



**KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA**

**LAPORAN AKTUALISASI
PELATIHAN DASAR CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL
GOLONGAN III**

**DIGITALISASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI
PUSKESMAS TENAYAN RAYA**

Disusun oleh :

Nama : Ratini Yulastri, S.Kom
NIP : 199705082025042001
**Jabatan : Penata Kelola Sistem dan Teknologi
Informasi**
Instansi : UPT Puskesmas Tenayan Raya
Angkatan/Kelompok : 32
Kelompok : 2
No. Absen : 19

**PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
REGIONAL BUKITTINGGI
KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

JUDUL : Digitalisasi Survei Kepuasan Masyarakat di
Puskesmas Tenayan Raya
NAMA : Ratini Yulastri, S.Kom
NIP : 199705082025042001
PANGKAT/GOL : Penata Muda/IIIA
JABATAN : Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi
INSTANSI : UPT Puskesmas Tenayan Raya
ANGKATAN/KELOMPOK : 32/2
NO. ABSEN : 19

Disahkan berdasarkan Seminar Aktualisasi yang dilaksanakan pada tanggal 28 November Tahun 2025 di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Dalam Negeri Regional Bukittinggi.

Bukittinggi, 28 November 2025

Coach,



Hayyi Utamimul Hasanah
NIP. 1994060620201220029

Penguji,

Aryo Fernandes, S.Si, MM
NIP. 198501122010011020

Mengetahui
Kepala Pusat
Pengembangan Sumber Daya Manusia
Kementerian Dalam Negeri
Regional Bukittinggi

Sarjayadi, S.S., M.AP
NIP.19700304 199603 1 001

BERITA ACARA SEMINAR LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

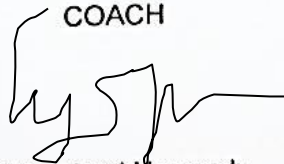
Pada Hari : Jum'at
Tanggal : 03 Oktober 2025
Pukul : 08.00 - Selesai WIB
Tempat : Zoom Meeting

Telah Diseminarkan Laporan Pelaksanaan Aktualisasi Latsar CPNS Angkatan
XXXII Tahun 2025

JUDUL : Digitalisasi Survei Kepuasan Masyarakat di
Puskesmas Tenayan Raya
NAMA : Ratini Yulastri, S.Kom
NIP : 1997050820250042001
PANGKAT/GOL : Penata Muda/IIIA
JABATAN : Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi
INSTANSI : UPT Puskesmas Tenayan Raya
ANGKATAN/KELOMPOK : XXXII/2
NO. ABSEN : 19

Dan telah mendapatkan pengujian/ komenetar/ masukan/ saran dari Penguji,
Mentor, coach, dan Moderator.

COACH



Hayyi Utamimul Hasanah
NIP. 1994060620201220029

PESERTA



Ratini Yulastri, S.Kom
NIP. 199705082025042001

PENGUJI

Aryo Fernandes, S.Si, MM
NIP. 198501122010011020

MENTOR



Nel Afni L, SKM, MKM
NIP. 198002032005012007

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan dokumen Laporan Aktualisasi ini sebagai salah satu bagian dari kegiatan Latihan Dasar (Latsar) Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) Tahun 2025.

Laporan ini Berjudul “Digitalisasi Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tenayan Raya”. Melalui aktualisasi ini, penulis berupaya memberikan solusi sederhana namun efektif guna meningkatkan Mutu Pelayanan Puskesmas Tenayan Raya.

Penyusunan laporan ini tidak terlepas dari arahan, bimbingan, dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Hayyi Utamimul Hasanah sebagai *coach* yang senantiasa membimbing dengan sepenuh hati, memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan rancangan aktualisasi ini.
2. Ibu Nel Afni L, SKM MKM selaku mentor yang senantiasa membimbing dengan penuh kesabaran dan memberikan motivasi kepada penulis.
3. Seluruh Pegawai Puskesmas Tenayan Raya yang telah memberikan pengetahuan dan pengalaman berharga bagi penulis
4. Orang tua dan keluarga tercinta, yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dan kesabaran yang luar biasa dalam setiap Langkah hidup penulis.

5. Rekan-rekan CPNS Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru yang telah memberikan semangat, kerjasama dan kontribusi kepada penulis.
6. Rekan seperjuangan peserta Pelatihan Dasar CPNS Pemerintah Kota Pekanbaru Golongan III Angkatan XXXII Tahun 2025 atas kerja sama dan dukungannya.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala bentuk masukan dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan ke depan.

Pekanbaru, 28 November 2025

Peserta



Ratini Yulastri, S.Kom
NIP. 199705082025042001

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI.....	I
BERITA ACARA SEMINAR LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI	II
KATA PENGANTAR	III
DAFTAR ISI.....	V
DAFTAR TABEL.....	VIII
DAFTAR GAMBAR	VIII
DAFTAR LAMPIRAN	IX
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan.....	2
C. Ruang Lingkup.....	2
BAB II PROFIL INSTANSI DAN PESERTA	3
A. PROFIL INSTANSI.....	3
B. PROFIL PESERTA.....	6
BAB III RINGKASAN RANCANGAN AKTUALISASI.....	9
A. Deskripsi Isu	9
B. Penetapan Core Isu	17
C. Analisis Core Isu.....	17
D. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu	19
BAB IV CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI.....	22
A. Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi.....	22
B. Matrik Pelaksanaan Aktualisasi	23
C. Matrik Rekapitulasi Realisasi Habituasi NND PNS BerAKLHAK.....	43

D. Capaian Penyelesaian Core Isu.....	44
E. Manfaat terselesainya Core Isu	45
F. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi	46
BAB V CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI	47
A. Kesimpulan	47
B. Rekomendasi	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	51

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Perbandingan Jumlah Responden dengan Jumlah Pasien	15
Tabel 3.2 Penentuan Penyebab Isu dengan Metode USG	18
Tabel 3.3 Keterangan Rentang Nilai Metode USG	18
Tabel 4.1 Jadwal Kegiatan Aktualisasi	22
Tabel 4.2 Matrik Pelaksanaan Aktualisasi	42
Tabel 4.3 Tabel Matrik Rekapitulasi Realisasi Habituasi NND DNS BerAkhlak	43
Tabel 4.4 Tabel Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bangunan Puskesmas Tenayan Raya	3
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Puskesmas Tenayan Raya	5
Gambar 2.3 Foto Peserta	6
Gambar 3.1 Formulir Kuesioner Penilaian Secara Manual.....	10
Gambar 3.2 Hasil Data Indeks Kepuasan Masyarakat	12
Gambar 3.3 Laporan Kunjungan Pasien di Puskesmas Tenayan Raya	13
Gambar 3.4 Laporan Diagram Kunjungan Pasien di Puskesmas	14
Gambar 4.1 Perbandingan Jumlah Responden Sebelum dan Sesudah Aktualisasi.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lampiran Laporan Minggu Ke-1

Lampiran 2. Lampiran Laporan Minggu Ke-2

Lampiran 3. Lampiran Laporan Minggu Ke-3

Lampiran 4. Lampiran Laporan Minggu Ke-4

Lampiran 5. Lampiran Laporan Minggu Ke - 5

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama merupakan ujung tombak dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Mutu pelayanan kesehatan yang baik tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan sarana prasarana, tetapi juga oleh tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi instrumen penting dalam mengukur kualitas pelayanan, sekaligus sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan layanan secara berkesinambungan.

Namun berdasarkan pengamatan di Puskesmas Tenayan Raya, pelaksanaan SKM masih menggunakan kuesioner kertas/manual. Hal ini menimbulkan sejumlah permasalahan, di antaranya: proses pengumpulan data yang memakan waktu, risiko kehilangan atau kerusakan data, serta lamanya rekapitulasi yang berdampak pada keterlambatan penyusunan laporan. Kondisi tersebut membuat hasil survei kurang optimal dalam dijadikan dasar untuk pengambilan keputusan dan peningkatan mutu layanan.

Di sisi lain, perkembangan teknologi informasi saat ini telah mendorong pemerintah, termasuk instansi pelayanan publik, untuk mengadopsi sistem digitalisasi dalam setiap proses administrasi. Pemanfaatan survei digital berbasis aplikasi atau internet menawarkan berbagai keuntungan, seperti kemudahan akses bagi responden, efisiensi dalam pengolahan data, peningkatan akurasi hasil, serta kemudahan dalam penyajian laporan secara cepat dan transparan. Digitalisasi SKM juga sejalan dengan prinsip good governance dan mendukung penerapan nilai-nilai

dasar ASN BerAKHLAK, khususnya Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, dan Adaptif.

Berdasarkan permasalahan (isu) tersebut, maka penulis mengambil judul aktualisasi: “Digitalisasi Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tenayan Raya.”

B. Tujuan

1. Tujuan Umum

Tujuan umum aktualisasi ini adalah penulis dapat mengaktualisasikan nilai-nilai dasar profesi ASN yang terkandung dalam berorientasi pelayanan, akuntabel, kompeten, harmonis, loyal, adaptif, dan kolaboratif (berAKHLAK).

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus aktualisasi ini adalah untuk meningkatkan Mutu Layanan Publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat Berbasis Digital.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup atau batasan dalam kegiatan aktualisasi ini yaitu :

- a. Kegiatan yang telah dilaksanakan adalah kegiatan yang sesuai dengan rancangan aktualisasi yang telah disusun.
- b. Waktu pelaksanaan aktualisasi ini adalah selama hari kerja, yakni semenjak tanggal 06 Oktober s.d. 15 November 2025.
- c. Pelaksanaan aktualisasi ini akan dilaksanakan di Unit Kerja Puskesmas Tenayan Raya.

BAB II

PROFIL INSTANSI DAN PESERTA

A. PROFIL INSTANSI

1. Gambaran Umum Puskesmas Tenayan Raya



Gambar 2.1. Bangunan Puskesmas Tenayan Raya

1. Visi dan Misi Pemerintah Kota Pekanbaru

Adapun visi dan misi Pemerintah Kota Pekanbaru adalah :

1. Visi

“Pekanbaru Berbudaya, Maju dan Sejahtera”

2. Misi

- Menjadikan Nilai-Nilai Budaya Melayu Sebagai Jati Diri Kota Pekanbaru
- Mewujudkan Sumber Daya Manusia Unggul, Berdaya Saing, Berakhlak, dan Berbudaya
- Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Transformatif, Bersih, Melayani dan Amanah.
- Meningkatkan Aksesibilitas Infrastruktur Perkotaan dan Konektivitas Transportasi Publik Yang Handal, Aman, Nyaman Dan Ramah Lingkungan
- Meningkatkan Kualitas Lingkungan Hidup dan Resiliensi Terhadap Bencana dan Perubahan Iklim
- Mewujudkan Masyarakat Yang Sejahtera Melalui Ekonomi Yang Adil dan Merata

2. Motto dan Tata Nilai Puskesmas Tenayan Raya

a. Motto Puskesmas Tenayan Raya

MELAYANI DENGAN SMART, ANDA SEHAT KAMI PUAS

b. Tata Nilai Puskesmas Tenayan Raya

1. SEMANGAT

Dengan semangat kerja keras senantiasa mewujudkan tertib administrasi Puskesmas untuk mendapatkan Data yang akurat.

Sehingga dapat menyusun Rencana Kerja yang tetap dengan kebutuhan masyarakat.

2. MANDIRI

Senantiasa membina kemandirian masyarakat dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatannya.

3. ADIL

Senantiasa memberikan pelayanan dengan adil tanpa membedakan status sosial masyarakat.

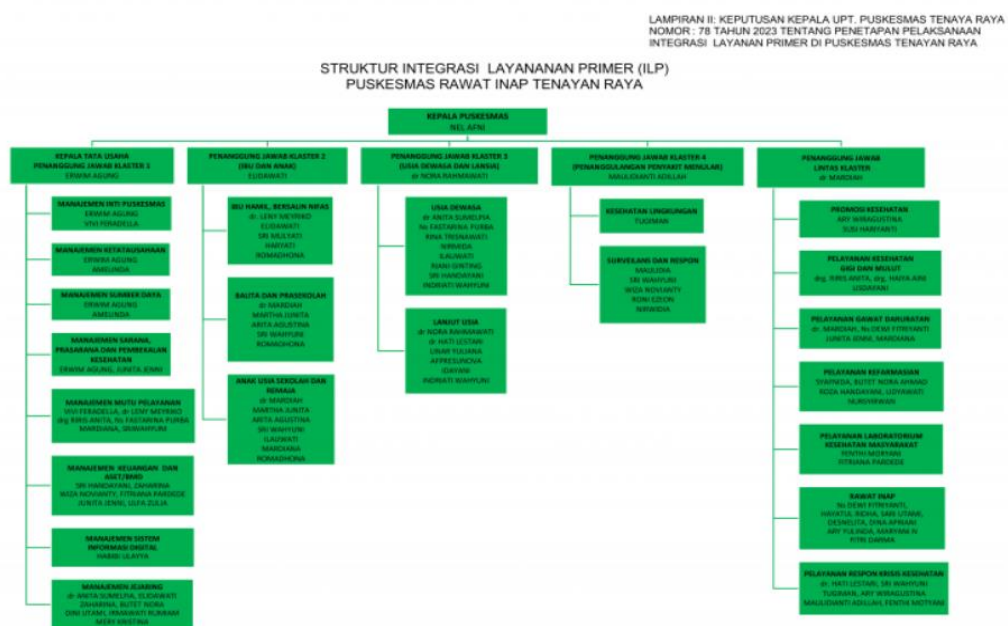
4. RAMAH

Senantiasa ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan prinsip 5s (Salam, Sapa, Senyum, Sopan dan Santun)

5. TERAMPIL

Senantiasa melayani masyarakat dengan terampil.

3. Struktur Organisasi



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Puskesmas Tenayan Raya

B. Profile Peserta



Gambar 2.3 Foto Peserta

Nama	: Ratini Yulastri, S.Kom
NIP	: 199705082025042001
Tempat/Tanggal Lahir	: Pekanbaru, 08 Mei 1997
Jenis Kelamin	: Perempuan
Jabatan	: Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi
Instansi	: UPT Puskesmas Tenayan Raya
Email	: ratiniyulastri18@gmail.com

Tugas Pokok dan Fungsi Jabatan:

1. Mampu menjelaskan kebijakan dan prosedur teknis yang berkaitan dengan pengembangan aplikasi pada instansi sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku untuk
2. Mampu menjelaskan konsep algoritme, struktur data, rekayasa perangkat lunak, user interface (UI), user experience (UX), dan sistem informasi
3. Mampu menjelaskan fungsi aplikasi-aplikasi yang sedang dijalankan pada instansi

4. Mampu menulis kode program
5. Mampu menjelaskan kebijakan, standar, dan prosedur teknis pengelolaan jaringan intranet dan VPN (Virtual Private Network)
6. Mampu menjelaskan layanan-layanan yang dijalankan melalui jaringan intranet dan VPN
7. Mampu membuat gambar topologi jaringan intranet dan VPN yang dijalankan
8. Mampu menjelaskan mekanisme koneksi jaringan intranet dan VPN
9. Mampu memasang kabel jaringan intranet dan/atau VPN
10. Mampu menjelaskan aset data/informasi yang disimpan dan dikelola pada instansi
11. Mampu menjelaskan kebijakan klasifikasi data (kepemilikan, risiko, kerahasiaan, retensi, dan pemusnahannya) beserta teknik perlindungannya
12. Mampu menjelaskan perangkat lunak yang digunakan dalam menyimpan dan mengelola data pada instansi
13. Mampu menjelaskan arsitektur data yang disimpan dan dikelola pada instan
14. Mampu menjelaskan standar komponen utama dan penunjang DRC
15. Mampu memahami dan menjelaskan konsep dasar, proses, dan langkahlangkah perumusan isu-isu digital
16. Mampu memahami dan menjelaskan konsep dasar, proses, dan langkahlangkah pemetaan sasaran peserta, sumber informasi, dan kegiatan literasi digital
17. Mampu menjelaskan tujuan dan manfaat dari perumusan isu-isu digital; dan pemetaan sasaran peserta, sumber informasi, dan kegiatan literasi digital pada penyusunan strategi literasi digital

18. Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas sesuai dengan prosedur yang berlaku sebagai bahan evaluasi dan pertanggungjawaban; dan
19. Melakukan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh pimpinan baik secara tertulis maupun lisan

BAB III

RINGKASAN RANCANGAN AKTUALISASI

A. Deskripsi Core Isu

Salah satu komponen penting dalam pelaksanaan Latihan Dasar CPNS Tahun 2025 adalah kegiatan Aktualisasi. Pada tahap ini, peserta dituntut untuk mengidentifikasi berbagai permasalahan yang muncul di lingkungan kerja masing-masing sebagai dasar penyusunan rancangan aktualisasi. Permasalahan yang dipilih harus bersifat nyata serta berpotensi memengaruhi kinerja organisasi apabila tidak segera ditangani. Proses identifikasi isu dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap kondisi di satuan kerja. Berdasarkan hasil analisis yang telah penulis lakukan sebelumnya, maka diperoleh core issue yang perlu segera mendapat perhatian, yaitu **“Digitalisasi Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tenayan Raya.”**

Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tenayan Raya masih belum berjalan optimal. Pelaksanaan survei sebagian besar masih menggunakan kuesioner kertas yang membutuhkan waktu lebih lama dalam pengolahan data serta berpotensi menimbulkan kesalahan input. Meskipun perangkat komputer dan akses internet sudah tersedia, pemanfaatannya untuk survei digital belum maksimal. Akibatnya, tingkat partisipasi masyarakat masih rendah, data yang diperoleh kurang optimal, serta laporan hasil survei menjadi lambat dipublikasikan. Selain itu, belum adanya sistem sosialisasi dan pendampingan pengisian survei digital membuat sebagian masyarakat kurang memahami cara berpartisipasi.

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PUSKESMAS TENAYAN RAYA
KABUPATEN / KOTA PEKANBARU**

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia tahun
Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : (misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

No	Deskripsi	P.1	P.2	P.3	P.4
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1	2	3	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1	2	3	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1	2	3	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/di dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1	2	3	4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1	2	3	4
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1	2	3	4
7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1	2	3	4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1	2	3	4
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1	2	3	4

Peserta/.....

Gambar 3.1 Formulir Kuesioner Penilaian secara manual

Gambar di atas merupakan contoh instrumen Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang digunakan pada Unit Layanan Puskesmas Tenayan Raya, Kota Pekanbaru. Kuesioner ini disusun berdasarkan pedoman resmi yang dikeluarkan oleh Kementerian PANRB untuk menilai kualitas pelayanan publik.

Pada bagian atas, terdapat identitas survei, seperti tanggal pelaksanaan, jam pengisian, serta profil responden yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, hingga jenis layanan yang diterima. Profil ini berfungsi untuk mengklasifikasikan responden agar hasil survei lebih terukur dan dapat dianalisis sesuai karakteristik masyarakat.

Selanjutnya, pada bagian inti kuesioner ditampilkan indikator pertanyaan tentang pendapat responden terhadap pelayanan, yang meliputi:

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan yang diterima.
2. Kemudahan prosedur dalam mendapatkan layanan.
3. Kecepatan waktu pelayanan yang diberikan petugas.
4. Kewajaran biaya pelayanan (jika ada).
5. Kompetensi petugas pelayanan dalam memberikan layanan.
6. Perilaku petugas pelayanan terkait keramahan, kesopanan, dan sikap membantu.
7. Kualitas sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia.
8. Kualitas penanganan pengaduan jika masyarakat mengalami keluhan.

Masing-masing indikator memiliki skala penilaian 1 sampai 4 (Sangat Tidak Baik hingga Sangat Baik), yang menjadi dasar penghitungan indeks kepuasan masyarakat.

Kuesioner ini menjadi salah satu instrumen penting dalam rancangan aktualisasi “**Digitalisasi Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tenayan Raya**”, di mana instrumen manual ini akan ditransformasikan ke dalam bentuk digital. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efisiensi pengumpulan data, memperluas jangkauan responden, serta mempermudah pengolahan hasil survei sehingga dapat digunakan sebagai dasar peningkatan mutu pelayanan di Puskesmas.

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS TENAYAN RAYA
KOTA PEKANBARU
TAHUN 2025**

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : PUSKESMAS TENAYAN RAYA
99.55	JUMLAH RESPONDEN : 220
	Klaster 1 : 19 Responden Klaster 2 : 50 Responden Klaster 3 : 35 Responden Klaster 4 : 9 Responden Lintas Klaster : 107 Responden
	PERIODE : JANUARI s.d MARET 2025

Gambar 3.2 Hasil Data Indeks Kepuasan Masyarakat

Gambar menampilkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas Tenayan Raya, Kota Pekanbaru, Bulan Januari- Maret Tahun 2025 untuk periode Januari sampai dengan Maret 2025. Nilai IKM yang diperoleh adalah 99,55, yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat sangat tinggi terhadap layanan yang diberikan.

Hasil ini menjadi indikator bahwa pelayanan di Puskesmas Tenayan Raya telah berjalan baik, sesuai harapan masyarakat, serta dapat dijadikan bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan di masa mendatang.

Laporan Kunjungan Pasien By Ruangan/Poli

Kode puskesmas	P1471022101	Nama puskesmas	TENAYAN RAYA
Jumlah pustu		Pustu lapor	
Jumlah poskesdes		Poskesdes lapor	
Tahun	2025	Bulan	01 - 03

Aksi	NAMA RUANGAN / POLI	JENIS KELAMIN		JUMLAH
		L	P	
0	POLI UMUM	787	1204	1991
0	POLI KB	78	201	279
0	POLI LANSIA	986	1462	2448
0	POLI GIGI & MULUT	279	424	703
0	POLI KIA	739	1063	1802
0	UGD	182	221	403

Gambar 3.3 Laporan Kunjungan Pasien di Puskesmas Tenayan Raya

Gambar di atas menampilkan Laporan Kunjungan Pasien berdasarkan Ruangan/Poli di Puskesmas Tenayan Raya untuk periode bulan Januari hingga Maret tahun 2025. Data menunjukkan jumlah kunjungan pasien yang dikelompokkan berdasarkan jenis poli dan jenis kelamin.

Dari 2 data diatas, maka bisa dilihat perbandingan dari tabel berikut :

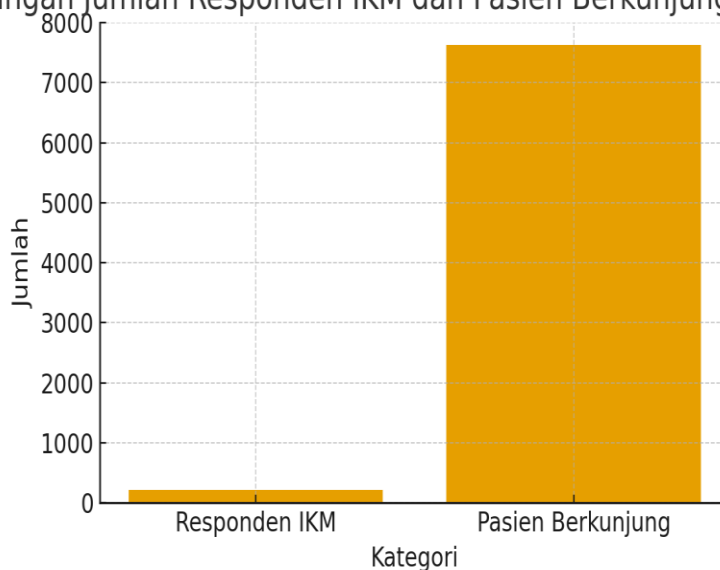
Keterangan	Jumlah	Persentase terhadap Pasien
Jumlah Responden	220 orang	2,9 %
Jumlah Pasien	7.626 pasien	100 %

Tabel 3.1 Tabel Perbandingan Jumlah Responden dengan Jumlah Pasien

Berdasarkan data hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan laporan kunjungan pasien pada periode Januari hingga Maret 2025, diketahui bahwa jumlah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Tenayan Raya sebanyak 7.626 orang. Dari jumlah tersebut, hanya 220 orang yang berpartisipasi sebagai responden dalam pengisian survei kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat partisipasi responden hanya mencapai sekitar 2,9% dari total pasien yang datang.

Meskipun jumlah responden relatif kecil dibandingkan dengan total kunjungan pasien, data survei tetap memiliki makna penting sebagai bahan evaluasi untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat serta menjadi dasar perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Puskesmas.

Perbandingan Jumlah Responden IKM dan Pasien Berkunjung (Jan-Mar 2025)



Gambar 3.4 Laporan Diagram Kunjungan Pasien di Puskesmas Tenayan Raya

Berikut adalah visualisasi perbandingan jumlah responden IKM dengan jumlah pasien berkunjung di Puskesmas Tenayan Raya (periode Januari–Maret 2025):

- Responden IKM: 220 orang
- Pasien berkunjung: 7.626 pasien

Terlihat jelas bahwa jumlah responden survei jauh lebih kecil dibandingkan dengan jumlah pasien yang datang berobat, yaitu hanya sekitar 2,9% dari total pasien.

a) **Analisis Dampak**

Apabila permasalahan *belum optimalnya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Puskesmas Tenayan Raya* tidak segera diselesaikan, maka akan menimbulkan beberapa dampak yang cukup signifikan. Data kepuasan masyarakat yang diperoleh berpotensi tidak akurat karena keterbatasan metode kuesioner manual, rendahnya partisipasi, serta adanya kemungkinan kesalahan dalam pengolahan data. Kondisi ini menyebabkan mutu pelayanan sulit ditingkatkan, mengingat pihak puskesmas tidak memiliki dasar informasi yang valid untuk menentukan prioritas perbaikan layanan.

