

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE I TAHUN 2026

PUSKESMAS JATIBARU



Santun, intensif, inovatif, profesional.

Melayani Seperti Keluarga Sendiri.



Jl. Datuk Dibanta No. 71 Jatibaru,
Kota Bima, NTB 84119



pkm-jatibaru.bimakota.go.id



Puskesmas Jatibaru



Puskesmas Jatibaru Kota Bima

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
KATA PENGANTAR	ii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3 Maksud Dan Tujuan	2
 BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM	 3
2.1 Pelaksanaan SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	5
3.1 Jumlah Responden SKM	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	6
3.2.1. Nilai Unsur Pelayanan.....	8
BAB IV. 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	11
BAB V	
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	
1. Kuesioner	
2. Tabulasi Data	
3. Foto Pelaksanaan SKM	

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode I Tahun 2026 Puskesmas Jatibaru dapat diselesaikan dengan baik.

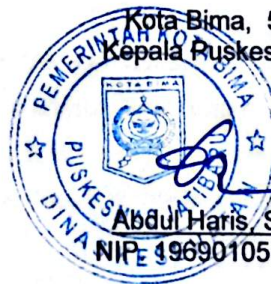
Penyusunan laporan ini merupakan bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan publik yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil survei yang disajikan dalam laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat, sekaligus memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna layanan di Puskesmas Jatibaru.

Selain menyajikan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), laporan ini juga memuat hasil analisis, temuan, serta rekomendasi perbaikan yang dapat digunakan sebagai dasar dalam penyusunan langkah-langkah peningkatan kualitas pelayanan di masa yang akan datang. Dengan demikian, laporan ini diharapkan mampu mendukung terwujudnya pelayanan publik yang semakin efektif, berkualitas, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta partisipasi dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga kegiatan ini dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan yang diharapkan.

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode I Tahun 2026 ini dapat memberikan manfaat dan menjadi bahan masukan yang konstruktif bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Jatibaru.

Kota Bima, 5 Juni 2026
Kepala Puskesmas Jatibaru



Abdul Haris, S. Farm., Apt
NIP. 19690105 199203 1 012

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 Unit Layanan Puskesmas Jatibaru Kota Bima sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Nusa Tenggara Barat, 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 administrasi yang telah diberikan oleh Unit Layanan Puskesmas Jatibaru Kota Bima.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Puskesmas Jatibaru Kota Bima dilaksanakan secara mandiri oleh Tim SKM yang dibentuk oleh Puskesmas Jatibaru. Tim ini bertugas merencanakan, mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data survei serta menyusun laporan hasil SKM.

Pelaksanaan survei mengacu pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil survei digunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan mutu pelayanan guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan ku esioner manual yang disebarkan 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. Ke-9 unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Unit Layanan Puskesmas Jatibaru Kota Bima yaitu :

- a. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. 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.
- e. 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.
- f. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- g. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. 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).

- i. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam pelayanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan pada petugas setiap ruangan terkait. 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 satu tahun dua kali. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 25 hari dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	2-4 Mei 2026	2 hari
2.	Pengumpulan Data	5-23 Mei 2026	16 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	25-30 Mei 2026	5 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	2-5 Juni 2026	4 hari

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Unit Layanan Puskesmas Jatibaru Kota Bima berdasarkan periode survei sebelumnya. Populasi dalam SKM 6 bulan terakhir adalah sebanyak 55615 jumlah kunjungan. Sesuai dengan Sampel Morgan, maka sampel pada survei tahun 2026 minimal 381 responden. Kuesioner disebar pada responden di unit pelayanan baik di dalam maupun di luar gedung Puskesmas Jatibaru. Bulan Mei 2026 dibagi 400 kuesioner, dari 400 kuesioner yang dibagi, semuanya berhasil dikumpulkan ditabulasi, diolah dan dianalisa.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 400 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	85	21,25%
		PEREMPUAN	315	78,75%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	44	11,0%
		SLTP	45	11,25%
		SLTA	226	56,5%
		DIII	20	5,0%
		SI	65	16,25%
		S2	0	0
		S3	0	0
3	PEKERJAAN	PNS	42	10,5%
		TNI	0	0
		POLRI	1	0,25%
		Swasta	56	14,0%
		Wirausaha	33	8,25%
		Lainnya	286	67,0%
4	USIA	17-25	49	12,25%
		26-35	96	24,0%
		36-45	127	31,75%
		46-55	68	17,0%
		56-65	42	10,5%
		>65	18	4,5%
5	JENIS PELAYANAN	RM	30	7,5%
		POLI GIGI	20	5%
		LABORATORIUM	15	3,75%
		POLI DEWASA DAN LANSIA	50	12,5%
		POLI ANAK	50	12,5%
		IMUNISASI	40	10%
		KIA KB	25	6,25%

