

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
PUSKESMAS GUNEM KABUPATEN REMBANG
TAHUN 2026**

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 Gunem Kabupaten Rembang Tahun 2026 dapat kami selesaikan. Penyusunan Laporan Pelaksanaan SKM pada Puskesmas Gunem 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 Gunem Kabupaten Rembang.

Pelaksanaan SKM pada Puskesmas Gunem Kabupaten Rembang Tahun 2026 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 Gunem 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 Gunem Kabupaten Rembang Tahun 2026, kami sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga Allah S.W.T. senantiasa memberikan taufik dan hidayah-Nya kepada kita semua. Aamiin.

Rembang, 25 Juni 2026
Kepala Puskesmas Gunem



Dr. MAYA HENY YULIARTI
Pembina
NIP. 19840621 201412 2 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
4.3 Tren Nilai SKM	9
BAB V KESIMPULAN.....	11
LAMPIRAN.....	12
1. Hasil Pengolahan Data SKM.....	13
2. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Tahun 2026.....	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 Gunem 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 Gunem 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 Gunem Kabupaten Rembang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan SKM. Tim pelaksana kegiatan SKM Tahun 2026 pada Puskesmas Gunem Kabupaten Rembang dibentuk berdasarkan Keputusan Kepala Puskesmas Gunem Kabupaten Rembang Nomor 400.14/18/2024 tentang Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Gunem Kabupaten Rembang Tahun 2026, dengan susunan Tim sebagai berikut :

- Pengarah : dr. Maya Heny Yulianti
- Ketua : Sri Lestari, S.Tr.Keb.Bdn
- Sekretaris : drg. Desi Listya Nur
- Anggota : 1. Chorisya Martanti, A.Md.Kep
2. Muallifah, A.Md.Kes
3. Elly Nuryanti, A.Md.Kep
4. Siti Khunnimah, A.Md.RMIK

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 Gunem 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. **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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

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

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	25
2.	Pengumpulan Data	Januari s.d Mei 2026	113
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2026	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2026	3

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Puskesmas Gunem Kabupaten Rembang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Puskesmas Gunem Kabupaten Rembang dalam kurun waktu 1 tahun adalah sebanyak 758 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 379 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 334 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	116	34,73%
		Perempuan	218	65,27%
2	Pendidikan	SD (SD ke bawah)	21	6,29%
		SLTP	58	17,37%
		SLTA	225	67,37%
		Diploma	20	5,99%
		S.1	10	2,98%
3	Pekerjaan	PNS	13	3,89%
		Swasta	106	31,74%
		Wirausaha	41	12,28%
		Lainnya	174	52,09%
4	Jenis Pelayanan	Pelayanan Poned	24	7,19%
		Pelayanan Rawat Inap	35	10,48%
		Pelayanan UGD	31	9,28%
		Pelayanan Laboratorium	40	11,98%
		Pelayanan Farmasi	30	8,92%
		Pelayanan Gigi Mulut	32	9,58%
		Pelayanan Dewasa Lansia	50	14,97%
		Pelayanan KIA	32	9,58%
		Pelayanan KB	11	3,29%
		Pelayanan Pendaftaran	45	13,47%
		Pelayanan Lainnya	4	1,19%

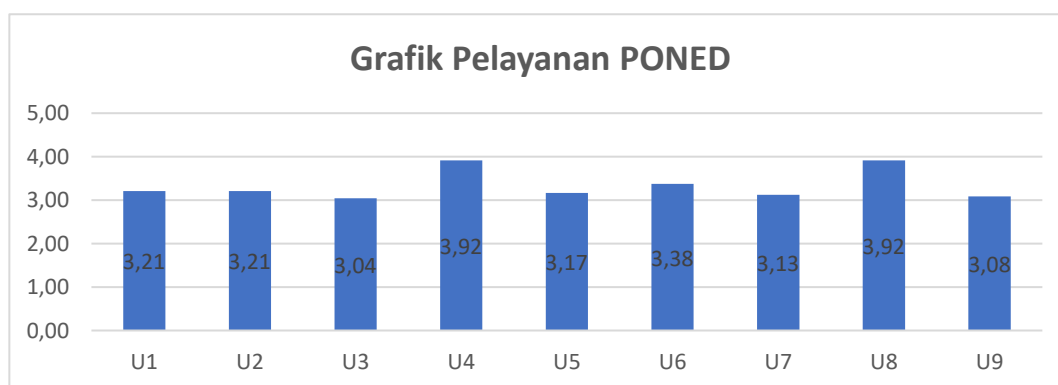
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 3.2.1 Pelayanan PONED

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Pelayanan PONED	3,21	3,21	3,04	3,92	3,17	3,38	3,13	3,92	3,08
Kategori	B	B	C	A	B	B	B	A	B
IKM UPP	83,37 (B atau Baik)								

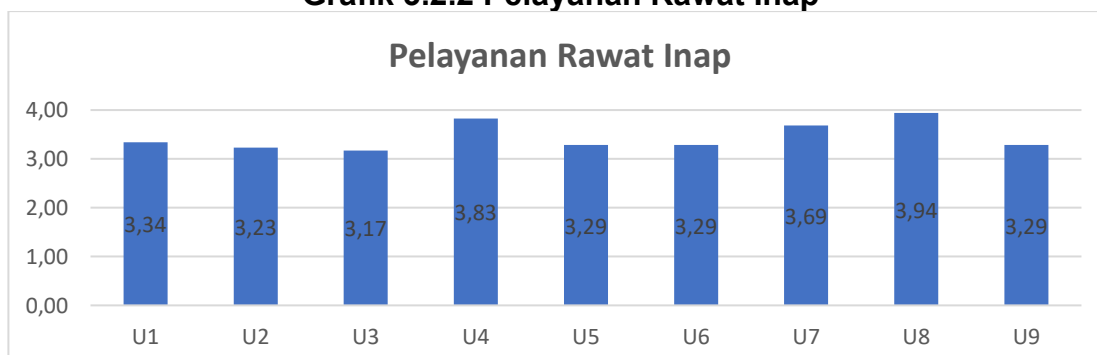
Gambar 3.2.1 Grafik Pelayanan PONED



Tabel 3.2.2 Pelayanan Rawat Inap

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Pelayanan Rawat Inap	3,34	3,23	3,17	3,83	3,29	3,29	3,69	3,94	3,29
Kategori	B	B	B	A	B	B	A	A	B
IKM UPP	86,18 (B atau Baik)								

