LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN II TAHUN 2026

PUSKESMAS KARTASURA

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 6
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 13
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA 14
BAB IV KESIMPULAN 16
LAMPIRAN 17
1. Kuesioner 17
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM) 19

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data 5
Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM 6
Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden 6
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) 14
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut 15

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 KARTASURA 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:

- Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
- Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
- Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
- Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan

- Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan PUSKESMAS KARTASURA 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 Fisioterapi	online & offline
2	Pelayanan Gawat Darurat dan Tindakan	online & offline
3	Pelayanan Kefarmasian (Obat)	online & offline
4	Pelayanan Kesehatan Anak	online & offline
5	Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil dan Persalinan	online & offline
6	Pelayanan Kesehatan Usia Dewasa dan Lansia	online & offline
7	Pelayanan Laboratorium	online & offline
8	Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Gigi dan Mulut	online & offline
9	Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis	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 KARTASURA dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama TRIWULAN II TAHUN 2026 (2026). Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 2 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	15 Apr 2026 - 16 Apr 2026	2
2	Pengumpulan Data	16 Apr 2026 - 30 Jun 2026	76
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	29 Jun 2026 - 30 Jun 2026	2
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	1 Juli 2026 - 5 Juli 2026	1

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 Fisioterapi	20	14
2	Pelayanan Gawat Darurat dan Tindakan	15	10
3	Pelayanan Kefarmasian (Obat)	22	15
4	Pelayanan Kesehatan Anak	25	20

5	Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil dan Persalinan	20	14
6	Pelayanan Kesehatan Usia Dewasa dan Lansia	23	16
7	Pelayanan Laboratorium	15	10
8	Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Gigi dan Mulut	15	10
9	Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis	20	14
	Total	**180**	**123**

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 125 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	48	38.4%
		Perempuan	77	61.6%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	1	0.8%
		SMP/Sederajat	9	7.2%
		SMA/Sederajat	69	55.2%
		D1/D2/D3	15	12%
		D4/S1	29	23.2%
		S2	2	1.6%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	20	16%
		TNI	1	0.8%
		POLRI	0	0%
		Swasta	43	34.4%
		Wirausaha	8	6.4%
		Ibu Rumah Tangga	32	25.6%
		Pelajar/Mahasiswa	12	9.6%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	1	0.8%
		Pensiunan	1	0.8%
		Lainnya	7	5.6%
		Perangkat Desa	0	0%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	125	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

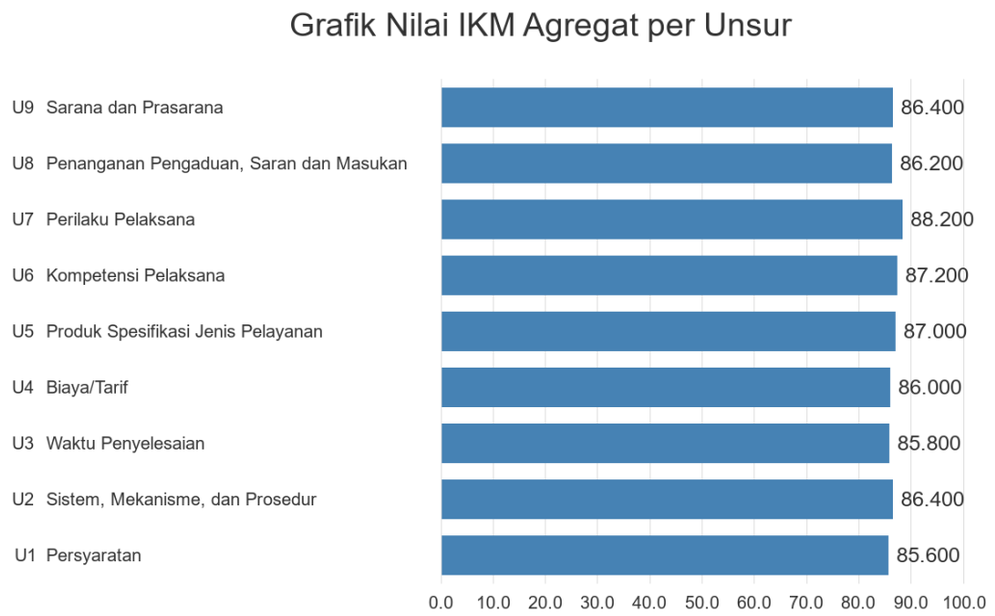
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Pelayanan Fisioterapi	15	78.33	78.33	78.33	78.33	78.33	81.67	81.67	78.33	81.67	79.42
2	Pelayanan Gawat Darurat dan Tindakan	11	86.36	86.36	86.36	86.36	88.64	88.64	88.64	88.64	86.36	87.36
3	Pelayanan Kefarmasian (Obat)	14	83.93	83.93	83.93	83.93	83.93	83.93	83.93	83.93	83.93	84.00
4	Pelayanan Kesehatan Anak	20	98.75	97.50	97.50	97.50	97.50	97.50	98.75	97.50	97.50	97.78
5	Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil dan Persalinan	14	94.64	94.64	94.64	94.64	94.64	94.64	98.21	98.21	98.21	95.92
6	Pelayanan Kesehatan Usia Dewasa dan Lansia	14	76.79	80.36	80.36	76.79	78.57	76.79	75.00	75.00	73.21	76.94
7	Pelayanan Laboratorium	12	72.92	77.08	77.08	77.08	77.08	77.08	77.08	77.08	77.08	76.56
8	Pelayanan Pemeriksaan	10	90.00	87.50	85.00	85.00	87.50	95.00	92.50	85.00	87.50	88.33

