

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER I 2025
DAN
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT SKM
SEMESTER II TAHUN 2024



DINAS KESEHATAN KOTA SAMARINDA
UPTD PUSKESMAS HARAPAN BARU
SEMESTER I
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
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	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kesalahan! Bookmark tidak didefinisikan.	
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. Kesalahan! Bookmark tidak didefinisikan.	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Dalam melaksanakan 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 UPTD Puskesmas Harapan Baru sebagai salah satu penyedia layanan publik di kota Samarinda, 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.
- Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 tentang Pedoman SKM

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 maupun pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh Puskesmas Harapan Baru

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada puskesmas harapan baru dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) puskesmas harapan baru adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik / QR dalam aplikasi e-kianpuas.samarindakota.go.id. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat sebagaimana dalam Standar Pelayanan UPTD Puskesmas Harapan Baru 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 melalui aplikasi SKM Pemerintah Kota Samarinda . 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 indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Kerja	Hari
1.	Persiapan	Januari 2025	8	
2.	Pengumpulan Data	Jan-Juni 2025	100	
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2025	2	
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	7	

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada puskesmas harapan baru berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada puskesmas harapan baru dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 740 Responden. 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 740 Responden yang kemudian dibagi menjadi dua tahap pelaksanaan dalam kurun waktu 1 tahun.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	176	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.2 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh periode Jan-Juni yaitu 375 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERI STIK	INDIKATOR	JUML AH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	132	35 %
		PEREMPUAN	243	65%
2	PENDIDIKAN	SD/Sederajat	13	3,4%
		SMP/Sederajat	55	15%
		SMA/Sederajat	232	66%
		D1	1	0,2 %
		D3	28	7,4%
		D4/S1	32	9%
		S2	1	0,2%
		Lainnya	13	3,4%
3	PEKERJAAN	PNS	11	3%
		TNI/Polri	1	0,2%
		Guru/Dosen	5	1,3%
		Wiraswasta	57	15,2 %
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN GIGI	36	10 %
		LAYANAN IGD/TINDAKAN	0	0
		LAYANAN IMUNISASI/GIZI	21	6 %

		LAYANAN INFEKSIUS	41	11 %
		LAYANAN LABORATORIUM	18	5%
		LAYANAN PEMERIKSAAN UMUM	25	7%
		LAYANAN PENDAFTARAN & REKAM MEDIS	12	3,2 %
		LAYANAN PROMKES & SANITASI	0	0%
		LAYANAN PEMERIKSAAN BALITA	18	5%
		LAYANAN TATA USAHA	0	0
		LAYANAN KB & IBU HAMIL	36	10 %
		LAYANAN FARMASI	115	31 %
		PUSBAN RAPAK DALAM	0	0
		PUSBAN GEMELANG	22	6%

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		1341	1349	1331	1455	1336	1343	1350	1257	1275
NRR PER UNSUR PELAYANAN		3.576	3.597	3.549	3.88	3.563	3.581	3.6	3.352	3.4
IKM	Unit Layanan	89.15								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

1. Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa : layanan Pengaduan puskesmas mendapat nilai terendah pertama dengan nilai 3,352 dan Sarana Prasarana dengan nilai 3,4 adalah nilai terendah kedua. Dan yang ketiga yakni jangka waktu layanan dengan nilai 3,56.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif dan produk layanan mendapatkan nilai tertinggi 3,88 dari unsur layanan, dan Perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,6 dan berikutnya Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan dengan nilai 3,59

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 :

- Layanan pengaduan kesulitan dalam mengakses
- Tambah poli mata
- Pelayanan di percepat dan di permudah

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

- Layanan pengaduan tidak mudah diakses
- Sarana & Prasarana : Masyarakat mengharapkan adanya fasilitas poli khusus pemeriksaan mata di puskesmas harapan baru, tetapi untuk saat ini tidak tersedia belum ada regulasi yang mengharuskan ada dokter mata di puskesmas
- Jangka waktu pelayanan : Masyarakat menganggap bahwa waktu pelayanan di puskesmas terlalu lama bagi sebagian masyarakat

4.1 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.

