

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II TAHUN 2025
PERIODE JULI – DESEMBER 2025



UPT PUSKESMAS PINANG JAYA
KOTA BANDAR LAMPUNG
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

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	4
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
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	16
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	16
4.2. Rencana Tindak Lanjut	19
BAB V KESIMPULAN	20

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 telah mengamanatkan penyelenggara wajib mengikut sertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Keterlibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya keterlibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Berdasarkan 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 UPT Puskesmas Pinang Jaya Kota Bandar Lampung sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Lampung, 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 UPT Puskesmas Pinang Jaya Kota Bandar Lampung.

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 UPT Puskesmas Pinang Jaya Kota Bandar Lampung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPT Puskesmas Pinang Jaya Kota Bandar Lampung adalah tim yang sesuai pada kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner 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 UPT Puskesmas Pinang Jaya Kota Bandar Lampung 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 sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbuan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun yang terbagi dalam 2 semester. 1(satu) semester penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan. Persiapan SKM Semester II Tahun 2025 adalah dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan Semester II Tahun 2025	Juli 2025	6
2.	Pengumpulan Data	Juli – Oktober 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Awal Desember 2025	6

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada UPT Puskesmas Pinang Jaya Kota Bandar Lampung berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan semester II tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada UPT Puskesmas Pinang Jaya Kota Bandar Lampung adalah sebanyak 4500 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 pada aplikasi INM, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 354 orang.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 354 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

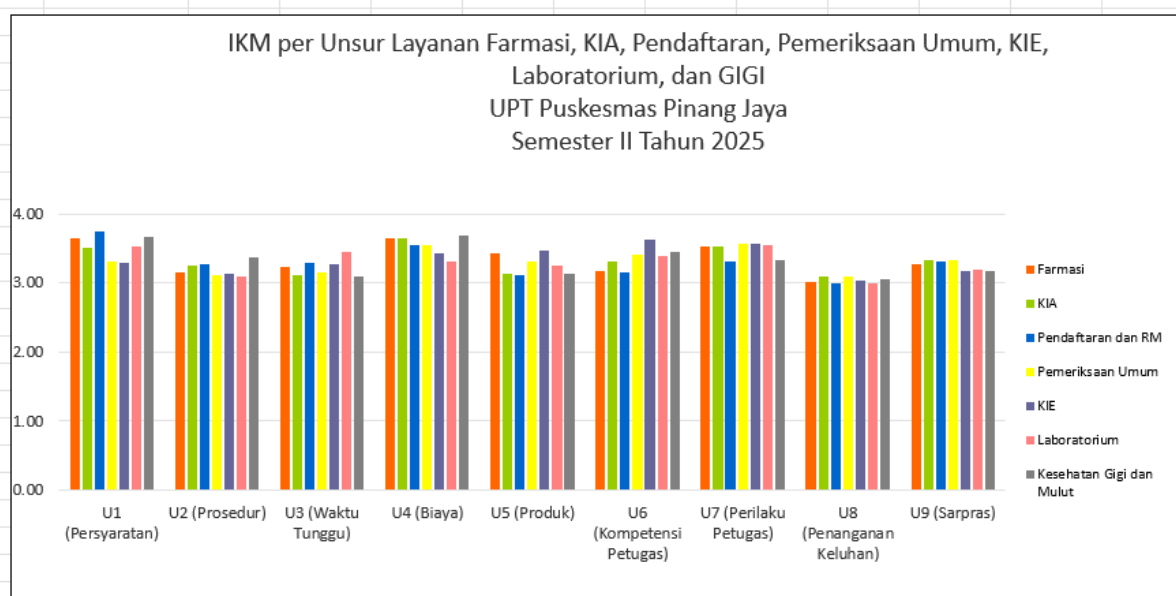
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	119	33,6%
		PEREMPUAN	235	66,4%
2	PENDIDIKAN	SD sederajat	35	9,8%
		SMP sederajat	73	20,6%
		SMA sederajat	211	59,6%
		DIII /Diploma	20	5,6%
		SI	15	4,2%
		S2	0	0 %
3	PEKERJAAN	TIDAK BEKERJA/IRT	112	31,6%
		PNS	73	20,6%
		BURUH	42	11,8%
		KARYAWAN SWASTA	58	16,4 %
		PEDAGANG	41	11,6 %
4	JENIS LAYANAN	KIA/ KB/ IMUNISASI	36	10,2%
		LABORATORIUM	36	10,2 %
		PENDAFTARAN	72	20,3 %
		KIE	30	8,4%
		KESEHATAN GIGI DAN MULUT	36	10,2 %
		FARMASI	72	20,3 %
		PEMERIKSAAN UMUM	72	20,3 %

