

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I



UPTD PUSKESMAS PIYUNGAN
DINAS KESEHATAN
KABUPATEN BANTUL
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)	10
BAB IV	26
ANALISIS HASIL SKM	26
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	26
4.2 Rencana Tindak Lanjut	35
4.3 Tren Nilai SKM	37
BAB V	38
KESIMPULAN	38

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.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan publik, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan publik. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut jika tidak ditangan akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan public adalah melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan public dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan publik. Mengingat unit layanan publik sangat

beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional, maka dalam melakukan Survey Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survey yang beragam sebagaimana ditur di dalam pedoman ini.

Selama ini dalam melakukan survey kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Bupati Nomor 65 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul. Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, Peraturan Bupati ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survey yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan Bupati ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas penyelenggara pelayanan publik.

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 UPTD Puskesmas Piyunan Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul

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 UPTD Puskesmas Piyungan Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPTD Puskesmas Piyungan Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan kuesioner *online* 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. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM UPTD Puskesmas Piyungan Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul 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 berlangsung, sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan jika dilakukan secara manual. Jika pengguna layanan mengisi secara daring (online) mereka cukup menunjukkan bahwa pengisian SKM sudah dilakukan di depan petugas jaga unit layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei semester I dilakukan secara periodik dengan jangka waktu yaitu 6 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	6
2.	Pengumpulan Data	Januari-Juni 2025	144
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2025	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada UPTD Puskesmas Piyunga Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan UPTD Puskesmas Piyunga Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 35.760 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 384 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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 384 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	153	39%
		PEREMPUAN	231	61%
2	PENDIDIKAN	SD	19	5%
		SLTP	30	8%
		SLTA	235	61%
		D3	21	5%
		S1	72	19%
		S2	7	2%
		S3	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	36	9%
		TNI	2	0,5%
		POLRI	3	0,7%
		WIRASWASTA	46	12%
		SWASTA	93	24%
		LAINNYA	203	54%
4.	UMUR	<25 TAHUN	59	15%
		25-35 TAHUN	176	46%
		36-45 TAHUN	70	18%

		>45 TAHUN	79	21%
4	JENIS LAYANAN	PENDAFTARAN	35	10%
		PEMERIKSAAN UMUM	35	10%
		GIGI DAN MULUT	25	7%
		UGD	25	7%
		FARMASI	24	5%
		INFEKSIUS/BATUK	25	7%
		FISIOTERAPI	24	5%
		LABORATORIUM	25	7%
		IMUNISASI	28	7%
		ANC TERPADU	24	5%
		RUJUKAN	35	10%
		GIZI	15	4%
		LAYANAN KB	24	5%
		PSIKOLOGI	11	4%
		MTBS	24	6%
		KONSULTASI CATEN	5	1%

Berdasarkan tabel 1, diperoleh hasil mayoritas responden berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 231 responden (61%), berusia 25-35 tahun dengan jumlah 176 responden (46%), dan berpendidikan SLTA sebanyak 235 responden (61%). Mayoritas responden memiliki pekerjaan dengan kategori lainnya yaitu 203 responden (54%). Unit layanan yang paling banyak dikunjungi responden adalah unit layanan pendaftaran, pemeriksaan umum, dan rujukan yaitu masing-masing sebanyak 35 orang (10%).

Salah satu ciri utama manusia adalah umur, yang memainkan peran penting dalam mempengaruhi masalah kesehatan individu serta keputusan yang terkait dengan mereka (Judarwanto, 2010). Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia antara 25 hingga 35 tahun, menandakan bahwa mereka yang aktif dalam memberikan pendapat melalui survei berada dalam rentang usia dewasa dan produktif. Orang dewasa

cenderung lebih aktif dalam memberikan kritik, terlibat lebih banyak dalam berbagai aktivitas, dan lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA. Pendidikan memiliki peran penting dalam mempengaruhi tingkat pengetahuan seseorang. Pendidikan yang lebih tinggi biasanya mempermudah penerimaan dan pengembangan pengetahuan secara efektif, sementara tingkat pendidikan yang lebih rendah dapat menjadi kendala dalam hal ini. Notoatmojo (2003) menegaskan hal ini dalam teorinya. Pendidikan juga berperan penting dalam membentuk perilaku dan kedewasaan seseorang. Mereka yang menerima pendidikan yang baik cenderung menunjukkan perilaku yang lebih baik dan dapat membuat keputusan yang lebih tepat.

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden bekerja dalam berbagai bidang seperti ibu rumah tangga, pengangguran, pekerja lepas, petani, dan buruh. Orang-orang dengan pekerjaan tersebut cenderung memiliki tingkat pengetahuan dan pengalaman yang lebih rendah dibandingkan dengan mereka yang memiliki pekerjaan tetap. Keterikatan dengan pekerjaan memberikan pengaruh positif terhadap pola pikir dan wawasan, serta memperluas pengalaman secara berkesinambungan. Individu dengan pola pikir yang terbuka ini dapat lebih mampu mengatasi permasalahan diri, termasuk masalah kesehatan. Oleh karena itu, mayoritas responden dengan pekerjaan "Lainnya" lebih memilih mencari layanan kesehatan di Puskesmas Piyungan.

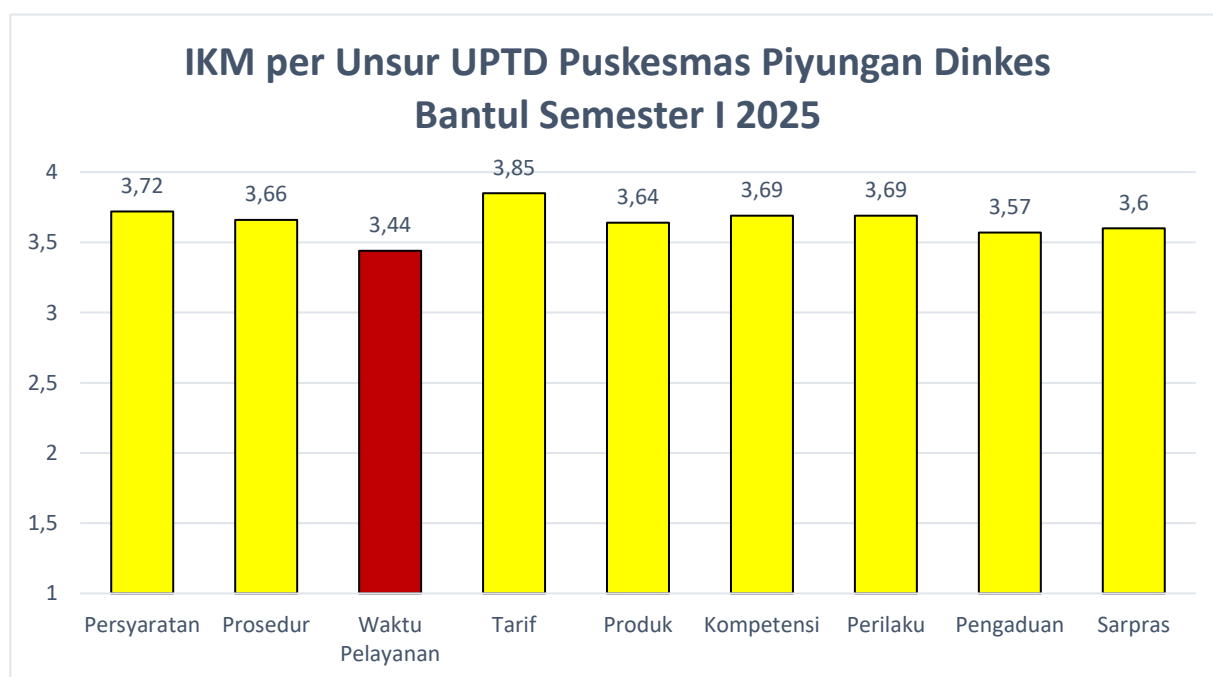
Responden paling banyak berasal dari unit layanan pemeriksaan umum, hal ini dikarenakan banyaknya jumlah pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan pada unit layanan umum setiap harinya.

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat UPTD Puskesmas Piyungan

Hasil dari pengolahan data terhadap 9 unsur pelayanan dapat dilihat sebagai berikut hasil sebagai berikut :

Tabel 2. Detail Nilai IKM UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,72	3,66	3,44	3,85	3,64	3,69	3,69	3,57	3,60
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	91,278 (A atau Sangat Baik)								



Grafik 1. Nilai IKM UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

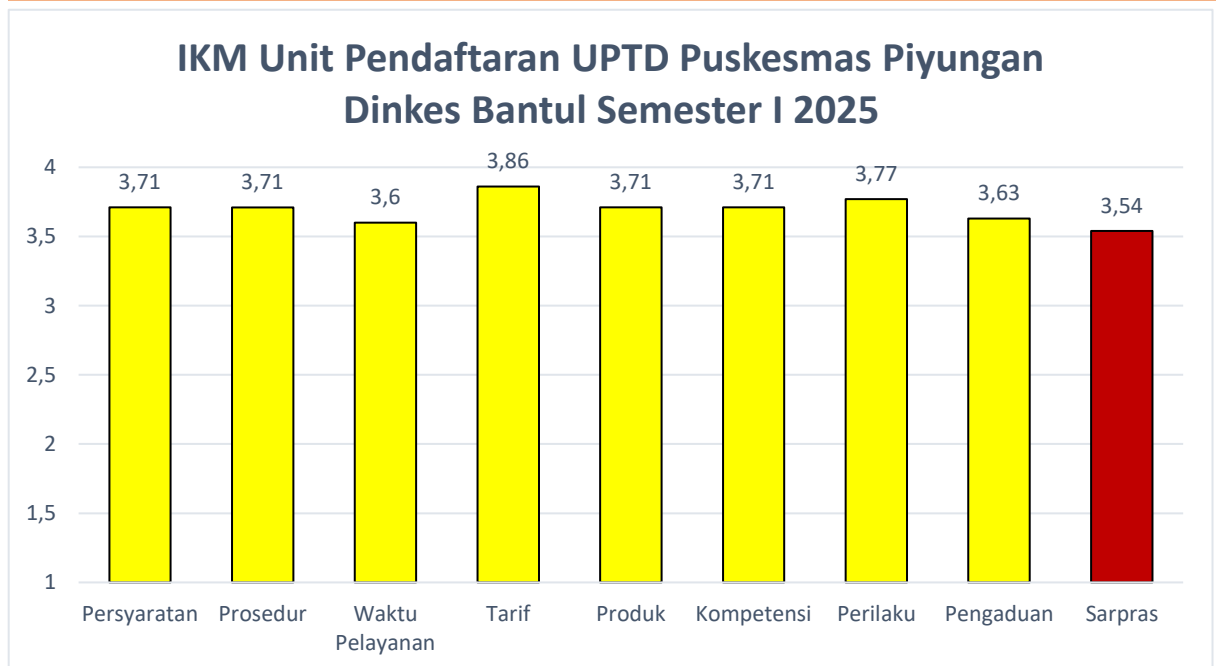
Berdasarkan tabel dan grafik di atas, nilai keseluruhan IKM UPTD Puskesmas Piyungan adalah 91,278 dimana termasuk dalam kategori sangat baik. Jika dilihat berdasarkan ke-9 unsur layanan, maka dapat diketahui bahwa nilai rata-rata unsur pelayanan paling besar adalah nomer 4 (biaya/tarif) yaitu 3,85 dan nilai terkecil adalah nilai rata-rata unsur pelayanan nomer 3 yaitu waktu pelayanan yaitu 3,44.