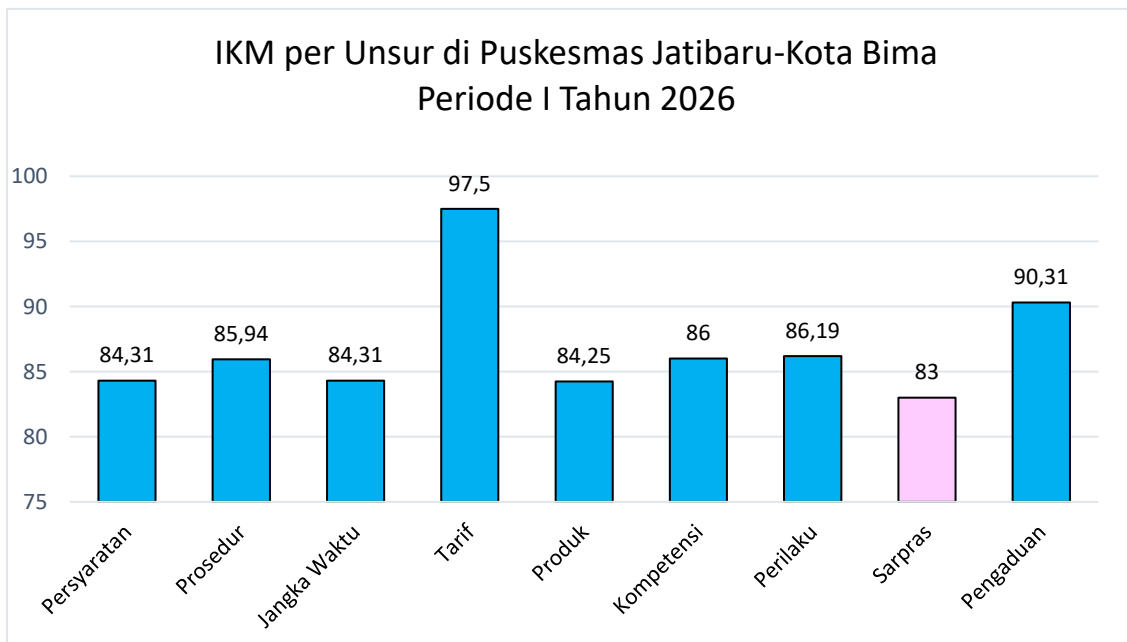
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		PERSALINAN	10	2,5%
		TINDAKAN	20	5%
		APOTEK	10	2,5%
		POLI TB KUSTA	20	5%
		LUAR GEDUNG	50	12,5%
		GIZI	30	7,5%
		KESLING	30	7,5%

Berdasarkan karakteristik responden, mayoritas pengguna layanan Puskesmas Jatibaru adalah perempuan (78,75%), berpendidikan SLTA (56,5%), bekerja pada kategori lainnya (67,0%), dan berusia 36–45 tahun (31,75%).

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 :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	84.31	85.94	84.31	97.50	84.25	86.00	86.19	83.00	90.31
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	86,78 (BAIK)								



Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode I Tahun 2026, Puskesmas Jatibaru memperoleh nilai IKM sebesar 86,78 yang berada pada kategori Baik. Dari sembilan unsur pelayanan yang dinilai, dua unsur memperoleh kategori Sangat Baik (A), yaitu Tarif (U4) dengan nilai 97,50 dan Penanganan Pengaduan (U9) dengan nilai 90,31. Sementara itu, tujuh unsur lainnya berada pada kategori Baik (B).