Selain itu, masyarakat dapat merasa kurang dilibatkan dalam proses evaluasi karena pengisian kuesioner manual dianggap tidak praktis dan memakan waktu, sehingga minat untuk berpartisipasi semakin menurun. Laporan hasil survei juga cenderung terlambat karena pengolahan data manual membutuhkan waktu lebih lama. Jika hal ini terus berlanjut, maka tingkat kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan puskesmas dapat menurun. Dalam jangka panjang, citra Puskesmas

Tenayan Raya bisa terdampak negatif karena dinilai kurang inovatif dalam mengikuti perkembangan teknologi digital.

b) **Keterkaitan Isu dengan Materi *Smart ASN* dan Manajemen ASN**

Isu *belum optimalnya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Puskesmas Tenayan Raya* memiliki keterkaitan erat dengan materi *Smart ASN* dan Manajemen ASN. Dari perspektif *Smart ASN*, permasalahan ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi oleh ASN masih belum maksimal. Padahal, *Smart ASN* menuntut aparatur untuk memiliki kemampuan digital (*digital skills*), membangun budaya kerja digital (*digital culture*), serta bersikap adaptif, inovatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Melalui digitalisasi SKM, ASN dapat mendukung terwujudnya birokrasi yang modern, profesional, dan berbasis teknologi.

Sementara itu, dari sisi Manajemen ASN, isu ini berhubungan langsung dengan fungsi ASN sebagai pelaksana kebijakan publik sekaligus pelayan masyarakat. Survei kepuasan yang tidak berjalan optimal akan menyulitkan pengukuran mutu layanan dan menghambat peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini menunjukkan adanya kelemahan dalam proses perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi pelayanan. Dengan mengoptimalkan survei berbasis digital, ASN dapat mengelola pelayanan secara lebih efektif, akuntabel, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, penyelesaian isu ini tidak hanya mendukung tercapainya pelayanan yang lebih berkualitas, tetapi juga sejalan dengan prinsip pengembangan ASN yang profesional dalam kerangka *Smart ASN* dan Manajemen ASN.

B. Analisis Core Isu

Kondisi Belum Optimalnya Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tenayan Raya disebabkan oleh:

- a) Survei SKM masih dilakukan secara manual
- b) Belum ada SOP/panduan resmi pelaksanaan survei
- c) Pengolahan data memerlukan waktu yang lebih lama

Untuk menentukan masalah prioritas dalam penyebab isu tersebut dilakukan dengan Teknik USG (*Urgency, Seriousness, Growth*) Berikut pembahasan sekilas mengenai metode USG :

- a. *Urgency*, menunjukkan seberapa mendesak penyebab isu tersebut harus dibahas dikaitkan dengan waktu yang tersedia untuk memecahkan masalah yang penyebab isu tadi.
- b. *Seriousness*, seberapa serius penyebab isu tersebut perlu dibahas yang menimbulkan masalah-masalah lain jika masalah penyebab isu tidak dipecahkan.
- c. *Growth*, seberapa besar kemungkinan-kemungkinan penyebab isu tersebut menjadi berkembang dan kemungkinan masalah penyebab isu akan semakin memburuk apabila dibiarkan.

No	Penyebab Isu	Skor			Jumlah Skor	Peringkat
		U	S	G		
1	Survei SKM masih dilakukan secara manual	5	4	4	13	I
2	Belum ada SOP/ Panduan resmi pelaksanaan survei	3	3	4	10	III
3	Pengolahan data memerlukan waktu yang lebih lama	4	3	4	11	II

Tabel 3.2 Penentuan Penyebab Isu dengan Metode USG

Bobot	Keterangan
5	Sangat Mendesak/ Sangat Serious /Sangat Berdampak
4	Mendesak/ Serious/ Berdampak
3	Cukup Mendesak/ Cukup Serious/ Cukup Berdampak
2	Kurang Mendesak/ Kurang Serious/ Kurang Berdampak
1	Tidak Mendesak/ Tidak Serious/ Tidak Berdampak

Tabel 3.3 Keterangan Rentang Nilai Metode USG

Berdasarkan penilaian penyebab isu menggunakan metode USG didapatkan penyebab yang paling mempengaruhi terjadinya isu yaitu Survei SKM masih dilakukan secara manual.

C. Rumusan Isu

1. Lingkup Substansi : Optimalisasi pelaksanaan survei kepuasan masyarakat melalui digitalisasi proses pengumpulan, pengolahan, dan pelaporan data di Puskesmas Tenayan Raya. Upaya ini dilakukan untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, serta transparansi hasil survei sebagai dasar perbaikan mutu layanan kesehatan.

2. Lingkup Lokasi: Kegiatan dilaksanakan di UPT Puskesmas Tenayan Raya, Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru, sebagai instansi tempat penulis bertugas dan merupakan unit pelayanan kesehatan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam penyediaan informasi dan survei kepuasan
3. Lingkup Waktu: Seluruh rangkaian kegiatan berlangsung selama masa habituasi Latsar CPNS, yaitu mulai tanggal 6 Oktober 2025 sampai 15 November 2025, mencakup tahap perencanaan, implementasi, hingga evaluasi pemanfaatan survei digital.
4. Lingkup Sasaran : Sasaran kegiatan adalah seluruh masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Tenayan Raya yang memberikan penilaian melalui survei kepuasan masyarakat, termasuk pasien, keluarga pasien, kader kesehatan, serta pihak eksternal yang menggunakan layanan puskesmas. Selain itu, sasaran juga mencakup petugas/admin survei yang terlibat dalam proses penginputan dan pengelolaan data digital.

D. GAGASAN KREATIF PENYELESAIAN CORE ISU

Berdasarkan analisis faktor penyebab masalah dengan menggunakan teknik USG maka didapatkan penyebab isu dengan skor terbesar “Survei SKM masih dilakukan secara manual” yang menjadi prioritas utama untuk dicarikan pemecahan masalahnya pada rancangan aktualisasi ini, maka gagasan yang akan dilakukan untuk menyelesaikan core isu tersebut adalah “Digitalisasi Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tenayan Raya”. Gagasan ini terkait dengan MP Smart ASN”.

Keterkaitan Smart ASN pada Digitalisasi Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tenayan Raya, merupakan wujud implementasi nyata dari konsep *Smart ASN* yang dicanangkan pemerintah dalam mewujudkan birokrasi modern, efektif, dan adaptif di era digital. Melalui digitalisasi SKM, ASN di Puskesmas dituntut untuk memiliki kompetensi digital dalam mengelola data kepuasan masyarakat, mulai dari penyusunan instrumen survei, pengumpulan data secara daring, hingga analisis hasil yang lebih cepat dan akurat. Hal ini sejalan dengan karakter Smart ASN yang berorientasi pada pelayanan publik, akuntabel, kompeten, adaptif terhadap perkembangan teknologi, serta mampu berkolaborasi dalam memberikan solusi atas kebutuhan masyarakat.

Selain itu, digitalisasi SKM mendukung transparansi dan akuntabilitas kinerja ASN, karena hasil survei dapat dipantau secara real-time dan menjadi dasar evaluasi peningkatan mutu layanan kesehatan. Dengan adanya pengelolaan data berbasis digital, setiap masukan masyarakat dapat ditindaklanjuti dengan lebih cepat, tepat, dan terukur. Implementasi ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan kesehatan, tetapi juga membentuk ASN yang profesional, inovatif, serta selaras dengan nilai-nilai *Smart ASN* sebagai pelayan masyarakat yang cerdas, tangguh, dan responsif terhadap perubahan.

Untuk mewujudkan gagasan ini, langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Melakukan Konsultasi dengan Mentor atasan Puskesmas Tenayan Raya

2. Menyusun Media Survei Digital
3. Menjelaskan tentang Survei Kepuasan Masyarakat kepada Masyarakat
4. Melaksanakan Pengisian Survei Digital
5. Melakukan Pembuatan Laporan

BAB IV
CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

A. Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi

Berikut ini merupakan jadwal kegiatan aktualisasi yang telah terlaksana.

No	Kegiatan	Oktober				November	
		II	III	IV	V	I	II
1	Melakukan Konsultasi dengan Mentor atasan Puskesmas Tenayan Raya (tanggal 06-12 Oktober 2025)						
2	Menyusun Media Survei Digital (tanggal 13-19 Oktober 2025)						
3	Melaksanakan Sosialisasi Survei Digital (tanggal 20-26 Oktober 2025)						
4	Melaksanakan Pengisian Survei Digital (tanggal 27 Oktober- 7 November 2025)						
5	Melakukan Pembuatan Laporan (tanggal 08 November- 15 November 2025)						

Tabel 4.1 Jadwal Kegiatan Aktualisasi

B. Matrik Pelaksanaan Aktualisasi

Unit Kerja	:	UPT Puskesmas Tenayan Raya
Identifikasi Isu	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Belum Optimalnya Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tenayan Raya 2. Minimnya Konten Edukasi Kesehatan untuk Masyarakat di Media Sosial Puskesmas Tenayan Raya 3. Kekurangan Belum adanya sistem pengingat atau pemberitahuan otomatis bagi pasien diabetes di Puskesmas Tenayan Raya
Isu Yang Diangkat	:	Belum Optimalnya Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tenayan Raya
Gagasan Pemecahan Isu	:	Digitalisasi Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tenayan Raya Gagasan ini terkait dengan MP Smart ASN.

No	Kegiatan	Tahap Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Pihak-Pihak Yang Terkait	Potensi Konflik YAITI DAK	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Melakukan Konsultasi dengan Mentor atasan Puskemas Tenayan	a. Melakukan konsultasi dengan mentor terkait rancangan aktualisasi	Tersedianya dokumentasi foto dan catatan hasil konsultasi	Keterkaitan dengan agenda berAKHLAK adalah : Akuntabel Saya merencanakan jadwal yang disepakati	<ul style="list-style-type: none"> • Peserta • Mentor 	Tidak	-	Melakukan konsultasi dengan mentor sebelum pelaksanaan aktualisasi

No	Kegiatan	Tahap Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Pihak-Pihak Yang Terkait	Potensi Konflik YATI DAK	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Raya			<p>dijalankan tepat waktu.</p> <p>Harmonis Saya menjaga adab dan sopan santun saat konsultasi.</p> <p>Kolaboratif Saya membangun komunikasi efektif dengan mentor.</p>				
		b. Meminta persetujuan untuk melaksanakan kegiatan aktualisasi	Tersedianya lembar persetujuan yang ditandatangani mentor	<p>Berorientasi Pelayanan Saya berusaha memberikan hasil yang sesuai harapan organisasi</p> <p>Harmonis Saya menjaga sikap sopan, menghormati atasan, dan menjalin komunikasi yang baik dalam</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Peserta • Mentor 	Tidak	-	Mendapatkan persetujuan rancangan aktualisasi dari mentor

No	Kegiatan	Tahap Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Pihak-Pihak Yang Terkait	Potensi Konflik YATI DAK	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				<p>proses meminta persetujuan.</p> <p>Adaptif Saya menyesuaikan rencana kegiatan dengan kebutuhan organisasi dan masukan dari pimpinan.</p> <p>Kolaboratif Saya bekerja sama dengan pimpinan dan rekan kerja dalam proses persetujuan agar kegiatan berjalan sesuai tujuan bersama.</p>				
		c. Mencatat masukan dan arahan dari mentor	Tersedianya Catatan Masukan Mentor.	<p>Berorientasi Pelayanan Saya menerima dan mencatat setiap arahan mentor sebagai upaya memperbaiki kinerja</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Peserta • Mentor 	Tidak	-	mengajukan rancangan Survei Kepuasan Masyarakat kepada atasan untuk memperoleh pengesahan resmi,

No	Kegiatan	Tahap Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Pihak-Pihak Yang Terkait	Potensi Konflik YATI DAK	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				<p>agar hasil kegiatan sesuai harapan organisasi.</p> <p>Akuntabel Saya mencatat masukan dengan jelas sebagai bukti pertanggungjawaban bahwa arahan mentor benar-benar diperhatikan dan dilaksanakan.</p> <p>Harmonis Saya menjaga sikap hormat, mendengarkan dengan baik, dan mencatat arahan mentor sebagai bentuk hubungan kerja yang harmonis.</p>				sehingga pelaksanaan kegiatan memiliki dasar hukum dan sesuai prosedur organisasi.

No	Kegiatan	Tahap Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Pihak-Pihak Yang Terkait	Potensi Konflik YATI DAK	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				<p>Kompeten Saya mengembangkan kompetensi diri dengan menjadikan masukan mentor sebagai bahan pembelajaran untuk peningkatan kualitas kegiatan.</p> <p>Loyal Saya menunjukkan kesetiaan pada organisasi dengan melaksanakan arahan mentor secara konsisten demi tercapainya tujuan kegiatan.</p>				
2.	Menyusun Media Survei Digital	a. Menyusun pertanyaan sesuai	Tersedianya daftar pertanyaan SKM sesuai indikator	Akuntabel Saya menyusun pertanyaan SKM sesuai regulasi dan standar survei,	<ul style="list-style-type: none"> • Peserta • Kepala Puskesmas 	Ya	Mengadakan diskusi dan validasi bersama	menyusun rancangan daftar pertanyaan berdasarkan 9 indikator

No	Kegiatan	Tahap Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Pihak-Pihak Yang Terkait	Potensi Konflik YATI DAK	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
		indikator SKM		<p>sehingga setiap pertanyaan dapat dipertanggungjawabkan dan digunakan sebagai dasar evaluasi layanan.</p> <p>Kompeten Saya memastikan pertanyaan dibuat berdasarkan metodologi survei yang benar, sehingga hasil survei relevan dan dapat dianalisis dengan baik.</p> <p>Kolaboratif Saya melibatkan atasan dan tim SKM dalam proses validasi pertanyaan, sehingga tercipta kesepahaman dan harmonisasi antar pihak terkait.</p>			tim/atasan agar tercapai kesepakatan	PermenPAN-RB No. 14 Tahun 2017 dan mengajukan kepada atasan untuk memperoleh masukan, sehingga instrumen yang digunakan sesuai regulasi dan standar survei.

No	Kegiatan	Tahap Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Pihak-Pihak Yang Terkait	Potensi Konflik YATI DAK	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
		b. Membuat kuesioner digital (Google Form).	Tersedianya kuesioner digital (Google Form) yang siap digunakan	<p>Kompeten Saya membuat kuesioner digital sesuai indikator SKM, sehingga memudahkan pengumpulan data.</p> <p>Adaptif Saya menyesuaikan kuesioner dengan kebutuhan responden, sehingga survei dapat diakses dengan mudah.</p> <p>Akuntabel Saya memastikan kuesioner digital siap digunakan, sehingga data yang terkumpul dapat dipertanggung jawabkan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Peserta • Tim IT Puskesmas • Responden 	Tidak	-	menyusun kuesioner digital melalui aplikasi Google Form berdasarkan indikator SKM yang telah disepakati, kemudian menambahkan instruksi pengisian dan pengaturan akses, sehingga memudahkan responden dalam mengisi survei secara online dengan praktis dan efisien.

No	Kegiatan	Tahap Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Pihak-Pihak Yang Terkait	Potensi Konflik YATI/DAK	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
		c. Menyediakan akses melalui tautan/QR Code	Tersedianya Gambar tautan/QR Code kuesioner digital	<p>Berorientasi Pelayanan Saya menyediakan akses mudah bagi masyarakat, sehingga partisipasi survei meningkat.</p> <p>Loyal Saya mematuhi prosedur organisasi dalam penyediaan akses sehingga sah secara internal.</p> <p>Harmonis Saya melibatkan tim dalam distribusi sehingga koordinasi lebih efektif.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Peserta • Tim IT Puskesmas • Responden 	Tidak	-	membuat tautan dan QR Code dari kuesioner Google Form yang sudah disusun, kemudian menyebarkannya melalui poster, banner, maupun media sosial Puskesmas, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan mengisi survei secara digital.
3.	Menjelaskan tentang SKM kepada Masyarakat	a. Menjelaskan tentang pentingnya Survei	Tersedianya Foto sosialisasi SKM digital kepada masyarakat	<p>Berorientasi Pelayanan Saya memberikan pemahaman tentang tujuan dan manfaat survei untuk peningkatan</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Peserta • Petugas Promkes • Responden 	Tidak	-	melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat di ruang tunggu Puskesmas maupun melalui media sosial resmi,

No	Kegiatan	Tahap Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Pihak-Pihak Yang Terkait	Potensi Konflik YATI DAK	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				<p>layanan.</p> <p>Akuntabel Saya menyampaikan informasi secara jujur dan dapat dipertanggungjawabkan.</p> <p>Loyal Saya menunjukkan komitmen pemerintah dalam meningkatkan mutu layanan.</p> <p>Kompeten Saya menjelaskan dengan bahasa sederhana sesuai kapasitas ASN.</p> <p>Harmonis Saya menyampaikan dengan ramah dan</p>				menjelaskan cara mengakses dan mengisi kuesioner digital, sehingga masyarakat memahami tujuan SKM dan termotivasi untuk berpartisipasi.

No	Kegiatan	Tahap Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Pihak-Pihak Yang Terkait	Potensi Konflik YATI DAK	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				<p>menghargai masyarakat.</p> <p>Adaptif Saya menyesuaikan cara penyampaian secara langsung</p>				
		b. Menjelaskan Prosedur Pengisian Survei	Tersedianya Foto kegiatan penjelasan prosedur pengisian	<p>Berorientasi Pelayanan Saya memberikan panduan yang jelas agar masyarakat mudah memahami cara mengisi survei.</p> <p>Akuntabel Saya memastikan prosedur dijelaskan dengan transparan sehingga tidak menimbulkan kebingungan.</p> <p>Kompeten Saya menyampaikan instruksi dengan</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Peserta • Petugas Promkes • Responden 	Tidak	-	memberikan pemahaman yang benar agar masyarakat dapat mengisi survei sesuai prosedur.

No	Kegiatan	Tahap Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Pihak-Pihak Yang Terkait	Potensi Konflik YATI DAK	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				<p>bahasa sederhana dan sistematis sesuai kompetensi ASN.</p> <p>Harmonis Saya memberikan penjelasan dengan ramah, sabar, dan menghargai setiap pertanyaan masyarakat.</p> <p>Adaptif Saya memberikan penjelasan dengan ramah, sabar, dan menghargai setiap pertanyaan masyarakat.</p>				
		c. Meminta ketersediaan Masyarakat untuk	Tersedianya Foto kegiatan dalam mengisi survei	<p>Berorientasi Pelayanan Saya meminta masyarakat dengan sopan agar bersedia mengisi survei demi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Peserta Kader • Kesehatan • Responden 	Tidak	-	Mengajak masyarakat berpartisipasi aktif dalam survei sebagai dasar perbaikan pelayanan publik.

No	Kegiatan	Tahap Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Pihak-Pihak Yang Terkait	Potensi Konflik YATI DAK	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
		Mengisi Survei		<p>peningkatan kualitas layanan.</p> <p>Kolaboratif Saya mengajak masyarakat bersama-sama mendukung peningkatan layanan dengan berpartisipasi dalam survei.</p> <p>Akuntabel Saya menjelaskan bahwa partisipasi masyarakat penting dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan.</p> <p>Loyal Saya menegaskan bahwa partisipasi dalam survei merupakan wujud dukungan terhadap</p>				

No	Kegiatan	Tahap Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Pihak-Pihak Yang Terkait	Potensi Konflik YATI DAK	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				<p>peningkatan mutu pelayanan instansi.</p> <p>Kompeten Saya meyakinkan masyarakat dengan bahasa yang tepat dan mudah dipahami agar mereka bersedia mengisi survei.</p>				
4.	Melaksanakan Pengisian Survei Digital	a. Mendampingi masyarakat saat pengisian melalui perangkat digital.	Tersedianya Dokumen pendampingan pengisian survei digital	<p>Berorientasi Pelayanan Saya mendampingi masyarakat selama pengisian sehingga mereka nyaman dan terbantu.</p> <p>Kolaboratif Saya bekerja sama dengan tim pendamping sehingga proses berjalan lancar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Peserta • Petugas Promkes • Responden 	Tidak	-	memberikan bantuan langsung kepada masyarakat ketika mengisi kuesioner digital melalui perangkat seperti smartphone atau tablet, memastikan setiap pertanyaan dapat dipahami dan dijawab dengan benar, sehingga hasil survei lebih akurat serta meningkatkan

No	Kegiatan	Tahap Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Pihak-Pihak Yang Terkait	Potensi Konflik YATI DAK	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				<p>Akuntabel Saya memastikan jawaban terekam sehingga data dapat dipertanggungjawabkan.</p> <p>Kompeten Saya memberikan bantuan teknis sehingga responden dapat mengisi survei dengan benar.</p> <p>Harmonis Saya menghargai setiap individu sehingga tercipta suasana kondusif.</p> <p>Adaptif Saya menyesuaikan pendampingan sesuai kemampuan responden sehingga pengisian lebih</p>				kenyamanan responden dalam proses pengisian.

No	Kegiatan	Tahap Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Pihak-Pihak Yang Terkait	Potensi Konflik YATI DAK	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				<p>efektif.</p> <p>Loyal Saya melaksanakan pendampingan sesuai prosedur organisasi sehingga sah secara internal.</p>				
		b. Memberikan solusi atas kendala teknis	Tersedianya Dokumen solusi kendala teknis saat pengisian	<p>Berorientasi Pelayanan Saya memberikan solusi cepat atas kendala sehingga partisipasi masyarakat tetap maksimal.</p> <p>Kolaboratif Saya bekerja sama dengan tim terkait sehingga proses perbaikan lebih efektif.</p> <p>Harmonis Saya bekerja sama dengan tim</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Peserta • Petugas IT • Responden 	Tidak	-	membantu masyarakat mengatasi kendala teknis, seperti kesulitan mengakses tautan, tidak bisa memindai QR Code, atau kesalahan dalam pengisian, serta memberikan alternatif solusi misalnya melalui perangkat petugas atau kuesioner cetak, sehingga partisipasi masyarakat tetap terjaga dan data

No	Kegiatan	Tahap Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Pihak-Pihak Yang Terkait	Potensi Konflik YATI DAK	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				<p>sehingga masalah terselesaikan dengan baik.</p> <p>Adaptif Saya menyesuaikan solusi sesuai kondisi lapangan sehingga partisipasi tetap optimal.</p>				survei dapat terkumpul dengan baik.
		c. Memastikan data survei terkirim dengan baik dan tersimpan pada sistem	Tersedianya Dokumen data survei yang tersimpan	<p>Loyal Saya melaksanakan tugas sesuai arahan dan kebijakan instansi.</p> <p>Akuntabel Saya memastikan data tersimpan aman dan dapat dipertanggungjawabkan.</p> <p>Kompeten Saya menggunakan keterampilan dan ketelitian dalam</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Peserta • Kepala Puskesmas 	Tidak	-	melakukan pengecekan kelengkapan jawaban, serta memastikan jumlah responden mencukupi dan mewakili populasi pengguna layanan, sehingga hasil survei benar-benar mencerminkan kepuasan masyarakat secara objektif.

No	Kegiatan	Taha p Kegiat an	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Pihak- Pihak Yang Terkait	Potensi Konfli k YATI DAK	Solusi Jika Ada Konfli k	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				<p>memastikan hasil survei terkirim dan tersimpan dengan benar.</p> <p>Harmonis Saya menjaga komunikasi yang baik selama proses pelaksanaan.</p> <p>Adaptif Saya menyesuaikan langkah sesuai kondisi jaringan dan sistem.</p>				
5.	Melakukan Evaluasi/Pe mbuatan Laporan	a. Mengola h data otomatis menjadi grafik, tabel, dan indeks kepuasa	Tersedianya Laporan grafik, tabel, dan indeks kepuasan hasil survei	<p>Berorientasi Pelayanan Saya menyajikan data dalam bentuk grafik dan tabel sehingga mudah dipahami pimpinan dan masyarakat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Peserta • Kepala Puskesmas 	Tidak	-	memanfaatkan fitur otomatis pada Google Form atau aplikasi pengolahan data lain untuk menyajikan hasil survei dalam bentuk grafik, tabel, dan indeks kepuasan masyarakat,

No	Kegiatan	Tahap Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Pihak-Pihak Yang Terkait	Potensi Konflik YATI DAK	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
		n		<p>Akuntabel Saya memastikan olahan data terdokumentasi sehingga dapat dipertanggungjawabkan.</p> <p>Kompeten Saya mengolah data secara benar sehingga hasil analisis valid.</p>				sehingga informasi dapat lebih mudah dianalisis, dipahami, dan digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk peningkatan mutu layanan.
		b. Mempublikasikan hasil secara transparan	Tersedianya Dokumen publikasi hasil survei SKM	<p>Kompeten Saya menyampaikan informasi secara tepat sehingga hasil survei dapat dipahami.</p> <p>Harmonis Saya melibatkan pihak terkait sehingga proses publikasi berjalan</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Peserta • Kepala Puskesmas • Responden 	Tidak	-	menyebarkan hasil survei kepada masyarakat, pimpinan Puskesmas, dan pihak terkait melalui media digital, papan pengumuman, atau laporan resmi, sehingga proses survei menunjukkan keterbukaan, akuntabilitas, dan

No	Kegiatan	Tahap Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Pihak-Pihak Yang Terkait	Potensi Konflik YATI DAK	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				lancar. Adaptif Saya menyesuaikan media publikasi sehingga informasi diterima dengan baik.				dapat dipertanggungjawabkan secara publik.
		c. Menjadikan laporan dasar perbaikan mutu layanan	Tersedianya laporan dasar perbaikan mutu layanan SKM	Akuntabel Saya mendokumentasikan laporan sehingga dapat dipertanggungjawabkan. Harmonis Saya berkoordinasi dengan tim sehingga tindak lanjut berjalan lancar. Adaptif Saya menyesuaikan laporan sesuai kebutuhan pimpinan	<ul style="list-style-type: none"> • Peserta • Kepala Puskesmas • ASN Pelaksana 	Tidak	-	menggunakan hasil survei dan analisis data sebagai bahan penyusunan laporan yang menjadi acuan dalam merencanakan dan melaksanakan perbaikan mutu layanan Puskesmas, sehingga setiap kebijakan dan program dapat berbasis bukti dan meningkatkan kepuasan masyarakat secara

No	Kegiatan	Tahap Kegiatan	Output	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Pihak-Pihak Yang Terkait	Potensi Konflik YATI DAK	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				<p>dan stakeholder sehingga laporan efektif digunakan.</p> <p>Loyal Saya menindaklanjuti laporan sesuai pedoman organisasi sehingga sah secara internal.</p> <p>Kolaboratif Saya bekerja sama dengan seluruh pihak terkait sehingga perbaikan layanan dapat tercapai.</p>				berkelanjutan.

