

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Periode Semester I Tahun 2026



UPTD PUSKESMAS II DENPASAR TIMUR
KOTA DENPASAR
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

COVER	1
BAB I PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	3
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	4
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
1.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB II ANALISIS DATA SKM	6
2.1 Analisis Responden	6
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	9
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	10
2.4 Tren Nilai SKM.....	13
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	14
BAB IV KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	17
1. Kuesioner	17
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	19

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 II Denpasar Timur 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 oleh pihak eksternal yaitu PUI PT Center for Public Health Innovation Universitas Udayana. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online 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 II Denpasar Timur 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 6 (enam) bulan (per semester). Pengisian kuesioner dilakukan oleh pengguna layanan pada UPTD Puskesmas II Denpasar Timur yang mendapatkan pelayanan selama Semester I (satu) Tahun 2026 periode Bulan Januari-Juni 2026.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak populasi penerima layanan dari seluruh jenis layanan pada UPTD Puskesmas II Denpasar Timur ataupun dapat melihat dari jumlah penerima layanan pada SKM periode sebelumnya. Responden dipilih secara acak dari setiap jenis layanan melalui penentuan jumlah minimum sampel pada tabel *Krejcie and Morgan*. Berdasarkan tabel *Krejcie and Morgan*, maka jumlah minimum sampel responden yang dikumpulkan dalam satu periode SKM (Semester I Tahun 2026) yaitu 367 orang.

BAB II ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 368 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Individual

N O	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTAS E
1	N (jumlah responden)	Total	368	100,0 %
2	Usia (median [IQR])	Responden (tahun)	37 (28-54)	-
		Pasien (tahun) - didampingi wali	6,0 (1,0-13,0)	-
3	Tipe responden	Wali pasien	95	25,8 %
		Pasien	273	74,2 %
4	Jenis kelamin responden	Perempuan	269	73,1 %
		Laki-laki	99	26,9 %
5	Jenis kelamin pasien	Perempuan	42	44,2 %
		Laki-laki	53	55,8 %
6	Status pernikahan	Belum menikah	43	11,7 %
		Menikah	322	87,5 %
		Cerai	3	0,8 %
7	Agama	Buddha	1	0,3 %
		Hindu	295	80,2 %
		Islam	50	13,6 %
		Katolik	13	3,5 %
		Kristen	6	1,6 %
		Memilih tidak menjawab	3	0,8 %
8	Pendidikan	Tak tamat SD	5	1,4 %
		SD / sederajat	32	8,7 %
		SLTP / sederajat	41	11,1 %
		SLTA / sederajat	165	44,8 %
		Diploma	15	4,1 %
		Sarjana	107	29,1 %
		Pasca sarjana	3	0,8 %
9	Pekerjaan	Buruh	7	1,9 %
		PNS	9	2,4 %
		Pedagang/Wirusaha	67	18,2 %
		Pegawai Swasta	90	24,5 %
		Siswa	16	4,3 %
		Pendidik (Guru/Dosen)	7	1,9 %

N O	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTAS E
		Petani/Nelayan	2	0,5 %
		Sopir	5	1,4 %
		Tidak Bekerja	17	4,6 %
		Pensiunan	19	5,2 %
		Lainnya	10	2,7 %
		Ibu rumah tangga	119	32,3 %
10	Rerata Pemasukan Bulanan	< Rp 750.000	138	37,5 %
		Rp 750.000 - Rp 1.500.000	4	1,1 %
		Rp 1.500.000 - Rp 2.500.000	19	5,2 %
		Rp 2.500.000 - Rp 3.500.000	33	9,0 %
		Rp 3.500.000 - Rp 4.500.000	33	9,0 %
		> Rp 4.500.000	34	9,2 %
		Memilih tidak menjawab	107	29,1 %

