

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



**UPT PUSKESMAS WAY HALIM**  
**KOTA BANDAR LAMPUNG**  
**TAHUN 2025**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke Hadirat Allah SWT atas Rahmat dan Karunia-Nya kami dapat menyelesaikan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPT Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung Semester II (Juli sampai dengan Desember) tahun 2025. Pengukuran kepuasan masyarakat ini rutin dilakukan sebagai bagian dari proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Kami berharap laporan ini dapat memantau dan mengevaluasi kinerja UPT Puskesmas Way Halim dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif kepada masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Way Halim.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu dan berpartisipasi aktif dalam proses penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Way Halim Semester II Tahun 2025. Akhir kata semoga laporan ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Bandar Lampung, 30 Desember 2025

**Kepala UPT Puskesmas Way Halim**



drg. Darma Dian Nora

NIP. 19771110 2007 01 2 008

## DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan.....	4
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	6
2.1 Pelaksana SKM .....	6
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....	10
3.1 Jumlah Responden SKM.....	10
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	11
BAB IV ANALISIS HASIL SKM .....	xviii
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	xviii
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	xxi
4.3 Tren Nilai SKM.....	xxiii
BAB V KESIMPULAN.....	xxiv
LAMPIRAN.....	xxv
1. Kuesioner .....	xxv
2. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....	xxvi

# BAB I

## PENDAHULUAN

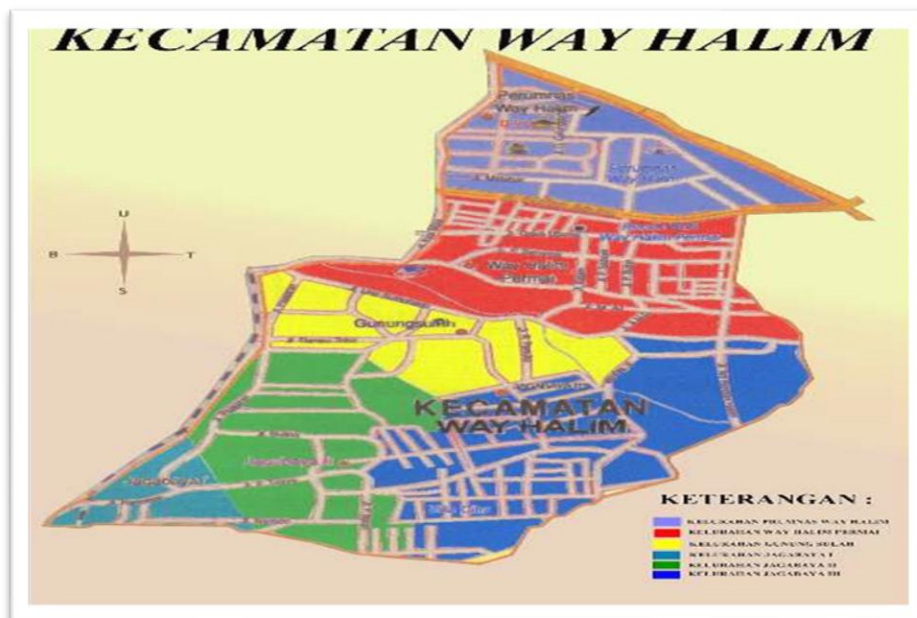
### 1.1 Latar Belakang

Puskesmas Way Halim merupakan Puskesmas Pemerintah Kotamadya Bandar Lampung menjadi Puskesmas induk pada tanggal 18 Februari 1987 dan antara tahun 1980 sampai tahun 1987 yang sebelumnya adalah Puskesmas Pembantu yang berindukkan Puskesmas Sukabumi , yang meliputi Empat Kelurahan, yaitu :