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

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan pada unit pelayanan publik seperti contoh pelayanan di puskesmas. Hasil dari pengolahan data SKM menggunakan excel template untuk menghitung Index Kepuasan Masyarakat (Per unit layanan dan per unsur) dinilai atau di kategorikan berdasarkan pada tabel di bawah ini :

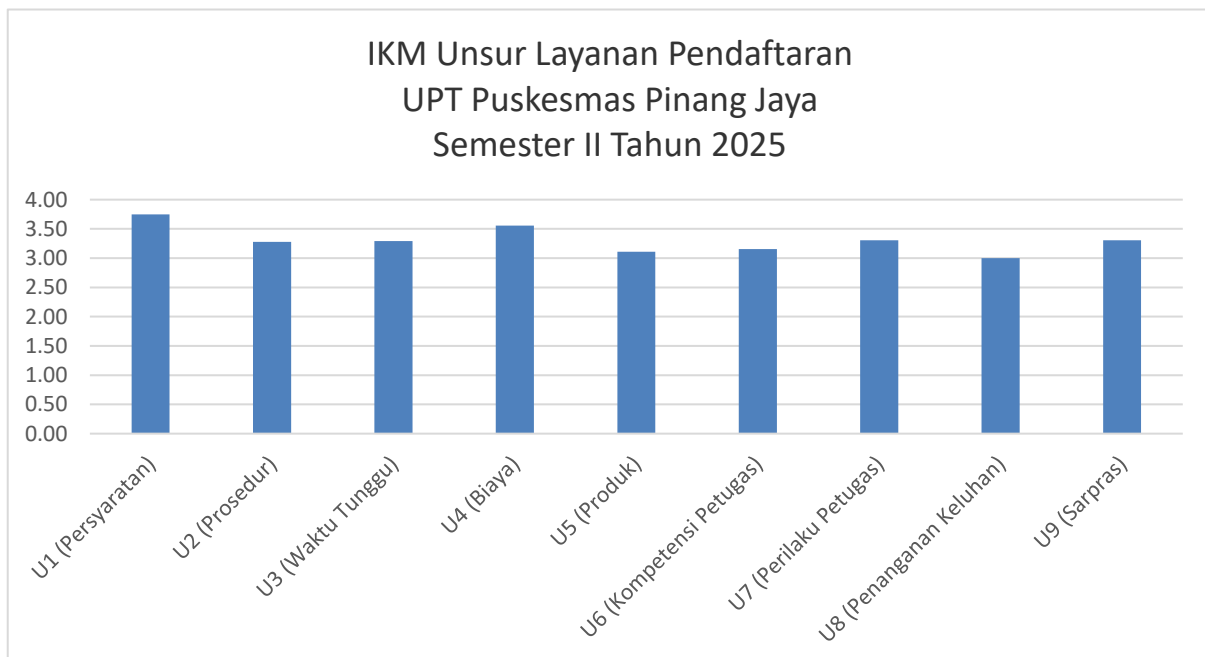
NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Hasil Perhitungan IKM dari tiap unit layanan di Puskesmas Pinang Jaya dari rekap hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan dari Juli – Desember 2025 adalah sebagai berikut :