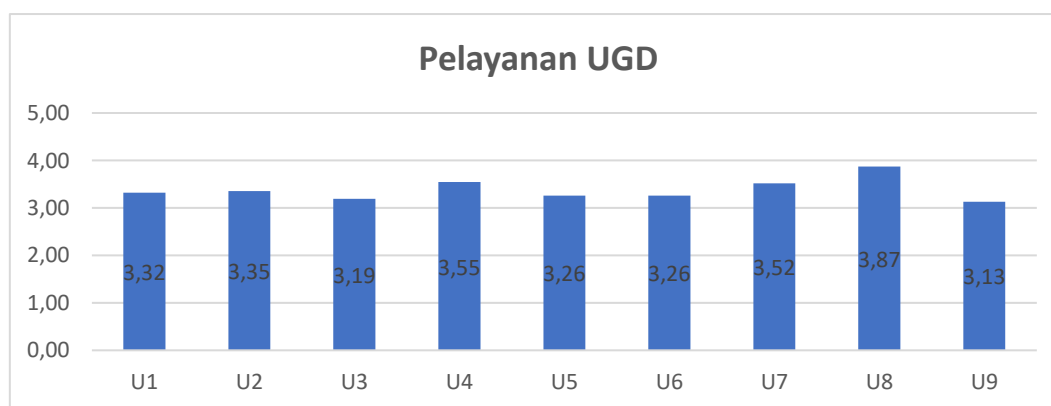
Grafik 3.2.2 Pelayanan Rawat Inap



Tabel 3.2.3 Pelayanan UGD

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Pelayanan UGD	3,32	3,35	3,19	3,55	3,26	3,26	3,52	3,87	3,13
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM UPP	84,50 (B atau Baik)								

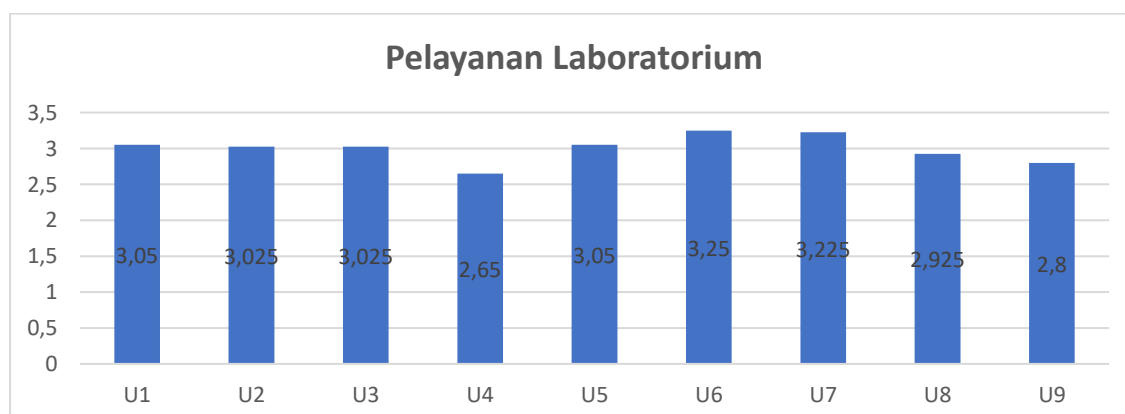
Grafik 3.2.3 Pelayanan UGD



Tabel 3.2.4 Pelayanan Laboratorium

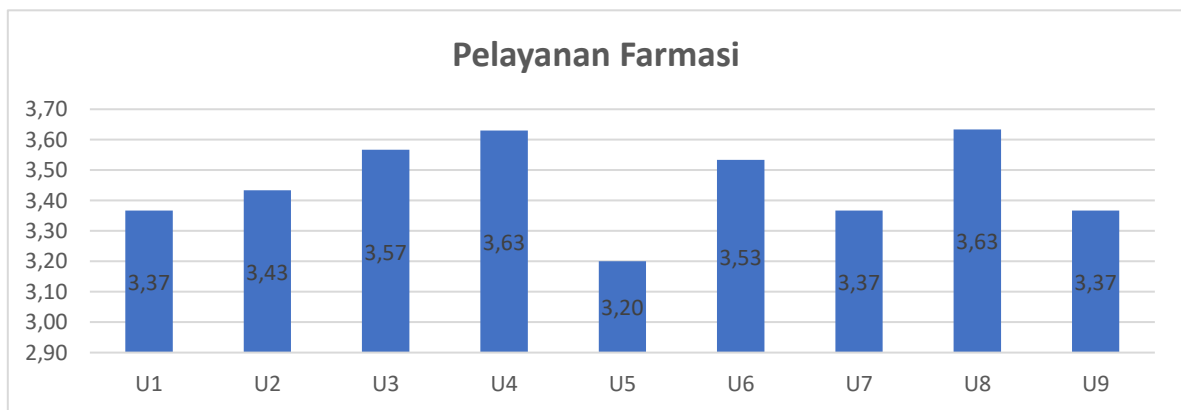
Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Pelayanan Laboratorium	3,05	3,03	3,03	2,65	3,05	3,25	3,23	2,93	2,80
Kategori	C	C	C	C	C	B	B	C	C
IKM UPP	74,93 (C atau Cukup)								

