



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Semester 1
Periode Januari - Juli



UPT.
Puskesmas Sei
Pancur
Tahun
2025

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS KESEHATAN
UPT. PUSKESMAS SEI PANCUR KOTA BATAM
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)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	10
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	13
2. Hasil Pengolahan Data	17
3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM.....	28
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	29

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

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

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

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

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

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 pada UPT. Puskesmas Sei Pancur Kota Batam dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPT. Puskesmas Sei Pancur Kota Batam adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Google Form dan Scan Barcode yang diisi melalui smartphone kepada pengguna layanan. 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 UPT. Puskesmas Sei Pancur Kota Batam yaitu :

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

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya akan otomatis dapat direkapitulasi melalui google spreadshet. 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 indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Januari 2025
2.	Pengumpulan Data	Januari - Juni 2025
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei – Juni 2025
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni - Juli 2025

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada UPT. Puskesmas Sei Pancur Kota Batam berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada UPT. Puskesmas Sei Pancur Kota Batam dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 25.000 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 377 orang.

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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 382 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	101	26.4%
		PEREMPUAN	281	73.6%
2	PENDIDIKAN	SD/SEDERAJAT	12	3.1%
		SMP/SEDERAJAT	77	20.2%
		SMA/SMK	238	62.3%
		D3	19	5%
		D4/S1	36	9.4%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	ASN	80	20.9%
		TNI/POLRI	4	1%
		PELAJAR/MAHASISWA	10	2.6%
		KARYAWAN SWASTA	100	26.2%
		WIRASWASTA	35	9.1%
		IBU RUMAH TANGGA	150	39.2%
		PETANI/NELAYAN	2	0.5%
		TIDAK BEKERJA	1	0.2%
4	JENIS LAYANAN	KLASTER 1 PENDAFTARAN DAN TATA USAHA	72	18.8%
		KLASTER 2 IBU DAN ANAK	61	15.9%
		KLASTER 2 DAN 3 POLI GIGI	30	7.8%

		KLASTER 3 USIA PRODUKTIF DAN LANSIA	124	32.4%
		KLASTER 4 TB DAN IMUNISASI	55	14.4%
		LINTAS KLASER (UGD, FARMASI DAN LABORATORIUM)	40	10.5%

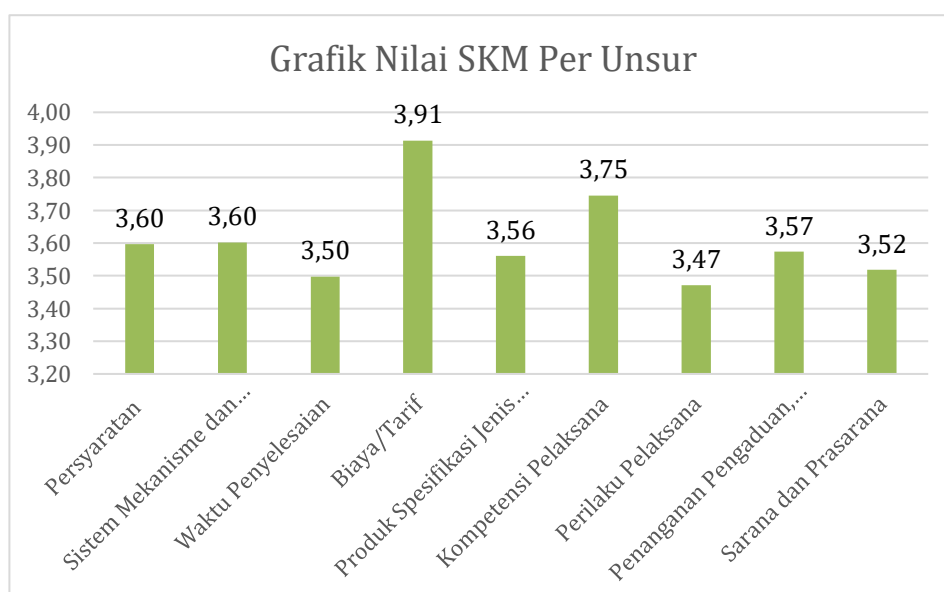
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	89,92	90,05	87,43	97,84	89,01	93,65	86,78	89,33	87,96
Kategori	A	A	B	A	A	A	B	A	B
IKM Unit Layanan	90,22 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,47. Selanjutnya Waktu Penyelesaian yang mendapatkan nilai 3,50 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Sarana dan Prasarana termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif, Kompetensi Pelaksana, dan serta Sistem, Mekanisme dan Prosedur.

