



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**SEMESTER II
TAHUN 2025**



PUSKESMAS BONANG II

Jalan Raya Demak-Wedung Desa
Serangan Bonang Demak
Telepon/faksimile (0291)6910750 email.
pkmbonang2@gmail.com
Kode Pos : 59552

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas Rahmat dan KaruniaNya, kami telah dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) semester II Tahun 2025 di Puskesmas Bonang II Kabupaten Demak. Dengan diberlakukannya Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah diwajibkan untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warganegara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Puskesmas Bonang II mempunyai komitmen melakukan reformasi birokrasi. Salah satu upaya tindak lanjut dari komitmen reformasi birokrasi adalah melakukan perbaikan layanan publik. Dalam upaya tersebut, Puskesmas Bonang II melakukan evaluasi menyeluruh atas kinerja. Evaluasi ini berwujud dalam pelaksanaan SKM.

Pelaksanaan SKM tersebut wajib dilaksanakan oleh seluruh unit penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan pelaksanaannya diatur dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat digunakan sebagai dasar untuk pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Selain itu hasil survey kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan publik menjadi acuan penting untuk menilai kesungguhan seluruh bagian yang ada di Puskesmas Bonang II. Demikian hasil pelaksanaan SKM ini kami susun semoga dapat digunakan sebagai bahan penilaian pelayanan publik sebagai dasar untuk peningkatan kinerja di masa mendatang.



Demak, 5 Januari 2026
Kepala Puskesmas Bonang II

dr. Eka Novaryanti Dalimunthe
NIP. 197711222009042001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Landasan Hukum	2
C. Maksud dan Tujuan	2
D. Manfaat.....	2
E. Ruang Lingkup	3
BAB II PENGOLAHAN SKM.....	5
A. Pelaksanaan SKM.....	5
B. Teknik SKM.....	5
C. Deskripsi Responden	6
D. Pengolahan Data	9
E. Hasil Penyusunan SKM.....	10
F. Evaluasi Unsur	12
G. Rencana Tindak Lanjut	13
BAB III PENUTUP	14
A. Kesimpulan	15
B. Rekomendasi	15

Lampiran

BAB I

PENDAHULUAN

A. 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 mengamanatkan 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 Bonang II sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Demak Provinsi Jawa Tengah, 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.

B. Landasan Hukum

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat.
6. Peraturan Daerah Kabupaten Demak Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah, Satuan Polisi Pamong Praja dan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Demak

C. Maksud dan Tujuan

Maksud Pengukuran SKM di Puskesmas Bonang II dimaksudkan sebagai acuan untuk memperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat pengguna layanan

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 Puskesmas Bonang II Kabupaten Demak.

D. Manfaat

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.

E. Ruang Lingkup

Pelaksanaan SKM di Puskesmas Bonang II dilakukan dengan mengacu pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017. Pada lembaga pelayanan publik penyebaran SKM sangat penting untuk dilaksanakan terkait kepuasan pengguna layanan. Puskesmas Bonang II merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat khususnya bagi Warga masyarakat di Wilayah Kecamatan Demak Kabupaten Demak.

Pelaksanaan SKM di Puskesmas Bonang II menggunakan sembilan indikator, yaitu:

1. Kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan
Yaitu kesesuaian antara jenis pelayanan dengan persyaratan yang ada.
2. Kemudahan prosedur pelayanan
Yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
3. Kecepatan waktu pelayanan
Yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
4. Kewajaran biaya/tarif pelayanan
Yaitu kejelasan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan serta kesesuaian atas biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat terhadap layanan yang di dapatkan
5. Kesesuaian produk pelayanan
Yaitu kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
6. Kompetensi/Kemampuan petugas pelayanan
Yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat

7. Perilaku petugas pelayanan

Yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan

Yaitu kejelasan dan responsifitas dalam memberikan tindak lanjut terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat pengguna layanan.