1. Kelurahan Jagabaya 1
2. Kelurahan Jagabaya 2
3. Kelurahan Jagabaya 3
4. Kelurahan Perumnas Way Halim

Penyelenggaraan Upaya kesehatan wajib yang harus di selenggarakan oleh Puskesmas

Way



Halim  
yaitu

1. Upaya Promosi Kesehatan ( penyebaran informasi kesehatan )
2. Upaya Kesehatan Lingkungan
3. Upaya kesehatan ibu dan anak serta KB
4. Upaya perbaikan gizi masyarakat
5. Upaya pencegahan dan pembrantasan penyakit menular
6. Upaya pengobatan (BP Umum, BP Askes, BP Gigi dan KIA)

Selain dari upaya wajib juga ada upaya kesehatan pengembang yaitu :

1. Kesehatan Jiwa
2. Kesehatan mata dan pencegahan kebutaan
3. Kesehatan telinga dan pencergahan ketulian
4. Kesehatan Usia Lanjut
5. Kesehatan Kerja
6. Kesehatan Olah Raga
7. Kesehatan Matra
8. Pembinaan pengobatan tradisional
9. Laboratorium sederhana
10. Penyuluhan obat
11. Rekam Medik elektronik

### **VISI, MISI, MOTO, TUJUAN DAN TATA NILAI Puskesmas Way Halim**

#### **VISI**

Terwujudnya masyarakat sehat melalui Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama Yang Optimal, Bermutu Dan Merata

#### **MISI**

1. Memelihara dan meningkatkan kesehatan individu, keluarga kelompok dan masyarakat beserta lingkungannya
2. Pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan.
3. Memelihara dan meningkatkan mutu, pemerataan dan keterjangkauan pelayanan kesehatan

#### **MOTTO**

**“SIAP MELAYANI SEPENUH HATI”**

#### **TUJUAN**

1. Mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan Nasional.

2. Meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat mandiri bagi masyarakat yang bertempat tinggal di wilayah kerja Puskesmas Way Halim

#### **TATA NILAI**

#### **“ M E L A T I ”**

- **M** : Menyayani Sesama
- **E** : Empati Terhadap Pasien
- **L** : Luwes Dalam Berkomunikasi
- **A** : Aktif Dalam Memberi
- **T** : Teliti Dalam Bekerja
- **I** : Inovatif Dalam Mengatasi Masalah

Salah satu upaya peningkatan kualitas/mutu pelayanan public sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, yang mewajibkan penyelenggara 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 rangka mengevaluasi kinerja pelayanan public sebagaimana yang diamanatkan 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.

UPT Puskesmas Way Halim sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Bandar Lampung, telah menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada

semester I yaitu pada bulan Januari sampai dengan Juni tahun 2025 dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat, menggunakan metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat.

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 Way Halim .

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 di UPT Puskesmas Way Halim;
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. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan UPT Puskesmas Way Halim.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada UPT Puskesmas Way Halim dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

#### **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 Way Halim 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 UPT Puskesmas Way Halim pada waktu jam layanan. 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 himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 5 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat semester II tahun 2025 yaitu pada bulan Januari sampai Juni 2025 memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli	3
2.	Pengumpulan Data	Juli – Oktober 2025	Setiap hari kerja
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November Minggu ke 2	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember Minggu ke 2	5

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada UPT Puskesmas Way Halim berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada periode waktu yang sama tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada UPT Puskesmas Way Halim dalam kurun waktu 6 bulan adalah sebanyak 30.000 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 379 orang.

**Tabel Morgan dan Krejcie**

Table 3.1 Table for Determining Sample Size of a Known Population									
N	S	N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	100	80	280	162	800	260	2800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4000	351
30	28	140	103	340	181	1000	278	4500	354
35	32	150	108	360	186	1100	285	5000	357
40	36	160	113	380	191	1200	291	6000	361
45	40	170	118	400	196	1300	297	7000	364
50	44	180	123	420	201	1400	302	8000	367
55	48	190	127	440	205	1500	306	9000	368
60	52	200	132	460	210	1600	310	10000	370
65	56	210	136	480	214	1700	313	15000	375
70	59	220	140	500	217	1800	317	20000	377
75	63	230	144	550	226	1900	320	30000	379
80	66	240	148	600	234	2000	322	40000	380
85	70	250	152	650	242	2200	327	50000	381
90	73	260	155	700	248	2400	331	75000	382
95	76	270	159	750	254	2600	335	100000	384