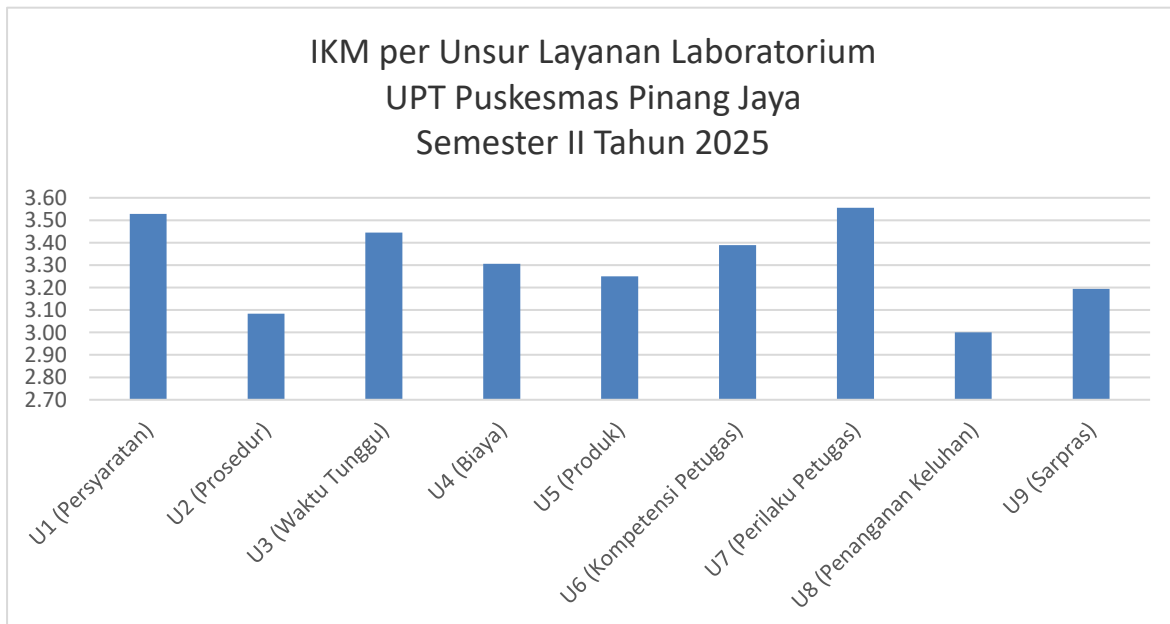
1. Layanan Pendaftaran dan Rekam Medis

Nilai Unsur Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,75	3,28	3,29	3,56	3,11	3,15	3,31	3,00	3,31
Mutu Pelayanan	A	B	B	A	B	B	B	C	B
IKM Unit Layanan	81,81								
Kinerja Unit Layanan	BAIK								