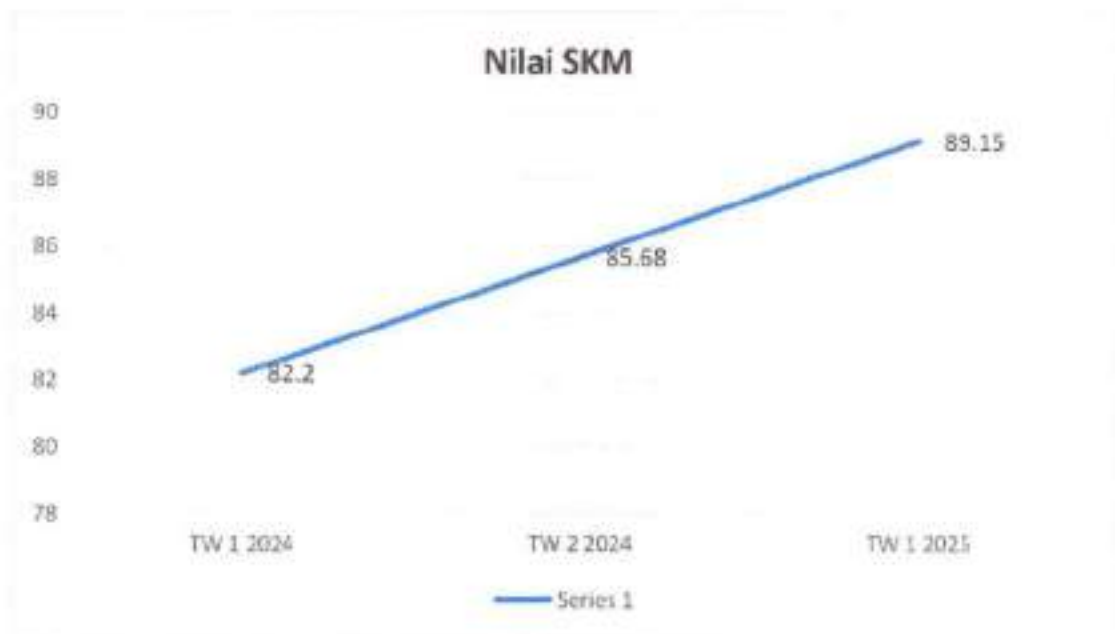
Perubahan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum rapat Tinjau Manajemen dan pada Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal Juni 2025

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum rapat Tinjau Manajemen dan pada Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal Juni 2025 (Berita Acara terlampir). 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:

	Tindak lanjut	Jangka Waktu Penyelesaian
	Layanan Pengaduan : Membuat media informasi tentang layanan aduan yang disebarluaskan melalui media sosial dan grup poskesmas (RT,Kader, Linsek), Memindah kotak saran ke area yang mudah di akses oleh pasien/pengunjung	1 Minggu
	Perilaku petugas : Melakukan Pembinaan kepada pegawai puskesmas terkait perilaku kerja pegawai	2 Minggu
	Jangka Waktu Layanan : Identifikasi bagian mana yang menyebabkan antrian panjang (pendaftaran, pemeriksaan, pengambilan obat, dll.). Prioritaskan pasien gawat darurat atau dengan kondisi khusus. Serta melakukan evaluasi terhadap standar pelayanan puskesmas	2 Minggu

4.2 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 UPTD Puskesmas Hampan Baru dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan hasil SKM penyelenggaraan pelayanan publik dari periode semester 1 tahun 2024 sampai dengan periode semester 1 tahun 2025 pada Uptd Puskesmas Harapan Baru terdapat kenaikan tren setiap periodenya.

BAB V

Dalam melaksanakan survey kepuasan masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari - Juni 2025 dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Pelaksanaan Pelayanan publik di UPTD Puskesmas Harapan Baru, terjadi peningkatan hasil SKM dari periode Tahun 2024 sampai dengan TW 1 tahun 2025 kategori Baik dengan Nilai SKM 89,15 dengan Kategori sangat Baik
- Unsur pelayanan yang termasuk 3 unsur pelayanan yang terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana aduan pelayanan, Srana Prasarana, dan jangka waktu pelayanan
- Sedangkan 3 unsur layanan dengan nilai tertinggi Biaya/Tarif layanan dan produk layanan, dan Perilaku pegawai