9. Sarana prasarana unit layanan

Yaitu tersedianya sarana dan prasana yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya

BAB II

PENGOLAHAN SKM

A. Pelaksana SKM

Pelaksanaan SKM dilakukan pada bulan Juli sampai bulan Desember tahun 2025, dengan tahapan-tahapan sebagai berikut :

1. **Penyiapan bahan/kuesioner**
Kepala Puskesmas bersama Pj. Klaster 1 dan Tim Mutu Puskesmas berkoordinasi pada masing-masing bagian menyusun instrumen survei berpedoman pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017.
2. **Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan**
Jumlah kunjungan pasien yang datang ke Puskesmas rata-rata setiap hari sebanyak 200 orang, sehingga responden dalam survei ini ditetapkan sebanyak 140 responden yang ditentukan secara acak yang diambil dari pasien yang berkunjung ke Puskesmas, dalam kurun waktu bulan November sampai dengan bulan Desember 2025.
3. **Pelaksanaan survey**
Pelaksanaan survei dengan menggunakan instrumen kuesioner baik melalui *google form* maupun manual. Pelaksanaan survei mulai bulan November-Desember 2025.
4. **Pengolahan hasil survey**
Pengelolaan dilakukan selama 6 hari pada tanggal 1 s.d 6 Desember 2025. Kuesioner yang masuk diolah dalam data entri komputer untuk mendapatkan nilai dari masing-masing unsur pelayanan.
5. **Pelaporan hasil**
Pelaporan hasil dibuat tanggal 8 Desember 2025.

B. Teknik SKM

Pelaksanaan SKM Puskesmas Bonang II dilakukan dengan menggunakan dua teknik survey sebagai berikut :

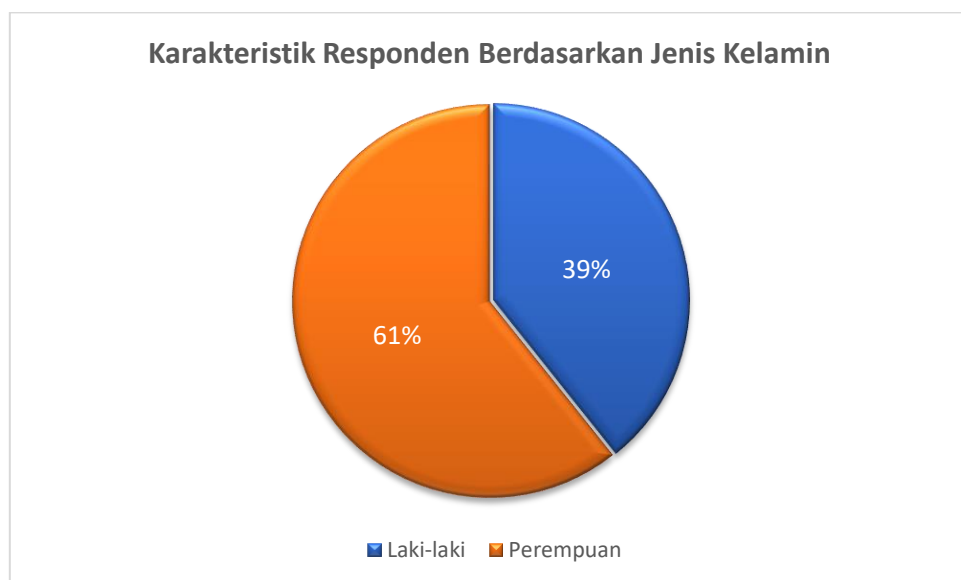
1. Masyarakat pengguna layanan mengisi kuesioner sendiri di Puskesmas Bonang II saat melakukan kunjungan di Puskesmas.
2. Masyarakat mengisi kuesioner melalui *google form* dengan link (https://bit.ly/surveikepuasanmasyarakat_smt2_2025)

3. Petugas mendatangi pengguna layanan untuk kemudian pengguna layanan mengisi kuesioner dimaksud.

C. Deskripsi Responden

Responden dalam SKM di Puskesmas Bonang II adalah mereka yang selama ini pernah menggunakan layanan yang diberikan oleh Puskesmas Bonang II, yaitu pengunjung puskesmas/Warga Masyarakat. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan sejumlah 140 orang yang mewakili keseluruhan unsur yang ada. Dari 140 kuesioner yang disebar terdapat beberapa kategori sebagai berikut :