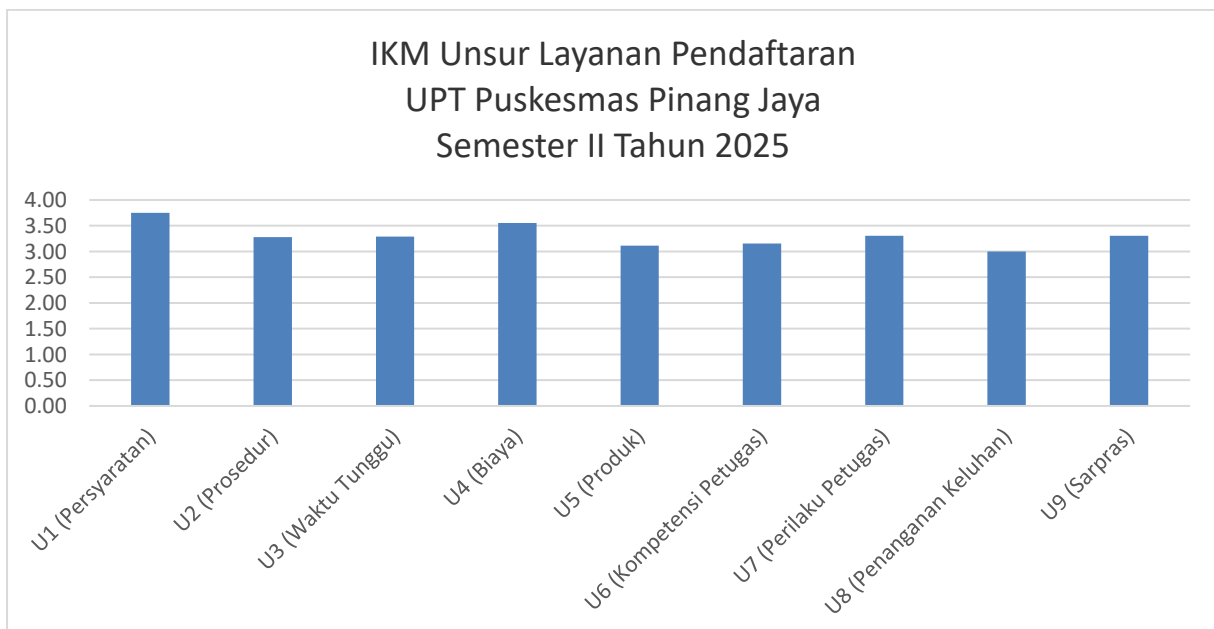
2. Layanan Laboratorium

Nilai Unsur Pelayanan Laboratorium									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,53	3,08	3,44	3,31	3,25	3,39	3,56	3,00	3,19
Mutu Pelayanan	A	B	B	B	B	B	A	C	B
IKM Unit Layanan	81,81								
Kinerja Unit Layanan	BAIK								



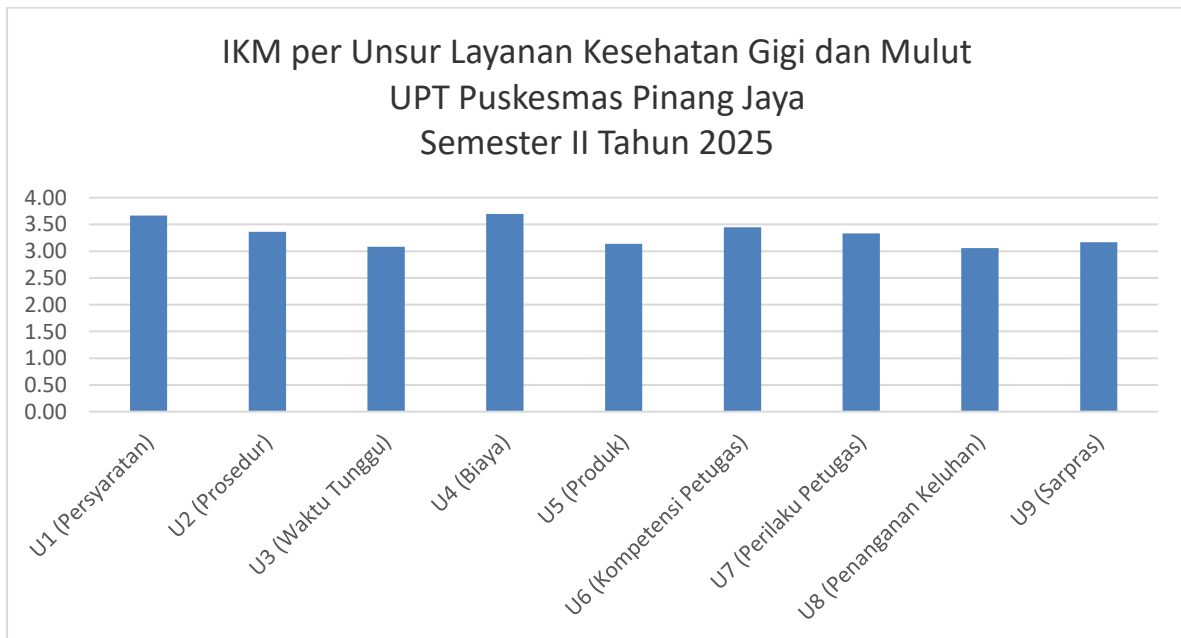
3. Layanan KIA/KB/ Imunisasi

Nilai Unsur Pelayanan KIA / KB / Imunisasi									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,50	3,25	3,11	3,64	3,14	3,31	3,53	3,08	3,33
Mutu Pelayanan	B	B	B	A	B	B	A	B	B
IKM Unit Layanan	82,19								
Kinerja Unit Layanan	BAIK								



