



LAPORAN

**PELAKSANAAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**

**Puskesmas Gayungan
Kota Surabaya
Tahun 2025**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	15
2. Hasil Pengolahan Data	18
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	19
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	20

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

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

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

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

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri/swakelola pada Puskesmas Gayungan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik yang dapat diakses melalui link <http://skm.surabaya.go.id>. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Puskesmas Gayungan Kota Surabaya 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, 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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Puskesmas Gayungan pada waktu jam layanan. Setiap pengguna layanan selesai diberikan layanan oleh unit layanan, petugas layanan meminta kepada pengguna layanan sebagai responden untuk melakukan pengisian melalui scan barcode SKM yang telah disediakan di ruang layanan pada gawai masing-masing responden. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. 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 setiap bulan. Namun untuk pelaporan hasil survei dilaporkan setiap tahun. Pelaksanaan SKM Tahun 2025 dilakukan selama bulan Januari-Oktober. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Desember 2024	15
2.	Pengumpulan Data	Januari-Oktober 2025	200
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2025	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Berdasarkan pedoman yang tercantum dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik disebutkan bahwa yang dijadikan dasar untuk penetapan jumlah responden adalah dengan menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

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

atau dihitung dengan rumus

dimana:

n = Jumlah sampel yang dibutuhkan.

= Nilai tabel *chi-square* dengan derajat bebas 1.

N = Jumlah populasi.

P = Proporsi Populasi.

Q = $1-P$

d = Tingkat akurasi.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 416 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	117	28,13
		PEREMPUAN	299	71,88
2	PENDIDIKAN	SD/Sederajat	37	8,89
		SLTP/Sederajat	48	11,54
		SLTA/Sederajat	172	41,35
		Diploma	17	4,09
		Sarjana	134	32,21
		Magister	8	1,92
		Doktor	0	0,00
3	PEKERJAAN	PNS	19	4,57
		TNI	0	0
		GURU	6	1,44
		SWASTA	105	25,24
		WIRASWASTA	21	5,05
		LAINNYA	265	63,7

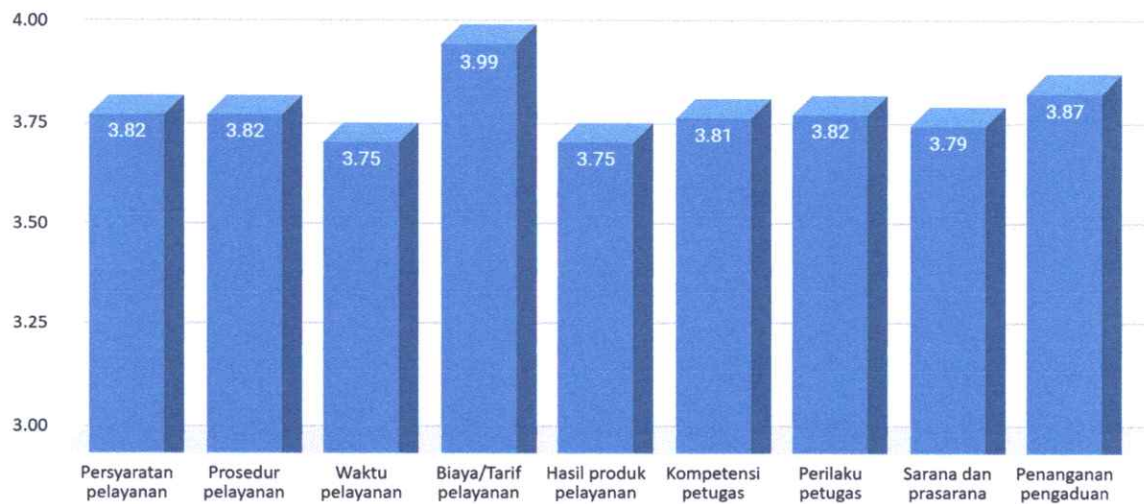
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,82	3,82	3,75	3,99	3,75	3,81	3,82	3,79	3,87
Kategori		A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM	Unit Layanan	95,61 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM per Unsur



Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jml Responden	% Responden	Nilai SKM
1	Poli Gizi	8	1.92	99.31
2	Poli Lansia	93	22.36	94.86
3	Poli Gigi	72	17.31	97.42
4	Poli Umum	134	32.21	94.15
5	Pelayanan Lainnya	31	7.45	96.51
6	Poli Psikologi	9	2.16	98.46
7	Poli KIA	58	13.94	96.79
8	Poli Batra	11	2.64	98.23

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Hasil produk pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,75. Selanjutnya Waktu pelayanan yang mendapatkan nilai 3,75 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Sarana dan prasarana termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,79.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 3,99 dari unsur layanan, dan Penanganan pengaduan dengan nilai 3,87, serta Perilaku petugas mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,82.

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 :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

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 rapat koordinasi/diskusi internal/forum konsultasi publik. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
			I	II	III	IV	
1	Hasil produk pelayanan	1. Menerapkan standar yang berlaku untuk menjaga kualitas hasil layanan. 2. Memeriksa hasil pelayanan sebelum diserahkan kepada pengguna. 3. Mengumpulkan masukan pengguna untuk menyempurnakan produk layanan.	√	√	√		Semua Bagian
2	Waktu pelayanan	1. Menetapkan standar waktu layanan yang jelas. 2. Menggunakan sistem antrean digital untuk mempercepat proses. 3. Mengevaluasi hambatan pelayanan	√	√			Semua Bagian

		secara berkala untuk menghemat waktu.					
3	Sarana dan prasarana	1. Meningkatkan kenyamanan ruang layanan dan ruang tunggu. 2. Melengkapi fasilitas ramah disabilitas dan kelompok prioritas. 3. Melakukan perawatan rutin terhadap sarana dan prasarana.				√	Semua Bagian

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 Gayungan dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 2. Tren Nilai SKM per Tahun



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025 pada Puskesmas Gayungan Kota Surabaya.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik Puskesmas Gayungan Kota Surabaya, secara umum mencerminkan tingkat kualitas A (Sangat Baik) dengan nilai SKM 95,61. Meskipun demikian, nilai SKM Puskesmas Gayungan Surabaya menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Hasil produk pelayanan, Waktu pelayanan, serta Sarana dan prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif pelayanan nilai tertinggi 3,99 dari unsur layanan, dan Penanganan pengaduan dengan nilai 3,87 serta Perilaku petugas mendapatkan nilai yaitu 3,82.

Kota Surabaya, 3 Desember 2025

Kepala UPTD Puskesmas Gayungan



drg. Harilanti Judaningsih

NIP. 196610105 199203 2 013

LAMPIRAN

1. Kuesioner

PROFIL RESPONDEN

Apakah anda ber-KTP surabaya?

☒ KTP Surabaya

☐ KTP Non Surabaya

NIK

Nama Lengkap

Pendidikan

Pekerjaan

Jenis Kelamin

Usia * Contoh: 20

Alamat

RT

RW

Kecamatan

Kelurahan

Nomor Telepon * Contoh: 081234567890

Unit Layanan

* Pilih atau Ketikkan Nama Instansi

- Pilih -

- Pilih -

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Apakah terdapat **biaya** pelayanan?



Gratis



membayar

Apakah **produk pelayanan** sesuai dengan hasil pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan?



Sangat Sesuai



Sesuai



Kurang Sesuai



Tidak Sesuai

Apakah petugas pelayanan mempunyai **kemampuan/kompetensi**?



Sangat Kompeten



Kompeten



Kurang Kompeten



Tidak Kompeten

Apakah **perilaku** petugas pelayanan **sopan dan ramah**?



Sangat Sopan Dan Ramah



Sopan dan Ramah



Kurang Sopan dan Ramah



Tidak Sopan dan Ramah

Bagaimana **kualitas sarana dan prasarana** pelayanan?



Sangat Baik



Baik



Cukup



Buruk

Apakah terdapat **penanganan** pengaduan layanan?



Ada Dan Ditindak Dengan Baik



Ada dan ditangani dengan maksimal



Ada tetapi tidak ditangani



Tidak ada

Apakah **perilaku petugas pelayanan** **sopan dan ramah**?