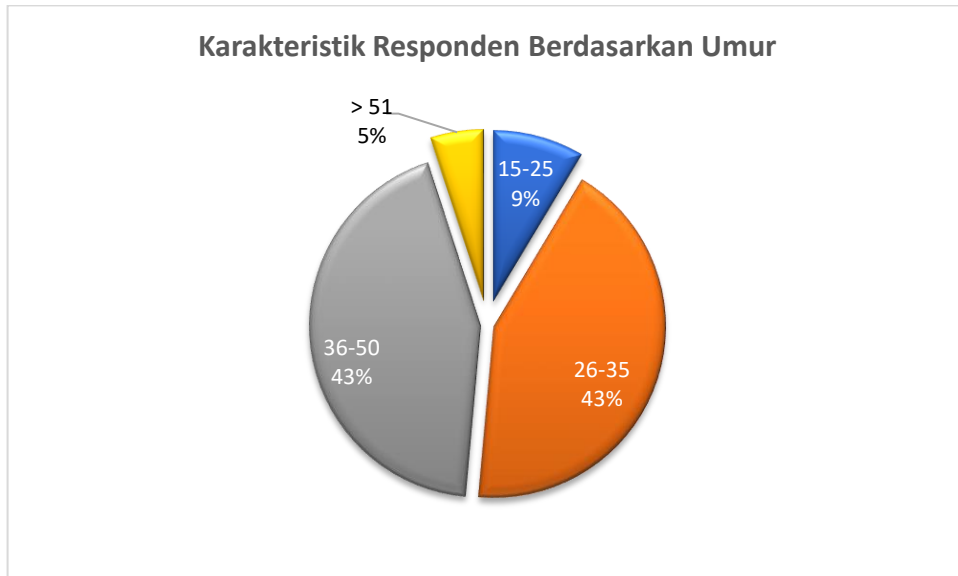
1. Berdasarkan Jenis Kelamin



Grafik 2.1 karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan grafik 2.1 diketahui bahwa sebagian besar responden dalam SKM ini adalah perempuan, yaitu sebanyak 85 orang (61%) sedangkan responden laki-laki sebanyak 55 orang (39%).

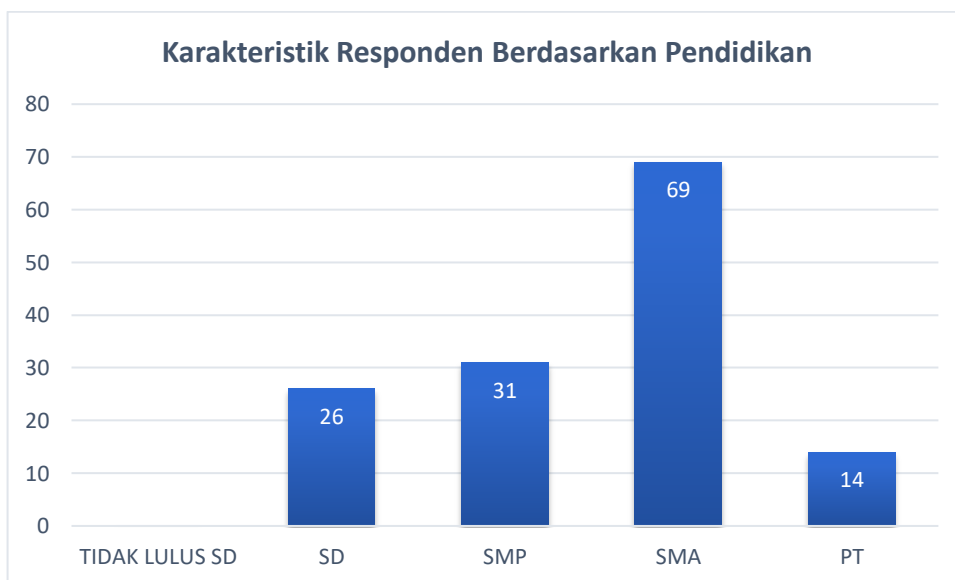
2. Berdasarkan Umur



Grafik 2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan grafik 2.2 diketahui bahwa responden dalam SKM ini sebagian besar berumur antara 26-35 tahun, yaitu sebanyak 61 orang (43%), sedangkan sebagian kecil responden dengan umur > 51 tahun, sebanyak 12 orang (5%)

3. Berdasarkan Pendidikan



Grafik 2.3 karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan grafik 2.3 diketahui bahwa sebagian besar responden berpendidikan SMA, sebanyak 69 orang (49,3%) sedangkan sebagian kecil berpendidikan Perguruan Tinggi, sebanyak 14 orang (10,0%).

4. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	n	%
1	Pelajar	0	0,0
2	Buruh	2	1,4
3	Petani	20	14,3
4	PNS	7	5,0
5	Pedagang	26	18,6
6	Wiraswasta	45	32,1
7	Polri/TNI	6	4,3
8	Lainnya	34	24,3
Jumlah		140	100,0

Berdasarkan table 2.1 diketahui bahwa sebagian besar responden dalam survei ini adalah bekerja sebagai wiraswasta, yaitu sebanyak 45 orang (32,1%) sedangkan sebagian kecil bekerja sebagai pelajar dan buruh sebanyak 2 orang (1,4%).

5. Jenis Layanan

Tabel 2.2 Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	n	%
1	Pendaftaran	17	12,1
2	Pemeriksaan umum	64	45,7
3	Pemeriksaan Gigi & mulut	5	3,6
4	Pemeriksaan ibu & KB	7	5,0
5	Pemeriksaan anak	10	7,1
6	Laboratorium	11	7,9
7	Farmasi	8	5,7
8	Lain2	18	12,9
Jumlah		140	100,0

Berdasarkan tabel 2.2 diketahui bahwa sebagian besar responden dalam survei ini adalah responden yang menerima layanan di pemeriksaan umum, yaitu sebanyak 64 orang (44,7) sedangkan sebagian kecil responden menerima layanan di Pemeriksaan gigi dan mulut, Farmasi masing-masing sebanyak 5 orang (5,0%).

D. Pengolahan Data

1. Metode Pengolahan Data

- a. Penilaian tiap unsur dengan rentang 1- 4. Semakin tinggi nilainya semakin persepsinya baik.
- b. Membuat scoring/nilai persepsi untuk setiap alternatif jawaban (x) sebagai berikut: alternatif jawaban 'a' diberi nilai 1, 'b' diberi nilai 2, c diberi nilai 3 dan d diberi nilai 4
- c. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \text{jumlah bobot} / \text{jumlah unsur}$$

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = 1/9 = 0,11111$$

- d. Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM penimbang} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai}$$

- e. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

2. Nilai Persepsi

Data yang telah masuk, akan dianalisis secara manual maupun dengan menggunakan *software excel*. Pengolahan data akan menghasilkan output : Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM):

Tabel 2.3 Nilai Persepsi, Interval IKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

E. Hasil Penyusunan SKM

Berikut kami uraikan hasil pengolahan SKM dari masing-masing unsur pelayanan sebagai berikut :

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
 Hasil survey menunjukkan nilai 3,45 atau baik karena ada kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
2. Kemudahan prosedur pelayanan
 Hasil survey menunjukkan unsur ini mendapatkan nilai 3,28 atau baik. Dalam hal ini kemudahan prosedur layanan dituliskan secara jelas dalam SP (Standar Pelayanan) di Puskesmas Bonang II sehingga setiap tahapan yang harus dilalui diketahui dengan pasti oleh masyarakat pengguna layanan.
3. Kecepatan waktu pelayanan
 Hasil survey unsur ini adalah 3,25 atau baik. Ketepatan dan kecepatan selama ini menjadi kunci keberhasilan Puskesmas Bonang II bahkan menjadi Tata Nilai Puskesmas Bonang II.
4. Kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan
 Hasil survey menunjukkan nilai 3,70 atau sangat baik. Dalam seluruh layanan yang diberikan Puskesmas Bonang II tidak membebankan biaya sedikitpun atau GRATIS kepada masyarakat. Dan pada realisasinya memang masyarakat tidak dipungut biaya apapun, sehingga masyarakat merasa puas sebab ketika dalam standar pelayanan dinyatakan bahwa biaya layanan GRATIS maka benar- benar GRATIS.

5. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
Hasil survey menunjukkan nilai 3.51 atau baik, hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas Bonang II dalam memberikan pelayanan sudah sesuai SOP yang ditetapkan.
6. Kompetensi / kemampuan petugas pelayanan
Kompetensi pelaksana dalam hal ini petugas pelayanan memiliki tingkat keahlian dan keterampilan yang baik, sehingga proses dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih cepat. Nilai dari unsur ini adalah 3,50.
7. Perilaku petugas layanan
Perilaku pelaksana dalam hal ini petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sopan dan ramah, sehingga unsur ini masuk kategori baik dengan nilai 3,51
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan dilingkungan Puskesmas Bonang II telah sesuai dengan SOP yang ditetapkan, sehingga setiap pengaduan dan tindak lanjut yang dirasakan oleh masyarakat sudah dapat dirasakan dampak perubahannya. Kesesuaian ini dapat dilihat dari hasil SKM tahun ini yang menjelaskan bahwa unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dikategorikan sangat baik dengan nilai 3,61.
9. Sarana prasarana unit layanan
Hasil survey menunjukkan nilai 3,58 atau baik. Hal ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana Puskesmas Bonang II sudah memadai sehingga masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas Bonang II merasa nyaman dan terlayani dengan baik.

Hasil pengolahan SKM sebagaimana diuraikan di atas, dapat dilihat dalam tabel berikut :

No	Unsur pelayanan	Jumlah Nilai	Nilai rata-rata per unsur	NRR tertimbang per unsur	IKM Unit Pelayanan	Kategori Mutu Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	484	3,45	0,38	86,43	Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan	460	3,28	0,36	82,14	Baik
3	Kecepatan waktu pelayanan	456	3,25	0,36	81,43	Baik
4	Kewajaran biaya / tarif	518	3,70	0,41	92,50	Sangat Baik
5	Kesesuaian produk pelayanan	491	3,51	0,39	87,68	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	490	3,50	0,38	87,50	Baik
7	Perilaku petugas	491	3,51	0,39	87,68	Baik
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	506	3,61	0,40	90,36	Sangat baik
9	Sarana prasarana	502	3,58	0,39	89,64	Sangat Baik
		Jumlah nilai rata-rata tertimbang per unsur = 3,49				
		Nilai Konversi SKM = 87,26				
		Kategori Mutu Pelayanan = BAIK				

F. Evaluasi Unsur

1. Unsur Terkuat

Berdasarkan pendekatan unsur pelayanan terkuat secara makro yaitu nilai unsur tersebut dinilai oleh masyarakat dengan nilai tertinggi atau 4 untuk 9 pertanyaan kuesioner dari 140 Responden, maka unsur pelayanan terkuat / nilai kepuasan tertinggi pada masing-masing unsur adalah sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	Frekuensi	%
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	64	45,7
2	Kemudahan prosedur pelayanan	40	28,5
3	Kecepatan waktu pelayanan	38	27,1
4	Kewajaran biaya / tarif	98	70
5	Kesesuaian produk pelayanan	72	51,4
6	Kompetensi Pelaksana	71	50,7
7	Perilaku petugas	71	50,7

8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	88	62,9
9	Sarana prasarana	82	58,6

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa unsur biaya/gratis adalah hal yang paling sering diapresiasi dari 9 unsur SKM dengan frekuensi 98 kali (70,0%) dari 140 responden yang menilai. Unsur kedua yang menempati urutan terkuat adalah Penanganan pengaduan, saran dan masukan yang ada di Puskesmas dengan frekuensi 88 kali (62,9%) dari 148 responden.

2. Unsur Terlemah

Berdasarkan pendekatan unsur pelayanan terlemah secara makro yaitu nilai unsur tersebut dinilai oleh masyarakat dibawah atau sama dengan 2 untuk 9 pertanyaan kuesiner dari 320 responden, maka unsur pelayanan terlemah/nilai kepuasan terendah pada masing-masing unsur adalah sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	Frekuensi	%
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	0	0
2	Kemudahan prosedur pelayanan	0	0
3	Kecepatan waktu pelayanan	2	1,4
4	Kewajaran biaya / tarif	0	0
5	Kesesuaian produk pelayanan	1	0,7
6	Kompetensi Pelaksana	1	0,7
7	Perilaku petugas	0	0
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2	1,4
9	Sarana prasarana	0	0

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa unsur kemudahan prosedur pelayanan adalah hal yang tidak pernah dikeluhkan responden dengan fekuensi 0, sedangkan pelayanan yang dikeluhkan responden adalah kecepatan waktu pelayanan dengan frekuensi 2 kali (1,4%) dari 140 responden yang menilai. Hal ini perlu mendapatkan prioritas perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap sarana dan prasarana yang tidak memadai di Puskesmas Bonang II.