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 :

- “Kurang puas akan layanan yang ada”.
- “Pelayanan ditingkatkan, sarana dan prasarana dilengkapi”.
- “Antrian terlalu lama.”
- “Petugas tidak ramah dan judes.”
- “Pelayanan administrasi dan pendaftaran sudah bagus dan ditingkatkan lagi.”

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

- Saat kondisi sedang ramai dan tidak kondusif, sehingga petugas terlihat kelelahan, pasien merasa dicuekin dan tidak dilayani dengan ramah.
- Banyak kegiatan ke lapangan dan petugas jaga terbatas, sehingga waktu penyelesaian layanan menjadi lama.
- Keterbatasan ruangan dikarekan akan revitaliasasi gedung, sehingga sarana dan prasarana untuk pelayanan kurang memadai.

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

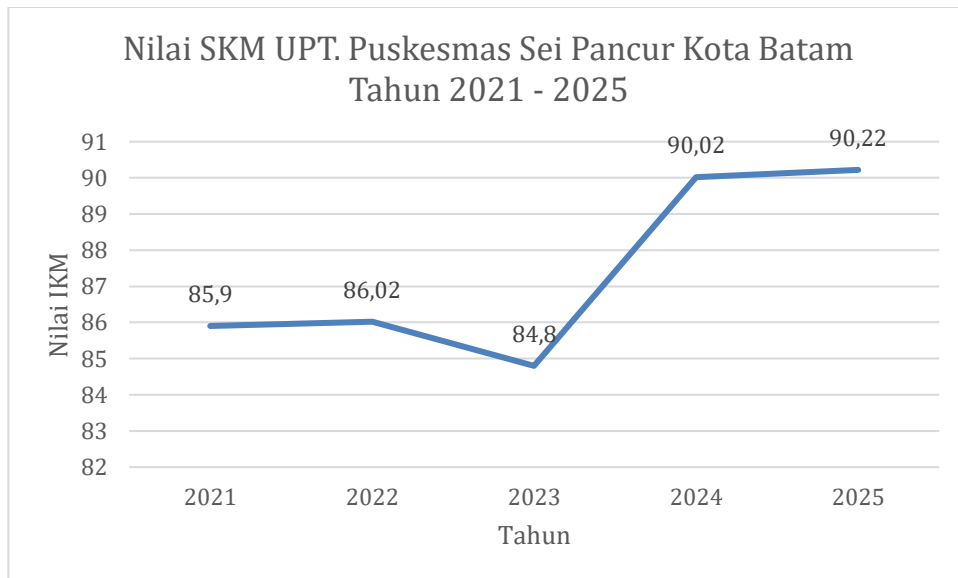
dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan melalui Pertemuan rutin bulanan (Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas). 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 Survey Kepuasan Masyarakat dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
	Unsur		TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Perilaku Petugas	Melakukan sosialisasi dan evaluasi kepada pegawai terkait mutu pelayanan	√	√	√	√	Tim Mutu
2	Waktu Penyelesaian	Melakukan sosialisasi antrian online	√			√	Tim Mutu
3	Sarana Prasarana	Menyediakan sarana dan prasana untuk pelayanan	√				Tim Mutu

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 UPT. Puskesmas Sei Pancur Kota Batam dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 pada UPT. Puskesmas Sei Pancur Kota Batam.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di UPT. Puskesmas Sei Pancur Kota Batam, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90.22. Meskipun demikian, nilai Survey Kepuasan Masyarakat UPT. Puskesmas Sei Pancur Kota Batam menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Perilaku Pelaksana, Waktu Penyelesaian, serta Sarana dan Prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif nilai tertinggi 3,91 dari unsur layanan, dan Kompetensi Petugas mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,75.