*Note: N is Population Size; S is Sample Size* *Source: Krejcie & Morgan, 1970*

## 2.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu dengan menggunakan skala likert, yang dihitung dengan cara :

1. Penilaian tiap unsur dengan rentang 1-4. Dimana jawaban tidak baik diberi skor persepsi 1, kurang baik diberi skor persepsi 2, baik diberi skor persepsi 3, dan sangat baik diberi skor persepsi 4.
2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.
3. Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM \text{ penimbang} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai}$$

4. Data yang telah masuk, akan dianalisis:

Tabel. Nilai Persepsi, Interval IKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval Konversi	Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
4	88,31 - 100,00	3,5324 - 4,00	A	Sangat Baik
3	76,61 - 88,30	3,0644 - 3,532	B	Baik
2	65,00 - 76,60	2,60 - 3,064	C	Kurang Baik
1	25,00 - 64,99	1,00 - 2,5996	D	Tidak Baik

Dalam menentukan persepsi nilai indeks kepuasan menggunakan tabel persepsi diatas yang tertuang dalam Permenpan nomor 14 tahun 2017. Persepsi kepuasan diukur dengan menggunakan skala penilaian dalam interval 1 – 4. Dimana nilai 1,00-2,5996 (25,00-64,99) merupakan skor kepuasan paling rendah (D) dengan persepsi pelayanan tidak baik. Kemudian dengan nilai 2,60-3,064 (65,00-76,60) mendapatkan persepsi pelayanan kurang baik atau mutu pelayanan kategori C. Nilai 3,0644-3,532 (76,61-88,30) mendapatkan persepsi pelayanan baik dengan mutu pelayanan kategori B. Kemudian nilai 3,5324-4,00 (88,31-100) mendapatkan persepsi pelayanan sangat baik dan mutu pelayanan kategori A.

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 379 orang responden, di peroleh hasil perempuan lebih banyak yang mengisi kuesioner sebanyak 65,96% pendidikan SMA sebanyak 43,80%, jenis pekerjaan lainnya 36,52 % (IRT, pensiunan dan mahasiswa) dan jenis layanan KIA, KB Imunisasi terbanyak 17,41% dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	LAKI	140	379	34.04%
	PEREMPUAN	239	379	65.96%
2	SD	36	379	9.50%
	SMP	76	379	20.05%
	SMA	169	379	44.59%
	SI	95	379	25.07%
	S2	3	379	0.79%
	S3	0	379	0.00%
	3	PNS	76	379
TNI		0	379	0.00%
POLRI		0	379	0.00%
SWASTA		89	379	23.48%
WIRUSAHA		85	379	22.43%
LAINNYA		129	379	34.04%
4		JENIS LAYANAN	Farmasi	69
		Kesehatan Gigi Dan Mulut	60	15.83%
		KIA, KB Dan Imunisasi	66	17.41%
		Laboratorium	58	15.30%
		Pemeriksaan Umum	57	15.04%
		Pendaftaran	69	18.21%

### 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 :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3.475	3.401	3.385	3.414	3.419	3.403	3.408	3.401	3.406
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>85.22 (B atau Baik)</b>								

**Keterangan Unsur Pelayanan :**

**U1 : Persyaratan**

**U6 : Kompetensi Pelaksana**

**U2 : Prosedur**

**U7 : Perilaku Pelaksana**

**U3 : Waktu Penyelesaian Pelayanan**

**U8 : Sarana Prasarana**

**U4 : Biaya/Tarif**

**U9 : Penanganan, Pengaduan, Saran,**

**U5 : Produk Layanan**

**dan Masukan**

**Tabel IKM Per Ruang/ Unit**

<b>NO</b>	<b>RUANGAN</b>	<b>IKM</b>
1	Pendaftaran	82.27
2	Pemeriksaan Umum	84.8575
3	Laboratorium	87.435
4	Kesehatan Gigi Dan Mulut	87.275
5	Farmasi	85.04
6	KIA, KB Dan Imunisasi	85.33