Samarinda, 30 Juli 2025

Kepala Puskesmas Harapan Baru


Dr. Deasi Nursanti Natsir, M.Si
NIP : 197512252009112001

Lampiran

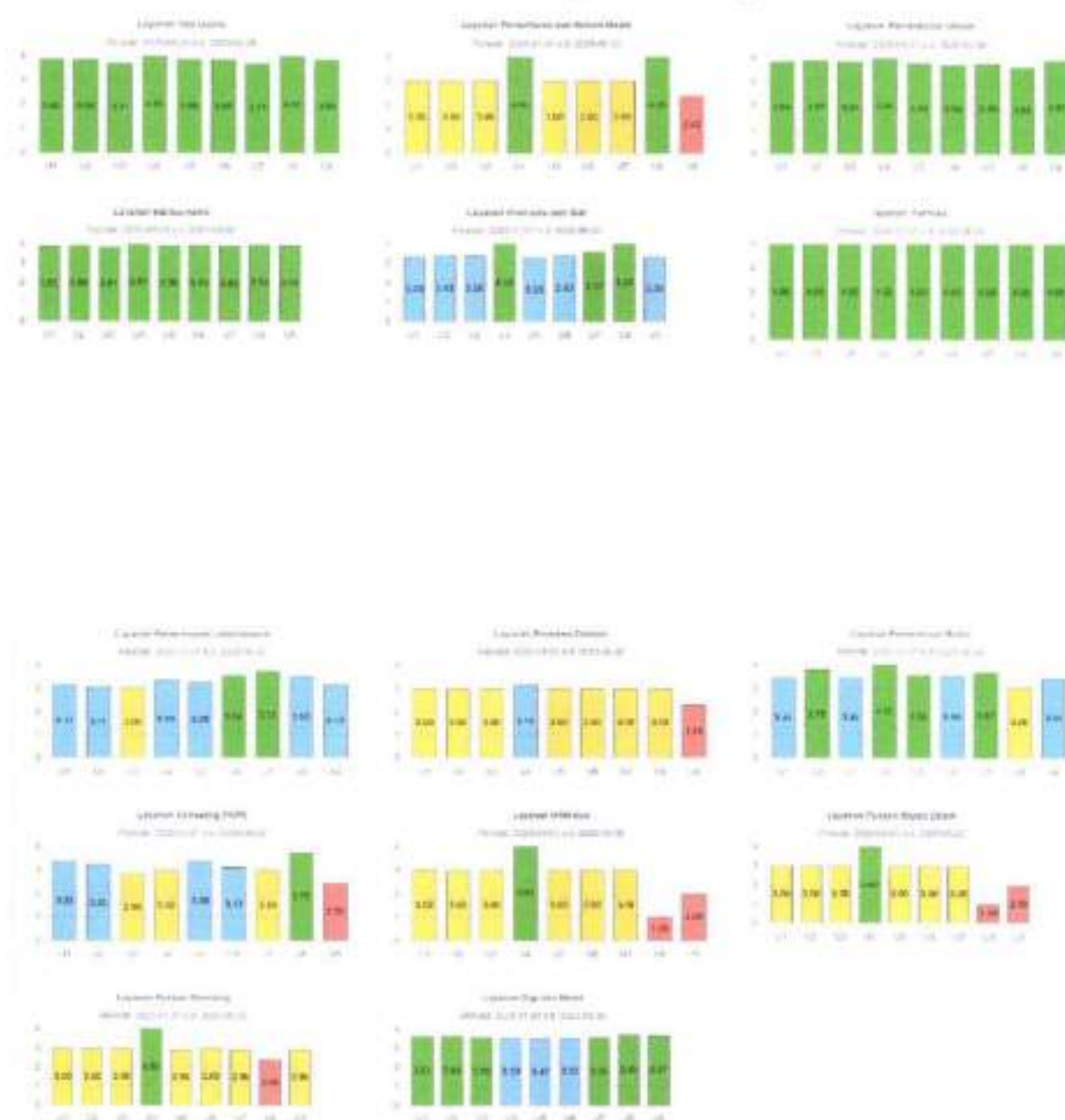
1. Kuesioner

Tanggal	19 Jun 2025 07:25																		
Organisasi	IPTD PLUSKESMAS HARAPAN (SARI)																		
Unit Layanan	Layanan Promkes/Sanitasi																		
Pendidikan	D4/S1																		
Pekerjaan	Lainnya																		
Jenis Kelamin	Laki-laki																		
Usia	29 tahun																		
No. Telepon Layanan																			
Saran																			
Alamat IP	103.144.198.206																		
User Agent	Mozilla/5.0 (Linux; Android 10; K) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/137.0.0.0 Mobile Safari/537.36																		
Penilaian	<table> <tr> <td>Persyaratan</td><td>(2) Sesuai</td></tr> <tr> <td>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</td><td>(2) Mudah</td></tr> <tr> <td>Waktu Pelaksanaan</td><td>(2) Cepat</td></tr> <tr> <td>Biaya/Tarif</td><td>(2) Murah</td></tr> <tr> <td>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</td><td>(2) Sesuai</td></tr> <tr> <td>Kompetensi Pelaksana</td><td>(2) Kompeten</td></tr> <tr> <td>Perilaku Pelaksana</td><td>(2) Sopan dan ramah</td></tr> <tr> <td>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</td><td>(3) Berfungsi kurang maksimal</td></tr> <tr> <td>Sarana dan Prasarana</td><td>(2) Cukup</td></tr> </table>	Persyaratan	(2) Sesuai	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	(2) Mudah	Waktu Pelaksanaan	(2) Cepat	Biaya/Tarif	(2) Murah	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	(2) Sesuai	Kompetensi Pelaksana	(2) Kompeten	Perilaku Pelaksana	(2) Sopan dan ramah	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	(3) Berfungsi kurang maksimal	Sarana dan Prasarana	(2) Cukup
Persyaratan	(2) Sesuai																		
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	(2) Mudah																		
Waktu Pelaksanaan	(2) Cepat																		
Biaya/Tarif	(2) Murah																		
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	(2) Sesuai																		
Kompetensi Pelaksana	(2) Kompeten																		
Perilaku Pelaksana	(2) Sopan dan ramah																		
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	(3) Berfungsi kurang maksimal																		
Sarana dan Prasarana	(2) Cukup																		

2. Hasil Olah Data SKM



Rata-rata Penilaian Unsor Pelayanan Pada Unit Layanan



DOKUMENTASI KEGIATAN SURVEY



Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode Semester 2 Tahun 2024