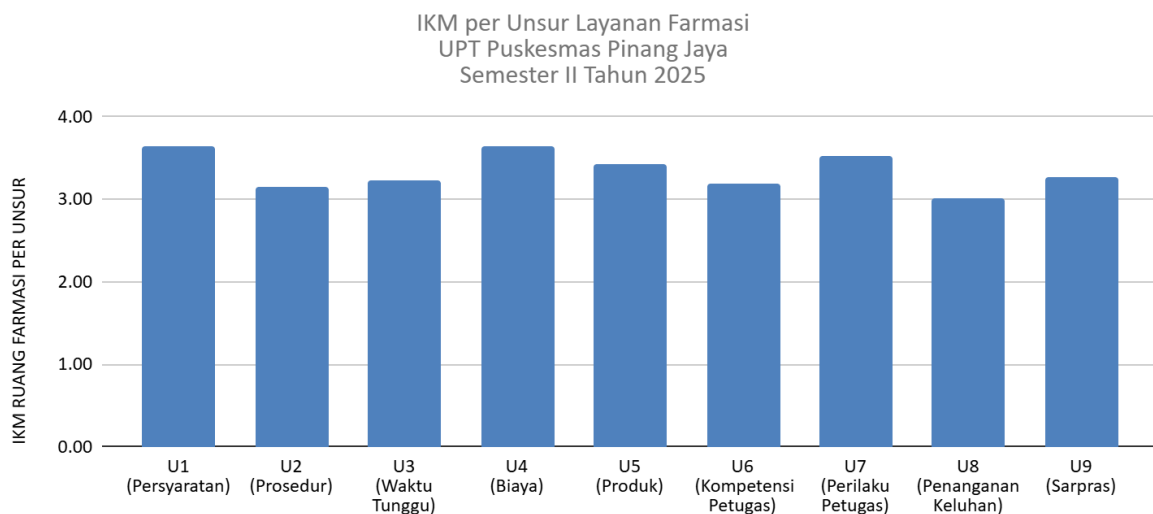
4. Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut

		Nilai Unsur Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,67	3,36	3,08	3,69	3,14	3,44	3,33	3,06	3,17
Mutu Pelayanan		A	B	B	A	B	B	B	C	B
IKM Unit Layanan		82,35								
Kinerja Unit Layanan		BAIK								



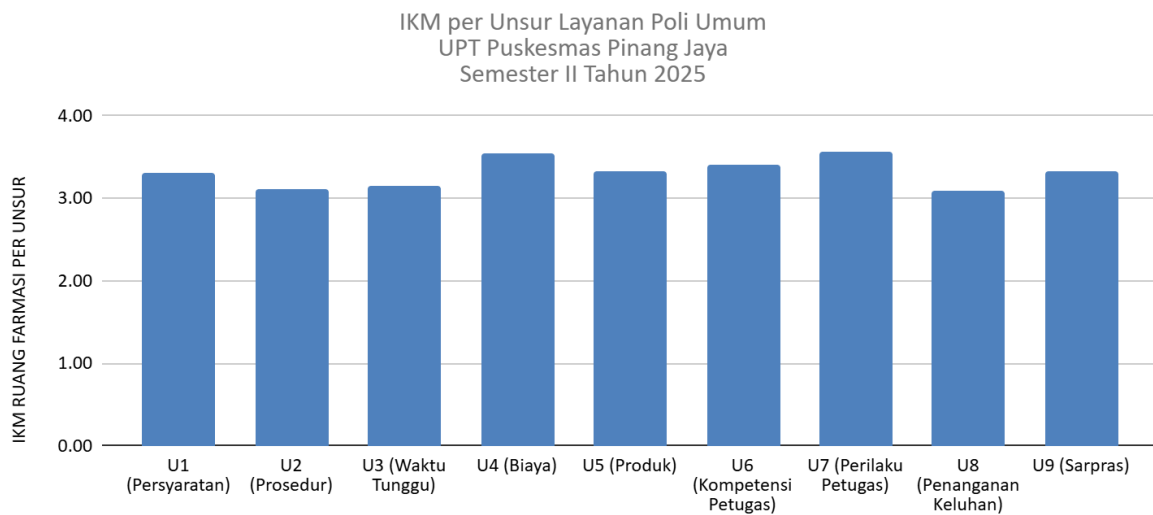
5. Layanan Farmasi

		Nilai Unsur Pelayanan Farmasi								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,64	3,15	3,22	3,64	3,43	3,18	3,53	3,01	3,26
Mutu Pelayanan		A	B	B	A	B	B	A	C	A
IKM Unit Layanan		82,69								
Kinerja Unit Layanan		BAIK								