Tabel 2. Karakteristik Jamkes dan Akses ke Layanan

N O	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTAS E
1	N (jumlah responden)	Total	368	100,0 %
2	Kepemilikan jamkes (BPJS)	Tidak	25	6,8 %
		Ya	343	93,2 %
3	Jenis Kepesertaan JKN (BPJS)	Non PBI (bayar premi mandiri)	240	70,0 %
		PBI	103	30,0 %
4	Apakah pada kunjungan ini bayar?	Tidak	290	78,8 %
		Ya	78	21,2 %
5	Jumlah yang dibayarkan	Min	Rp 25.000	-
		Max	Rp 156.000	-
6	Hanya diminta KTP saat daftar	Tidak	49	13,3 %
		Ya	319	86,7 %
7	PKM ini sebagai FKTP1	Tidak	53	15,5 %
		Ya	290	84,5 %
8	Cara Bayar	BPJS kesehatan/JKN-KIS	283	76,9 %
		Bayar sendiri (pasien umum)	85	23,1 %
9	Kenapa jadi pasien umum di FKTP sendiri	Ada yang tak ditanggung	9	45,0 %
		Lainnya	11	55,0 %
10		Tidak	36	9,8 %

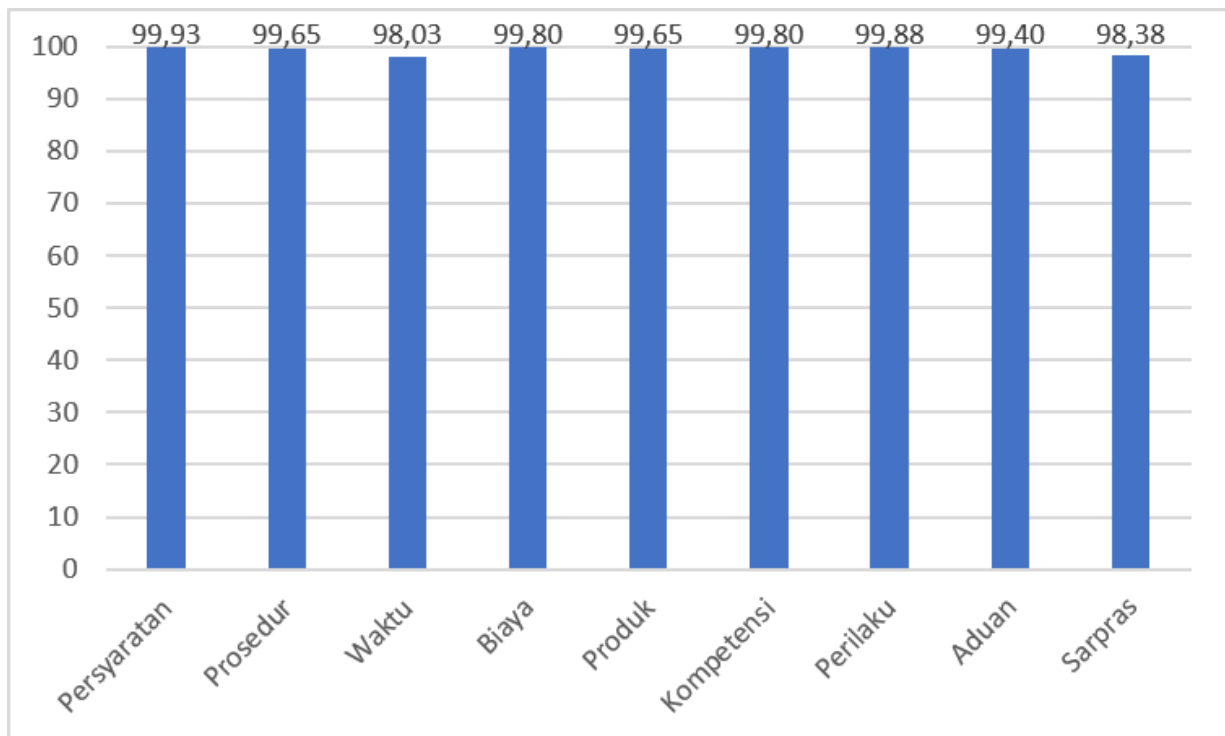
N O	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
	Pernah ke faskes ini sebelumnya	Ya	332	90,2 %
11	Cara akses puskesmas	Jalan kaki	3	0,8 %
		Kendaraan pribadi	355	96,5 %
		Kendaraan umum	9	2,4 %
		Ojek (ojol/opang)	1	0,3 %
12	Kenal petugas puskesmas	Tidak	359	97,6 %
		Ya	9	2,4 %
13	Media penunjuk puskesmas	Papan arah	1	0,3 %
		Plang puskesmas	361	98,1 %
		Spanduk	6	1,6 %
14	Akses (median [IQR])	Jarak (Km)	2 (1-5)	-
		Waktu (menit)	7 (5-10)	-
15	Tahu letak kotak saran	Tidak	282	76,6 %
		Ya	86	23,4 %
16	Pernah memberikan saran	Belum	344	93,5 %
		Pernah	24	6,5 %
17	Alasan tidak pernah saran	Tidak ada waktu	18	5,2 %
		Tidak ada keluhan	258	75,0 %
		Tidak tahu caranya	26	7,6 %
		lainnya	42	12,2 %
18	Pernah dengar malpraktek di faskes ini	Tidak pernah	368	100,0 %
19	Ruang yang dikunjungi	Ruang Pendaftaran dan Rekam Medis	18	4,9 %
		Ruang KIA dan KB	34	9,2 %
		Ruang Imunisasi	15	4,1 %
		Ruang Anak dan Remaja	33	9,0 %
		Ruang Pemeriksaan Umum	135	36,7 %
		Ruang TB	6	1,6 %
		Ruang Pelayanan Gigi dan Mulut	48	13,0 %
		Ruang Laboratorium	18	4,9 %
		Ruang Layanan Farmasi	18	4,9 %
		Ruang Tindakan	43	11,7 %
20	Klaster yang dikunjungi	Klaster Manajemen	18	4,9 %
		Klaster 2 Ibu Hamil, Bersalin, Nifas	34	9,2 %
		Klaster 2 Bayi dan Balita	48	13,0 %