1.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan UPTD Puskesmas Piyungan

a. Pendaftaran

Tabel 3. Nilai IKM Unit Pendaftaran UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,71	3,71	3,60	3,86	3,71	3,71	3,77	3,63	3,54
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,333 (A atau Sangat Baik)								



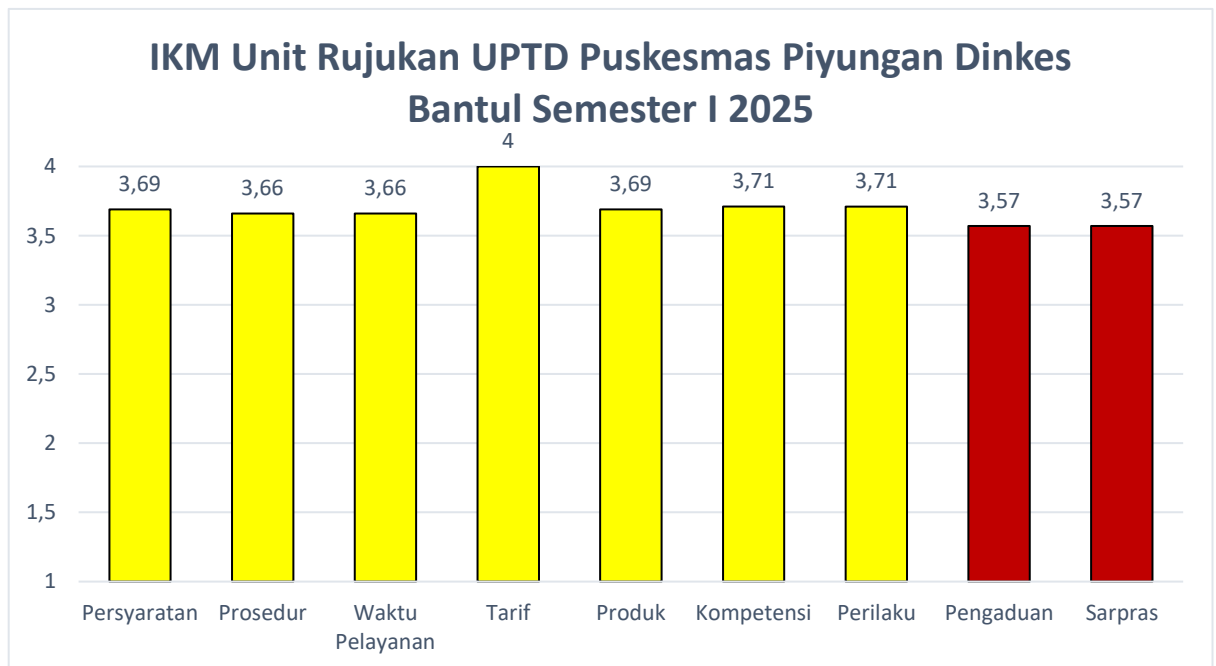
Grafik 2. IKM Unit Pendaftaran UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

Berdasarkan tabel dan grafik di atas, diketahui bahwa nilai SKM dari pendaftaran adalah 92,333, dimana masuk dalam kategori sangat baik. Nilai rata-rata unsur paling tinggi yaitu unsur ke-4, yaitu biaya/tarif dengan nilai 3,86 dan paling rendah adalah unsur ke-9, yaitu sarana dan prasarana dengan nilai 3,54.

b. Rujukan

Tabel 4. Nilai IKM Unit Rujukan UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,69	3,66	3,66	4,00	3,69	3,71	3,71	3,57	3,57
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,389 (A atau Sangat Baik)								



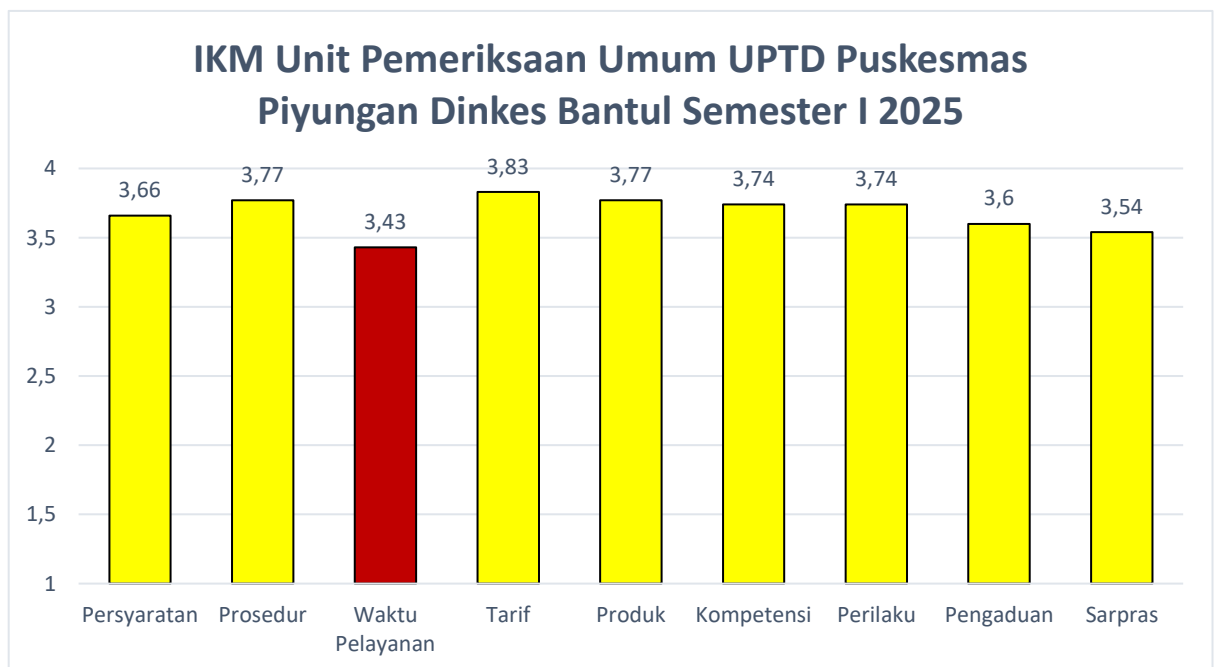
Grafik 3. Nilai IKM Unit Rujukan UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

Berdasarkan tabel dan grafik di atas, diketahui nilai SKM layanan rujukan adalah 92,389 masuk kedalam kategori sangat baik. Nilai rata-rata unsur paling tinggi adalah unsur ke-4 (biaya/tarif) dengan nilai 4,00 dan paling rendah adalah unsur ke-8 dan ke-9 yaitu pengaduan dan sarana dan prasarana, yang masing-masing sebesar 3,57.

c. BP Umum

Tabel 5. Nilai IKM Unit Pemeriksaan Umum UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,66	3,77	3,43	3,83	3,77	3,74	3,74	3,60	3,54
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	91,889 (A atau Sangat Baik)								



Grafik 4. Nilai IKM Unit Pemeriksaan Umum UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

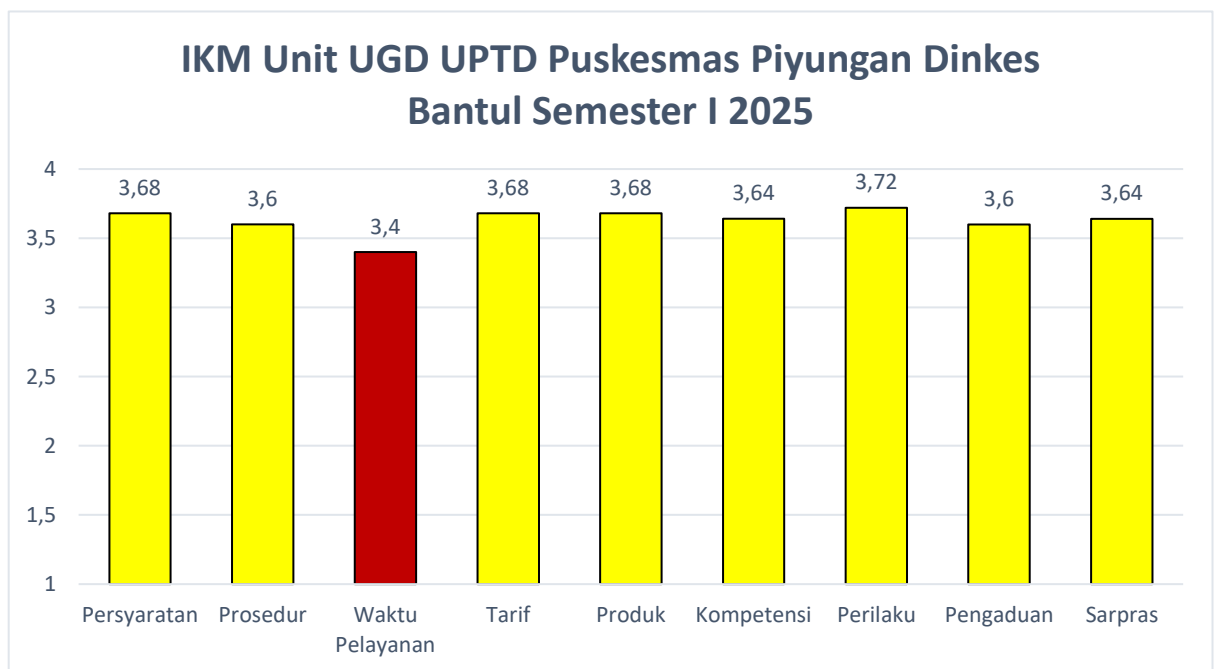
Berdasarkan table 5 dan grafik 4 di atas, nilai SKM Unit Pemeriksaan Umum adalah 91,889 termasuk dalam kategori sangat baik. Nilai rata-rata unsur paling tinggi adalah ke-4, yaitu biaya/tarif dengan nilai 3,83 dan paling rendah adalah unsur ke-3 yaitu waktu pelayanan dengan nilai 3,43.

d. UGD

Berdasarkan tabel 6 dan grafik 5 di bawah, nilai SKM UGD adalah 90,667 dimana termasuk dalam kategori sangat baik. Nilai rata-rata unsur paling tinggi yaitu unsur ke-7, yaitu perilaku petugas dengan nilai 3,72, sedangkan nilai rata-rata paling rendah adalah unsur ke-3 yaitu waktu pelayanan dengan nilai 3,40.

