



DINAS KESEHATAN
KABUPATEN REMBANG



PUSKESMAS
LASEM



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PUSKESMAS LASEM

SEMESTER 1 TAHUN 2026



Melayani
dengan hati



Profesional
dan terpercaya



Bersama untuk
masyarakat sehat

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**# bangga
melayani
bangsa**

**LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER PERTAMA TAHUN 2026**



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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah S.W.T. yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusunan Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Puskesmas Lasem Kabupaten Rembang Tahun 2026 dapat kami selesaikan. Penyusunan Laporan Pelaksanaan SKM pada Puskesmas Lasem Kabupaten Rembang merupakan perwujudan atas amanat Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Laporan ini memuat informasi mengenai metode pelaksanaan survei, responden, serta analisis terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan publik sebagai pembentuk Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas Lasem Kabupaten Rembang.

Pelaksanaan SKM pada Puskesmas Lasem Kabupaten Rembang Tahun 2026 Semester satu berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil pelaksanaan survei ini diharapkan dapat dijadikan acuan dalam melakukan perbaikan dan pembenahan penyelenggaraan pelayanan publik pada Puskesmas Lasem Kabupaten Rembang. Upaya ini ditujukan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat.

Akhirnya, kepada semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan SKM pada Puskesmas Lasem Kabupaten Rembang Tahun 2026 Semester satu, kami sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga Allah S.W.T. senantiasa memberikan taufik dan hidayah-Nya kepada kita semua. Aamiin.



Rembang, 13 Juli 2026
KEPALA PUSKESMAS LASEM

dr. H. JOKO PARYANTO, M.M.

Pembina Utama Muda
NIP 19770707 200604 1 014

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	1
DAFTAR ISI.....	2
BAB I PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan.....	5
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	6
1.1 Pelaksana SKM.....	6
1.2 Metode Pengumpulan Data.....	6
1.3 Lokasi Pengumpulan Data	7
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
1.5 Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	9
3.1 Jumlah Responden SKM.....	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	10
3.2.1 Pelayanan Farmasi	11
3.2.2 Pelayanan Kesehatan Usia Dewasa dan Lansia	11
3.2.3 Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	12
3.2.4 Pelayanan Rawat Inap	13
3.2.5 Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak	14
3.2.6 UGD/Ruang Tindakan	14
3.2.7 Laboratorium	15
3.2.8 PONED/ Ruang Persalinan	16
3.2.9 Pelayanan KB.....	16
3.2.10 Pelayanan Pendaftaran dan Lainnya	17
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	18
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	18
4.2 Rencana Tindak Lanjut	20
4.3 Tren Nilai SKM.....	20
BAB V KESIMPULAN.....	22

LAMPIRAN.....	23
1. Kuesioner Pada Puskesmas Lasem Kabupaten Rembang	23
2. Hasil Pengolahan Data SKM.....	25
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto PelaksanaanSKM).....	32
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya.....	35

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Berdasarkan amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 dan PP Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Puskesmas Lasem Kabupaten Rembang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Rembang, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Puskesmas Lasem Kabupaten Rembang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

4. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilaikinerja penyelenggara pelayanan;
5. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
6. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
7. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

1.1 Pelaksana SKM

SKM dilakukan secara mandiri pada Puskesmas Lasem Kabupaten Rembang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan SKM. Tim pelaksana kegiatan SKM Tahun 2026 pada Puskesmas Lasem Kabupaten Rembang dibentuk berdasarkan Keputusan Kepala Puskesmas Lasem Kabupaten Rembang Nomor 000.8.3.4/...../2026 tentang Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Lasem Kabupaten Rembang Tahun 2026, dengan susunan Tim sebagai berikut :

- Pengarah : dr. Trianovi Puspasari
- Ketua : drg. Irma Rosalina
- Sekretaris : Faiqotunnuriyah, S.KM.
- Anggota : 1. Mamik Sugiarti, A.Md.Keb.
2. Nurul Endah Rahayu, S.Kep.
3. Eka Yuniasih, S.Kep.,Ners.
4. Catur Yulianti, A.Md.Keb.

1.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan aplikasi e-SKM yang ditunjukkan kepada pengguna layanan untuk mengisi. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Puskesmas Lasem Kabupaten Rembang yaitu :

1. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tarif : Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. 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).

1.3 Lokasi Pengumpulan Data

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

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2026	5
2.	Pengumpulan Data	Mei 2026	18
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2026	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2026	5

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Puskesmas Lasem Kabupaten Rembang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2026, maka populasi penerima layanan pada Puskesmas Lasem Kabupaten Rembang dalam kurun waktu 1 (satu) tahun adalah sebanyak 590 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Morgan dan Krejcie, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam 1 (satu) periode SKM adalah 220 orang.

Tabel 1. Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	156	1600	310
35	32	270	160	1700	313
40	36	280	164	1800	317
45	40	290	168	1900	320
50	44	300	172	2000	322
55	48	320	176	2200	327
60	52	340	180	2400	331
65	56	360	184	2600	335
70	59	380	188	2800	338
75	63	400	192	3000	341
80	66	420	196	3500	346
85	70	440	200	4000	351
90	76	460	204	4500	354
95	80	480	208	3800	357
100	84	500	212	4000	361
110	88	550	216	4500	364
120	92	600	220	5000	367
130	96	650	224	6000	368
140	100	700	228	7000	371
150	104	750	232	8000	374
160	108	800	236	9000	376
170	112	850	240	10000	378
180	116	900	244	11000	380
190	120	950	248	12000	383
200	124	1000	252	13000	385
210	128	1100	256	14000	387

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 206 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	62	30.10%
		Perempuan	144	69.90%
2	Pendidikan	SD (SD ke bawah)	9	4.37%
		SLTP	46	22.33%
		SLTA	123	59.71%
		Diploma	12	5.83%
		S.1	16	7.77%
		S.2/S.3	0	0.00%
3	Pekerjaan	PNS	9	4.37%
		TNI	0	0.00%
		POLRI	0	0.00%
		Swasta	34	16.50%
		Wirausaha	48	23.30%
		Lainnya	115	55.83%
4	Jenis Layanan	Pelayanan Farmasi	8	3.88%
		Pelayanan Kesehatan Usia Dewasa dan Lansia	82	39.81%
		Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	4	1.94%
		Pelayanan Rawat Inap	41	19.90%
		Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak	22	10.68%
		UGD/Ruang Tindakan	13	6.31%
		Laboratorium	18	8.74%
		Pelayanan Konsultasi	0	0.00%
		Pelayanan Pendaftaran	3	1.46%

		Pelayanan Imunisasi	0	0.00%
		Pelayanan KB	5	2.43%
		PONED	2	0.97%
		Pelayanan lainnya	8	3.88%

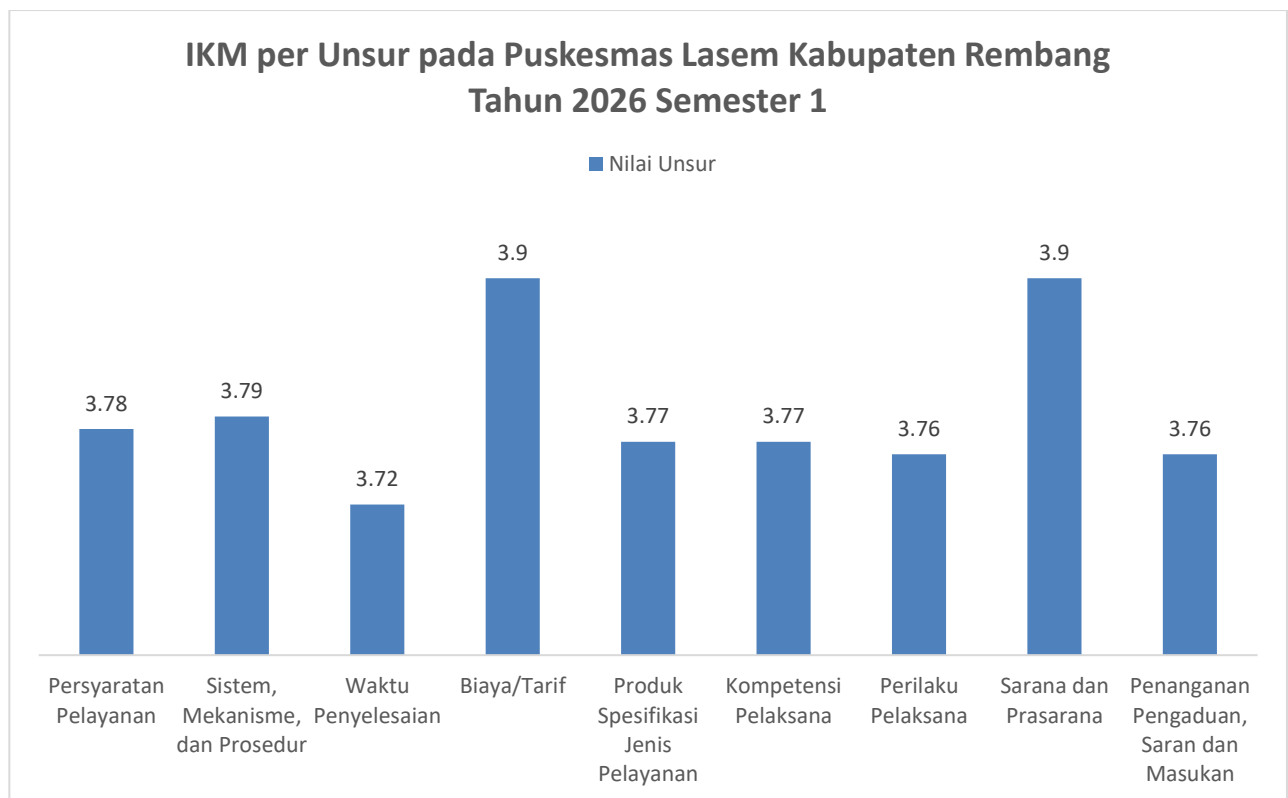
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan Excel Template Olah Data Survei Kepuasan Masyarakat dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.78	3.79	3.72	3.90	3.77	3.77	3.76	3.90	3.76
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UPP	94,86 (A / Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM per Unsur



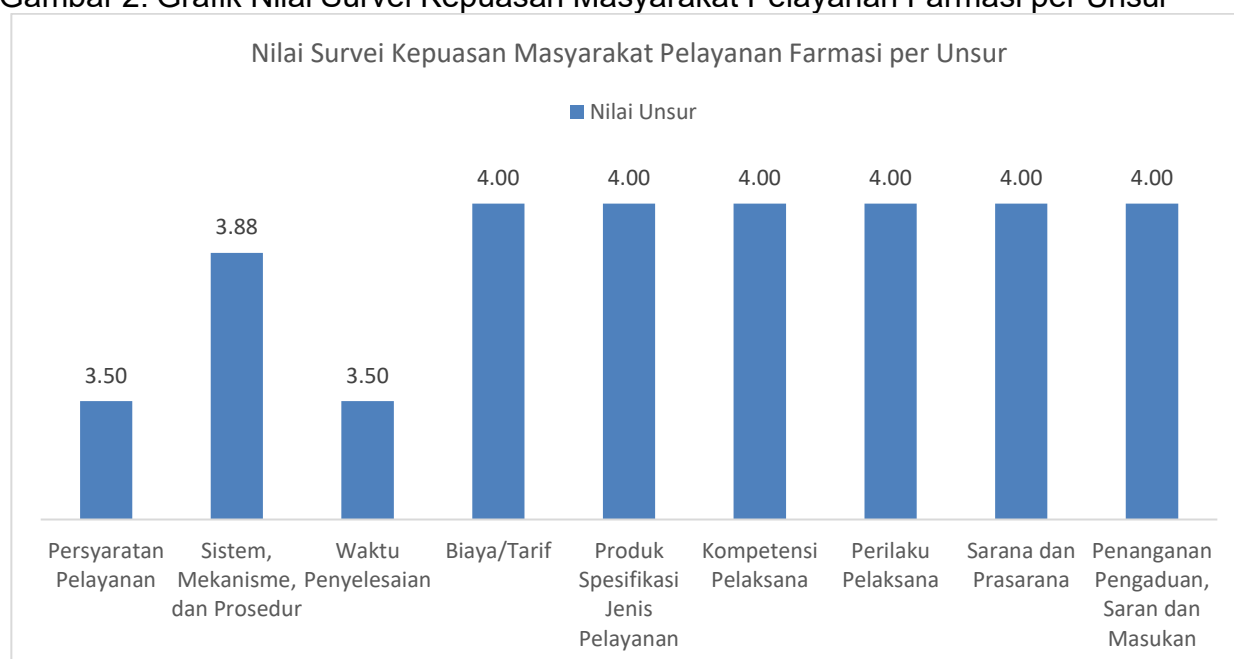
3.2.1 Pelayanan Farmasi

Hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat pada unit layanan farmasi sebagai berikut :