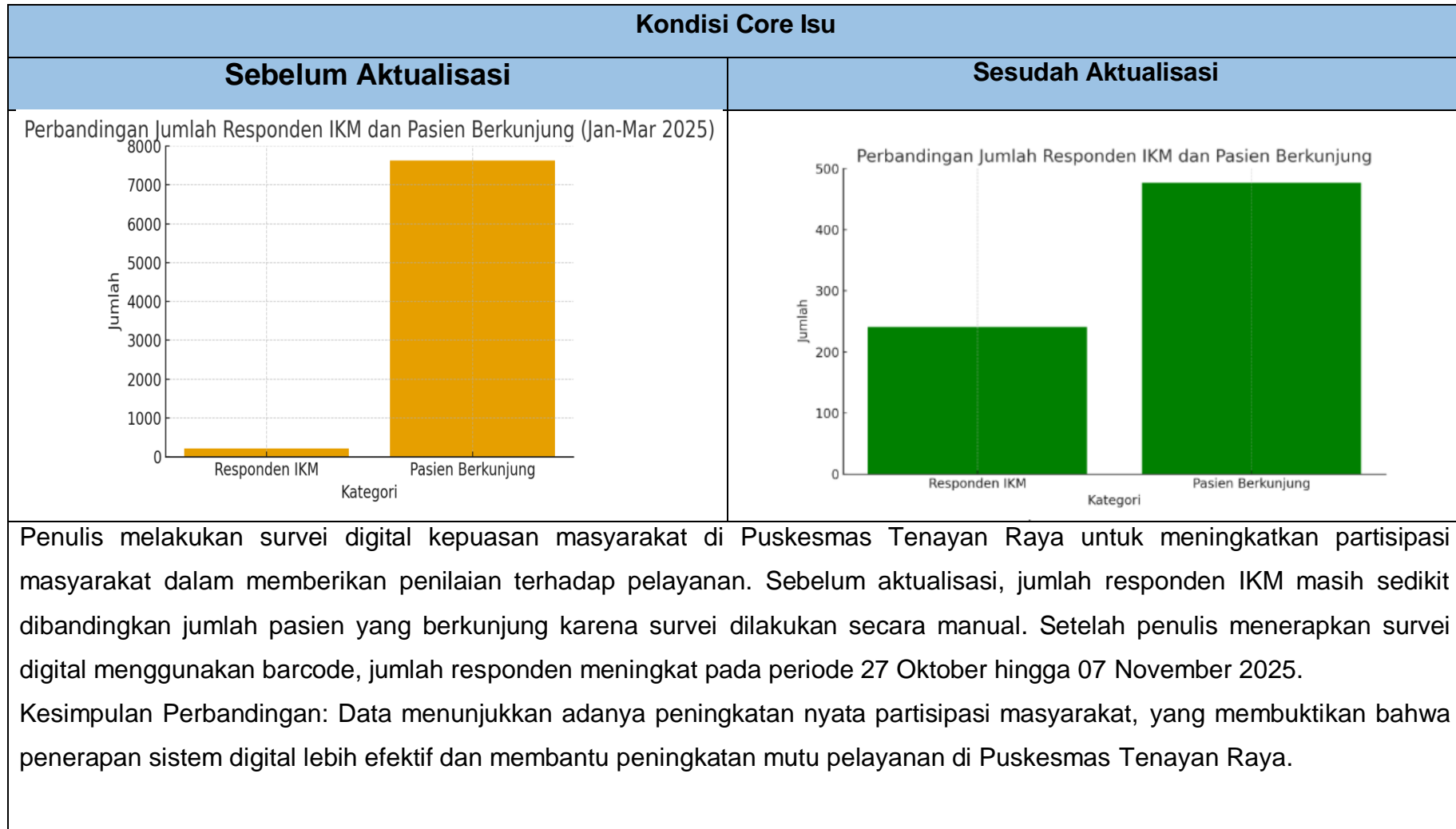
Tabel 4.2 Matrik Pelaksanaan Aktualisasi

2) Matrik Rekapitulasi Realisasi Habituasi NND PNS BerAKHLAK

Kegiatan													
No	Mata Pelatihan	Ke-1		Ke-2		Ke-3		Ke-4		Ke-5		Jumlah Aktualisasi	
		Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi
1	Berorientasi Pelayanan	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	8	8
2	Akuntabel	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	12	12
3	Kompeten	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	10	10
4	Harmonis	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	7	7
5	Loyal	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	7	7
6	Adaptif	1	1	1	1	2	2	3	3	2	2	9	9
7	Kolaboratif	3	3	1	1	2	2	3	3	2	2	11	11
Jumlah MP		12	12	9	9	15	15	17	17	11	11	64	64

Tabel 4.3 Tabel Matrik Rekapitulasi Realisasi Habituasi NND PNS BerAKHLAK

3) Capaian Penyelesaian Core Isu



Gambar 4.1 Perbandingan jumlah Responden sebelum dan sesudah Aktualisasi

4) Manfaat terselesainya Core Isu

Terdapat beberapa manfaat yang dirasakan oleh beberapa pihak setelah diselesaikannya core isu melalui Digitalisasi Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tenaya Raya, diantaranya adalah:

a) Individu Peserta

1. Peserta mampu menerapkan nilai-nilai BerAKHLAK dalam peran dan kedudukan sebagai ASN di lingkungan Puskesmas Tenayan Raya
2. Meningkatkan kemampuan dan kompetensi diri dalam kemajuan teknologi
3. Menumbuhkan rasa tanggung jawab, kedisiplinan, dan kemampuan berpikir kreatif dalam mencari solusi yang efektif.

b) Pegawai Puskesmas Tenayan Raya

Pegawai menjadi lebih terbantu dalam proses pengumpulan data survei karena sistem digital mempermudah pengisian dan rekapitulasi hasil. Mereka juga menjadi lebih sadar akan pentingnya evaluasi kepuasan masyarakat sebagai dasar perbaikan layanan.

c) Instansi

Puskesmas memperoleh data survei yang lebih akurat, cepat, dan mudah diakses untuk digunakan dalam laporan evaluasi kinerja layanan. Digitalisasi ini turut meningkatkan citra positif puskesmas sebagai instansi yang berinovasi dan mengikuti perkembangan teknologi.

d) Pemerintah Kota Pekanbaru

Pemerintah daerah mendapat manfaat berupa peningkatan kualitas

pelayanan publik di sektor kesehatan serta dukungan terhadap program *Smart City* melalui penerapan sistem digital.

5) Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi

No	Kegiatan	Output	Durasi dan Waktu	Para Pihak Terlibat	Sumber Daya	Keterangan
1	Menyusun panduan sederhana penggunaan sistem survei digital kepuasan masyarakat	Dokumen panduan tutorial penggunaan survei digital	Dua minggu setelah implementasi	Admin survei, petugas loket, dan operator komputer	-	Panduan akan membantu petugas baru memahami cara pendampingan dan input survei digital
2	Mengembangkan format rekapitulasi hasil survei digital yang mencakup grafik, indeks IKM, serta analisis otomatis	Tabel rekap hasil survei digital yang terintegrasi dan mudah diperbarui	Dua minggu	Staf administrasi, penanggung jawab mutu, dan petugas survei		Format dapat dibuat melalui Google Sheet agar mudah diakses, diperbarui, dan diolah otomatis
3	Menyusun SOP pelaksanaan survei kepuasan masyarakat berbasis digital	Dokumen SOP alur pelaksanaan survei digital	Satu bulan	Kepala Puskesmas, penanggung jawab mutu, admin survei		memastikan alur kerja seragam dan memudahkan monitoring
4	Memfaatkan data survei sebagai dasar perbaikan mutu layanan	Rekomendasi tindak lanjut per triwulan	Setiap triwulan	Tim mutu, kepala Puskesmas, unit terkait		Hasil survei digunakan untuk pengambilan keputusan berbasis data

Tabel 4.4 Tabel tindak lanjut hasil aktualisasi

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

1. Aktualisasi/ Habitiasi Mata Pelatihan

Hasil dari pelaksanaan seluruh kegiatan aktualisasi yang berjudul “Digitalisasi Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tenayan Raya”, dengan menerapkan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- a) Tercapainya Survei Digital menggunakan Google Form dan Barcode, menunjukkan bahwa aplikasi yang di rancang dan sudah di sosialisasikan berjalan dengan baik.
- b) Teraktualisasinya nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK serta peran ASN dalam pelaksanaan tugas pokok Penulis pada kegiatan aktualisasi yang berjudul “Digitalisasi Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tenayan Raya”, yaitu:
 - 1) Kegiatan Ke-1, Melakukan Konsultasi dengan Mentor atasan Puskemas Tenayan Raya telah menerapkan nilai dasar BerAKHLAK yaitu Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten , Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif
 - 2) Kegiatan Ke-2, Menyusun Media Survei Digital telah menerapkan nilai dasar BerAKHLAK yaitu Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif.
 - 3) Kegiatan Ke-3, Menjelaskan tentang Survei Kepuasan Masyarakat kepada masyarakat menerapkan nilai dasar BerAKHLAK yaitu Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten , Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif
 - 4) Kegiatan Ke-4, Melaksanakan Pengisian Survei Digital telah

menerapkan nilai dasar BerAKHLAK yaitu Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif

- 5) Kegiatan Ke-5, Melakukan Pembuatan Laporan telah menerapkan nilai dasar BerAKHLAK yaitu Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten dan Adaptif

2. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu

Gagasan kreatif yang telah dilakukan untuk menyelesaikan core isu yang ditemukan pada Puskesmas Tenayan Raya adalah “**Digitalisasi Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tenayan Raya**”. Gagasan ini berkaitan dengan Smart ASN yaitu penguasaan IT untuk Survei digital di Puskesmas Tenayan Raya.

3. Capaian Hasil Penyelesaian Core Isu

Setelah pelaksanaan seluruh kegiatan aktualisasi yang berjudul Digitalisasi Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tenayan Raya, maka diperoleh hasil berupa adanya peningkatan survei kepuasan masyarakat di puskesmas, yang menunjukkan bahwa survei yang di sosialisasikan mudah dipahami dan digunakan dalam proses meningkatkan mutu layanan di Puskesmas Tenayan Raya.

B. Rekomendasi

1. Untuk Penyelenggara Pelatihan

Pelaksanaan latihan dasar CPNS ini berdampak pada perbaikan kualitas penulis dalam menjalankan tugas di instansi asal penulis, akan tetapi dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperhatikan dan diperbaiki untuk kedepannya.

2. Untuk Instansi Asal Peserta

- a) Penulis berharap semua pegawai dapat menerapkan survei digital ini dengan lebih baik agar mutu layanan puskesmas menjadi lebih baik.
- b) Penulis berharap instansi tetap mendukung pelaksanaan rencana tindak lanjut dari aktualisasi ini.

DAFTAR PUSTAKA

Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang *Aparatur Sipil Negara*.

Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2021. *Pelatihan Dasar CPNS*.

Kementerian PANRB. (2021). *Nilai-Nilai Dasar ASN BerAKHLAK*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Kementerian Dalam Negeri. (2022). *Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Golongan III*. PPSDM Regional Bukittinggi.

Pemerintah Kota Pekanbaru. (2020). *Peraturan Walikota Nomor 227 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja DiskominfoTeksan*. Pekanbaru: Pemerintah Kota Pekanbaru.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Jakarta: KemenPANRB

LAMPIRAN

Lampiran 1. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-1

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan No 1	Melakukan Konsultasi dengan Mentor Atasan Puskesmas Tenayan Raya
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	06-12 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Tersedianya dokumentasi foto dan catatan hasil konsultasi
	2. Tersedianya lembar persetujuan yang ditandatangani mentor

A. Uraian Kegiatan yang Dilaksanakan

1) Melakukan konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi

a. Akuntabel

Pada hari Selasa, 07 Oktober 2025 sekitar pukul 13.00 WIB, setelah memperoleh arahan dari panitia pelaksana Latsar dan menyelesaikan seminar rancangan aktualisasi, penulis melaksanakan kegiatan konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi yang berjudul "Digitalisasi Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tenayan Raya". Penulis dengan cekatan dan cermat mulai menyusun draf konsultasi dan surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi. Selama proses penyusunan draf konsultasi dan surat persetujuan di Puskesmas Tenayan Raya, penulis menunjukkan sikap bertanggung jawab dan jujur dalam menyiapkan setiap bahan yang diperlukan.

Penulis juga menemui petugas administrasi di bagian tata usaha Puskesmas untuk meminta kop surat resmi yang digunakan dalam kegiatan surat-menyurat instansi. Dalam proses penyusunan, penulis memeriksa setiap kalimat dan data dengan teliti, memastikan tidak ada kesalahan pengetikan atau informasi yang tidak valid.

b. Harmonis

Dalam pelaksanaan konsultasi, penulis menunjukkan sikap sopan santun, menghargai pendapat, dan menjaga hubungan baik dengan mentor maupun rekan kerja. Penulis selalu berusaha menciptakan suasana diskusi yang nyaman dan terbuka, sehingga komunikasi dapat berjalan efektif dan produktif.

Selain itu, penulis juga mengedepankan nilai saling menghormati dalam

setiap interaksi, baik dengan pegawai administrasi maupun dengan tenaga kesehatan yang turut membantu proses penyusunan dokumen. Sikap harmonis ini menjadi dasar dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan penuh kebersamaan di Puskesmas Tenayan Raya

c. Kolaboratif

Penulis berupaya membangun kerja sama yang baik dengan mentor dan rekan sejawat selama proses konsultasi berlangsung. Penulis berdiskusi dengan beberapa pegawai puskesmas untuk mendapatkan masukan terkait kebutuhan dan tantangan dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat. Penulis juga melibatkan rekan kerja dalam proses pengumpulan data dan pelaksanaan survei digital, sehingga kegiatan dapat berjalan lebih cepat dan hasilnya lebih akurat.

Sikap kolaboratif ini menunjukkan kemampuan penulis dalam bekerja sama lintas fungsi dan membangun semangat kebersamaan demi keberhasilan pelaksanaan aktualisasi di Puskesmas Tenayan Raya.

2)Meminta persetujuan untuk melaksanakan kegiatan aktualisasi

a. Berorientasi Pelayanan

Penulis Pada hari Rabu, 08 Oktober 2025, dalam proses meminta persetujuan pelaksanaan kegiatan aktualisasi, penulis berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada pihak-pihak yang terlibat. Penulis menyiapkan seluruh berkas dan data pendukung secara lengkap agar tidak menyulitkan pimpinan maupun staf tata usaha. Sikap sigap dan tanggap ini mencerminkan nilai berorientasi pelayanan, di mana penulis selalu berusaha memberikan kemudahan, kejelasan, dan kenyamanan dalam setiap proses administrasi.

b. Harmonis

Selama proses diskusi, penulis menjaga tutur kata dan sikap sopan terhadap mentor. Ketika mentor memberikan masukan, penulis mendengarkan dengan penuh perhatian tanpa menyela. Setelah kegiatan, penulis juga mengucapkan terima kasih dan menyampaikan apresiasi atas bimbingan yang diberikan.

c. Adaptif

Pada saat proses meminta persetujuan pelaksanaan kegiatan aktualisasi, mentor memberikan masukan agar isi surat disesuaikan dengan format terbaru yang berlaku di instansi. Menanggapi hal tersebut, penulis segera menyesuaikan redaksi surat dan memperbaiki tata letak dokumen sesuai arahan.

d. Kolaboratif

Setelah mendapat arahan, penulis berkoordinasi dengan staf tata usaha untuk melengkapi nomor surat dan meminta tanda tangan Kepala Puskesmas. Dalam proses ini, penulis bekerja sama dengan berbagai pihak dengan komunikasi yang baik dan saling membantu. Kolaborasi yang terjalin membuat proses persetujuan berjalan lancar. Nilai kolaboratif ini tampak dari kerja sama penulis dengan mentor, staf administrasi, dan pimpinan dalam mendukung terlaksananya kegiatan aktualisasi.

3) Mencatat masukan dan arahan dari Mentor

a. Berorientasi Pelayanan

Pada saat mencatat masukan dan arahan dari mentor, penulis berusaha memahami setiap saran dengan sungguh-sungguh agar hasil kegiatan aktualisasi dapat memberikan manfaat yang nyata bagi peningkatan pelayanan publik di Puskesmas Tenayan Raya. Penulis menyiapkan catatan khusus untuk mendokumentasikan setiap masukan yang dapat memperbaiki kualitas survei kepuasan masyarakat.

b. Akuntabel

Selama proses pencatatan arahan, penulis menunjukkan tanggung jawab dengan mencatat secara detail setiap instruksi dan rekomendasi yang diberikan mentor. Catatan tersebut disusun rapi dan disimpan dengan baik untuk dijadikan dasar penyempurnaan kegiatan. Penulis juga memastikan bahwa setiap perubahan atau perbaikan dilakukan sesuai arahan yang diberikan, sehingga dapat dipertanggung jawabkan.

c. Harmonis

Penulis menjaga sikap sopan dan penuh hormat selama berdiskusi dengan mentor. Saat menerima masukan, penulis tidak memotong pembicaraan dan mendengarkan dengan seksama. Setelah sesi diskusi selesai, penulis mengucapkan terima kasih atas bimbingan yang diberikan.

d. Kompeten

Penulis menunjukkan kemampuan menganalisis masukan dari mentor dan menerapkannya ke dalam penyusunan rencana kerja yang lebih baik. Ketika mentor memberikan saran teknis terkait pengolahan data survei digital, penulis mempelajari cara penerapan sistem tersebut dan segera memperbarui metode pelaporan.

e. Loyal

Penulis menunjukkan loyalitas dengan melaksanakan seluruh arahan mentor secara konsisten sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Puskesmas Tenayan Raya. Penulis tidak hanya mencatat, tetapi juga menindaklanjuti setiap masukan untuk memperkuat pelaksanaan kegiatan aktualisasi.

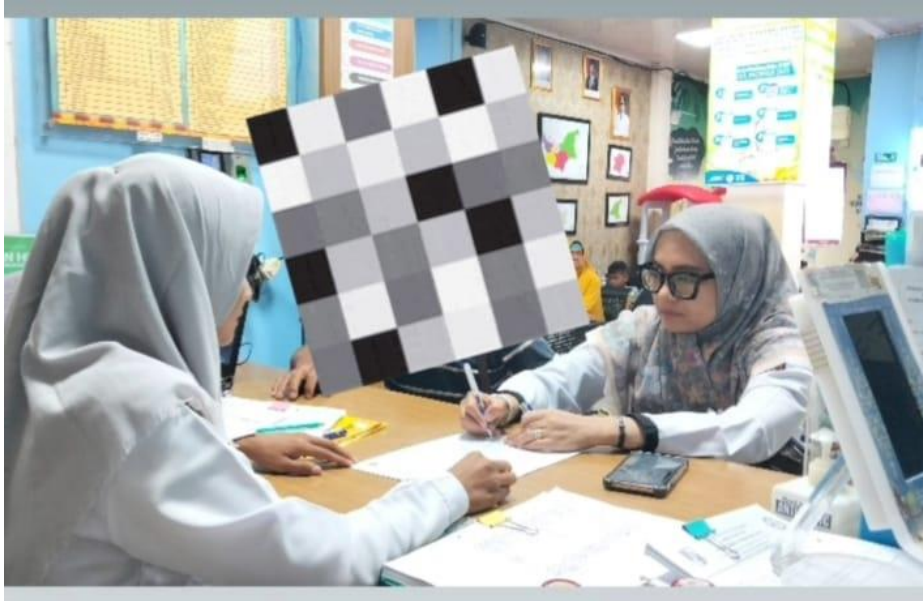
B. Teknik Aktualisasi Yang Digunakan dan Bukti Fisik Kegiatan

a. Melakukan Konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi





Gambar 1. Melakukan Konsultasi dengan Mentor Terkait Pelaksanaan Aktualisasi

b. Meminta persetujuan untuk melaksanakan kegiatan aktualisasi



Gambar 2. Meminta Tanda Tangan Persetujuan Aktualisasi

 **PEMERINTAH KOTA PEKANBARU**
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS TENAYAN RAYA
Jl. Budi Luhur - Tenayan Raya - 28285, Telepon (0761) 7870748,
Laman <https://puskesmas-tenayanraya.pekanbaru.go.id/>
Pos - el uptdpkmtenayanraya@gmail.com 


SURAT PERSETUJUAN AKTUALISASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:
Nama : Nel Afni L., SKM., MKM
NIP : 198107272003122011
Jabatan : Kepala Puskesmas Tenayan Raya Kota Pekanbaru
Instansi : Puskesmas Tenayan Raya

Memberikan Persetujuan Pelaksanaan Aktualisasi kepada:
Nama : Ratini Yulastri, S Kom
NIP : 199705082025042001
Jabatan : Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi
Instansi : Puskesmas Tenayan Raya

Untuk melaksanakan Kegiatan Aktualisasi sesuai dengan rancangan aktualisasi peserta yang telah diseminarkan pada tanggal 03 Oktober 2025 melalui Zoom Meeting PPSDM Regional Bukittinggi sesuai dengan judul yang terpilih yaitu "Digitalisasi Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tenayan Raya". Pelaksanaan aktualisasi dimulai tanggal 06 Oktober – 15 November 2025.
Demikian Surat Persetujuan Aktualisasi ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 08 Oktober 2025
Kepala Puskesmas Tenayan Raya


NEL AFNI L., SKM.,MKM
NIP. 198107272003122011

Gambar 3. Surat Persetujuan Yang Sudah Ditandatangani

C. Mencatat masukan dan arahan dari mentor

PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS TENAYAN RAYA
Jl. Budi Luhur - Tenayan Raya - 28285, Telepon (0781) 7870748
Laman <https://puskesmas-tenayanraya.pekanbaru.go.id/>
Pos - el upitapkmitenayanraya@gmail.com

NOTULENSI KONSULTASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nel Afni L., SKM., MKM
NIP : 198107272003122011
Jabatan : Kepala Puskesmas Tenayan Raya Kota Pekanbaru
Tanggal : 08 Oktober 2025
Tempat : Ruang Kepala Puskesmas Tenayan Raya

NO	NOTULENSI KONSULTASI
	- Di bagian Lektor belakang diperjelas lagi penulisanannya
	- Di bagian gambar keener keterangan diperjelas

Pekanbaru, 08 Oktober 2025

Mengetahui
Kepala Puskesmas Tenayan Raya
Nel Afni L.
NEL AFNI L., SKM., MKM
NIP. 198107272003122011

Peserta
Ratini Yulastris
Ratini Yulastris, S.Kom
NIP. 199705082025042001

Gambar 4. Catatan dari mentor

C. Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan

a. Melakukan konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi

Penulis melakukan konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi sesuai dengan jadwal yang sudah disepakati yaitu pada hari Selasa tanggal 07 Oktober 2025 pukul 13.00 WIB bertempat di ruangan beliau yaitu Kepala Puskesmas Tenayan Raya. Saat berkonsultasi Penulis telah berperilaku ramah dan sopan meminta izin untuk melakukan konsultasi. Penulis telah menyimak setiap masukan, saran, atau kritik dari mentor dengan seksama dan hormat. Penulis juga mencatat poin-poin penting dari diskusi sebagai bahan evaluasi dan tindak lanjut serta menghindari pembicaraan yang bertele-tele atau tidak relevan dengan topik utama yaitu pelaksanaan aktualisasi.

b. Meminta persetujuan pelaksanaan aktualisasi kepada mentor

Pada hari Rabu tanggal 08 Oktober 2025, setelah selesai melakukan kegiatan konsultasi dengan mentor terkait kegiatan- kegiatan pelaksanaan aktualisasi, Penulis dengan cekatan meminta persetujuan pelaksanaan kegiatan-kegiatan aktualisasi yang telah Penulis jelaskan kepada mentor. Penulis menyampaikan keinginan meminta persetujuan pelaksanaan aktualisasi kepada mentor dengan ramah, sopan dan santun. Saat meminta persetujuan pelaksanaan kepada mentor, Penulis telah menyiapkan terlebih dahulu semua dokumen pendukung atau materi pelaksanaan aktualisasi dengan baik dan teliti, sehingga memudahkan mentor dalam memberikan persetujuan. Penulis telah memeriksa dokumen surat persetujuan berulang kali dengan tujuan agar tidak terdapat kesalahan baik secara penulisan maupun data atau informasi yang dituliskan pada surat persetujuan sehingga mentor tidak perlu berulang kali memberikan tanda tangan.

c. Mencatat masukan dan arahan dari mentor

Kemudian Penulis menyimak dan mencatat setiap arahan dan masukan-masukan untuk kegiatan aktualisasi yang akan dilakukan, Serta mendengarkan juga saran dan kritik yang disampaikan oleh mentor agar berjalan dengan sebaik mungkin.

D. Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi



Pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini bertujuan untuk Digitalisasi Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tenayan Raya sejalan dalam mewujudkan Visi Kota Pekanbaru yaitu “Terwujudnya Kota yang Smart dan Madani”, dengan menghadirkan pelayanan publik yang modern, terbuka, dan berpusat pada kebutuhan masyarakat. Selain itu, kegiatan ini selaras dengan Misi Kota Pekanbaru, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, mewujudkan tata kelola yang bersih dan akuntabel, serta mengembangkan penerapan konsep Smart City di sektor kesehatan. Data survei yang dihasilkan menjadi dasar

evaluasi dan perbaikan berkelanjutan, sehingga pelayanan kesehatan dapat diberikan secara lebih efektif, efisien, dan memuaskan masyarakat.. Kegiatan- kegiatan dalam aktualisasi ini juga sejalan dengan tujuan Puskesmas Tenaya Raya untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, efektif, dan berkesinambungan, karena hasil survei digital menjadi dasar evaluasi dan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan sehingga pelayanan yang diberikan semakin sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.


E. Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS

Adapun dampak yang terjadi jika Penulis tidak menerapkan nilai dasar Ber- AKHLAK dengan baik pada pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini adalah hubungan kerja sama, komunikasi dan hubungan yang tidak harmonis antara Penulis dan mentor tidak akan terjalin dengan baik yang pada akhirnya akan menyebabkan tidak lancarnya pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini. Penulis juga mungkin akan melakukan banyak kesalahan atau kelalaian dalam melaksanakan tugas yang telah penulis rencanakan. Selain itu, secara tidak langsung jika pelaksanaan kegiatan ini berjalan tidak maksimal dan penuh kesalahan maka akan berdampak pada Digitalisasi Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tenayan Raya.

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		Ratini Yulastri, S.Kom		
Satuan Kerja		Puskesmas Tenayan Raya		
Tempat Aktualisasi		Puskesmas Tenayan Raya		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1.	07 Oktober 2025 / 13.00 WIB	Melaksanakan Konsultasi terkait pelaksanaan Aktualisasi	1. Tersedianya dokumentasi foto dan catatan hasil konsultasi	
1.	08 Oktober 2025 / 09.00 WIB	Menyetujui surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi, agar peserta latsar melakukan kegiatan aktualisasi sesuai dengan rancangan kegiatan yang sudah dibuat	2. Tersedianya lembar persetujuan yang ditandatangani mentor	

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta		Ratini Yulastri, S.Kom		
Satuan Kerja		Puskesmas Tenayan Raya		
Tempat Aktualisasi		Puskesmas Tenayan Raya		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Media Komunikasi (Telpon/WA/LMS/E mail/dll)
1.	13 Oktober 2025 / 13.00 WIB	Menyerahkan draft laporan pelaksanaan kegiatan minggu ke-1 sesuai dengan kegiatan yang telah dilaksanakan	Tersedianya laporan pelaksanaan kegiatan aktualisasi minggu ke-1 yang telah disetujui oleh coach.	Melalui chat menggunakan aplikasi Whatsapp 

Lampiran 2. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-2

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan No 2	Menyusun media survei digital
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	13-19 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Tersedianya daftar pertanyaan SKM sesuai indikator
	2. Tersedianya Kuesioner digital (Google Form yang siap digunakan
	3. Menyediakan akses melalui tautan/ QR Code

A. Uraian Kegiatan yang Dilaksanakan

1) Menyusun pertanyaan sesuai indikator SKM

a. Akuntabel

Dalam proses menyusun pertanyaan Survei Kepuasan Masyarakat, penulis berusaha memastikan setiap langkah yang dilakukan dapat dipertanggungjawabkan. Penulis memulai dengan mempelajari pedoman resmi SKM dari PermenPAN-RB untuk memastikan indikator yang digunakan sudah sesuai. Setelah itu, penulis menyusun draft pertanyaan dan mencatat setiap perubahan yang dilakukan selama proses penyusunan. Penulis juga berkonsultasi dengan mentor dan tim mutu untuk mendapatkan masukan serta validasi. Semua dokumen, mulai dari referensi, catatan revisi, hingga hasil persetujuan, disimpan dengan rapi sebagai bukti bahwa instrumen survei disusun secara sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan. Melalui langkah ini, penulis berupaya menunjukkan bahwa pekerjaan dilakukan dengan jujur, teliti, dan penuh rasa tanggung jawab.

b. Kompeten

Dalam menyusun pertanyaan Survei Kepuasan Masyarakat, penulis menyadari bahwa instrumen yang baik harus disusun berdasarkan pemahaman yang tepat. Oleh karena itu, penulis terlebih dahulu mempelajari kembali konsep SKM beserta teknik pembuatan kuesioner agar pertanyaan yang disusun benar-benar relevan dan mudah dipahami oleh masyarakat. Penulis juga berdiskusi dengan pegawai yang berpengalaman di bagian pelayanan untuk memahami situasi

dan kebutuhan pasien di lapangan. Melalui proses ini, penulis berupaya meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam menyusun instrumen survei yang berkualitas. Hal ini menunjukkan bahwa penulis tidak hanya bekerja sesuai tugas, tetapi juga berusaha mengembangkan diri agar hasil yang dicapai lebih optimal.

c. Kolaboratif

Dalam proses penyusunan pertanyaan Survei Kepuasan Masyarakat, penulis tidak bekerja sendiri, melainkan melibatkan berbagai pihak di Puskesmas Tenayan Raya. Penulis berdiskusi dengan kepala puskesmas, penanggung jawab mutu, serta petugas loket dan poli untuk mendapatkan masukan mengenai pengalaman pasien selama menerima layanan. Setiap pendapat yang disampaikan dihargai dan dipertimbangkan dalam penyempurnaan pertanyaan survei. Melalui kerja sama ini, instrumen yang dihasilkan menjadi lebih relevan dan sesuai dengan kondisi pelayanan yang sebenarnya di lapangan. Hal tersebut menunjukkan bahwa penulis berupaya membangun kerja tim yang baik demi mencapai hasil yang lebih berkualitas.

2) Membuat kuesioner digital (Google Form)

a. Kompeten

Sebelum membuat kuesioner digital, penulis mempelajari fitur-fitur Google Form, seperti pengaturan jenis skala, wajib isi, hingga cara mengelola respon dan ekspor data. Penulis juga mempraktikkan beberapa kali tampilan uji coba untuk memastikan formulir mudah dipahami pengguna, sehingga meningkatkan keterampilan penulis dalam pemanfaatan teknologi digital.

b. Adaptif

Penulis menyesuaikan metode survei dari format manual ke digital sebagai bentuk adaptasi terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan pelayanan yang lebih efisien. Kuesioner digital ini juga memudahkan pengolahan data secara otomatis sehingga waktu pelayanan lebih cepat dan efektif.

c. Akuntabel

Penulis memastikan setiap pertanyaan yang dimasukkan ke dalam Google Form sesuai dengan indikator Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah

ditetapkan. Penulis mencatat proses penyusunan, melakukan pengecekan kembali, serta menyimpan bukti revisi dan persetujuan dari mentor sebagai bentuk pertanggungjawaban atas hasil kerja.

3) Menyediakan akses melalui tautan/QR Code

a. Berorientasi Pelayanan

Setelah kuesioner digital selesai disusun, penulis menyediakan akses pengisian survei melalui tautan dan QR Code agar masyarakat dapat mengisi survei dengan lebih mudah dan cepat. Penggunaan QR Code memudahkan pasien yang sedang menunggu pelayanan untuk langsung memindai melalui ponsel tanpa harus mengetik alamat tautan. Langkah ini bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan serta mempermudah masyarakat dalam menyampaikan penilaian terhadap pelayanan puskesmas.

b. Loyal

Penulis memastikan penyediaan akses survei ini mendukung tujuan Puskesmas Tenayan Raya dalam meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan masyarakat. Langkah ini dilakukan sebagai bentuk dukungan terhadap visi institusi dalam memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan transparan.

c. Harmonis

Dalam penyebaran tautan dan pemasangan QR Code, penulis berkoordinasi dengan petugas loket, ruang tunggu, dan poli pelayanan. Komunikasi dilakukan dengan penuh sopan santun dan saling menghargai pendapat guna menetapkan lokasi pemasangan yang paling strategis dan mudah terlihat oleh pasien.

B. Teknik Aktualisasi Yang Digunakan dan Bukti Fisik Kegiatan

a. Menyusun pertanyaan sesuai indikator



Gambar 1. Menyusun Kuesioner SKM sesuai indikator bersama pengelola mutu layanan

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN PUSKESMAS TENAYAN RAYA KABUPATEN / KOTA PEKANBAHU

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia: tahun

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA LAINNYA

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.
a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.
a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.
a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.
a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.
a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.
a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik

Kritik/Saran:

Gambar 2. Draft Kuesioner SKM sesuai indikator

b. Membuat Kuesioner digital (Google Form).



Gambar 3. Membuat Kuesioner digital (Google Form)

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PUSKESMAS TENAYAN RAYA

Penilaian dari Anda Sangat di butuhkan untuk meningkatkan Mutu Layanan Puskesmas Tenayan Raya

Email *

Alamat email valid

Formulir ini mengumpulkan alamat email. [Ubah setelah](#)

Profil

Deskripsi (opsional)

Jenis Kelamin *

L

P

Pendidikan *

SD

SMP

SMA

D3

S1

S2

S3

Yang lain: _____

Pekerjaan *

PNS

TNI

POLRI

SWASTA

WIRUSAHA

IRT

Usia *

Teks jawaban singkat

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *

1. Tidak Sesuai

2. Kurang Sesuai

3. Sesuai

4. Sangat Sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? *

1. Tidak Mudah

2. Kurang Mudah

3. Mudah

4. Sangat Mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

1. Tidak Cepat

2. Kurang Cepat

3. Cepat

4. Sangat Cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. *

1. Sangat Mahal

2. Cukup Mahal

3. Murah

4. Gratis

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. *

1. Tidak Sesuai

2. Kurang Sesuai

3. Sesuai

4. Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. *

1. Tidak kompeten

2. Kurang kompeten

3. Kompeten

4. Sangat kompeten

Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. *

1. Tidak Sopan dan Ramah

2. Kurang Sopan dan Ramah

3. Sopan dan Ramah

4. Sangat Sopan dan Ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana * !!!

1. Buruk

2. Cukup

3. Baik

4. Sangat Baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana * !!!

1. Buruk

2. Cukup

3. Baik

4. Sangat Baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. *

1. Tidak ada

2. Ada tetapi tidak berfungsi

3. Berfungsi Kurang Maksimal

4. Dikelola dengan baik

Kritik dan Saran *

Teks jawaban panjang _____

Gambar 2. Draf Kuesioner digital (Google Form)

c. Menyediakan akses melalui tautan/ QR Code



Gambar 3. Akses melalui QR Code

C. Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan

a. Menyusun media survei digital

Pada hari Senin, Tanggal 13 Oktober 2025 sekitar pukul 10.00 WIB Penulis menemui pengelola mutu layanan untuk mulai menyusun media survei digital sebagai sarana pengumpulan penilaian. Penulis kembali membaca satu demi satu kata untuk melihat jika ada kesalahan dan segera memperbaikinya serta dengan cekatan menyelesaikan draft kuesioner tersebut agar bisa dilanjutkan ke tahapan kegiatan berikutnya . Penulis merancang tampilan awal survei dengan mencantumkan judul, tujuan, serta penjelasan singkat mengenai pentingnya partisipasi responden. Setelah memastikan tampilan sederhana dan jelas, media survei digital tersebut siap digunakan untuk memasukkan daftar pertanyaan pada tahap berikutnya.

b. Tersedianya Kuesioner digital (Google Form)

Penulis mulai menyusun kuesioner digital sebagai instrumen survei kepuasan masyarakat. Penulis terlebih dahulu membuka dokumen pedoman Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, kemudian mencermati kembali 9 indikator pertanyaan yang harus dimasukkan. Dengan penuh kehati-hatian, Penulis mengetik satu per satu butir pertanyaan tersebut ke dalam Google Form, memastikan setiap kalimat yang disusun mudah dipahami oleh responden dari berbagai latar belakang.

Setelah seluruh pertanyaan selesai dimasukkan, Penulis melakukan pengecekan ulang dengan membaca kembali setiap kata dan pilihan jawaban untuk memastikan tidak ada penulisan yang keliru. Penulis juga menambahkan pengaturan skala penilaian yang sesuai serta menyertakan bagian identitas responden dengan tetap memperhatikan prinsip kerahasiaan data. Dalam suasana yang fokus dan tenang, Penulis menyelesaikan proses penyusunan kuesioner tersebut hingga menjadi sebuah formulir digital yang siap untuk diuji coba dan kemudian disebarluaskan kepada masyarakat pengguna layanan. Dengan tersusunnya kuesioner digital ini, tahapan selanjutnya dapat dilaksanakan secara terstruktur dan berkesinambungan.

c. Menyediakan akses melalui tautan/ QR Code

Penulis menyediakan akses survei dengan membagikan tautan Google Form dan membuat QR Code agar lebih mudah diakses oleh masyarakat. Penulis memastikan tautan dapat dibuka tanpa hambatan dan QR Code dapat dipindai melalui berbagai jenis perangkat. Selanjutnya, tautan dan QR Code tersebut ditempatkan pada media stand akrilik dan banner, sehingga pasien dapat langsung mengisi survei setelah menerima pelayanan.


D. Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi

Pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini bertujuan untuk Digitalisasi Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tenayan Raya sejalan dalam mewujudkan Visi Kota Pekanbaru yaitu “Terwujudnya Kota yang Smart dan Madani”, dengan menghadirkan pelayanan publik yang modern, terbuka, dan berpusat pada kebutuhan masyarakat. Selain itu, kegiatan ini selaras dengan Misi Kota Pekanbaru, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, mewujudkan tata kelola yang bersih dan akuntabel, serta mengembangkan penerapan konsep Smart City di sektor kesehatan. Data survei yang dihasilkan menjadi dasar evaluasi dan perbaikan berkelanjutan, sehingga pelayanan kesehatan dapat diberikan secara lebih efektif, efisien, dan memuaskan masyarakat.. Kegiatan- kegiatan dalam aktualisasi ini juga sejalan dengan tujuan Puskesmas Tenaya Raya untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, efektif, dan berkesinambungan, karena hasil survei digital menjadi dasar evaluasi dan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan sehingga pelayanan yang diberikan semakin sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.


E. Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS

Adapun dampak yang terjadi jika Penulis tidak menerapkan nilai dasar Ber-AKHLAK dengan baik pada pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini adalah hubungan kerja sama, komunikasi dan hubungan yang tidak harmonis antara Penulis dan mentor tidak akan terjalin dengan baik yang pada akhirnya akan menyebabkan tidak lancarnya pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini. Penulis juga mungkin akan melakukan banyak kesalahan atau kelalaian dalam melaksanakan tugas yang telah penulis rencanakan. Selain itu, secara tidak langsung jika pelaksanaan kegiatan ini berjalan tidak maksimal dan penuh kesalahan maka akan berdampak pada Digitalisasi Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tenayan Raya.

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		Ratini Yulastri, S.Kom		
Satuan Kerja		Puskesmas Tenayan Raya		
Tempat Aktualisasi		Puskesmas Tenayan Raya		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1.	17 Oktober 2025 / 13.00 WIB	Laporan kepada mentor terkait penyusunan media survei digital	1. Tersedianya daftar pertanyaan SKM sesuai indikator 2. Tersedianya kuesioner digital (Google Form) 3. Tersedianya Gambar tautan/QR code kuesioner digital	

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta		Ratini Yulastri,S.Kom		
Satuan Kerja		Puskesmas Tenayan Raya		
Tempat Aktualisasi		Puskesmas Tenayan Raya		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Media Komunikasi (Telpon/WA/LMS/ Email/dll)
1.	20 Oktober 2025 / 10.00 WIB	Menyerahkan draft laporan pelaksanaan kegiatan minggu ke-2 sesuai dengan kegiatan yang telah dilaksanakan.	Tersedianya laporan pelaksanaan kegiatan aktualisasi minggu ke-2 yang telah disetujui oleh coach.	Melalui chat menggunakan aplikasi Whatsapp 

Lampiran 3. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-3

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan No 3	Melaksanakan Sosialisasi Survei Digital
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	20- 26 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Tersedianya foto sosialisasi SKM digital kepada masyarakat
	2. Tersedianya foto kegiatan penjelasan prosedur pengisian
	3. Tersedianya Foto kegiatan penjelasan prosedur pengisian
<p>A. Uraian Kegiatan yang Dilaksanakan</p> <p>1)Menjelaskan tentang pentingnya survei</p> <p>d. Berorientasi Pelayanan</p> <p>Pada hari Kamis,23 Oktober 2025 sekitar pukul 09.00 pelaksanaan kegiatan aktualisasi di Puskesmas Tenayan Raya, Penulis dengan cekatan dan cermat mulai Dalam menjelaskan pentingnya survei kepuasan masyarakat, penulis menyampaikan tujuan survei sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Tenayan Raya. Penulis menekankan bahwa setiap masukan dari pasien merupakan kesempatan untuk memperbaiki layanan agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih cepat, nyaman, ramah, dan mudah diakses.</p> <p>e. Akuntabel</p> <p>Penulis menyampaikan penjelasan berdasarkan dasar hukum dan ketentuan yang berlaku, yaitu PermenPAN-RB tentang Survei Kepuasan Masyarakat, sehingga informasi yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan.</p> <p>f. Loyal</p> <p>Dalam kegiatan ini, penulis menunjukkan komitmen terhadap visi dan misi Puskesmas Tenayan Raya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Penulis menegaskan bahwa survei yang dilaksanakan bukan sekadar kewajiban administrasi, tetapi wujud tanggung jawab dalam memberikan pelayanan terbaik kepada publik.</p>	

g. Harmonis

Penulis menyampaikan penjelasan dengan bahasa yang sopan, jelas. Suasana sosialisasi dijaga tetap nyaman dan saling mendukung sehingga masyarakat dapat memahami proses pengisian survei berjalan dengan baik.

h. Adaptif

Penulis menyampaikan bahwa survei yang akan dilaksanakan dibuat secara digital untuk mengikuti perkembangan teknologi dan mempermudah masyarakat dalam memberikan tanggapan. Hal ini menunjukkan upaya penyesuaian metode pelayanan dengan kebutuhan zaman dan kondisi lapangan.

i. Berorientasi Pelayanan

Dalam menjelaskan pentingnya survei kepuasan masyarakat, penulis menyampaikan tujuan survei sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Tenayan Raya. Penulis menekankan bahwa setiap masukan dari pasien merupakan kesempatan untuk memperbaiki layanan agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih cepat, nyaman, ramah, dan mudah diakses.

2) Menjelaskan prosedur pengisian survei

a. Berorientasi Pelayanan

Penulis menjelaskan prosedur pengisian survei dengan tujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan penilaian terhadap pelayanan. Penjelasan dilakukan dengan fokus pada kenyamanan dan kemudahan pasien.

b. Akuntabel

Penulis menyampaikan prosedur sesuai dengan format survei yang telah ditentukan, agar pelaksanaan survei dapat dipertanggungjawabkan serta berjalan sesuai pedoman.

c. Kompeten

Penulis mempersiapkan materi penjelasan dengan mempelajari fitur Google Form serta alur pelayanan di puskesmas, sehingga prosedur yang disampaikan jelas, logis, dan mudah dipahami.

d. Harmonis

Penulis menyampaikan penjelasan dengan bahasa yang sopan, terbuka menerima pertanyaan, dan menghargai pendapat masyarakat sehingga tercipta suasana komunikasi yang nyaman dan saling mendukung.

e. Adaptif

Penulis menyesuaikan prosedur survei dari metode manual ke metode digital, sebagai bentuk kesiapan mengikuti perkembangan teknologi dan kebutuhan pelayanan yang lebih efisien.

3) Meminta ketersediaan masyarakat untuk mengisi survei

d. Berorientasi Pelayanan

Penulis menyampaikan ajakan kepada masyarakat untuk mengisi survei dengan bahasa yang ramah, jelas, dan tidak memaksa. Penulis menjelaskan bahwa survei ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Dengan sikap terbuka dan empati, penulis memastikan pasien merasa dihargai dan dilayani dengan baik selama proses penyampaian ajakan.

b. Kolaboratif

Penulis bekerja sama dengan petugas pendaftaran dan ruang tunggu untuk menentukan waktu yang tepat mengajak pasien mengisi survei, yaitu setelah pelayanan selesai atau saat menunggu obat. Kerjasama ini membuat alur kegiatan berjalan lancar dan tidak mengganggu proses pelayanan utama.

c. Akuntabel

Dalam pelaksanaannya, penulis menyampaikan secara jujur bahwa hasil survei akan digunakan untuk evaluasi pelayanan dan tidak akan merugikan

responden. Penulis menjamin bahwa identitas pengisi survei tetap terjaga kerahasiaannya. Selain itu, penulis mencatat jumlah masyarakat yang bersedia mengisi survei sebagai bukti pertanggungjawaban kegiatan.

d. Loyal

Penulis melaksanakan kegiatan ini dengan penuh tanggung jawab sebagai bentuk dukungan terhadap upaya Puskesmas Tenayan Raya dalam meningkatkan mutu pelayanan. Penulis menunjukkan sikap peduli terhadap nama baik instansi dengan menjelaskan bahwa survei merupakan salah satu komitmen puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik.

e. Kompeten

Penulis terlebih dahulu mempelajari alur dan sistem pengisian survei melalui Google Form, sehingga dapat menjelaskan cara pengisian dengan tepat kepada masyarakat. Ketika diminta menunjukkan cara mengisi, penulis mampu memberikan contoh secara langsung sehingga masyarakat memahami langkah-langkahnya dengan mudah.

B. Teknik Aktualisasi Yang Digunakan dan Bukti Fisik Kegiatan

a. Menjelaskan tentang pentingnya survei



Gambar 1. Penjelasan pentingnya survei kepada pasien

b. Menjelaskan prosedur pengisian survei



Gambar 2. Penjelasan prosedur survei kepada pasien

c. Meminta ketersediaan masyarakat untuk mengisi survei



Gambar 3. Foto Kegiatan Masyarakat dalam mengisi survei

C. Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan

a. Menjelaskan tentang pentingnya survei

Pada hari Kamis, 23 Oktober 2025 setelah apel pagi, Penulis melakukan sosialisasi kepada masyarakat yang sedang berkunjung ke Puskesmas mengenai pentingnya mengisi survei kepuasan masyarakat. Penulis menjelaskan bahwa survei ini bukan sekadar pengisian formulir, tetapi menjadi dasar untuk menilai kualitas layanan dan merencanakan perbaikan yang lebih baik ke depannya. Dengan menggunakan bahasa yang sederhana dan ramah, Penulis mengajak masyarakat berpartisipasi aktif agar suara dan pengalaman mereka dapat terdengar serta diakomodasi dalam peningkatan mutu pelayanan Puskesmas.

b. Menjelaskan prosedur pengisian survei

Pada hari yang sama, Penulis juga memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai tata cara pengisian survei kepuasan. Penulis menjelaskan bahwa responden cukup memindai QR Code atau membuka tautan survei, kemudian mengisi identitas singkat dan memberikan penilaian sesuai pengalaman pelayanan yang diterima. Penulis menyampaikan instruksi dengan jelas dan sabar, serta memastikan masyarakat memahami setiap langkah sebelum memulai pengisian survei. Dengan demikian, proses pengisian dapat berjalan mudah, cepat, dan tanpa hambatan.

c. Meminta ketersediaan masyarakat untuk mengisi survei

Setelah menjelaskan prosedur pengisian, Penulis kemudian meminta kesediaan masyarakat untuk berpartisipasi dalam survei tersebut. Dengan sopan dan komunikatif, Penulis menyampaikan bahwa pengisian survei hanya memerlukan waktu beberapa menit dan jawaban yang diberikan akan sangat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas. Penulis juga memastikan bahwa masyarakat merasa nyaman dan tidak terpaksa, sehingga partisipasi yang diberikan benar-benar berasal dari kesadaran akan pentingnya perbaikan pelayanan.


D. Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi

Pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini bertujuan untuk Digitalisasi Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tenayan Raya sejalan dalam mewujudkan Visi Kota Pekanbaru yaitu “Terwujudnya Kota yang Smart dan Madani”, dengan menghadirkan pelayanan publik yang modern, terbuka, dan berpusat pada kebutuhan masyarakat. Selain itu, kegiatan ini selaras dengan Misi Kota Pekanbaru, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, mewujudkan tata kelola yang bersih dan akuntabel, serta mengembangkan penerapan konsep Smart City di sektor kesehatan. Data survei yang dihasilkan menjadi dasar evaluasi dan perbaikan berkelanjutan, sehingga pelayanan kesehatan dapat diberikan secara lebih efektif, efisien, dan memuaskan masyarakat.. Kegiatan- kegiatan dalam aktualisasi ini juga sejalan dengan tujuan Puskesmas Tenaya Raya untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, efektif, dan berkesinambungan, karena hasil survei digital menjadi dasar evaluasi dan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan sehingga pelayanan yang diberikan semakin sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.


E. Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS

Adapun dampak yang terjadi jika Penulis tidak menerapkan nilai dasar Ber-AKHLAK dengan baik pada pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini adalah hubungan kerja sama, komunikasi dan hubungan yang tidak harmonis antara Penulis dan mentor tidak akan terjalin dengan baik yang pada akhirnya akan menyebabkan tidak lancarnya pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini. Penulis juga mungkin akan melakukan banyak kesalahan atau kelalaian dalam melaksanakan tugas yang telah penulis rencanakan. Selain itu, secara tidak langsung jika pelaksanaan kegiatan ini berjalan tidak maksimal dan penuh kesalahan maka akan berdampak pada Digitalisasi Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tenayan Raya.

f. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		Ratini Yulastri, S.Kom		
Satuan Kerja		Puskesmas Tenayan Raya		
Tempat Aktualisasi		Puskesmas Tenayan Raya		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1.	23 Oktober 2025 / 10.00 WIB	Laporan terkait sosialisasi digitalisasi survei kepada masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedianya foto sosialisasi skm digital kepada masyarakat 2. Tersedianya foto kegiatan penjelasan prosedur pengisian 3. Tersedianya Foto kegiatan masyarakat dalam mengisi survei 	

g. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta		Ratini Yulastri, S.Kom		
Satuan Kerja		Puskesmas Tenayan Raya		
Tempat Aktualisasi		Puskesmas Tenayan Raya		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Media Komunikasi (Telpon/WA/LMS/ Email/dll)
1.	27 Oktober 2025 / 19.00 WIB	Menyerahkan draft laporan pelaksanaan kegiatan minggu ke-3 sesuai dengan kegiatan yang telah dilaksanakan.	Tersedianya laporan pelaksanaan kegiatan aktualisasi minggu ke-3 yang telah disetujui oleh coach.	Melalui chat menggunakan aplikasi Whatsapp 

Lampiran 4. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-4

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan No 4	Melaksanakan pengisian survei digital
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	27 Oktober- 07 November 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Tersedianya dokumen pendampingan pengisian survei digital
	2. Tersedianya dokumen solusi kendala teknis saat pengisian
	3. Tersedianya dokumen data survei yang tersimpan
A. Uraian Kegiatan yang Dilaksanakan	
1) Mendampingi masyarakat saat pengisian melalui perangkat digital	
a. Berorientasi Pelayanan	
<p>Penulis mendampingi masyarakat dengan sabar saat proses pengisian survei menggunakan perangkat digital. Penulis memastikan masyarakat merasa terbantu, bukan terbebani, dengan memberikan panduan langkah demi langkah. Penulis juga menyesuaikan kecepatan penjelasan sesuai kemampuan masyarakat, sehingga proses pengisian berlangsung nyaman dan tidak tergesa-gesa.</p>	
b. Kolaboratif	
<p>Penulis bekerja sama dengan petugas di ruang tunggu untuk mengatur alur pendampingan, sehingga tidak mengganggu pelayanan utama yang sedang berjalan. Selain itu, penulis berkoordinasi dengan petugas farmasi dan pendaftaran untuk mengarahkan pasien mengisi survei pada waktu yang sesuai, sehingga kegiatan berjalan lancar dan efektif.</p>	
c. Akuntabel	
<p>Penulis menjaga kejelasan informasi dan memastikan bahwa proses pendampingan dilakukan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Penulis tidak melakukan perubahan pada jawaban responden dan membiarkan masyarakat mengisi sesuai pengalaman pribadi mereka. Tanggung jawab ini menunjukkan integritas dalam menjaga objektivitas hasil survei.</p>	

d. Kompeten

Sebelum melakukan pendampingan, penulis mempelajari cara kerja Google Form dan tata cara penggunaan perangkat digital sehingga mampu menjelaskan langkah-langkah pengisian dengan tepat. Penulis juga memberikan contoh pengisian tanpa mempengaruhi jawaban, sehingga masyarakat dapat mengisi dengan mandiri dan percaya diri.

e. Harmonis

Penulis berupaya menciptakan suasana yang santai dan penuh rasa hormat saat mendampingi masyarakat. Bahasa yang digunakan sopan, suara lembut, dan sikap ramah menjadi prioritas agar tidak menimbulkan rasa sungkan atau canggung. Penulis selalu mengucapkan terima kasih atas partisipasi masyarakat dengan tulus.

f. Adaptif

Penulis menyesuaikan metode pendampingan sesuai kondisi pengguna. Apabila responden kesulitan menggunakan telepon pintar, penulis membantu menunjukkan tombol dan menu secara pelan tanpa mengambil alih sepenuhnya. Jika responden tidak memiliki perangkat, penulis menyediakan perangkat puskesmas sebagai alternatif agar tetap dapat berpartisipasi.

2) Memberikan solusi atas kendala teknis

a. Berorientasi Pelayanan

Penulis memberikan bantuan dengan cepat dan ramah ketika masyarakat mengalami kendala teknis saat mengisi survei, seperti kesulitan memindai QR Code atau mengakses tautan. Penulis memastikan masyarakat merasa terbantu, bukan disalahkan, dengan menjaga sikap sabar dan komunikatif selama proses penyelesaian masalah

b. Kolaboratif

Penulis berkoordinasi dengan pegawai lain ketika menemukan kendala teknis yang memerlukan dukungan lebih lanjut, misalnya gangguan

jaringan internet atau kendala pada perangkat puskesmas. Kerjasama ini memastikan bahwa penyelesaian kendala berjalan cepat dan tidak mengganggu alur pelayanan.

c. Harmonis

Penulis menjaga komunikasi yang baik saat membantu, menggunakan bahasa yang sopan dan tidak menyudutkan masyarakat atas ketidaktahuan atau kesulitan yang dihadapi. Penulis mengedepankan rasa respect dan menunjukkan empati, sehingga masyarakat merasa dihargai dan nyaman dalam menerima bantuan.

d. Adaptif

Penulis menyesuaikan metode penyampaian solusi dengan tingkat pemahaman masyarakat. Jika masyarakat kesulitan memahami penjelasan verbal, penulis memberikan contoh visual atau mempraktikkan langkah-langkah langsung di perangkat yang digunakan. Penulis fleksibel dalam mencari cara tercepat dan termudah bagi setiap individu.

3) Memastikan data survei terkirim dengan baik dan tersimpan pada sistem

a. Loyal

Penulis menunjukkan dukungan penuh terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Tenayan Raya. Penulis menyadari bahwa data yang benar dan valid merupakan dasar penting dalam pengambilan keputusan peningkatan mutu layanan, sehingga memastikan hasil survei dapat digunakan dengan maksimal untuk kepentingan instansi.

b. Akuntabel

Penulis bertanggung jawab dalam memastikan data yang masuk sesuai dengan jumlah responden yang mengisi survei. Penulis mencatat jumlah responden secara berkala. Selain itu, penulis menjaga kerahasiaan data agar hasil survei dapat dipertanggungjawabkan secara objektif.

c. Kompeten

Penulis mempelajari menu pengelolaan data pada Google Form dan

Google Spreadsheet sehingga dapat memastikan bahwa data tersimpan dengan baik dalam sistem. Penulis juga memahami cara mengekspor data ke format lain sebagai persiapan untuk keperluan analisis dan pembuatan laporan IKM, sehingga proses pengolahan data berjalan tepat dan efisien.

d. Harmonis

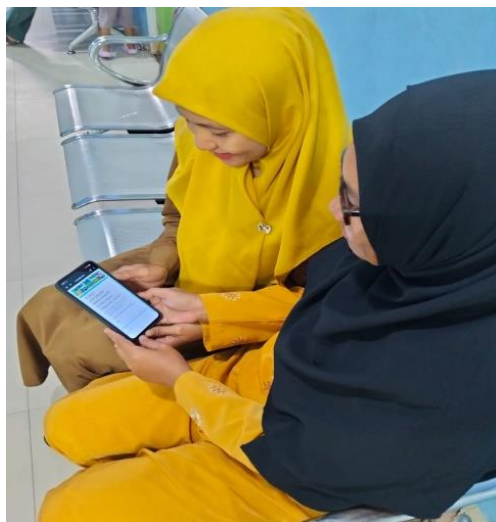
Penulis menjaga komunikasi baik dengan rekan kerja. Ketika menemukan perbedaan atau data yang belum tersimpan, penulis berkoordinasi dengan sopan dan tanpa menyalahkan pihak lain. Sikap ini menjaga hubungan kerja tetap kondusif dan penuh rasa saling menghargai.

e. Adaptif

Penulis menyesuaikan metode pengecekan data sesuai situasi, Penulis juga siap menghadapi kendala teknis dengan mencoba berbagai solusi, termasuk jika ada perangkat pasien yang terkendala bisa menggunakan perangkat yang ada dipuskesmas atau jaringan jika diperlukan bisa menggunakan wifi puskesmas.

B. Teknik Aktualisasi Yang Digunakan dan Bukti Fisik Kegiatan

a. Mendampingi masyarakat saat pengisian melalui perangkat digital



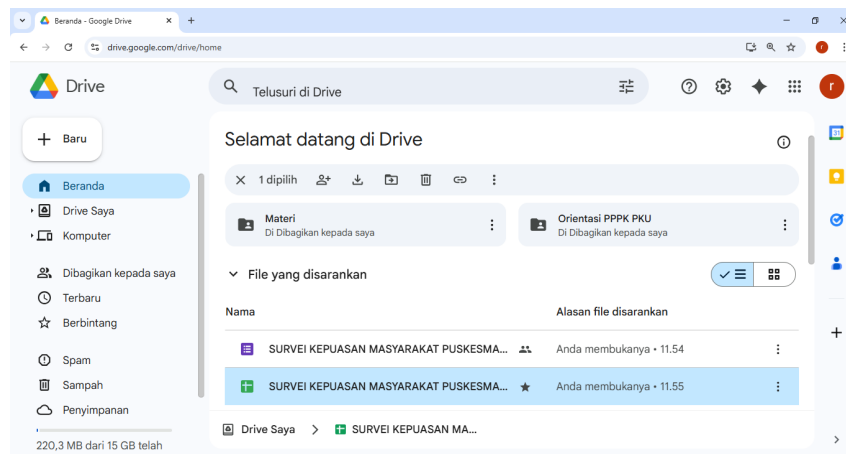
Gambar 1. Mendampingi masyarakat saat pengisian

b. Memberikan solusi atas kendala teknis



Gambar 2. Membantu masyarakat yang terkendala

c. Memastikan data survei terkirim dengan baik dan tersimpan pada sistem



Gambar 3. Data survei tersimpan di google drive

C. Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan

a. Mendampingi masyarakat saat pengisian melalui perangkat digital

Dimulai dari tanggal 27 Oktober – 07 November 2025. Pada saat pelaksanaan survei, Penulis turut mendampingi masyarakat yang sedang mengisi kuesioner melalui perangkat digital. Penulis membantu menjelaskan bagian-bagian pertanyaan yang dirasa kurang dipahami tanpa mengarahkan jawaban responden, sehingga tetap menjaga objektivitas survei. Pendampingan dilakukan dengan sabar dan ramah, terutama kepada responden yang kurang terbiasa menggunakan smartphone. Dengan adanya pendampingan ini, proses pengisian survei dapat berjalan lebih lancar, cepat, dan tidak menimbulkan kebingungan bagi masyarakat. atau tertukar.

b. Memberikan solusi atas kendala teknis

Selama proses pengisian survei berlangsung, beberapa masyarakat mengalami kendala teknis seperti kesulitan mengakses tautan, kesalahan saat memindai QR Code, atau koneksi internet yang kurang stabil. Penulis dengan sigap memberikan bantuan, seperti mengarahkan cara membuka tautan yang benar, menyediakan jaringan Wi-Fi Puskesmas jika diperlukan pada perangkat responden. Pendampingan ini dilakukan dengan sabar dan komunikatif, sehingga setiap kendala dapat teratasi dan masyarakat tetap dapat menyelesaikan pengisian survei dengan baik.

c. Memastikan data survei terkirim dengan baik dan tersimpan pada sistem

Setelah masyarakat selesai mengisi survei, Penulis memastikan bahwa setiap respon telah terkirim dengan baik dan tersimpan pada sistem Google Form. Penulis memeriksa status pengiriman pada perangkat responden serta memantau rekapitulasi tanggapan yang masuk pada menu respons. Jika ditemukan data yang belum terkirim karena gangguan jaringan, Penulis membantu melakukan penyimpanan ulang hingga data berhasil masuk ke sistem. Dengan langkah ini kelengkapan data survei dapat terjamin sebagai dasar evaluasi mutu pelayanan.


D. Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi

Pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini bertujuan untuk Digitalisasi Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tenayan Raya sejalan dalam mewujudkan Visi Kota Pekanbaru yaitu “Terwujudnya Kota yang Smart dan Madani”, dengan menghadirkan pelayanan publik yang modern, terbuka, dan berpusat pada kebutuhan masyarakat. Selain itu, kegiatan ini selaras dengan Misi Kota Pekanbaru, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, mewujudkan tata kelola yang bersih dan akuntabel, serta mengembangkan penerapan konsep Smart City di sektor kesehatan. Data survei yang dihasilkan menjadi dasar evaluasi dan perbaikan berkelanjutan, sehingga pelayanan kesehatan dapat diberikan secara lebih efektif, efisien, dan memuaskan masyarakat.. Kegiatan- kegiatan dalam aktualisasi ini juga sejalan dengan tujuan Puskesmas Tenaya Raya untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, efektif, dan berkesinambungan, karena hasil survei digital menjadi dasar evaluasi dan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan sehingga pelayanan yang diberikan semakin sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.


E. Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS

Adapun dampak yang terjadi jika Penulis tidak menerapkan nilai dasar Ber-AKHLAK dengan baik pada pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini adalah hubungan kerja sama, komunikasi dan hubungan yang tidak harmonis antara Penulis dan mentor tidak akan terjalin dengan baik yang pada akhirnya akan menyebabkan tidak lancarnya pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini. Penulis juga mungkin akan melakukan banyak kesalahan atau kelalaian dalam melaksanakan tugas yang telah penulis rencanakan. Selain itu, secara tidak langsung jika pelaksanaan kegiatan ini berjalan tidak maksimal dan penuh kesalahan maka akan berdampak pada Digitalisasi Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tenayan Raya.

h. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		Ratini Yulastri, S.Kom		
Satuan Kerja		Puskesmas Tenayan Raya		
Tempat Aktualisasi		Puskesmas Tenayan Raya		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1.	28 Oktober 2025 / 10.00 WIB	Laporan terkait pelaksanaan pengisian survei digital	1.Tersedianya foto mendampingi masyarakat dalam mengisi Survei 2.Tersedianya foto saat membantu pasien yang mengalami kendala teknis saat pengisian survei	

i. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta		Ratini Yulastri, S.Kom		
Satuan Kerja		Puskesmas Tenayan Raya		
Tempat Aktualisasi		Puskesmas Tenayan Raya		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Media Komunikasi (Telpon/WA/LMS/ Email/dll)
1.	10 November 2025 / 10.00 WIB	Menyerahkan draft laporan pelaksanaan kegiatan minggu ke-4 sesuai dengan kegiatan yang telah dilaksanakan.	Tersedianya laporan pelaksanaan kegiatan aktualisasi minggu ke-4 yang telah disetujui oleh coach.	Melalui chat menggunakan aplikasi Whatsapp 

Judul Kegiatan No 5	Melakukan Evaluasi/ Pembuatan Laporan
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	08- 15 November 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1.Tersedianya laporan grafik, tabel, dan indeks kepuasan hasil survei
	2.Tersedianya screen shoot dokumen publikasi hasil survei SKM
	3.Tersedianya laporan dasar perbaikan mutu layanan SKM
A. Uraian Kegiatan yang Dialaksanakan	
1) Mengolah data otomatis menjadi grafik, tabel dan indeks kepuasan	
a. Berorientasi Pelayanan	
<p>Setelah seluruh data survei terkumpul, Penulis mulai mengolah hasil respon menggunakan fitur otomatis pada Google Form dan Google Spreadsheet. Dalam mengolah data survei kepuasan masyarakat, Penulis berfokus pada ketepatan dan kemudahan penyajian informasi agar hasilnya dapat segera dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas layanan. Penulis dengan cermat memeriksa setiap data yang masuk, kemudian mengolahnya secara otomatis menjadi grafik, tabel, dan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang mudah dipahami oleh pimpinan maupun pegawai. Melalui penyajian data yang jelas dan informatif, Penulis berupaya membantu unit pelayanan agar dapat menindaklanjuti hasil survei dengan cepat dan tepat sasaran. Tindakan ini mencerminkan semangat berorientasi pelayanan, di mana setiap langkah yang dilakukan ditujukan untuk memberikan manfaat nyata bagi peningkatan mutu layanan kepada masyarakat.</p>	
b. Akuntabel	
<p>Penulis memastikan setiap proses pengolahan data dilakukan secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan. Seluruh sumber data, rumus perhitungan, dan hasil indeks kepuasan masyarakat disimpan dengan rapi dalam sistem digital. Hal ini dilakukan agar laporan yang dihasilkan dapat dipercaya dan menjadi dasar evaluasi yang valid.</p>	

c. Kompeten

Dalam mengolah data, Penulis memanfaatkan fitur otomatis Google Form dan Spreadsheet dengan kemampuan teknis yang dimiliki. Penulis mempelajari kembali cara penggunaan fungsi statistik dan grafik agar hasil yang diperoleh akurat. Dengan meningkatkan kemampuan digital, Penulis menunjukkan sikap profesional dan terus belajar untuk memberikan hasil terbaik.

2) Mempublikasikan hasil secara transparan

a. Kompeten

Penulis menggunakan kemampuan digital untuk menyusun tampilan hasil survei secara profesional, baik dalam bentuk poster, infografis, maupun publikasi digital. Dengan memanfaatkan aplikasi desain sederhana, Penulis memastikan bahwa hasil publikasi terlihat menarik dan informatif. Upaya ini mencerminkan kemampuan dan keterampilan Penulis dalam menyajikan data secara efektif.

b. Harmonis

Penulis berkoordinasi dengan rekan kerja dan pimpinan dalam menentukan cara publikasi yang tepat agar informasi dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Dengan saling menghargai pendapat dan menjaga komunikasi yang baik, Penulis dan tim menciptakan suasana kerja yang harmonis dalam menjalankan keterbukaan informasi publik.

c. Adaptif

Penulis menyesuaikan metode publikasi dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat, seperti menampilkan hasil survei di media sosial Puskesmas. Dengan cara ini, masyarakat dapat mengakses informasi kapan pun dan di mana pun. Penulis menunjukkan kemampuan beradaptasi dengan perubahan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi publik.

3) Menjadikan laporan dasar perbaikan mutu layanan

a. Akuntabel

Penulis menyusun laporan hasil survei secara sistematis dan transparan, mencantumkan data, analisis, serta rekomendasi yang dapat

dipertanggungjawabkan. Semua sumber data disimpan dengan baik sehingga dapat ditelusuri kembali bila diperlukan. Dengan langkah ini, Penulis menunjukkan tanggung jawab penuh terhadap hasil kerja dan kepercayaan yang diberikan instansi.

b. Harmonis

Penulis melibatkan rekan kerja dan pimpinan dalam proses pembahasan hasil survei. Melalui diskusi yang terbuka dan penuh rasa saling menghargai, Penulis menerima berbagai masukan untuk menyempurnakan laporan. Sikap saling mendukung ini menciptakan suasana kerja yang harmonis dan memperkuat semangat kebersamaan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan.

c. Adaptif

Penulis mampu menyesuaikan diri dengan perubahan sistem dan teknologi dalam penyusunan laporan, seperti memanfaatkan aplikasi digital untuk menyusun grafik dan ringkasan hasil. Dengan kemampuan beradaptasi ini, proses pelaporan menjadi lebih efisien dan mudah diperbarui sesuai perkembangan kebutuhan organisasi.

d. Loyal

Penulis menunjukkan loyalitas dengan melaksanakan tugas penyusunan laporan hasil survei dengan penuh dedikasi dan tanggung jawab. Dalam setiap langkah, Penulis selalu berpegang pada nilai dan kebijakan instansi, memastikan laporan yang disusun sejalan dengan tujuan organisasi. Penulis tidak hanya menjalankan perintah, tetapi juga menanamkan rasa memiliki terhadap pekerjaan yang dilakukan. Serta penulis berkontribusi mendukung upaya Puskesmas dalam meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

e. Kolaboratif

Penulis menunjukkan sikap kolaboratif dengan melibatkan berbagai pihak dalam proses penyusunan laporan hasil survei. Penulis berkoordinasi dengan petugas pelayanan, bagian administrasi, dan pimpinan untuk meninjau kembali hasil analisis dan menentukan langkah perbaikan yang

tepat. Setiap masukan dari rekan kerja diterima dengan terbuka dan dijadikan bahan penyempurnaan laporan. Melalui kerja sama yang solid dan komunikasi yang baik, laporan yang dihasilkan menjadi lebih komprehensif dan mencerminkan semangat kebersamaan dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

B. Teknik Aktualisasi Yang Digunakan dan Bukti Fisik Kegiatan

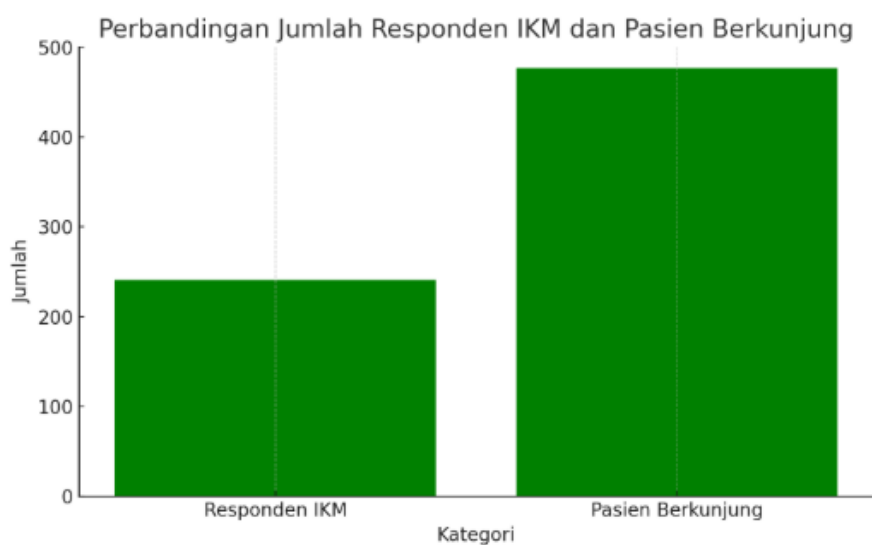
a. Mengolah data otomatis menjadi grafik, tabel dan indeks kepuasan

LAPORAN HARIAN - PELAYANAN PASIEN

Puskesmas	TENAYAN RAYA	Asuransi	Semua	Kunjungan 5 / Lebih	Tidak
Tanggal	27-10-2025 - 07-11-2025	Jenis Kelamin	Semua	Dokter / Tenaga Medis	
Status Periksa	SEMUA	Wilayah	Semua	Diagnosa	
Pendaftaran/Rujukan	Pendaftaran	Kecamatan		Tindakan	
Polik/Ruangan	Semua	Kelurahan		Nama Obat	
Kamar	Semua	RT/RW	/		
Bed	Semua	Pekerjaan			
Jenis Kunjungan					
Kunjungan	Sakit				
Jenis Pendaftaran	e-Puskesmas				
Total	477 Data				
Laporan Tanggal	<input checked="" type="checkbox"/> 27 <input type="checkbox"/> 28 <input type="checkbox"/> 29 <input type="checkbox"/> 30 <input type="checkbox"/> 31 <input type="checkbox"/> 01 <input type="checkbox"/> 02 <input type="checkbox"/> 03 <input type="checkbox"/> 04 <input type="checkbox"/> 05 <input type="checkbox"/> 06 <input type="checkbox"/> 07				

No.	Tanggal	Nama Pasien	No. eRM	NIK	No. KK	No. RM Lama	No. Dokumen RM	Jenis Kelamin	No Telp	Alamat	RT	RW	Pekerjaan
-----	---------	-------------	---------	-----	--------	-------------	----------------	---------------	---------	--------	----	----	-----------