Unsur dengan nilai tertinggi adalah Tarif (U4), menunjukkan bahwa masyarakat menilai tarif layanan sangat wajar dan terjangkau. Hal ini menjadi keunggulan kompetitif yang dapat dimanfaatkan dalam promosi layanan. Adapun unsur dengan nilai terendah adalah Sarana dan Prasarana (U8) dengan nilai 83,00. Meskipun masih berada pada kategori baik, unsur ini perlu menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kenyamanan dan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Secara umum, hasil SKM menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Jatibaru. Namun demikian, upaya peningkatan mutu pelayanan, khususnya pada aspek sarana dan prasarana, perlu terus dilakukan secara berkesinambungan guna meningkatkan kepuasan masyarakat pada periode berikutnya sesuai motto “Melayani Seperti Keluarga Sendiri.”

3.2.1`Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unit Layanan

No.	Nama Ruangan	IKM	Kategori
1	Pendaftaran dan Rekam Medis	87,41	B
2	Poli Gizi	86,40	B
3	Laboratorium	86,77	B
4	Poli Dewasa	85,41	B
5	Poli Anak	89,74	A
6	Imunisasi	87,62	B
7	KIA KB	93,24	A
8	Ruang Pasca Persalinan	84,36	B
9	Ruang Tindakan	87,14	B
10	Apotek	80,75	B
11	Poli TB Kusta	82	B
12	Luar Gedung	81,70	B
13	Poli Gigi	82,14	B
14	Kesling	94,72	A

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan Unsur Layanan

- a. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode I Tahun 2026, seluruh unsur pelayanan di Puskesmas Jatibaru memperoleh nilai di atas standar minimal 76,6. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah berada pada kategori **Baik** dan secara umum mampu memenuhi harapan masyarakat. Meskipun demikian, peningkatan mutu pelayanan harus tetap dilakukan secara berkelanjutan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.
- b. Dari sembilan unsur yang diukur, unsur **Sarana dan Prasarana (U8)** memperoleh nilai terendah, yaitu **83,0**. Walaupun masih termasuk dalam kategori baik, nilai tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menilai kondisi sarana dan prasarana belum seoptimal unsur-unsur pelayanan lainnya. Hasil ini menjadi perhatian karena sarana dan prasarana merupakan faktor pendukung utama dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang aman, nyaman, efektif, dan berkualitas.
- c. Berdasarkan hasil identifikasi dan evaluasi internal, terdapat beberapa kondisi sarana dan prasarana yang memerlukan perbaikan dan pengadaan untuk menunjang pelayanan. Pada Ruang TB masih diperlukan pemasangan plafon guna meningkatkan kenyamanan dan keamanan ruangan serta mendukung pengendalian lingkungan pelayanan. Selain itu, Ruang Poli Dewasa-Lansia memerlukan penambahan wastafel untuk mendukung penerapan standar kebersihan dan pencegahan infeksi dalam pelayanan kesehatan.
- d. Selanjutnya, kondisi atap pada Ruang Gizi memerlukan perbaikan karena berpotensi mengganggu kelancaran pelayanan apabila tidak segera ditangani. Di sisi lain, Ruang TB juga memerlukan pengadaan kulkas khusus untuk penyimpanan pot sputum sehingga kualitas spesimen dapat terjaga dengan baik sesuai standar pelayanan program Tuberkulosis.

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.

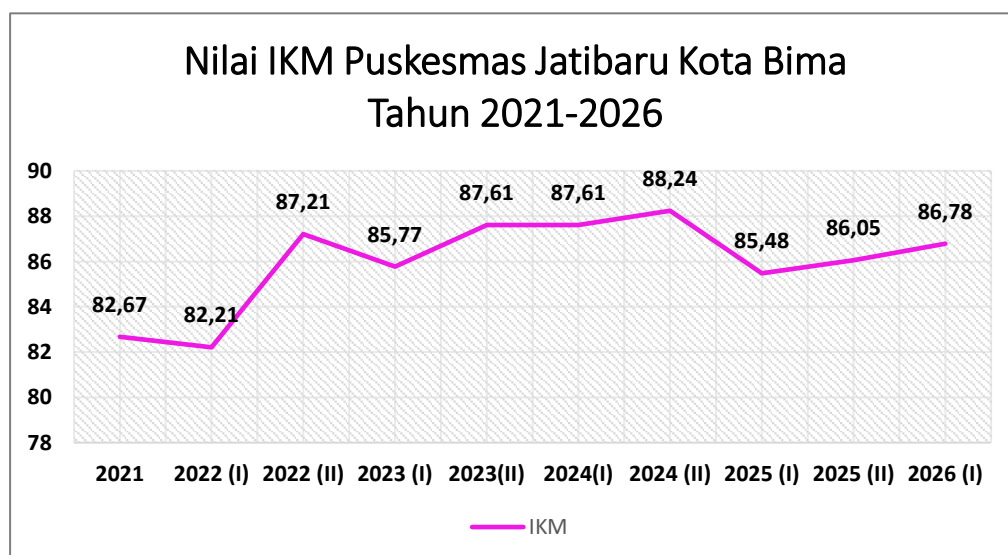
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rencana Tindak Lanjut (RTL) dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Tahun 2026				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	a. Pemasangan plafon di Ruang TB			✓		a. Koordinator Sarpras
		b. Pemasangan wastafel di ruang Poli Dewasa-Lansia			✓		b. Koordinator Sarpras
		c. Perbaikan atap di ruang Gizi				✓	c. Koordinator Sarpras
		d. Penyediaan kulkas di ruang TB untuk pot sputum.				✓	d. Koordinator Sarpras