Tabel 2. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Farmasi per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan Farmasi								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.50	3.88	3.50	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	A
IKM UPP	96.87 (A / Sangat Baik)								

Gambar 2. Grafik Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Farmasi per Unsur



3.2.2 Pelayanan Kesehatan Usia Dewasa dan Lansia

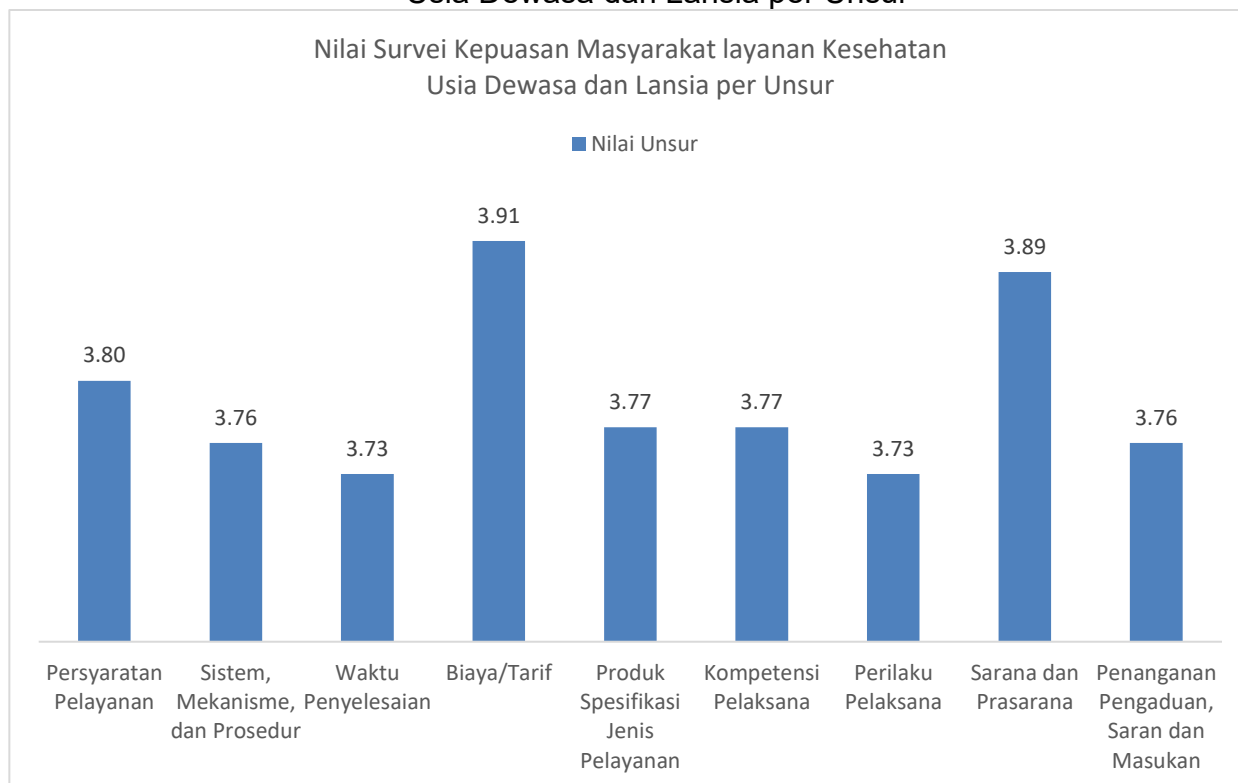
Hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat pada unit layanan Kesehatan Usia Dewasa dan Lansia sebagai berikut :

Tabel 3. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat layanan Kesehatan Usia Dewasa dan Lansia per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan Kesehatan Usia Dewasa dan Lansia								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.80	3.76	3.73	3.91	3.77	3.77	3.73	3.89	3.76

Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UPP	94.78 (A / Sangat Baik)								

Gambar 3. Grafik Nilai Survei Kepuasan Masyarakat layanan Kesehatan Usia Dewasa dan Lansia per Unsur



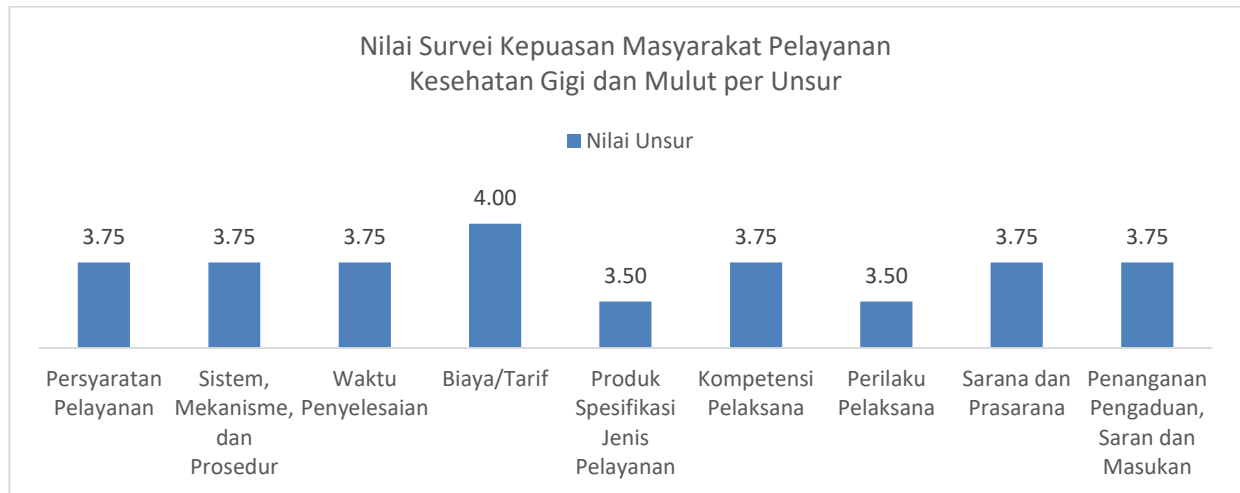
3.2.3 Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

Hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat pada unit layanan Kesehatan Gigi dan Mulut sebagai berikut :

Tabel 4. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.75	3.75	3.75	4.00	3.50	3.75	3.50	3.75	3.75
Kategori	A	A	A	A	A	A	B	A	A
IKM UPP	93.06 (A / Sangat Baik)								

Gambar 4. Grafik Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut per Unsur



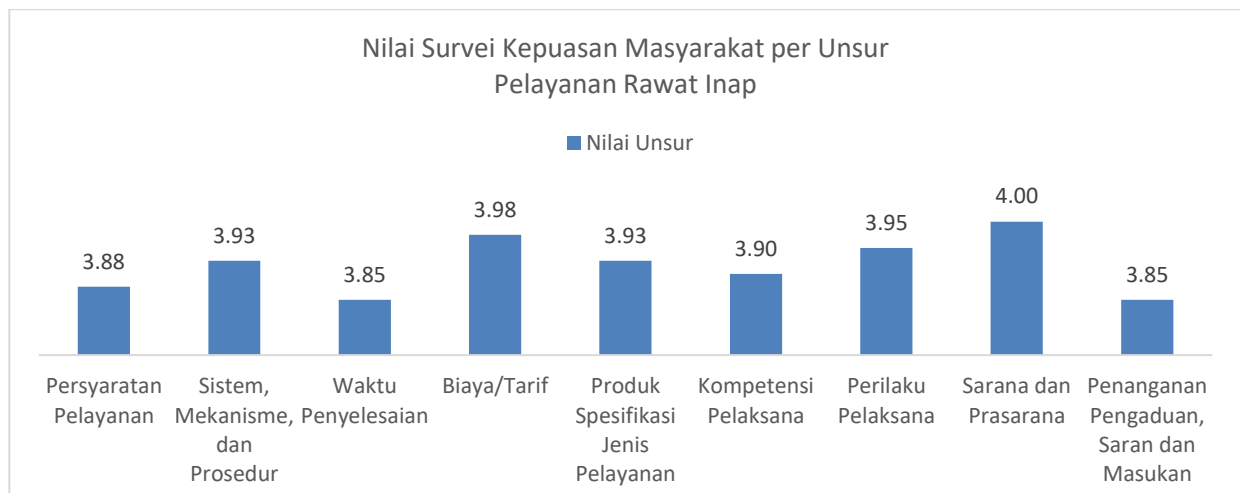
3.2.4 Pelayanan Rawat Inap

Hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat pada unit layanan Rawat Inap sebagai berikut :

Tabel 5. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per Unsur Pelayanan Rawat Inap

	Nilai Unsur Pelayanan Rawat Inap								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.88	3.93	3.85	3.98	3.93	3.90	3.95	4.00	3.85
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UPP	97.97 (A / Sangat Baik)								

Gambar 5. Grafik Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per Unsur Pelayanan Rawat Inap



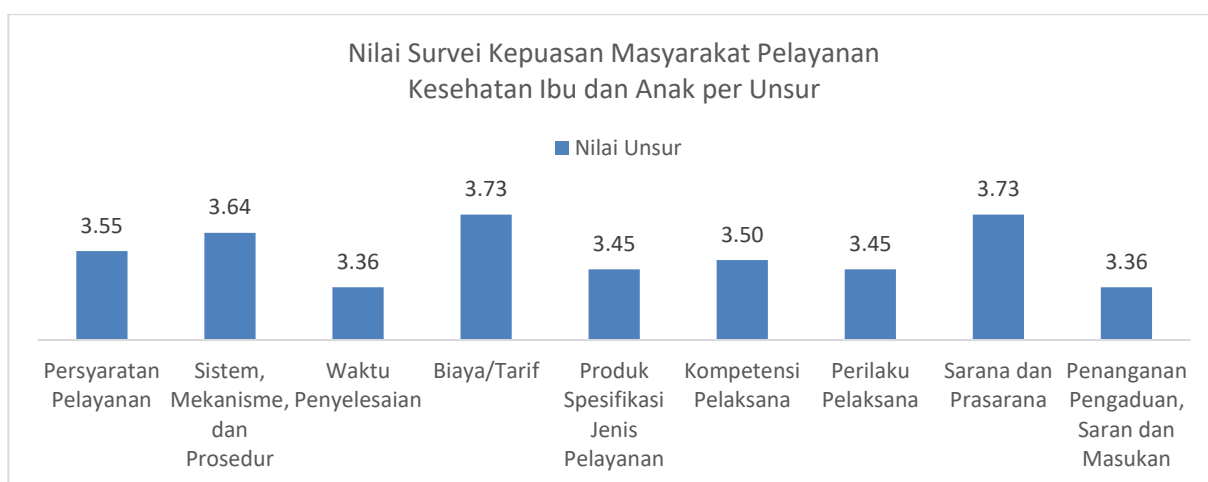
3.2.5 Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak

Hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat pada unit layanan Kesehatan Ibu dan Anak sebagai berikut :

Tabel 6. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.55	3.64	3.36	3.73	3.45	3.50	3.45	3.73	3.36
Kategori	A	A	B	A	B	B	B	A	B
IKM UPP	88.26 (A / Sangat Baik)								

Gambar 6. Grafik Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak per Unsur



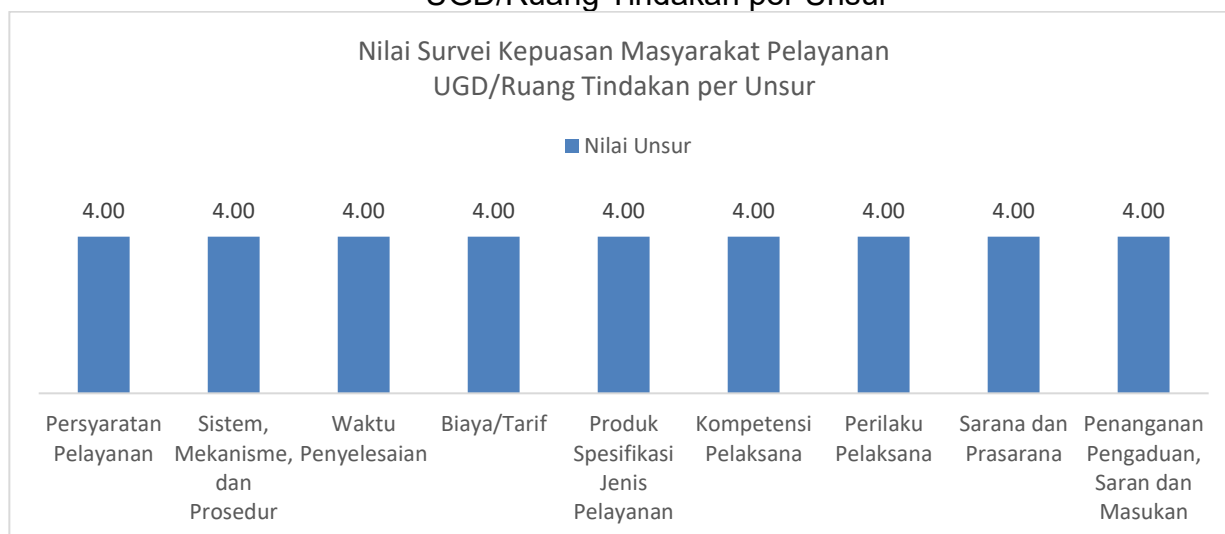
3.2.6 UGD/Ruang Tindakan

Hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat pada unit layanan UGD/Ruang Tindakan sebagai berikut :

