LAPORAN HASIL PENILAIAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2026



PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS SAWANGAN 1

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAPORAN HASIL PENILAIAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2026

Telah disahkan pada tanggal	: 30 Juni 2026
Disetujui oleh	Kepala Puskesmas Sawangan 1 dr. Rochmi Warlifah Pembina Tingkat I NIP. 197002242002122002

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan laporan Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat ini dapat diselesaikan.

Laporan ini disusun sebagai pertanggung jawaban dalam melaksanakan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Puskesmas Sawangan 1 secara berkala. Hasil dari penilaian IKM ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Sawangan 1.

Pengambilan data dengan kuesioner dilaksanakan di semua unit pelayanan dengan memberikan kuesioner kepada pelanggan eksternal yang datang di Puskesmas Sawangan 1 sehingga diharapkan dapat mewakili penilaian masyarakat untuk semua unit dalam memberikan pelayanan.

Kami menyadari penyusunan laporan ini masih jauh dari sempurna, untuk itu kritik, saran, dan masukan sangat kami harapkan sebagai bahan perbaikan. Semoga dengan tersusunnya laporan ini dapat bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sawangan 1 khususnya dan manajemen pelayanan kesehatan pada umumnya.

Kepala Puskesmas Sawangan 1



dr. Rochmi Warlifah
Pembina Tingkat I
NIP. 197002242002122002

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN i
LAPORAN HASIL PENILAIAN ii
PENGANTAR ii
DAFTAR ISI iii
DAFTAR TABEL v
DAFTAR GRAFIK vi
BAB I PENDAHULUAN 1
A. LATAR BELAKANG 1
B. DASAR HUKUM 1
C. MAKSUD DAN TUJUAN 2
D. MANFAAT 2
E. RUANG LINGKUP 2
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN 3
A. UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT 3
B. LANGKAH-LANGKAH PELAKSANAAN 4
BAB III HASIL SURVEY DAN ANALISIS 6
A. PROFIL RESPONDEN 6
B. HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PUSKESMAS SAWANGAN 1 PERIODE I TAHUN 2026 7
C. ANALISA DAN RENCANA TINDAK LANJUT 10
BAB IV PENUTUP 11
A. KESIMPULAN 11

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....5
Tabel 2. 1. Profil Responden.....6
Tabel 3. 1 Hasil IKM Puskesmas Sawangan 1 per Unsur.....7
Tabel 4. 1 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan.....8
Tabel 5. 1 Perbandingan Perolehan Nilai IKM tahun 2025 dan tahun 2026.....9

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3. 1 Hasil Penilaian IKM tahun 2026 Puskesmas Sawangan 1.....8

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB I
PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan, bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang dilakukan di Puskesmas terkadang masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan, antara lain masih adanya pengaduan atau keluhan masyarakat. Hal yang dikeluhkan utamanya di pendaftaran petugas kurang ramah, ruang tunggu kurang luas sehingga ada yang berdiri.

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja aparatur Puskesmas Sawangan 1 Kabupaten Magelang, dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah “SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT” di Unit Pelayanan Puskesmas sawangan 1 Kabupaten Magelang.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan undang – undang Nomor: 25 tahun 2009 pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor: 03 tahun 2016 tentang Organisasi dan tata kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2016 nomor 517);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Puskesmas Sawangan 1 dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

D. MANFAAT

Dengan dilakukan SKM 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.

E. RUANG LINGKUP

Kegiatan survey Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas di Unit Pelayanan Puskesmas Sawangan 1 Kabupaten Magelang, sebanyak 377 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas kepada pelanggan/pasien.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB II
PELAKSANAAN KEGIATAN

A. UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan Peraturan Bupati Magelang No. 4 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Pada Puskesmas di Kabupaten Magelang, terdapat 9 unsur sebagai dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat. Unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut :

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 Penyelesaian 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, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana
   Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
   Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana
   Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. 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).

