



UPTD PUSKESMAS DAWAN I

# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN

TRIWULAN IV TAHUN 2025

Oleh : Tim Pengelola Kleuhan dan  
Umpan Balik



CONTACT US :

036623712

Puskesmas Dawan I

[puskesmasdawan1@yahoo.com](mailto:puskesmasdawan1@yahoo.com)

Desa Pikat Dawan Klungkung


## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puji syukur ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa, atas berkat rahmat-Nya, maka penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat UPTD Puskesmas Dawan I Triwulan IV tahun 2025 ini dapat diselesaikan pada waktunya.

Dalam Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini kami menggunakan data kuesioner elektronik gogle form untuk semua pasien yang berkunjung dan menerima pelayanan di UPTD Puskesmas Dawan I. Tujuan dari penyusunan laporan ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung di puskesmas pada Triwulan IV tahun 2025. Untuk tujuan tersebut kami berupaya semaksimal mungkin untuk mengumpulkan, mengolah dan Analisa data serta menyajikannya.

Kami menyadari sepenuhnya bahwa penyajian laporan ini masih belum memenuhi harapan, baik dalam hal kelengkapan data, keakuratan dan bentuk penyajiannya. Ini tak lepas karena keterbatasan waktu, tenaga dan kemampuan kami, untuk itu kami harapkan kritik dan saran dalam penyempurnaannya.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan survey dan penyusunan laporan ini, sehingga survey terlaksana denganbaik sehingga laporan dapat tersusun tepat pada waktunya.

	<p><u>Ditandatangani secara elektronik oleh:</u> KEPALA UPTD PUSKESMAS DAWAN I dr. IDA AYU KETUT SRI HANDAYANI PEMBINA UTAMA MUDA, IV/c NIP. 197908102006042017</p>
---	---

## DAFTAR ISI

<b>LAPORAN</b>	
<b>PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)</b>	<b>i</b>
<b>KATAPENGANTAR</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>iii</b>
<b>BAB I</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
<b>BAB II</b>	<b>4</b>
<b>ANALISIS DATA SKM</b>	<b>4</b>
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
<b>BAB III</b>	<b>11</b>
<b>HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA</b>	<b>11</b>
<b>BAB IV</b>	<b>13</b>
<b>KESIMPULAN</b>	<b>14</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>15</b>
1. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15

# **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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

UPTD Puskesmas Dawan I Kabupaten Klungkung menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

### **1.2 Tujuan dan Manfaat**

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

### 1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh UPTD Puskesmas Dawan I. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan google form yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM UPTD Puskesmas Dawan I yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

#### **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 3 (tiga) bulan.

#### **1.5 Penentuan Jumlah Responden**

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 2.400 orang dan sampel sebanyak 377 responden.

## BAB II

### ANALISIS DATA SKM

#### 2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 377 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

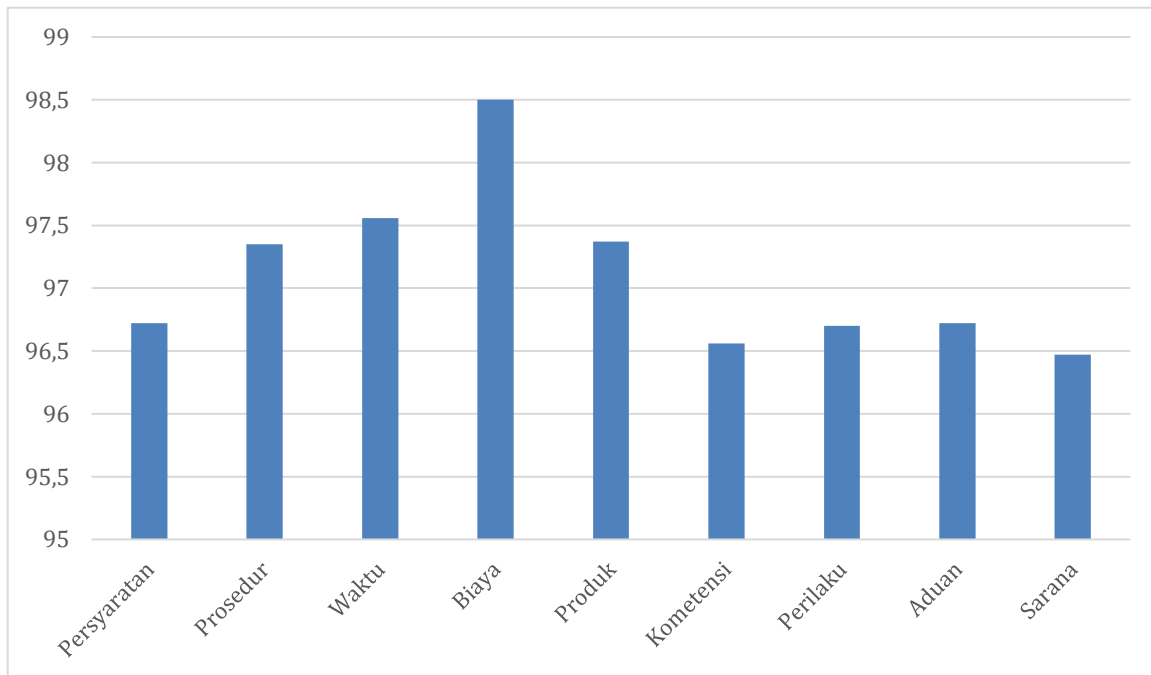
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	172	45,62%
		Perempuan	205	54,38%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	56	14,85%
		SMP/Sederajat	37	9,81%
		SMA/Sederajat	252	66,84%
		D1/D2/D3	12	3,18%
		D4/S1	20	5,30%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	21	5,57%
		TNI	2	0,53%
		POLRI	3	0,79%
		Swasta	164	43,50%
		Wirausaha	97	25,72%
		Ibu Rumah Tangga	35	9,28%
		Pelajar/Mahasiswa	21	5,57%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
	Lainnya	34	9,01%	