Tabel 6. Nilai IKM UGD UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,68	3,60	3,40	3,68	3,68	3,64	3,72	3,60	3,64
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	90,667 (A atau Sangat Baik)								

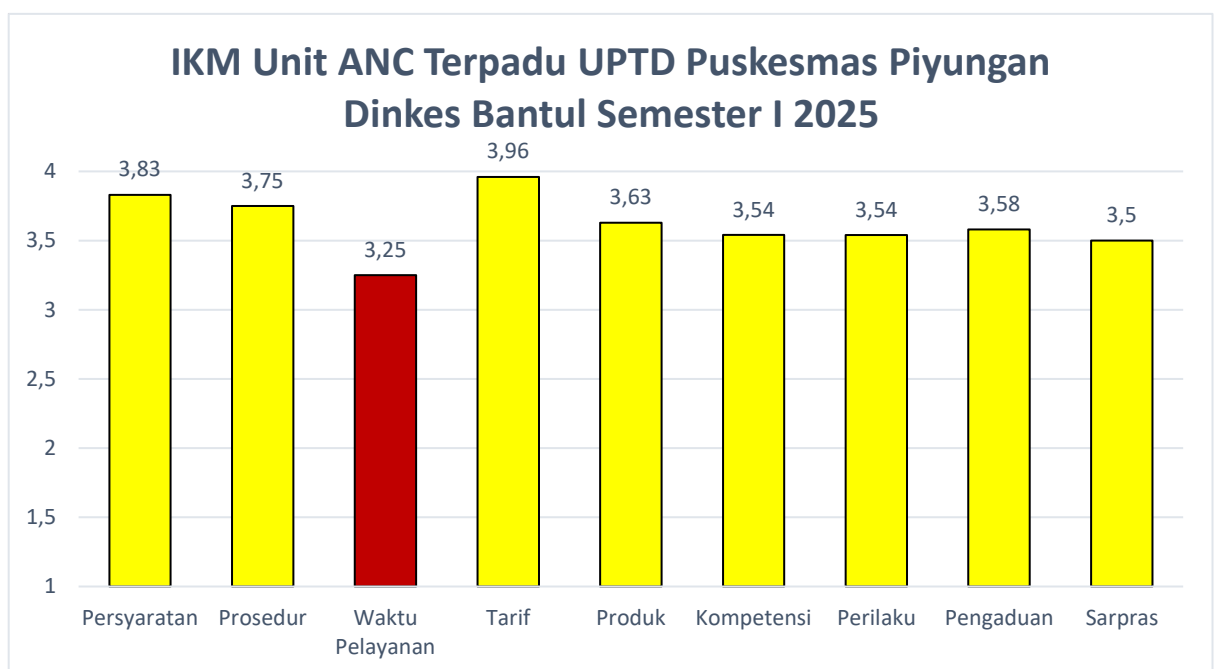


Grafik 5. Nilai IKM UGD UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

e. ANC Terpadu

Tabel 7. Nilai IKM ANC Terpadu UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,83	3,75	3,25	3,96	3,63	3,54	3,54	3,58	3,50
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	B
IKM Unit Layanan	90,500 (A atau Sangat Baik)								



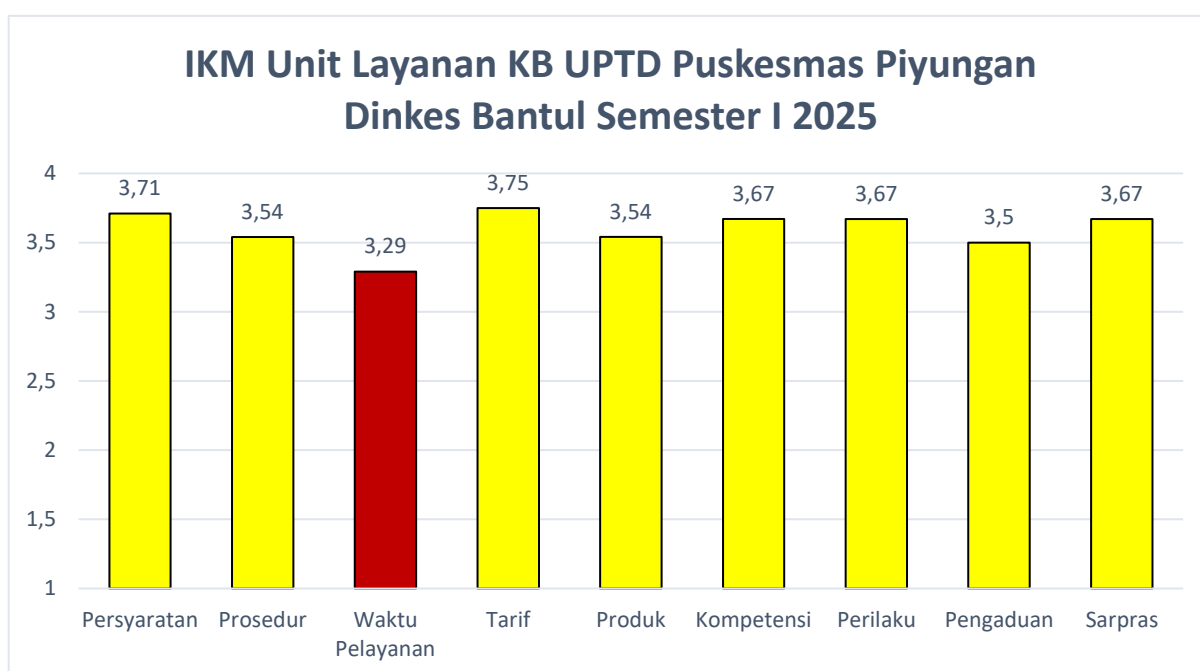
Grafik 6. Nilai IKM ANC Terpadu UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

Berdasarkan tabel 7 dan grafik 6 di atas, nilai SKM ANC terpadu adalah 90,500 termasuk kategori sangat baik. Nilai rata-rata unsur paling tinggi adalah unsur ke-4 (biaya/tarif) dengan nilai 3,96, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah unsur ke-3 (waktu pelayanan) dengan nilai 3,25.

f. Layanan KB

Tabel 8. Nilai IKM Layanan KB UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,71	3,54	3,29	3,75	3,54	3,67	3,67	3,50	3,67
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	B	A
IKM Unit Layanan	89,833 (A atau Sangat Baik)								



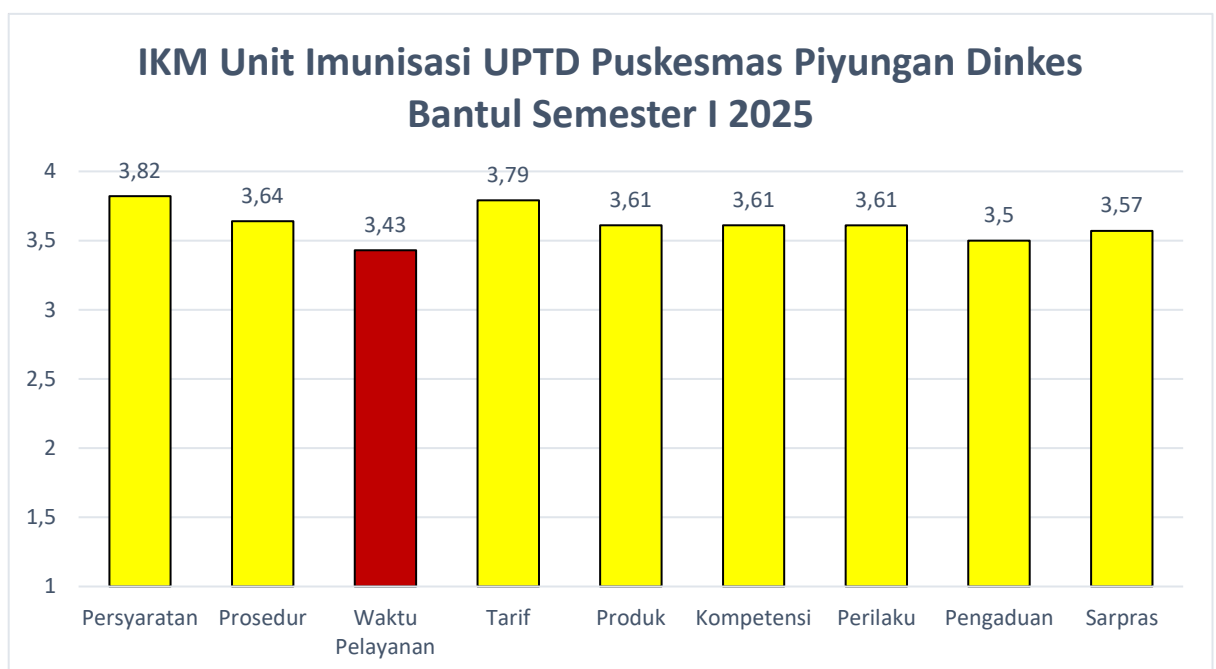
Grafik 7. Nilai IKM Layanan KB UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

Berdasarkan tabel dan grafik di atas, nilai SKM Pelayanan KB adalah 89,833 termasuk dalam kategori sangat baik. Nilai rata-rata unsur paling tinggi adalah unsur ke-4 (biaya/tarif) dengan nilai 3,75, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah unsur ke-3 (waktu pelayanan) dengan nilai 3,29.

g. Imunisasi

Tabel 9. Nilai IKM Layanan Imunisasi UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,82	3,64	3,43	3,79	3,61	3,61	3,61	3,50	3,57
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	B	A
IKM Unit Layanan	90,500 (A atau Sangat Baik)								



Grafik 8. Nilai IKM Layanan Imunisasi UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

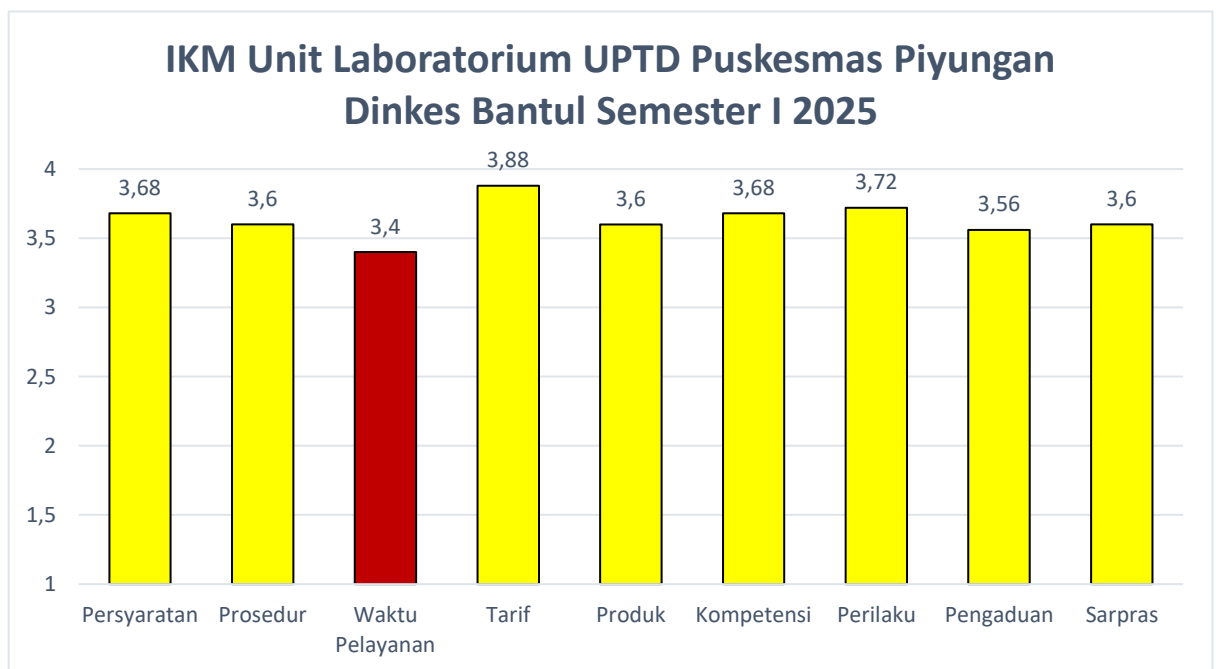
Berdasarkan tabel 9 dan grafik 8 di atas, nilai SKM Imunisasi adalah 90,500, dimana termasuk kedalam kategori sangat baik. Nilai unsur pelayanan yang paling tinggi adalah unsur ke-4 (biaya/tatiff) dengan nilai 3,79. Unsur dengan nilai terkecil adalah unsur ke-3 (waktu pelayanan) dengan nilai 3,43.

h. Laboratorium

Berdasarkan tabel 10 dan grafik 9 di bawah, nilai SKM Layanan Laboratorium adalah 90,889 termasuk kategori sangat baik. Nilai rata-rata unsur paling tinggi adalah unsur ke-4 (biaya/tarif) dengan nilai 3,88, sedangkan nilai terkecil adalah unsur ke-3 (waktu pelayanan) dengan nilai 3,40.