Gambar 1. Jumlah Pasien 27 Oktober – 07 November 2025



Gambar 2. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

TABEL HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

no	Tanggal dan Waktu	Gmail	JK	Pendidikan	Pekerjaan	Umur	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Kritik Saran	u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9			
1	27/10/2025 08:28	elpelepas@gmail.com	L	SMA	IRT	52	3	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Murah	3	Sesuai	3	Kompe	3	Sopan	3	Baik	3	Berfung	Baik			
2	27/10/2025 08:41	yulizar@gmail.com	L	SMA	WIRUSAHAH	62	3	Sesuai	3	Mudah	4	Sangat	4	Gratis	3	Sesuai	3	Kompe	4	Sangat	3	Baik	4	Dikelol	Bagus	sekalj		
3	27/10/2025 09:19	nuraimi96@gmail.com	P	SMA	SWASTA	24	4	Sangat	4	Sangat	3	Cepat	3	Murah	4	Sangat	4	Sangat	4	Sangat	4	Sangat	4	Dikelol	Sangat	baik		
4	27/10/2025 10:19	raisyaputri@gmail.com	P	SMA	IRT	60	4	Sangat	3	Mudah	3	Cepat	4	Gratis	4	Sangat	3	Kompe	4	Sangat	3	Baik	3	Berfung	Sangat	baik		
5	27/10/2025 10:25	daif53461@gmail.com	L	SMA	pelajar	17	3	Sesuai	3	Mudah	2	Kurang	4	Gratis	3	Sesuai	3	Kompe	3	Sopan	3	Baik	3	Berfung	antri	nya	cukup	lan
6	27/10/2025 11:21	rosmanyan@gmail.com	P	SMA	pelajar	14	3	Sesuai	4	Sangat	3	Cepat	4	Gratis	3	Sesuai	3	Kompe	3	Sopan	4	Sangat	4	Dikelol	baik	sekali		
7	27/10/2025 12:30	wikensari@gmail.com	P	SMA	IRT	42	3	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Murah	3	Sesuai	3	Kompe	3	Sopan	4	Sangat	4	Dikelol	Cukup	baik		
8	28/10/2025 08:41	zainalabid@gmail.com	L	SMA	WIRUSAHAH	28	4	Sangat	4	Sangat	3	Cepat	3	Murah	3	Sesuai	3	Kompe	3	Sopan	3	Baik	4	Dikelol	Makin	baik		
9	28/10/2025 09:09	cinidmar@gmail.com	L	SMP	Buruh	53	3	Sesuai	4	Sangat	4	Sangat	3	Murah	3	Sesuai	4	Sangat	3	Sopan	3	Baik	3	Berfung	Tingkat	terus	pela	
10	28/10/2025 09:19	radms21@gmail.com	L	SMA	SWASTA W	22	4	Sangat	4	Sangat	4	Sangat	4	Gratis	4	Sangat	4	Sangat	4	Sangat	4	Sangat	4	Dikelol	Sangat	baik		
11	28/10/2025 09:22	rahmandi@gmail.com	L	SMA	IRT	31	4	Sangat	4	Sangat	3	Cepat	3	Murah	4	Sangat	4	Sangat	4	Sangat	3	Baik	2	Ada	tet	Sejauh	ini	sudah
12	28/10/2025 09:25	syarif1234@gmail.com	L	SMA	Pelajar	16	4	Sangat	3	Mudah	2	Kurang	3	Murah	4	Sangat	3	Kompe	3	Sopan	3	Baik	2	Ada	tet	Saya	sangat	senai
13	28/10/2025 09:30	radms21@gmail.com	L	S1	Pensiunan	60	3	Sesuai	4	Sangat	3	Cepat	4	Gratis	3	Sesuai	4	Sangat	3	Sopan	3	Baik	3	Berfung	Sudah	oke		
14	28/10/2025 09:43	dnumalaj@gmail.com	P	SMA	pelajar	15	4	Sangat	3	Mudah	3	Cepat	4	Gratis	3	Sesuai	3	Kompe	3	Sopan	3	Baik	4	Dikelol	tidak	ada		
15	28/10/2025 09:53	myawin@gmail.com	P	SMA	SWASTA	32	4	Sangat	3	Mudah	3	Cepat	3	Murah	4	Sangat	4	Sangat	3	Sopan	3	Baik	4	Dikelol	Selalu	dingkatkar		
16	28/10/2025 10:06	sarohama@gmail.com	P	SMA	pelajar	16	3	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	4	Gratis	3	Sesuai	3	Kompe	3	Sopan	3	Baik	4	Dikelol	sangat	baik		
17	28/10/2025 10:09	nzakiemil@gmail.com	P	SMA	SWASTA	26	3	Sesuai	3	Mudah	4	Sangat	4	Gratis	3	Sesuai	4	Sangat	4	Sangat	4	Sangat	4	Dikelol	Sangat	puas	deng	
18	29/10/2025 08:26	liawual19@gmail.com	P	S1	PNS	55	4	Sangat	4	Sangat	4	Sangat	4	Gratis	4	Sangat	4	Sangat	4	Sangat	4	Sangat	4	Dikelol	Pertahankan	terus		
19	29/10/2025 08:28	maliheran@gmail.com	P	SMA	SWASTA	24	2	Kurang	3	Mudah	3	Cepat	4	Gratis	3	Sesuai	3	Kompe	4	Sangat	4	Sangat	3	Berfung	Tingkat	kan	lagi	
20	29/10/2025 08:35	djaraf234@gmail.com	L	SMA	Tidak beker	60	4	Sangat	4	Sangat	3	Cepat	4	Gratis	4	Sangat	3	Kompe	4	Sangat	4	Sangat	3	Berfung	Maksimal	kan	seli	
21	29/10/2025 09:13	vika.chibi@gmail.com	L	S1	IRT	33	3	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	4	Gratis	3	Sesuai	3	Kompe	3	Sopan	4	Sangat	4	Dikelol	Semoga	kan	sem	
22	29/10/2025 09:14	dojunial@gmail.com	L	S1	SWASTA	37	3	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	4	Gratis	3	Sesuai	3	Kompe	3	Sopan	3	Baik	4	Dikelol	Cukup	baik	dan	
23	29/10/2025 09:18	elmuwal@gmail.com	L	S1	PNS	62	4	Sangat	3	Mudah	3	Cepat	4	Gratis	4	Sangat	3	Kompe	4	Sangat	4	Sangat	4	Dikelol	snagat	senang		
24	29/10/2025 09:35	maridhus@gmail.com	L	D3	SWASTA	46	3	Sesuai	2	Kurang	3	Cepat	3	Murah	3	Sesuai	3	Kompe	3	Sopan	3	Baik	4	Dikelol	Dikelola	dengan		

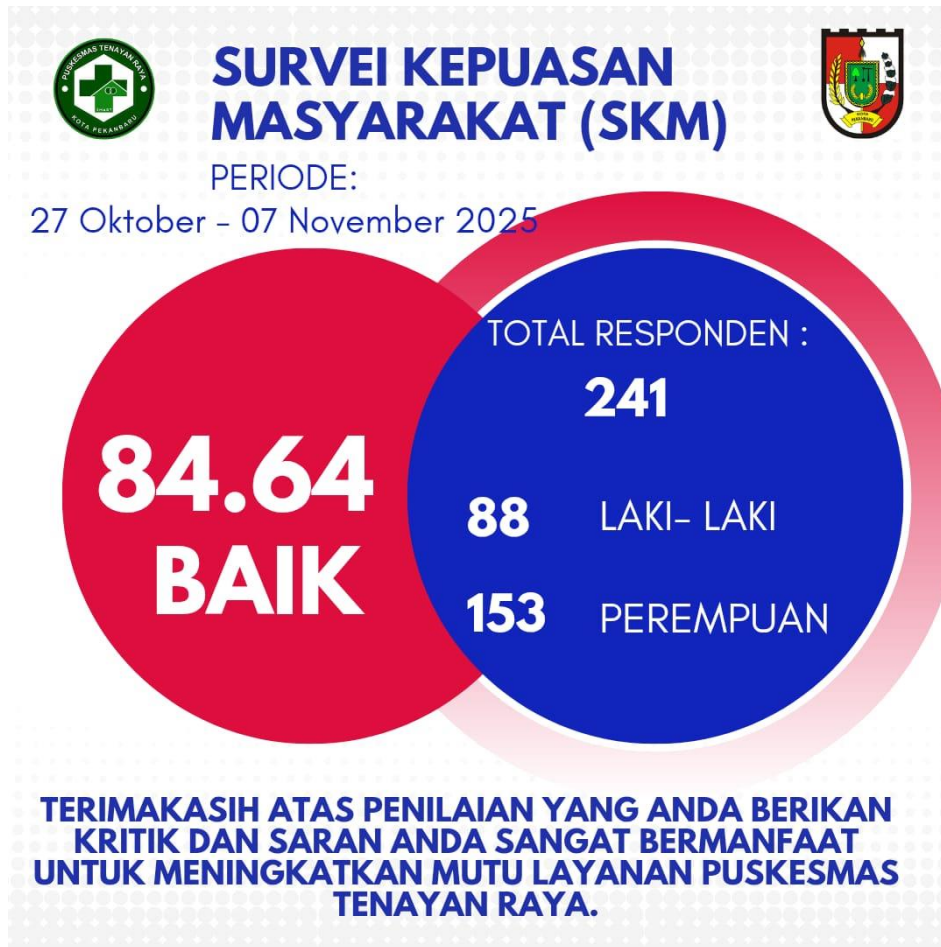
28	25	29/10/2025 09:36	jostaandi@gmail.com	P	SMA	IRT	53	3	Sesuai	3	Mudah	4	Sangat	3	Murah	3	Sesuai	3	Kompe	4	Sangat	4	Sangat	4	Dikelol	Puas	
29	25	29/10/2025 09:37	masawati@gmail.com	P	SMA	SWASTA	60	4	Sangat	3	Mudah	3	Cepat	4	Gratis	3	Sesuai	4	Sangat	3	Sopan	3	Baik	4	Dikelol	Tingkatkan	lagi
30	27	29/10/2025 09:38	herisyan@gmail.com	L	SMA	Pensiunan	61	3	Sesuai	4	Sangat	3	Cepat	4	Gratis	4	Sangat	3	Kompe	3	Sopan	3	Baik	4	Dikelol	Saya	senang
31	28	29/10/2025 09:49	zaintener@gmail.com	L	SMA	SWASTA	44	3	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	4	Gratis	3	Sesuai	4	Sangat	4	Sangat	4	Sangat	4	Dikelol	layanan	ny
32	29	29/10/2025 09:53	rismetris@gmail.com	P	SMA	WIRUSAHAH	48	4	Sangat	3	Mudah	3	Cepat	4	Gratis	3	Sesuai	3	Kompe	3	Sopan	3	Baik	4	Dikelol	Sangat	baik
33	30	29/10/2025 09:54	dianwanis@gmail.com	P	SMA	IRT	43	3	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	4	Gratis	3	Sesuai	3	Kompe	3	Sopan	3	Baik	4	Dikelol	Nggak	ada
34	31	29/10/2025 09:57	invansiah@gmail.com	L	SMA	SWASTA	31	4	Sangat	4	Sangat	3	Cepat	4	Gratis	4	Sangat	3	Kompe	4	Sangat	3	Baik	4	Dikelol	Selalu	semangat
35	32	29/10/2025 10:02	fanahaf@gmail.com	P	SD	IRT	29	3	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	4	Gratis	3	Sesuai	3	Kompe	3	Sopan	3	Baik	4	Dikelol	semua	sesuai
36	33	29/10/2025 10:09	gibanans@gmail.com	P	SMA	IRT	46	3	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	4	Gratis	3	Sesuai	3	Kompe	3	Sopan	3	Baik	4	Dikelol	lebih	di
37	34	29/10/2025 10:34	sucorama@gmail.com	P	SMA	karyawan se	21	3	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Murah	3	Sesuai	4	Sangat	3	Sopan	2	Cukup	4	Dikelol	sangat	memuaskan
38	35	29/10/2025 10:34	siadrosel@gmail.com	P	SMA	SWASTA	56	3	Sesuai	4	Sangat	3	Cepat	4	Gratis	3	Sesuai	3	Kompe	3	Sopan	3	Baik	3	Berfung	Baik	
39	36	29/10/2025 10:51	selamatul@gmail.com	L	SMA	SWASTA	34	3	Sesuai	3	Mudah	4	Sangat	3	Murah	4	Sangat	4	Sangat	3	Sopan	3	Baik	3	Berfung	Sangat	baik
40	37	29/10/2025 10:54	emissaa@gmail.com	P	S1	WIRUSAHAH	35	3	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Murah	4	Sangat	3	Kompe	3	Sopan	3	Baik	4	Dikelol	Sangat	bagus
41	38	29/10/2025 10:59	rosniusmi@gmail.com	L	SMA	Hariani leg	56	3	Sesuai	3	Mudah	2	Kurang	4	Gratis	3	Sesuai	3	Kompe	3	Sopan	3	Baik	4	Dikelol	Baik	
42	39	29/10/2025 11:00	denidende@gmail.com	P	S1	SWASTA	33	4	Sangat	3	Mudah	3	Cepat	3	Murah	3	Sesuai	3	Kompe	3	Sopan	3	Baik	3	Berfung	Saya	senang
43	40	29/10/2025 12:37	ochwin11@gmail.com	P	SMA	SWASTA	28	3	Sesuai	4	Sangat	3	Cepat	4	Gratis	4	Sangat	3	Kompe	3	Sopan	3	Baik	3	Berfung	Sangat	bagus
44	41	29/10/2025 12:38	katehinah@gmail.com	P	SMP	IRT	69	4	Sangat	3	Mudah	3	Cepat	4	Gratis	3	Sesuai	4	Sangat	2	Kurang	2	Cukup	4	Dikelol	Kompeten	sehal
45	42	29/10/2025 13:24	fansyah@gmail.com	P	SMA	SWASTA	28	3	Sesuai	3	Mudah	4	Sangat	3	Murah	2	Kurang	2	Kurang	3	Sopan	3	Baik	4	Dikelol	Berfung	baik
46	43	29/10/2025 13:25	muhannim@gmail.com	L	S1	WIRUSAHAH	47	4	Sangat	4	Sangat	3	Cepat	4	Gratis	4	Sangat	3	Kompe	4	Sangat	4	Sangat	3	Berfung	Bagus	sekal
47	44	29/10/2025 13:26	raflysyro@gmail.com	L	SMA	Mahasiswa	19	4	Sangat	4	Sangat	3	Cepat	4	Gratis	3	Sesuai	3	Kompe	3	Sopan	3	Baik	4	Dikelol	Sangat	baik
48	45	30/10/2025 12:16	alkalman@gmail.com	P	SMA	Pelajar	19	3	Sesuai	3	Mudah	2	Kurang	4	Gratis	3	Sesuai	3	Kompe	3	Sopan	3	Baik	2	Ada	tet	Selalu
49	46	30/10/2025 12:18	sailiala23@gmail.com	P	D3	SWASTA	29	3	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Murah	3	Sesuai	3	Kompe	3	Sopan	3	Baik	4	Dikelol	Lengkap	yang
50	47	30/10/2025 12:21	zahrabel@gmail.com	P	SMA	IRT	30	4	Sangat	3	Mudah	3	Cepat	3	Murah	3	Sesuai	3	Kompe	4	Sangat	3	Baik	3	Berfung	Sudah	baik
51	48	30/10/2025 12:23	gilangram@gmail.com	P	D3	WIRUSAHAH	25	3	Sesuai	3	Mudah	4	Sangat	3	Murah	3	Sesuai	3	Kompe	3	Sopan	3	Baik	4	Dikelol	Baik	
52	49	30/10/2025 12:30	toawan12@gmail.com	L	S1	SWASTA	45	3	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Murah	3	Sesuai	3	Kompe	3	Sopan	4	Sangat	4	Dikelol	Berfung	dengan
53	50	30/10/2025 12:34	muhyatsri@gmail.com	P	SMP	IRT	48	3	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	2	Cukup	2	Kurang	3	Kompe	3	Sopan	3	Baik	3	Berfung	Semoga	lebih
54	51	30/10/2025 12:35	apriyo01@gmail.com	L	SMP	Pelajar	15	3	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Murah	3	Sesuai	3	Kompe	3	Sopan	3	Baik	3	Berfung	Baik	

55	52	30/10/2025 13:37	eridnaa@gmail.com	P	D3	SWASTA	39	3	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	4	Gratis	3	Sesuai	3	Kompe	3	Sopan	3	Baik	4	Dikelol	Baik
56	53	31/10/2025 08:10	mawarsa@gmail.com	P	SMP	IRT	60	3	Sesuai	3	Mudah	4	Sangat	3	Murah	3	Sesuai	3	Kompe	4	Sangat	3	Baik	3		

109	03/11/2025 08:08	bulanorh1P	SMP	IRT	21	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Gratis	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Dikelol	Tidak ada karena s	4	4	4	4	4	4	4	4					
110	03/11/2025 08:09	fitrirahm2P	SMA	Konter	18	tal	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Gratis	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Dikelol	Tidak ada kama s	4	4	4	4	4	4	4	4				
111	03/11/2025 08:33	infirand30L	SMP	Wiraswasta	55	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Gratis	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Dikelol	Penggunaan uhc	4	4	4	4	4	4	4	4					
112	03/11/2025 08:55	syafina11P	SMA	SWASTA	56	3.	Sesuai	3.	Mudah	3.	Cepat	3.	Murah	3.	Sesuai	3.	Kompe	3.	Sopan	3.	Baik	3	3	3	3	3	3	3	3				
113	03/11/2025 08:41	rahmahnaP	S1	Guru	23	3.	Sesuai	3.	Sangat	4.	Gratis	3.	Sesuai	3.	Sangat	4.	Sangat	3.	Baik	3.	Berfung	Facilitas bagus	3	4	4	3	4	3	3	3			
114	03/11/2025 08:42	mutarasayP	SMA	pelajar	15	tal	3.	Sesuai	3.	Mudah	3.	Cepat	3.	Murah	3.	Sesuai	3.	Kompe	3.	Sopan	3.	Baik	3	3	3	3	3	3	3	3			
115	03/11/2025 08:49	syafina11P	SD	IRT	49	3.	Sesuai	3.	Mudah	3.	Cepat	3.	Murah	3.	Sesuai	3.	Kompe	3.	Sopan	3.	Baik	4.	Dikelol	baik. TDK ad yg p	3	3	3	3	3	3	3	3	
116	03/11/2025 08:55	syafina11P	SMA	Pelajar	16	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Gratis	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Sangat	3.	Baik	3.	Dikelol	Dibantu pengurus	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
117	03/11/2025 08:58	windaamP	SMP	IRT	29	3.	Sesuai	3.	Mudah	3.	Cepat	3.	Gratis	3.	Sesuai	3.	Kompe	3.	Sopan	3.	Baik	4.	Dikelol	Baik	3	3	3	3	3	3	3	3	
118	03/11/2025 09:03	werykum1L	SMA	Wiraswasta	24	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Cepat	3.	Murah	3.	Sesuai	3.	Kompe	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Dikelol	Sangat bersih apa	4	4	3	3	3	3	4	4	4
119	03/11/2025 09:12	ra735179P	SD	IRT	30	3.	Sesuai	3.	Kurang	3.	Cepat	3.	Gratis	3.	Sesuai	3.	Kompe	3.	Sopan	3.	Baik	4.	Dikelol	Tingkatkan terus p	3	2	3	3	3	3	3	3	3
120	03/11/2025 09:22	rahmawalP	SMA	Wiraswasta	18	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Cepat	3.	Gratis	3.	Sesuai	3.	Kompe	3.	Sopan	3.	Baik	4.	Dikelol	Sudah cukup	4	3	3	3	3	3	3	3	3
121	03/11/2025 09:23	putrahan2P	SMA	Pelajar	18	2.	Sesuai	3.	Sangat	4.	Sangat	4.	Gratis	4.	Sangat	4.	Sangat	3.	Sopan	4.	Sangat	3.	Berfung	Penggunaan kir ba	3	4	4	4	4	4	3	4	3
122	03/11/2025 09:23	cristiawatiP	SMA	Wiraswasta	23	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Gratis	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Sangat	3.	Berfung	Saya sedang men	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	03/11/2025 09:44	andriawatiL	SMA	Bangunan	32	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Gratis	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Dikelol	Katau bisa tempat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
124	03/11/2025 09:47	maychariP	SMA	Pelajar	17	4.	Sangat	3.	Mudah	4.	Sangat	3.	Murah	3.	Sesuai	4.	Sangat	4.	Sangat	3.	Baik	3.	Berfung	Dottema ramah	4	3	3	3	4	4	3	3	3
125	03/11/2025 09:48	agusapauL	SMA	Wiraswasta	40	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Cepat	3.	Murah	3.	Sesuai	4.	Sangat	4.	Sangat	3.	Baik	4.	Dikelol	Penggunaan BPJS	4	4	3	3	4	4	3	4	4
126	03/11/2025 09:53	enikachy1P	S1	WIRUSAH	25	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Cepat	3.	Murah	3.	Sesuai	3.	Kompe	3.	Sopan	4.	Sangat	4.	Dikelol		4	4	4	3	3	3	3	4	4
127	03/11/2025 09:59	wov93q3P	SMA	IRT	34	3.	Sesuai	3.	Mudah	3.	Cepat	3.	Murah	3.	Sesuai	4.	Sangat	3.	Sopan	3.	Baik	2.	Ada tet	Sudan oke	3	4	3	3	3	3	3	2	2
128	03/11/2025 17:15	asmanidaP	SMP	IRT	53	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Cepat	3.	Murah	4.	Sangat	3.	Kompe	4.	Sangat	3.	Baik	3.	Berfung	Dengan adanya su	4	4	4	3	4	3	4	3	3
129	03/11/2025 17:16	ratukiranaP	SMA	Wiraswasta	27	3.	Sesuai	3.	Mudah	3.	Cepat	3.	Murah	4.	Sangat	3.	Kompe	3.	Sopan	2.	Cukup	2.	Ada tet	Dari luar sudah di	3	3	3	4	3	3	2	2	2
130	03/11/2025 17:19	rahmalia1P	S1	Wiraswasta	36	4.	Sangat	3.	Mudah	3.	Cepat	4.	Gratis	4.	Sangat	3.	Kompe	3.	Sopan	3.	Baik	2.	Ada tet	Untuk fasilitas bag	4	3	3	4	3	3	3	2	2
131	03/11/2025 17:20	depurnaraL	SMA	SWASTA	32	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Cepat	3.	Murah	3.	Sesuai	4.	Sangat	3.	Sopan	3.	Baik	3.	Berfung	Maksimaln lagi	4	4	3	3	3	3	3	3	3
132	03/11/2025 17:24	genasah1L	S1	SWASTA	32	3.	Sesuai	4.	Sangat	3.	Cepat	4.	Gratis	3.	Sesuai	3.	Kompe	3.	Sopan	3.	Baik	3.	Berfung	Bagian tempat per	3	4	4	3	3	3	3	3	3
133	03/11/2025 17:25	pasabungaL	SMP	Buruh	42	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Cepat	3.	Murah	3.	Sesuai	4.	Sangat	3.	Sopan	3.	Baik	3.	Berfung	Sejauh ini sudah t	4	4	4	3	3	3	3	3	3
134	03/11/2025 17:33	yulianirpuP	S1	WIRUSAH	65	4.	Sangat	3.	Mudah	3.	Cepat	3.	Murah	2.	Kurang	3.	Kompe	3.	Sopan	3.	Baik	3.	Berfung	Tetap selalu tersei	4	3	3	2	3	3	3	3	3
135	03/11/2025 17:34	rubiatrub1P	SMA	IRT	45	3.	Sesuai	3.	Mudah	3.	Cepat	3.	Murah	3.	Sesuai	3.	Kompe	3.	Sopan	3.	Baik	3.	Berfung	Dibagian menung	3	3	3	3	3	3	3	3	3

3	03/11/2025 17:38	liyandadi2P	D3	Mahasiswa	21	3.	Sesuai	2.	Kurang	2.	Murah	3.	Sesuai	3.	Kompe	3.	Sopan	4.	Sangat	3.	Berfung	Untuk alur diperba	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3		
4	03/11/2025 17:39	sawahyun1P	D3	IRT	43	3.	Sesuai	3.	Mudah	3.	Cepat	3.	Murah	3.	Sesuai	3.	Kompe	3.	Sopan	3.	Baik	3.	Berfung	Terimakasih	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	03/11/2025 17:41	rahafam1L	SMA	Pelajar	17	3.	Sesuai	3.	Mudah	3.	Kurang	4.	Gratis	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Sangat	3.	Berfung	Sangat ramah dan	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3
6	04/11/2025 08:28	dewidesteP	SMA	IRT	39	3.	Sesuai	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Gratis	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Dikelol	perhatikan layan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	04/11/2025 09:01	idafandaniL	SMA	IRT	56	3.	Sesuai	3.	Mudah	3.	Cepat	3.	Murah	3.	Sesuai	3.	Kompe	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Dikelol	sudah oke seman	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	04/11/2025 09:16	athragrakiP	SMA	IRT	27	tal	4.	Sangat	3.	Mudah	3.	Cepat	4.	Gratis	4.	Sangat	4.	Sangat	3.	Sopan	4.	Sangat	4.	Dikelol	Tingkatkan selalu	4	3	3	4	4	4	3	4	4
9	04/11/2025 09:20	athragrakiP	SMA	SWASTA	38	4.	Sangat	3.	Mudah	3.	Cepat	3.	Murah	3.	Sesuai	4.	Sangat	3.	Sopan	3.	Baik	4.	Dikelol	Di perhatikan pe	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	04/11/2025 09:25	fazaarisitaP	S1	IRT	27	h	3.	Sesuai	3.	Mudah	3.	Cepat	4.	Gratis	3.	Sesuai	3.	Kompe	3.	Sopan	3.	Baik	3.	Berfung	Bagian pencatab	3	2	4	3	3	3	3	3	3
11	04/11/2025 09:41	nellajis7P	SMA	IRT	37	3.	Sesuai	2.	Kurang	2.	Kurang	4.	Gratis	3.	Sesuai	3.	Kompe	3.	Sopan	3.	Baik	4.	Dikelol	Pelayanan ramah	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3
12	04/11/2025 10:03	indahrestP	S1	Mahasiswa	24	3.	Sesuai	3.	Mudah	4.	Sangat	4.	Gratis	3.	Sesuai	3.	Kompe	3.	Sopan	3.	Baik	4.	Dikelol	Sangat ramah dan	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
13	04/11/2025 10:24	sindikartiP	S1	SWASTA	26	3.	Sesuai	3.	Mudah	3.	Cepat	4.	Gratis	3.	Sesuai	3.	Kompe	3.	Sopan	3.	Baik	4.	Dikelol	Tidak ada	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
14	04/11/2025 10:48	firi mayasP	D3	WIRUSAH	40	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Gratis	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Dikelol	Tidak ada	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	05/11/2025 08:43	fahrizainoL	S1	belum beke	18	3.	Sesuai	3.	Mudah	3.	Cepat	4.	Gratis	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Sangat	3.	Berfung	tingkatkan lebih ba	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
16	05/11/2025 09:09	rahmasri2P	SMA	SWASTA	29	3.	Sesuai	3.	Mudah	3.	Cepat	3.	Murah	3.	Sesuai	4.	Sangat	3.	Sopan	3.	Baik	3.	Berfung	Sangat baik	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	05/11/2025 09:21	malinaliniP	SMA	IRT	34	4.	Sangat	3.	Mudah	3.	Cepat	4.	Gratis	3.	Sesuai	3.	Kompe	3.	Sopan	3.	Baik	3.	Berfung	Saya senang ber	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
18	05/11/2025 09:26	zuliahasitiP	SD	IRT	39	4.	Sangat	4.	Sangat	3.	Cepat	4.	Gratis	3.	Sesuai	3.	Kompe	3.	Sopan	3.	Baik	4.	Dikelol	Sellu lebih baik pu	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
19	05/11/2025 09:27	masfahodP	SMA	Wiraswasta	21	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Sangat	3.	Murah	4.	Sangat	4.	Sangat	3.	Sopan	3.	Baik	4.	Dikelol	Pelayannya san	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
20	05/11/2025 09:34	insepkanP	SMK	IRT	30	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Gratis	4.	Sangat	3.	Kompe	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Dikelol	Tidak ada	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	05/11/2025 09:36	sudantow1L	S1	Pensiunan	60	3.	Sesuai	4.	Sangat	4.	Sangat	3.	Murah	3.	Sesuai	3.	Kompe	3.	Sopan	3.	Baik	3.	Berfung	Saya rutin beroba	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
22	05/11/2025 09:38	silvanis07P	SMA	IRT	54	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Sangat	3.	Murah	4.	Sangat	3.	Kompe	3.	Sopan	4.	Sangat	3.	Ada tet	Saya nyaman Disr	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2
23	05/11/2025 09:39	julianis07P	SMA	Wiraswasta	51	4.	Sangat	4.	Sangat	3.	Cepat	3.	Murah	3.	Sesuai	3.	Kompe	3.	Sopan	2.	Cukup	3.	Berfung	Facilitas lengkap	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2
24	05/11/2025 09:42	ndaritamL	SMA	SWASTA	42	3.	Sesuai	3.	Mudah	3.	Cepat	3.	Murah	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Sangat	4.	Dikelol	Cukup	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
25	05/11/2025 09:44	purisepitiP	D3	SWASTA	28	3.	Sesuai	3.	Mudah	3.	Cepat	3.	Murah	3.	Sesuai	3.	Kompe	3.	Sopan	3.	Baik	4.	Dikelol	Pelayanan sudah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	05/11/2025 09:45	amriyastikaP	SMA	SWASTA	23	3.	Sesuai	3.	Mudah	3.	Cepat	3.	Murah	3.	Sesuai	3.	Kompe	4.	Sangat	3.	Baik	3.	Berfung	Cukup	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	05/11/2025 09:49	zikhmahamP	SMA	Kerja sudan	19	3.	Sesuai	3.	Mudah	4.	Sangat	3.	Murah	3.	Sesuai	3.	Kompe	3.	Sopan	4.	Sangat	3.	Dikelol	Saran nya sangat	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
28	05/																																	

b. Mempublikasikan hasil secara transparan



Gambar 2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

c. Menjadikan laporan dasar perbaikan mutu layanan

**LAPORAN SINGKAT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PUSKESMAS TENAYAN RAYA
TAHUN 2025**

1. Pendahuluan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan sebagai dasar evaluasi dan perbaikan mutu layanan di Puskesmas Tenayan Raya. Survei dilakukan secara sederhana menggunakan kuesioner kepada pasien yang datang berobat.

2. Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Tanggal pelaksanaan: 27 Oktober – 07 November 2025

Tempat: Puskesmas Tenayan Raya

3. Jumlah Responden

Total pasien selama periode survei: 477 orang

Jumlah responden: 241 orang

Responden laki-laki: 88 orang

Responden perempuan: 153 orang

Responden memenuhi syarat dengan persentasi sebesar 50,25%.

4. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM): **84,64**

Kategori: **Baik**

Secara umum, masyarakat merasa cukup puas terhadap pelayanan, terutama pada aspek keramahan petugas dan proses pelayanan. Beberapa responden masih memberikan masukan terkait waktu tunggu dan kenyamanan sarana.

5. Kesimpulan

Survei menunjukkan bahwa pelayanan Puskesmas Tenayan Raya berada pada kategori Baik dengan IKM 84,64. Puskesmas tetap perlu meningkatkan kualitas, terutama pada bagian sarana ruang tunggu dan kecepatan pelayanan.

6. Rencana Perbaikan Sederhana

1. Memperbaiki kenyamanan ruang tunggu.

2. Meninjau ulang alur pelayanan untuk mengurangi waktu tunggu.

3. Meningkatkan kebersihan dan ketersediaan fasilitas umum.

Gambar 3. Tersedianya Screenshot Dokumen Laporan SKM

C. Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan

a. Mengolah data otomatis menjadi grafik, tabel dan indeks kepuasan

Pada hari Selasa, 11 November 2025 sekitar pukul 10.00 WIB, Penulis mulai melakukan pengolahan data hasil survei kepuasan masyarakat yang telah terkumpul melalui Google Form. Penulis membuka menu “Respons” dan mengekspor seluruh data ke dalam Google Spreadsheet untuk mempermudah analisis. Dengan memanfaatkan fitur otomatis, Penulis mengubah data mentah menjadi grafik batang dan diagram lingkaran agar hasil survei lebih mudah dipahami.

Selanjutnya, Penulis menghitung nilai rata-rata dari sembilan indikator survei sesuai pedoman PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Penulis melakukan pengecekan ulang pada setiap perhitungan agar tidak terjadi kesalahan dalam pengolahan data. Setelah semua indikator terhitung, diperoleh hasil nilai IKM yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Tenayan Raya.

Produk kegiatan yang dihasilkan berupa tampilan grafik, tabel, dan rekapitulasi indeks kepuasan masyarakat yang informatif dan mudah dibaca. Hasil olahan data ini menjadi bahan utama untuk penyusunan laporan akhir sekaligus dasar dalam merumuskan langkah perbaikan mutu layanan di Puskesmas Tenayan Raya.

b. Mempublikasikan hasil secara transparan

Penulis melaksanakan kegiatan mempublikasikan hasil survei kepuasan masyarakat secara transparan di Puskesmas Tenayan Raya. Penulis menyiapkan hasil olahan data dalam bentuk grafik dan tabel yang sederhana agar mudah dipahami oleh masyarakat, kemudian menampilkannya di papan informasi pelayanan serta membagikannya melalui media sosial resmi Puskesmas. Sebelum dipublikasikan, Penulis berkoordinasi dengan pimpinan untuk memastikan keakuratan dan kesesuaian data yang ditampilkan. Hasil publikasi ini disusun dengan tampilan yang rapi, dan mudah dibaca, sehingga mencerminkan keterbukaan serta akuntabilitas Puskesmas dalam memberikan pelayanan yang terus berorientasi pada kepuasan masyarakat.

c. Menjadikan laporan dasar perbaikan mutu layanan

Penulis menyusun laporan hasil survei kepuasan masyarakat sebagai dasar perbaikan mutu layanan di Puskesmas Tenayan Raya. Penulis menggabungkan data hasil olahan berupa grafik, tabel, dan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat ke dalam satu dokumen laporan yang sistematis dan mudah dipahami. Laporan tersebut memuat analisis terhadap aspek-aspek pelayanan yang dinilai baik maupun yang masih perlu ditingkatkan, disertai rekomendasi tindak lanjut untuk perbaikan. Sebelum laporan difinalisasi, Penulis berkoordinasi dengan pimpinan dan tim pelayanan guna memastikan isi laporan sesuai dengan kondisi lapangan. Produk akhir berupa laporan evaluasi ini menjadi acuan penting bagi Puskesmas dalam merencanakan langkah-langkah peningkatan kualitas layanan yang lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.


D. Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi

Pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini bertujuan untuk Digitalisasi Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tenayan Raya sejalan dalam mewujudkan Visi Kota Pekanbaru yaitu “Terwujudnya Kota yang Smart dan Madani”, dengan menghadirkan pelayanan publik yang modern, terbuka, dan berpusat pada kebutuhan masyarakat. Selain itu, kegiatan ini selaras dengan Misi Kota Pekanbaru, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, mewujudkan tata kelola yang bersih dan akuntabel, serta mengembangkan penerapan konsep Smart City di sektor kesehatan. Data survei yang dihasilkan menjadi dasar evaluasi dan perbaikan berkelanjutan, sehingga pelayanan kesehatan dapat diberikan secara lebih efektif, efisien, dan memuaskan masyarakat.. Kegiatan- kegiatan dalam aktualisasi ini juga sejalan dengan tujuan Puskesmas Tenaya Raya untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, efektif, dan berkesinambungan, karena hasil survei digital menjadi dasar evaluasi dan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan sehingga pelayanan yang diberikan semakin sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.


E. Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS

Adapun dampak yang terjadi jika Penulis tidak menerapkan nilai dasar Ber-AKHLAK dengan baik pada pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini adalah hubungan kerja sama, komunikasi dan hubungan yang tidak harmonis antara Penulis dan mentor tidak akan terjalin dengan baik yang pada akhirnya akan menyebabkan tidak lancarnya pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini. Penulis juga mungkin akan melakukan banyak kesalahan atau kelalaian dalam melaksanakan tugas yang telah penulis rencanakan. Selain itu, secara tidak langsung jika pelaksanaan kegiatan ini berjalan tidak maksimal dan penuh kesalahan maka akan berdampak pada Digitalisasi Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tenayan Raya.

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		Ratini Yulastri, S.Kom		
Satuan Kerja		Puskesmas Tenayan Raya		
Tempat Aktualisasi		Puskesmas Tenayan Raya		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1.	10 November 2025 / 09.30 WIB	Laporan kepada mentor terkait Evaluasi atau pembuatan laporan dalam bentuk grafik, tabel, dan indeks kepuasan hasil survei	1. Tersedianya laporan grafik, tabel, dan indeks kepuasan hasil survei 2. Tersedianya dokumen publikasi hasil survei SKM 3. Tersedianya laporan dasar perbaikan mutu layanan SKM	

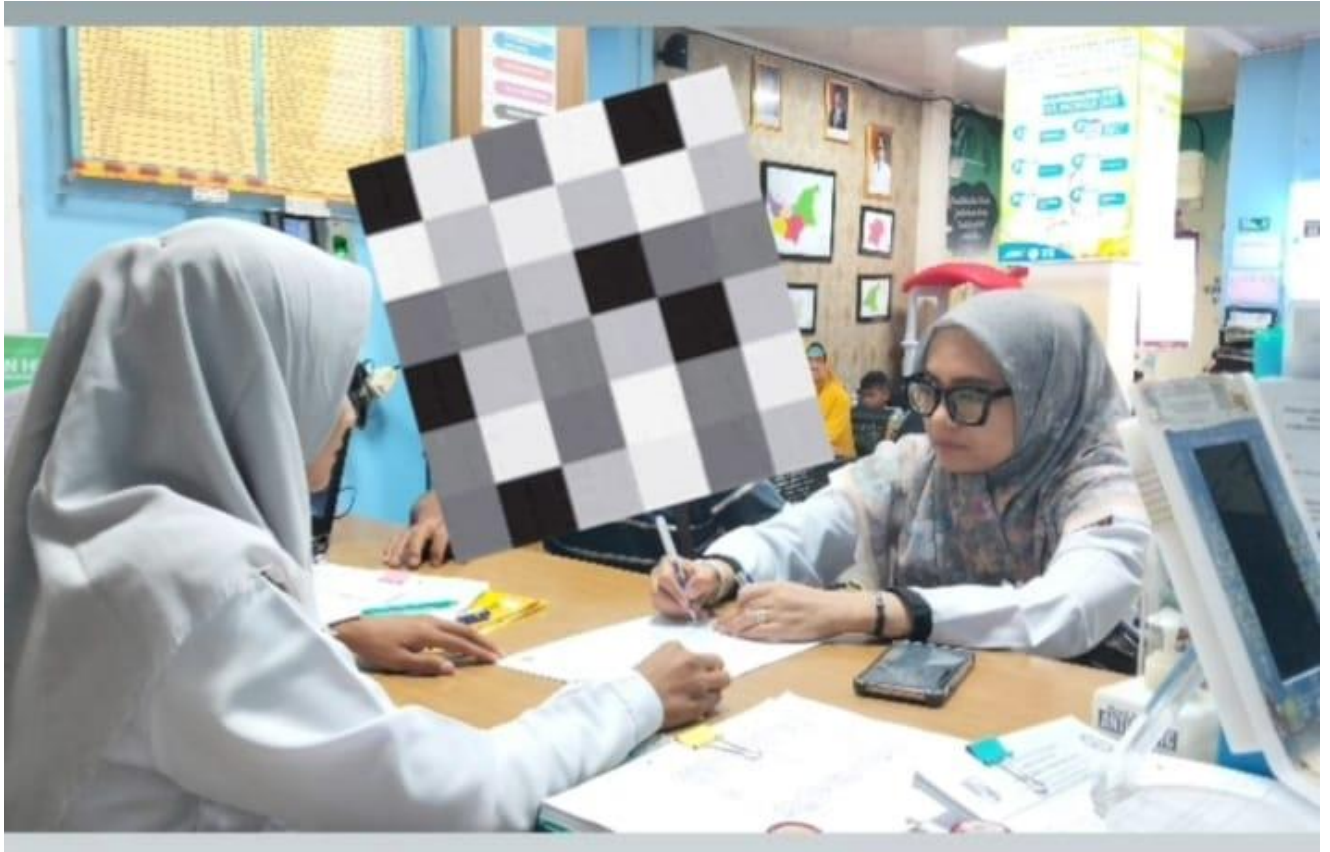
c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta		Ratini Yulastri, S.Kom		
Satuan Kerja		Puskesmas Tenayan Raya		
Tempat Aktualisasi		Puskesmas Tenayan Raya		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Media Komunikasi (Telpon/WA/LMS/ Email/dll)
1.	17 November 2025 / 17.00 WIB	Menyerahkan draft laporan pelaksanaan kegiatan minggu ke-5 sesuai dengan kegiatan yang telah dilaksanakan.	Tersedianya laporan pelaksanaan kegiatan aktualisasi minggu ke-5 yang telah disetujui oleh coach.	Melalui chat menggunakan aplikasi Whatsapp 

1. Melakukan Konsultasi dengan Mentor atasan Puskesmas Tenayan Raya



Gambar 1. Melakukan Konsultasi dengan Mentor Terkait Pelaksanaan Aktualisasi



Gambar 2. Meminta Tanda Tangan Persetujuan Aktualisasi



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS TENAYAN RAYA

Jl. Budi Luhur - Tenayan Raya - 28285, Telepon (0761) 7870748,
Laman <https://puskesmas-tenayanraya.pekanbaru.go.id/>
Pos - el uptdpkmtenayanraya@gmail.com



SURAT PERSETUJUAN AKTUALISASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nel Afni L., SKM., MKM
NIP : 198107272003122011
Jabatan : Kepala Puskesmas Tenayan Raya Kota Pekanbaru
Instansi : Puskesmas Tenayan Raya

Memberikan Persetujuan Pelaksanaan Aktualisasi kepada:

Nama : Ratini Yulastri, S.Kom
NIP : 199705082025042001
Jabatan : Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi
Instansi : Puskesmas Tenayan Raya

Untuk melaksanakan Kegiatan Aktualisasi sesuai dengan rancangan aktualisasi peserta yang telah diseminarkan pada tanggal 03 Oktober 2025 melalui Zoom Meeting PPSDM Regional Bukittinggi sesuai dengan judul yang terpilih yaitu "**Digitalisasi Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tenayan Raya**". Pelaksanaan aktualisasi dimulai tanggal 06 Oktober - 15 November 2025.

Demikian Surat Persetujuan Aktualisasi ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 08 Oktober 2025
Kepala Puskesmas Tenayan Raya

NEL AFNI L., SKM., MKM
NIP. 198107272003122011

Gambar 3. Surat Persetujuan Yang Sudah Ditandatangani



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS TENAYAN RAYA

Jl. Budi Luhur - Tenayan Raya - 28285, Telepon (0761) 7870748,
Laman <https://puskesmas-tenayanraya.pekanbaru.go.id/>
Pos - eluptdpkmtenayanraya@gmail.com



NOTULENSI KONSULTASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nel Afni L., SKM., MKM
NIP : 198107272003122011
Jabatan : Kepala Puskesmas Tenayan Raya Kota Pekanbaru
Tanggal : 08 Oktober 2025
Tempat : Ruang Kepala Puskesmas Tenayan Raya

NO	NOTULENSI KONSULTASI
.	Di bagian Latar belakang diperjelas lagi penempatannya
.	Di bagian gambar kuwoner keterangan diperjelas

Pekanbaru, 08 Oktober 2025

Mengetahui
Kepala Puskesmas Tenayan Raya

NEL AFNI L., SKM., MKM
NIP. 198107272003122011

Peserta

Ratini Yulastri, S.Kom
NIP. 199705082025042001

Gambar 4. Catatan dari mentor

2. Kegiatan ke 2 Menyusun Media Survei Digital



Gambar 5. Menyusun Kuesioner SKM sesuai indikator bersama pengelola mutu layanan

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PUSKESMAS TENAYAN RAYA KABUPATEN / KOTA
PEKANBARU

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia: tahun

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

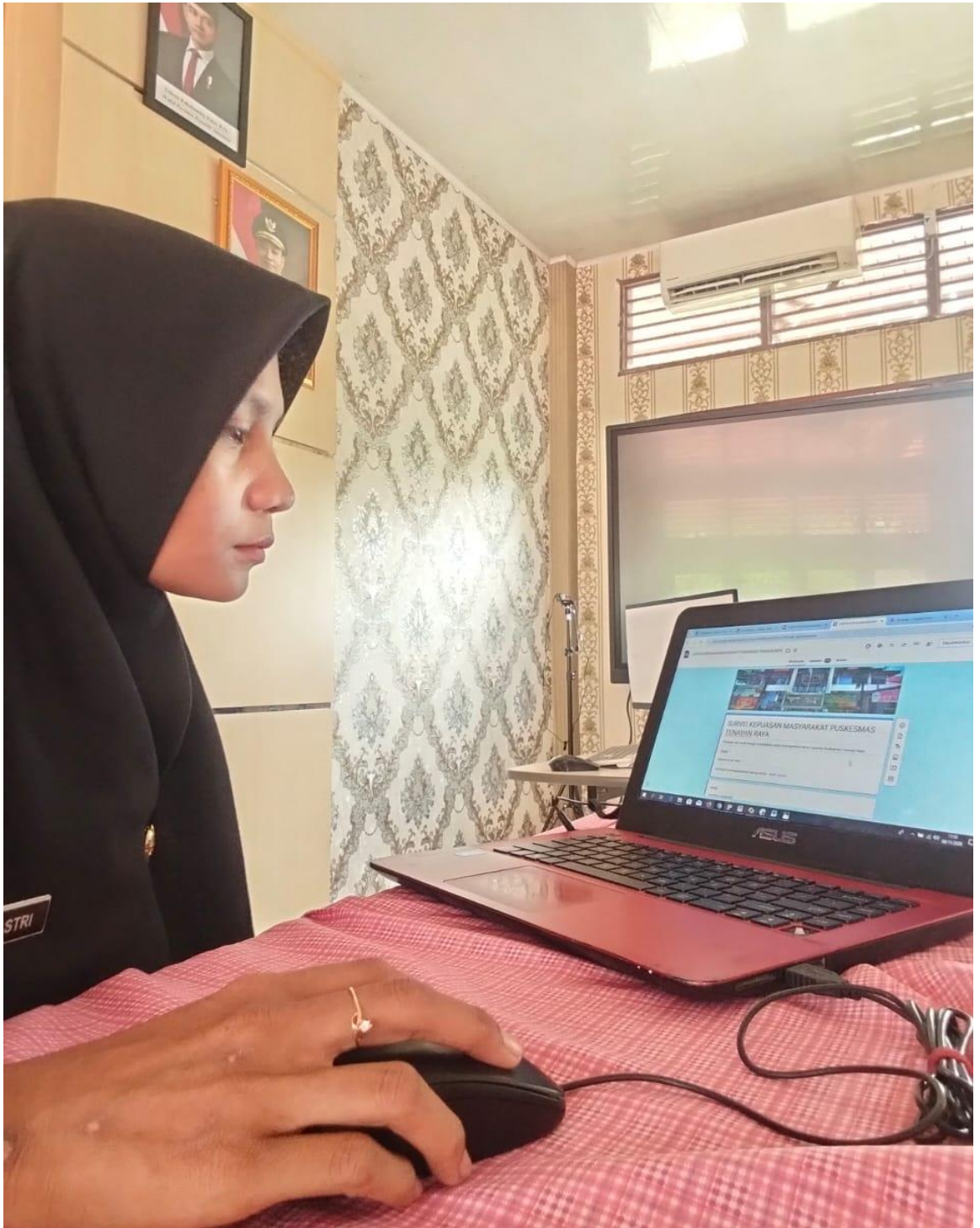
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WRAUSAHA LAINNYA

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN


1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.
a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.
a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.
a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.
a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah
d. Sangat sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.
a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.
a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal
d. Dikelola dengan baik

Kritik/Saran:

Gambar 6. Draf Kuesioner SKM sesuai indikator



Gambar 7. Membuat Kuesioner digital (Google Form)



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PUSKESMAS TENAYAN RAYA

Penilaian dari Anda Sangat di butuhkan untuk meningkatkan Mutu Layanan Puskesmas Tenayan Raya

Email *

Alamat email valid

Formulir ini mengumpulkan alamat email. Ubah setelah

Pendidikan *

SD

SMP

SMA

D3

S1

S2

S3

Yang lain: _____

Pekerjaan *

PNS

TNI

POLRI

SWASTA

WIRUSAHA

IRT

Usia *

Teks jawaban singkat

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *

1. Tidak Sesuai

2. Kurang Sesuai

3. Sesuai

4. Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

1. Tidak Cepat

2. Kurang Cepat

3. Cepat

4. Sangat Cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. *

1. Sangat Mahal

2. Cukup Mahal

3. Murah

4. Gratis

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? *

1. Tidak Mudah

2. Kurang Mudah

3. Mudah

4. Sangat Mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. *

1. Tidak Sesuai

2. Kurang Sesuai

3. Sesuai

4. Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. *

1. Tidak kompeten

2. Kurang kompeten

3. Kompeten

4. Sangat kompeten

Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. *

1. Tidak Sopan dan Ramah

2. Kurang Sopan dan Ramah

3. Sopan dan Ramah

4. Sangat Sopan dan Ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *

1. Buruk

2. Cukup

3. Baik

4. Sangat Baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. *

1. Tidak ada

2. Ada tetapi tidak berfungsi

3. Berfungsi Kurang Maksimal

4. Dikelola dengan baik

Kritik dan Saran *

Teks jawaban panjang

Gambar 8. Draf Kuesioner digital (Google Form)



Gambar 9. Akses melalui QR Code

3. Kegiatan ke 3 Melaksanakan Sosialisasi Survei Digital



Gambar 10. Penjelasan pentingnya survei kepada pasien



Gambar 11. Penjelasan pentingnya survei kepada pasien



Gambar 12. Foto Kegiatan Masyarakat dalam mengisi survei

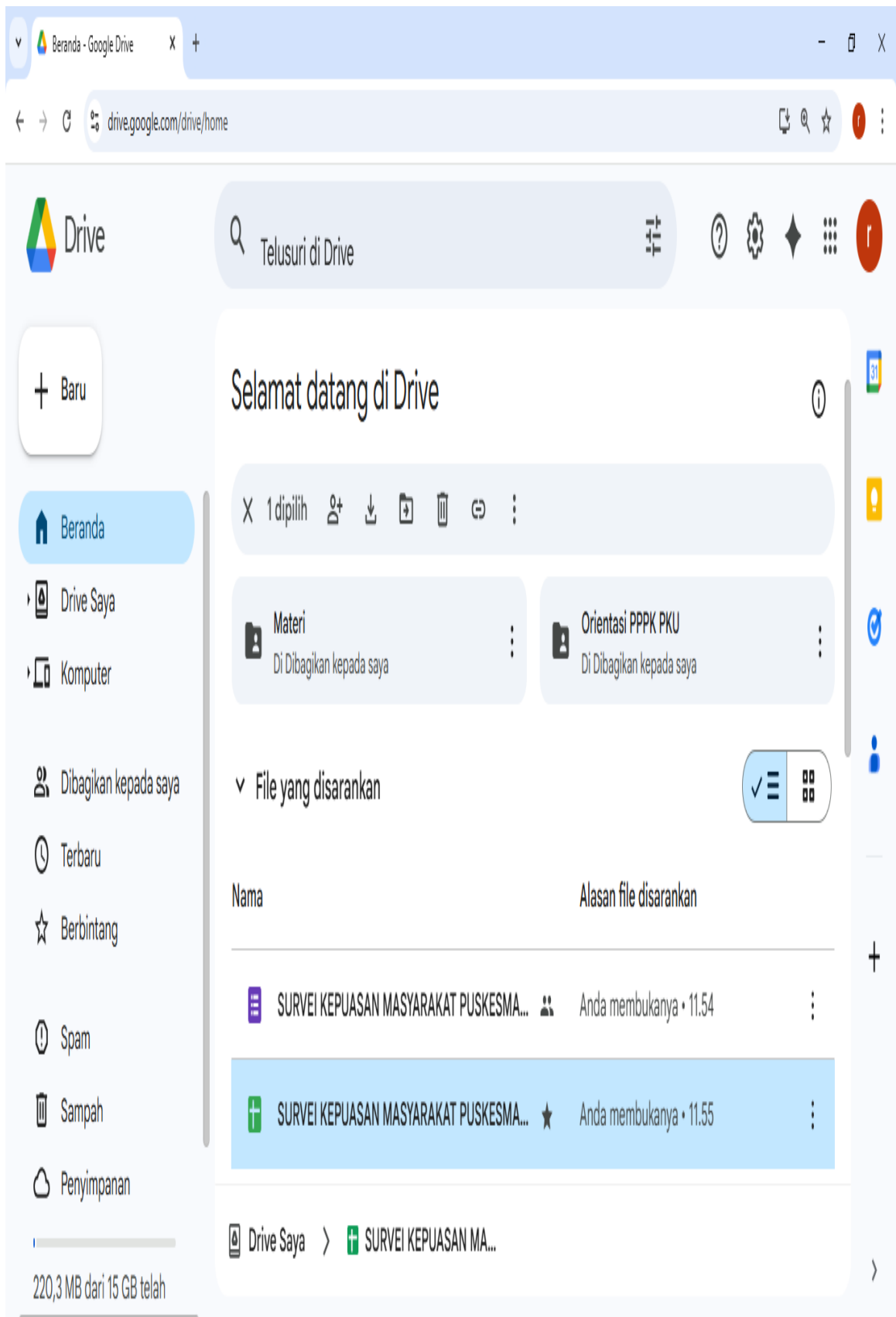
6. Kegiatan ke 4 Melaksanakan pengisian survei digital