N O	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTAS E
		Klaster 3 Pelayanan Kesehatan Usia Dewasa dan Lansia	135	36,7 %
		Klaster 4 Penanggulangan Penyakit Menular	6	1,6 %
		Lintas Klaster	127	34,5 %

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Klaster Manajemen	100,00	100,00	95,83	97,23	100,00	100,00	100,00	97,23	97,23	100,00	98,61
2.	Klaster 2 Ibu Hamil, Bersalin, Nifas	100,00	100,00	98,53	100,00	99,28	100,00	99,28	100,00	98,53	100,00	99,51
3.	Klaster 2 Bayi dan Balita	100,00	100,00	99,00	100,00	98,00	100,00	100,00	100,00	99,00	100,00	99,56
4.	Klaster 3 Pelayanan Kesehatan Usia Dewasa dan Lansia	100,00	99,48	96,88	100,00	98,95	100,00	100,00	99,48	98,45	100,00	99,25
5.	Klaster 4 Penanggulangan Penyakit Menular	100,00	99,25	97,23	99,83	99,63	99,63	99,83	99,08	98,33	100,00	99,20
6	Lintas Klaster	100,00	100,00	95,83	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,54
Rerata IKM Per Unsur			99,93	99,65	98,03	99,80	99,65	99,80	99,88	99,40	98,38	99,39
IKM Unit Layanan			99,39									
Mutu Unit Layanan			Sangat Baik (A)									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa Waktu Pelayanan merupakan unsur yang memiliki nilai yang relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya, meskipun seluruh unsur masih berada pada kategori sangat baik. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 98,03. Secara umum, nilai IKM UPTD Puskesmas II Denpasar Timur mencapai 99,39 dengan kategori Sangat Baik (A), yang menunjukkan bahwa pelayanan telah dinilai sangat positif oleh masyarakat.

Berdasarkan data survei kepuasan masyarakat pada Semester I tahun 2026, Puskesmas II Denpasar Timur dinilai memiliki performa pelayanan yang sangat bagus, ramah, dan mengalami banyak peningkatan positif dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Pada unsur Persyaratan (U1), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), dan Penanganan Pengaduan (U8), puskesmas ini mendapatkan apresiasi tinggi karena petugas dinilai sangat membantu, responsif, serta memberikan perhatian khusus yang memudahkan pasien lansia dalam pengambilan obat. Namun, dari segi Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2), pengunjung mencatat adanya kendala alur pada pendaftaran awal. Beberapa pasien merasa bingung ketika langsung diarahkan ke loket manual, padahal mereka seharusnya mengakses sistem

pendaftaran digital terlebih dahulu, meskipun kebingungan tersebut dapat segera diatasi berkat kesigapan bantuan dari petugas.