Batam, 19 Juli 2025

Kepala UPT. Puskesmas Sei Pancur Kota Batam



dr. Muhammad Hatta Syaifullah

NIP.1980080 201101 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner



Survei Presepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) UPT Puskesmas Sei Pancur

Mohon diisi identitas responden dan mengisi survey

ramadiantianggun@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan



* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

LEMBAR KUESIONER SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

Silakan mengisi kuesioner dengan memilih angka 1 - 4 yang merupakan skala dengan

APAKAH ANDA SEORANG PENYANDANG DISABILITAS ? *

☐ YA

☐ Tidak

NAMA PELANGGAN LAYANAN (AKAN DIRAHASIAKAN) *

Jawaban Anda

NO. TELEPON *

Jawaban Anda

JENIS KELAMIN *

☐ LAKI - LAKI

☐ PEREMPUAN

?

PENDIDIKAN TERAKHIR *

- ☐ SD/SEDERAJAT
- ☐ SMP/SEDERAJAT
- ☐ SMA/SMK
- ☐ D3
- ☐ D4/S1
- ☐ S2

STATUS PEKERJAAN *

- ☐ IBU RUMAH TANGGA
- ☐ KARYAWAN SWASTA
- ☐ WIRASWASTA
- ☐ ASN
- ☐ PELAJAR/MAHASISWA
- ☐ PETANI/NELAYAN
- ☐ TNI/POLRI
- ☐ TIDAK BEKERJA

PELAYANAN YANG AKAN DI SURVEY *

- ☐ KLASER 1 PENDAFTARAN DAN TATA USAHA
- ☐ KLASER 2 IBU DAN ANAK
- ☐ KLASER 3 USIA PRODUKTIF DAN LANSIA
- ☐ KLASER 2 DAN 3 POLI GIGI
- ☐ KLASER 4 TB DAN IMUNISASI
- ☐ LINTAS KLASER (UGD, FARMASI DAN LABORATORIUM)

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang *
kesesuaian persyaratan yang harus
dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan

Tidak Sesuai

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

Sangat Sesuai

Bagaimana penilaian
Bapak/Ibu mengenai prosedur/tata cara
dalam mendapatkan pelayanan *

Tidak Mudah

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

Sangat Mudah

Bagaimana penilaian
Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka
waktu pelayanan yang diterima *

Tidak Sesuai

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

? Sangat Sesuai

Bagaimana penilaian
Bapak/Ibu mengenai kesesuaian
biaya/tarif dalam mendapatkan
pelayanan *

Tidak Sesuai

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

Sangat Sesuai

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu
mengenai pelayanan yang diberikan dan
diterima *

Tidak Memuaskan

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

? Sangat Memuaskan

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu *
mengenai kompetensi/kemampuan
petugas dalam memberikan pelayanan

Tidak Baik

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

Sangat Baik

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu *
mengenai ketersediaan sarana dan
prasarana

Tidak Baik

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

Sangat Baik

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu *
mengenai perilaku/sikap petugas dalam
memberikan pelayanan

Tidak Baik

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

? Sangat Baik

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang *
ketersediaan penanganan dan
pengaduan pengguna layanan

Tidak Baik

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

? Sangat Baik

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN UPT. PUSKESMAS SEI PANCUR TAHUN 2025