Tabel 7. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan UGD/Ruang Tindakan per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan UGD/Ruang Tindakan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UPP	100 (A / Sangat Baik)								

**Gambar 7. Grafik Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan
UGD/Ruang Tindakan per Unsur**



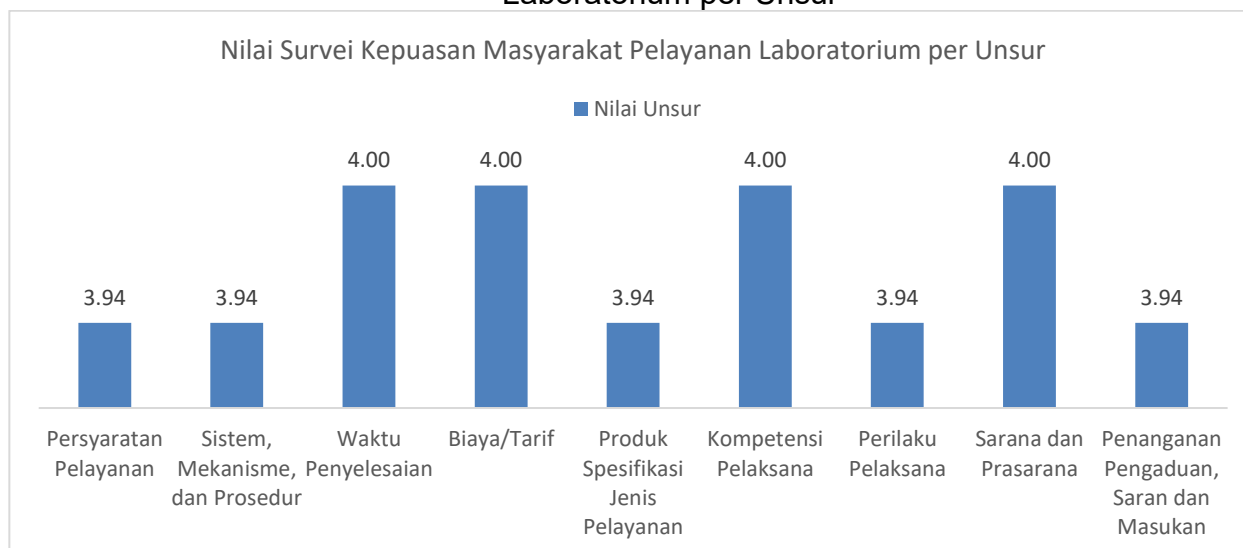
3.2.7 Laboratorium

Hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat pada unit layanan Laboratorium sebagai berikut :

Tabel 8. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Laboratorium per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan Laboratorium								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.94	3.94	4.00	4.00	3.94	4.00	3.94	4.00	3.94
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UPP	99.23 (A / Sangat Baik)								

**Gambar 8. Grafik Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan
Laboratorium per Unsur**



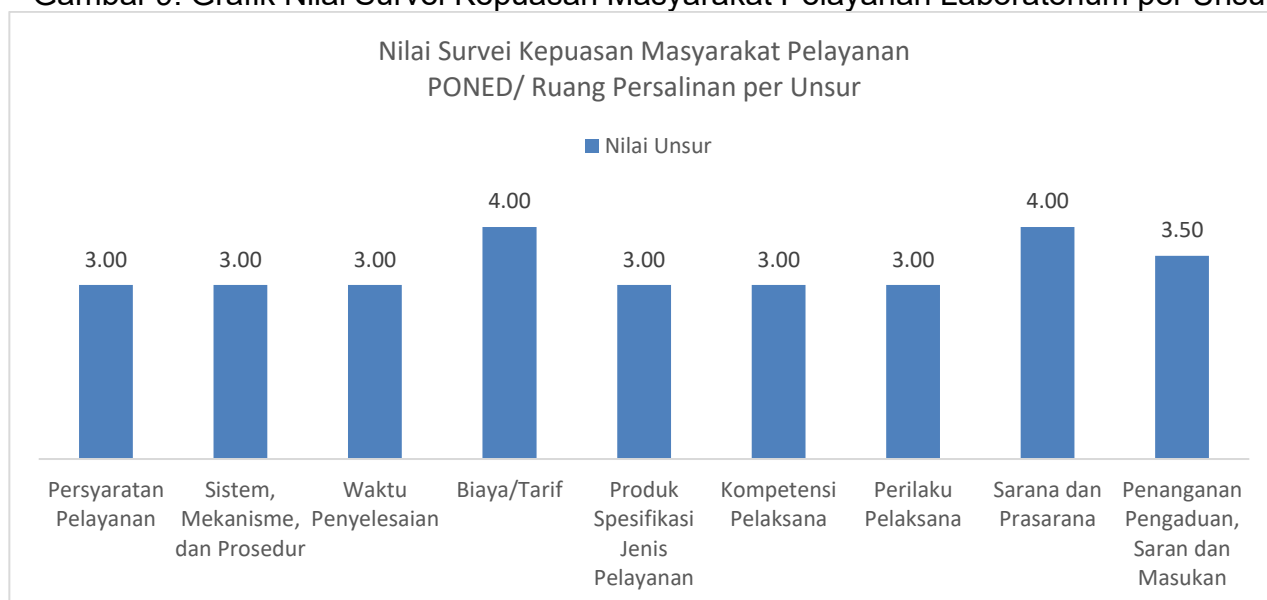
3.2.8 PONED/ Ruang Persalinan

Hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat pada unit layanan PONED/ Ruang Persalinan sebagai berikut :

Tabel 9. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan PONED/ Ruang Persalinan per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan PONED/ Ruang Persalinan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.50
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM UPP	81.94 (B / Baik)								

Gambar 9. Grafik Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Laboratorium per Unsur



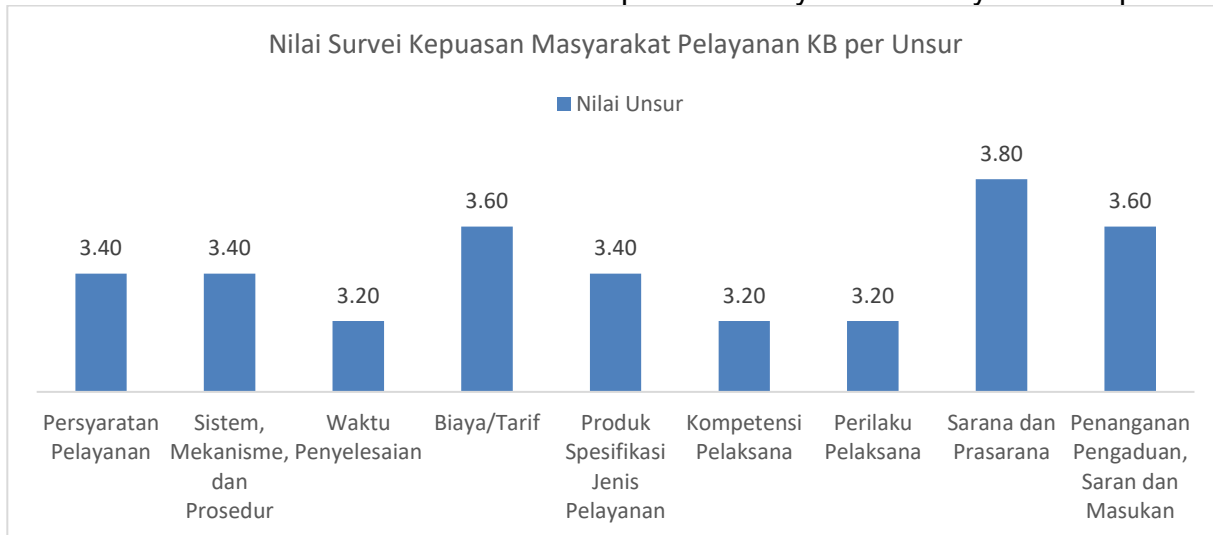
3.2.9 Pelayanan KB

Hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat pada unit layanan KB sebagai berikut :

Tabel 10. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan KB per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan KB								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.40	3.40	3.20	3.60	3.40	3.20	3.20	3.80	3.60
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	A
IKM UPP	85.56 (B / Baik)								

Gambar 10. Grafik Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan KB per Unsur



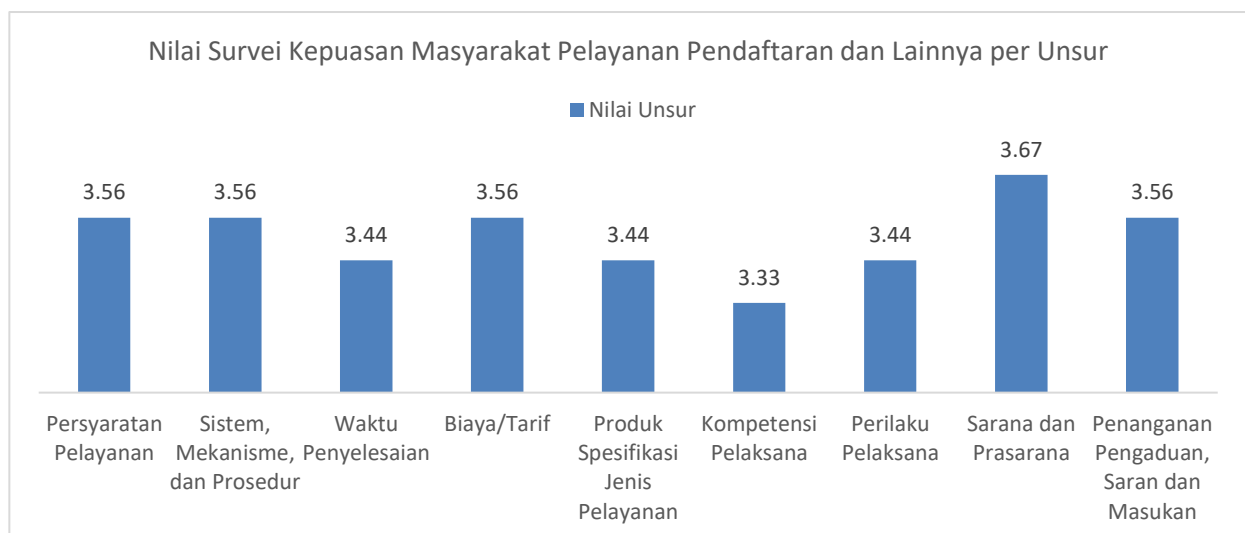
3.2.10 Pelayanan Pendaftaran dan Lainnya

Hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat pada unit layanan Konsultasi sebagai berikut :

Tabel 11. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Pendaftaran dan Lainnya per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan Konsultasi								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.56	3.56	3.44	3.56	3.44	3.33	3.44	3.67	3.56
Kategori	A	A	B	A	B	B	B	A	A
IKM UPP	87.65 (A / Baik)								

Gambar 11. Grafik Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Konsultasi per Unsur



BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. **Unsur Waktu Penyelesaian** mendapatkan nilai terendah yaitu 3,72. Selanjutnya **Unsur Perilaku Pelaksana** mendapatkan nilai 3,76 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga **Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** termasuk tiga unsur terendah yaitu 3,76.
2. Sedangkan 3 unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Unsur Sarana dan Prasarana** mendapatkan nilai 3,9. Selanjutnya **Unsur Biaya/Tarif** juga mendapatkan nilai 3,9 dan **Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,79.