Sangat Sopan Dan Ramah



Sopan dan ramah



cukup sopan dan ramah



tidak sopan dan ramah

Bagaimana **kualitas sarana dan prasarana** pelayanan?



Sangat Baik



baik



cukup



buruk

Apakah terdapat **penanganan** pengaduan layanan?



ada Dan Ditayari Dengan Baik



ada dan tertanggapi dengan maksimal



ada tetapi tidak tertanggapi



tidak ada

Berikan Kritik dan Saran!

 Simpan

2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PUSKESMAS GAYUNGAN

KOTA SURABAYA

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR PELAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Laki-laki	30	SD	Petani	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
2	Perempuan	30	SD	Petani	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
3	Perempuan	30	SD	Petani	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
4	Laki-laki	30	SD	Petani	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
5	Perempuan	30	SD	Petani	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
6	Perempuan	30	SD	Petani	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
7	Laki-laki	30	SD	Petani	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
8	Laki-laki	30	SD	Petani	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
9	Laki-laki	30	SD	Petani	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
10	Laki-laki	30	SD	Petani	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
11	Laki-laki	30	SD	Petani	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
12	Laki-laki	30	SD	Petani	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
Nilai Rata Rata					3,000	3,543	3,000	3,000	3,415	3,333	3,636	4,000	4,000	
Nilai Rata Rata Tertimbang					3,333	3,344	3,333	3,333	3,334	3,333	3,454	3,444	3,444	3,454
SKM Unit pelayanan					**)		85,10							

NRR Per Unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	75.00	C
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88.64	A
U3	Waktu Penyelesaian	75.00	C
U4	Biaya / Tarif	75.00	C
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86.36	B
U6	Kompetensi Pelaksana	75.00	C
U7	Perilaku Pelaksana	90.91	A
U8	Sarana & Prasarana	100.00	A
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan	100.00	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

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



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



UPTD PUSKESMAS GAYUNGAN
DINAS KESEHATAN KOTA SURABAYA
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	15
1. Kuesioner	15
2. Hasil Olah Data SKM	18
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	19
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	Error! Bookmark not defined.

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

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

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

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri/swakelola pada UPTD Puskesmas Gayungan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik yang dapat diakses melalui link <http://skm.surabaya.go.id>. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM UPTD Puskesmas Gayungan Kota Surabaya 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, 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. 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 UPTD Puskesmas Gayungan pada waktu jam layanan. Setiap pengguna layanan selesai diberikan layanan oleh unit layanan, petugas layanan meminta kepada pengguna layanan sebagai responden untuk melakukan pengisian melalui scan barcode SKM yang telah disediakan di ruang layanan pada gawai masing-masing responden. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. 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 setiap bulan. Namun untuk pelaporan hasil survei dilaporkan setiap tahun. Pelaksanaan SKM Tahun 2024 dilakukan selama bulan Januari-Oktober. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Desember 2023	15
2.	Pengumpulan Data	Januari-Oktober 2024	200
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2024	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Berdasarkan pedoman yang tercantum dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik disebutkan bahwa yang dijadikan dasar untuk penetapan jumlah responden adalah dengan menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

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

atau dihitung dengan rumus

dimana:

n = Jumlah sampel yang dibutuhkan.

= Nilai tabel *chi-square* dengan derajat bebas 1.

N = Jumlah populasi.

P = Proporsi Populasi.

Q = $1-P$

d = Tingkat akurasi.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 359 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	136	$136/359 \times 100 = 37.88\%$
		PEREMPUAN	223	$223/359 \times 100 = 62.12\%$
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	65	18,11%
		SLTP	45	12,53%
		SLTA	135	37,6%
		DI/II	7	1,95%
		DIII/DIV/SI	104	28,97%
		S2	3	0,84%
		S3		
3	PEKERJAAN	PNS	16	4,46%
		TNI	1	0,28%
		SWASTA	101	28,13%
		WIRUSAHA	15	4,18%