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4	3	4	4	3
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
6	4	4	3	4	3	3	3	3	4
7	3	4	4	4	3	4	3	4	4
8	3	3	3	4	4	3	3	4	3
9	3	3	3	4	3	4	3	4	3
10	4	4	4	4	4	3	3	3	3
11	4	4	3	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	4	4	3	4	4	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	4	4	4	4	4	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	3	4	3	3	3	3	4
19	3	4	3	4	3	4	3	4	4
20	4	3	3	4	4	3	3	4	3
21	3	3	3	4	3	4	3	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	3	3	3	3
24	4	4	3	4	4	4	4	4	4
25	3	3	4	4	4	4	4	4	3
26	4	4	3	4	3	3	3	3	4
27	4	4	3	4	3	4	3	4	4
28	3	4	4	4	4	4	3	3	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	4	3	3	4	4	4	4	4	3
31	4	4	4	4	3	4	3	4	4
32	4	4	4	4	3	4	3	4	4
33	4	4	4	4	4	4	3	3	4
34	3	3	3	4	3	3	3	4	3
35	3	3	3	4	4	4	4	3	3
36	4	4	4	4	4	3	4	4	4
37	4	4	4	4	4	3	4	4	4
38	4	4	3	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	3	3	4	3	4	4	4

41	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	4	4	3	4	3	4	3	3	4
43	4	4	4	4	3	4	3	4	4
44	4	3	3	4	4	4	3	4	3
45	4	3	3	4	3	3	3	4	3
46	4	4	4	4	3	4	3	3	4
47	4	4	4	4	3	4	3	4	3
48	4	4	4	4	4	4	3	3	4
49	4	4	4	3	3	3	3	4	3
50	4	4	3	4	4	4	4	4	4
51	3	3	3	4	4	3	4	4	3
52	4	4	3	4	3	3	3	3	4
53	4	4	4	4	3	4	3	4	4
54	3	4	4	4	4	4	3	4	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	3
56	3	3	3	4	4	3	4	4	3
57	4	4	4	4	4	3	4	4	4
58	3	3	4	4	3	4	3	3	3
59	4	4	4	4	3	4	3	4	4
60	4	4	4	4	4	4	3	4	4
61	3	4	4	4	3	4	3	3	4
62	4	3	3	4	4	3	4	3	3
63	3	3	3	4	4	4	4	4	3
64	3	3	4	4	4	4	4	4	3
65	4	4	4	4	3	3	3	4	4
66	4	4	4	4	3	3	3	4	4
67	3	4	4	4	4	4	3	4	4
68	4	3	3	4	3	3	3	3	3
69	3	3	3	4	4	4	4	3	3
70	3	3	3	4	4	4	3	4	4
71	3	3	3	4	4	4	4	3	3
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	3	4	4	3	4	3	3	3
74	4	4	3	4	3	4	3	4	4
75	4	4	3	4	4	4	3	4	4
76	3	4	4	4	3	4	3	3	4
77	4	3	3	4	4	3	4	4	3
78	4	3	3	4	3	4	3	4	3
79	3	3	4	4	3	4	3	4	3
80	3	3	3	4	4	4	3	3	3
81	4	4	4	4	3	4	3	3	4
82	3	3	4	4	4	4	4	4	3
83	4	4	4	4	3	4	3	4	4
84	4	4	4	4	3	4	3	4	4
85	3	4	4	4	4	4	3	4	4
86	4	3	3	4	3	3	3	3	3
87	4	3	3	4	4	4	4	3	3
88	3	3	4	4	4	4	4	4	3
89	3	3	3	4	4	4	4	3	3
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	3	3	4	4	3	4	3	4	3
92	4	4	4	4	3	4	3	4	4
93	4	4	4	4	4	4	3	4	4