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 :

No	Tanggal Penerima	Keluhan Aduan	Unit/Bagian Terkait	Tindak Lanjut	Penyelesaian Pengaduan	Penanggung Jawab
	Januari 2026	tujuannya ke puskesmas mau periksa, tapi sama dokternya gak diapa2in, langsung disuruh tebus obat dan malah dikasih surat keterangan tidak masuk kerja karena sakit (padahal gak minta) 🙄	Rawat Jalan	Evaluasi yang bertugas	Selesai	drg. Irma
	Januari 2026	Pelayanan buruk pegawai semuanya emosian kalo orang gak tau apa2 ya dijelaskan bukan malah marah2 orang lagi sakit kok bukanya dijelaskan malah marah2	Rawat Jalan	Evaluasi yang bertugas	Selesai	drg. Irma
	Februari 2026	minta surat rujukan kok selalu dipersulit kenapa? pelayanan nya juga sangat ketus sekali!	Rawat Jalan	Pasien diberikan pengertian mengenai prosedur pemberian rujukan ke RS	Selesai	drg. Irma
	26 Februari 2026	Teman sy kesini gr gr hrs kecelakaan bukanny cepat ditanyain malah di biarkan, ya emg luka temen sy ga keliatan krn ketutup rok tp kan nmnya kecelakaan psti ada luka maupun ringan apa ga, malah di biarin lgsg dikasih obat mana ga dijelasin cara pemakaianny.	UGD	Evaluasi yang bertugas	Selesai	drg. Irma

		sy lihat rating ny psti jawabanny "akan sy perbaiki lagi layanan kami" sy lihat itu sudah bbrp bulan lalu bahkan ada 2 bulan lebih tpi nyatanya smpai skrg masih sama sj				
	24 April 2026	kamar mandi ruang cempaka(anak) aromanya tidak sedap,bau pesing banget.. dari kamis jam 8 pagi sampai jumat jam 6 pagi kamar mandinya belum dibersihkan. petugas kebersihannya hanya menyapu dan ngepel lantai saja.	Rawat Inap	CS sudah membersihkan Ruang Cempaka	Selesai	drg. Irma
	21 May 2026	Rencana ke puskesmas mau tnya perihal tentang bjps mati ... dtg kesana di kasih keterangan dari pihak pendftran suruh bawa pasien..oke pasien tak bawa masuk ke poli lansia .. disana saya memberi informasi ..bahwasannya bpjs mati ... sdh dtg ke rbg tapi blm aktif ... dipuskesmas saya debat sama ibu2 tua dokter nya mungkin kali ya(kena marah) .. katanya sdh di beri surat keterangan dari puskesmas harusnya sdh bisa aktif itu bpjs nya (karena saya dtg ke 2 kaki untuk minta surat ketrangan itu lagi).. pokoknya marah2 sampe bantah2 an trus ibuk dokter nya bilang gini “ kalo disini suruh jelaskan satu2 yo gak bisa ... wong sampean sg butuh..” pokok nya gak ramah sama sekali itu ibu2 tua ...	Poli Lansia	Pasien sudah diberikan pengertian mengenai prosedur pengaktifan kembali kartu BPJS terkait Proses pengaktifan kembali kartu BPJS yang non aktif membutuhkan waktu sekitar 3-6 bulan dalam kondisi normal.	Selesai	drg. Irma
	4 Juni 2026	Di tolak karena gabisa akses jkn	Poli Dewasa	Pasien sudah diberikan pengertian mengenai mekanisme pemeriksaan rawat jalan	Selesai	drg. Irma

4.2 Rencana Tindak Lanjut

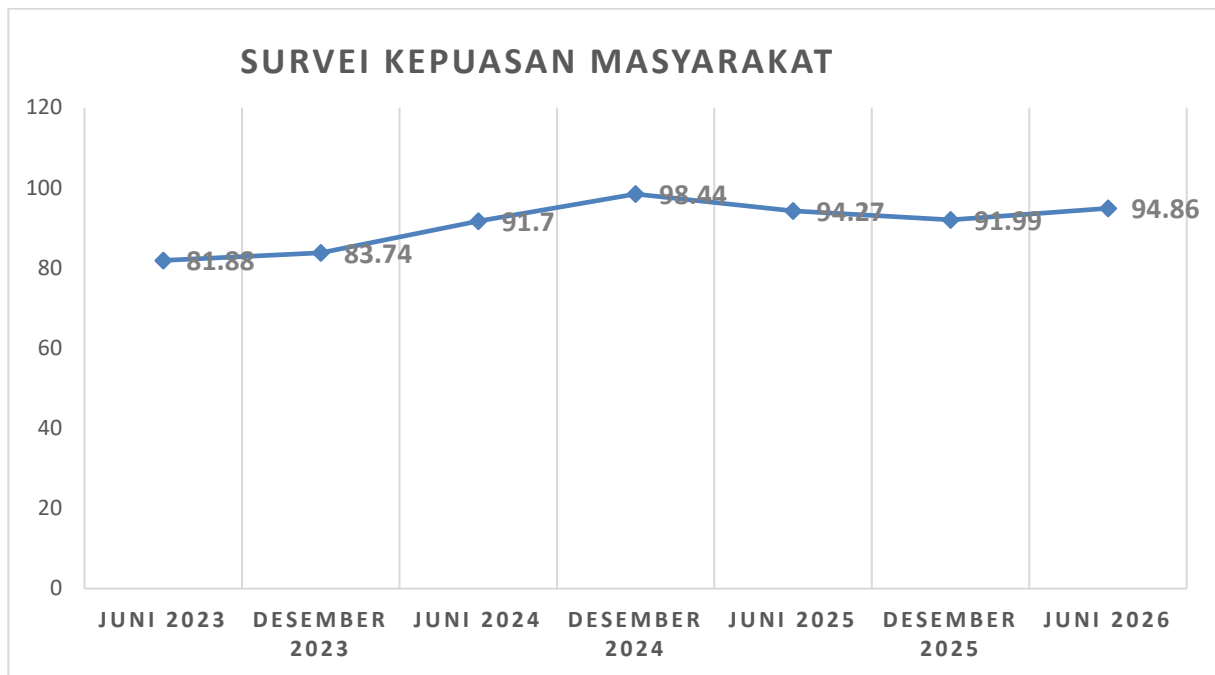
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan baik secara internal melalui rapat staf maupun melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) dengan melibatkan *stakeholders* dan perwakilan masyarakat pengguna layanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Waktu					
No.	Prioritas Program/Kegiatan Unsur		2026		Penanggung Jawab
			TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Penataan alur layanan	√	√	Ka.Tu
		Pemanfaatan rekam medis elektronik	√	√	Ka.Tu
2	Perilaku Pelaksana	Evaluasi kinerja harian	√	√	Ka.Tu
		Pelatihan <i>Service Excellence</i>	√	√	Ka.Tu
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penambahan tim pengelola Aduan	√	√	Ka.Tu
		Penyusunan SOP respons cepat	√	√	Ka.Tu

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 Lasem Kabupaten Rembang dapat dilihat melalui grafik berikut :



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

BAB V KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Lasem Kabupaten Rembang secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM **94.86**. Meskipun demikian, nilai SKM Puskesmas Lasem Kabupaten Rembang menunjukkan konsistensi rentang kepuasan masyarakat atas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2026 pada Puskesmas Lasem Kabupaten Rembang.
2. Unsur pelayanan yang termasuk **tiga unsur terendah** dan menjadi prioritas perbaikan yaitu :
 - 1) Waktu Penyelesaian
 - 2) Perilaku Pelaksana
 - 3) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Kompetensi Pelaksana
3. Sedangkan **3 unsur layanan dengan nilai tertinggi** yaitu Unsur Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 3,9. Selanjutnya Unsur Biaya/Tarif juga mendapatkan nilai 3,9 dan Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,79.



Rembang, 13 Juli 2026
KEPALA PUSKESMAS LASEM

dr. H. JOKO PARYANTO. M.M.

Pembina Utama Muda
NIP 19770707 200604 1 014

LAMPIRAN

1. Kuesioner Pada Puskesmas Lasem Kabupaten Rembang



DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS LASEM
Jalan Stasiun No. 02 Lasem Rembang

Puskesmas : LASEM

Ruang/ Unit :

Tanggal : 2026

Nomor
Responden

Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Puskesmas Lasem

Berdasarkan Peraturan MenPAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Assalaamu'alaikum wr. wb

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

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

I. DATA RESPONDEN <i>(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)</i>		Diisi petugas
Jenis Kelamin	1. Laki- laki 2. Perempuan	☐
U s i a	 tahun	☐ ☐
Pendidikan terakhir	1. SD Kebawah 3. SMA/ MA/ SMK/ sederajat 5. S-1 2. SMP/ MTs/ sederajat 4. Diploma 6. S-2 ke Atas	☐
Pekerjaan utama	1. PNS/ TNI/ Polri 3. Wiraswasta/ Usahawan 5. Lainnya 2. Pegawai Swasta 4. Pelajar/ Mahasiswa	☐

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK *(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)*

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya di unit ini. a. Tidak sesuai b. Kuran sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensif dan 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang 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
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	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

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	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
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian transparansi jenis-jenis pelayanan dan pembiayaan sesuai standar a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4

11. Bagaimana pendapat Saudara tentang integritas petugas pelayanan a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
--	------------------

Verifikasi data

Petugas

:

NIP

:

2. Hasil Pengolahan Data SKM

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN SEMESTER 1 TAHUN 2026

NAMA UPP : PUSKESMAS LASEM KABUPATEN REMBANG

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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	3	4	3	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	4	4	4	4	4	4
10	3	4	3	4	4	4	4	4	4
11	3	4	3	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	3	3	4	3	4	3	4	2
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	4	4	3	4	3	4	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	4	3	3	3	3	3	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	3	3	4	4	3	3	4	4
94	3	3	4	3	3	3	3	2	3
95	4	3	3	4	4	3	4	4	3
96	3	3	3	4	3	4	3	2	3
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	3	3	3	3	3	3	3	3	2
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	3	3	3	4	3	3	3	4	3
109	3	3	3	3	3	3	3	4	3
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	3	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	3	4	3	4	4	4	4	4	3
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	3	3	3	4	4	3	4	4	3
125	4	4	4	4	4	4	4	4	3
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	3	3	4	4	4	4	4	4

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	3	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	3	4	4	3	3	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	3	3	3	4	3	3	3	4	3
138	3	3	2	4	3	3	3	4	3
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	3	4	3	3	4	4	3
141	4	4	3	4	4	3	3	4	4
142	4	4	4	4	3	3	3	4	3
143	3	3	3	4	3	3	3	3	3
144	3	3	3	3	3	3	3	4	3
145	3	4	3	4	3	3	3	4	3
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	3	4	4	3	4	4	4
150	4	3	3	3	4	4	3	4	4
151	4	4	3	4	3	3	3	4	3
152	3	3	3	4	3	3	3	3	3
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3
154	3	4	3	4	3	3	3	3	3
155	3	4	3	4	3	3	3	3	3
156	3	3	3	3	3	4	3	3	3
157	3	3	3	4	3	3	3	4	4
158	3	3	3	4	3	3	3	4	4
159	3	3	3	4	3	3	3	4	4
160	3	3	3	3	3	3	3	4	4
161	4	4	4	3	3	3	3	3	3
162	3	3	3	4	3	3	3	3	3
163	3	3	3	4	3	3	3	4	3
164	3	3	3	3	3	3	3	4	3
165	3	3	3	4	3	3	3	4	3
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	3	4	4	3	3	4	3
168	4	4	4	4	4	4	3	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3
173	4	3	3	3	3	3	3	3	3
174	4	4	4	4	3	4	3	4	4

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
175	3	3	3	4	3	3	3	4	3
176	3	3	3	4	3	3	3	4	3
177	3	3	3	4	3	3	3	4	3
178	3	3	3	4	3	3	3	4	3
179	4	4	3	4	3	3	3	4	3
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	3	3	3	4	4	4	4	4
189	4	3	4	4	4	4	4	4	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	3	4	4	4	4	4	3
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	3	3	3	3	3	3	3	4	3
194	3	3	3	3	3	3	3	3	3
195	3	3	3	4	3	3	3	3	3
196	4	4	4	4	3	4	4	4	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	3	3	3	3	3	3	3	4	3
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	4	3	3	3	3	3	3	3	3
204	4	4	3	3	3	4	4	4	3
205	4	4	3	4	4	4	3	4	4
206	4	4	3	4	4	4	4	4	3
Total Nilai per Unsur	778	781	766	804	777	777	774	804	775
Nilai Rata-rata per Unsur	3.78	3.79	3.72	3.9	3.77	3.77	3.76	3.9	3.76
Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur	0.42	0.42	0.41	0.43	0.42	0.42	0.42	0.43	0.42
Nilai IKM per Unsur	10.49	10.53	10.33	10.84	10.48	10.48	10.44	10.84	10.45
Mutu per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Prioritas per Unsur	6	7	1	8	4	5	2	9	3

IKM UPP : 94.86
MUTU PELAYANAN UPP :Sangat Baik

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.78
U2	Prosedur Pelayanan	3.79
U3	Kecepatan Pelayanan	3.72
U4	Kesesuaian/Kewajaran Biaya	3.9
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.77
U6	Kompetensi Petugas	3.77
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.76
U8	Penanganan Pengaduan	3.9
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.76

Mutu Pelayanan

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

NRR Per Unsur

No.	Unsur Pelayanan	Aktual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	94.5	A
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	94.75	A
U3	Waktu Penyelesaian	93	A
U4	Biaya/Tarif	97.5	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	94.25	A
U6	Kompetensi Pelaksana	94.25	A
U7	Perilaku Pelaksana	94	A
U8	Sarana dan Prasarana	97.5	A
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	94	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja UPP
1	3,5324-4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik
2	3,5324-4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik
3	3,5324-4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik
4	3,5324-4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

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



POLI ANAK DAN REMAJA RAWAT JALAN



POLI IBU HAMIL RAWAT JALAN



POLI DEWASA RAWAT JALAN



KONSELING GIZI RAWAT JALAN



RAWAT INAP



POLI KESEHATAN GIGI DAN MULUT RAWAT JALAN

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER KEDUA TAHUN 2025**



**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
PUSKESMAS LASEM KABUPATEN REMBANG
TAHUN 2025**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah S.W.T. yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusunan Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Puskesmas Lasem Kabupaten Rembang Tahun 2025 dapat kami selesaikan. Penyusunan Laporan Pelaksanaan SKM pada Puskesmas Lasem Kabupaten Rembang merupakan perwujudan atas amanat Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Laporan ini memuat informasi mengenai metode pelaksanaan survei, responden, serta analisis terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan publik sebagai pembentuk Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas Lasem Kabupaten Rembang.