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

B. LANGKAH-LANGKAH PELAKSANAAN

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dimulai pada Bulan Januari s/d Juni 2026, dengan tahapan-tahapan kegiatan sebagai berikut:

1. Penyiapan bahan
   a. Kuesioner
      Dalam survey Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir.
   b. Bagian dari kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:
      Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.
      Bagian II : Pendapat responden tentang mutu pelayanan.
      Bagian III : Kesan dan Saran
   c. Bentuk Jawaban
      Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi namberik (angka) sebagai berikut:
      - Angka 1 adalah nilai persepsi tidak sesuai
      - Angka 2 adalah nilai persepsi kurang sesuai
      - Angka 3 adalah nilai persepsi sesuai
      - Angka 4 adalah nilai persepsi sangat sesuai
2. Penetapan responden, lokasi, dan waktu pengumpulan data.
   a. Jumlah Responden
      Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner SKM ditetapkan sebanyak 375 responden, yang ditentukan secara acak sesuai dengan cakupan unit pelayanan Puskesmas Sawangan 1
   b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data
      - Lokasi pengumpulan data di ruangan Puskesmas Sawangan 1, Responden adalah pengunjung Puskesmas yang sudah mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sawangan 1
      - Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan ± selama 6 hari kerja pada rentang waktu dari bulan Januari-Juni 2026.
3. Pengolahan data
   Metode Pengolahan Data

   Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat SKMnya. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat tehadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

   a $$Bobot\ nilai\ rata-rata\ tertimbang = \frac{Jumlah\ bobot}{Jumlah\ unsur} = \frac{1}{9} = 0,111$$

   Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,111) dengan rumus sebagai berikut :

   b $$SKM = \frac{Total\ dari\ Nilai\ Persepsi\ per\ unsur}{Total\ unsur\ yang\ diisi} \times Nilai\ Penimbang$$

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai SKM, yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM\ Unit\ Pelayanan\ \times 25$$

Untuk mengetahui Nilai Persepsi, Nilai Interval SKM, Nilai Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, kita dapat berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana tabel di bawah ini :

Tabel 1. 1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	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	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 –100	A	Sangat baik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB III
HASIL SURVEY DAN ANALISIS

A. PROFIL RESPONDEN

Berdasarkan hasil survey dari 377 responden yang dilakukan pada Bulan Januari s/d Juni 2026, profil responden adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 1. Profil Responden

Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	96	25,46%
Perempuan	281	74,54%
Status Perkawinan		
Belum Kawin	96	25,46%
Kawin	275	72,94%
Janda	4	1,06%
Duda	2	0,53%
Pendidikan		
< SD	4	1,06%
SD	59	15,65%
SMP	119	31,56%
SMA	154	40,85%
D1 s/d D3	10	2,65%
S1	30	7,96%
S2	1	0,27%
Pekerjaan		
Pelajar/ Mahasiswa	34	9,02%
Pedagang	52	13,79%
Buruh	36	9,55%
Wiraswasta / Usahawan	60	15,92%
Petani	113	29,97%
TNI / Polri	2	0,53%
PNS/BUMN	6	1,59%
Lainnya (IRT, tukang parkir, dll)	74	19,63%

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

B. HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PUSKESMAS SAWANGAN 1 PERIODE I TAHUN 2026

Target yang ditetapkan untuk IKM secara keseluruhan yaitu 87,86 dan target IKM per unsur adalah 3.0