G. Rencana Tindak Lanjut

No	Masalah	Kegiatan	Tujuan	Sasaran	Waktu Pelaksanaan	Penanggung Jawab
1	Unsur Kecepatan waktu pelayanan	- Pemberian kompensasi kepada pegunjung jika pelayanan >30 menit	- Agar pasien merasa diperhatikan dan merasa nyaman - Petugas tetap memberikan pelayanan sesuai SOP	Pasien Petugas	Jan-Des 2026	Ka. Puskesmas,
2	Unsur kemudahan prosedur layanan	<ul style="list-style-type: none"> • Penambahan meja skrining peserta BPJS tersendiri - Penambahan tenaga untuk memandu pendaftaran secara online melalui JKN Mobile maupun skrining bagi pesera BPJS 	- Memudahkan pasien dalam skrining kesehatan - Memudahkan pasien dan mempercepat pelayanan pendaftaran pada pasien	Pj. Klaster I Pj. Klaster I	Januari 2026 Januari 2026	Ka. Puskesmas,
3	Unsur Kesesuaian persyaratan pelayanan	- Penambahan media informasi terkait syarat pelayanan	- Memperluas informasi - Menambah pengetahuan kepada pengunjung/pasein terhadap syarat-syarat pelayanan	Pj. Klaster I	Januari 2026	Ka. Puskesmas,

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisa data atas hasil SKM di Puskesmas Bonang II dapat disimpulkan bahwa :

1. SKM tahun 2025 semester 2 dilaksanakan mulai bulan Juli sampai bulan Desember 2025
2. SKM dilaksanakan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dimana terdapat 9 unsur yang kemudian diterjemahkan oleh Puskesmas Bonang II dalam 9 pertanyaan
3. Hasil SKM di Puskesmas Bonang II adalah BAIK yaitu dengan nilai 87,261
4. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur tertinggi yaitu biaya/tarif pelayanan, pengaduan masyarakat dan sarana prasarana.
5. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, kemudahan prosedur layanan dan Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

B. Rekomendasi

1. Meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada peningkatan kompetensi, prosedur yang lebih mudah, waktu pelayanan yang lebih cepat
2. Menyediakan website yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat yang digunakan sebagai media/sarana untuk menyampaikan keluhan, masukan, saran.
3. Mengikutserakan atau mengirimkan pegawai Puskesmas untuk kegiatan bintek/diklat dalam rangka meningkatkan kualitas individu yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan profesionalisme pegawai.
4. Melakukan monitoring untuk setiap proses yang dilakukan dan mengevaluasi setiap kegiatan yang perlu perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