		LAINNYA	226	62,95%
4	JENIS LAYANAN	POLI BATRA	10	2,79%
		POLI GIGI	57	15,88%
		POLI KIA	32	8,91%
		POLI LANSIA	65	18,11%
		POLI PSIKOLOGI	5	1,39%
		POLI SANITASI	3	0,84%
		POLI UMUM	123	34,26%
		POLI GIZI	5	1,39%
		PELAYANAN LAINNYA	59	16,43%

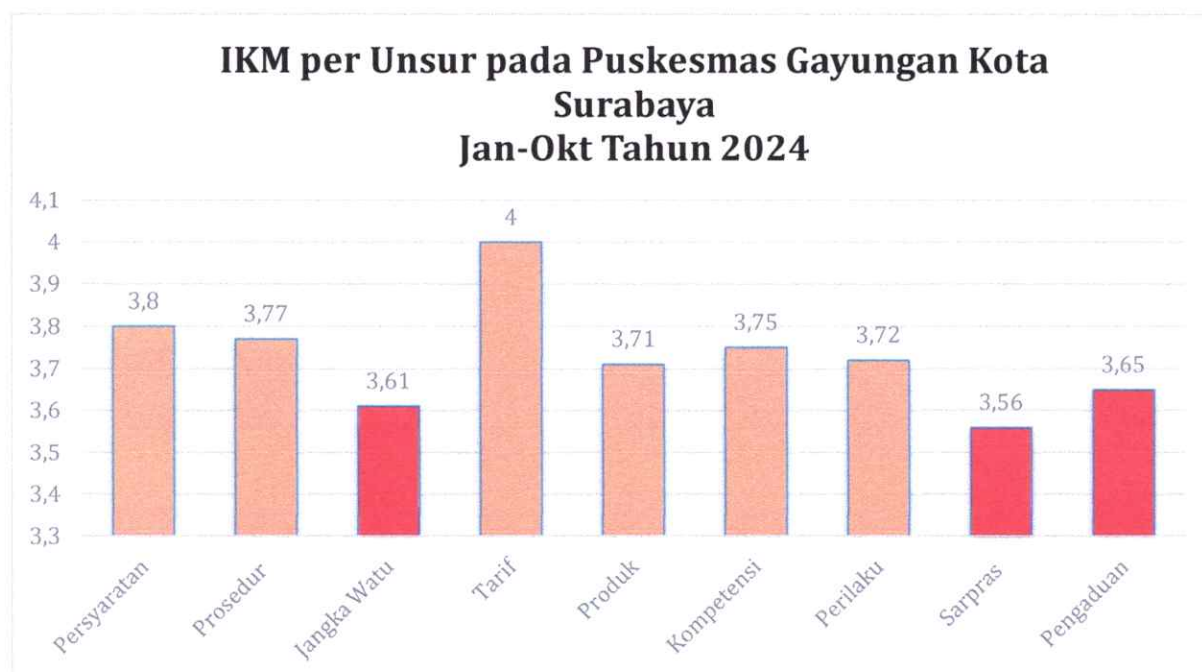
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,8	3,77	3,61	4	3,71	3,75	3,72	3,56	3,65
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	93,28 (A Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,56. Selanjutnya Waktu Penyelesaian Layanan yang mendapatkan nilai 3,61 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Penanganan Pengaduan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,65.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Persyaratan Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,8 serta Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya dengan nilai 3,77.

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 :

- “Petugas Kadang Agak Lama Dalam Pelayanan”.
- “Saran Agar Lebih Cepat Dalam Menunggu Antrian Karena Banyaknya Pasien”.
- “Bagi yang sudah lanjut usia untuk survey mengalami kesulitan jika memakai barcode.”
- “Pendaftaran ehealth bermasalah. Pada pagi hari hanya muncul 2 tanggal, contoh tanggal 14 dan 15. Namun pada malam hari muncul pilihan banyak tanggal tapi tidak bisa daftar. Padahal sebelumnya bisa.”
- “Semoga aplikasi ehealth lebih cepat tidak sering error.”
- “Mungkin untuk poli gigi lebih cepat pelayanannya atau dipisahkan antara penanganan dan hanya minta rujukan.”
- “Khusus untuk pelayanan poli gigi harusnya tidak usah pakai kuota dibatasi perhari.”
- “Meja pendaftaran dan meja triase terlihat sama sehingga kadang membuat bingung.”