Rencana tindak lanjut ini disusun sebagai bentuk komitmen Puskesmas Jatibaru dalam menindaklanjuti hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan mewujudkan perbaikan berkelanjutan (*continuous quality improvement*). Diharapkan melalui pelaksanaan kegiatan tersebut, kualitas sarana dan prasarana pelayanan dapat semakin meningkat, kenyamanan dan keamanan pengguna layanan dapat lebih terjamin, serta nilai kepuasan masyarakat pada periode survei berikutnya dapat mengalami peningkatan.

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 Unit Layanan Puskesmas Jatibaru Kota Bima dapat dilihat melalui grafik berikut :



Nilai IKM Puskesmas Jatibaru menunjukkan tren yang cenderung meningkat dari tahun 2021 hingga 2026. Nilai terendah terjadi pada 2022 Periode I (82,21), kemudian mengalami peningkatan signifikan pada 2022 Periode II (87,21). Pada tahun 2023 hingga 2024, nilai SKM relatif stabil pada kategori sangat baik, dengan puncak capaian pada 2024 Periode II sebesar 88,24. Tahun 2025 terjadi penurunan menjadi 85,48, namun kembali meningkat pada 2025 Periode II (86,05). dan 2026 Periode I (86,78).

Secara umum, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Jatibaru berada pada kategori baik hingga sangat baik. Meskipun sempat mengalami penurunan pada tahun 2025, nilai SKM kembali menunjukkan tren peningkatan pada periode berikutnya, yang menandakan upaya perbaikan pelayanan berjalan dengan baik dan perlu terus dipertahankan.

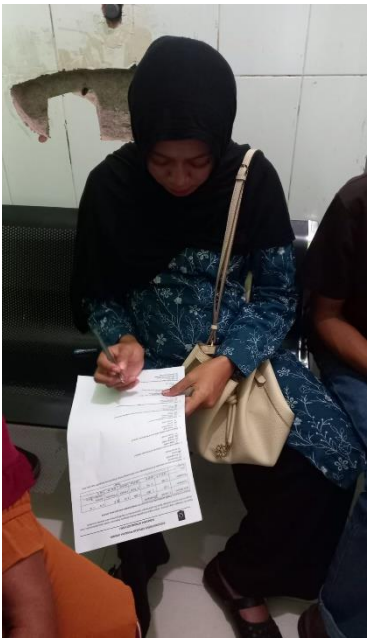
BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), kualitas pelayanan publik di Puskesmas Jatibaru Kota Bima pada Periode I Tahun 2026 berada dalam kategori Baik dengan nilai SKM sebesar 86,78. Seluruh unsur pelayanan yang dinilai telah melampaui nilai standar minimal 76,6, menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat. Meskipun demikian, unsur Sarana dan Prasarana memperoleh nilai terendah dibandingkan unsur lainnya, yaitu 83,0, sehingga masih perlu menjadi perhatian untuk ditingkatkan. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa Puskesmas Jatibaru mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan perlu terus melakukan perbaikan berkelanjutan guna meningkatkan kepuasan masyarakat.