Tabel 10. Nilai IKM Layanan Laboratorium UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,68	3,60	3,40	3,88	3,60	3,68	3,72	3,56	3,60
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	90,889 (A atau Sangat Baik)								



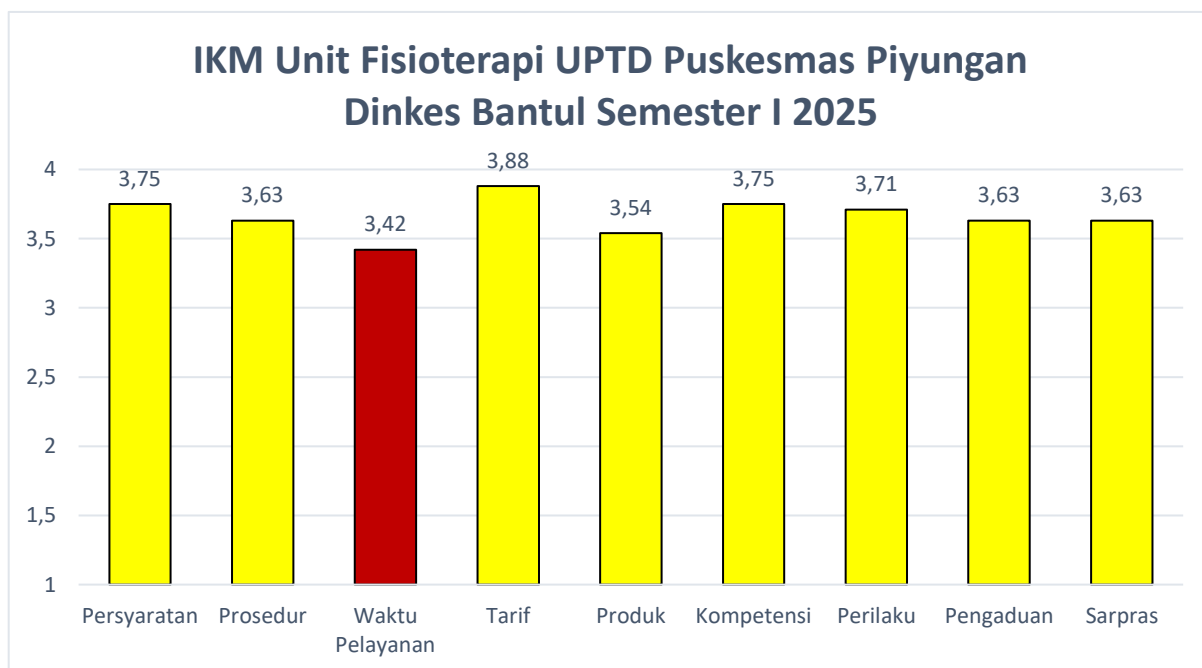
Grafik 9. Nilai IKM Layanan Laboratorium UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

i. Fisioterapi

Berdasarkan tabel dan grafik di bawah, nilai SKM Fisioterapi adalah 91,500 termasuk dalam kategori sangat baik. Nilai rata-rata unsur paling tinggi adalah biaya atau tarif (unsur ke-4) dengan nilai 3,88 dan paling rendah adalah waktu pelayanan (unsur ke-3) dengan nilai 3,42.

Tabel 11. Nilai IKM Unit Fisioterapi UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,75	3,63	3,42	3,88	3,54	3,75	3,71	3,63	3,63
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	91,500 (A atau Sangat Baik)								

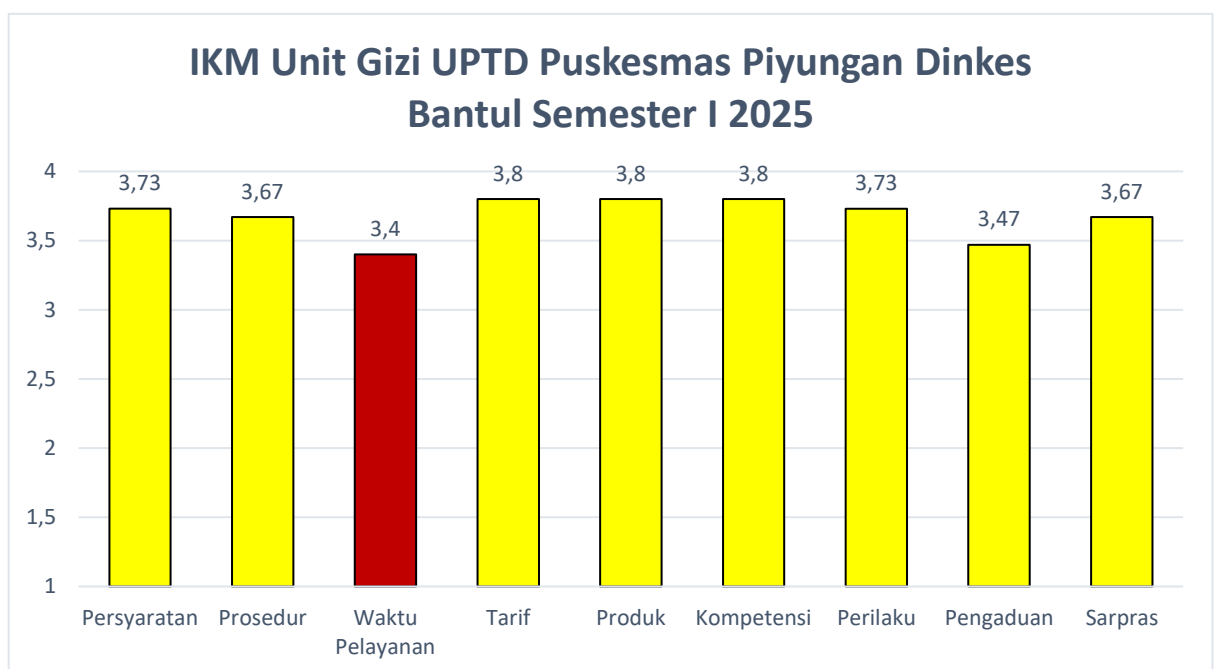


Grafik 10. Nilai IKM Unit Fisioterapi UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

j. Gizi

Tabel 12. Nilai IKM Unit Gizi UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,73	3,67	3,40	3,80	3,80	3,80	3,73	3,47	3,67
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	B	A
IKM Unit Layanan	91,861 (A atau Sangat Baik)								



Grafik 11. Nilai IKM Unit Gizi UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2024

Berdasarkan tabel dan grafik di atas, nilai SKM Gizi adalah 91,861 termasuk dalam kategori sangat baik. Nilai rata-rata unsur paling tinggi adalah unsur ke-4 (tarif), 5 (produk layanan) dan 6 (kompetensi pelaksana), masing-masing sebesar 3,80. Unsur dengan nilai terendah adalah unsur ke-3 (waktu pelayanan) dengan nilai 3,40.

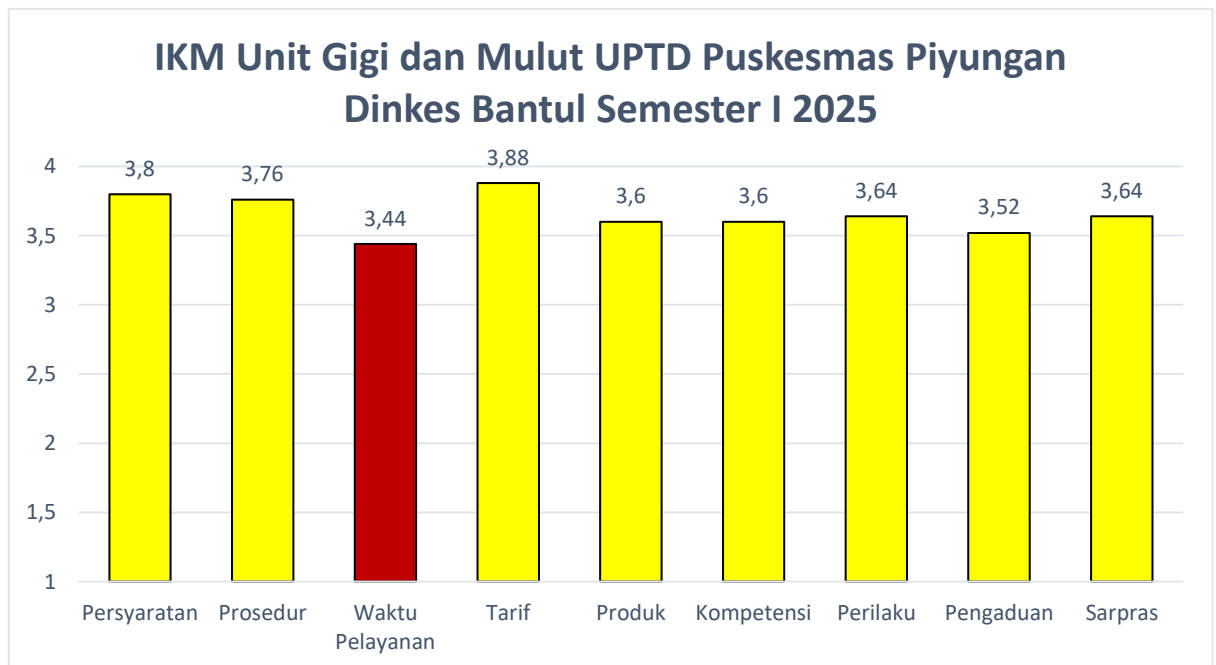
k. Gigi dan Mulut

Berdasarkan tabel dan grafik di bawah, nilai SKM gigi dan mulut adalah 91,333 termasuk kategori sangat baik. Nilai rata-rata unsur paling tinggi adalah biaya/tarif

(U4) dengan nilai 3,88. Unsur dengan nilai rata-rata paling kecil adalah waktu pelayanan (U3) dengan nilai 3,44.

Tabel 13. Nilai IKM Unit Gigi dan Mulut UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,80	3,76	3,44	3,88	3,60	3,60	3,64	3,52	3,64
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	B	A
IKM Unit Layanan	91,333 (A atau Sangat Baik)								

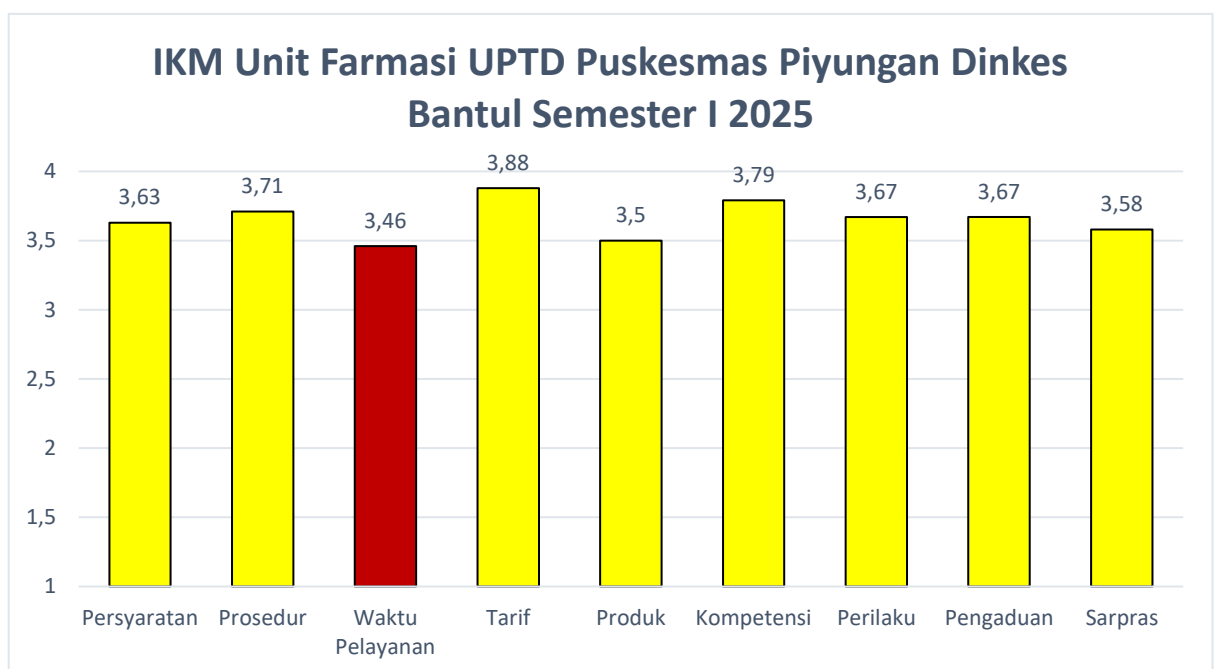


Grafik 12. Nilai IKM Unit Gigi dan Mulut UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