4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	377	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon- den	Persyar- atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompete- nsi	Perila- ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Pemeriksaan Kesehatan Umum	177	3.88	3.98	3.98	4.00	3.98	3.88	3.88	3.98	3.97	97.66
2.	Pemeriksaan Kesehatan Ibu dan Anak	68	3.88	3.88	4.00	4.00	3.98	4.00	3.98	4.00	3.95	98.25
3.	Pemeriksaan Kesehatan Gigi dan Mulut	37	4.00	4.00	4.00	4.00	3.98	4.00	4.00	4.00	3.95	98.80
4.	Layanan Gawat Darurat dan Tindakan	13	3.87	3.94	3.88	3.88	3.94	3.88	3.88	3.88	3.86	96.10
5.	Pemeriksaan Kesehatan Lansia	62	3.88	3.98	3.98	4.00	3.98	3.88	3.88	3.98	3.97	97.66
6.	Layanan Griya Insani	8	3.88	3.88	4.00	4.00	3.98	4.00	3.98	4.00	3.95	98.25
7.	Layanan Laboratorium	21	3.88	3.88	3.98	4.00	3.98	3.88	3.88	3.98	3.95	97.45
Rerata IKM Per Unsur			96.72	97.35	97.56	98.50	97.37	96.56	97,12	96.47	96.72	97.57
IKM Unit Layanan			97.57									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

### 1. Identifikasi Masalah

Responden yang diteliti di UPTD Puskesmas Dawan I sebanyak 377 orang paling banyak berasal dari kelompok umur lebih dari 40 tahun, dengan jenis kelamin mayoritas perempuan. Berdasarkan hasil survei permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

- Unsur persyaratan pelayanan dengan nilai 96,72 termasuk dalam interval SKM 88,31-100 dengan kinerja unsur pelayanan yang sangat baik.
- Prosedur/ kemudahan pelayanan dengan nilai sebesar 97,35 unsur ini memiliki nilai sangat baik, karena termasuk di dalam nilai interval SKM 88,31-100.
- Waktu/ kecepatan pelayanan dengan nilai 97,56. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja sangat baik, karena berada di antara nilai interval SKM 88,31-100.
- Biaya dan tarif, yaitu biaya yang dikeluarkan pengunjung saat berkunjung ke uskesmas dianggap sangat murah ataupun gratis sehingga nilai rata-rata 98,50. unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja sangat baik karena berada diantara nilai interval IKM 88,31-100.

- e. Produk layanan/ Kesesuaian pelayanan mempunyai nilai rata-rata sebesar 97,37 unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja sangat baik, karena berada dalam nilai interval SKM 88,31-100.
- f. Kompetensi petugas unsur ini mempunyai nilai rata-rata sebesar 96,56 dan disimpulkan mempunyai kinerja sangat baik, karena berada dalam nilai interval SKM 88,31-100.
- g. Perilaku dan sikap petugas unsur ini mempunyai nilai rata-rata sebesar 97,12 dan disimpulkan mempunyai kinerja sangat baik karena berada dalam nilai interval SKM 88,31-100.
- h. Sarana dan prasarana unsur ini mempunyai nilai rata-rata sebesar 96,47 dan disimpulkan mempunyai kinerja sangat baik karena karena berada dalam nilai interval SKM 88,31-100
- i. Penanganan pengaduan, saran dan masukan unsur ini mempunyai nilai rata-rata sebesar 96,72 dan disimpulkan mempunyai kinerja baik karena berada dalam nilai interval SKM 88,31-100.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Berdasarkan hasil survey IKM di UPTD Puskesmas Dawan I diperoleh IKM unit pelayanan sebesar 97.57 dengan mutu pelayanan A dan kinerja sangat baik, karena berada di nilai interval konversi IKM 81.26 – 100.00.