94	3	4	4	4	3	4	3	4	4
95	3	3	3	4	3	3	4	3	3
96	4	3	3	4	4	4	4	3	3
97	4	3	4	4	4	4	4	4	3
98	3	3	3	4	4	4	4	3	3
99	4	4	4	4	3	4	4	4	4
100	3	3	4	4	3	4	4	4	3
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	3	3	3	4	3	3	4	3	3
105	4	3	3	4	3	4	4	3	3
106	4	3	4	4	4	4	4	4	3
107	3	3	3	4	4	3	3	3	3
108	4	4	4	4	4	3	3	3	4
109	4	3	4	4	3	3	3	4	3
110	4	3	3	4	4	3	3	3	4
111	4	3	3	4	4	4	4	4	4
112	3	3	4	4	4	4	4	4	4
113	3	3	3	4	4	3	4	3	3
114	3	3	3	4	4	4	4	3	3
115	3	3	4	4	4	4	4	4	3
116	3	3	3	4	4	4	3	3	3
117	4	4	3	3	4	4	3	4	3
118	3	3	3	3	4	4	3	4	3
119	4	4	3	3	3	4	3	3	4
120	3	3	3	3	4	4	4	3	3
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	3	4	4	4	3	4	3	3	3
123	4	4	4	4	3	4	3	4	4
124	4	4	4	4	4	4	3	4	4
125	3	4	4	4	3	4	3	4	4
126	4	4	3	4	4	3	4	3	3
127	4	4	3	4	3	4	4	3	3
128	4	4	4	4	4	4	4	4	3
129	3	3	3	4	4	3	4	3	3
130	4	4	4	4	4	3	4	3	4
131	3	4	4	4	3	3	4	4	3
132	3	4	3	4	3	3	3	3	4
133	3	4	3	4	3	4	4	4	4
134	3	4	4	4	4	4	4	4	4
135	3	3	3	4	4	3	4	3	4
136	3	3	3	4	4	4	4	3	4
137	3	3	4	4	3	4	4	4	4
138	3	3	3	4	4	4	3	3	3
139	4	4	3	3	4	4	3	4	3
140	3	3	3	3	4	4	3	4	3
141	4	4	3	3	3	4	4	3	4
142	3	3	3	3	4	4	3	3	4
143	4	4	4	3	4	4	4	4	4
144	3	4	4	4	3	4	3	3	3
145	4	4	4	4	3	4	3	4	4
146	4	4	4	4	4	4	3	4	4

147	3	4	4	4	3	4	3	4	4
148	4	4	3	4	3	3	4	3	3
149	4	3	3	4	3	4	4	4	3
150	3	4	4	4	3	4	4	4	4
151	3	4	3	4	4	4	4	3	3
152	3	4	4	4	4	4	4	4	3
153	4	4	4	4	3	3	3	3	3
154	4	4	4	4	3	4	4	4	4
155	3	3	4	4	4	4	4	4	3
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	3	4	3	3	4
158	3	4	4	4	3	4	3	4	4
159	3	3	3	4	4	3	3	4	3
160	3	3	3	4	3	4	3	3	3
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	3	3	3	3
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	3	3	4	4	4	4	4	4	3
165	4	4	4	4	3	4	3	3	4
166	4	4	4	4	3	4	3	3	4
167	4	4	4	4	4	4	3	3	4
168	3	3	3	4	3	3	3	4	3
169	3	3	3	4	4	4	4	4	3
170	4	4	4	4	3	4	3	3	4
171	4	4	4	4	3	4	3	3	4
172	4	4	4	4	4	4	3	4	4
173	3	4	4	4	4	4	4	4	3
174	3	3	3	4	4	3	4	3	3
175	4	4	4	4	3	3	4	3	4
176	4	4	4	4	3	3	4	4	3
177	4	4	3	4	3	3	3	3	4
178	4	4	3	4	3	4	4	4	4
179	3	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	3	3	4	4	3	4	3	4
181	3	3	3	4	4	4	4	3	4
182	4	3	4	4	3	4	4	4	4
183	3	3	3	4	4	4	3	4	3
184	4	4	3	3	4	4	3	3	3
185	3	3	3	3	4	4	3	4	3
186	4	4	3	3	3	4	4	4	4
187	3	3	3	3	4	4	3	3	4
188	4	4	4	3	4	4	4	4	4
189	3	4	4	4	3	4	3	3	3
190	4	4	3	4	3	4	3	4	4
191	4	4	3	4	3	4	3	4	4
192	4	4	4	4	4	3	3	3	3
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	3	3	4	4	3	4	4	4	3
195	4	4	4	4	3	4	4	4	4
196	4	4	4	4	3	4	3	3	4
197	3	4	4	4	3	4	3	3	4
198	3	3	3	4	4	3	3	3	3