Tantangan operasional yang paling signifikan dirasakan oleh masyarakat berada pada aspek Waktu Pelayanan (U3), yang berkaitan erat dengan penumpukan pasien di loket pelayanan umum. Volume kunjungan yang tinggi pada jam-jam sibuk memicu waktu tunggu yang sangat lama, bahkan dilaporkan ada pasien yang harus mengantre hingga hampir dua jam. Lamanya durasi ini menimbulkan persepsi adanya ketidaksetaraan perlakuan, sehingga muncul desakan dari masyarakat agar pihak manajemen menyamakan efisiensi waktu pelayanan antara pasien BPJS dan pasien umum. Penumpukan di Poli Umum juga berdampak pada poli lainnya, karena seluruh pasien dari berbagai unit harus ikut mengantre di jalur yang sama hanya untuk melakukan pemeriksaan tensi darah awal. Guna mengurangi masalah ini, pengunjung menyarankan penambahan jumlah dokter, peningkatan kuota pelayanan harian untuk poli spesifik seperti Poli Gigi, pemisahan jalur antrean antara pasien pendaftar daring (*online*) dengan pasien yang datang langsung, serta perpanjangan jam operasional puskesmas agar pelayanan menjadi lebih maksimal. Selain itu, terdapat permohonan khusus agar puskesmas memisahkan ruang tunggu dan jalur antrean bagi bayi dan anak-anak guna mempercepat penanganan mereka sekaligus meminimalkan risiko penularan penyakit dari pasien dewasa.

Pada dimensi Biaya atau Tarif (U4) dan Produk Layanan (U5), regulasi pembiayaan dinilai sudah sesuai, tetapi masyarakat menyampaikan saran agar biaya administrasi untuk keperluan surat kesehatan sekolah atau kegiatan rutin anak-anak dapat diiadakan atau digratiskan. Dari segi pemenuhan medis, terdapat keluhan mengenai dokter yang dirasa kurang melakukan pemeriksaan fisik secara menyeluruh dan hanya berpatokan pada tanya jawab keluhan. Hal ini sempat menyebabkan terjadinya kesalahan pemberian resep, seperti kasus pasien batuk radang yang justru hanya diberikan obat lambung, sehingga keluarga harus membeli obat batuk secara mandiri di luar puskesmas. Ketersediaan stok obat di dalam puskesmas juga diharapkan bisa diperlengkap agar pasien tidak perlu mencari obat ke apotek luar. Selain itu, aspek komunikasi menjadi catatan penting, di mana masyarakat menyarankan tersedianya petugas pendamping atau dokter yang mampu berkomunikasi dalam bahasa Bali, mengingat sebagian pasien lanjut usia mengalami kesulitan untuk memahami bahasa Indonesia dengan baik.

Evaluasi mendalam pada unsur Sarana dan Prasarana (U9) menunjukkan

kebutuhan mendesak akan pembaruan alat medis dan penataan tata ruang fisik. Pada klaster pelayanan Poli Gigi, masyarakat sangat mengharapkan pengadaan kembali atau perbaikan alat pembersihan karang gigi (*scaling*) yang dilaporkan rusak, sehingga layanan tersebut sempat tidak tersedia. Kerusakan alat juga sempat terjadi pada unit laboratorium, yang memaksa pasien dirujuk ke rumah sakit luar hanya untuk melakukan pemeriksaan darah. Masyarakat pun meminta manajemen memperbarui perlengkapan medis yang sudah lama, termasuk pengadaan alat USG yang lebih lengkap untuk mendeteksi keluhan klinis seperti benjolan pada anak secara mandiri di puskesmas.

