

LAPORAN PELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TW III TAHUN 2025

UPT PUSKESMAS TIBAN BARU



PUSKESMASTIBANBARU



PUSKESMAS PUSKESTIBANBARU

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	3
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	5
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM	10
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Puskesmas Tiban Baru Kota Batam sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kepulauan Riau, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh Puskesmas Tiban Baru Kota Batam.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
3. 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 Puskesmas Tiban Baru;
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 Puskesmas Tiban Baru.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

2.1 Pelaksanaan SKM

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

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pasien (acak). Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Puskesmas Tiban 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 Puskesmas Tiban Baru pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh pasien atau keluarga pasien sebagai penerima layanan menggunakan form online dan hasilnya bisa langsung diakses online oleh pihak puskesmas. Dengan cara ini pasien melakukan pengisian sendiri setelah dipersilahkan oleh pegawai puskesmas untuk mengisi form survei kepuasan masyarakat.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 3 (tiga) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3(tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2025	1
2.	Pengumpulan Data	Juli–September 2025	77
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2025	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2025	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden-

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah pasien (penerima layanan) pada Puskesmas Tiban Baru Kota Batam. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Puskesmas Tiban Baru Kota Batam dalam kurun waktu 6 bulan adalah sebanyak 22.376 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 semester SKM adalah 377 responden. Sehingga untuk periode triwulan 3 adalah 171 responden.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 171 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	36	21%
		PEREMPUAN	135	78.9%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	7	4%
		SLTP	15	8.7%
		SLTA	120	70.1%
		DIII	2	1,1%
		SI	26	15.2%
		S2	1	0,5%
3	PEKERJAAN	IRT	77	45%
		PNS	11	6.4%
		TNI/POLRI	1	0.5%
		SWASTA	44	25.7%
		WIRUSAHA	6	3.5%
		LAINNYA	32	18.7%
4	JENIS LAYANAN	KLASTER DEWASA & LANSIA	7	4%
		KLASTER IBU HAMIL & ANAK	22	12.8%
		POLI GIGI & MULUT	47	28.4%
		FARMASI	6	3.5%
		UGD & TINDAKAN	5	2.9%
		POJOK INFEKSI & POLI TB	48	28%
		PENDAFTARAN & REKAM MEDIS	2	1.1%
		KONSER DIVA	32	18.7%
		LABORATORIUM	2	1.1%

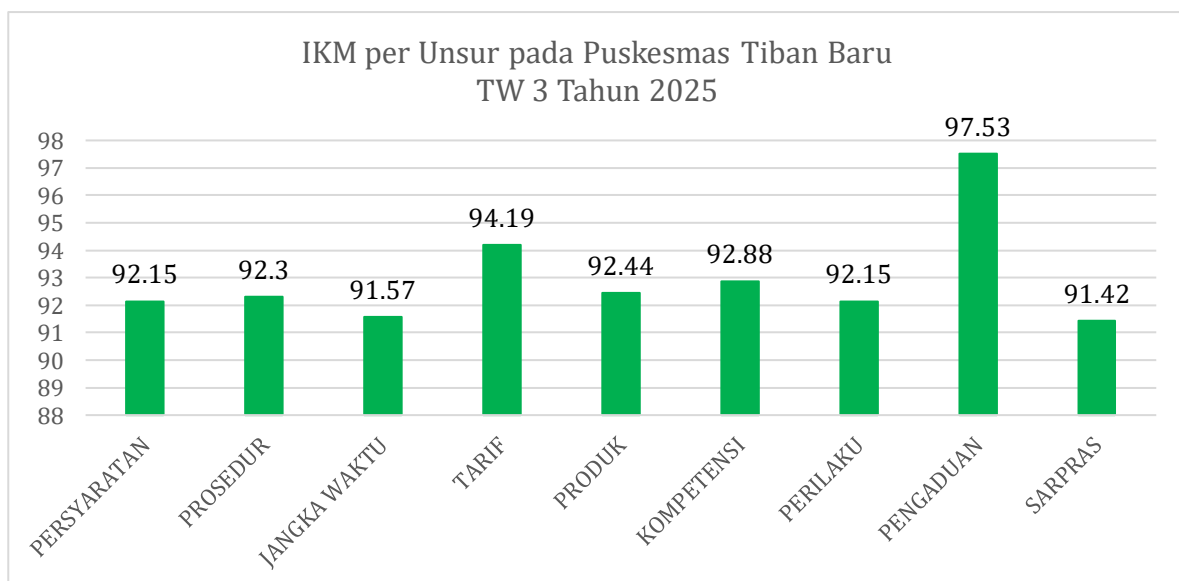
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	92,15	92,30	91,57	94,19	92,44	92,88	92,15	97,53	91,42
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92.96 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 91,42. Selanjutnya Waktu Penyelesaian yang mendapatkan nilai 91,57 adalah nilai terendah kedua, lalu selanjutnya Persyaratan dan Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai yang sama yaitu 92,15.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi 97,53 serta Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 94,19.

