

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PERIODE TRIWULAN I**  
**TAHUN 2026**  
**DAN PELAKSANAAN REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN**  
**MASYARAKAT PERODE SEMESTER II TAHUN 2025**



**DINAS KESEHATAN KOTA SAMARINDA**  
**UPT PUSKESMAS HARAPAN BARU**  
**TAHUN 2026**

# DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
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
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Tren Nilai SKM .....	11
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>13</b>
1. <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
2. Hasil Pengolahan Data.....	13
3. <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
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 mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan 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**

#### **2.1.1 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 2026 (sebagaimana terlampir).

#### **2.1.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik / QR dalam aplikasim 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).

### 2.1.3 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.

### 2.1.4 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 Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2026	8
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret 2026	70
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2026	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2026	7

### 2.1.5 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 2026, maka populasi penerima layanan pada puskesmas harapan baru dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 313 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 313 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	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

#### 1.2 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh periode Juni - Maret yaitu 313 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	88	28 %
		Perempuan	225	71 %
2	Pendidikan	Sd/Sederajat	6	1,9 %
		Smp/Sederajat	31	9,9 %
		Sma/Sederajat	121	38,6 %
		D1	3	0,9 %
		D3	30	9,6 %
		D4/S1	52	16,6 %
		S2	5	1,6 %
		Lainnya	64	20,4 %
3	Pekerjaan	Pns	25	7,9 %
		Tni/Polri	3	0,9 %
		Guru/Dosen	20	6,4 %
		Wiraswasta	35	11,2 %
4	Jenis Layanan	Layanan Gigi	13	4,2 %
		Layanan Igd/Tindakan	8	2,6 %
		Layanan Imunisasi/Gizi	15	4,8 %
		Layanan Infeksius	6	1,9 %
		Layanan Laboratorium	29	9,3 %
		Layanan Pemeriksaan Umum	14	4,5 %
		Layanan Pendaftaran & Rekam Medis	24	7,6 %

	Layanan Promkes & Sanitasi	24	7,6 %
	Layanan Pemeriksaan Balita	43	13,8 %
	Layanan Tata Usaha	26	8,3 %
	Layanan Kb & Ibu Hamil	29	9,3 %
	Layanan Farmasi	30	9,6 %
	Pusban Rapak Dalam	19	6,1 %
	Pusban Gemilang	18	5,7 %
	Layanan Kesehatan Jiwa	2	0,6 %

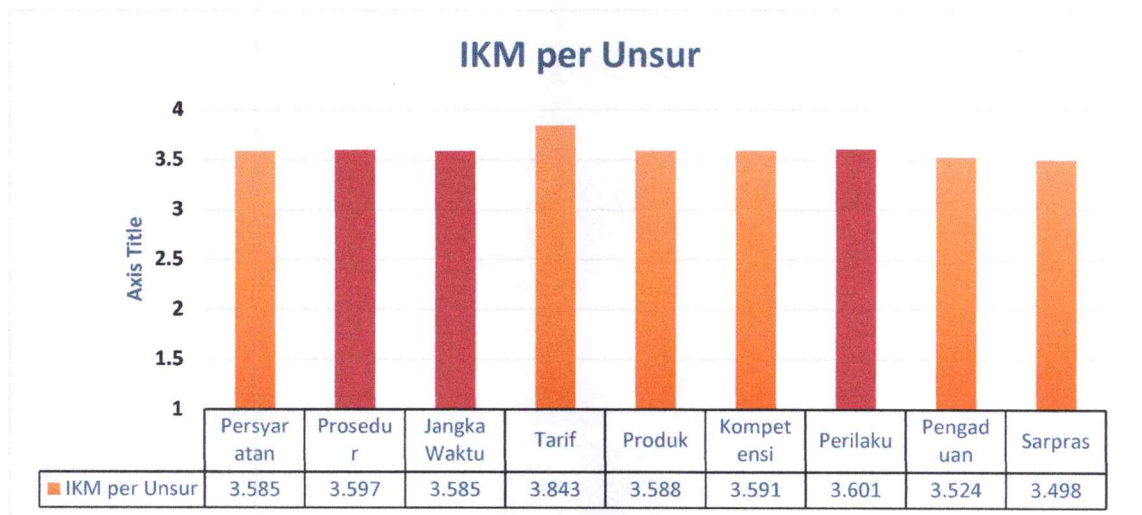
### 1.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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
<b>IKM per unsur</b>	1122	1126	1122	1203	1123	1124	1127	1103	1095
<b>NRR PER UNSUR PELAYANAN</b>	3.585	3.597	3.585	3.843	3.588	3.591	3.601	3.524	3.498
<b>IKM Unit Layanan</b>	90.05								

