

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**TRIWULAN III TAHUN 2026**



**PUSKESMAS MOJOLABAN**  
**KABUPATEN SUKOHARJO**  
**TAHUN 2026**

## DAFTAR ISI

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....           | 1  |
| DAFTAR ISI .....                                                    | 2  |
| DAFTAR TABEL .....                                                  | 3  |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                             | 4  |
| 1.1 Latar Belakang .....                                            | 4  |
| 1.2 Tujuan dan Manfaat.....                                         | 4  |
| 1.3 Metode Pengumpulan Data .....                                   | 5  |
| 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....                                     | 6  |
| 1.5 Penentuan Jumlah Responden.....                                 | 7  |
| BAB II ANALISIS DATA SKM.....                                       | 8  |
| 2.1 Analisis Responden .....                                        | 8  |
| 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan .....              | 9  |
| 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....                 | 11 |
| 2.4 Tren Nilai SKM .....                                            | 12 |
| BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA .....            | 13 |
| BAB IV KESIMPULAN .....                                             | 15 |
| LAMPIRAN .....                                                      | 16 |
| 1. Kuesioner .....                                                  | 16 |
| 2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM) ..... | 18 |

## DAFTAR TABEL

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data .....                      | 5  |
| Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM .....                        | 6  |
| Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden .....                   | 7  |
| Tabel 2.1 Analisis Responden .....                           | 8  |
| Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan ..... | 9  |
| Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut .....                        | 12 |
| Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya) .....     | 13 |
| Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut .....              | 14 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

PUSKESMAS MOJOLABAN menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

### **1.2 Tujuan dan Manfaat**

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;

5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan;
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

### 1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan PUSKESMAS MOJOLABAN dilaksanakan menggunakan metode yang disesuaikan pada karakteristik setiap layanan untuk memastikan data yang terkumpul akurat dan relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi metode secara online dan offline demi menjangkau seluruh segmen pengguna layanan secara efektif. Rincian metode survei yang digunakan untuk setiap jenis layanan disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data**

| No | Jenis Layanan                                             | Metode Survei    |
|----|-----------------------------------------------------------|------------------|
| 1  | Pelayanan Farmasi                                         | online & offline |
| 2  | Pelayanan Fisioterapi                                     | online & offline |
| 3  | Pelayanan Kesehatan Bayi, Balita, Anak dan Remaja         | online & offline |
| 4  | Pelayanan Kesehatan Ibu                                   | online & offline |
| 5  | Pelayanan Kesehatan Usia Dewasa dan Lansia                | online & offline |
| 6  | Pelayanan Konsultasi Kesehatan Lingkungan                 | online & offline |
| 7  | Pelayanan Laboratorium                                    | online & offline |
| 8  | Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Gigi dan Mulut            | online & offline |
| 9  | Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis                     | online & offline |
| 10 | Pelayanan Penyakit Infeksi Menular (TB,PDP HIV dan Kusta) | online & offline |
| 11 | Pelayanan Persalinan                                      | online & offline |
| 12 | Pelayanan Rawat Inap                                      | online & offline |
| 13 | Pelayanan Unit Gawat Darurat (UGD)                        | online & offline |

Instrumen survei yang digunakan adalah kuesioner terstruktur yang mengacu pada 9 (sembilan) unsur pelayanan publik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, yaitu:

- Persyaratan: Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk alur pengaduan.

- Waktu Penyelesaian: Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenisnya.
- Biaya/Tarif: Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- Kompetensi Pelaksana: Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- Perilaku Pelaksana: Sikap dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.
- Sarana dan Prasarana: Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk fasilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.