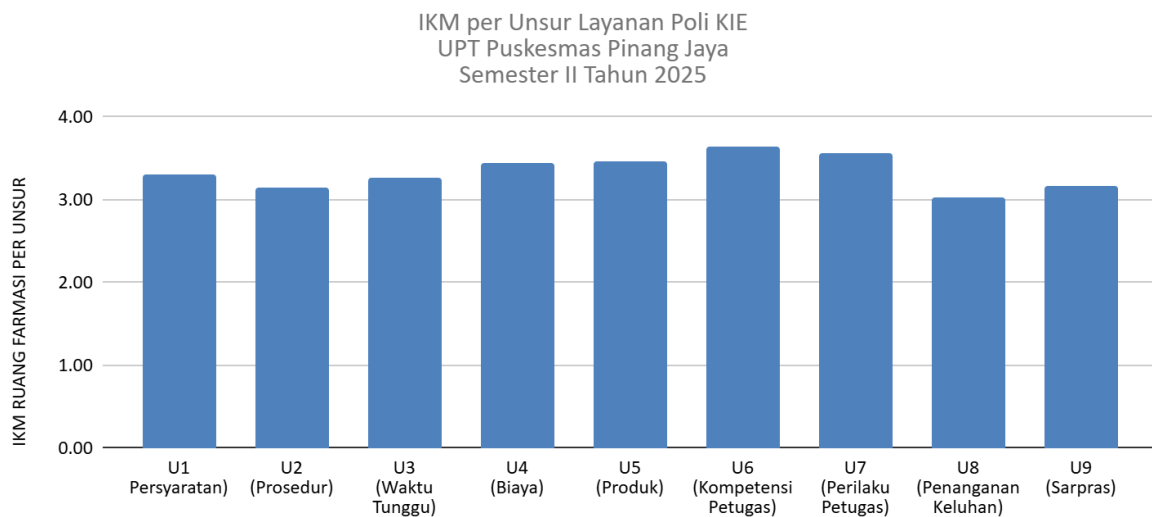
6. Layanan Pemeriksaan Umum

Nilai Unsur Pelayanan Pemeriksaan Umum									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,31	3,11	3,15	3,54	3,32	3,40	3,57	3,13	3,33
Mutu Pelayanan	B	B	B	A	B	B	A	B	B
IKM Unit Layanan	82,31								
Kinerja Unit Layanan	BAIK								



7. Layanan Komunikasi Informasi Edukasi (KIE) / Konseling

Nilai Unsur Pelayanan KIE									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,30	3,13	3,27	3,43	3,47	3,63	3,57	3,03	3,17
Mutu Pelayanan	B	B	B	B	B	A	A	C	B
IKM Unit Layanan	82,5								
Kinerja Unit Layanan	BAIK								



BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui sebagai berikut :

1. Layanan Pendaftaran dan Rekam Medis (RM)

IKM per unsur pada layanan Pendaftaran Semester II Tahun 2025, nilai tertinggi adalah kategori nilai A yaitu pada persyaratan dan biaya. Sementara itu nilai terendah dengan nilai C yaitu pada penanganan pengaduan, saran dan masukan. Nilai IKM keseluruhan unsur untuk layanan Pendaftaran pada semester II Tahun 2025 adalah 81,81 masuk dalam kategori Kinerja Baik. IKM Layanan Pendaftaran dan RM semester II Tahun 2025 mengalami penurunan sebesar 0,16 point dibanding semester I Tahun 2025 yaitu 81,97.

2. Layanan Laboratorium

IKM per unsur pada layanan Laboratorium Semester II pada tahun 2025, nilai tertinggi adalah kategori nilai A yaitu pada persyaratan dan perilaku petugas. Sementara itu nilai terendah dengan nilai C yaitu pada penanganan pengaduan, saran dan masukan. Nilai IKM keseluruhan unsur untuk layanan Laboratorium pada semester I Tahun 2025 adalah 81,81 masuk dalam kategori Kinerja Baik. IKM Layanan Laboratorium Semester II Tahun 2025 tidak mengalami perubahan dibanding nilai IKM semester I tahun 2025 adalah 81,81.