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa nilai IKM unit layanan sudah baik namun ada beberapa unsur yang nilainya terendah yaitu :

1. Waktu penyelesaian layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,38. Selanjutnya prosedur pelayanan yang mendapatkan nilai 3,401 adalah nilai terendah kedua dan Penanganan Pengaduan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,401 dan perilaku petugas mendapatkan nilai 3,403.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu persyaratan, dan produk dan jasa dan biaya
3. Unit pendaftaran mendapatkan nilai terendah dalam IKM (82,27) sedangkan unit Laboratorium mendapatkan nilai tertinggi (87,43)

Berdasarkan hasil rekapitulasi IKM UPT Puskesmas Way Halim sudah dalam katagori baik namun untuk meningkatkan mutu pelayanan maka berdasarkan hasil IKM di pilih 4 unsur terendah serta dengan mempertimbangkan saran/kritik, pengaduan masyarakat 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 :

- Waktu penyelesaian layanan
- Prosedur Layanan
- Penanganan Pengaduan
- Perilaku Pelaksana

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasa kurang cepat oleh masyarakat/pengguna layanan/pasien terutama pada jam-jam sibuk/ramai pasien.
- Prosedur layanan di rasakan belum memadai bagi pengguna layanan
- Penanganan pengaduan dirasa Masyarakat belum memenuhi tuntutan masyarakat
- Perilaku petugas belum memenuhi ekspetasi pengguna layanan

Adapun analisa permasalahan/kekurangan dan rekomendasi dari unsur pelayanan dapat digambarkan pada Tabel sebagai berikut:

Tabel. Rekapitulasi Analisa dan Rekomendasi

UNSUR	ANALISA	REKOMENDASI
	KELEMAHAN	
1	2	3
Waktu Penyelesaian pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kecendrungan pengguna layanan/pasien untuk datang pada saat jam-jam sibuk pagi 07.30 sampai dengan jam 11.00 sehingga terjadi antrian pasien pada jam-jam tersebut</li> <li>• Pengisian e RM sampai dari pengisian diagnosa sampai resep masih membutuhkan waktu yang lama sehingga pasien masih menunggu resep masuk ke system apotek walaupun sudah selesai pemeriksaan.</li> <li>• Pasien P2KM harus menuliskan surat pernyataan terlebih dahulu sebelum mendapatkan pelayanan.</li> <li>• Pasien belum memahi alur pelayanan</li> <li>• Pasien belum memahami penggunaan aplikasi mobile JKN</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimalisasi jam pelayanan pasien oleh petugas pemberi pelayanan,</li> <li>• Menambahkan jumlah computer pada masing-masing ruangan sehingga perawat dan dokter bisa menginput asuhan keperawatan dan resep pada masing-masing computer</li> <li>• Mensosialisasikan persyaratan pasien P2KM</li> <li>• Melakukan sosialisasi penggunaan mobile JKN</li> <li>• Melakukan sosiaslisasi pendaftaran menggunakan aplikasi mobile JKN</li> </ul>
Prosedur Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prosedur layanan masih belum tersosilisasi dengan baik. Banyak pasien menuju lab dan farmasi langsung.</li> <li>• Pasien langung meminta rujuk ke layanan lanjutan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Petugas layanan memberikan edukasi kepada pasien terkait prosedur pelayanan pasien baik ke laboratorium dan farmasi.</li> <li>• Petugas layanan melakukan sosialisasi bahwa terdapat peraturan BPJS tentang 144 penyakit yang dapat ditangani di Puskesmas</li> <li>• Pemberian rujukan pasien</li> </ul>