#### 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk PUSKESMAS MOJOLABAN dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama TRIWULAN III TAHUN 2026 (2026). Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 1 bulan. Rincian tahapan dan alokasi waktu kegiatan disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM**

| No. | Kegiatan                           | Waktu Pelaksanaan         | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|---------------------------|-------------------|
| 1   | Persiapan                          | 07 Agt 2026 - 08 Agt 2026 | 2                 |
| 2   | Pengumpulan Data                   | 10 Agt 2026 - 19 Sep 2026 | 41                |
| 3   | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | 21 Sep 2026 - 26 Sep 2026 | 6                 |
| 4   | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | 28 Sep 2026 - 30 Sep 2026 | 3                 |

## 1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden untuk setiap jenis layanan didasarkan pada populasi masing-masing. Untuk memastikan sampel yang diambil bersifat representatif, jumlah minimum responden ditetapkan menggunakan metode yang mengacu pada Tabel Krejcie dan Morgan. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap layanan memiliki jumlah responden yang memadai secara statistik untuk menghasilkan data yang akurat. Rincian populasi dan target sampel minimum untuk setiap layanan disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden**

| No           | Jenis Layanan                                             | Jumlah Populasi | Sampel Minimum |
|--------------|-----------------------------------------------------------|-----------------|----------------|
| 1            | Pelayanan Farmasi                                         | 30              | 28             |
| 2            | Pelayanan Fisioterapi                                     | 10              | 10             |
| 3            | Pelayanan Kesehatan Bayi, Balita, Anak dan Remaja         | 30              | 28             |
| 4            | Pelayanan Kesehatan Ibu                                   | 32              | 32             |
| 5            | Pelayanan Kesehatan Usia Dewasa dan Lansia                | 20              | 19             |
| 6            | Pelayanan Konsultasi Kesehatan Lingkungan                 | 10              | 10             |
| 7            | Pelayanan Laboratorium                                    | 30              | 28             |
| 8            | Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Gigi dan Mulut            | 20              | 19             |
| 9            | Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis                     | 30              | 28             |
| 10           | Pelayanan Penyakit Infeksi Menular (TB,PDP HIV dan Kusta) | 10              | 10             |
| 11           | Pelayanan Persalinan                                      | 10              | 10             |
| 12           | Pelayanan Rawat Inap                                      | 10              | 10             |
| 13           | Pelayanan Unit Gawat Darurat (UGD)                        | 30              | 28             |
| <b>Total</b> |                                                           | <b>272</b>      | <b>260</b>     |

## BAB II

### ANALISIS DATA SKM

#### 2.1 Analisis Responden

Analisis terhadap karakteristik responden bertujuan untuk memahami latar belakang dan profil dari para pengguna layanan. Pada periode survei ini, data berhasil dikumpulkan dari total 284 responden. Profil demografis responden, yang mencakup aspek-aspek seperti jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan, disajikan secara rinci pada tabel di bawah ini.

**Tabel 2.1 Analisis Responden**

| No | Karakteristik              | Indikator               | Jumlah | Persentase |
|----|----------------------------|-------------------------|--------|------------|
| 1. | Jenis Kelamin              | Laki-laki               | 100    | 35.21%     |
|    |                            | Perempuan               | 184    | 64.79%     |
| 2. | Pendidikan                 | Tidak Sekolah           | 3      | 1.06%      |
|    |                            | SD/Sederajat            | 25     | 8.8%       |
|    |                            | SMP/Sederajat           | 36     | 12.68%     |
|    |                            | SMA/Sederajat           | 139    | 48.94%     |
|    |                            | D1/D2/D3                | 20     | 7.04%      |
|    |                            | D4/S1                   | 58     | 20.42%     |
|    |                            | S2                      | 3      | 1.06%      |
|    |                            | S3                      | 0      | 0%         |
| 3. | Pekerjaan                  | ASN                     | 11     | 3.87%      |
|    |                            | TNI                     | 2      | 0.7%       |
|    |                            | POLRI                   | 0      | 0%         |
|    |                            | Swasta                  | 86     | 30.28%     |
|    |                            | Wirausaha               | 16     | 5.63%      |
|    |                            | Ibu Rumah Tangga        | 63     | 22.18%     |
|    |                            | Pelajar/Mahasiswa       | 48     | 16.9%      |
|    |                            | Petani/Nelayan          | 2      | 0.7%       |
|    |                            | Pekerja Lepas/Freelance | 9      | 3.17%      |
|    |                            | Pensiunan               | 6      | 2.11%      |
|    |                            | Lainnya                 | 41     | 14.44%     |
|    |                            | Perangkat Desa          | 0      | 0%         |
| 4. | Kategori Pengguna Layanan  | Non Disabilitas         | 284    | 100%       |
|    |                            | Disabilitas             | 0      | 0%         |
| 5. | Kategori Jenis Disabilitas | Disabilitas Fisik       | 0      | 0%         |
|    |                            | Disabilitas Mental      | 0      | 0%         |
|    |                            | Disabilitas Intelektual | 0      | 0%         |
|    |                            | Disabilitas Sensorik    | 0      | 0%         |