LAMPIRAN

DOKUMENTASI PENGISIAN KUESIONER
MEI 2026





KUESIONER SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN

PUSKESMAS JATIBARU KOTA BIMA

Bapak Ibu Pelanggan yang terhormat. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas Jatibaru secara berkelanjutan, maka dengan ini kami mohon kesediaan Bapak Ibu untuk mengisi kusioner berikut ini. Atas kerja samanya kami haturkan terimakasih.

Silahkan memberikan **TANDA SILANG** pada pilihan jawaban dan **mengisi jawaban anda pada tanda titik-titik**

Jenis Kelamin :	1. Laki-laki	2. Perempuan				
Pendidikan :	1. SD	2. SMP	3. SMA	4. D3	5. S1	6. S2 7. S3
Pekerjaan :	1. PNS	2. TNI	3. POLRI	4. Swasta	5. Wirausaha	Lainnya, sebutkan.....
Usia :	17-25 th	26-35 th	36-45 th	46-55 th	56-65 th	>65 th
Ruangan :						Tanggal :

1. Apakah persyaratan pelayanan di sini sesuai dengan jenis pelayanannya? (misal, di loket diminta petugas KTP atau kartu BPJS)
- (1) Tidak Sesuai

(2) Kurang sesuai

(3) Sesuai

(4) Sangat Sesuai
2. Bagaimana prosedur pelayanan di Puskesmas Jatibaru?
- (1) Tidak mudah

(2) Kurang mudah

(3) Mudah

(4) Sangat mudah
3. Bagaimana kecepatan pelayanan di Puskesmas Jatibaru?
- (1) Tidak cepat

(2) Kurang cepat

(3) Cepat

(4) Sangat cepat
4. Bagaimana Tarif Pelayanan di sini?
- (1) Sangat mahal

(2) Cukup mahal

(3) Murah

(4) Gratis
5. Apakah produk pelayanan yang tercantum sesuai dengan hasil yang diberikan?
- (1) Tidak Sesuai

(2) Kurang sesuai

(3) Sesuai

(4) Sangat Sesuai
6. Bagaimana kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?
- (1) Tidak kompeten

(2) Kurang kompeten

(3) Kompeten

(4) Sangat kompeten
7. Menurut Anda bagaimana perilaku petugas kami?
- (1) Tidak Sopan dan tidak ramah

(2) Kurang sopan dan kurang ramah

(3) Sopan dan ramah

(4) Sangat Sopan dan ramah
8. Bagaimana kualitas sarana dan prasarana kami?
- (1) Buruk

(2) Cukup

(3) Baik

(4) Sangat baik
9. Menurut Anda, bagaimana penanganan pengaduan bagi pengguna layanan di Puskesmas Jatibaru ?
- (1) Tidak ada

(2) Ada tapi tidak berfungsi

(3) Berfungsi kurang maksimal

(4) Dikelola dengan baik

NO RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN PUSKESMAS MEI 2026									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	2	3	3	3	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
23	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
24	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
25	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
26	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
34	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
35	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
36	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
37	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	
Jml nilai/unsur	93	95	89	97	89	93	93	91	100	
NRR/ Unsur	3,72	3,80	3,56	3,88	3,56	3,72	3,72	3,64	4,00	
NRR tertimbang/ Unsur	0,41	0,42	0,40	0,43	0,40	0,41	0,41	0,40	0,44	3,730
UNSUR	93,00	95,00	89,00	97,00	89,00	93,00	93,00	91,00	100,00	
IKM UNIT PELAYANAN										93,24

Keterangan : U1-U9 : Unsur Unsur Pelayanan NRR : Nilai Rata-rata IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat IKM 3,730 Tertimbang x 93,24																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

NO RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN PUSKESMAS MEI 2026										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
NRR per Unsur : Jumlah Nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi NRR Tertimbang : NRR per unsur x 0,11							U6	Kompetensi Pelakssana		3,72	
							U7	Perilaku Pelaksana		3,72	
							U8	Sarana dan Prasarana		3,64	
							U9	Pengelolaan Pengaduan		4,00	
IKM UNIT PELAYANAN			93,24								
MUTU PELAYANAN											
A (Sangat Baik)			: 88,31 - 100,00								
B (Baik)			: 76,61 - 88,30								
C (Kurang Baik)			: 65,00 - 76,60								
D (Tidak Baik)			: 25,00 - 64,99								