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah dilakukan namun terdapat beberapa permasalahan masyarakat mengenai sering error nya aplikasi pendaftaran online. Beberapa lansia juga kesulitan jika menggunakan metode online barcode karena kurangnya pemahaman terkait teknologi terkini.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

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.

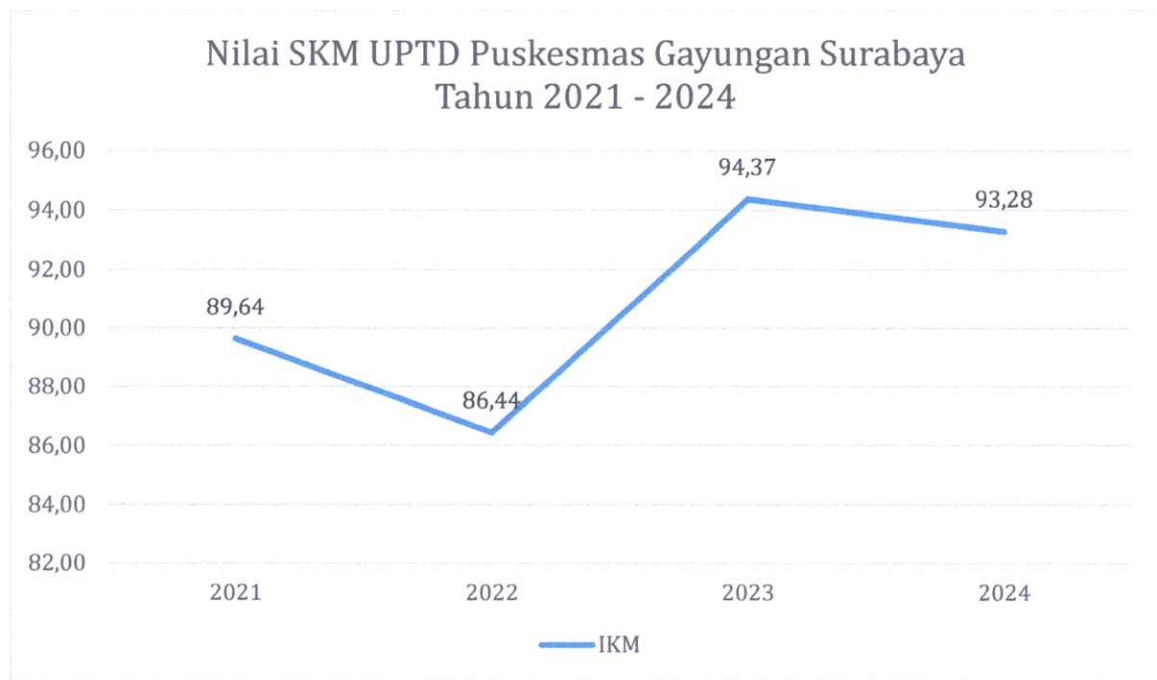
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat koordinasi/diskusi internal/forum konsultasi publik. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Sarana dan Prasarana	Melakukan pengaturan ulang posisi meja pendaftaran/loket sehingga memberikan pembeda antara meja	✓	✓	✓		Bagian Humas

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
		pendaftaran dengan triase					
2	Penanganan Pengaduan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur penanganan pengaduan	√	√	√		PJ Komplain/ Penanganan Pengaduan
		Koordinasi dengan PJ sarana komunikasi dengan warga/pengunjung	√	√	√		PJ Komplain/ Penanganan Pengaduan
3	Waktu Penyelesaian Layanan	Peningkatan sosialisasi estimasi waktu pelayanan untuk setiap pasien di poli gigi	√	√	√		PJ Kesehatan Gigi dan Mulut

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 Gayungan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada UPTD Puskesmas Gayungan Kota Surabaya.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Oktober 2024 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di UPTD Puskesmas Gayungan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93,28. Nilai SKM UPTD Puskesmas Gayungan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu **sarana dan prasarana, penanganan pengaduan serta waktu penyelesaian pelayanan**.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif Pelayanan, Persyaratan Pelayanan serta Prosedur Pelayanan.

