kompetensi Pelaksana	83	
7	Perilaku Pelaksana	80	
8	Sarana dan Prasarana	100	
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	100	

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 I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kecepatan pelayanan	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√			PJ. UKP
		Penambahan loket layanan				√	...
2	Kesesuaian pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√	√		TU
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	TU

## 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 (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	Sudah	Pengadaan jaringan internet (WIFI), membuat akun ig,fb dan youtube Peskesmas		Masalah jaringan
	Penambahan loket layanan	Sudah	Analisis ABK dan pengajuan penambahan pegawai		Kekurangan tenaga pegawai

2	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Sudah	Alur Pelayanan		-
3	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	Belum			-

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

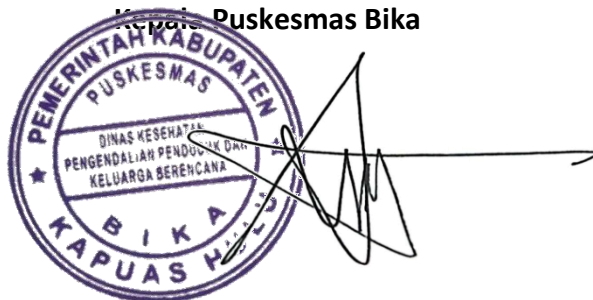
Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Puskesmas Bika telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 75% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
  - Peningkatan pelatihan khusus terkait *service excellent* bagi petugas belum dilakukan
3. 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	Pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> bagi petugas	Mengikuti pelatihan <i>service excellent</i> bagi petugas pelayanan bila ada	Bulan Oktober 2024	PJ. UKP	Dinkes

Bika, 21 Januari 2025

Kepala Puskesmas Bika



**ALOYSIUS FAJAR PANURIAN, S.K.M**  
**NIP.19840708 200902 1 001**