Pelaksanaan SKM pada Puskesmas Lasem Kabupaten Rembang Tahun 2025 Semester satu berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil pelaksanaan survei ini diharapkan dapat dijadikan acuan dalam melakukan perbaikan dan pembenahan penyelenggaraan pelayanan publik pada Puskesmas Lasem Kabupaten Rembang. Upaya ini ditujukan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat.

Akhirnya, kepada semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan SKM pada Puskesmas Lasem Kabupaten Rembang Tahun 2025 Semester satu, kami sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga Allah S.W.T. senantiasa memberikan taufik dan hidayah-Nya kepada kita semua. Aamiin.

Rembang, 16 Desember 2025

Kepala Puskesmas Lasem



dr. H. JOKO PARYANTO, M.M.

Pembina Utama Muda

NIP 197707072006041014

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	1
DAFTAR ISI.....	2
BAB I PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang.....	4
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	4
1.3 Maksud dan Tujuan.....	5
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.....	9
3.1 Jumlah Responden SKM	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	10
3.2.1 Pelayanan Farmasi.....	11
3.2.2 Pelayanan Kesehatan Usia Dewasa dan Lansia.....	11
3.2.3 Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	12
3.2.4 Pelayanan Rawat Inap.....	13
3.2.5 Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak	14
3.2.6 UGD/Ruang Tindakan.....	14
3.2.7 Laboratorium.....	15
3.2.8 PONED/ Ruang Persalinan	16
3.2.9 Pelayanan Imunisasi	17
3.2.10 Pelayanan KB.....	17
3.2.11 Pelayanan Konsultasi.....	18
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	19
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	19
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	22

4.3 Tren Nilai SKM	22
BAB V KESIMPULAN	24
LAMPIRAN	25
1. Kuesioner Pada Puskesmas Lasem Kabupaten Rembang	25
2. Hasil Pengolahan Data SKM	27
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto PelaksanaanSKM)	36
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	39

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Berdasarkan amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 dan PP Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Puskesmas Lasem Kabupaten Rembang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Rembang, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Puskesmas Lasem Kabupaten Rembang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilaikinerja 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:

7. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
8. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
9. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil SKM;
10. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
11. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
12. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

SKM dilakukan secara mandiri pada Puskesmas Lasem Kabupaten Rembang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan SKM. Tim pelaksana kegiatan SKM Tahun 2025 pada Puskesmas Lasem Kabupaten Rembang dibentuk berdasarkan Keputusan Kepala Puskesmas Lasem Kabupaten Rembang Nomor 000.8.3.4/...../2025 tentang Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Lasem Kabupaten Rembang Tahun 2025, dengan susunan Tim sebagai berikut :

- **Pengarah** : dr. Trianovi Puspasari
- **Ketua** : drg. Irma Rosalina
- **Sekretaris** : Faiqotunnuriyah, S.KM.
- **Anggota** : 1. Mamik Sugiarti, A.Md.Keb.
5. Nurul Endah Rahayu, S.Kep.
6. Eka Yuniasih, S.Kep.,Ners.
7. Catur Yulianti, A.Md.Keb.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan aplikasi e-SKM yang ditunjukkan kepada pengguna layanan untuk mengisi. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Puskesmas Lasem Kabupaten Rembang yaitu :

10. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
11. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
12. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
13. 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.
14. 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.

15. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
16. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
17. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
18. 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. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya secara otomatis tersimpan sebagai basis data pada server Pemerintah Daerah. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Oktober 2025	5
2.	Pengumpulan Data	November 2025	20
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2025	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Puskesmas Lasem Kabupaten Rembang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Puskesmas Lasem Kabupaten Rembang dalam kurun waktu 1 (satu) tahun adalah sebanyak 590 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Morgan dan Krejcie, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam 1 (satu) periode SKM adalah 220 orang.

Tabel 1. Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	156	1600	310
35	32	270	160	1700	313
40	36	280	164	1800	317
45	40	290	168	1900	320
50	44	300	172	2000	322
55	48	320	176	2200	327
60	52	340	180	2400	331
65	56	360	184	2600	335
70	59	380	188	2800	338
75	63	400	192	3000	341
80	66	420	196	3500	346
85	70	440	200	4000	351
90	76	460	204	4500	354
95	80	480	208	3800	357
100	84	500	212	4000	361
110	88	550	216	4500	364
120	92	600	220	5000	367
130	96	650	224	6000	368
140	100	700	228	7000	371
150	104	750	232	8000	374
160	108	800	236	9000	376
170	112	850	240	10000	378
180	116	900	244	11000	380
190	120	950	248	12000	383
200	124	1000	252	13000	385
210	128	1100	256	14000	387

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 309 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	50	16,19%
		Perempuan	259	83,81%
2	Pendidikan	SD (SD ke bawah)	18	5,8%
		SLTP	51	16,5%
		SLTA	185	59,9%
		Diploma	24	7,8%
		S.1	31	10%
		S.2/S.3	0	0%
3	Pekerjaan	PNS	19	6%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	81	26,3%
		Wirausaha	17	5,6%
		Lainnya	192	62,1%
4	Jenis Layanan	Pelayanan Farmasi	22	7,12%
		Pelayanan Kesehatan Usia Dewasa dan Lansia	69	22,33%
		Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	54	17,48%
		Pelayanan Rawat Inap	22	7,12%
		Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak	62	20,06%
		UGD/Ruang Tindakan	13	4,21%
		Laboratorium	13	4,21%
		Pelayanan Konsultasi	3	0,97%
		Pelayanan Pendaftaran	16	5,18%

		Pelayanan Imunisasi	8	2,59%
		Pelayanan KB	4	1,29%
		PONED	1	0,32%
		Pelayanan lainnya	22	7,12%

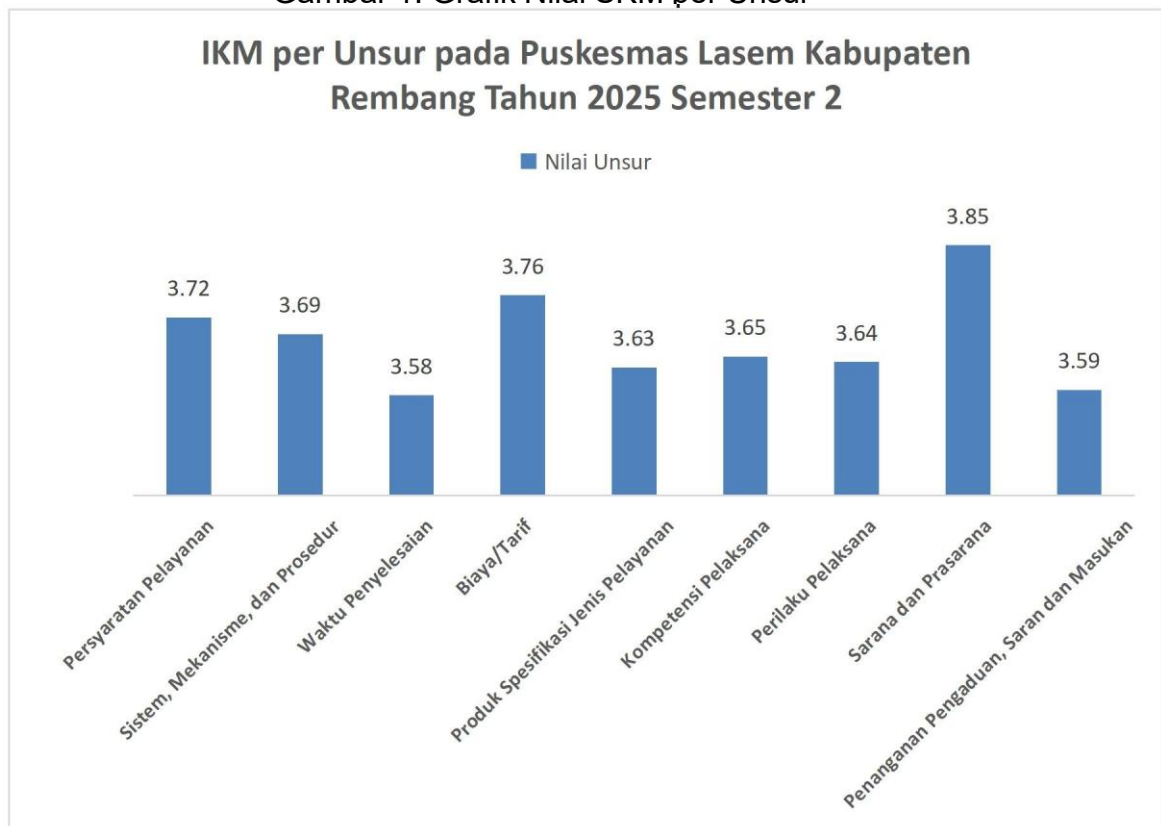
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan Excel Template Olah Data Survei Kepuasan Masyarakat dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,72	3,69	3,58	3,76	3,63	3,65	3,64	3,85	3,59
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UPP	91,99 (A / Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM per Unsur



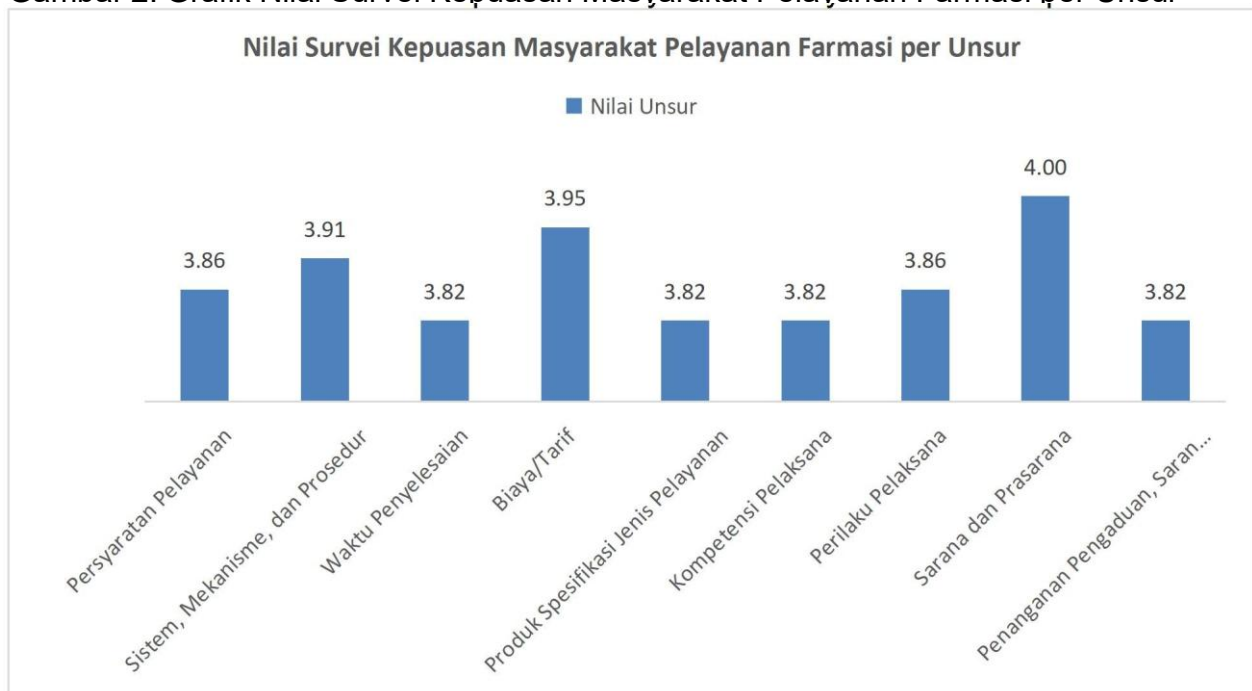
3.2.1 Pelayanan Farmasi

Hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat pada unit layanan farmasi sebagai berikut :