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 tiga unsur layanna dengan nilai terendah adalah : Sararana dan prasarana 3.498, Penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapat nilai rendah ke dua dengan nilai 3.524, dan unsur dengan nilai terendah ke 3 yakni persyaratan pelayanan 3.585.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Biaya/Tarif dengan nilai 3.843, tertinggi kedua yakni unsur Perilaku pelaksana 3.601, dan nilai tertinggi ketiga unsur kompetensi pelaksana 3.591.

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 :

- Pasien Merasa keberatan karena mau pemeriksaan HB tetapi dilakukan CKG, setelah dilakukan pemeriksaan CKG tidak terdapat hasil pemeriksaan HB.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagaiberikut :

- Sarana & Prasarana : Ruang tunggu sempit dan area parkir sempit
- Penanganan pengaduan : petugas kurang responsip
- Persyaratan Pelayanan : antrian online tidak sesuai dengan nomor antrian pelayanan

#### **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.

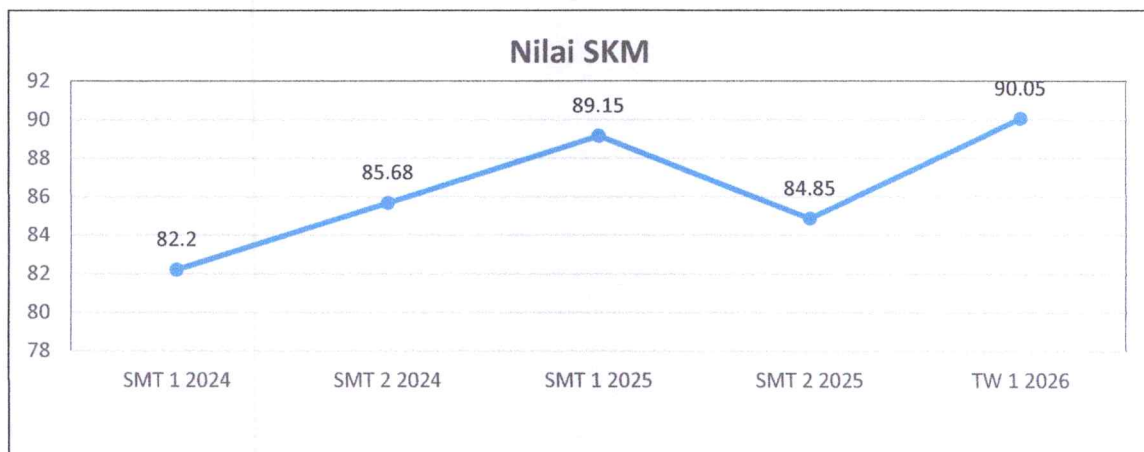
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum rapat Tinjau Mangemen dan pada Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal Juni 2026 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang 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:

No.	Tindak lanjut	Jangka Waktu Penyelesaian
1	Layanan Pengaduan : Melakukan pembinaan kepada pegawai terkait pengaduan	1 Minggu
2	Sarana dan prasarana : menyampaikan kepada pengguna layanan upaya yang telah dilakukan untuk memenuhi sapras.	2 Minggu
3	Persyaratan Pelayanan : koordinasi terkait alur pelayanan pendaftaran online	2 Minggu

### 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 UPTD Puskesmas Harapan 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 II tahun 2025 dan pada triwulan 1 tahun 2026 pada UPT Puskesmas Harapan Baru terdapat peningkatan dari periode sebelumnya.