Untuk kenyamanan ruang tunggu, kapasitas tempat duduk dinilai masih kurang dan jarak antarkursi dirasa terlalu mepet sehingga menciptakan suasana pengap dan panas saat pasien membeludak. Desain interior Poli Umum juga dikritik karena tidak memiliki pembatas, sehingga pasien mengusulkan pemasangan sekat khusus di ruang pemeriksaan umum agar privasi pasien saat berkonsultasi mengenai keluhan medis yang bersifat sensitif dapat terjaga dengan baik.

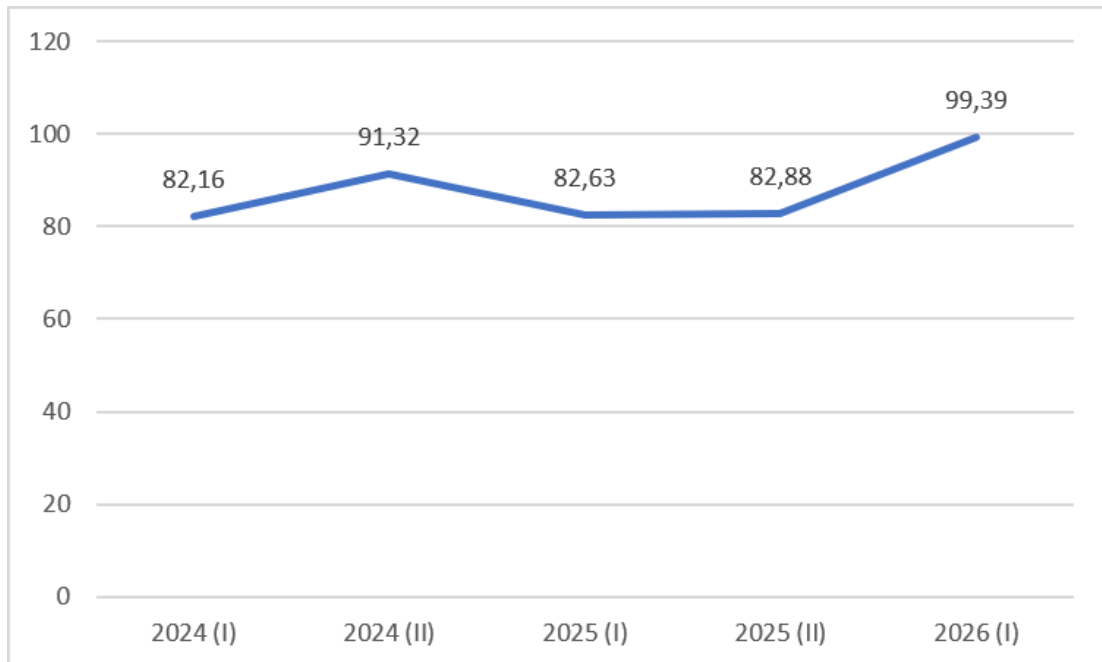
Terakhir, fasilitas luar ruang, khususnya area parkir, menjadi catatan krusial yang memerlukan perluasan. Pengunjung mengeluhkan kapasitas lahan parkir puskesmas yang sangat kecil dan sempit sehingga menyulitkan posisi kendaraan saat hendak keluar. Ketiadaan fasilitas parkir khusus mobil juga menjadi hambatan besar bagi kenyamanan pasien lansia yang tidak bisa menggunakan sepeda motor, karena kendaraan roda empat terpaksa harus diparkir di lokasi yang sangat jauh dari gerbang puskesmas.

Berdasarkan seluruh temuan dari laporan survei kepuasan masyarakat tersebut, Puskesmas II Denpasar Timur diharapkan memprioritaskan rencana aksi pada pemisahan alur pemeriksaan tensi antar-poli, penambahan kursi tunggu, pemasangan sekat privasi di Poli Umum, perbaikan alat medis Poli Gigi dan laboratorium, serta penataan kapasitas parkir demi menjaga konsistensi mutu pelayanan prima yang berkesinambungan.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sistem , Mekanisme dan Prosedur	Sosialisasi kepada pengunjung tentang alur pelayanan	Juli 2026	Promkes
		Petugas membantu di mesin pendaftaran	Juli 2026	Petugas Piket
		Menginformasikan tentang alur layanan di sosial media	Juli 2026	Promkes
2	Waktu Pelayanan	Menyampaikan permakluman kepada pasien / pengunjung mengingat ramainya kunjungan pasien yang datang berobat.	Saat kunjungan ramai	Petugas loket dan Tim
		Sosialisasi kepada pengunjung tentang sistem antrean dan waktu layanan	Juli 2026	Promkes
		Melakukan pengusulan penambahan tenaga kesehatan	Juli 2026	TU dan kepegawaian
3	Sarana dan prasarana	Mengajukan perbaikan alat pembersihan karang gigi	Di anggaran perubahan 2026	Tim Blud dan logistik
		Mengatur posisi parkir pegawai dibelakang dan pengunjung di halaman depan oleh petugas parkir	Tiap hari kerja	TU
		Penataan ruang tunggu pasien	Tiap hari kerja	Logistik / CS