## 2. Prioritas Masalah

Prioritas masalah dari seluruh pertanyaan pada kuesioner penilaian adalah unsur pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan mendapatkan nilai rata-rata terendah sebesar 96,47 dibandingkan unsur lain seperti biaya, waktu, atau prosedur.

## 3. Akar Penyebab Masalah

Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapat nilai rata-rata terendah yaitu sebesar 96,47 disebabkan banyaknya responden yang tidak mengisi saran dan masukan pada aplikasi google form, serta

kurangnya informasi dari petugas kepada responden sehingga responden kurang paham dengan unsur tersebut.

#### 4. Pemecahan Masalah

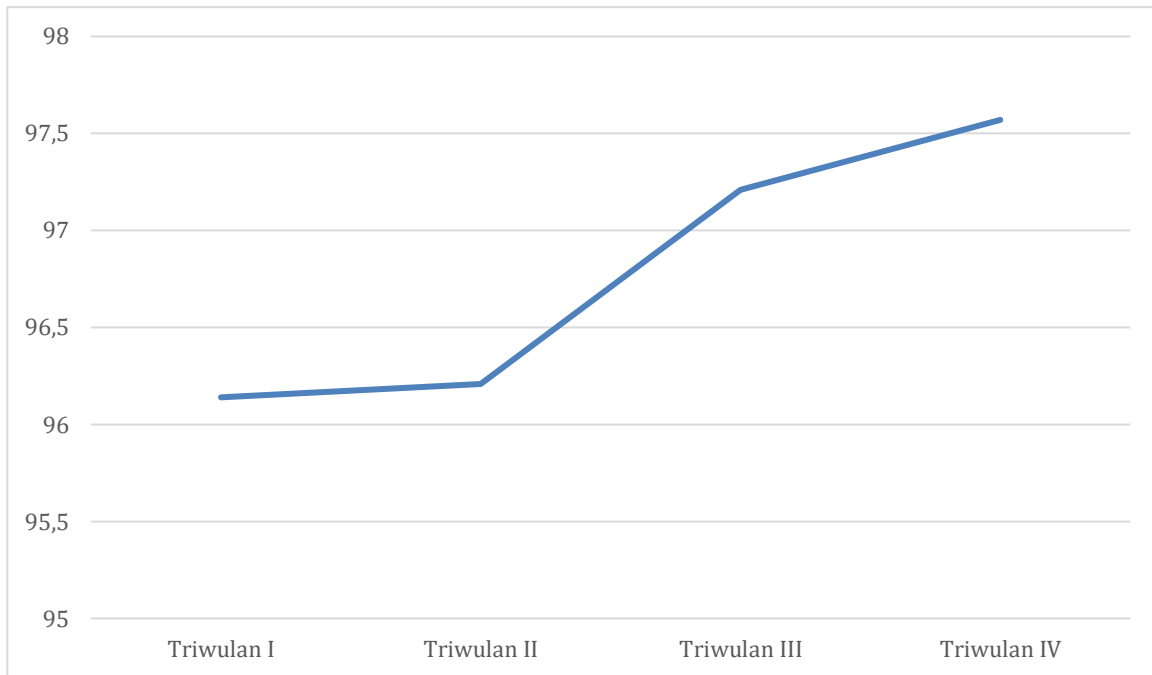
Dari hasil survei kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Dawan I semua unsur pelayanan nilai rata-rata unsur pelayanan baik. Tentu saja hal tersebut harus dipertahankan dan ditingkatkan untuk menjaga kualitas pelayanan publik di UPTD Puskesmas Dawan I, hal penting yang harus dilaksanakan adalah (form Rencana Tindak Lanjut terlampir):

- a. Perbaikan terhadap unsur-unsur yang mempunyai nilai masih rendah
- b. Pemberian informasi pada pelanggan ditingkatkan dengan melakukan sosialisasi mengenai pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas Dawan I melalui berbagai media komunikasi yang tersedia di UPTD Puskesmas Dawan I baik kepada masyarakat yang datang berkunjung ke puskesmas paham serta sosialisasi di masyarakat melalui forum komunikasi yang ada di wilayah UPTD Puskesmas Dawan I.