Puskesmas Harapan Baru

Kota Samarinda

[2024]

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka (unit penyelenggara pelayanan) 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 Harapan Baru periode semester 12 tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM	Mem Layanan
1	Persyaratan	979	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	979	
3	Waktu Penyelesaian	979	
4	Biaya/Tarif	979	
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	979	
6	Kompetensi Pelaksana	979	
7	Perilaku Pelaksana	979	
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	979	
9	Sarana dan Prasarana	979	

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai

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

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana dan Prasarana	Ruang Tunggu dan Kursi Tunggu Terbatas : melakukan Sosialisasi ke pengunjung puskesmas terkait pembagunan gedung baru puskesmas yang sudah dalam tahap pengerjaan	V				Kasubag TU
2	Perilaku petugas	Perilaku petugas : Melakukan Pembinaan kepada pegawai puskesmas terkait perilaku kerja pegawai	V				Kasubag TU
3	Jangka Waktu Layanan	Jangka Waktu Layanan : Pembinaan kedisiplinan pegawai dan pengajuan penambahan pegawai di ruang laboratorium, dan ruang pemeriksaan gigi mulut (tenaga laboratorium, dokter gigi dan terapis gigi dan mulut)		V			Kasubag TU

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Ruang Tunggu dan Kursi Tunggu Terbatas : melakukan Sosialisasi ke pengunjung puskesmas terkait pembangunan gedung baru puskesmas yang sudah dalam tahap pengerjaan	Sudah	Menyampaikan ke linsek progres pembangunan Gedung baru puskesmas harapan baru		Dikarenakan bangunan puskesmas yang kurang memadai sehingga untuk penambahan jumlah kursi tunggu ataupun ruang pemeriksaan tidak memungkinkan untuk dilakukan

2	Perilaku petugas : Melakukan Pembinaan kepada pegawai puskesmas terkait perilaku kerja pegawai	Sudah	Melakukan pembinaan kepada petugas		
3	Jangka Waktu Layanan : Pembinaan kedisiplinan pegawai dan pengajuan penambahan pegawai di ruang laboratorium, dan ruang pemeriksaan gigi mulut (tenaga laboratorium, dokter gigi dan terapis gigi dan mulut)	Sudah	Penambahan pegawai di bagian laboratorium sudah terpenuhi		
		sudah	Pemenuhi tenaga dr gigi melalui program intrenship		

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. UPTD. Puskesmas Harapan Baru telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Samarinda, 30 Juli 2025

Kepala Puskesmas Harapan Baru


dr. Deusi Nursanti Natsir, M.Si
NIP : 197512252009112001