199	3	3	3	4	3	4	3	3	3
200	4	4	4	4	4	3	3	3	3
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	3	3	4	4	4	4	4	4	3
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	3	4	4	3	3	3	3
205	4	4	3	4	4	4	4	4	4
206	3	3	4	4	4	4	4	4	3
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	4	4	4	4	3	4	3	3	4
209	3	4	4	4	3	4	3	3	4
210	3	3	3	4	4	3	3	3	3
211	3	3	3	4	3	4	3	3	3
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	4	4	4	4	4	3	3	3	3
214	4	4	3	4	4	4	4	4	4
215	3	3	4	4	4	4	4	4	3
216	4	4	3	4	3	4	3	3	4
217	4	4	4	4	3	4	3	4	4
218	3	4	4	4	4	4	3	3	4
219	3	3	3	4	3	3	3	4	3
220	3	3	3	4	4	4	4	4	3
221	4	4	4	4	3	4	3	4	4
222	4	4	3	4	3	4	3	3	4
223	3	4	4	4	4	4	3	4	4
224	3	3	3	4	3	3	3	4	3
225	3	3	3	4	4	4	4	3	3
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	4	4	3	4	4	4	4	4	4
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	4	4	4	3	4	3	4	4	4
231	3	3	3	3	3	3	3	3	3
232	4	4	4	4	3	4	3	4	4
233	4	4	4	4	3	4	3	4	4
234	4	3	3	4	4	4	3	4	3
235	4	3	3	4	3	3	3	4	3
236	4	4	4	4	3	4	3	3	4
237	4	4	3	4	3	4	3	3	3
238	4	4	4	4	4	4	3	4	4
239	4	4	3	3	3	3	3	4	3
240	4	4	3	4	4	4	4	4	4
241	3	3	4	4	4	4	4	4	3
242	4	4	4	4	3	4	3	3	4
243	4	4	3	4	3	4	3	4	4
244	3	4	3	4	4	4	3	4	4
245	4	3	3	4	3	3	3	3	3
246	3	3	3	4	4	4	4	3	3
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	3	3	4	4	3	4	3	3	3
249	4	4	3	4	3	4	3	3	4
250	4	4	3	4	4	4	3	4	4
251	3	4	4	4	3	4	3	4	4

252	4	3	3	4	4	3	4	3	3
253	4	3	3	4	4	4	4	3	3
254	3	3	4	4	4	4	4	4	3
255	4	4	4	4	3	4	3	4	4
256	4	4	4	4	3	4	3	4	4
257	3	4	4	4	4	4	3	4	4
258	4	3	3	4	3	3	3	3	3
259	4	3	3	4	4	4	4	3	3
260	4	3	3	4	4	4	3	4	4
261	3	3	3	4	4	4	4	3	3
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	3	3	3	4	3	4	3	3	3
264	4	4	3	4	3	4	3	3	4
265	4	4	4	4	4	4	3	4	4
266	3	4	4	4	3	4	3	4	4
267	4	3	3	4	4	3	4	4	3
268	4	3	3	4	3	4	3	3	3
269	4	3	4	4	3	4	3	4	3
270	3	3	3	4	4	4	3	3	3
271	4	4	4	4	3	4	3	3	4
272	3	3	3	4	4	4	4	4	3
273	4	4	3	4	3	4	3	3	4
274	4	4	4	4	3	4	3	4	4
275	3	4	4	4	4	4	3	4	4
276	4	3	3	4	3	3	3	3	3
277	4	3	3	4	4	4	4	3	3
278	3	3	4	4	4	4	4	4	3
279	3	3	3	4	4	4	4	3	3
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	3	3	3	4	3	4	3	4	3
282	4	4	3	4	3	4	3	4	4
283	4	4	4	4	4	4	3	4	4
284	4	4	4	4	3	4	3	3	4
285	3	3	3	4	3	3	4	3	3
286	4	3	3	4	4	4	4	3	3
287	4	3	4	4	4	4	4	4	3
288	3	3	3	4	4	4	4	3	3
289	4	4	3	4	3	4	4	4	4
290	3	3	3	4	3	4	4	4	3
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	3	4	4	4	4	4	4	4	4
294	4	3	3	4	3	3	4	3	3
295	4	3	3	4	3	4	4	3	3
296	3	3	4	4	4	4	4	4	3
297	3	3	3	4	4	3	3	3	3
298	4	4	4	4	4	3	3	3	4
299	3	3	4	4	3	3	3	4	3
300	4	3	3	4	4	3	3	3	4
301	4	3	3	4	3	4	4	4	4
302	3	4	4	4	3	4	4	4	4
303	4	3	3	4	4	3	4	3	3
304	3	3	3	4	4	4	4	3	3