Tabel 3. 1 Hasil IKM Puskesmas Sawangan 1 per Unsur

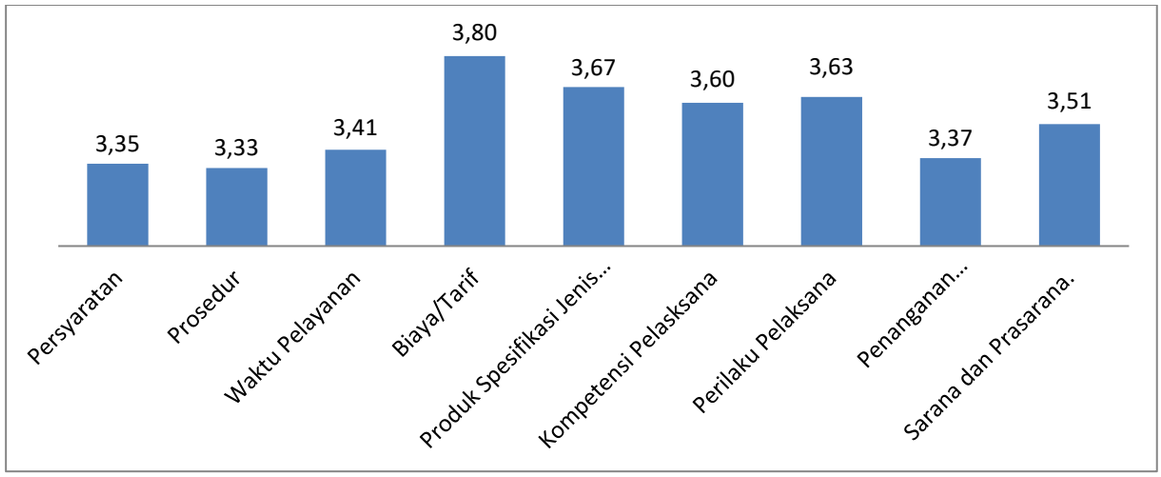
NO	UNSUR PELAYANAN	JUMLAH PER UNSUR	NILAI NRR: (c :327)	NRR tertimbang: (d x 0,1)	MUTU PELAYANAN	KINERJA
A	B	C	D	E	F	G
1	Persyaratan pelayanan	1262	3,347	0,372	B	Baik
2.	Prosedur pelayanan	1255	3,329	0,370	B	Baik
3.	Ketepatan waktu pelayanan	1284	3,406	0,378	B	Baik
4.	Kesesuaian biaya/tarif pelayanan	1433	3,801	0,422	A	Sangat Baik
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	1383	3,671	0,408	A	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	1359	3,605	0,401	A	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	1368	3,629	0,403	A	Sangat Baik
8.	Penanganan pengaduan, saran masukan	1271	3,371	0,375	B	Baik
9.	Sarana dan Prasarana	1325	3,515	0,391	B	Baik
	TOTAL NRR tertimbang			**3,519**	**Baik**	
	IKM Puskesmas = (total NRR tertimbang x 25)				**87,98**	

Nilai indeks

- Nilai IKM Puskesmas Sawangan 1 secara menyeluruh **87,98**
- Mutu pelayanan Puskesmas Sawangan 1 secara menyeluruh **B**
- Kinerja di unit pelayanan Puskesmas Sawangan 1 secara menyeluruh **Baik**.
- **Target pencapaian IKM yaitu 87,86**, pencapaian IKM Periode tahun 2026 **sudah mencapai target IKM**.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Dari 9 unsur pelayanan dapat dilihat unsur yang mendapatkan penilaian tertinggi dan terendah pada grafik berikut ini.



Grafik 3. 1 Hasil Penilaian IKM tahun 2026 Puskesmas Sawangan 1

Secara umum, kinerja di unit pelayanan Puskesmas Sawangan 1 tergolong baik. Dari Grafik 1 dapat dilihat bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai IKM paling tinggi yaitu Biaya/Tarif sebesar dan Perilaku Pelaksana 3.80 (A, sangat baik), sedangkan unsur pelayanan dengan nilai IKM paling rendah yaitu prosedur pelayanan, sebesar 3,33 (B, baik).

Dari 377 (Tiga Ratus Tujuh Puluh Tujuh) responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Puskesmas Sawangan 1, nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut.

Tabel 4. 1 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,35
U2	Prosedur pelayanan	3,33
U3	Ketepatan waktu pelayanan	3,41
U4	Kesesuaian biaya/tarif pelayanan	3,80
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,67
U6	Kompetensi Pelaksana	3,60
U7	Perilaku Pelaksana	3,63
U8	Penanganan pengaduan, saran masukan	3,37
U9	Sarana dan Prasarana	3,51

Keterangan:

- U1 s/d U9 : Unsur-unsur pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) : Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) : Jumlah NRR tertimbang x 25

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Dari tabel tersebut di atas jawaban yang diberikan oleh 377 (Tiga Ratus Tujuh Puluh Tujuh) responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 9 unsur yang menjadi obyek survey SKM, nilai persepsinya di atas angka 3 (tiga). Hal ini berarti pelayanan yang diberikan petugas Puskesmas Sawangan 1 secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang baik.