## **BAB V**

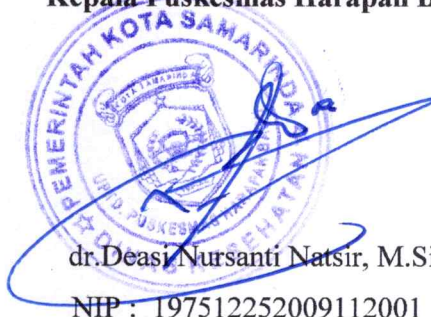
### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan survey kepuasan masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari-Maret 2026 dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Pelaksanaan Pelayanan publik di UPTD Puskesmas Harapan Baru, terjadi penurunan hasil SKM dari periode sebelumnya dimana pada periode Semester 1 tahun 2025 hasil SKM menunjukkan nilai dengan jumlah 89.15 dengan kategori Sangat Baik, sedangkan pada periode semester II tahun 2025 hasil SKM menunjukkan angka 84.85 dengan kategori Baik kategori Baik.
- Hasil SKM pada periode Triwulan I tahun 2026 terjadi peningkatan dengan nilai indeks kepuasan 90,05
- Unsur pelayanan yang termasuk 3 unsur pelayanan yang terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan parasanaran, aduan pelayanan, dan jangka waktu pelayanan
- Sedangkan 3 unsur layanan dengan nilai tertinggi Biaya/Tarif layanan dan kompetensi pelaksana.

Samarinda, 13 April 2026

**Kepala Puskesmas Harapan Baru**



dr.Deasi Nursanti Natsir, M.Si

NIP : 197512252009112001

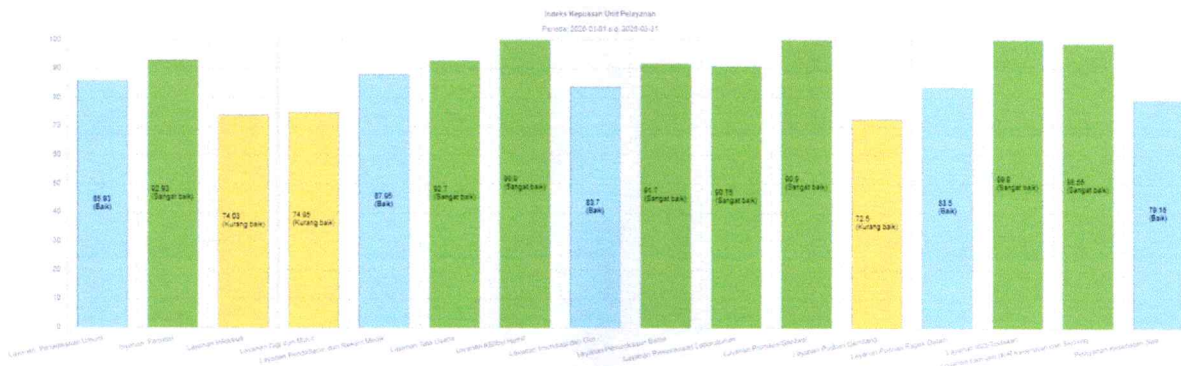
# Lampiran

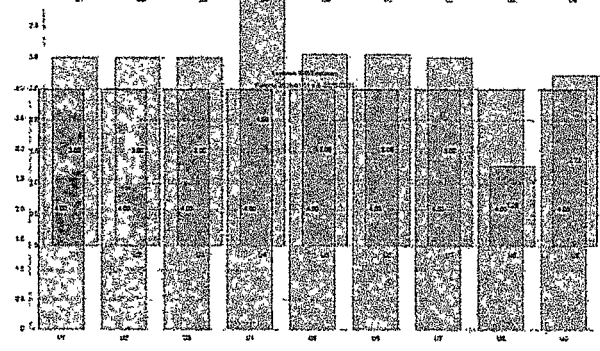
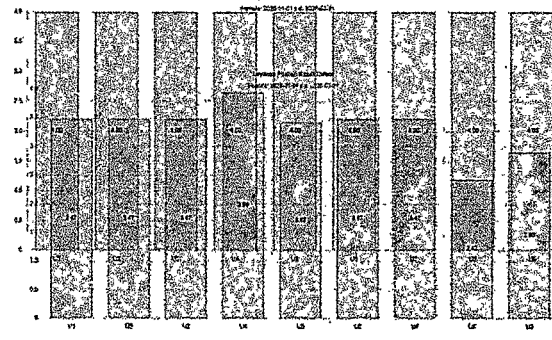
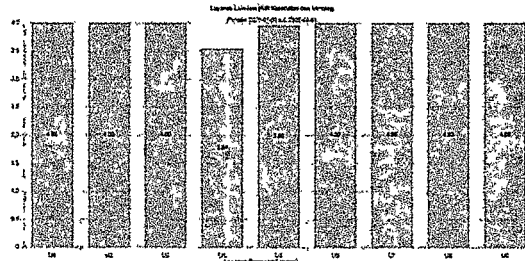
## 1. Kuesioner