Grafik 3.2.4 Pelayanan Laboratorium

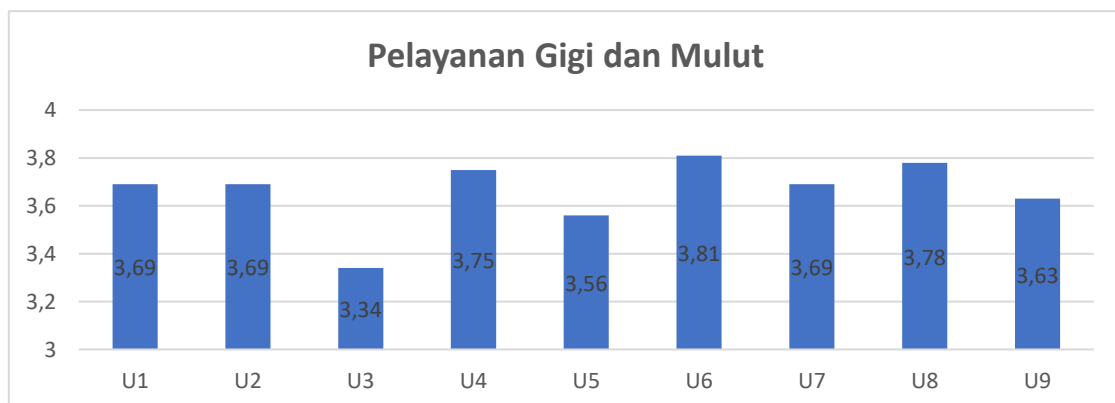


Tabel 3.2.5 Pelayanan Farmasi

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Pelayanan Farmasi	3,37	3,43	3,57	3,63	3,20	3,53	3,37	3,63	3,37
Kategori	B	B	A	A	B	A	B	A	B
IKM UPP	86,30 (B atau Baik)								

Grafik 3.2.5 Pelayanan Farmasi**Tabel 3.2.6 Pelayanan Gigi dan Mulut**

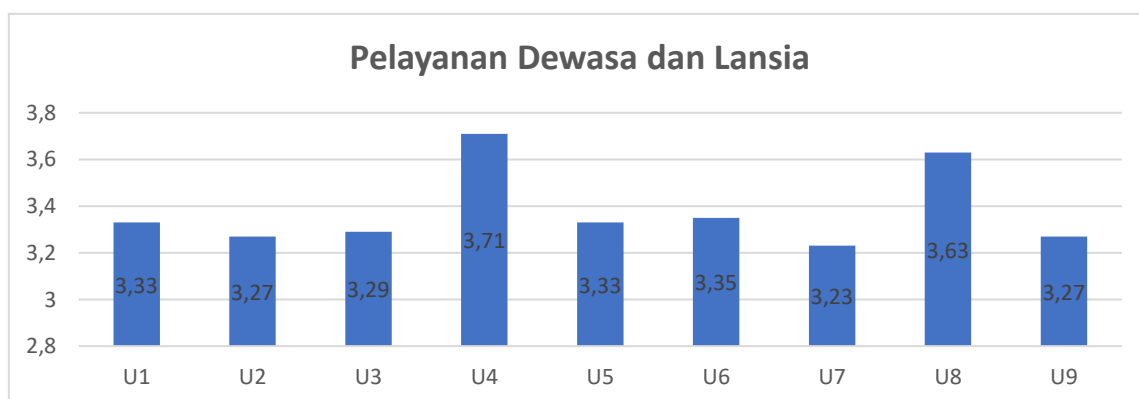
Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Pelayanan Gigi dan Mulut	3,69	3,69	3,34	3,75	3,56	3,81	3,69	3,78	3,63
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	A
IKM UPP	91,40 (A atau Sangat Baik)								

Grafik 3.2.6 Pelayanan Gigi dan Mulut

Tabel 3.2.7 Pelayanan Dewasa dan Lansia

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Pelayanan Dewasa dan Lansia	3,33	3,27	3,29	3,71	3,33	3,35	3,23	3,63	3,27
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM UPP	84,46 (B atau Baik)								

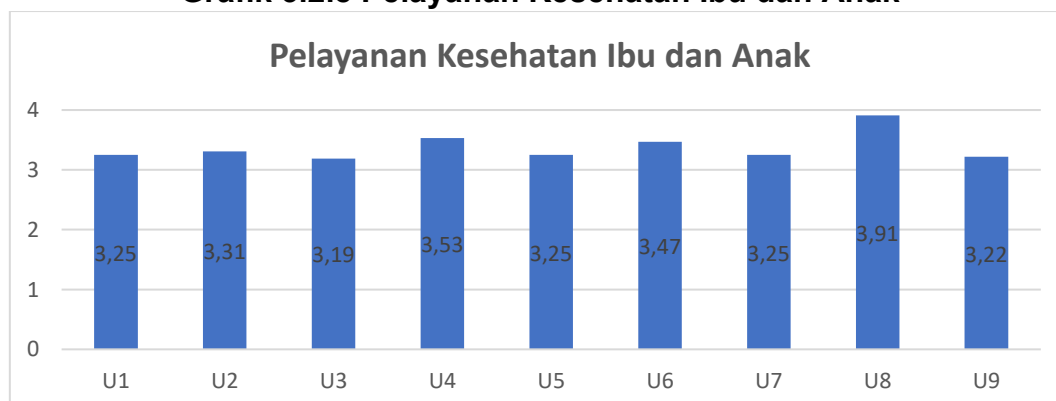
Grafik 3.2.7 Pelayanan Dewasa dan Lansia



Tabel 3.2.8 Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak

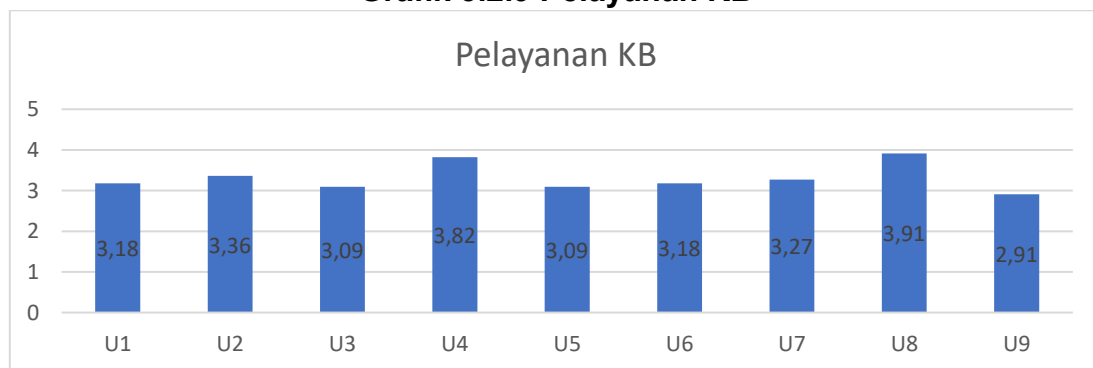
Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak	3,25	3,31	3,19	3,53	3,25	3,47	3,25	3,91	3,22
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM UPP	84,29 (B atau Baik)								