LAMPIRAN

REKAPITULASI HASIL KUESIONER SKM
SEMESTER 2 TAHUN 2025 PUSKESMAS BONANG II

No resp	Usia	Jenis Kelamin	pendidikan	pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jenis Layanan
1	40	2	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	7
2	32	2	5	8	4	3	3	3	3	4	4	4	3	1
3	45	2	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2
4	26	1	5	8	3	3	3	4	3	3	3	4	3	1
5	39	1	4	6	4	3	4	3	2	4	4	3	3	7
6	30	1	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	1
7	24	2	3	6	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4
8	40	2	2	6	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2
9	25	1	4	6	3	3	4	3	4	3	3	4	3	7
10	26	1	4	6	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2
11	36	2	4	8	3	3	3	3	4	3	3	4	4	6
12	42	1	2	6	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2
13	25	2	2	8	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
14	19	1	3	6	3	3	3	4	3	4	3	3	4	1
15	21	2	4	6	4	3	3	4	3	3	3	4	4	1
16	31	2	2	6	3	3	3	3	3	3	4	4	4	7
17	27	2	2	6	4	3	3	4	3	4	3	3	4	2
18	35	2	2	6	3	3	3	4	4	4	3	4	4	7
19	30	1	2	6	3	3	3	4	3	4	3	3	4	7
20	29	2	2	8	3	3	3	4	4	3	4	4	4	7
21	25	1	2	6	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
22	39	2	4	6	3	3	3	4	3	3	3	4	3	6
23	39	1	4	8	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2
24	53	2	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	7
25	48	2	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	1
26	34	1	2	7	3	3	4	4	3	3	3	4	3	8
27	35	2	4	8	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
28	35	2	4	6	4	3	3	3	3	3	4	4	3	5
29	44	1	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2
30	30	2	4	8	3	3	2	4	3	3	3	4	3	1
31	32	1	5	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
32	31	2	4	6	3	4	3	4	3	3	3	4	4	2
33	39	2	3	6	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2
34	20	1	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	6
35	17	2	4	8	3	3	3	4	3	3	3	4	4	1
36	33	1	4	8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
37	27	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1
38	42	2	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2
39	41	2	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2
40	41	1	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	6
41	47	1	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	1
42	47	2	2	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2
43	41	2	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2
44	41	1	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	6
45	39	2	3	8	3	4	3	4	3	4	3	3	3	8
46	29	2	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1
47	34	2	4	6	3	4	3	4	3	3	4	4	4	8
48	45	1	3	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
49	45	2	2	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1
50	38	2	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
51	36	2	4	6	3	4	3	4	4	3	3	3	4	5
52	58	1	4	8	4	4	3	3	4	3	3	4	3	8
53	44	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	2
54	23	1	4	6	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4
55	28	2	4	8	4	4	3	4	4	3	3	4	4	1
56	44	1	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2
57	43	2	4	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	5
58	35	2	2	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2
59	26	1	3	6	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2
60	35	1	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	6
61	49	2	4	5	4	3	3	4	3	4	4	2	3	2

No resp	Usia	Jenis Kelamin	pendidikan	pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jenis Layanan
62	38	1	2	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2
63	28	1	4	8	4	3	3	4	4	4	4	4	3	8
64	34	2	4	6	3	3	3	4	3	4	4	4	3	8
65	32	1	3	8	3	3	3	4	4	4	4	4	3	8
66	44	1	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2
67	31	2	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	8
68	58	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3
69	30	2	4	8	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5
70	30	1	4	8	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2
71	42	2	4	7	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2
72	33	1	4	6	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2
73	26	1	4	6	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
74	35	2	4	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	6
75	30	1	3	6	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2
76	41	1	5	8	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1
77	34	2	4	8	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2
78	37	1	4	8	3	3	3	4	3	4	4	4	4	1
79	46	1	3	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2
80	44	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	5
81	29	2	4	6	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
82	36	2	4	7	3	3	3	4	4	3	3	4	4	8
83	34	2	4	8	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2
84	32	1	5	6	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5
85	33	2	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	8
86	42	2	4	6	3	3	3	3	3	3	3	4	4	6
87	61	2	5	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
88	38	2	4	6	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2
89	61	2	5	8	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2
90	35	2	5	7	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2
91	49	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2
92	33	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
93	49	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	6
94	28	2	4	8	3	3	3	3	4	3	3	3	4	8
95	26	2	4	8	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2
96	49	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2
97	49	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2
98	49	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2
99	29	2	4	8	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2
100	35	2	3	6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
101	30	2	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
102	30	2	4	8	3	3	2	4	3	3	3	4	3	2
103	32	1	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6
104	31	2	4	6	3	4	3	4	3	3	3	4	4	2
105	39	2	3	6	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2
106	20	1	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	6
107	17	2	4	8	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2
108	33	1	4	8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
109	27	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
110	42	2	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2
111	41	2	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2
112	41	1	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2
113	47	1	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2
114	47	2	2	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2
115	41	2	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2
116	41	1	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2
117	39	2	3	8	3	4	3	3	3	4	3	3	3	8
118	29	2	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1
119	34	2	4	6	3	4	3	4	3	3	4	4	4	8
120	45	1	3	7	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
121	45	2	2	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2
122	38	2	3	6	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2
123	36	2	4	6	3	4	3	4	4	3	3	3	4	5
124	58	1	4	8	4	4	3	3	4	3	3	4	3	8
125	44	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	2