305	4	3	4	4	4	4	4	4	3
306	3	3	3	4	4	4	3	3	3
307	4	4	3	3	4	4	3	3	3
308	3	3	3	3	4	4	3	3	3
309	4	4	3	4	3	4	3	3	4
310	3	3	3	3	4	4	4	3	3
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4
312	3	4	3	4	3	4	3	3	3
313	4	4	3	4	3	4	3	4	4
314	4	4	4	4	4	4	3	4	4
315	3	4	4	4	3	4	3	4	4
316	4	4	3	4	4	3	4	3	3
317	4	4	3	4	3	4	4	3	3
318	3	4	4	4	4	4	4	4	3
319	3	3	3	4	4	3	4	3	3
320	4	4	4	4	4	3	4	3	4
321	4	4	4	4	3	3	4	4	3
322	4	4	3	4	3	3	3	3	4
323	3	4	3	4	3	4	4	4	4
324	3	4	4	4	4	4	4	4	4
325	4	3	3	4	4	3	4	3	4
326	4	3	3	4	4	4	4	3	4
327	4	3	4	4	3	4	4	4	4
328	3	3	3	4	4	4	3	3	3
329	4	4	3	3	4	4	3	4	3
330	3	3	3	3	4	4	3	4	3
331	4	4	3	3	3	4	4	3	4
332	3	3	3	3	4	4	3	3	4
333	4	4	4	3	4	4	4	4	4
334	3	4	3	4	3	4	3	3	3
335	4	4	4	4	3	4	3	4	4
336	4	4	4	4	4	4	3	4	4
337	3	4	3	4	3	4	3	4	4
338	4	4	3	4	3	3	4	3	3
339	4	3	3	4	3	4	4	3	3
340	3	4	4	4	4	4	4	4	4
341	4	4	3	4	4	4	4	3	3
342	4	4	4	4	3	4	4	4	3
343	3	3	3	3	3	3	3	3	3
344	4	4	4	4	4	3	3	3	3
345	4	4	3	4	4	4	4	4	4
346	3	3	3	4	4	4	4	4	3
347	4	4	4	4	4	4	4	4	4
348	4	4	4	4	3	4	3	3	4
349	3	4	4	4	3	4	3	4	4
350	4	3	3	4	4	3	3	4	3
351	3	3	3	4	3	4	3	3	3
352	4	4	4	4	4	3	3	3	3
353	4	4	3	4	4	4	4	4	4
354	3	4	3	4	3	4	3	3	3
355	4	4	3	4	3	4	3	4	4
356	4	4	4	4	4	4	3	4	4
357	4	4	4	4	3	4	3	4	4