Kota Surabaya, 04 November 2024

Kepala UPTD Puskesmas Gayungan



drg. Hartanti Judaningsih

NIP 19661005 199203 2 013

LAMPIRAN

1. Kuesioner

PROFIL RESPONDEN

Apakah anda ber-KTP surabaya?

☒ KTP Surabaya

☐ KTP Non Surabaya

NIK

Nama Lengkap

Pendidikan Pekerjaan Jenis Kelamin Usia * Contoh: 20

Alamat RT RW

Kecamatan Kelurahan Nomor Telepon * Contoh: 081234567890

Unit Layanan * Pilih atau Ketikkan Nama Instansi

- Pilih - - Pilih -

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Apakah **persyaratan pelayanan** sesuai dengan jenis pelayanannya?









Apakah **prosedur pelayanan** mudah?









Apakah **waktu pelayanan** cepat?









Apakah terdapat **biaya** pelayanan?



Gratis



Berbiaya

Apakah **produk pelayanan** sesuai dengan hasil pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan?



Sangat Sesuai



Sesuai



Kurang Sesuai



Tidak Sesuai

Apakah petugas pelayanan mempunyai **kompetensi/kemampuan**?



Sangat Kompeten



Kompeten



Kurang Kompeten



Tidak Kompeten

Apakah **perilaku petugas** pelayanan **sepatan dan ramah**?



Sangat Sopan dan Ramah



Sopan dan Ramah



Kurang Sopan dan Ramah



Tidak Sopan dan Ramah

Bagaimana **kualitas sarana dan prasarana** pelayanan?



Sangat Baik



Baik



Cukup



Buruk

Apakah terdapat **penanganan** pengaduan layanan?



Ada dan Ditindak Dengan Baik



Ada dan Bertindak dengan maksimal



Ada meski tidak bertindak



Tidak Ada

Apakah perilaku petugas pelayanan sopan dan ramah?


☐ Sangat Sopan dan Ramah


☐ Sopan dan ramah


☐ Kurang sopan dan ramah


☐ Tidak sopan dan ramah

Bagaimana kualitas sarana dan prasarana pelayanan?


☐ Sangat Baik


☐ Baik


☐ Cukup


☐ Buruk

Apakah terdapat penanganan pengaduan layanan?


☐ Ada dan Ditindak Dengan Baik


☐ Ada dan ditanggapi dengan sekelemal


☐ Ada tetapi tidak ditanggapi


☐ Tidak ada

Berikan Kritik dan Saran!