Tutup Detail

<b>Tanggal</b>	29 Nov 2025 09:12
<b>Organisasi</b>	UPTD PUSKESMAS HARAPAN BARU
<b>Unit Layanan</b>	Layanan Pemeriksaan Umum
<b>Pendidikan</b>	SMA/Sederajat
<b>Pekerjaan</b>	Lainnya
<b>Jenis Kelamin</b>	Perempuan
<b>Usia</b>	62 tahun
<b>No. Telepon Layanan</b>	
<b>Saran</b>	
<b>Alamat IP</b>	36.76.136.248
<b>User Agent</b>	Mozilla/5.0 (Linux; Android 10; K) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/142.0.0.0 Mobile Safari/537.36
<b>Penilaian</b>	
<b>Persyaratan</b>	(3) Sesuai
<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	(3) Mudah
<b>Waktu Pelaksanaan</b>	(3) Cepat
<b>Biaya/Tarif</b>	(3) Murah
<b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b>	(3) Sesuai
<b>Kompetensi Pelaksana</b>	(4) Sangat kompeten
<b>Perilaku Pelaksana</b>	(3) Sopan dan ramah
<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	(4) Dikelola dengan baik
<b>Sarana dan Prasarana</b>	(3) Baik

## 2. Hasil Olah Data SKM





DOKUMENTASI KEGIATAN SURVEY



**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PERIODE SEMESTER II TAHUN 2025**



**PUSKESMAS HARAPAN BARU  
KOTA SAMARINDA  
[2026]**

# 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 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	1341	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1349	
3	Waktu Penyelesaian	1331	
4	Biaya/Tarif	1455	
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	1336	
6	Kompetensi Pelaksana	1343	
7	Perilaku Pelaksana	1350	
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1257	
9	Sarana dan Prasarana	1275	

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	Layanan Pengaduan		V				Kasubag TU
2	Sarana danprasarana		V				Kasubag TU
3	Jangka Waktu Layanan		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	Melakukan sosialisasi kepada pengguna layanan terkait alur pengaduan yang telah di tetapkan	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyampaian informasi secara langsung kepada pasien dan pengunjung di ruang tunggu pelayanan</li> <li>· Edukasi oleh petugas/kader saat kegiatan posyandu, kunjungan rumah, dan pertemuan masyarakat</li> <li>· Pemasangan media informasi seperti poster atau banner yang berisi alur pengaduan di area strategis Puskesmas</li> </ul>		

			· Pemanfaatan media sosial atau grup komunikasi masyarakat		
2	menyampaiakn kepada pengguna layanan upaya yang telah dilakukan untuk memenuhi sapras.	Sudah	Menyampaiakn kepada pasien dan linsek terkait progres pembangunan gedung baru puskesmas		
3	Melakukan penjelasan kepada pengguna layanan terkait standar pelayanan di puskesmas Harapan Baru	Sudah	Menyampaiakn kepada pasien standar pelayanan puskesmas		

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

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

1. UPT. Puskesmas Harapan Baru telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).
2. Gedung puskesmas sudah tua atau belum memenuhi standar pelayanan.
3. Ruangan terbatas sehingga pelayanan tidak optimal (misalnya ruang tunggu sempit, ruang pemeriksaan kurang).

Samarinda, 13 April 2026

**Kepala Puskesmas Harapan Baru**



dr. Deasi Nursanti Natsir, M.Si

NIP. 197512252009112001