Tabel 2. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Farmasi per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan Farmasi								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.86	3.91	3.82	3.95	3.82	3.82	3.86	4.00	3.82
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UPP	96.84 (A / Sangat Baik)								

Gambar 2. Grafik Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Farmasi per Unsur



3.2.2 Pelayanan Kesehatan Usia Dewasa dan Lansia

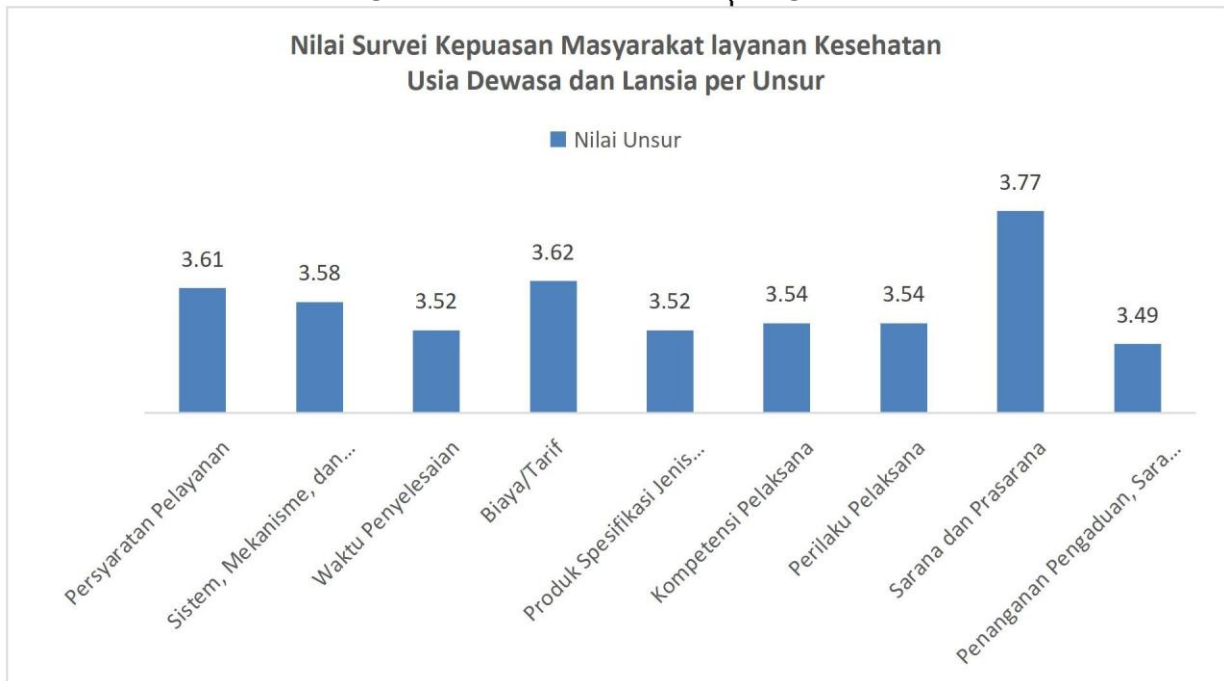
Hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat pada unit layanan Kesehatan Usia Dewasa dan Lansia sebagai berikut :

Tabel 3. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat layanan Kesehatan Usia Dewasa dan Lansia per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan Kesehatan Usia Dewasa dan Lansia								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.61	3.58	3.52	3.62	3.52	3.54	3.54	3.77	3.49

Kategori	A	A	B	A	B	A	A	A	B
IKM UPP	89.41 (A / Sangat Baik)								

Gambar 3. Grafik Nilai Survei Kepuasan Masyarakat layanan Kesehatan Usia Dewasa dan Lansia per Unsur



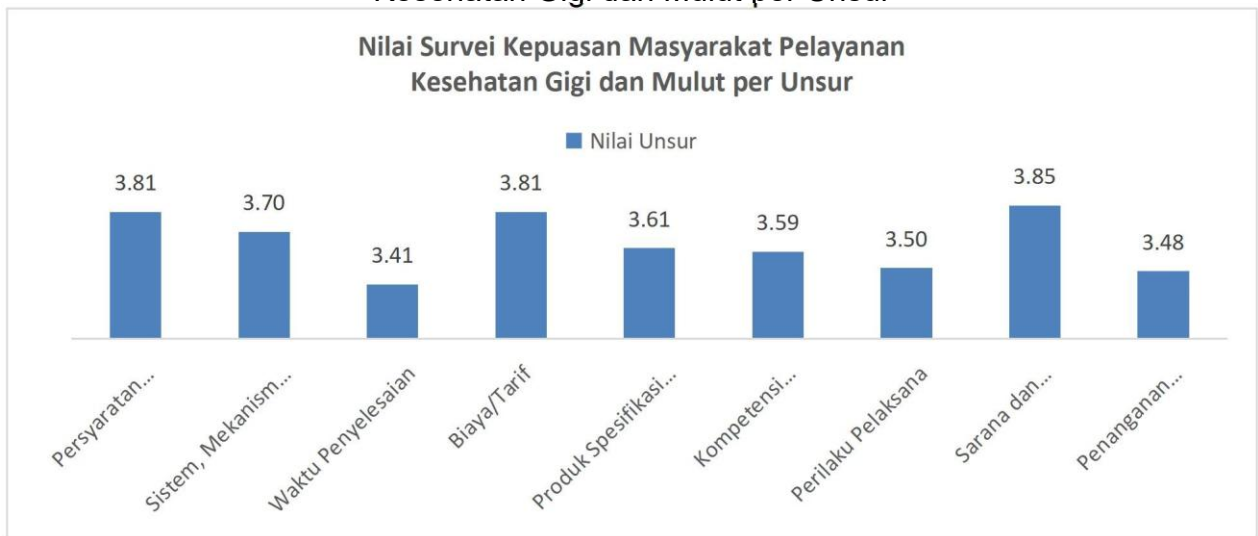
3.2.3 Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

Hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat pada unit layanan Kesehatan Gigi dan Mulut sebagai berikut :

Tabel 4. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.81	3.70	3.41	3.81	3.61	3.59	3.50	3.85	3.48
Kategori	A	A	B	A	A	A	B	A	B
IKM UPP	91.04 (A / Sangat Baik)								

Gambar 4. Grafik Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut per Unsur



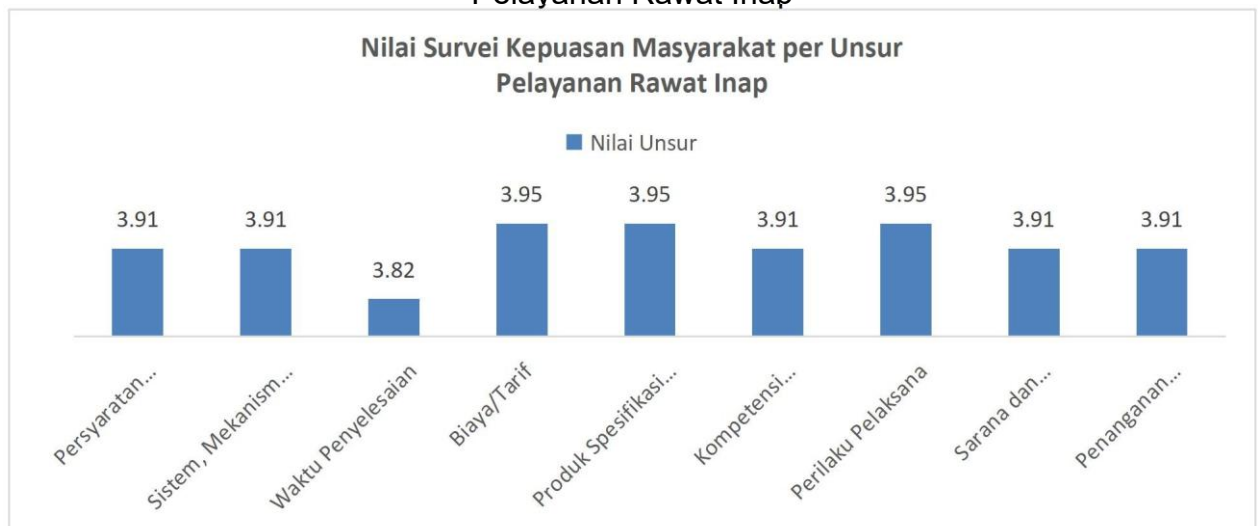
3.2.4 Pelayanan Rawat Inap

Hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat pada unit layanan Rawat Inap sebagai berikut :

Tabel 5. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per Unsur Pelayanan Rawat Inap

	Nilai Unsur Pelayanan Rawat Inap								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.91	3.91	3.82	3.95	3.95	3.91	3.95	3.91	3.91
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UPP	97.85 (A / Sangat Baik)								

Gambar 5. Grafik Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per Unsur Pelayanan Rawat Inap



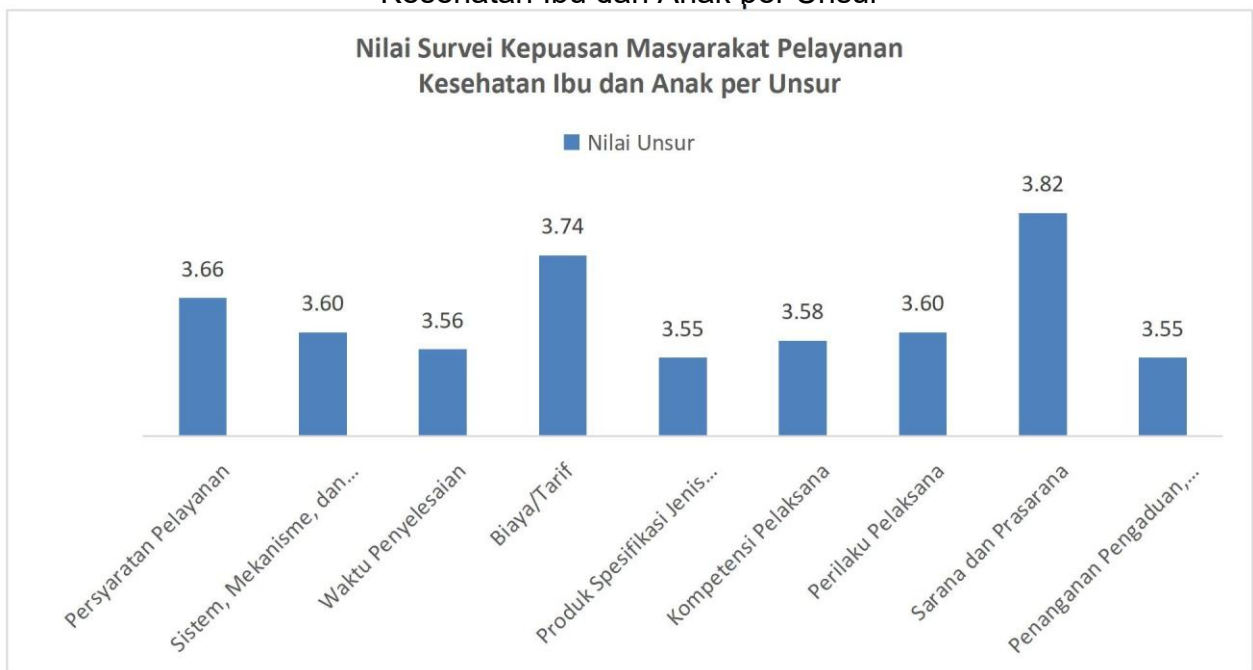
3.2.5 Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak

Hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat pada unit layanan Kesehatan Ibu dan Anak sebagai berikut :