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 :

- “cukup puas, tapi mungkin bisa ditambah kipas karena sedikit panas karena poli berada di outdoor”
- “Suara pemanggilan antrian kurang terdengar”
- “Ada beberapa tindakan standar yang belum terfasilitasi seperti scaling dan pencetakan gigi palsu semoga kedepannya bisa menjadi lebih baik lagi dan tindakan tersebut sudah terfasilitasi”
- “Minta tolong sediakan kipas angin di ruang tunggu. Makasih”

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

- Masyarakat meminta agar fasilitas puskesmas lebih dirubah menjadi lebih baik dari saat ini agar pasien selanjutnya pasien lebih nyaman berobat dipuskesmas tiban baru

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

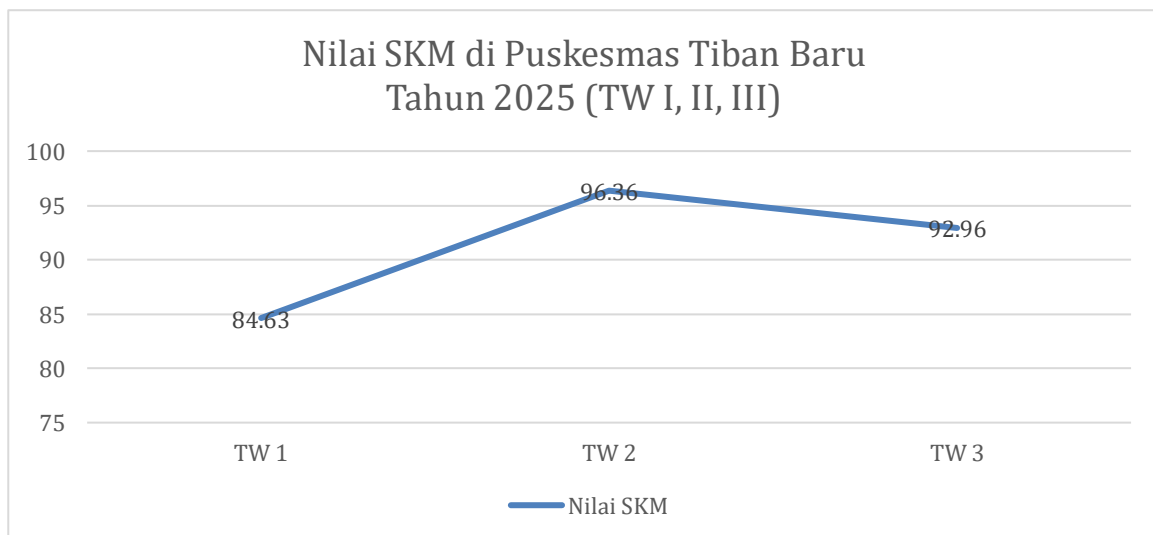
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan dengan berdiskusi Bersama Kepala Puskesmas dan menyampaikan di Rapat Tinjauan Menejemen (RTM). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang 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	Sarana Prasarana	Pemasangan Kipas Angin di Pojok Infeksi				√	Kapus
2	Waktu Penyelesaian	Sosialisasi penggunaan antrian online				√	Kapus
3	Perilaku Pelaksana	Sosialisasi Komunikasi belum diketahui semua pasien.				√	Kapus
3	Persyaratan	Sosialisasi service excellent kepada seluruh pegawai, serta melakukan pengawasan, pembinaan,				√	Kapus

		penguatan dan penghargaan kepada pegawai					
--	--	--	--	--	--	--	--

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 Tiban Baru Kota Batam dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan pada TW III Tahun 2025 dari sebelumnya, namun masih dalam katagori “Sangat Baik”.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Tiban Baru Kota Batam, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sudah baik, nilai SKM Puskesmas Tiban Baru menunjukkan hasil Sangat Baik dengan nilai SKM 92,96. Walaupun terjadi penurunan dari sebelumnya namun masih berada dikategori yaitu "Sangat Baik".
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana Prasarana, Waktu Penyelesaian, Perilaku Pelaksana, dan Persyaratan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi Pengaduan dengan nilai 97,53, Tarif 94,19, serta Kompetensi 92,88.