Grafik 3.2.8 Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak

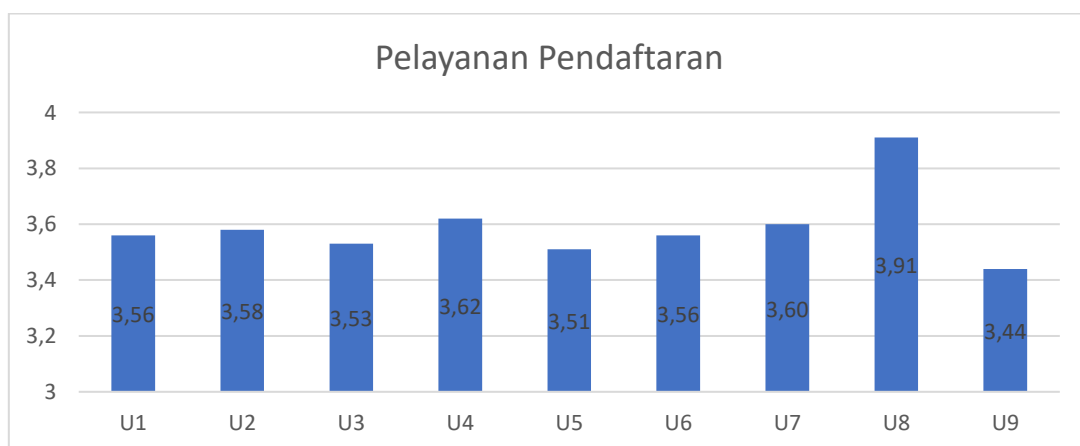


Tabel 3.2.9 Pelayanan KB

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Pelayanan KB	3,18	3,36	3,09	3,82	3,09	3,18	3,27	3,91	2,91
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	C
IKM UPP	82,75 (B atau Baik)								

Grafik 3.2.9 Pelayanan KB**Tabel 3.2.10 Pelayanan Pendaftaran**

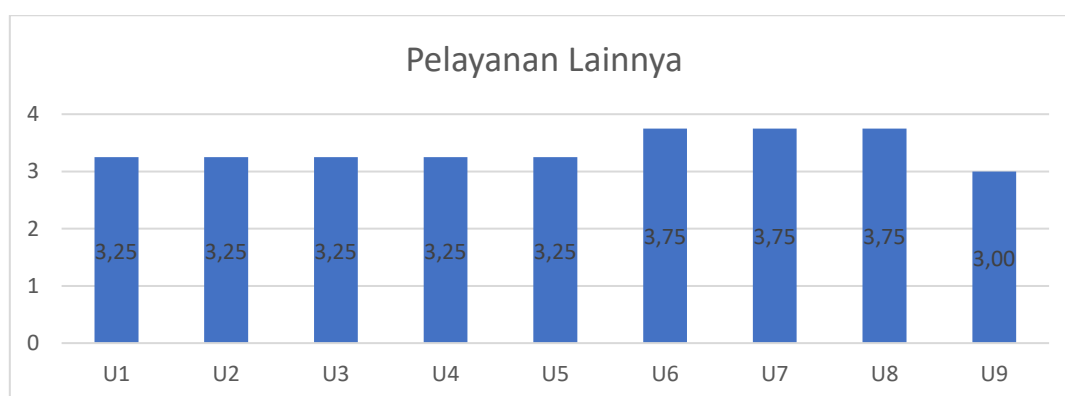
Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Pelayanan Pendaftaran	3,56	3,58	3,53	3,62	3,51	3,56	3,60	3,91	3,44
Kategori	A	A	A	A	B	A	A	A	B
IKM UPP	89,66 (A atau Sangat Baik)								

Grafik 3.2.10 Pelayanan Pendaftaran

Tabel 3.2.11 Pelayanan Lainnya

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Pelayanan Lainnya	3,25	3,25	3,25	3,25	3,25	3,75	3,75	3,75	3,00
Kategori	B	B	B	B	B	A	A	A	C
IKM UPP	84,64 (B atau Baik)								

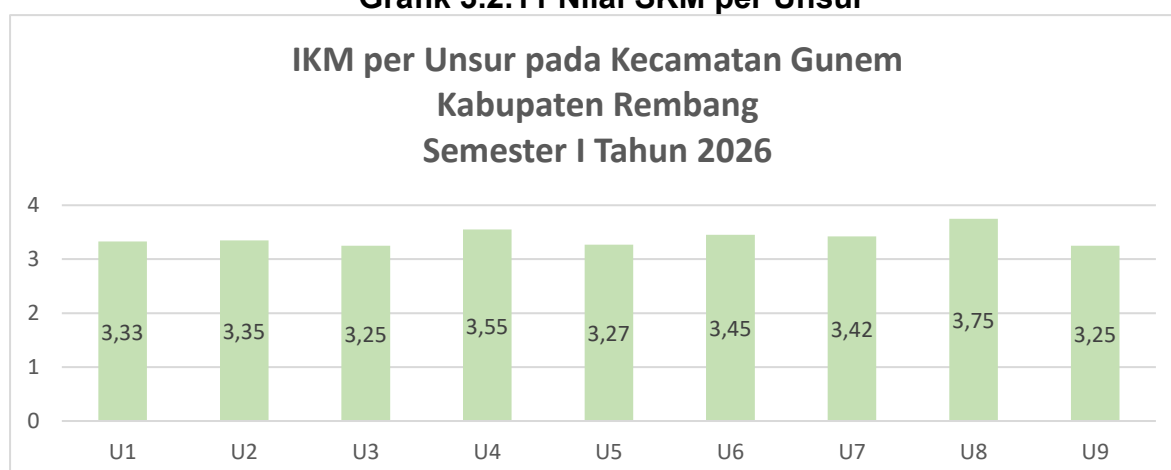
Grafik 3.2.11 Pelayanan Lainnya



Tabel 3.2.11 Detail Nilai SKM per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Pelayanan Pendaftaran	3,33	3,35	3,25	3,55	3,27	3,45	3,42	3,75	3,25
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM UPP	84,97 (B atau Baik)								