Tabel 6. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.66	3.60	3.56	3.74	3.55	3.58	3.60	3.82	3.55
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UPP	90.72 (A / Sangat Baik)								

Gambar 6. Grafik Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak per Unsur



3.2.6 UGD/Ruang Tindakan

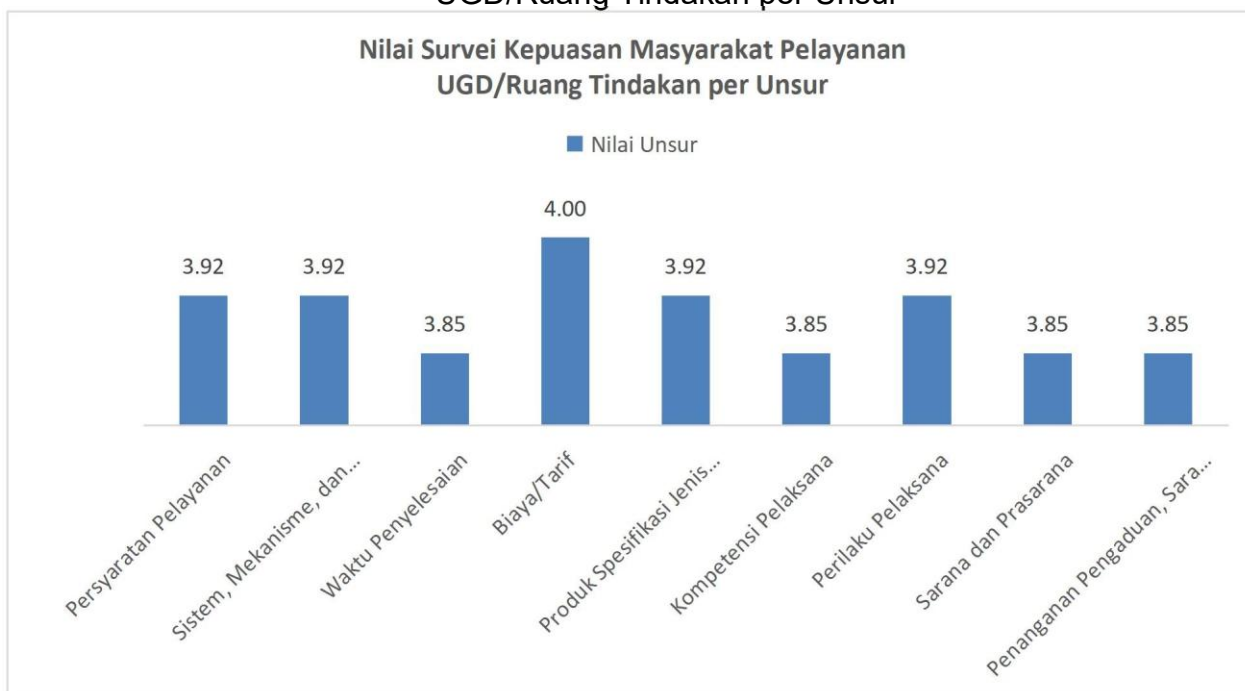
Hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat pada unit layanan UGD/Ruang Tindakan sebagai berikut :

Tabel 7. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan UGD/Ruang Tindakan per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan UGD/Ruang Tindakan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.92	3.92	3.85	4.00	3.92	3.85	3.92	3.85	3.85

Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UPP	97.43 (A / Sangat Baik)								

Gambar 7. Grafik Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan UGD/Ruang Tindakan per Unsur



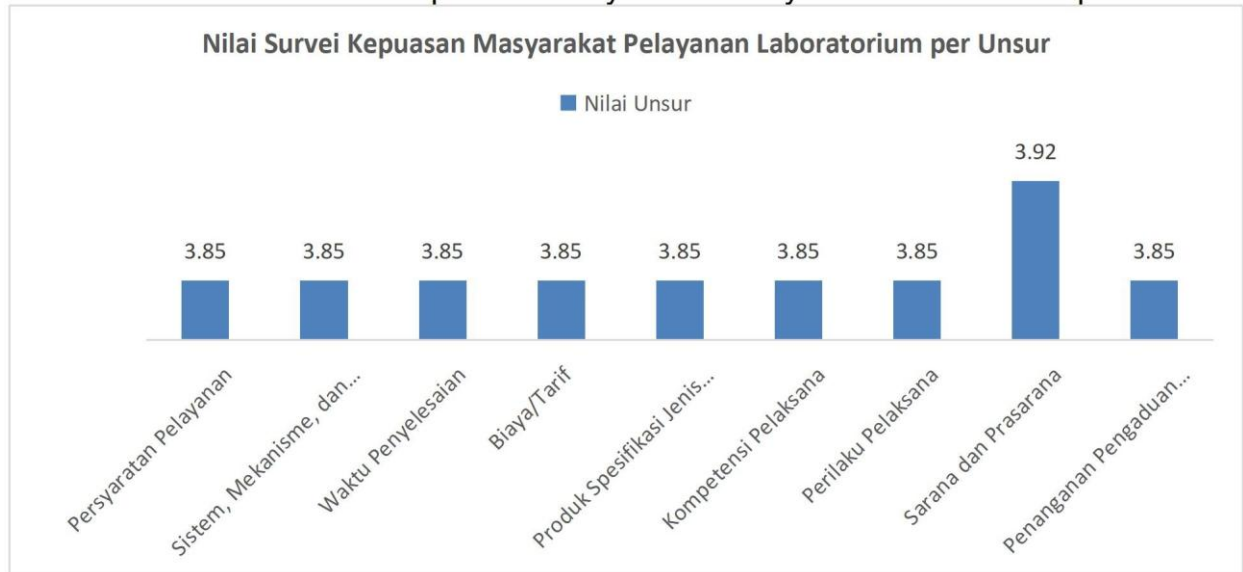
3.2.7 Laboratorium

Hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat pada unit layanan Laboratorium sebagai berikut :

Tabel 8. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Laboratorium per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan Laboratorium								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.85	3.85	3.85	3.85	3.85	3.85	3.85	3.92	3.85
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UPP	96.37 (A / Sangat Baik)								

Gambar 8. Grafik Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Laboratorium per Unsur



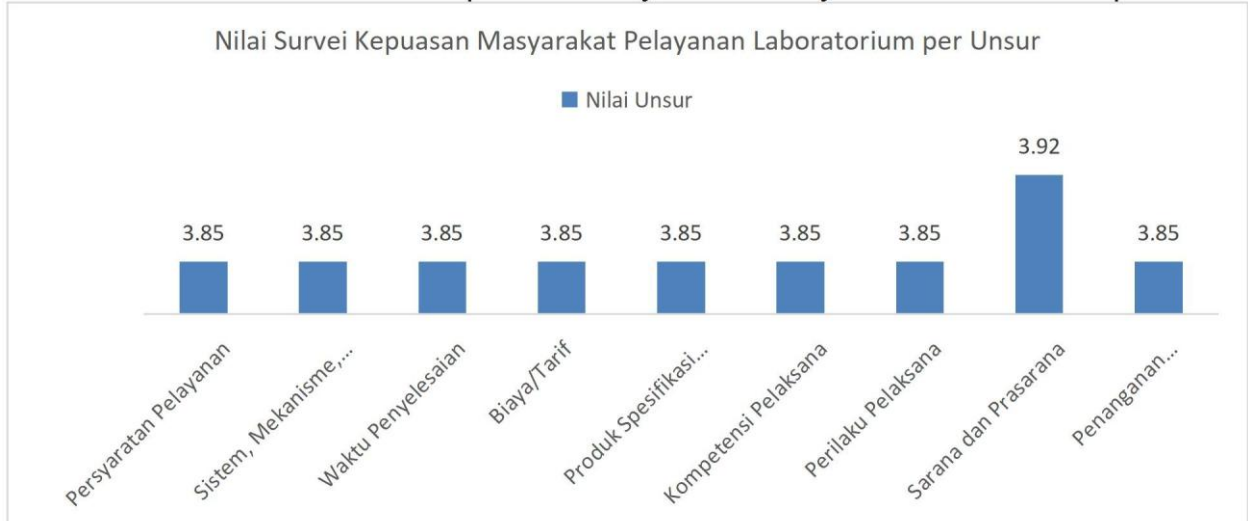
3.2.8 PONEB/ Ruang Persalinan

Hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat pada unit layanan PONEB/ Ruang Persalinan sebagai berikut :

Tabel 9. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan PONEB/ Ruang Persalinan per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan PONEB/ Ruang Persalinan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UPP	100 (A / Sangat Baik)								

Gambar 9. Grafik Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Laboratorium per Unsur



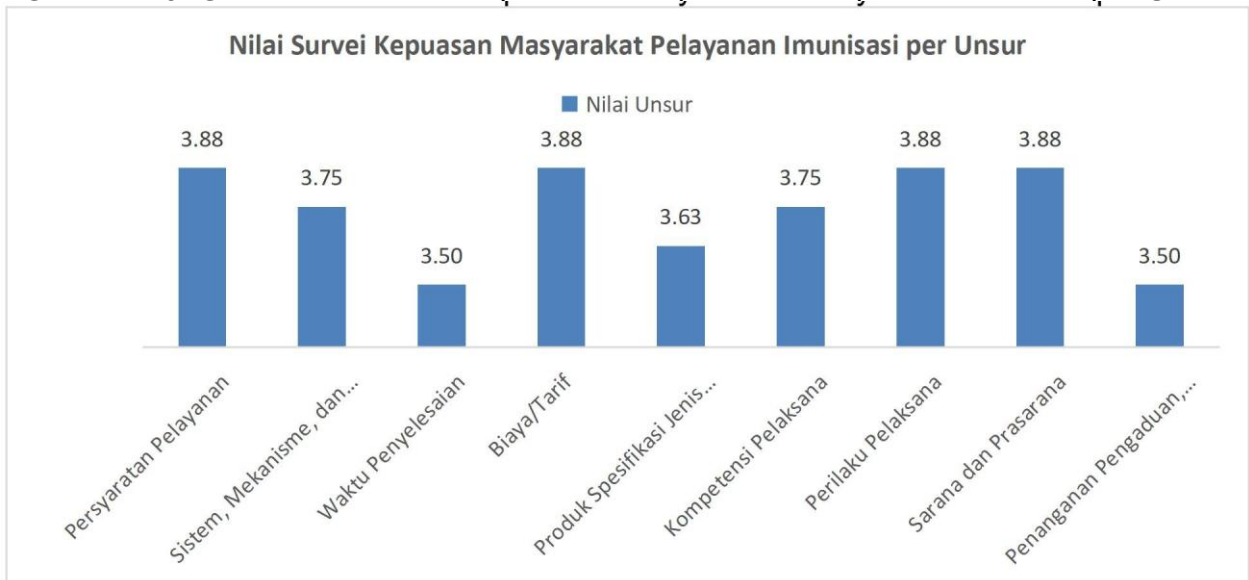
3.2.9 Pelayanan Imunisasi

Hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat pada unit layanan Imunisasi sebagai berikut :

Tabel 10. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Imunisasi per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan Imunisasi								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.88	3.75	3.50	3.88	3.63	3.75	3.88	3.88	3.50
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	B
IKM UPP	93.40 (A / Sangat Baik)								

Gambar 10. Grafik Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Imunisasi per Unsur



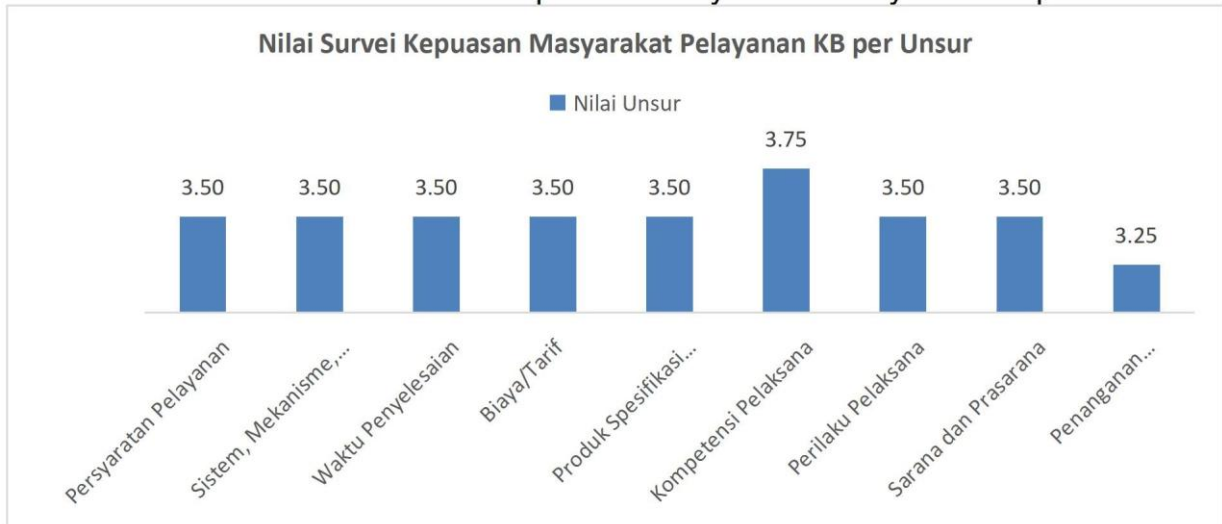
3.2.10 Pelayanan KB

Hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat pada unit layanan KB sebagai berikut :