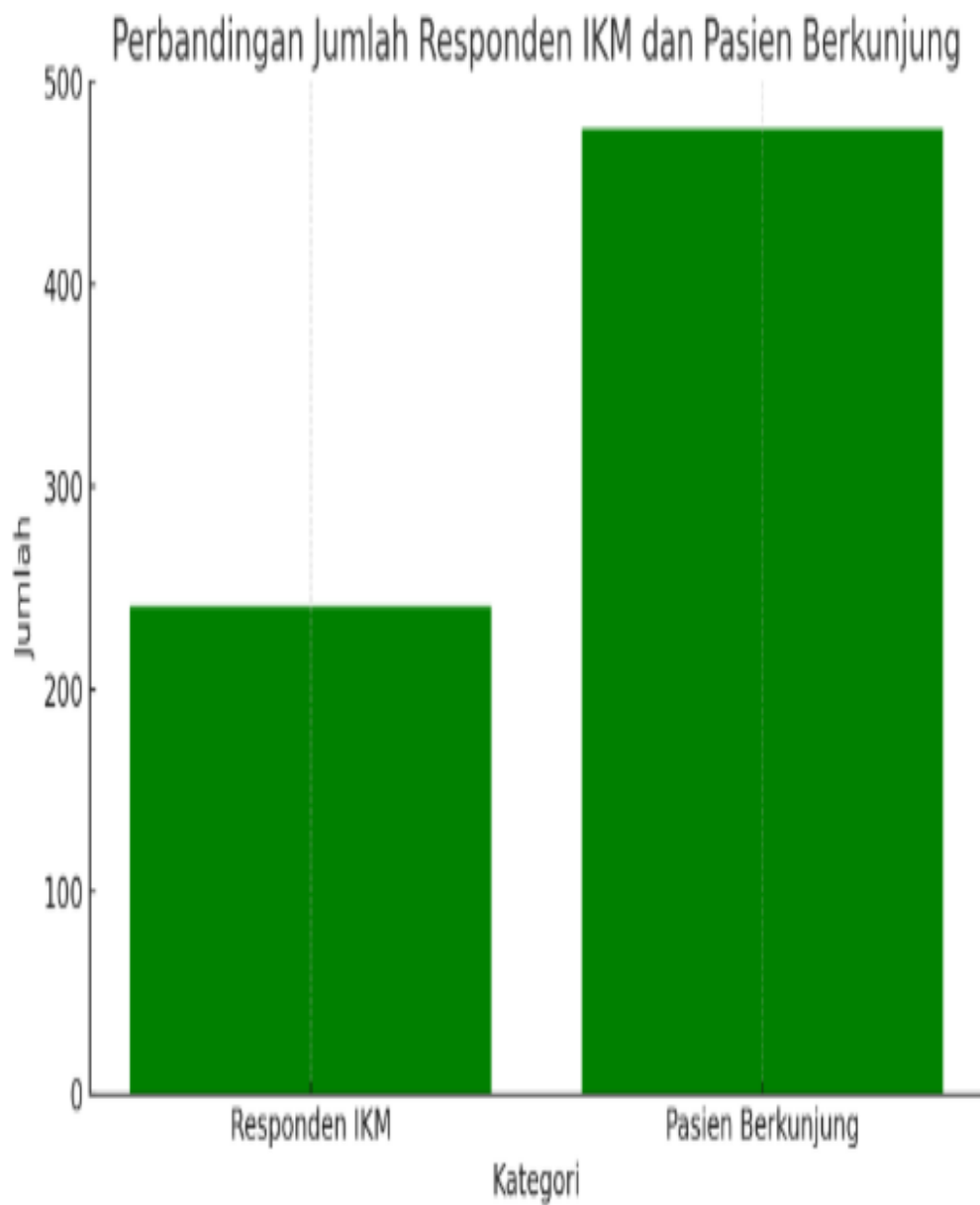
Gambar 13. Mendampingi masyarakat saat pengisian



Gambar 14. Membantu masyarakat yang terkendala



Gambar 15. Data survei tersimpan di google drive



Gambar 17. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

109	03/11/2025 08 08	bulanroh P	SMP	IRT	21	4	Sangat	4	Sangat	4	Gratis	4	Sangat	4	Sangat	4	Sangat	4	Sangat	4	Dikelol	Tidak ada karena s	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
110	03/11/2025 08 09	lirrahmoh P	SMA	Konter	18	tal	4	Sangat	4	Sangat	4	Gratis	4	Sangat	4	Sangat	4	Sangat	4	Sangat	4	Dikelol	Tidak ada kama s	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
111	03/11/2025 08 33	lirrahmoh P	SMP	Wiraswasta	55	4	Sangat	4	Sangat	4	Gratis	4	Sangat	4	Sangat	4	Sangat	4	Sangat	4	Dikelol	Pengurusan uhc s	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
112	03/11/2025 08 37	lirrahmoh P	SMA	SWASTA	56	3	Sesuai	3	Mudah	4	Sangat	3	Murah	3	Sesuai	3	Kompe	3	Sopan	3	Baik	4	Dikelol	Dilayani dengan b	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
113	03/11/2025 08 41	rahmah P	S1	Guru	23	3	Sesuai	4	Sangat	4	Gratis	3	Sesuai	4	Sangat	4	Sangat	3	Baik	3	Berfungs	Facilitas bagus	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3			
114	03/11/2025 08 42	mutiarys P	SMA	pelajar	15	tal	3	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Murah	3	Sesuai	3	Kompe	3	Sopan	3	Baik	4	Dikelol	Pelayanan nya sange	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	03/11/2025 08 49	syafnia ef P	SD	IRT	49	3	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Murah	3	Sesuai	3	Kompe	3	Sopan	3	Baik	4	Dikelol	Tidak ada TDK ad yp	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
116	03/11/2025 08 55	syafnia11 P	SMA	Pelajar	16	4	Sangat	4	Sangat	4	Gratis	4	Sangat	4	Sangat	4	Sangat	4	Sangat	4	Baik	4	Dikelol	Dibantu pengurus	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
117	03/11/2025 08 58	windaam P	SMP	IRT	29	3	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	4	Gratis	3	Sesuai	3	Kompe	3	Sopan	3	Baik	4	Dikelol	Baik	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
118	03/11/2025 09 03	verrykum L	SMA	Wiraswasta	24	4	Sangat	4	Sangat	4	Sangat	3	Murah	3	Sesuai	3	Kompe	3	Sopan	3	Baik	4	Dikelol	Sangat bersih apa	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
119	03/11/2025 09 12	lia735179 P	SD	IRT	30	3	Sesuai	2	Kurang	3	Cepat	4	Gratis	3	Sesuai	3	Kompe	3	Sopan	3	Baik	4	Dikelol	Tingkatkan terus p	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
120	03/11/2025 09 22	rahmahaw P	SMA	Wiraswasta	18	4	Sangat	3	Mudah	3	Cepat	3	Murah	3	Sesuai	3	Kompe	3	Sopan	3	Baik	4	Dikelol	Sudah cukup	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
121	03/11/2025 09 23	putrahar22 P	SMA	Pelajar	16	3	Sesuai	4	Sangat	4	Sangat	4	Gratis	4	Sangat	4	Sangat	4	Sangat	4	Sangat	3	Berfungs	Pengurusan ta ba	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
122	03/11/2025 09 41	eristiasaw P	SMA	Wiraswasta	23	4	Sangat	4	Sangat	4	Sangat	4	Gratis	4	Sangat	4	Sangat	4	Sangat	4	Sangat	4	Berfungs	Saya senang men	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
123	03/11/2025 09 44	andikaw L	SMA	Bangunan	32	4	Sangat	4	Sangat	4	Sangat	4	Gratis	4	Sangat	4	Sangat	4	Sangat	4	Sangat	4	Dikelol	Kalau bisa tempat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
124	03/11/2025 09 47	maychar P	SMA	Pelajar	17	4	Sangat	3	Mudah	4	Sangat	3	Murah	3	Sesuai	4	Sangat	4	Sangat	3	Baik	3	Berfungs	Doktanya ramah	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
125	03/11/2025 09 48	agusap L	SMA	Wiraswasta	40	4	Sangat	4	Sangat	4	Sangat	3	Murah	3	Sesuai	4	Sangat	4	Sangat	3	Baik	4	Dikelol	Pengurusan BPJS	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
126	03/11/2025 09 53	erikachy P	S1	WIRUSAHA	25	4	Sangat	4	Sangat	4	Sangat	3	Murah	3	Sesuai	3	Kompe	3	Sopan	4	Sangat	4	Dikelol		4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
127	03/11/2025 09 59	wyop93 P	SMA	IRT	34	3	Sesuai	3	Mudah	4	Sangat	3	Murah	3	Sesuai	4	Sangat	3	Sopan	3	Baik	2	Ada tet	Sudan oke	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
128	03/11/2025 17 15	asmanida P	SMP	IRT	53	4	Sangat	4	Sangat	4	Sangat	3	Murah	4	Sangat	3	Kompe	4	Sangat	3	Baik	3	Berfungs	Dengan adanya st	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
129	03/11/2025 17 16	lutairana P	SMA	Wiraswasta	27	3	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Murah	4	Sangat	3	Kompe	3	Sopan	2	Cukup	2	Ada tet	Dari luar sudan di	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	
130	03/11/2025 17 19	rahmah1 P	S1	Wiraswasta	36	4	Sangat	3	Mudah	3	Cepat	4	Gratis	4	Sangat	3	Kompe	3	Sopan	3	Baik	2	Ada tet	Untuk fasilitas bag	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	
131	03/11/2025 17 20	drepmari L	SMA	SWASTA	32	4	Sangat	4	Sangat	3	Cepat	3	Murah	3	Sesuai	4	Sangat	3	Sopan	3	Baik	3	Berfungs	Maksimalkan lagi	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
132	03/11/2025 17 24	glenasah L	S1	SWASTA	32	3	Sesuai	4	Sangat	3	Cepat	4	Gratis	3	Sesuai	3	Kompe	3	Sopan	3	Baik	3	Berfungs	Bagian tempat pe	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
133	03/11/2025 17 25	gsabunga L	SMP	Buruh	42	4	Sangat	4	Sangat	4	Sangat	3	Murah	3	Sesuai	4	Sangat	3	Sopan	3	Baik	3	Berfungs	Sejauh ini sudah t	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
134	03/11/2025 17 33	julianirpu P	S1	WIRUSAHA	65	4	Sangat	3	Mudah	3	Cepat	3	Murah	2	Kurang	3	Kompe	3	Sopan	3	Baik	3	Berfungs	Tetap selalu terse	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
135	03/11/2025 17 34	ribatrub L	SMA	IRT	45	3	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Murah	3	Sesuai	3	Kompe	3	Sopan	3	Baik	3	Berfungs	Dibangun menung	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

3	03/11/2025 17 38	lirrahmoh2 P	D3	Mahasiswa	21	3	Sesuai	2	Kurang	3	Kurang	3	Murah	3	Sesuai	3	Kompe	3	Sopan	4	Sangat	3	Berfungs	Untuk luar diperba	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
4	03/11/2025 17 39	srwahyuni P	D3	IRT	43	3	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Murah	3	Sesuai	3	Kompe	3	Sopan	3	Baik	3	Berfungs	Terimakasih	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	03/11/2025 17 41	hanafham L	SMA	Pelajar	17	3	Sesuai	3	Mudah	2	Kurang	4	Gratis	4	Sangat	4	Sangat	4	Sangat	4	Sangat	4	Berfungs	Sangat ramah dan	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	
6	04/11/2025 08 28	dewidest P	SMA	IRT	39	3	Sesuai	4	Sangat	4	Sangat	4	Gratis	4	Sangat	4	Sangat	4	Sangat	4	Sangat	4	Dikelol	perhatikan layan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	04/11/2025 09 01	idafarida P	SMA	IRT	59	3	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Murah	3	Sesuai	3	Kompe	4	Sangat	4	Sangat	4	Dikelol	Sudah oke seman	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	04/11/2025 09 16	athagafni P	SMA	IRT	27	tal	4	Sangat	3	Mudah	3	Cepat	4	Gratis	4	Sangat	3	Sopan	4	Sangat	4	Sangat	4	Dikelol	Tingkatkan selau	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
9	04/11/2025 09 20	athagafni L	SMA	SWASTA	39	4	Sangat	3	Mudah	3	Cepat	3	Murah	3	Sesuai	4	Sangat	3	Sopan	3	Baik	4	Dikelol	Di perhatikan pe	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	04/11/2025 09 25	fazaistik P	S1	IRT	27	h	3	Sesuai	3	Mudah	2	Kurang	4	Gratis	3	Sesuai	3	Kompe	3	Sopan	3	Baik	3	Berfungs	Bagian pencatatar	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3
11	04/11/2025 09 41	nelajia67 P	SMA	IRT	37	3	Sesuai	2	Kurang	2	Kurang	4	Gratis	3	Sesuai	3	Kompe	3	Sopan	3	Baik	4	Dikelol	Pelayanan lumaya	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	
12	04/11/2025 10 03	indahrest P	S1	Mahasiswa	24	3	Sesuai	3	Mudah	4	Sangat	4	Gratis	3	Sesuai	3	Kompe	3	Sopan	3	Baik	4	Dikelol	Sangat ramah dan	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
13	04/11/2025 10 04	sindikarki P	S1	SWASTA	26	3	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	4	Gratis	3	Sesuai	3	Kompe	3	Sopan	3	Baik	4	Dikelol	Tidak ada	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	04/11/2025 10 48	firi.mayas P	D3	WIRUSAHA	40	4	Sangat	4	Sangat	4	Sangat	4	Gratis	4	Sangat	4	Sangat	4	Sangat	4	Sangat	4	Dikelol	Tidak ada	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	05/11/2025 08 43	fahrizalno L	S1	belum beke	18	3	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	4	Gratis	4	Sangat	4	Sangat	4	Sangat	4	Sangat	3	Berfungs	tingkatkan lebih ba	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
16	05/11/2025 09 09	rahmasri2 P	SMA	SWASTA	29	3	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Murah	3	Sesuai	4	Sangat	3	Sopan	3	Baik	3	Berfungs	Sangat baik	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	05/11/2025 09 21	marlinari P	SMA	IRT	34	4	Sangat	3	Mudah	3	Cepat	4	Gratis	3	Sesuai	3	Kompe	3	Sopan	3	Baik	3	Berfungs	Saya senang bero	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	05/11/2025 09 26	zuliahasri P	SD	IRT	39	4	Sangat	3	Mudah	3	Cepat	4	Gratis	3	Sesuai	3	Kompe	3	Sopan	3	Baik	4	Dikelol	Sellu lebih baik pu	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
19	05/11/2025 09 27	maslyohd P	SMA	Wiraswasta	21	4	Sangat	4	Sangat	4	Sangat	3	Murah	4	Sangat	4	Sangat	3	Sopan	3	Baik	4	Dikelol	Pelayannya san	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
20	05/11/2025 09 34	nikepanti P	SMK	IRT	30	4	Sangat	4	Sangat	4	Sangat	4	Gratis	4	Sangat	4	Sangat	4	Sangat	4	Sangat	4	Dikelol	Tidak ada	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	05/11/2025 09 36	sudantoro L	S1	Pensiunan	60	3	Sesuai	4	Sangat	4	Sangat	3	Murah	3	Sesuai	3	Kompe	3	Sopan	3	Baik	3	Berfungs	Saya rutin berobat	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
22	05/11/2025 09 38	sulistawati P	SMA	IRT	54	4	Sangat	4	Sangat	4	Sangat	3	Murah	4	Sangat	3	Kompe	3	Sopan	4	Sangat	2	Ada tet	Saya nyaman Dis	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	
23	05/11/2025 09 39	julianis07 P	SMA	Wiraswasta	51	4	Sangat	4	Sangat	3	Cepat	3	Murah	3	Sesuai	3	Kompe	3	Sopan	2	Cukup	3	Berfungs	Facilitas lengkap	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	
24	05/11/2025 09 42	indartamal L	SMA	SWASTA	42	3	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Murah	4	Sangat	3	Kompe	4	Sangat	4	Sangat	4	Dikelol	Cukup	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
25	05/11/2025 09 44	lirrahmoh2 P	D3	SWASTA	29	3	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Murah	3	Sesuai	3	Kompe	3	Sopan	3	Baik	4	Dikelol	Pelayanan sudah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	05/11/2025 09 45	zariqatrac L	SMA	SWASTA	23	3	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Murah	3	Sesuai	3	Kompe	4	Sangat	3	Baik	4													

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS TENAYAN RAYA
KOTA PEKANBARU
TAHUN 2025**

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : PUSKESMAS TENAYAN RAYA
84.64	JUMLAH RESPONDEN : 241 LAKI LAKI : 88 Responden PEREMPUAN : 153 Responden PERIODE : 27 OKTOBER – 07 NOVEMBER 2025

Gambar 20. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



PERIODE:

27 Oktober - 07 November 2025



**TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN
KRITIK DAN SARAN ANDA SANGAT BERMANFAAT
UNTUK MENINGKATKAN MUTU LAYANAN PUSKESMAS
TENAYAN RAYA.**

Gambar 21. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

**LAPORAN SINGKAT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PUSKESMAS TENAYAN RAYA
TAHUN 2025**

1. Pendahuluan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan sebagai dasar evaluasi dan perbaikan mutu layanan di Puskesmas Tenayan Raya. Survei dilakukan secara sederhana menggunakan kuesioner kepada pasien yang datang berobat.

2. Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Tanggal pelaksanaan: 27 Oktober – 07 November 2025

Tempat: Puskesmas Tenayan Raya

3. Jumlah Responden

Total pasien selama periode survei: 477 orang

Jumlah responden: 241 orang

Responden laki-laki: 88 orang

Responden perempuan: 153 orang

Responden memenuhi syarat dengan persentasi sebesar 50.25%.

4. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM): **84,64**

Kategori: **Baik**

Secara umum, masyarakat merasa cukup puas terhadap pelayanan, terutama pada aspek keramahan petugas dan proses pelayanan. Beberapa responden masih memberikan masukan terkait waktu tunggu dan kenyamanan sarana.

5. Kesimpulan

Survei menunjukkan bahwa pelayanan Puskesmas Tenayan Raya berada pada kategori Baik dengan IKM 84,64. Puskesmas tetap perlu meningkatkan kualitas, terutama pada bagian sarana ruang tunggu dan kecepatan pelayanan.

6. Rencana Perbaikan Sederhana

1. Memperbaiki kenyamanan ruang tunggu.
2. Meninjau ulang alur pelayanan untuk mengurangi waktu tunggu.
3. Meningkatkan kebersihan dan ketersediaan fasilitas umum.

Gambar 22. Tersedianya Screenshot Dokumen Laporan SKM

Lampiran Laporan Pelaksanaan Rencana Aksi Bela Negara

LAPORAN PELAKSANAAN AKSI BELA NEGARA

Lampiran Laporan Pelaksanaan Rencana Aksi Bela Negara

LAPORAN PELAKSANAAN AKSI BELA NEGARA

Angkatan : 32
 Nama : Ratini Yulastri, S.Kom
 NDH : A32.2.19
 Instansi : UPT Puskesmas Tenayan Raya
 Nama Mentor : Nel Alfi L, SKM., MKM
 Jabatan Mentor : Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi
 NILAI dari Mentor : 95

No	Nilai Bela Negara	Indikator Sikap dan Perilaku	Aksi	Tempat	Waktu	Bukti	Paraf Mentor
1	Cinta Tanah Air	Menjaga tanah, perkarangan, dan ruang wilayah Indonesia	1) Menjaga kebersihan ruangan dan halaman kantor	Dibagian Informasi	Setiap Hari Kerja		<i>NSL</i>
			2) Membawa dan menggunakan botol minum dari rumah	Di Wilayah Puskesmas	Setiap Hari Kerja		<i>NSL</i>
		Bangga menggunakan	1) Memakai batik di hari tertentu	Di Wilayah	Setiap Hari Kerja		<i>NSL</i>

No	Nilai Bela Negara	Indikator Sikap dan Perilaku	Aksi	Tempat	Waktu	Bukti	Paraf Mentor
		hasil karya bangsa		Puskesmas			<i>NSL</i>
			2) Membeli Jajanan dari Penjual Lokal	Di Wilayah Puskesmas kesmas	Setiap Hari Kerja		<i>NSL</i>
2	Kesadaran Berbangsa dan Bernegara	Melaksanakan hak dan kewajiban sebagai warga negara sesuai aturan	1) Hadir dan pulang sesuai jam kerja	Di Wilayah Puskesmas	Setiap Hari Kerja		<i>NSL</i>
			2) Mematuhi aturan kantor/SOP	Di Wilayah Puskesmas	Setiap Hari Kerja		<i>NSL</i>
		Berpatisipasi dalam menjaga kedaulatan bangsa	1) Menolak gratifikasi/kecurangan	Di Bagian Informasi Puskesmas	Setiap Hari Kerja		<i>NSL</i>
			2) Ikut serta dalam kegiatan upacara atau peringatan hari nasional	Di Halaman Puskesmas	Fleksible		<i>NSL</i>
3	Setia pada Pancasila	Mengamalkan nilai-nilai Pancasila	1) Melaksanakan Sholat 5 waktu	Di Wilayah Puskesmas	Setiap Hari Kerja		<i>NSL</i>
			2) Menghargai perbedaan pendapat	Di Wilayah Puskesmas	Setiap Hari Kerja		<i>NSL</i>
		Menjadikan Pancasila sebagai pemersatu	1) Menjaga kerukunan dengan semua rekan kerja	Di Wilayah Puskesmas	Setiap Hari Kerja		<i>NSL</i>
			2) Mengutamakan kerja sama lintas bagian	Di Wilayah Puskesmas	Setiap Hari Kerja		<i>NSL</i>

No	Nilai Bela Negara	Indikator Sikap dan Perilaku	Aksi	Tempat	Waktu	Bukti	Paraf Mentor
4	Rela Berkorban untuk Bangsa dan Negara	Bersedia mengorbankan waktu, tenaga, dan pikiran	1) Membantu rekan kerja saat ada deadline	Di Wilayah Puskesmas	Setiap Hari Kerja		<i>PSL</i>
			2) Lembur bila diperlukan untuk kepentingan instansi	Di Wilayah Puskesmas	Setiap Hari Kerja		<i>PSL</i>
		Gemar membantu sesama warga negara yang kesulitan	1) Membantu rekan kerja yang kesulitan teknologi	Di Wilayah Puskesmas	Setiap Hari Kerja		<i>PSL</i>
			2) Menjadi sukarelawan bila ada kegiatan kantor	Di Wilayah Puskesmas	Setiap Hari Kerja		<i>PSL</i>
5	Kemampuan Awal Bela Negara	Gemar berolahraga dan menjaga kesehatan	1) Menggunakan tangga bila memungkinkan	Di Wilayah Puskesmas	Setiap Hari Kerja		<i>PSL</i>
			2) Mengikuti senam pagi kantor setiap Sabtu	Di Wilayah Puskesmas	Setiap Hari Sabtu		<i>PSL</i>
		Memiliki kecerdasan emosional, spiritual, dan intelejensia	1) Mengendalikan emosi saat menghadapi masalah kerja	Di Wilayah Puskesmas	Setiap Hari Kerja		<i>PSL</i>
			2) Mengikuti ibadah di Lingkungan Kerja	Di Wilayah Puskesmas	Fleksible		<i>PSL</i>

Menjaga kebersihan ruangan dan halaman kantor	
Membawa dan menggunakan botol minum dari rumah	

<p>Memakai batik di hari tertentu</p>	
<p>Membeli Jajanan dari Penjual Lokal</p>	
<p>Hadir dan pulang sesuai jam kerja</p>	
<p>Mematuhi aturan kantor/SOP</p>	

<p>Menolak gratifikasi/kecurangan</p>	
<p>Ikut serta dalam kegiatan upacara atau peringatan hari nasional</p>	
<p>Melaksanakan Sholat 5 waktu</p>	
<p>Menghargai perbedaan pendapat</p>	

Menjaga kerukunan dengan semua rekan kerja



Mengutamakan kerja sama lintas bagian



Membantu rekan kerja saat ada deadline



Lembur bila diperlukan
untuk kepentingan
instansi



Membantu rekan kerja
yang kesulitan teknologi



Menjadi sukarelawan
bila ada kegiatan kantor



Menggunakan tangga bila memungkinkan



1)

Mengikuti senam pagi kantor setiap Sabtu



Mengendalikan emosi saat menghadapi masalah kerja



Mengikuti ibadah di Lingkungan Kerja