Grafik 3.2.11 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. Terdapat dua unsur dengan nilai terendah yaitu unsur layanan pengaduan dengan nilai 3,25 dan unsur kecepatan waktu pelayanan dengan nilai 3,25.
2. Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur sarana dan prasarana 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 :

- + “pelayanan cepat , antri agak lama”
- + “Pelayanan sudah baik, tapi antriannya lama”
- + “hanya bayar pendaftaran ,obat tidak bayar ,datang kurang 2 menit dari jam tutup dilayani”

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

- + Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi *online* sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara *online* dan langsung datang ke lokasi layanan.
- + Baterai timbangan belum diganti, kursi tunggu kadang di pakai untuk rapat di aula.
- + Speaker sudah tetapi suka eror, kadang nyala kadang tidak.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

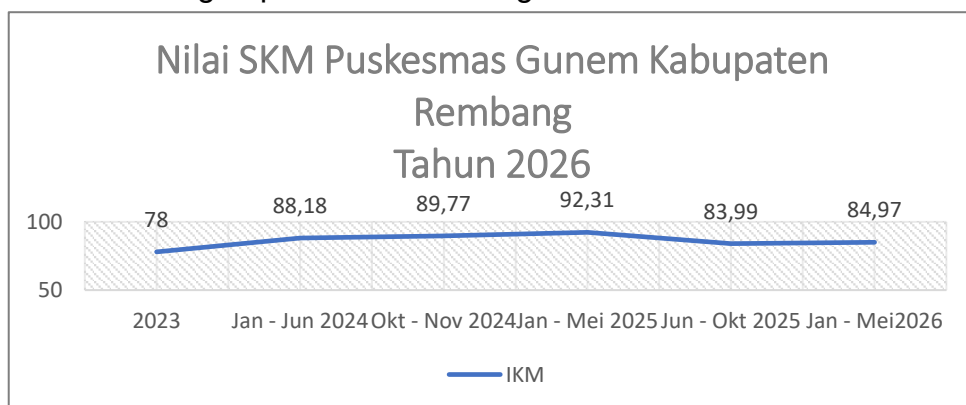
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur 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
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu Penyelesaian	Evaluasi waktu tunggu pelayanan mulai saat pasien datang pendaftaran sampai pasien terlayani di rawat jalan			√		Sri Lestari, S.Tr.Keb.Bdn
2	Kompetensi pelaksana	1. Meningkatkan dan Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan 2. Petugas layanan diberikan pelatihan /seminar terkait <i>service excellent</i>	√	√	√	√	dr. Maya Heny Yuliarti
3	Sarana dan Prasarana	1. Menjaga kebersihan kamar mandi umum 2. Petugas membersihkan 2x dalam seminggu kamar mandi pasien	√	√	√	√	Aldy Bagus P

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 Gunem Kabupaten Rembang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2026 pada Puskesmas Gunem Kabupaten Rembang.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama 1 (satu) periode tahunan yang dimulai Bulan Januari hingga Mei 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Gunem Kabupaten Rembang secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 84,97. Terdapat peningkatan nilai SKM Puskesmas Gunem Kabupaten Rembang dari semester 2 2025 ke semester 1 tahun 2026.
2. Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu :
 - Waktu Pelayanan,
 - Layanan Pengaduan
3. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Sarana dan Prasarana.

Rembang, 25 Juni 2026
KEPALA PUSKESMAS GUNEM



Dr. MAYA HENY YULIARTI

Pembina

NIP. 19840621 201412 2 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner



**PEMERINTAH KABUPATEN REMBANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS GUNEM**

Jl. Gunem - Sulang KM 0,5 Gunem Kode Pos 59263
Hp/WA. 08112583408, email : gunempuskesmas@gmail.com

**Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
pada Puskesmas Gunem**

Berdasarkan Peraturan MenPAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Assalaamu'alaikum wr. wb

Dengan ini kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner sebagaimana di bawah ini sesuai dengan kondisi yang ada, untuk mengetahui sampai sejauh mana kepuasan Bapak/Ibu terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Hasil kegiatan ini akan menjadi bahan kajian dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Atas kesediaan Bapak/Ibu mengisi kuesioner, kami mengucapkan banyak terima kasih.

I. DATA RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)	
Tanggal :	
Waktu :	☐ 08.00-12.00 WIB ☐ 13.00-17.00 WIB
Jenis layanan yang diterima :	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan
U s i a	 tahun
Pendidikan terakhir	1. SD Kebawah 3. SMA/ MA/ SMK/ sederajat 5. S-1 2. SMP/ MTs/ sederajat 4. Diploma 6. S-2 ke Atas
Pekerjaan utama	1. PNS/ TNI/ Polri 3. Wiraswasta/ Usahawan 5. Lainnya 2. Pegawai Swasta 4. Pelajar/ Mahasiswa

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode angkat sesuai jawaban masyarakat/ responden)

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

Verifikasi data

Petugas :
NIP :
Verifikasi :

2. Hasil Pengolahan Data SKM

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

NAMA UPP : PUSKESMAS GUNEM KABUPATEN REMBANG

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	3	3	4	4	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	3	4	4	3	4
6	3	4	4	4	3	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3	4	3	4	4
8	3	3	3	2	3	3	3	3	3
9	3	3	3	4	3	4	3	4	4
10	3	3	3	3	3	4	4	3	3
11	4	4	4	3	4	4	4	4	4
12	3	4	3	4	3	3	4	4	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	4	3	4	3	4	3
16	3	4	3	3	3	3	3	4	3
17	3	3	3	3	3	3	4	3	3
18	3	4	3	4	4	4	3	4	3
19	3	3	3	4	3	3	3	4	3
20	3	4	3	4	4	3	4	4	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	3	4	3	3	4	4	3
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	4	3	3	4	4	3
31	1	2	4	4	3	4	3	4	3
32	4	4	3	4	3	4	3	4	4
33	3	3	3	4	3	3	3	4	3
34	3	3	3	4	3	3	3	4	2
35	3	3	3	4	3	3	3	4	3
36	3	3	2	3	3	3	3	1	3
37	3	3	3	3	3	3	3	4	3