3. Layanan KIA/KB/IMUNISASI

IKM per unsur pada layanan KIA/KB/IMUNISASI Semester II pada tahun 2025, nilai tertinggi adalah kategori nilai A yaitu pada persyaratan, biaya/tarif dan perilaku petugas. Sementara itu nilai terendah dengan nilai B yaitu pada prosedur pelayanan, waktu tunggu, produk layanan, kompetensi petugas, penanganan keluhan dan sarana prasarana . Nilai IKM keseluruhan unsur untuk layanan KIA/KB/IMUNISASI adalah 82,19 masuk dalam katagori Kinerja Baik. IKM Layanan KIA/KB/Imunisasi Semester II Tahun 2025 mengalami penurunan sebesar 0,31 point dibanding IKM semester I Tahun 2025 adalah 82,5.

4. Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut

IKM per unsur pada layanan Kesehatan Gigi dan Mulut Semester II pada tahun 2025, nilai tertinggi adalah kategori nilai A yaitu persyaratan dan biaya / tarif. Sementara nilai terendah dengan nilai C yaitu pada penanganan pengaduan, saran dan masukan. Nilai IKM keseluruhan unsur untuk layanan Pemeriksaan Gigi dan Mulut adalah 82,35 masuk dalam katagori Kinerja Baik. IKM Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut Semester II Tahun 2025 mengalami kenaikan sebesar 0,77 point dibanding Semester I tahun 2025 adalah 81,58.

5. Layanan Farmasi

IKM per unsur pada layanan Farmasi Semester II pada tahun 2025, nilai tertinggi adalah kategori nilai A yaitu pada persyaratan, biaya/tarif dan perilaku petugas. Sementara itu nilai terendah dengan nilai C yaitu pada penanganan pengaduan, saran dan masukan. Nilai IKM keseluruhan unsur untuk layanan Farmasi adalah 82,69 masuk dalam kategori Kinerja Baik. IKM Farmasi Semester II Tahun 2025 tidak mengalami perubahan dibanding Semester I tahun 2025 adalah 82,69.

6. Layanan Pemeriksaan Umum

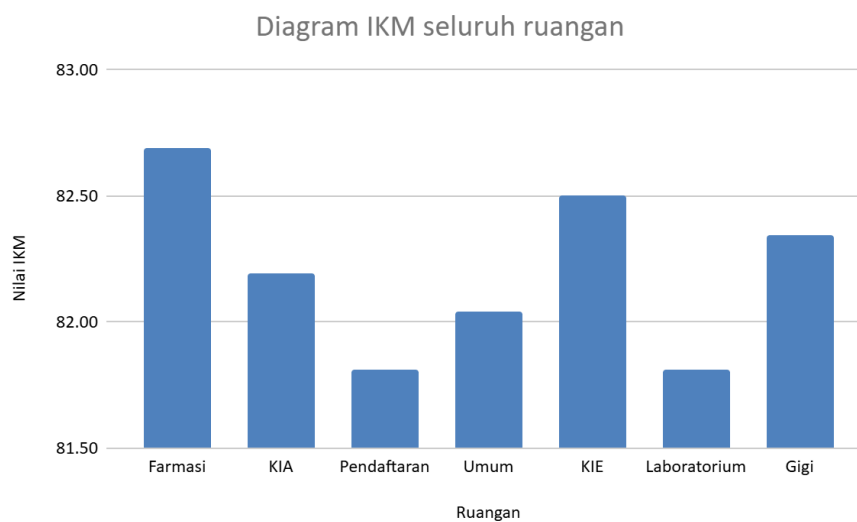
IKM per unsur pada layanan Pemeriksaan Umum Semester II pada tahun 2025, nilai tertinggi adalah kategori nilai A yaitu pada biaya /tarif dan perilaku petugas. Sementara itu nilai terendah dengan nilai B yaitu pada persyaratan, prosedur, waktu tunggu, produk layanan, kompetenti petugas, pengaduan dan sarana prasarana. Nilai IKM keseluruhan unsur untuk layanan Pemeriksaan Umum adalah 82,04 masuk dalam kategori kinerja Baik. IKM Pemeriksaan Umum Semester II Tahun 2025 mengalami penurunan sebesar 0,27 point dibanding Semester I Tahun 2025 adalah 82,31.