Simpan

2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

UPTD PUSKESMAS GAYUNGAN

KOTA SURABAYA

No	Nama OPD/Unit Layanan	Persyaratan Layanan (U1)	Prosedur Layanan (U2)	Waktu Pelayanan (U3)	Tarif/Biaya Pelayanan (U4)	Produk Hasil Layanan (U5)	Kompetensi Pegawai (U6)	Perilaku Pegawai (U7)	Sarana Prasarana (U8)	Penanganan Pengaduan (U9)	IKM	IKM KONVERSI	Mutu Pelayanan
217	Puskesmas Balongsari	3,80	3,79	3,79	4,00	3,79	3,82	3,82	3,75	3,83	3,82	95,55	A (Sangat Baik)
218	Puskesmas Bangklingan	3,75	3,75	3,76	3,98	3,79	3,81	3,83	3,84	3,87	3,82	95,54	A (Sangat Baik)
219	Puskesmas Banyu Urip	3,74	3,71	3,65	4,00	3,79	3,69	3,72	3,71	3,76	3,75	93,77	A (Sangat Baik)
220	Puskesmas Benowo	3,64	3,62	3,41	4,00	3,71	3,78	3,76	3,59	3,62	3,70	92,60	A (Sangat Baik)
221	Puskesmas Bulak Barteng	3,98	3,79	3,80	4,00	3,88	3,91	3,94	3,95	3,97	3,91	97,83	A (Sangat Baik)
222	Puskesmas Dr. Soetomo	3,43	3,50	3,59	4,00	3,59	3,73	3,81	3,88	3,94	3,72	92,99	A (Sangat Baik)
223	Puskesmas Duku Kumpang	3,85	3,83	3,71	3,99	3,79	3,79	3,81	3,80	3,80	3,82	95,44	A (Sangat Baik)
224	Puskesmas Dupak	3,88	3,88	3,70	4,00	3,87	3,86	3,81	3,78	3,88	3,85	96,29	A (Sangat Baik)
225	Puskesmas Gading	3,59	3,60	3,54	3,98	3,54	3,64	3,70	3,53	3,88	3,67	91,85	A (Sangat Baik)
226	Puskesmas Gayungan	3,80	3,77	3,61	4,00	3,71	3,75	3,72	3,56	3,65	3,73	93,28	A (Sangat Baik)
227	Puskesmas Gundih	3,88	3,87	3,87	4,00	3,88	3,87	3,87	3,88	3,83	3,88	97,10	A (Sangat Baik)
228	Puskesmas Gunung Anyar	3,51	3,51	3,31	3,99	3,56	3,57	3,53	3,54	3,64	3,57	89,32	A (Sangat Baik)
229	Puskesmas Jajar	3,88	3,87	3,84	4,00	3,92	3,93	3,92	3,93	3,94	3,91	97,86	A (Sangat Baik)
230	Puskesmas Jemursari	3,76	3,72	3,69	4,00	3,73	3,72	3,73	3,74	3,74	3,76	93,98	A (Sangat Baik)
231	Puskesmas Jenuk	3,83	3,82	3,75	4,00	3,85	3,80	3,83	3,82	3,87	3,84	96,04	A (Sangat Baik)
232	Puskesmas Kalijudan	3,94	3,93	3,87	3,95	3,93	3,91	3,87	3,92	3,97	3,92	98,06	A (Sangat Baik)
233	Puskesmas Kalitengah	3,85	3,82	3,79	3,99	3,88	3,80	3,80	3,75	3,83	3,81	95,30	A (Sangat Baik)
234	Puskesmas Kebonsari	3,67	3,64	3,67	3,98	3,66	3,70	3,77	3,69	3,81	3,79	93,28	A (Sangat Baik)
235	Puskesmas Kedungdoro	3,82	3,75	3,71	3,96	3,71	3,75	3,77	3,72	3,77	3,77	94,31	A (Sangat Baik)
236	Puskesmas Kedurus	3,99	3,93	3,46	4,00	3,88	3,72	3,58	3,25	4,00	3,76	93,92	A (Sangat Baik)

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan	
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	Laki-laki		S1		3	4	3	3	3	3	4	4	4		
2	Perempuan		D3		3	3	3	3	3	4	3	4	4		
3	Perempuan		S1		3	4	3	3	4	3	4	4	4		
4	Laki-laki				3	4	3	3	4	3	4	4	4		
5	Laki-laki				3	3	3	3	3	3	4	4	4		
6	Perempuan		S1		3	4	3	3	4	3	4	4	4		
7	Laki-laki		S1		3	3	3	3	3	3	3	4	4		
8	Laki-laki		D3		3	4	3	3	3	3	3	4	4		
9	Laki-laki				3	3	3	3	3	3	3	4	4		
10	Laki-laki				3	3	3	3	3	3	3	4	4		
11	Laki-laki		D3		3	4	3	3	4	3	4	4	4		
Nilai Rata-Rata					3.000	3.545	3.000	3.000	3.455	3.000	3.636	4.000	4.000		
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.3333	0.394	0.333	0.333	0.384	0.333	0.404	0.444	0.444		3.404
SKM Unit pelayanan					**)		85.10								

NRR Per Unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	75.00	C
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88.64	A
U3	Waktu Penyelesaian	75.00	C
U4	Biaya / Tarif	75.00	C
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86.36	B
U6	Kompetensi Pelaksana	75.00	C
U7	Perilaku Pelaksana	90.91	A
U8	Sarana & Prasarana	100.00	A
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan	100.00	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

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