	Kesehatan Gigi dan Mulut											
9	Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis	15	83.33	86.67	83.33	88.33	91.67	86.67	93.33	86.67	86.67	87.42
Rerata IKM Per Unsur			85.60	86.40	85.80	86.00	87.00	87.20	88.20	86.20	86.40	86.54
IKM Unit Layanan			**86.54**									
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: Sarana Prasarana, Waktu Penyelesaian, dan Biaya/Tarif.

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

- Kebersihan utk terus ditingkatkan
- Pembuatan papan informasi / penunjuk arah yg lebih jelas agar pasien tdk bingung
- Perluasan ruang tunggu
- Penambahan AC diruang tunggu
- Penambahan ruang hijau biar udara sejuk
- Ketika pasien banyak, kursi tunggu masih kurang
- Ruang tunggu agak panas
- Kemarin pas JD pasien BPJS diperlakukan dg baik dan ramah.. tapi kecewa bgt pas kesana urgent (BPJS tidak aktif) bayar umum tapi pelayanan ya menurut ku sejauh ini paling buruk.. apa ya ada dokter kok cm bikin resep . Anakku sama sekali gag diperiksa aku yg awale mau Konsul jg jadi males.. kalau pelayanan SDH bagus seharusnya konsisten kalau boleh lebih diperbaiki lha ini kok malahhhhh..,. Dr yg meriksa anakku kemarin GG tau namanya.. tp ya cm dokter itu yg GG recommended!!!

- Maaf saya mohon kalau ada pasien mengalami kesulitan dalam hal yang ada kaitannya dengan prosedur pemeriksaan tolong kami dibantu.
- Ruang tunggu agar lebih luas lagi
- Sudah masuk era digital,di beberapa poli sudah mulai diberlakukan antrian online,alangkah baiknya jika disediakan 1 loket khusus untuk antrian online,terimakasih. Semoga puskesmas kartasura menjadi lebih baik dan semakin dipilih masyarakat.
- pelayanannya lama banget astagfirullah bisa sampai 2 jam lebih yaAllah astagfirullah lama bangettttttt, disuruh nunggu nunggu terus, sampe sekarat

Atas dasar temuan tersebut, PUSKESMAS KARTASURA 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:

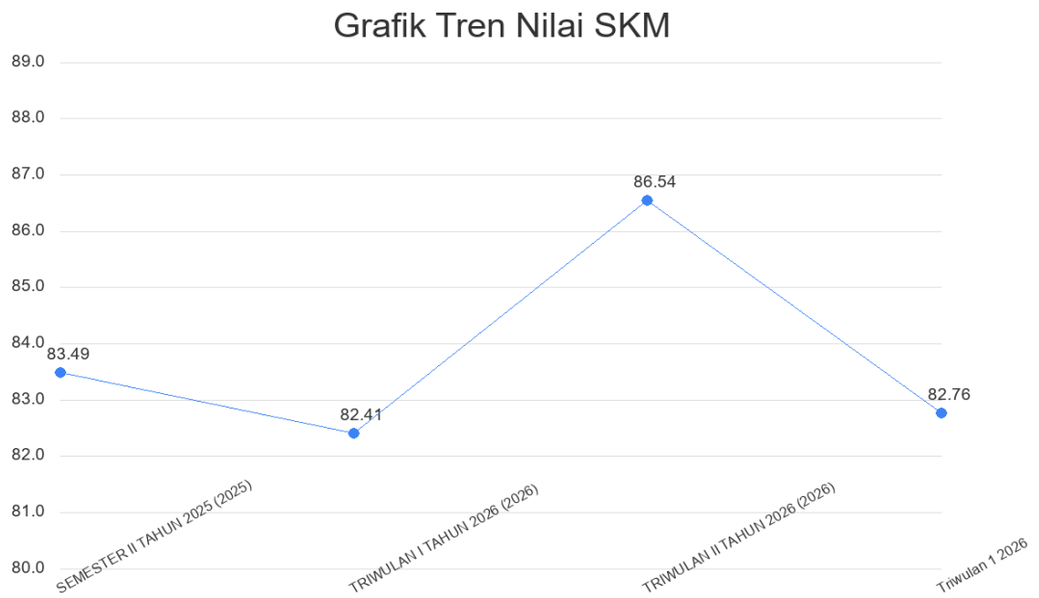
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penangung Jawab
1	Waktu Penyelesaian	Optimalisasi Antrian Mobile JKN bagi pasien BPJS, dan dianjurkan kedatangan menyesuaikan perkiraan waktu pelayanan agar tidak terlalu lama menunggu di Puskesmas.	Bulan September 2026	PIC JKN
2	Sarana dan Prasarana	1. Meningkatkan monitoring dan pemantauan kebersihan puskesmas. 2. Perbaikan sarana dan prasarana parkir puskesmas. 3. Memperjelas papan informasi dan penunjuk arah ruangan-ruangan puskesmas.	Bulan September 2026	Kepala Tata Usaha
3	Biaya/Tarif	Sosialisasi update tarif retribusi terbaru masing-masing	Bulan September 2026	Koordinator Tim Pengaduan

		standar pelayanan di berbagai media serta rinciannya.		

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan PUSKESMAS KARTASURA 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 cenderung stabil dengan pola yang fluktuatif dari periode ke periode. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa PUSKESMAS KARTASURA 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 KARTASURA periode TRIWULAN I 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	82.48
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	82.48
3	Waktu Penyelesaian	81.20
4	Biaya/Tarif	82.30
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	82.66
6	Kompetensi Pelaksana	83.21
7	Perilaku Pelaksana	83.58
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	81.93
9	Sarana dan Prasarana	81.93

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. PUSKESMAS KARTASURA 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	Sarana dan Prasarana	Memperluas Ruang Tunggu Pelayanan	Belum Selesai	Deskripsi: sudah dilakukan perencanaan dan pengukuran bersama pemborong untuk membongkar dan renovasi ruang UGD lama menjadi ruang tunggu pendaftaran. Hambatan: keterbatasan dana, perbaikan bertahap, menunggu realisasi	Tidak ada
2	Waktu Penyelesaian	1. Pelayanan yang efektif dan Efisien dengan petugas yang terbatas. 2. Komitmen Pelayanan sesuai dengan jadwal yang sudah dibuat	Sudah	Deskripsi: Telah ditetapkan komitmen pelayanan 2026, dilakukan Pelayanan yang efektif dan Efisien dengan petugas yang terbatas, dan sesuai dengan jadwal yang sudah dibuat Hambatan: terkadang ada petugas yang ada kegiatan atau dinas luar, namun masih bisa teratasi.	Terlampir
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Optimalisasi publikasi aduan, saran dan masukan di media sosial	Sudah	Deskripsi: telah dilakukan optimalisasi publikasi aduan saran dan masukan di media sosial Hambatan: -	Terlampir