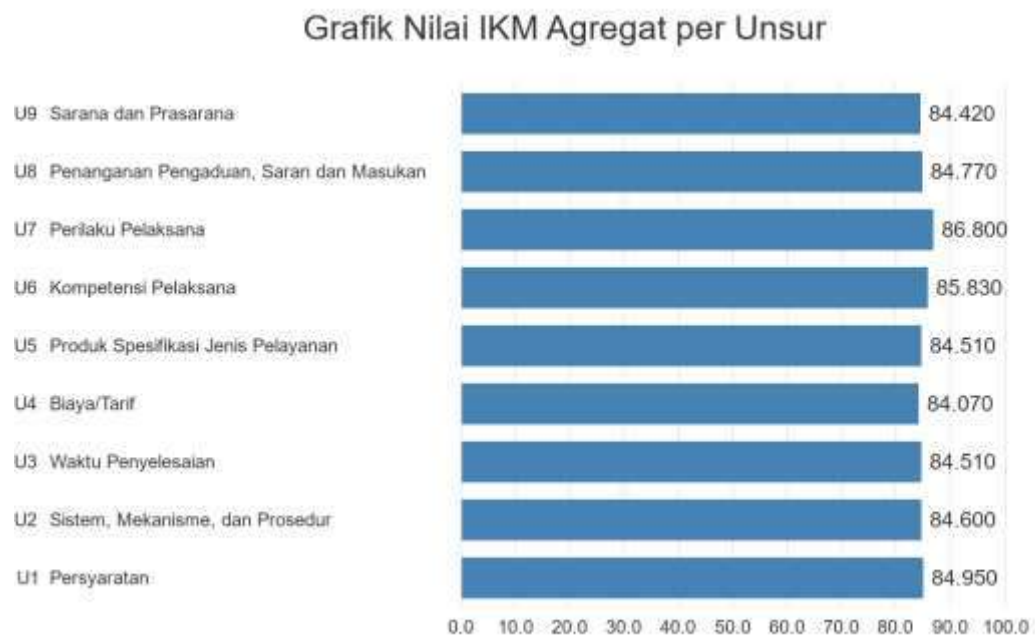
## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terperinci. Tabel berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing dari sembilan unsur pelayanan.

**Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan**

| N<br>o | Jenis Layanan                                     | Jumlah<br>Respon<br>den | Persyar<br>atan | Prosedur | Waktu | Biaya | Produ<br>k | Komp<br>etensi | Perilaku | Aduan | Sarpra<br>s | IKM Per<br>Jenis<br>Layanan |
|--------|---------------------------------------------------|-------------------------|-----------------|----------|-------|-------|------------|----------------|----------|-------|-------------|-----------------------------|
| 1      | Pelayanan Farmasi                                 | 30                      | 84.17           | 84.17    | 84.17 | 85.00 | 85.83      | 85.83          | 88.33    | 85.00 | 83.33       | 85.08                       |
| 2      | Pelayanan Fisioterapi                             | 11                      | 84.09           | 81.82    | 88.64 | 86.36 | 88.64      | 86.36          | 90.91    | 86.36 | 86.36       | 86.58                       |
| 3      | Pelayanan Kesehatan Bayi, Balita, Anak dan Remaja | 42                      | 80.36           | 80.36    | 79.76 | 79.17 | 79.76      | 82.74          | 85.12    | 80.95 | 80.95       | 81.00                       |
| 4      | Pelayanan Kesehatan Ibu                           | 33                      | 86.36           | 83.33    | 79.55 | 81.06 | 81.06      | 83.33          | 82.58    | 80.30 | 81.06       | 82.00                       |
| 5      | Pelayanan Kesehatan Usia Dewasa dan Lansia        | 23                      | 83.70           | 85.87    | 86.96 | 83.70 | 86.96      | 85.87          | 88.04    | 85.87 | 88.04       | 86.08                       |
| 6      | Pelayanan Konsultasi Kesehatan Lingkungan         | 10                      | 82.50           | 82.50    | 87.50 | 87.50 | 87.50      | 85.00          | 82.50    | 87.50 | 85.00       | 85.28                       |
| 7      | Pelayanan Laboratorium                            | 28                      | 83.04           | 82.14    | 82.14 | 81.25 | 82.14      | 82.14          | 82.14    | 81.25 | 81.25       | 82.00                       |