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu			Penanggung Jawab
			Juli	Agus tus	Septe mber	
1	Unsur 8	Sosialisasi kepada masyarakat yang berkunjung ke UPTD Puskesmas Dawan I	X	X	X	Tim Penanganan Keluhan
		Sosialisasi kepada masyarakat melalui forum-forum komunikasi di wilayah kerja	X	X	X	Tim Penanganan Keluhan

## 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan UPTD Puskesmas Dawan I dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama triwulan IV menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa UPTD Puskesmas dawon I telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

### BAB III

#### HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA



Hasil survei kepuasan masyarakat oleh UPTD Puskesmas Dawan I Kabupaten Klungkung periode (Triwulan III) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Triwulan III)**

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	97,36
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	97,35
3	Waktu Penyelesaian	98,23
4	Biaya/Tarif	98,50
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	97,37
6	Kompetensi Pelaksana	96,17
7	Perilaku Pelaksana	96,45
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,10
9	Sarana dan Prasarana	97,57

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. UPTD Puskesmas Dawan I telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (Triwulan III). Berkaitan dengan hal tersebut, 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
1	<p>Pemberian informasi pada masyarakat yang berkunjung ke UPTD Puskesmas Dawan I mengenai Penangan pengaduan, saran dan masukan di Puskesmas Dawan I ditingkatkan</p>	<p>Pemberian sosialisasi mengenai pelayanan kesehatan Penangan pengaduan, saran dan masukan di Puskesmas Dawan I kepada pengunjung sudah dilaksanakan</p>	<p>Pemberian informasi pada masyarakat ditingkatkan dengan melakukan sosialisasi mengenai pelayanan kesehatan Penangan pengaduan, saran dan masukan di Puskesmas Dawan I dengan pengunjung di ruang tunggu pengunjung UPTD Puskesmas Dawan I</p>	

2	<p>Pemberian informasi pada masyarakat mengenai Penangan pengaduan, saran dan masukan melalui forum-forum komunikasi di wilayah kerja</p>	<p>Pemberian sosialisasi mengenai pelayanan kesehatan Penangan pengaduan, saran dan masukan di Puskesmas Dawan I melalui forum-forum komunikasi sudah dilaksanakan</p>	<p>Pemberian informasi pada masyarakat ditingkatkan dengan melakukan sosialisasi mengenai pelayanan kesehatan Penangan pengaduan, saran dan masukan di Puskesmas Dawan I melalui berbagai media komunikasi yaitu melalui media Facebook, Instagram dan Website UPTD Puskesmas Dawan I</p>	<p>1. Pemberian Informasi mengenai media pengaduan melalui Facebook</p> 
				<p>2. Informasi Media pengaduan melalui Instagram</p> 

### 3. Informasi Media pengaduan melalui Website UPTD Puskesmas Dawan I

January 16, 2024 / by Admin Puskesmas Dawan I / 0

**UPTD PUSKESMAS DAWAN I**

**MEDIA PENGADUAN RELAYAN dan WBS (Whistle Blower System)**

- Facebook : Uptd Puskesmas Dawan I
- Instagram : @puskesmas\_dawan\_i
- Telapan : (0386) 23712
- Whatsapp : 082246622162
- Email : puskesmasdawan1@yahoo.com
- Website : <https://puskesmas-dawan1.klungkungkab.go.id/>
- Google Review : Puskesmas Dawan I
- Google Form Keluhan, Kritik dan Saran
- WBS Kabupaten Klungkung (Sistem Pengaduan Tindak Pidana Korupsi/ Gratifikasi di Kabupaten Klungkung)
- Website SP4K Lapor : <https://www.lapor.go.id/>
- Aplikasi Klungkung Mesadu

Facebook Instagram Google Review Google Form Keluhan, Kritik dan Saran WBS Kabupaten Klungkung

**ALUR PENGADUAN**

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

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

- Sebanyak 377 orang mengisi SKM pada UPTD Puskesmas Dawan I di tahun 2025. Pelayanan Kesehatan Umum menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 377 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di UPTD Puskesmas Dawan I Kabupaten Klungkung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 97,57. Meskipun demikian, nilai SKM UPTD Puskesmas Dawan I menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di tahun 2025 dari Triwulan I sampai dengan Triwulan IV.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu pengelolaan pengaduan, saran dan masukan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, UPTD Puskesmas Dawan I telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

## LAMPIRAN

### DOKUMENTASI KEGIATAN SURVEI