I. Apotek/Farmasi

Tabel 14. Nilai IKM Unit Farmasi UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,63	3,71	3,46	3,88	3,50	3,79	3,67	3,67	3,58
Kategori	A	A	B	A	B	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	91,361 (A atau Sangat Baik)								



Grafik 13. Nilai IKM Unit Farmasi UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

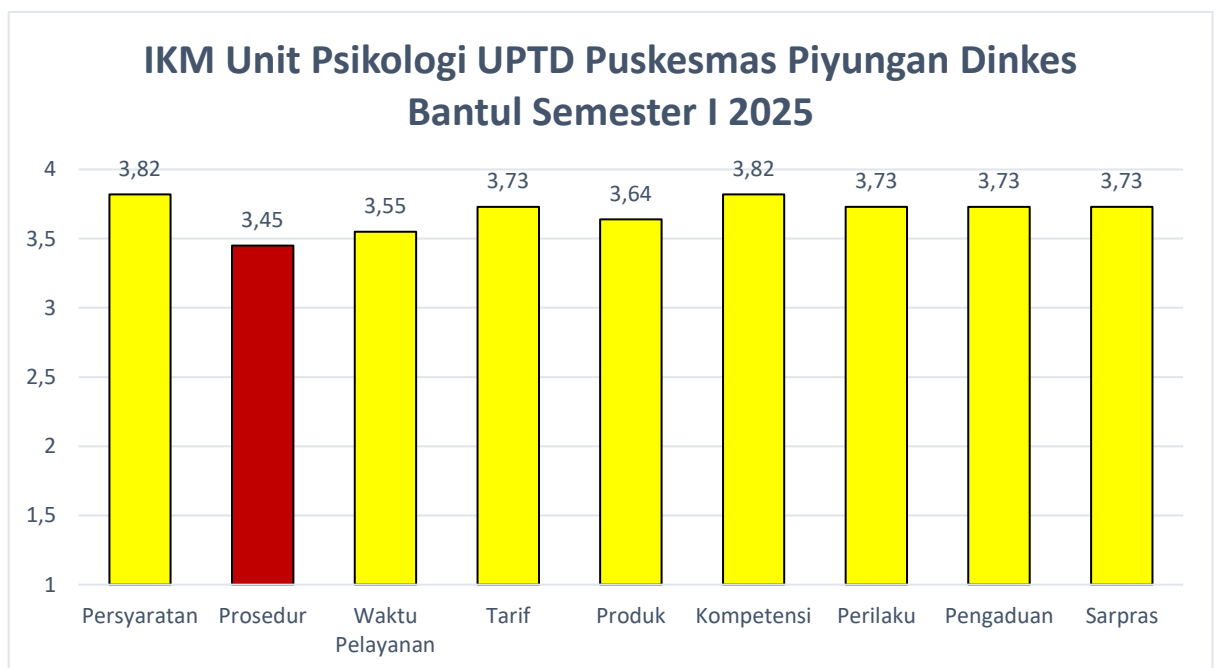
Berdasarkan tabel dan grafik di atas, nilai SKM Apotek/Farmasi adalah 91,361 dimana termasuk dalam kategori sangat baik. Nilai rata-rata unsur paling tinggi adalah biaya/tarif nilai 3,88 dan unsur paling rendah adalah waktu pelayanan (U3) dengan nilai 3,46.

m. Psikologi

Berdasarkan tabel 15 dan grafik 14 di bawah, nilai SKM Psikologi adalah 94,56 termasuk kategori sangat baik. Nilai rata-rata unsur paling tinggi adalah persyaratan (U1) dengan nilai 4,000 dan paling rendah adalah waktu pelayanan (U3) dengan nilai 3,400.

Tabel 15. Nilai IKM Unit Psikologi UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,82	3,45	3,55	3,73	3,64	3,82	3,73	3,73	3,73
Kategori	A	B	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,222 (A atau Sangat Baik)								



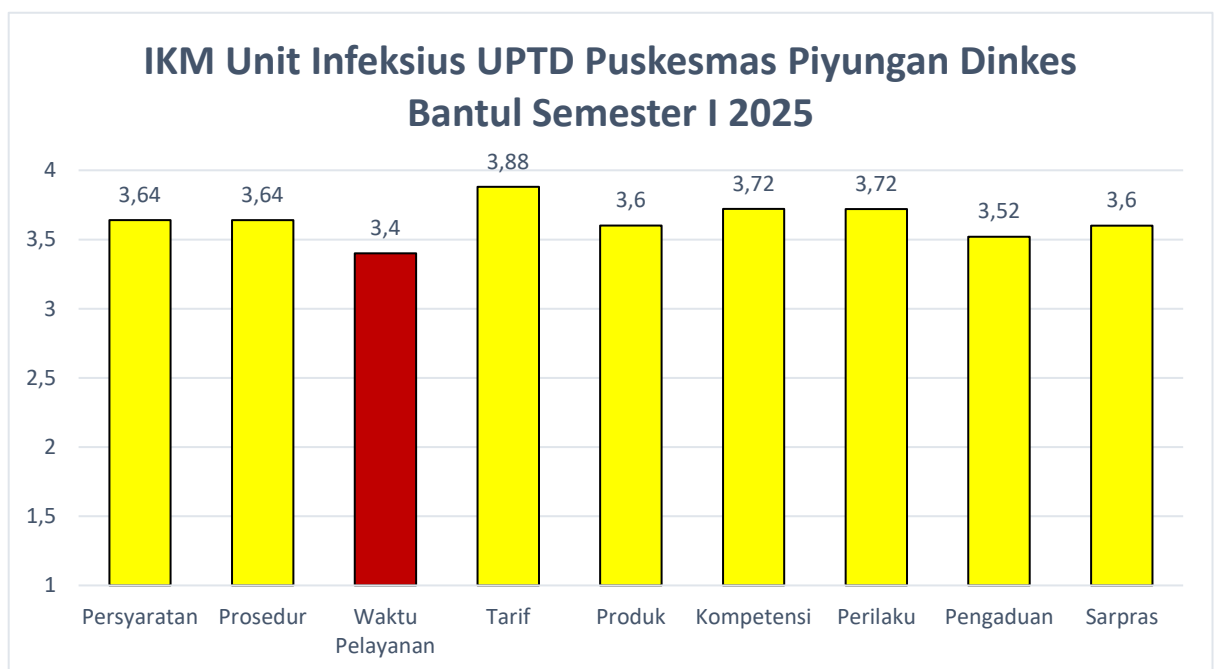
Grafik 14. Nilai IKM Unit Psikologi UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

n. Batuk/Infeksius

Berdasarkan tabel 16 dan grafik 15 di bawah, nilai SKM Unit Infeksius adalah 90,889 termasuk kategori sangat baik. Nilai rata-rata unsur paling tinggi adalah biaya atau tarif (U3) dengan nilai 3,88 dan paling rendah adalah waktu pelayanan (U3) dengan nilai 3,40.

Tabel 16. Nilai IKM Unit Infeksius/Batuk UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,64	3,64	3,40	3,88	3,60	3,72	3,72	3,52	3,60
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	B	A
IKM Unit Layanan	90,889 (A atau Sangat Baik)								



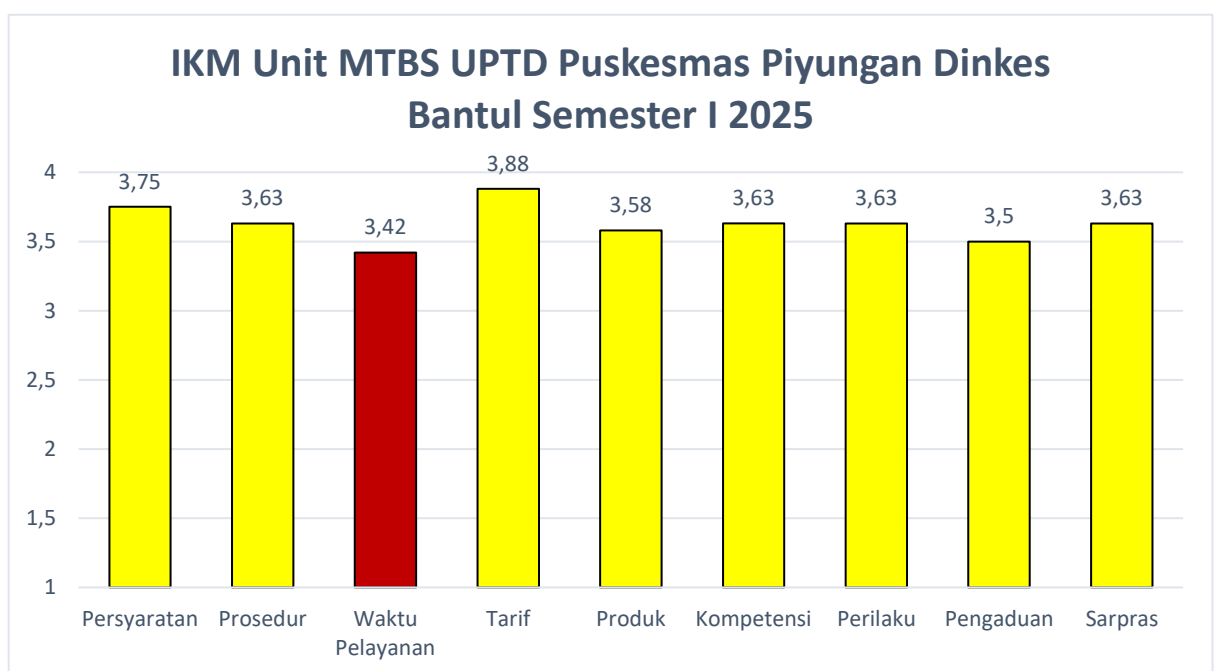
Grafik 15. Nilai IKM Unit Infeksius/Batuk UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

o. Layanan MTBS

Berdasarkan tabel 17 dan grafik 16 di bawah, nilai SKM Unit Layanan MTBS adalah 90,694 termasuk kategori sangat baik. Nilai rata-rata unsur paling tinggi adalah biaya atau tarif (U3) dengan nilai 3,88 dan paling rendah adalah waktu pelayanan (U3) dengan nilai 3,42.