UNSUR	ANALISA	REKOMENDASI
	KELEMAHAN	
1	2	3
		harus dengan kewenangan dokter bukan keinginan pasien
Penanganan pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penanganan pengaduan <b>belum optimal</b> sehingga beberapa keluhan pasien tidak terjawab dan tertangani dengan cepat.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menunjuk PIC penanganan pengaduan</li> <li>• Melakukan revisi SOP terkait penanganan pengaduan</li> <li>• Melakukan verifikasi akun google untuk sehingga PIC pengaduan dari google dapat langsung membalas keluhan.</li> <li>•</li> </ul>
Perilaku Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peilaku pelaksana masih belum sesuai dengan keinginan pengguna layanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan training komunikasi efektif dan membudayakan 3S (senyum, sapa dan salam) kepada pasien</li> </ul>

## 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.

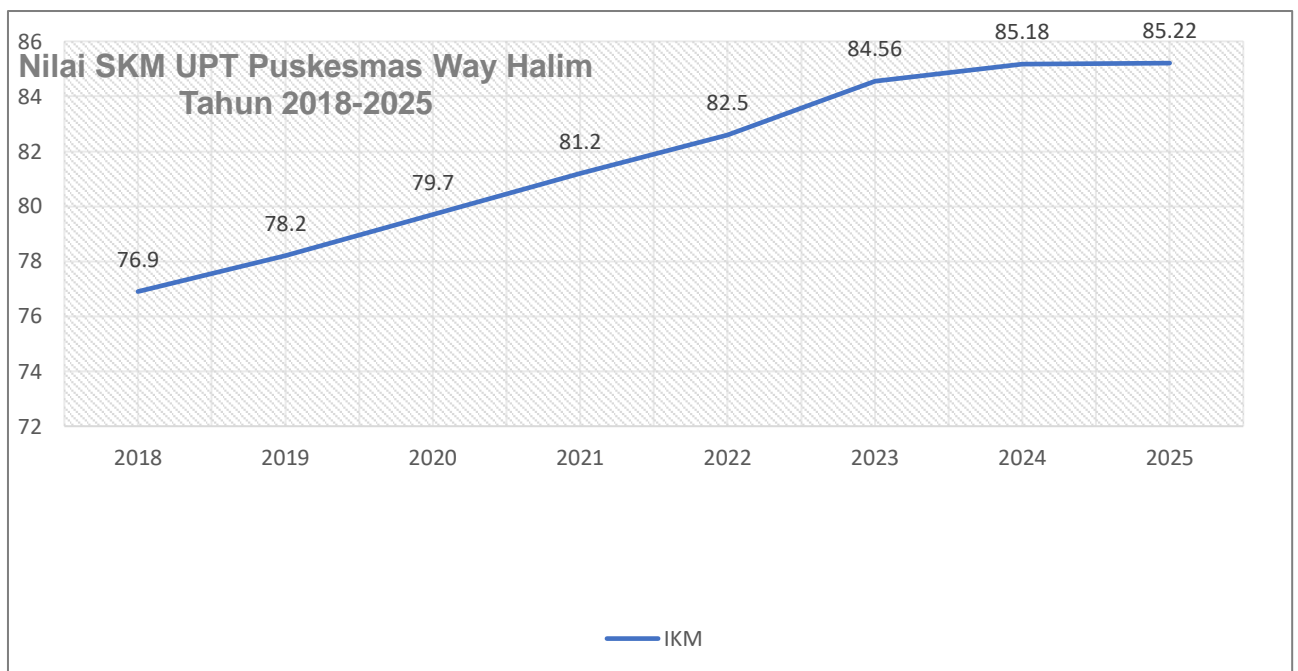
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM akan dilakukan melalui Rapat/pertemuan tinjauan mutu puskesmas. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 6 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih 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	Waktu Penyelesaian	Peningkatan kemudahan prosedur pendaftaran, peningkatan ketrampilan petugas dalam menggunakan epuskesmas	√	√	√	√	Pendaftaran
		Sosialisasi alur dan syarat pendaftaran pasien	√	√	√	√	
		Sosialisasi penggunaan mobile JKN	√	√	√	√	Pendaftaran
		Sosialisasi pendaftaran online melalui mobile JKN	√	√	√	√	Pendaftaran
		Sosialisasi waktu pelayanan masing masing klaster / ruangan					PJ Klaster
2	Prosedur Layanan	Petugas layanan menempelkan alur pelayanan rujukan	√	√	√	√	Pendaftaran
		Petugas layanan melakukan sosialisasi bahwa terdapat peraturan BPJS tentang 144 penyakit yang dapat ditangani di Puskesmas	√	√	√	√	PJ UKP
		Pemberian rujukan pasien harus dengan kewenangan	√	√	√	√	PJ UKP