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Sebanyak 125 orang mengisi SKM pada PUSKESMAS KARTASURA. Dari beberapa layanan yang ada, Pelayanan Kesehatan Anak menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 20 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di PUSKESMAS KARTASURA, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 86.54. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, PUSKESMAS KARTASURA telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 67% (2 dari 3 rencana).
5. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti, yaitu: Memperluas Ruang Tunggu Pelayanan, karena keterbatasan dana, perbaikan bertahap, menunggu realisasi.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
PUSKESMAS KARTASURA

<table>
<tr><td colspan="4">A. IDENTITAS RESPONDEN

Jenis Layanan:</td></tr>
<tr><td colspan="4">Tanggal Menerima Layanan:</td></tr>
<tr><td colspan="4">Jenis Kelamin: ☐ Laki-laki ☐ Perempuan</td></tr>
<tr><td colspan="2">Pendidikan:
☐ Tidak Sekolah
☐ SD/Sederajat
☐ SMP/Sederajat
☐ SMA/Sederajat
☐ D1/D2/D3
☐ D4/S1
☐ S2
☐ S3</td><td colspan="2">Usia:
☐ < 17 tahun
☐ 17-25 tahun
☐ 26-34 tahun
☐ 35-44 tahun
☐ 45-54 tahun
☐ 55-65 tahun
☐ >65 tahun</td></tr>
<tr><td>Pekerjaan:
☐ ASN
☐ TNI
☐ POLRI</td><td>☐ Swasta
☐ Wirausaha
☐ Ibu Rumah Tangga</td><td>☐ Pelajar/Mahasiswa
☐ Petani/Nelayan
☐ Pekerja Lepas/Freelance</td><td>☐ Pensiunan
☐ Lainnya
_____</td></tr>
<tr><td colspan="4">Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas?
☐ Ya
☐ Tidak</td></tr>
<tr><td colspan="4">Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)</td></tr>
<tr><td colspan="2">☐ Disabilitas Fisik
☐ Disabilitas Intelektual</td><td colspan="2">☐ Disabilitas Mental
☐ Disabilitas Sensorik</td></tr>
</table>

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN	
1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	7. Petugas melayani saya dengan ramah a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	

Kritik dan Saran:

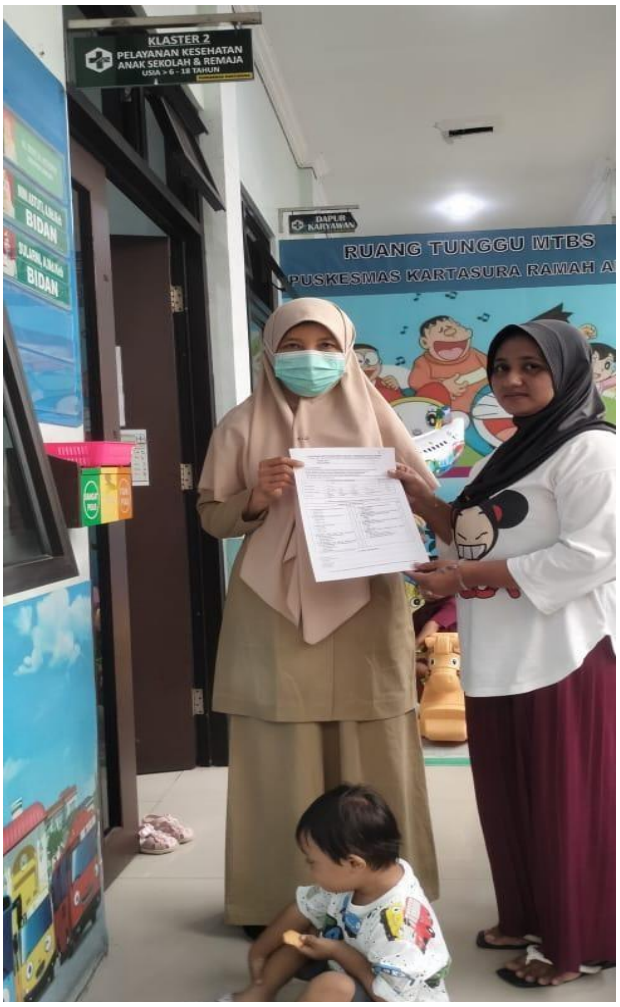
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