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

81	3	3	3	4	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	4	3	4	4
83	4	3	3	4	3	4	3	4	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	4	3	3	3	4	3
86	3	3	3	4	3	3	3	3	3
87	3	3	3	4	4	4	3	4	3
88	4	4	3	4	3	3	3	3	3
89	3	3	3	4	3	3	4	4	4
90	4	4	3	3	3	3	3	3	3
91	4	4	3	4	3	3	3	4	3
92	3	3	4	4	3	3	4	4	2
93	3	3	3	4	4	3	4	4	3
94	3	3	3	3	3	3	4	4	3
95	4	4	3	4	3	3	3	4	3
96	3	4	3	4	3	3	3	4	3
97	4	4	3	4	3	4	4	4	4
98	4	4	3	3	4	4	4	3	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	3	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	3	3	4	4	3	3	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	3	2	3	1	3	3	3	2	2
105	3	3	3	1	3	3	3	3	2
106	3	2	3	1	3	3	3	3	3
107	3	3	3	3	3	3	4	2	2
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	3	3	3	2	3	3	4	3	2
110	3	3	3	2	3	3	4	2	3
111	3	3	3	3	3	3	3	2	2
112	4	3	3	4	3	3	3	4	3
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	3	4	3	3	3	3	3	4	3
115	4	4	4	3	4	4	4	4	3
116	3	3	3	4	3	4	3	4	2
117	3	3	3	4	3	3	3	4	3
118	4	4	3	4	3	4	3	4	3
119	4	4	3	4	4	4	4	4	3
120	3	3	3	4	3	3	4	4	3
121	3	3	3	3	4	3	4	4	3
122	3	4	3	4	3	3	4	4	3
123	4	4	3	4	3	3	4	4	3

124	4	3	3	4	3	3	3	4	4
125	4	3	3	3	4	3	3	4	3
126	3	3	3	4	4	4	3	4	3
127	4	3	4	4	3	3	3	4	3
128	3	3	3	4	4	3	3	4	4
129	3	4	3	4	3	4	3	4	3
130	4	3	3	4	3	3	3	4	3
131	4	4	4	3	4	4	3	4	3
132	3	3	3	3	3	3	4	4	4
133	3	3	4	3	3	3	3	4	3
134	3	3	3	4	3	2	4	4	3
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	3	4	3	3	3	4	4	4	4
140	3	3	3	4	3	3	3	4	3
141	3	3	3	4	3	3	3	4	3
142	3	3	3	4	3	4	3	4	4
143	3	3	4	3	3	4	4	4	4
144	4	4	4	3	4	4	4	3	4
145	4	4	3	4	3	4	3	4	4
146	3	4	4	3	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	3	4	4	4	3	4	3	4	4
149	3	3	4	3	3	4	4	4	4
150	4	4	4	3	3	4	4	3	4
151	4	4	4	4	3	4	3	4	4
152	3	4	4	3	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	3	4	3	4	3
154	3	4	4	4	3	4	3	4	4
155	3	3	3	4	3	3	3	4	3
156	3	3	3	4	3	3	3	4	3
157	3	3	3	4	3	3	3	4	3
158	3	3	3	4	3	3	3	4	3
159	3	3	3	4	3	3	3	4	3
160	3	3	3	4	4	3	3	4	3
161	3	3	3	4	4	3	4	4	3
162	3	3	3	4	3	4	3	4	4
163	3	3	3	3	3	3	3	4	4
164	3	3	3	3	3	3	3	4	3
165	3	3	3	4	3	3	3	4	3
166	3	3	3	4	3	3	3	4	3

167	3	3	3	3	3	3	3	4	3
168	3	3	3	4	3	3	3	4	3
169	3	3	3	4	4	3	4	4	4
170	3	3	3	4	3	4	4	4	4
171	3	3	3	4	4	4	4	4	4
172	3	4	4	4	3	3	3	4	4
173	4	3	3	4	4	3	4	4	4
174	3	3	3	4	4	3	4	4	4
175	3	4	4	4	3	3	4	4	4
176	3	3	3	4	3	3	4	4	4
177	3	3	3	3	4	3	3	4	4
178	3	3	3	4	3	3	4	4	4
179	3	4	4	4	4	3	4	4	4
180	4	4	3	4	4	3	3	4	3
181	4	3	3	4	3	3	4	4	3
182	3	3	3	3	3	3	4	4	3
183	3	3	3	3	3	4	4	3	3
184	3	3	3	2	3	3	3	2	3
185	3	3	3	2	4	4	3	3	3
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3
187	3	3	3	3	3	3	3	3	3
188	3	3	3	3	3	3	3	2	3
189	3	3	3	2	3	3	3	2	3
190	3	3	3	3	3	3	3	3	3
191	3	3	3	2	3	3	3	4	2
192	3	3	3	3	3	3	3	4	3
193	4	4	3	4	3	3	3	4	4
194	3	3	3	3	3	3	3	4	3
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	3	4	3	4	4	3	4	4	4
198	4	4	3	4	4	4	4	4	4
199	3	4	3	4	4	4	4	4	4
200	4	4	3	4	3	4	4	4	4
201	4	4	3	4	4	4	4	3	4
202	4	4	4	4	4	3	3	4	3
203	3	3	3	3	3	3	3	4	3
204	4	4	4	3	4	3	3	4	3
205	4	4	3	3	4	3	3	4	3
206	3	3	3	4	4	3	4	4	4
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	3	3	3	4	3	3	3	4	2
209	3	3	3	3	3	3	3	4	3