Tabel 17. Nilai IKM Unit MTBS UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,75	3,63	3,42	3,88	3,58	3,63	3,63	3,50	3,63
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	B	A
IKM Unit Layanan	90,694 (A atau Sangat Baik)								



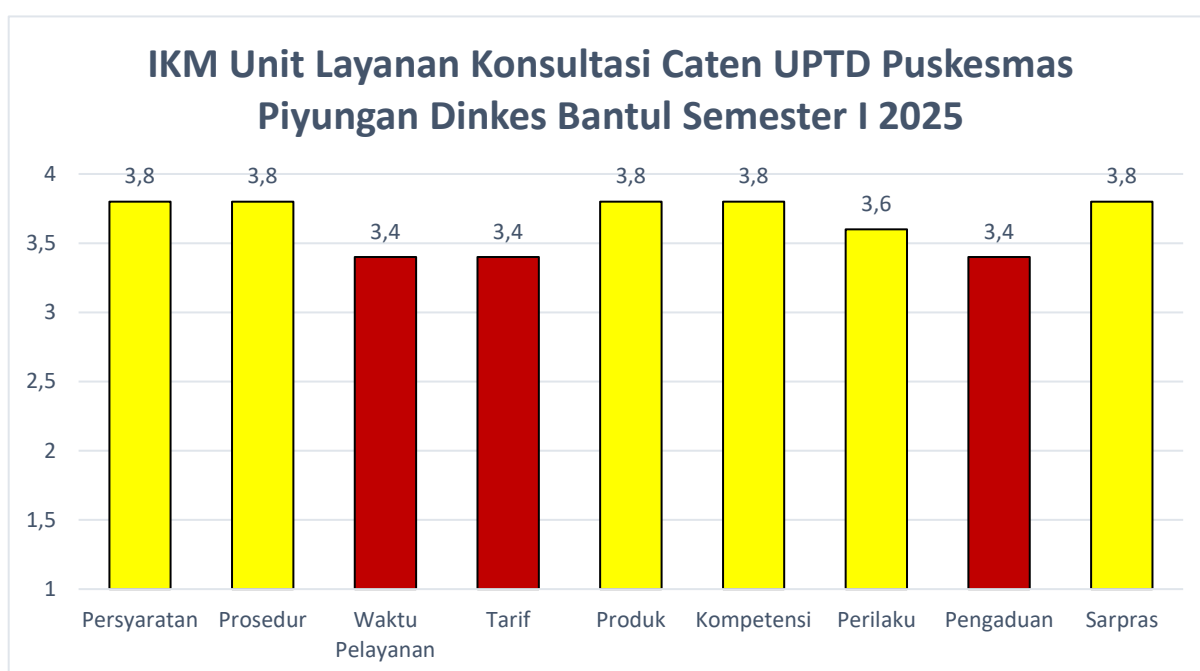
Grafik 16. Nilai IKM Unit Layanan MTBS UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

p. Layanan Konsultasi Caten

Berdasarkan tabel 18 dan grafik 17 di bawah, nilai SKM Layanan Konsultasi Caten adalah 91,111 termasuk kategori sangat baik. Nilai rata-rata unsur paling tinggi adalah persyaratan (U1), prosedur (U2), produk (U5), kompetensi pelaksana (U6), dan sarpras (U9), masing-masing dengan nilai 3,80 dan paling rendah adalah waktu pelayanan (U3), tarif (U4), dan pengaduan (U8), masing-masing dengan nilai 3,40.

Tabel 17. Nilai IKM Layanan Konsultasi Caten UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,80	3,80	3,40	3,40	3,80	3,80	3,60	3,40	3,80
Kategori	A	A	B	B	A	A	A	B	A
IKM Unit Layanan	91,111 (A atau Sangat Baik)								



Grafik 16. Nilai IKM Layanan Konsultasi Caten UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

a. Nilai IKM UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

Berdasarkan Tabel 2 dan Grafik 1, Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) di Puskesmas Piyungan mencapai nilai 91,278, yang tergolong dalam kategori sangat baik. Dari unsur-unsur pelayanan yang dinilai, aspek biaya/tarif memperoleh skor rata-rata tertinggi, yaitu sebesar 3,85. Sebaliknya, aspek waktu pelayanan mencatatkan skor terendah, yakni 3,44. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Piyungan lebih merasakan kepuasan pada efisiensi biaya, hal ini sangat relevan mengingat mayoritas pasien merupakan peserta program jaminan kesehatan, khususnya BPJS PBI.

Namun demikian, terdapat sejumlah penilaian yang tidak cukup puas pada aspek waktu pelayanan, terutama terkait kecepatan dalam penyelesaian layanan. Tingginya volume pasien menyebabkan durasi pelayanan menjadi relatif lebih lama. Selain itu, perubahan prosedur rujukan BPJS yang berbasis digital kerap mengalami kendala teknis, khususnya dalam proses pencetakan rujukan. Proses pengolahan obat yang memerlukan ketelitian tinggi dari petugas juga turut memengaruhi lamanya waktu tunggu dalam penerimaan obat.

Untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien secara menyeluruh, diperlukan perhatian khusus terhadap optimalisasi waktu pelayanan, baik melalui pengelolaan antrean yang lebih efektif maupun perbaikan dalam sistem rujukan. Di samping itu, proses pengolahan obat perlu dilaksanakan secara akurat namun efisien, guna meminimalkan waktu tunggu pasien dalam memperoleh obat yang dibutuhkan

b. Nilai IKM Unit Pendaftaran UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

Berdasarkan data tabel 3 dan grafik 2 yang disajikan, diperoleh nilai SKM dari unit pendaftaran sebesar 92,333, yang termasuk dalam kategori sangat baik. Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa unsur dengan nilai rata-rata tertinggi adalah unsur ke-4

(biaya/tarif) sebesar 3,86, sedangkan unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah unsur ke-9 (sarana dan prasarana) sebesar 3,54.

Rendahnya nilai unsur sarana dan prasarana disebabkan oleh tidak berfungsinya mesin APM dan mesin cetak antrian online yang disebabkan oleh belum sempurnanya proses transisi SIMPUS DGS Kesehatan Versi 3. Hal ini juga membuat sistem pendaftaran online melalui link DGS Kesehatan Versi 3 tidak dapat dilakukan. Hal ini meningkatkan persepsi pasien bahwa sarana dan prasarana yang tersedia belum memuaskan.

Untuk menyelesaikan permasalahan ini perlu dipastikan bahwa petugas pendaftaran harus cepat dan tepat dalam melakukan pendaftaran kepada pasien agar antrian pendaftaran tidak terlalu lama, mengingat mesin APM dan mesin cetak antrian online tidak dapat dijalankan. Pimpinan Puskesmas juga perlu melakukan koordinasi dengan Dinas Kesehatan agar implementasi DGS Kesehatan Versi 3 dapat dilakukan secara holistik seperti versi sebelumnya, agar segala sarana dan prasarana yang sudah ada dapat dimaksimalkan pemakaiannya. Selain itu, memastikan kondisi internet selalu dalam kondisi prima menjadi hal utama untuk menciptakan proses pendaftaran pasien lancar dan tepat waktu.

c. Nilai IKM Unit Rujukan UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

Berdasarkan data yang terdapat pada tabel 4 dan grafik 3, diperoleh nilai SKM untuk unit atau layanan rujukan sebesar 92,389, yang termasuk dalam kategori sangat baik. Penelusuran lebih lanjut menunjukkan bahwa unsur dengan nilai rata-rata tertinggi adalah unsur ke-4 (biaya/tarif) sebesar 4,00. Pelayanan sistem rujukan di Puskesmas Piyungan tidak membebankan biaya kepada pasien, yang kemungkinan menjadi alasan utama nilai rata-rata yang tinggi dan memberikan kepuasan kepada pasien.

Namun, di sisi lain, nilai unsur yang paling rendah adalah unsur ke-8 (penanganan pengaduan) dan unsur ke-9 (sarana dan prasarana) dengan nilai masing-masing sebesar 3,57. Ketidakpuasan pasien terhadap sarana dan prasarana disebabkan oleh seringnya terjadi error pada sistem Pcare maupun SIMPUS DGS, membuat proses penerbitan rujukan terhambat. Perlu dilakukan evaluasi berkelanjutan SIMPUS DGS Kesehatan dengan Dinkes dan BPJS, sehingga platform satu-satunya yang digunakan untuk membuat rujukan pasien tidak sering bermasalah. Namun, nilai SKM pada unit rujukan ini sudah sangat meningkat dari periode sebelumnya, hal ini dapat dikarenakan sudah tersedianya unit layanan khusus rujukan, sehingga pelayanan pasien lebih cepat

d. Nilai IKM Unit Pemeriksaan Umum UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

Mengacu pada data yang disajikan dalam Tabel 5 dan Grafik 4, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk layanan BP Umum mencapai angka 91,889, yang dikategorikan sebagai sangat baik. Unsur pelayanan dengan skor rata-rata tertinggi adalah unsur keempat, yaitu aspek biaya atau tarif, dengan nilai 3,83. Sementara itu, unsur dengan skor terendah adalah unsur ketiga, yakni waktu pelayanan, dengan nilai 3,43. Temuan ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap biaya pelayanan yang diberikan. Tingginya tingkat kepuasan ini berkaitan erat dengan fakta bahwa mayoritas pasien merupakan peserta BPJS PBI, yang seluruh biaya pengobatannya ditanggung oleh pemerintah.

Di sisi lain, rendahnya skor pada unsur waktu pelayanan diduga disebabkan oleh keterbatasan ruang pada unit BP Umum. Ruangan yang sempit mengharuskan pasien untuk mengantre secara bergiliran, sementara jumlah pasien yang datang setiap harinya berkisar antara 150 hingga 350 orang. Kondisi ini menyebabkan ketidakseimbangan antara kapasitas ruang pelayanan dan jumlah pasien yang dilayani. Upaya perluasan ruangan belum dapat direalisasikan karena keterbatasan lahan yang tersedia. Sebagai langkah mitigasi, penambahan jumlah dokter jaga telah dilakukan selama satu tahun terakhir. Meskipun demikian, permasalahan waktu tunggu yang cukup lama masih menjadi tantangan utama dalam penyelenggaraan pelayanan di unit BP Umum.

e. Nilai IKM UGD UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

Berdasarkan data yang terdapat pada tabel 6 dan grafik 5, diperoleh nilai SKM untuk layanan Unit Gawat Darurat (UGD) sebesar 90,667, yang termasuk dalam kategori sangat baik. Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa unsur dengan nilai rata-rata tertinggi adalah unsur ke-7 (perilaku pelaksana) dengan nilai 3,72. Sementara itu, unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah unsur ke-3 (waktu pelayanan) dengan nilai 3,40.

Tingginya unsur ke-7 ini merupakan hasil evaluasi yang cukup berhasil, dikarenakan unsur ini menjadi unsur dengan nilai terendah pada tahun 2024. Perilaku pelaksana yang sangat mengedepankan pelayanan pada pasien gawat darurat, melakukan triase kegawatan dengan tepat, dan respon yang sigap membuat tingginya unsur ini dibandingkan unsur lainnya.

Nilai rendah pada unsur waktu pelayanan mungkin disebabkan oleh beragamnya kondisi pasien yang datang ke UGD. Pelayanan medis untuk satu pasien tidak dapat

dipastikan karena setiap kondisi pasien dapat memiliki tingkat kerumitan dan kompleksitas yang berbeda. Semakin rumit dan kompleks kondisi pasien, maka semakin lama pula prosedur penanganan medis yang diperlukan. Prosedur yang kompleks terkadang membutuhkan waktu yang cukup lama, hal ini dapat saja membuat persepsi pasien mengenai waktu pelayanan tidak cukup baik dibandingkan indikator lainnya. Perlu lakukan edukasi kepada pasien UGD terkait *triage*, sehingga setiap pasien UGD memahami prioritas pemberian penanganan pasien.

f. Nilai IKM ANC Terpadu UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

Berdasarkan data pada tabel 7 dan grafik 6, diperoleh nilai SKM untuk layanan ANC Terpadu sebesar 90,500, yang termasuk dalam kategori sangat baik. Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa unsur dengan nilai rata-rata tertinggi adalah unsur ke-4 (biaya/tarif) dengan nilai 3,96. Tingginya nilai pada unsur persyaratan mengindikasikan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan biaya untuk layanan ANC Terpadu di Puskesmas Piyungan. Hal ini karena setiap pasien yang ingin mendapatkan layanan ANC cukup membawa KTP saja, jika tidak memiliki JKN. Tidak hanya itu, layanan ANC pun gratis bagi siapapun, sehingga hal ini membuat rasa puas yang tinggi pada pasien terkait biaya dan kemudahan pelayanan.