7. Layanan KIE

IKM per unsur pada layanan KIE Semester II pada tahun 2025, nilai tertinggi adalah kategori nilai A yaitu pada kompetensi petugas dan perilaku petugas. Sementara itu nilai terendah dengan nilai C yaitu pada penanganan

pengaduan, saran dan masukan. Nilai IKM keseluruhan unsur untuk layanan KIE adalah 82,50 masuk dalam katagori Kinerja Baik. Nilai IKM Layanan KIE Semester II Tahun 2025 tidak mengalami perubahan dibandingkan nilai IKM Semester I Tahun 2025 adalah 82,50.

Berikut diagram IKM seluruh ruangan.



Berdasarkan diagram diatas, nilai IKM terendah pada layanan Pendaftaran dan Laboratorium yaitu 81,81, dan nilai IKM yang tertinggi adalah pada layanan Farmasi yaitu 82,69. Permasalahan yang muncul berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dipertimbangkan untuk rencana tindak lanjut yaitu:

1. "kenapa pelayanan di poli gigi tidak lengkap?"
2. "Kenapa proses untuk cabut gigi rumit sekali?"
3. "Kenapa waktu tunggu pasien lama?"
4. "Kenapa dilakukan skirining ke semua pasien jadi waktu periksa menjadi lama?"
5. "Kenapa berobat kalau tidak sesuai domisili harus bayar atau tidak dilayani?"
6. "Kenapa masih harus bayar disaat dicanangkan pengobatan gratis?"
7. "Kenapa seringkali harus bolak balik sampai 3 kali atau lebih untuk melakukan cabut gigi?"

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis masalah digunakan untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Mempertimbangkan permasalahan yang muncul pada SKM, maka permasalahan yang akan diambil untuk rencana tindak lanjut adalah memperbarui papan informasi tentang prosedur untuk pemeriksaan kesehatan gratis, papan informasi daftar layanan, tarif, kotak saran/kritik (media penyampaian pengaduan fisik maupun elektronik).

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui diskusi seluruh Petugas dan Kepala Puskesmas UPT Puskesmas Pinang Jaya pada tanggal 3 Desember 2025 pada Rapat Tinjauan Manajemen Puskemas. 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:

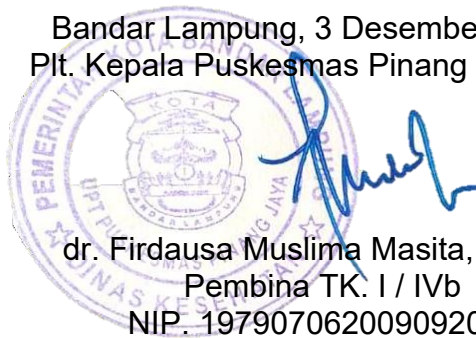
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Prosedur Layanan	Memperbarui papan informasi tentang prosedur untuk pemeriksaan kesehatan gratis	√	√	√	√	PJ Mutu
2	Waktu	Menambah petugas dan mengoptimalkan kinerja petugas	√	√	√	√	PJ Mutu
3	Pengaduan	Mengoptimalkan meja keluhan atau pengaduan yang ada di loket pendaftaran, mengoptimalkan kotak saran/kritik (media penyampaian pengaduan fisik maupun elektronik).	√	√	√	√	PJ Mutu

BAB V KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di UPT Puskesmas Pinang Jaya Kota Bandar Lampung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai SKM pada Semester II Tahun 2025 83,04% mengalami kenaikan dibanding SKM Semester I tahun 2025 rata-rata 82,94.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Tunggu, Pengaduan, dan Sarpras
3. Empat unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan, Tarif, Prosedur, Kompetensi dan Perilaku petugas harus terus dipertahankan dan ditingkatkan.

Bandar Lampung, 3 Desember 2025
Plt. Kepala Puskesmas Pinang Jaya



dr. Firdausa Muslima Masita, M.Kes
Pembina TK. I / IVb
NIP. 197907062009092001