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
		dokter bukan keinginan pasien					
		Sosialisasi alur bahwa pasien harus Kembali ke dokter setelah pemeriksaan lab. Pelayanan pemeriksaan umum-lab-pemeriksaan umum-farmasi	√	√	√	√	<b>PJ Klaster</b>
<b>3</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>	Menunjuk PIC penanganan pengaduan	√	√	√	√	<b>PJ Mutu</b>
		Melakukan revisi SOP terkait penanganan pengaduan	√	√	√	√	<b>PJ Mutu</b>
		Melakukan verifikasi akun google untuk sehingga PIC pengaduan dari google dapat langsung membalas keluhan					<b>PJ Mutu</b>
<b>4</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b>	Melakukan training komunikasi efektif dan membudayakan 3S (senyum, sapa dan salam) kepada pasien	√	√	√	√	<b>PJ Klaster</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 UPT Puskesmas Way Halim dapat dilihat melalui grafik berikut :



## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di UPT Puskesmas Way Halim , secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik dengan nilai SKM 85.22. Meskipun demikian, nilai SKM UPT Puskesmas Way Halim menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.
- Unsur pelayanan yang termasuk empat unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu penyelesaian layanan, Prosedur Layanan, Sarana Prasarana dan Perilaku Pelaksana
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu persyaratan, produk jasa dan biaya.

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UPT PUSKESMAS WAY HALIM I KOTA BANDAR LAMPUNG

Tanggal Survei :

Jam Survei :  08.00 – 12.00\*  
 13.00 – 17.00\*

#### PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P

Usia : .....tahun

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA

LAINNYA.....

Jenis Layanan yang diterima :

#### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

- Tidak sesuai.
- Kurang sesuai.
- Sesuai.
- Sangat sesuai.

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

- Tidak mudah.
- Kurang mudah.
- Mudah.
- Sangat mudah.

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

- Tidak cepat.
- Kurang cepat.
- Cepat.
- Sangat cepat.

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

- Sangat mahal
- Cukup mahal
- Murah
- Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai.
- Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.

- Tidak kompeten
- Kurang kompeten
- Kompeten
- Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

- Tidak sopan dan ramah
- Kurang sopan dan ramah
- Sopan dan ramah
- Sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

- Buruk.
- Cukup.
- Baik
- Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

- Tidak ada.
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik.

## 2. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI TOTAL	NILAI RATA RATA PERUNSUR	BOBOT PER UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2 TERTIMBANG PER UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan	1310	3.474	0,11	0.385
U2	Prosedur Pelayanan	1282	3.400	0,11	0.377
U3	Waktu Penyelesaian	1276	3.384	0,11	0.375
U4	Biaya/Tarif	1287	3.413	0,11	0.378
U5	Produk Layanan	1289	3.419	0,11	0.379
U6	Kompetensi Petugas	1283	3.403	0,11	0.377
U7	Perilaku	1285	3.408	0,11	0.378
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1282	3.400	0,11	0.377
U9	Sarana dan Prasarana	1284	3.405	0,11	0.378
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang Per Unsur Pelayanan					3.408
IKM Unit Pelayanan (Rata – Rata Tertimbang x 25)					85.22
Kinerja Pelayanan					B
Mutu Pelayanan					BAIK