Namun, di sisi lain, unsur ke-3 (waktu pelayanan) merupakan unsur dengan nilai rata-rata terendah, yaitu 3,25. Hal ini mungkin disebabkan oleh prosedur layanan ANC yang memerlukan waktu yang cukup lama. Pasien harus mengunjungi beberapa unit layanan seperti Unit Layanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA), Psikologi, dan Gizi. Setiap unit layanan memiliki waktu pelayanan yang berbeda, sehingga mempengaruhi lamanya waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan ANC Terpadu. Perlu diberikan edukasi mengenai proses pelayanan ANC kepada pasien agar pasien dapat memahami bahwa pelayanan ANC merupakan pelayanan komprehensif dan sistematis. Tidak hanya itu, diperlukannya peningkatan efisiensi pelayanan ANC Terpadu agar lama tunggu pasien tidak terlalu lama.

g. Nilai IKM Layanan KB UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

Merujuk pada data dalam Tabel 8 dan Grafik 7, Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk layanan Keluarga Berencana (KB) di Puskesmas Piyungan mencapai nilai 89,833, yang termasuk dalam kategori sangat baik. Unsur pelayanan dengan rata-rata nilai tertinggi adalah unsur keempat, yaitu biaya atau tarif, dengan nilai 3,75. Capaian ini mencerminkan bahwa aspek pembiayaan dalam layanan KB telah sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien sebagai pengguna layanan.

Sebaliknya, aspek waktu pelayanan (unsur ketiga) memperoleh nilai terendah, yakni sebesar 3,29. Rendahnya nilai pada unsur ini kemungkinan disebabkan oleh tingginya jumlah pasien KB yang datang secara bersamaan. Hal ini terjadi karena layanan KB hanya tersedia pada hari Kamis, sehingga seluruh pasien terpusat pada hari tersebut. Kondisi ini tidak sebanding dengan jumlah tenaga kesehatan yang tersedia, sehingga mengakibatkan waktu tunggu yang cukup lama. Selain itu, durasi konsultasi yang bervariasi antar pasien turut memengaruhi lamanya waktu pelayanan secara keseluruhan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan penambahan jumlah bidan yang bertugas pada hari pelayanan KB. Di samping itu, penerapan standar waktu konsultasi secara konsisten perlu dilakukan agar durasi pelayanan menjadi lebih merata antar pasien. Langkah ini bertujuan untuk meminimalkan waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi pelayanan KB di Puskesmas Piyungan.

h. Nilai IKM Layanan Imunisasi UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

Berdasarkan data yang tercantum pada Tabel 9 dan Grafik 8, Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk layanan imunisasi di Puskesmas Piyungan mencapai angka 90,500, yang tergolong dalam kategori sangat baik. Hasil analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah unsur ketiga, yaitu waktu pelayanan, dengan nilai 3,43. Rendahnya penilaian pada aspek ini kemungkinan besar disebabkan oleh durasi pelayanan yang relatif lama.

Proses imunisasi memerlukan ketelitian tinggi dari petugas, terutama karena tindakan dilakukan pada anak-anak yang membutuhkan perhatian dan kehati-hatian khusus. Selain itu, pelayanan imunisasi hanya dijadwalkan setiap hari Jumat, yang menyebabkan seluruh pasien harus datang di hari yang sama. Dengan jumlah pasien yang melebihi 60 orang per minggu, antrean menjadi cukup panjang dan waktu tunggu

bervariasi. Situasi ini turut berkontribusi terhadap rendahnya kepuasan terhadap waktu pelayanan.

Sementara itu, unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur persyaratan (U1). Hal ini mengindikasikan bahwa pasien merasa puas dengan persyaratan untuk mendapatkan pelayanan imunisasi di UPTD Puskesmas Piyungan, karena pasien cukup menyiapkan data diri anak, kartu KIA, ataupun kartu BPJS. Secara umum, meskipun terdapat kekurangan dalam aspek waktu pelayanan, layanan imunisasi di Puskesmas Piyungan tetap mendapatkan penilaian yang sangat baik dengan nilai SKM yang tinggi, menunjukkan kepuasan pasien terhadap layanan imunisasi yang disediakan.

i. Nilai IKM Layanan Laboratorium UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

Berdasarkan informasi yang terdapat dalam Tabel 10 dan Grafik 9, diketahui bahwa layanan Laboratorium di Puskesmas Piyungan memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 90,889, yang tergolong dalam kategori sangat baik. Hasil analisis menunjukkan bahwa unsur dengan nilai rata-rata tertinggi adalah aspek biaya atau tarif (unsur keempat), dengan nilai 3,88. Sebaliknya, unsur waktu pelayanan (unsur ketiga) menjadi unsur dengan nilai terendah, yaitu 3,40. Capaian ini mengindikasikan bahwa layanan Laboratorium di Puskesmas Piyungan telah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat akan pemeriksaan kesehatan dengan biaya yang relatif terjangkau dan fasilitas yang memadai.

Namun demikian, skor rendah pada aspek waktu pelayanan menunjukkan adanya tantangan dalam hal kecepatan layanan. Salah satu penyebabnya adalah waktu yang dibutuhkan petugas untuk menyiapkan peralatan medis sebelum melayani pasien. Proses ini tidak dapat dilakukan secara terburu-buru karena menyangkut akurasi hasil pemeriksaan. Di samping itu, tingginya jumlah pasien yang memanfaatkan layanan Laboratorium serta keterbatasan jumlah tenaga kesehatan turut memperpanjang waktu tunggu.

Oleh karena itu, diperlukan edukasi kepada pasien mengenai karakteristik layanan laboratorium yang memang memerlukan waktu persiapan antara satu pasien dengan pasien lainnya demi menjaga kualitas dan standar klinis. Selain itu, penerapan standar waktu pelayanan secara disiplin juga menjadi langkah penting untuk menjamin konsistensi dalam proses pelayanan.

Meskipun aspek waktu pelayanan masih menjadi tantangan, secara keseluruhan, layanan Laboratorium di Puskesmas Piyungan tetap mendapatkan penilaian yang sangat baik. Hal ini didukung oleh tersedianya fasilitas yang lengkap dan biaya yang terjangkau. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh, optimalisasi efisiensi waktu pelayanan perlu menjadi prioritas agar pasien dapat menerima layanan dengan lebih cepat dan nyaman

j. Nilai IKM Unit Fisioterapi UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

Berdasarkan table 11 dan grafik 10 di atas, nilai SKM Fisioterapi adalah 91,500 termasuk kategori sangat baik. Nilai rata-rata unsur paling tinggi adalah biaya/tarif (U4) dengan nilai 3,88. Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasakan biaya layanan di Puskesmas Piyungan terjangkau. Disisi lain, unsur waktu pelayanan memiliki nilai yang rendah, yaitu 3,42. Kondisi ini dapat dimungkinkan karena banyaknya pasien yang mengeluhkan nyeri sendi mendaftarkan diri untuk di periksa di BP Umum, setelah dilakukan pemeriksaan, dokter baru melakukan rujukan internal ke unit Fisioterapi. Hal ini merupakan prosedur yang sesuai dengan alur pelayanan, namun mungkin pasien menganggap hal ini cukup rumit karena harus berpindah-pindah tempat dan membutuhkan waktu yang cukup lama.

Tidak hanya itu, setiap pasien memiliki keluhan dan tingkat keparahan yang berbeda, sehingga proses terapi yang diberikan juga berbeda. Hal ini membuat waktu pelayanan pasien bervariasi. Perlu diterapkan waktu pelayanan atau standar waktu pelayanan secara disiplin agar variasi waktu pelayanan tidak sering terjadi, dan lama tunggu pasien tidak terlalu panjang

k. Nilai IKM Unit Gizi UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

Berdasarkan hasil survey, nilai SKM Gizi mencapai 91,861, yang menunjukkan kategori yang sangat baik. Unsur biaya/tarif (U4), produk layanan (U5), dan kompetensi pelaksana (U6) memperoleh nilai tertinggi masing-masing dengan nilai 3,80. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, responden merasa puas dengan biaya atau tarif yang harus dipenuhi untuk mendapatkan layanan Gizi, produk layanan Gizi yang disediakan, serta kompetensi petugas dalam memberikan layanan.

Namun, perlu diperhatikan bahwa unsur waktu pelayanan mendapatkan nilai terendah, yaitu 3,40. Hal ini disebabkan oleh ketidakpastian waktu konsultasi di ruang gizi, sehingga waktu tunggu pasien menjadi bervariasi. Masalah lainnya adalah jumlah

petugas gizi/nutrisionis yang terbatas, hanya terdapat 1 petugas yang berjaga di unit gizi. Selain itu, sering kali petugas gizi diberikan jadwal dinas di luar gedung, seperti ke desa, posyandu, dan kegiatan dinas lainnya. Akibatnya, pasien kadang harus menunggu petugas kembali ke gedung untuk memulai konsultasi.

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan Gizi, perlu adanya peningkatan dalam aspek perilaku pelaksanaan dan penanganan ketidakpastian waktu konsultasi. Selain itu, pertimbangan perlu diberikan terkait jumlah petugas gizi yang memadai untuk memenuhi kebutuhan pasien dengan lebih efisien.

l. Nilai IKM Unit Gigi dan Mulut UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

Merujuk pada data yang tercantum dalam tabel, diketahui bahwa layanan Gigi dan Mulut di Puskesmas memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 91,333, yang tergolong dalam kategori sangat baik. Dari unsur-unsur yang dinilai, skor tertinggi diraih oleh aspek biaya atau tarif, dengan nilai rata-rata 3,88. Hal ini mencerminkan bahwa tarif layanan Gigi dan Mulut dinilai cukup terjangkau, baik bagi pasien umum maupun peserta BPJS. Selain itu, kualitas produk dan layanan yang diberikan dinilai telah sesuai dengan harapan serta kebutuhan pasien.

Di sisi lain, aspek waktu pelayanan menunjukkan skor terendah dengan nilai 3,44. Rendahnya nilai ini kemungkinan besar disebabkan oleh keterbatasan jumlah tenaga medis yang bertugas di poli Gigi dan Mulut. Tingginya jumlah pasien setiap hari dan lamanya proses penanganan tiap individu menyebabkan waktu tunggu menjadi cukup panjang. Selain itu, waktu pelayanan yang terbatas menghambat proses konsultasi yang menyeluruh antara petugas dan pasien, sehingga berdampak pada kepuasan pasien terhadap aspek waktu pelayanan.

Untuk meningkatkan kepuasan pasien dalam hal waktu pelayanan, penting untuk memberikan edukasi kepada pasien mengenai alur dan proses layanan di unit Gigi dan Mulut agar mereka memiliki pemahaman yang jelas. Di samping itu, tenaga medis di unit tersebut juga perlu menerapkan kedisiplinan terhadap standar waktu pelayanan guna memastikan efisiensi dan kesetaraan pelayanan bagi seluruh pasien.

m. Nilai IKM Unit Apotek/Farmasi UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

Berdasarkan tabel 14 dan grafik 13 di atas, nilai IKM Apotek/farmasi adalah 91,361 termasuk kategori sangat baik. Nilai rata-rata unsur paling tinggi adalah biaya dengan nilai 3,88 dan paling rendah adalah waktu pelayanan dengan nilai 3,46. Kondisi ini dapat

dikarenakan memang untuk mendapatkan obat atau layanan farmasi lainnya tidak membutuhkan persyaratan yang rumit serta tidak diperlukan biaya bagi peserta BPJS/JKN. Seluruh biaya obat yang diresepkan kepada pasien seluruhnya sudah ditanggung oleh JKN. Sekalipun pasien tidak memiliki JKN, bagi penduduk ber-KTP Bantul biaya obat yang diresepkan tetap gratis.