210	3	3	3	3	3	3	3	4	3
211	3	3	3	3	3	3	3	4	3
212	3	3	3	4	3	3	3	4	3
213	3	3	3	4	3	3	3	3	2
214	3	3	3	3	3	3	3	4	3
215	3	4	3	3	3	3	3	4	3
216	3	4	3	4	3	3	3	4	2
217	3	3	3	4	3	3	3	4	3
218	3	3	3	4	3	3	3	4	3
219	3	3	3	4	3	3	3	4	3
220	3	3	3	4	3	3	3	4	3
221	3	3	3	3	3	3	3	3	3
222	3	3	3	3	3	3	3	2	2
223	3	3	3	3	3	3	3	3	3
224	3	3	3	3	3	3	3	3	3
225	3	3	3	3	3	3	3	2	3
226	3	3	3	2	3	3	3	3	3
227	3	3	3	2	3	3	3	3	3
228	3	3	3	3	3	3	3	2	2
229	3	3	3	4	3	3	3	3	3
230	4	4	3	4	3	4	4	3	3
231	3	3	3	4	3	3	3	3	3
232	4	3	3	4	3	3	3	3	3
233	4	3	3	3	3	3	3	4	3
234	4	4	3	4	4	4	4	4	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	3	4	4	4	4	4	4	4
238	4	4	4	3	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	4	4	4	3	4	4	4	3
241	4	4	4	4	3	4	3	4	3
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	3	4	3	4	3	3	3	4	4
244	3	3	3	4	3	3	3	4	3
245	3	3	3	4	3	3	3	4	3
246	3	3	3	3	3	3	4	4	4
247	4	3	3	4	3	4	3	4	4
248	4	4	3	4	4	4	4	4	4
249	3	3	3	3	3	4	3	4	3
250	4	4	4	4	3	3	4	4	4
251	4	3	4	4	3	4	4	3	3
252	4	3	4	3	4	3	3	4	3

253	3	4	4	4	3	3	4	3	4
254	4	4	4	4	4	4	3	4	4
255	3	4	3	4	4	3	4	4	3
256	4	4	3	4	4	3	4	4	3
257	3	3	3	4	3	4	4	4	3
258	4	4	3	4	3	4	4	4	3
259	4	3	3	4	3	4	4	4	3
260	3	3	4	4	3	3	4	4	3
261	3	4	4	4	3	3	4	4	3
262	4	3	4	4	3	3	4	4	3
263	4	3	4	3	3	3	4	4	3
264	3	4	3	3	4	3	4	4	3
265	3	3	3	3	3	3	3	2	2
266	4	4	3	4	3	3	4	4	3
267	3	3	3	3	3	3	3	4	3
268	4	4	4	3	3	4	4	4	4
269	3	3	3	3	3	3	3	3	3
270	3	3	3	4	3	3	3	3	3
271	4	4	4	3	4	4	4	4	4
272	4	3	3	4	3	4	3	4	3
273	3	2	3	3	3	3	3	3	3
274	3	3	3	3	3	4	3	4	3
275	3	3	4	4	3	3	3	3	3
276	3	3	3	4	3	4	4	4	3
277	3	3	3	4	3	3	3	4	3
278	4	4	3	4	3	4	3	4	3
279	4	3	3	3	3	4	3	4	3
280	3	3	3	4	3	4	3	4	3
281	3	3	3	4	3	4	3	4	4
282	3	3	3	3	3	4	3	4	3
283	3	3	3	4	3	3	3	4	3
284	3	3	3	4	3	4	3	3	3
285	3	3	3	4	3	3	3	4	3
286	3	3	3	2	3	3	3	3	3
287	3	3	3	4	3	3	3	4	3
288	3	3	3	4	3	4	4	4	3
289	3	3	3	3	3	3	3	4	3
290	3	3	3	2	3	3	3	4	3
291	3	3	3	4	4	4	4	4	3
292	3	3	3	3	3	4	3	4	3
293	3	3	3	4	3	3	3	4	3
294	3	3	3	3	3	3	3	4	3
295	3	3	3	3	3	3	3	4	3

296	3	3	3	4	3	3	4	4	3
297	3	3	3	3	3	3	3	3	3
298	3	3	3	4	3	3	3	3	3
299	3	3	3	3	3	3	3	4	3
300	3	3	3	3	3	3	3	3	3
301	3	3	3	4	3	4	3	4	3
302	3	3	3	4	3	4	3	4	3
303	3	4	3	4	3	4	3	4	3
304	3	3	3	4	4	4	3	4	3
305	3	3	3	4	3	4	3	4	4
306	3	3	3	3	3	4	3	4	3
307	4	3	4	4	3	4	3	4	3
308	3	3	3	4	3	4	3	4	3
309	3	3	3	3	3	3	3	4	3
310	3	3	3	3	3	4	3	4	3
311	3	3	3	3	3	4	3	4	3
312	3	3	3	4	3	4	3	4	3
313	3	4	4	4	4	4	4	4	4
314	3	3	3	4	3	4	3	4	3
315	3	3	3	3	3	4	3	4	3
316	3	3	3	3	3	4	4	4	3
317	3	3	3	3	3	4	4	4	4
318	4	4	3	3	3	4	3	4	3
319	3	3	3	4	3	4	4	4	3
320	3	3	3	3	3	4	3	4	4
321	3	3	3	2	3	4	3	4	3
322	3	3	3	4	3	4	3	4	4
323	3	3	3	4	3	4	4	4	3
324	3	3	3	3	3	4	4	4	3
325	3	3	3	3	3	3	3	3	3
326	3	3	3	3	3	4	4	4	3
327	4	4	4	4	4	4	4	4	3
328	3	3	3	3	3	4	3	4	3
329	3	3	3	4	3	4	3	4	3
330	3	3	3	3	3	4	4	4	3
331	3	3	3	3	3	3	3	4	3
332	4	3	3	4	3	4	4	4	3
333	3	3	3	2	3	4	3	4	3
334	4	4	3	4	3	4	3	4	3
ΣNilai/Unsur	1112	1120	1086	1186	1093	1153	1143	1251	1084
NRR/unsur	3,33	3,35	3,25	3,55	3,27	3,45	3,42	3,75	3,25
NRR tertimbang/ unsur	0,37	0,37	0,36	0,39	0,36	0,38	0,38	0,42	0,36
IKM Kategori per Unsur	B	B	B	A	B	B	B	A	B
Jumlah NRR IKM Tertimbang								3,40	*)
Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25								84,97	**))

▪ **IKM UPP : 84,97**

▪ **MUTU PELAYANAN UPP : 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	3,33
U2	Prosedur Pelayanan	3,35
U3	Kecepatan Pelayanan	3,25
U4	Kesesuaian/Kewajaran Biaya	3,55
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,27
U6	Kompetensi Petugas	3,45
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,42
U8	Penanganan Pengaduan	3,75
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,25