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan di UPTD Puskesmas II Denpasar Timur dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 3 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Namun, terdapat peningkatan yang sangat signifikan pada Semester I tahun 2026, yaitu mencapai 99,39 dan menjadi nilai IKM tertinggi sepanjang 3 tahun. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa UPTD Puskesmas II Denpasar Timur telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

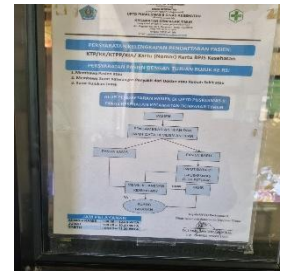
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh UPTD Puskesmas II Denpasar Timur periode Semester II Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester II Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	80,49
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	80,71
3	Waktu Penyelesaian	82,09
4	Biaya/Tarif	81,02
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	81,40
6	Kompetensi Pelaksana	83,90
7	Perilaku Pelaksana	87,91
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	82,99
9	Sarana dan Prasarana	85,41

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. UPTD Puskesmas II Denpasar Timur telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Semester II Tahun 2025. 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 ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	1.1 Melakukan sosialisasi / penyuluhan kepada pengunjung tentang persyaratan pelayanan di puskesmas	Sudah	Sudah dilakukan sosialisasi / penyuluhan kepada pengunjung tentang persyaratan pelayanan di puskesmas	
	1.2 Pemasangan persyaratan pelayanan yang ada di puskesmas	Sudah	Sudah dilakukan Pemasangan persyaratan pelayanan yang ada di puskesmas	
2	2.1 Melakukan sosialisasi / penyuluhan kepada pengunjung tentang prosedur pendaftaran	Sudah	Sudah dilakukan sosialisasi / penyuluhan kepada pengunjung tentang prosedur pendaftaran di puskesmas	

	2.2 Pemasangan papan alur layanan	Sudah	Sudah dilakukan pemasangan papan alur layanan di puskesmas	
3	3.1 Melakukan sosialisasi / penyuluhan kepada pengunjung tentang biaya / tarif layanan	Sudah	Sudah dilakukan sosialisasi / penyuluhan kepada pengunjung tentang tarif atau biaya layanan	
	3.2 Pemasangan tarif pelayanan di loket	Sudah	Sudah dilakukan pemasangan papan tarif layanan di puskesmas	

BAB IV KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 368 orang mengisi SKM pada UPTD Puskesmas II Denpasar Timur Semester I Tahun 2026. Layanan pada Klaster 3, yaitu Pelayanan Usia Dewasa dan Lansia, menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, yaitu 135 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di UPTD Puskesmas II Denpasar Timur secara umum mencerminkan kualitas yang sangat baik dengan nilai IKM sebesar 99,39. Nilai IKM menunjukkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang sangat baik dan menjadi nilai IKM tertinggi dari tahun 2024 hingga Semester I Tahun 2026, dengan kategori Sangat Baik (A).
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur Waktu Pelayanan, dengan nilai 98,03, tetapi masih masuk ke dalam kategori Sangat Baik.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Kota Denpasar, 30 Juni 2026

**Kepala UPTD Puskesmas II Dinas
Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur**



(dr. Ni Wayan Kandita Arumdani)