|                      |                                                           |    |          |        |       |        |        |       |        |        |       |       |
|----------------------|-----------------------------------------------------------|----|----------|--------|-------|--------|--------|-------|--------|--------|-------|-------|
| 8                    | Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Gigi dan Mulut            | 19 | 89.47    | 89.47  | 89.47 | 88.16  | 86.84  | 86.84 | 89.47  | 92.11  | 92.11 | 89.31 |
| 9                    | Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis                     | 28 | 81.25    | 79.46  | 80.36 | 77.68  | 77.68  | 85.71 | 86.61  | 80.36  | 77.68 | 80.75 |
| 10                   | Pelayanan Penyakit Infeksi Menular (TB,PDP HIV dan Kusta) | 10 | 82.50    | 85.00  | 82.50 | 82.50  | 82.50  | 82.50 | 82.50  | 82.50  | 82.50 | 82.78 |
| 11                   | Pelayanan Persalinan                                      | 12 | 81.25    | 83.33  | 79.17 | 83.33  | 83.33  | 83.33 | 83.33  | 81.25  | 81.25 | 82.14 |
| 12                   | Pelayanan Rawat Inap                                      | 10 | 97.50    | 100.00 | 97.50 | 100.00 | 100.00 | 97.50 | 100.00 | 100.00 | 97.50 | 98.89 |
| 13                   | Pelayanan Unit Gawat Darurat (UGD)                        | 28 | 93.75    | 92.86  | 94.64 | 93.75  | 92.86  | 94.64 | 92.86  | 92.86  | 92.86 | 93.42 |
| Rerata IKM Per Unsur |                                                           |    | 84.95    | 84.60  | 84.51 | 84.07  | 84.51  | 85.83 | 86.80  | 84.77  | 84.42 | 84.92 |
| IKM Unit Layanan     |                                                           |    | 84.92    |        |       |        |        |       |        |        |       |       |
| Mutu Unit Layanan    |                                                           |    | Baik (B) |        |       |        |        |       |        |        |       |       |



**Gambar 2.1. Grafik Nilai SKM Per Unsur**

### 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis data SKM, dapat diidentifikasi beberapa unsur pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Secara kuantitatif, unsur-unsur dengan nilai terendah adalah: Biaya/Tarif, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Penyelesaian.

Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antara lain:

- Petugas di bagian perawat apakah memang terlambat atau bagaimana? Bagian depan jam 7 sudah mulai yg bagian perawat masih kosong, sedangkan antrian sudah menumpuk.
- untk waktu pemanggilan di meja perawat kurang terdengar jika dari luar dan alur pendaftaran nya terkadang untk orang yg belum pernah datang agak sedikit bingung karena ngga ada panduan yg di tempel.
- Pelayanan semua ramah. Tapi ada sedikit kendala di pendaftaran pelayanan kurang cepat
- Banyak nyamuk, mungkin bisa disediakan sarana obat nyamuk atau di fogging
- Meja pasien sebaiknya dibuat dua, sehingga tidak berbagi 1 meja.