Tabel 11. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan KB per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan KB								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	3.75	3.50	3.50	3.25
Kategori	B	B	B	B	B	A	B	B	B
IKM UPP	87.5 (B / Baik)								

Gambar 11. Grafik Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan KB per Unsur



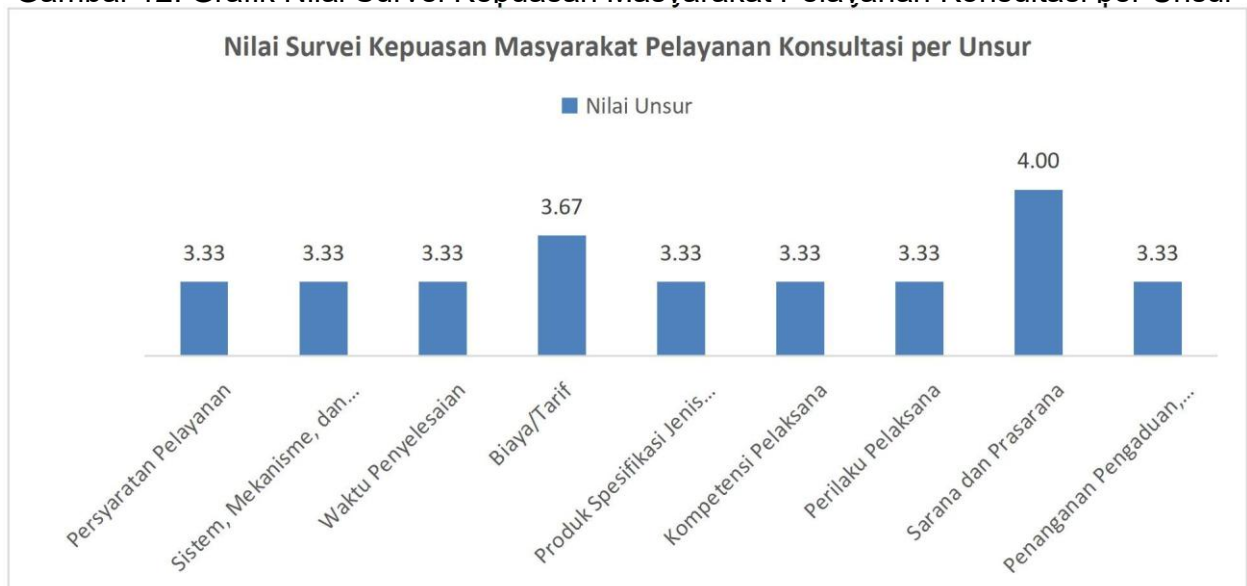
3.2.11 Pelayanan Konsultasi

Hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat pada unit layanan Konsultasi sebagai berikut :

Tabel 12. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Konsultasi per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan Konsultasi								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.33	3.33	3.33	3.67	3.33	3.33	3.33	4.00	3.33
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	A	B
IKM UPP	86.11 (B / Baik)								

Gambar 12. Grafik Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Konsultasi per Unsur



BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 3,58. Selanjutnya Unsur Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai 3,59 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan termasuk tiga unsur terendah yaitu 3,63.
2. **Sedangkan 3 unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 3,85. Selanjutnya Unsur Biaya/Tarif mendapatkan nilai 3,76 dan Unsur Persyaratan Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,72.**

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 :

No	Tanggal Penerima	Keluhan Aduan	Unit/ Bagian Terkait	Tindak Lanjut	Penyelesaian Pengaduan	Penanggung Jawab
1	4 Agustus 2025	Pelayanan sangat buruk terutama dirawat inap, untuk ruangan yg bayar sama bpjs tdk dipisah, selama anak saya disana tdk dikasih obat apa2 kalau ditegur baru dikasih obat, perawatnya bicaranya sengk2 gk bisa yg sopan	Rawat Inap	Pasien diberikan penjelasan bahwa fasilitas kamar rawat inap BPJS dan umum memiliki fasilitas yang sama dan setara. Selain itu, juga akan dilakukan Pembinaan/ Rapat internal pelayanan rawat inap	7 Agustus 2025	drg. Irma R
2	8-Sep-24	Tolong diperbaiki pelayanan ruang KIA pelayanan lama, antrian juga tidak sesuai dengan urutan, tolong diperbaiki	Rawat Jalan Poli KIA	Pasien diberikan penjelasan bahwa pelayanan ANC terpadu membutuhkan waktu yang relatif lebih lama, karena dilakukan serangkaian pemeriksaan kehamilan oleh tim. Selain itu juga dilakukan pembinaan kepada tim KIA agar pemanggilan pasien dilakukan sesuai dengan nomor antrian	8-Sep-25	drg. Irma R
3	22-Sep-25	Pelayanan bagus.. Yang salah itu batas jam besuk pasien, poli umum tapi sampe jam 11 malam	Rawat Inap	Pembuatan banner jam besuk pasien dan penunjuk arah kamar mandi untuk keluarga pasien rawat inap	25-Sep-25	drg. Irma R

		pengunjung masih ribut, tidak ada petugas menegur. Niat berobat agar sembuh sehat yang ada berisik gak bs istirahat. Ditegur marah gak di tegur tak tau diri. Satu lagi kamar mandi dekat tempat solat jangan d kunci wae, banyak km mandi tp pad d kunci semua				
4	30-Sep-25	mohon dievaluasi unit IGD, jika memang salah penilaian kami mohon dikoreksi, terakhir kami bersama pasien di IGD puskesmas lasem, tindakan observasi pasien di ruang IGD yang cukup lama, lebih dari 12 jam.	UGD	Pembinaan dan evaluasi UGD terkait waktu observasi pasien di ruang UGD	2 Oktober 2025	drg. Irma R
5	9-Oct-25	Pelayanan kurang satset	Rawat Jalan	Pembinaan Rawat Jalan Puskesmas Lasem	11-Oct-25	drg. Irma R
6	14-Oct-25	Semoga kedepanya tambah profesional laggi, kalau memang ndak bisa langsung di rujuk saja biar tidak jadi tambah parah. Terima kasih		Pembinaan tim UGD dan Ranap serta review SOP Rujukan	15-Oct-25	drg. Irma R
9	14-Nov-25	pelayanan lama	Rawat Jalan	Pembinaan Rawat Jalan Puskesmas Lasem	15-Nov-25	drg. Irma R
10	17-Nov-25	Omongane pegawene sengk sengk, ngko nk sengk enom kesentak malah dikiro ra ngajeni wong tuo, tulung untuk kinerja pegawai, tuturkatanya lebih diperbaiki biar sama sama enak, nk angel dikandani yo ancen hama	Rawat Jalan	Peningkatan kapasitas karyawan Puskesmas Lasem dalam memberikan pelayanan kepada pasien	18-Nov-25	drg. Irma R
11	8-Dec-25	Pegawai tidak ramah dan ketus, terkesan seperti menjelek padahal saya paham apa yg dikatakan selalu di ulang ulang dan bicara terus menerus, bagaimana saya mau bilang kalo saya sudah paham	Rawat Jalan	Peningkatan kapasitas karyawan Puskesmas Lasem dalam memberikan pelayanan kepada pasien	9-Dec-25	drg. Irma R

		kalo ibu bicara gamau berenti berenti, sangat baddddddd				
12	8-Dec-25	Pelayanan buruk dan Pegawai tidak ramah, kalo tidak terpaksa juga ga akan kesini	Rawat Jalan	Peningkatan kapasitas karyawan Puskesmas Lasem dalam memberikan pelayanan kepada pasien	9-Dec-25	drg. Irma R
13	8-Dec-25	Pelayanan kurang baik	Rawat Jalan	Pembinaan Rawat Jalan Puskesmas Lasem	9-Dec-25	drg. Irma R

4.2 Rencana Tindak Lanjut

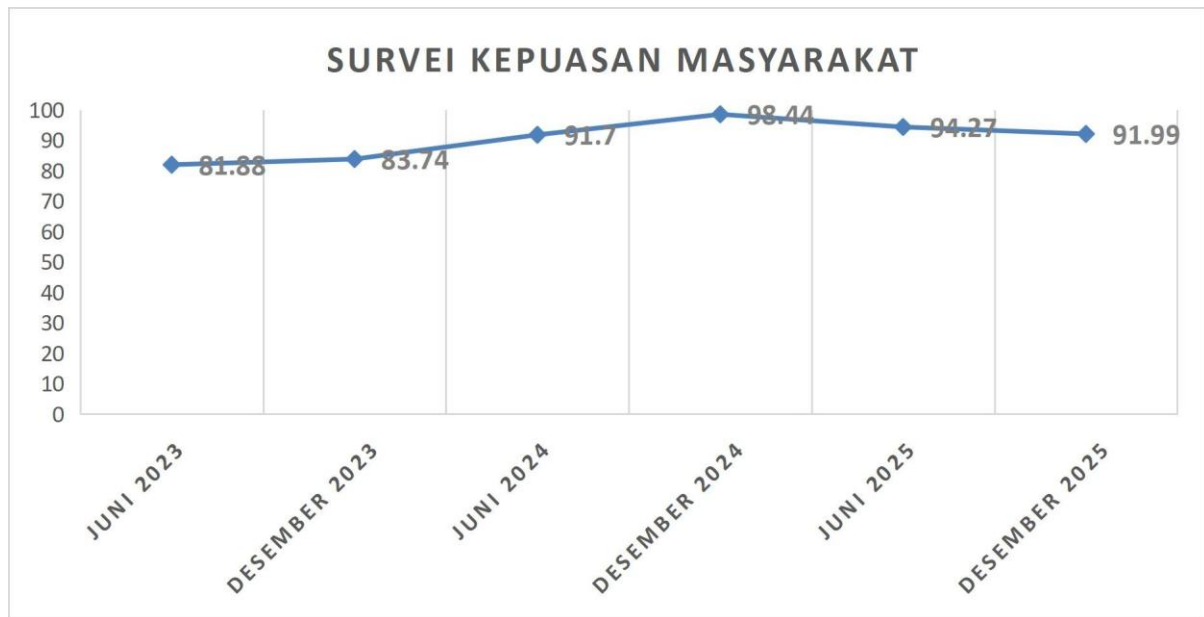
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan baik secara internal melalui rapat staf maupun melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) dengan melibatkan *stakeholders* dan perwakilan masyarakat pengguna layanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Waktu					
No.	Prioritas Program/Kegiatan Unsur		2026		Penanggung Jawab
			TW I	TW II	
1	Waktu Penyelesaian	Optimalisasi pendaftaran dan Antrean Online	√	√	Ka.Tu
		Analisis arus pasien dan penataan ulang alur pelayanan pasien	√	√	Ka.Tu
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Perbaikan sistem aduan pasien dan SOP penanganan Aduan	√	√	Ka.Tu
		Penambahan kanal aduan pasien	√	√	Ka.Tu
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sosialisasi jenis layanan Puskesmas	√	√	Ka.Tu
		Perbaikan SOP Pelayanan Puskesmas	√	√	Ka.Tu

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 Lasem Kabupaten Rembang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi rentang kepuasan masyarakat atas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025 pada Puskesmas Lasem Kabupaten Rembang.

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama 1 (satu) periode tahunan yang dimulai Bulan Oktober hingga November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

3. **Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Lasem Kabupaten Rembang secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,99. Meskipun demikian, nilai SKM Puskesmas Lasem Kabupaten Rembang menunjukkan konsistensi rentang kepuasan masyarakat atas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025 pada Puskesmas Lasem Kabupaten Rembang.**
4. **Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu :**
 - Waktu Penyelesaian
 - Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Kompetensi Pelaksana
 - Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
5. **Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 3,85. Selanjutnya Unsur Biaya/Tarif mendapatkan nilai 3,76 dan Unsur Persyaratan Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,72.**



Rembang, 16 Desember 2025
PALA PUSKESMAS LASEM


dr. H. JOKO PARYANTO, M.M.

Pembina Utama Muda
NIP 197707072006041014