NIP. 198404192010012042

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS

ISI JAWABAN PADA TEMPAT YANG DISEDIAKAN ATAU LINGKARI PADA PILIHAN

I. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Nomor Responden	 (Diisi petugas data entry)	Nama Enumerator:
Unit Layanan	 (Diisi petugas data entry)	Tanggal dan Waktu Survei
1. Jenis Kelamin	[1] Laki – laki	[2] Perempuan
2. Usia	 tahun	
3. Status Pernikahan	[1] Belum Menikah	[3] Pernah Menikah
	[2] Menikah	
4. Agama	[1] Islam	[4] Budha
	[2] Protestan	[5] Hindu
	[3] Katolik	[6] Lainnya
5. Tingkat Pendidikan	[1] Tidak Sekolah / Tdk Tamat SD	[5] Diploma
	[2] SD / sederajat	[6] Sarjana
	[3] SLTP / sederajat	[7] Pascasarjana
	[4] SLTA / sederajat	
6. Pekerjaan	[1] PNS	[6] Buruh
	[2] Pensiunan PNS/TNI/POLRI	[7] Petani/Nelayan, dll
	[3] Pegawai Swasta	[8] Sopir, Ojek, dll
	[4] Pedagang/Wirausaha	[9] Pelajar/Mahasiswa
	[5] Pendidik (Guru, Dosen, dll)	[10] Lainnya.....
		[11] Tidak Bekerja
7. Penghasilan dalam 1 bulan	Rp	
8. Desa/ Kecamatan tempat tinggal		
9. Apakah memiliki BPJS Kesehatan?	[1] Ya [2] Tidak	
10. Jenis Kepesertaan BPJS Kesehatan	[1] PBI [2] Non-PBI	
11. Jika memiliki BPJS Kesehatan, apakah Puskesmas ini menjadi FKTP responden ?	[1] Ya [2] Tidak	
Jika responden menjawab tidak (bukan FKTP responden), mengapa responden memilih untuk berobat ke fasilitas kesehatan ini?		
12. Cara bayar	[1] Umum	[2] BPJS Kesehatan/JKN-KIS
KEMUDAHAN AKSES MENUJU PUSKESMAS		
1. Jarak rumah ke puskesmasmeter/km		

2. Waktu yang di butuhkan ke Puskesmasmenit/jam
3. Cara mengakses puskesmas : a. Jalan kaki b. Kendaraan Umum c. Kendaraan Pribadi d. Lainnya...
4. Adakah media penunjang yang mempermudah akses menuju Puskesmas? a. Papan Penunjuk Arah b. Papan Plang Puskesmas c. Spanduk atau Banner Puskemas d. Lainnya... e. Tidak Ada
KEMUDAHAN AKSES MENUJU PETUGAS PUSKESMAS
1. Apakah ada petugas Puskesmas yang Anda Kenal? a. Ada b. Tidak Ada
2. Media yang digunakan untuk berkomunikasi dengan petugas Puskesmas: a. Komunikasi langsung b. Nomor telp/Hp (SMS/Telp) c. Media sosial (IG, Facebook, WA) d. Lainnya

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

NO.	PERNYATAAN <i>Petunjuk:</i> beri tanda ceklis pada kolom pilihan yang berisi angka, jelaskan angka 1-4 menunjukkan skala kepuasan dari sangat tidak setuju-sangat setuju	PILIHAN JAWABAN			
		1	2	3	4
1	Persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diterima.				
2	Prosedur pelayanan di unit pelayanan ini mudah dipahami.				
3	Waktu pelayanan di unit ini berlangsung cepat.				
4	Biaya/tarif pelayanan sesuai ketentuan dan dinilai wajar.				
5	Produk atau hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan standar pelayanan.				
6	Petugas pelayanan memiliki kompetensi yang baik sesuai bidang tugasnya.				
7	Petugas pelayanan bersikap sopan, ramah, dan responsif.				
8	Pengaduan, saran, dan masukan dari pengguna layanan ditangani serta ditindaklanjuti dengan baik.				
9	Sarana dan prasarana pelayanan dalam kondisi baik, memadai, dan mendukung kenyamanan pelayanan.				

Sampaikan kritik dan harapan yang saudara rasakan yang berkaitan dengan pelayanan di tempat ini.

KRITIK DAN HARAPAN

--

---TERIMA KASIH---

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