Batam, Oktober 2025

Kepala Puskesmas Tiban Baru



Hilda Insyafri

NIP 19770215 201001 2

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) UPT. PUSKESMAS TIBAN BARU KOTA BATAM

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.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :(misal : KTP, Akta, Serifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

2. Hasil Olah Data SKM

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDE DAN PER UNSUR PELAYANAN UPP									

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	3	4	4	4	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	4	3	4	3	4	4	4	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	4	3	3	3	4	3
16	4	4	4	4	3	3	3	3	3

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
385	377												
425	Nilai												
426	Unsur	634	635	630	648	636	639	634	671	629			
427	NRR												
428	Unsur	3,69	3,69	3,66	3,77	3,70	3,72	3,69	3,90	3,66			
429	NRR										*)		
430	tertimbang	0,410	0,410	0,407	0,419	0,411	0,413	0,410	0,433	0,406	3,72		
431	unsur										**)		
432	IKM Unit pelayanan											92,96	
433													
434													
435	Keterangan :												
436	- U1 - U9	= Unsur-Unsur pelayanan											
437	- NRR	= Nilai rata-rata											
438	- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat											
439	- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang											
440	- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25											
441	NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi											
442		Jumlah kuesioner yang terisi											
443	NRR tertimbang per unsur	= NRR per unsur x 0,111											
444													
445													
446													
447	IKM UNIT PELAYANAN :											92,96	
448													
449													
450													
451	A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00												
452	B (Baik) : 76,61 - 88,30												
453	C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60												
454	D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99												
455													

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode TW 2 Tahun 2025



Puskesmas Tiban Baru

Kota Batam

2025

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama puskesmas adalah melayani masyarakat maka perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Survei kepuasan masyarakat tahun 2025, merupakan survei tahun kesembilan yang dilakukan di Puskesmas Tiban Baru. Dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan – perubahan, terutama restrukturisasi tim strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kinerja pegawai yang akhirnya akan menghasilkan outcome yang memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survei.

Dilihat dari hasil survei yang dilakukan, diharapkan ada perubahan ada perubahan yang lebih signifikan lagi pada tahun-tahun yang akan datang, perubahan yang ada semoga tidak membuat kita cepat berpuas diri, tapi dijadikan pemicu untuk lebih meningkatkan lagi pelayanan terhadap masyarakat walaupun dalam keadaan pendanaan yang minimal.

BAB I

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Tiban Baru periode TW II Tahun 2025 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	Mutu Layanan
1	Persyaratan	88,73	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,85	A
3	Waktu Penyelesaian	87,73	B
4	Biaya/Tarif	92,9	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	88,33	A
6	Kompetensi Pelaksana	89,39	A
7	Perilaku Pelaksana	89,06	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	98,61	A
9	Sarana Prasarana	88,79	A

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	Waktu Penyelesaian	1.1 Sosialisasi pendaftaran online dan pembuatan informasi tentang pendaftaran online di papan informasi			√	√	Kapus
2	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	2.1 Sosialisasi jenis-jenis pelayanan baik online maupun offline agar seluruh Masyarakat mengetahui jenis pelayanan yang mungkin belum diketahui masyarakat			√	√	Kapus
3	Persyaratan	3.1 Menempelkan informasi persyaratan berobat			√	√	Kapus

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	1.1 Sosialisasi pendaftaran online dan pembuatan informasi tentang pendaftaran online di papan informasi”	Sudah	Ditempelnya pengumuman tentang pendaftaran online di papan pengumuman, media sosial, maupun sosialisasi langsung		Masih ada pasien yang buta terhadap teknologi

2	2.1 Sosialisasi jenis-jenis pelayanan baik online maupun offline agar seluruh Masyarakat mengetahui jenis pelayanan yang mungkin belum diketahui masyarakat	Sudah	Sosialisasi jenis jenis pelayanan		Menyesuaikan jadwal pasien dengan jadwal pelayanan
3	3.1 Menempelkan informasi persyaratan berobat	Sudah	Informasi Persyaratan berobat		Informasi yang terlewat oleh masyarakat

BAB IV

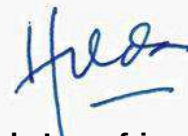
KESIMPULAN

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

1. Puskesmas Tiban Baru telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Batam, Oktober 2025

Kepala Puskesmas Tiban Baru



Hilda Insyafri

NIP 19770215 201001 2