Atas dasar temuan tersebut, PUSKESMAS MOJOLABAN menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi sebagai prioritas. Berdasarkan hasil analisis tersebut,

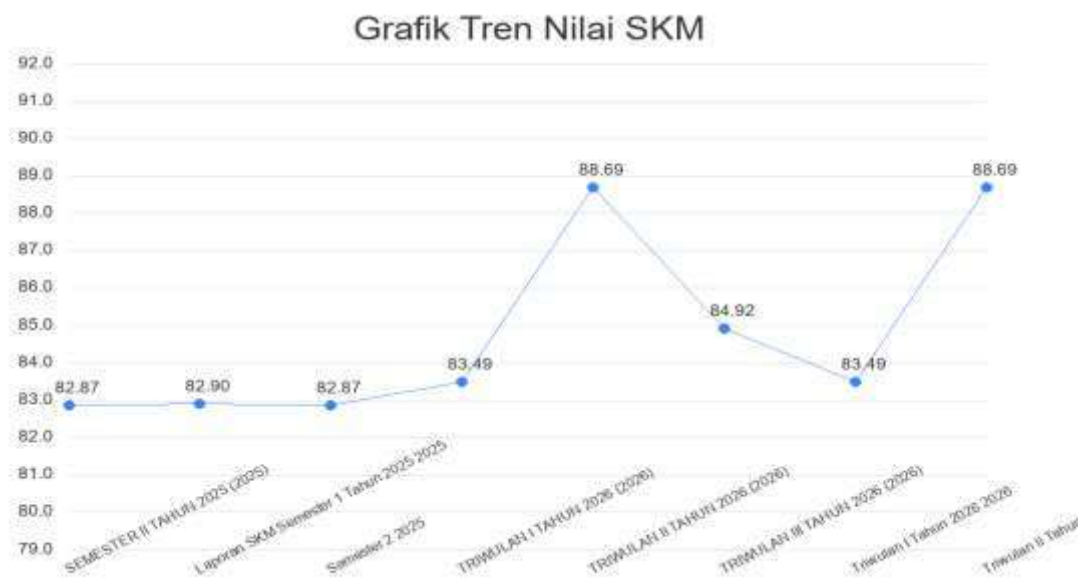
berikut adalah rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang:

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

| No | Unsur                | Rencana Tindak Lanjut                                                                                           | Waktu      | Penanggung Jawab |
|----|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------|
| 1  | Biaya/Tarif          | Sosialisasi Standar Pelayanan Puskesmas Mojolaban secara langsung ke pengguna layanan dan melalui media sosial. | Triwulan 4 | Semua PJ Klaster |
| 2  | Sarana dan Prasarana | Sosialisasi Standar Pelayanan Puskesmas Mojolaban secara langsung ke pengguna layanan dan melalui media sosial. | Triwulan 4 | Semua PJ Klaster |
| 3  | Waktu Penyelesaian   | Sosialisasi Standar Pelayanan Puskesmas Mojolaban secara langsung ke pengguna layanan dan melalui media sosial. | Triwulan 4 | Semua PJ Klaster |

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan PUSKESMAS MOJOLABAN selama beberapa periode terakhir dapat dilihat melalui grafik di bawah ini. Grafik ini menggabungkan data historis yang diarsipkan dengan data yang dihasilkan oleh sistem untuk memberikan gambaran yang komprehensif.



Gambar 2.2. Grafik Tren Nilai SKM

Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM menunjukkan tren peningkatan yang positif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa PUSKESMAS MOJOLABAN telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

**BAB III**  
**HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA**

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh PUSKESMAS MOJOLABAN periode TRIWULAN II TAHUN 2026 (2026) menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan, seperti dapat terlihat pada ringkasan tabel di bawah ini:

**Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)**

| No | Unsur                                   | IKM   |
|----|-----------------------------------------|-------|
| 1  | Persyaratan                             | 88.11 |
| 2  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur         | 89.18 |
| 3  | Waktu Penyelesaian                      | 87.38 |
| 4  | Biaya/Tarif                             | 89.26 |
| 5  | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 87.54 |
| 6  | Kompetensi Pelaksana                    | 89.51 |
| 7  | Perilaku Pelaksana                      | 90.16 |
| 8  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 87.95 |
| 9  | Sarana dan Prasarana                    | 89.26 |