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	83,23	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	83,75	B
U3	Waktu Penyelesaian	81,25	B
U4	Biaya/Tarif	88,75	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81,75	B
U6	Kompetensi Pelaksana	86,25	B
U7	Perilaku Pelaksana	85,50	B
U8	Sarana dan Prasarana	93,75	A
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	81,25	B

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)

Pengumpulan data metode manual (Lembar SKM)



Pengumpulan data metode digital (aplikasi e-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 2026**



**PUSKESMAS GUNEM
PEMERINTAH KABUPATEN REMBANG
2026**

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 Gunem 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 Gunem Kabupaten Rembang periode Tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2026

No.	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	83,23	B
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	83,75	B
3	Waktu Penyelesaian	81,25	B
4	Biaya/Tarif	88,75	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81,75	B
6	Kompetensi Pelaksana	86,25	B
7	Perilaku Pelaksana	85,50	B
8	Sarana dan Prasarana	93,75	A
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	81,25	B

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 2 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

No.	Unsur	IKM	Mutu Layanan	Pelayanan	Masalah
1	Persyaratan	83,23	B		
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	83,75	B	Gigi	Minta diperbaiki tambalannya, dokternya belum mau, diminta besok lagi
3	Waktu Penyelesaian	81,25	B	Pendaftaran Gigi	1. nunggu antriannya lama 2. pelayanannya sudah baik tapi antrinya lama
4	Biaya/Tarif	88,75	A		
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81,75	B		
6	Kompetensi Pelaksana	86,25	B	Farmasi	tingkatkan lagi keprofesionalisme dalam pelayanan
7	Perilaku Pelaksana	85,50	B		petugas ramah
8	Sarana dan Prasarana	93,75	A		
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	81,25	B		

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu Penyelesaian	Evaluasi waktu tunggu pelayanan mulai saat pasien datang pendaftaran sampai pasien terlayani di rawat jalan			√		Sri Lestari, S.Tr.Keb.Bdn
2	Kompetensi pelaksana	1. Meningkatkan dan Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan 2. Petugas layanan diberikan pelatihan /seminar terkait <i>service excellent</i>	√	√	√	√	dr. Maya Heny Yuliarti
3	Sarana dan Prasarana	1. Menjaga kebersihan kamar mandi umum 2. Petugas membersihkan 2x dalam seminggu kamarmandi pasien	√	√	√	√	Aldy Bagus P

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	1.1 Penggantian baterai timbangan dan pemberian kursi tunggu di poli khusus	Sudah	Petugas mengganti baterai timbangan dan memberikan kursi tunggu di depan poli khusus	Tidak ada
	1.2 Layanan registrasi <i>online</i> ditingkatkan	Sudah	Petugas Duta M-JKN sudah bertugas setiap hari untuk membantu pasien dalam pelayanan online	Banyak masyarakat pedesaan dan lansia yang tidak mempunyai HP
	1.3 Penempelan informasi terkait lama waktu tunggu tindakan gigi.	Sudah	1. Petugas menempelkan informasi terkait lama waktu Tindakan di depan pintu poli gigi. 2. Penyampaian informasi dari petugas pendaftaran mengenai banyaknya pasien yang mendapatkan pelayanan gigi	Peserta kurang sabar, peserta tidak membaca informasi yang tertera
2	Evaluasi waktu tunggu pelayanan mulai saat pasien datang pendaftaran sampai pasien terlayani di rawat jalan	Belum	Monitoring dan evaluasi setiap 1 bulan sekali melalui lokmin internal puskesmas	Kurangnya petugas untuk melakukan monitoring evaluasi petugas farmasi
3	3.1 Meningkatkan dan Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap	Sudah	Monitoring dan evaluasi setiap 1 bulan sekali melalui	Tidak ada

	prosedur pelayanan		lokmin internal puskesmas	
	3.2 Petugas layanan diberikan pelatihan /seminar terkait <i>service excellent</i>	Sudah	Petugas pendaftaran sudah mengikuti seminar terkait <i>service excellent</i>	Tidak ada
4	4.1 Menjaga kebersihan umum	Sudah	Melakukan pembersihan di setiap ruangan tanpa terkecuali setiap pagi dan sore	1. Kurangnya petugas kebersihan. 2. Pembersihan ruangan yang sekedarnya saja.
	4.2 Petugas membersihkan 2x dalam seminggu kamar mandi pasien	Sudah	Petugas membersihkan 2x dalam seminggu kamar mandi pasien	1. Kurangnya petugas kebersihan. 2. Pembersihan ruangan yang sekedarnya saja.

BAB IV KESIMPULAN

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

1. Puskesmas Gunem Kabupaten Rembang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 87.5%.
((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:
 - Monitoring dan evaluasi setiap 1 bulan sekali melalui lokmin internal puskesmas belum dapat terlaksana dikarenakan kurangnya petugas untuk melakukan monitoring evaluasi petugas farmasi.
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	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	Memberikan sosialisasi tentang manfaat dan tata cara registrasi online pada pasien baik secara langsung maupun melalui sosial media	- Setiap 3 bulan sekali	Sri Lestari, S.Tr.Keb.Bdn	Retno Suyanti, A.Md.Keb
2	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Paparan terkait pelayanan terutama dibidang mutu dalam lokmin internal puskesmas	Setiap 1 bulan sekali	Dr. Maya Heny Yuliarti	drg. Desi Listya Nur
3	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	Dikarenakan terkendala pada biaya untuk pelatihan, maka dapat	Setiap ada keluhan yang berhubungan dengan 5S petugas.	Dr. Maya Heny Yuliarti	Sri Lestari, S.Tr.Keb.Bdn

		memberikan teguran pada karyawan yang memberikan pelayanan kurang baik pada pasien			
4	Menjaga kebersihan ruangan pelayanan	- Monitoring kebersihan ruangan oleh petugas kesling. - menambah petugas kebersihan. - mengajak karyawan untuk ikut andil dalam kebersihan lingkungan puskesmas.	- Setiap 1 bulan sekali - tidak dapat ditentukan. - setiap 1 minggu sekali	Sri Lestari, S.Tr.Keb.Bdn	Aldy Bagus P

Rembang, 25 Juni 2026

Kepala Puskesmas Gunem



Dr. MAYA HENY YULIARTI

Pembina

NIP. 19840621 201412 2 001