358	3	4	3	4	3	3	4	3	3
359	4	3	3	4	4	4	4	3	3
360	3	4	4	4	4	4	4	4	4
361	4	4	3	4	4	4	4	3	3
362	4	4	4	4	3	4	4	4	3
363	3	3	3	3	3	3	3	3	3
364	4	4	4	4	3	3	3	3	3
365	4	4	3	4	4	4	4	4	4
366	3	3	3	4	4	4	4	4	3
367	4	4	4	4	4	4	4	4	4
368	4	3	4	4	3	4	3	3	4
369	3	4	4	4	3	4	3	4	4
370	4	3	3	4	4	3	3	4	3
371	4	4	4	4	4	3	3	3	3
372	4	4	3	4	3	4	4	4	4
373	3	4	3	4	3	4	3	3	3
374	4	4	4	4	3	4	3	4	4
375	4	4	4	3	4	3	3	4	4
376	3	4	3	4	3	4	3	4	4
377	4	4	3	4	4	3	4	3	3
378	4	3	3	4	3	4	4	3	3
379	3	4	4	4	3	4	4	4	4
380	4	4	3	4	4	4	4	3	3
381	3	4	4	4	4	4	4	4	3
382	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ΣNilai /Unsur	1374	1376	1336	1495	1360	1431	1326	1365	1344
NRR / Unsur	3,60	3,60	3,50	3,91	3,56	3,75	3,47	3,57	3,52
NRR tertbg/ unsur	0,400	0,400	0,389	0,435	0,396	0,416	0,386	0,397	0,391
IKM Unit pelayanan									

*)

3,61

**) 90,22

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,60	89,92
U2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,60	90,05
U3	Waktu Penyelesaian	3,50	87,43
U4	Biaya/Tarif	3,91	97,84
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,56	89,01
U6	Kompetensi Pelaksana	3,75	93,65

U7	Perilaku Pelaksana	3,47	86,78
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,57	89,33
U9	Sarana dan Prasarana	3,52	87,96

Keterangan :

- U1 - 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
per unsur

IKM UNIT PELAYANAN :	90,22
-----------------------------	--------------

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

DOKUMENTASI KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PUSKESMAS SEI PANCUR TAHUN 2025
Periode : Januari s/d Juni 2025 Kegiatan : Survey Kepuasan Masyarakat Tempat : UPT. Puskesmas Sei Pancur
 

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2024**



**PEMERINTAHAN KOTA BATAM
UPT. PUSKESMAS SEI PANCUR
TAHUN 2025**

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 UPT. Puskesmas Sei Pancur Kota Batam 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 UPT. Puskesmas Sei Pancur Kota Batam periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	97.75	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87.75	B
3	Waktu Penyelesaian	85.75	B
4	Biaya/Tarif	97.00	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	85.50	B
6	Kompetensi Pelaksana	85.75	B
7	Perilaku Pelaksana	85.75	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97.00	A
9	Sarana dan Prasarana	88.75	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai

terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Produk Spesifik Jenis pelayanan	Membuat informasi layanan yang ada di Puskesmas Sei Pancur	√	√	√	√	Bagian Tata Usaha
2	Kompetensi Petugas	Pelatihan – pelatihan pada pegawai			√	√	Tim mutu
3	Perilaku Petugas	Melakukan sosialisasi dan evaluasi kepada pegawai terkait mutu pelayanan	√	√	√	√	Tim Mutu

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	Membuat informasi layanan yang ada di Puskesmas Sei Pancur	Sudah	Petugas membuat jam operasional layanan di puskesmas dan disebarluaskan melalui media sosial		-
2	Pelatihan – pelatihan pada pegawai	Sudah	Kepala puskesmas mengutuskan untuk pegawai puskesmas mengikuti pelatihan-pelatihan		-

					
3	Melakukan sosialisasi dan evaluasi kepada pegawai terkait mutu pelayanan	Sudah	Kepala puskesmas melakukan evaluasi pegawai pada kegiatan lokakarya mini (lokmin) bulanan puskesmas.	 	-

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. UPT. Puskesmas Sei Pancur Kota Batam telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.
2. Terlaksananya rencana tindak lanjut sesuai dengan yang ditentukan.

Batam, 14 Desember 2024
Kepala UPT. Puskesmas Sei Pancur
Kota Batam



dr. Muhammad Hatta Syaifullah
NIP.1980080 201101 1 001