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. PUSKESMAS MOJOLABAN telah menyusun dan menindaklanjuti rencana perbaikan berdasarkan temuan pada periode tersebut. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut**

| No | Unsur                                   | Rencana Tindak Lanjut                                                               | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)                                                 | Dokumentasi Kegiatan                                                                 |
|----|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Waktu Penyelesaian                      | Menambah SDM di unit pelayanan dengan jumlah pasien yang banyak pada waktu tertentu | Sudah                                          | Deskripsi: Telah dilakukan penambahan SDM di Nurse Station agar dapat mempersingkat waktu tunggu penyelesaian pelayanan.<br>Hambatan: - |   |
| 2  | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | Sosialisasi produk layanan kepada pasien di ruang tunggu                            | Sudah                                          | Deskripsi: Telah dilaksanakan sosialisasi produk layanan kepada pasien di ruang tunggu<br>Hambatan: -                                   |   |
| 3  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Sosialisasi tentang layanan pengaduan di Puskesmas                                  | Sudah                                          | Deskripsi: Telah dilaksanakan sosialisasi layanan pengaduan melalui pertemuan lokakarya mini lintas sektor<br>Hambatan: -               |  |

## BAB IV KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Juli s.d. September 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 284 orang mengisi SKM pada PUSKESMAS MOJOLABAN. Dari beberapa layanan yang ada, Pelayanan Kesehatan Bayi, Balita, Anak dan Remaja menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 42 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di PUSKESMAS MOJOLABAN, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 84.92. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya/Tarif, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Penyelesaian.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, PUSKESMAS MOJOLABAN telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).

Sukoharjo, 6 Oktober 2026  
Kepala Puskesmas Mojolaban



dr. Hery Subaryanto  
Pembina Utama Muda  
NIP. 197311042006041008

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN PUSKESMAS MOJOLABAN

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| <b>A. IDENTITAS RESPONDEN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                 |
| <b>Jenis Layanan:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                 |
| Tanggal Menerima Layanan:                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                 |
| Jenis Kelamin: <input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                 |
| Pendidikan:<br><input type="checkbox"/> Tidak Sekolah<br><input type="checkbox"/> SD/Sederajat<br><input type="checkbox"/> SMP/Sederajat<br><input type="checkbox"/> SMA/Sederajat<br><input type="checkbox"/> D1/D2/D3<br><input type="checkbox"/> D4/S1<br><input type="checkbox"/> S2<br><input type="checkbox"/> S3 |                                                                                                                    | Usia:<br><input type="checkbox"/> < 17 tahun<br><input type="checkbox"/> 17-25 tahun<br><input type="checkbox"/> 26-34 tahun<br><input type="checkbox"/> 35-44 tahun<br><input type="checkbox"/> 45-54 tahun<br><input type="checkbox"/> 55-65 tahun<br><input type="checkbox"/> >65 tahun |                                                                                 |
| Pekerjaan:<br><input type="checkbox"/> ASN<br><input type="checkbox"/> TNI<br><input type="checkbox"/> POLRI                                                                                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> Swasta<br><input type="checkbox"/> Wirausaha<br><input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga | <input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa<br><input type="checkbox"/> Petani/Nelayan<br><input type="checkbox"/> Pekerja Lepas/Freelance                                                                                                                                                  | <input type="checkbox"/> Pensiunan<br><input type="checkbox"/> Lainnya<br>_____ |
| Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas?<br><input type="checkbox"/> Ya<br><input type="checkbox"/> Tidak                                                                                                                                                                        |                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                 |
| Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                 |
| <input type="checkbox"/> Disabilitas Fisik<br><input type="checkbox"/> Disabilitas Intelektual                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                    | <input type="checkbox"/> Disabilitas Mental<br><input type="checkbox"/> Disabilitas Sensorik                                                                                                                                                                                               |                                                                                 |

| <b>A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN</b>                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>      | <p>6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>        |
| <p>2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>                      | <p>7. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>             |
| <p>3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>                                | <p>8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol> |
| <p>4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol> | <p>9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>    |
| <p>5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>                         |                                                                                                                                                                                             |

Kritik dan Saran:

## 2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)



Survei Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis



Survei Pelayanan Kesehatan Usia Dewasa dan Lansia



Survei Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Gigi dan Mulut



Survei Pelayanan Kesehatan Bayi, Balita, Anak dan Remaja



Survei Pelayanan Farmasi



Survei Pelayanan Kesehatan Ibu



Survei Pelayanan Persalinan