No resp	Usia	Jenis Kelamin	pendidikan	pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jenis Layanan
126	23	1	4	6	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4
127	28	2	4	8	4	4	3	4	4	3	3	4	4	1
128	44	1	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2
129	43	2	4	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	5
130	35	2	2	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2
131	26	1	3	6	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2
132	35	1	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2
133	49	2	4	5	4	3	3	4	3	4	4	2	3	2
134	38	1	2	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2
135	28	1	4	8	4	3	3	3	4	4	4	3	3	8
136	34	2	4	6	3	3	3	3	3	3	4	3	3	8
137	32	1	3	8	3	3	3	3	4	4	4	3	3	8
138	44	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2
139	31	2	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	8
140	58	2	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
Jml Nilai Unsur					484	460	456	518	491	490	491	506	502	
NRR/Unsur					3,457	3,286	3,257	3,700	3,507	3,500	3,507	3,614	3,586	
NRR Tertimbang/Unsur					0,384	0,365	0,362	0,411	0,390	0,389	0,390	0,402	0,398	3,490
IKM Per Unsur					86,43	82,14	81,43	92,50	87,68	87,50	87,68	90,36	89,64	
Unsur Terkuat					64	40	38	98	72	71	71	88	82	
Unsur Terlemah					0	0	2	0	1	1	0	2	0	
IKM Unit Pelayanan														87,261
														Baik
														B

Keterangan

Kode	Jenis Kelamin
1	Laki-laki
2	Perempuan

Kode	Pendidikan
1	Tdk Lulus SD
2	SD
3	SMP
4	SMA
5	PT

Kode	Pekerjaan
1	Pelajar
2	Buruh
3	Petani
4	PNS
5	Pedagang
6	Wiraswasta
7	Polri/TNI
8	Lainnya

Kode	Jenis Layanan
1	Pendaftaran
2	Pemeriksaan umum
3	Pemeriksaan Gigi & mulut
4	Pemeriksaan ibu & KB
5	Pemeriksaan anak
6	Laboratorium
7	Farmasi

HASIL PENGOLAHAN DATA

1 Jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	n	%
1	Laki-laki	55	39,3
2	Perempuan	85	60,7
Jumlah		140	100,0

2 Usia

No	Usia	n	%
1	15-25	12	8,6
2	26-35	60	42,9
3	36-50	61	43,6
4	> 51	7	5,0
Jumlah		140	100,0

3 Pendidikan

No	Pendidikan	n	%
1	TIDAK LULUS SD	0	0,0
2	SD	26	18,6
3	SMP	31	22,1
4	SMA	69	49,3
5	PT	14	10,0
Jumlah		140	100,0

4 Pekerjaan

No	Pekerjaan	n	%
1	Pelajar	0	0,0
2	Buruh	2	1,4
3	Petani	20	14,3
4	PNS	7	5,0
5	Pedagang	26	18,6
6	Wiraswasta	45	32,1
7	Polri/TNI	6	4,3
8	Lainnya	34	24,3
Jumlah		140	100

5 Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	n	%
1	Pendaftaran	17	12,1
2	Pemeriksaan umum	64	45,7
3	Pemeriksaan Gigi & mulut	5	3,6
4	Pemeriksaan ibu & KB	7	5,0
5	Pemeriksaan anak	10	7,1
6	Laboratorium	11	7,9
7	Farmasi	8	5,7
8	Lain2	18	12,9
Jumlah		140	100,0

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS BONANG II
DINAS KESEHATAN KABUPATEN DEMAK
SEMESTER II TAHUN 2025**

NILAI IKM	NAMA LAYANAN	: PUSKESMAS BONANG II
87,26	JUMLAH	140
	JENIS KALAMIN	L = 55 P = 85
	PENDIDIKAN	
	TDK LULUS SD	0 Orang
	SD	26 Orang
	SMP	31 Orang
	SMA	69 Orang
PT	14 Orang	
Periode Survei = JULI s.d DESEMBER 2025		

TERIMA KASIH ATAS YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUAITAS PELAYANAN
BAGI MASYARAKAT