Adapun nilai SKM Unit Pelayanan Puskesmas Sawangan 1 diperoleh angka **3,519**. Dengan nilai IKM Unit Pelayanan (Nilai Interval Konversi SKM) **87,98** maka dapat dikatakan Mutu Pelayanan Puskesmas Sawangan 1 adalah **" BAIK".**

Perbandingan nilai IKM tahun 2025 dan tahun 2026 dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5. 1 Perbandingan Perolehan Nilai IKM tahun 2025 dan tahun 2026

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM		Keterangan	
		Tahun 2025	Tahun 2026		
1.	Persyaratan pelayanan	3,14	3,35	0,21	Naik
2.	Prosedur pelayanan	3,26	3,33	0,07	Naik
3.	Ketepatan waktu pelayanan	3,48	3,41	0,07	Turun
4.	Kesesuaian biaya/tarif pelayanan	3,73	3,80	0,07	Naik
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,66	3,67	0,01	Naik
6.	Kompetensi Pelaksana	3,57	3,60	0,03	Naik
7.	Perilaku Pelaksana	3,70	3,63	0,07	Turun
8.	Penanganan pengaduan, saran masukan	3,25	3,37	0,12	Naik
9.	Sarana dan Prasarana	3,44	3,51	0,07	Naik

Dari tabel tersebut dapat dilihat, bahwa ada unsur yang mengalami penurunan dan kenaikan. Hal ini menunjukkan bahwa ada beberapa bagian yang harus ditingkatkan dan dilakukan perbaikan lagi.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

C. ANALISA DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil pengukuran IKM tahun 2026 menunjukkan adanya sebuah pencapaian yang baik bagi Puskesmas sebagai sebuah organisasi. Namun demikian perbaikan yang telah dilakukan harus ditingkatkan dan dipertahankan demi kemajuan Puskesmas. Beberapa unsur pelayanan yang perlu mendapat perhatian adalah sebagai berikut:

1. Unsur yang perlu ditingkatkan:

a. Waktu pelayanan

Nilai waktu pelayanan mengalami penurunan dibanding dengan tahun sebelumnya sebesar 0,07, hal ini disebabkan karena banyaknya kunjungan pasien di waktu yang hampir bersamaan sehingga pelayanan terkesan lama.

Rencana Tindak Lanjut :

- Mengingatkan petugas untuk melakukan service excellent sesuai dengan pelatihan yang telah diberikan sehingga pelayanan lebih optimal dan tepat waktu.

b. Perilaku pelaksana

Perilaku pelaksana juga mengalami penurunan dibanding dengan tahun kemarin sebesar 0,07, Hal ini disebabkan karena masih ada petugas yang kurang ramah kepada pasien

Rencana Tindak Lanjut :

- Mengingatkan kembali kepada petugas pentingnya 5S dan service excellent kepada pasien, refresh penerapan service excellent dan 5S dalam apel pagi setiap harinya agar petugas lebih baik dalam memberikan pelayanan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB IV
PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas survey Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Bulan Januari s/d Juni 2026 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) di Puskesmas Sawangan 1 secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Hal ini terbukti ke-9 unsur pelayanan semua nilai rata-rata di atas nilai persepsi 3 (tiga).
2. Nilai SKM Unit Pelayanan Puskesmas Sawangan 1 dapat disimpulkan bahwa Kinerja Unit Pelayanan Puskesmas Sawangan 1 adalah **BAIK** namun masih perlu evaluasi untuk meningkatkan kinerja pelayanan.
3. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*), pimpinan unit dan pelaksana pelayanan untuk berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, ramah dan tidak diskriminatif.
4. Saran dan kritik yang disampaikan oleh masyarakat/responden sudah ditindaklanjuti dengan rapat internal Puskesmas Sawangan 1 yang dihadiri pimpinan dan seluruh staf Puskesmas Sawangan 1.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).