Rendahnya nilai waktu pelayanan kemungkinan disebabkan karena untuk satu pasien diresepkan obat yang bermacam-macam, sehingga dibutuhkan kecermatan dan ketelitian dalam meracik obat tersebut yang mana hal ini juga membutuhkan waktu. Untuk mengantisipasi keluhan ini, sudah dituliskan pemberitahuan dan edukasi kepada pasien bahwa untuk meracik obat dibutuhkan waktu dan ketelitian di depan unit farmasi, sehingga diharapkan pasien lebih memahami dan bersabar menunggu obat mereka.

n. Nilai IKM Unit Psikologi UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

Berdasarkan tabel di atas, nilai SKM Psikologi adalah 92,222 termasuk kategori sangat baik. Nilai rata-rata unsur paling tinggi adalah persyaratan dan kompetensi pelaksana masing-masing dengan nilai 3,82 dan paling rendah adalah prosedur dengan nilai 3,45. Kondisi ini dapat dikarenakan memang untuk mendapatkan layanan psikologi tidak membutuhkan persyaratan yang rumit. Pasien hanya perlu melakukan pendaftaran dan kemudian menunggu panggilan antrian untuk layanan psikologi. Petugas psikologi yang berjaga juga sesuai dengan kompetensinya, yaitu seorang Psikologi Klinis.

Rendahnya nilai prosedur dikarenakan dapat disebabkan oleh setiap pasien memiliki lama waktu konsultasi yang beragam, sehingga waktu tunggu pasien pun menjadi bervariasi. Hal ini dapat meningkatkan asumsi pasien bahwa prosedur pelayanan yang tersedia cukup rumit. Tidak hanya itu, psikolog yang bertugas hanya satu orang saja, dan terkadang petugas jaga juga memiliki jadwal dinas luar sehingga terkadang tidak tersedia layanan psikologi. Karena penambahan jumlah SDM belum dapat dilakukan, sosialisasi jadwal layanan secara berkelanjutan perlu dilakukan kepada pasien, sehingga ketika psikolog dinas luar pasien tidak mendaftar untuk layanan psikologi.

o. Nilai IKM Unit Infeksius/Batuk UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

Berdasarkan tabel 16 dan grafik 15 di atas, nilai SKM Poli Batuk/Infeksius adalah 90,889 termasuk kategori sangat baik. Nilai rata-rata unsur paling tinggi adalah biaya/tarif dengan nilai 3,88 dan paling rendah adalah waktu pelayanan dengan nilai 3,40.

Sebagian besar tarif layanan di Poli Batuk/Infeksius tergolong sangat terjangkau bagi pasien umum, dan bahkan tidak dikenakan biaya bagi peserta BPJS. Untuk mengakses layanan ini, pasien hanya perlu menunjukkan kartu JKN atau KTP tanpa memerlukan persyaratan tambahan. Namun demikian, skor kepuasan pada aspek waktu pelayanan tergolong rendah, yang dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Salah satunya adalah durasi konsultasi yang bervariasi antar pasien, tergantung pada kondisi masing-masing saat bertemu dengan dokter. Selain itu, ketersediaan obat di Poli Infeksius belum sepenuhnya memadai. Dalam kasus ketika pasien memerlukan obat yang tidak tersedia langsung di poli, petugas farmasi harus mengambilnya terlebih dahulu dari unit Farmasi utama, sehingga memperpanjang waktu tunggu.

Sebagai langkah perbaikan, pihak Puskesmas telah menempatkan petugas farmasi secara langsung di Poli Infeksius serta menyediakan kotak penyimpanan berukuran besar yang berisi obat-obatan yang paling sering dibutuhkan. Dengan demikian, proses pemberian obat dapat dilakukan segera setelah pasien selesai menjalani pemeriksaan, sehingga meningkatkan efisiensi waktu pelayanan.

p. Nilai IKM Layanan MTBS UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

Berdasarkan tabel 17 dan grafik 16 di ketahui bahwa nilai unsur paling tinggi adalah biaya atau tarif dengan nilai 3,88 dan paling rendah adalah unsur ke-3 yaitu waktu pelayanan dengan nilai 3,42. Sama seperti unit layanan lainnya, mayoritas pasien yang mendapatkan pelayanan di MTBS adalah pasien JKN BPJS PBI sehingga seluruh layanan yang diberikan sudah ditanggung oleh JKN.

Rendahnya nilai untuk unsur waktu pelayanan dikarenakan cukup tingginya angka kunjungan pada layanan MTBS ini, karena pada tahun sebelumnya layanan ini tidak dibuka. Sehingga, angka kunjungan balita sakit yang cukup tinggi beberapa kali membuat antrian layanan juga cukup lama. Perlu dilakukan evaluasi secara berkelanjutan untuk mengatasi permasalahan waktu tunggu pasien di layanan MTBS.

q. Nilai IKM Layanan Konsultasi Caten UPTD Puskesmas Piyungan Semester I Tahun 2025

Berdasarkan tabel 18 dan grafik 17 di atas, nilai SKM Layanan Konsultasi Caten adalah 91,111 termasuk kategori sangat baik. Nilai rata-rata unsur paling tinggi adalah persyaratan, prosedur, produk layanan, kompetensi pelaksana, dan sarana dan prasarana, masing-masing dengan nilai 3,80 dan paling rendah adalah waktu pelayanan, biaya, dan penanganan pengaduan masing-masing dengan nilai 3,40.

Untuk layanan konsultasi caten, persyaratan yang diperlukan cukup mudah, dimana pasien hanya perlu membawa surat pengantar caten dari kelurahan, setelah itu pasien diminta untuk mendaftar. Rendahnya nilai pada unsur waktu pelayanan dikarenakan pasien konsultasi caten harus antri bersama dengan pasien umum untuk pemeriksaan awal, setelah dari unit layanan umum, pasien akan pindah ke KIA, Psikologi, dan Gizi. Hal ini memerlukan waktu yang cukup lama. Pelayanan Caten ini tidak dapat menggunakan JKN, sehingga pasien membayar secara mandiri.

4.2 Rencana Tindak Lanjut Hasil IKM UPTD Puskesmas Piyungan Tahun 2025

Secara umum, nilai unsur paling rendah untuk seluruh layanan di Puskesmas Piyungan adalah unsur waktu pelayanan dengan nilai 3,44 (Baik), terendah kedua dan ketiga adalah sarana dan prasarana serta penanganan pengaduan, masing-masing dengan nilai 3,60 (Sangat Baik) dan 3,57 (Sangat Baik). Diperlukan rencana tindak lanjut untuk mengantisipasi terjadinya keluhan serupa kedepannya. Untuk penyusunan tindak lanjut dilakukan melalui Forum Komunikasi Lintas Sektor pengguna layanan Puskesmas Piyungan dan Loka Karya Mini pada pertemuan internal Puskesmas Piyungan.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

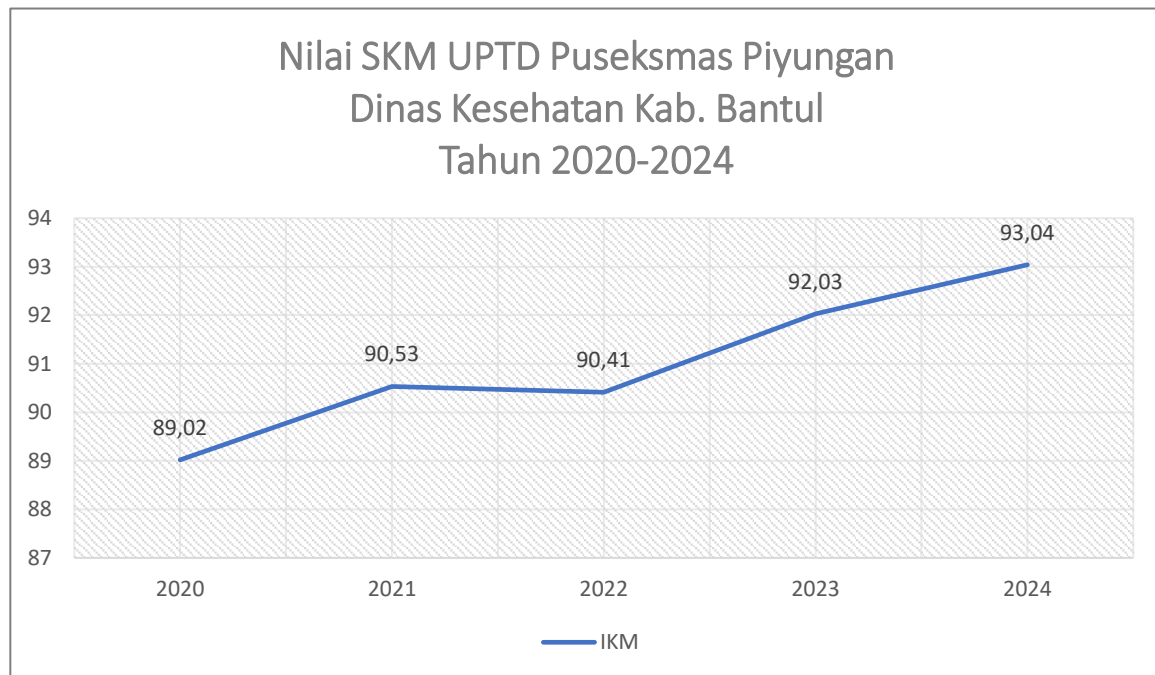
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Waktu Pelayanan	Peningkatan sosialisasi pendaftaran " <i>online</i> "	√	√	√	√	Bagian Humas, PJ UKP, dan Unit Pendaftaran
		Pennyediaan APM dan Cetak Antrian Online	√				Bagian Sarpras dan Pendaftaran

		Penambahan Jumlah SDM Dokter	√	√	√	√	Tata Usaha, Sarpras, dan PJ UKP
		Penambahan Jumlah SDM Nutrisionis				√	Tata Usaha, Sarpras, dan PJ UKP
		Penerapan Standar Waktu Pelayanan secara disiplin pada setiap unit layanan	√	√	√	√	PJ UKP
2	Kompetensi Pelaksana	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Tata Usaha dan PJ UKP
		Simplifikasi alur pelayanan		√	√		Tata Usaha dan PJ UKP
		Mengikuti pelatihan dan workshop	√	√	√	√	PJ UKP
3	Perilaku Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>			√	√	PJ UKP dan Tata Usaha
		Evaluasi SOP dan Alur Pelayanan	√	√			PJ UKP

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan

publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan UPTD Puskesmas Piyungan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Grafik 17. Tren Nilai SKM UPTD Puskesmas Piyungan Tahun 2020-2024

Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan UPTD Puskesmas Piyungan selama 5 tahun terakhir. Pada tahun 2020, nilai SKM UPTD Puskesmas Piyungan sebesar 89,02, naik menjadi 90,53 pada tahun 2021, dan mengalami penurunan sedikit pada tahun 2022 menjadi 90,41. Namun, pada tahun 2023 mengalami peningkatan signifikan menjadi 92,03, dan mengalami peningkatan kembali di tahun 2024 dengan nilai 93,04.

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 UPTD Puskesmas Piyungan, Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM/IKM 91,28. Nilai ini lebih rendah daripada nilai IKM pada periode tahun 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan, sarana dan prasarana, dan penanganan pengaduan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif, persyaratan, kompetensi, dan perilaku pelaksana,

Kabupaten Bantul, 1 Juli 2025

Kepala UPTD Puskesmas Piyungan



dr. Sigit Hendro Sulisty

NIP 198111262009031006