UNIT PENDAFTARAN

UNIT PELAYANAN DEWASA DAN LANSIA

UNIT LABORATORIUM

UNIT PELAYANAN IBU



UNIT PELAYANAN ANAK

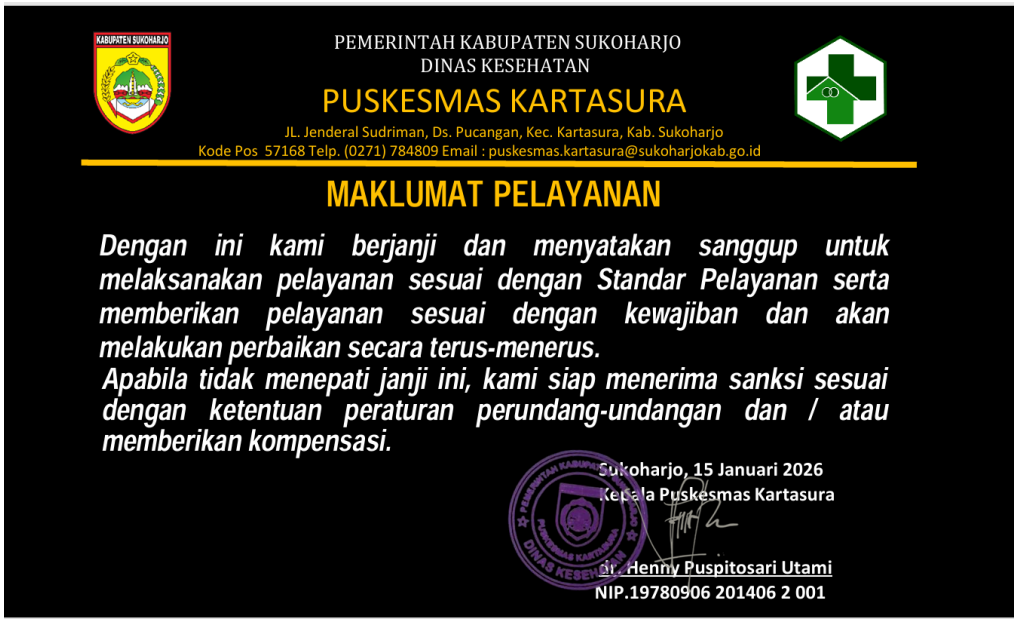
UNIT PELAYANAN FARMASI

UNIT PELAYANAN FISIOTERAPI

UNIT PELAYANAN GIGI DAN MULUT

UNIT PELAYANAN PERSALINAN

3. Dokumentasi Bukti Realisasi Tindak Lanjut
   a. Telah ditetapkan komitmen pelayanan 2026



PEMERINTAH KABUPATEN SUKOHARJO
DINAS KESEHATAN

PUSKESMAS KARTASURA

JL. Jenderal Sudriman, Ds. Pucangan, Kec. Kartasura, Kab. Sukoharjo
Kode Pos 57168 Telp. (0271) 784809 Email : puskesmas.kartasura@sukoharjokab.go.id

MAKLUMAT PELAYANAN

Dengan ini kami berjanji dan menyatakan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan serta memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
Apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan / atau memberikan kompensasi.

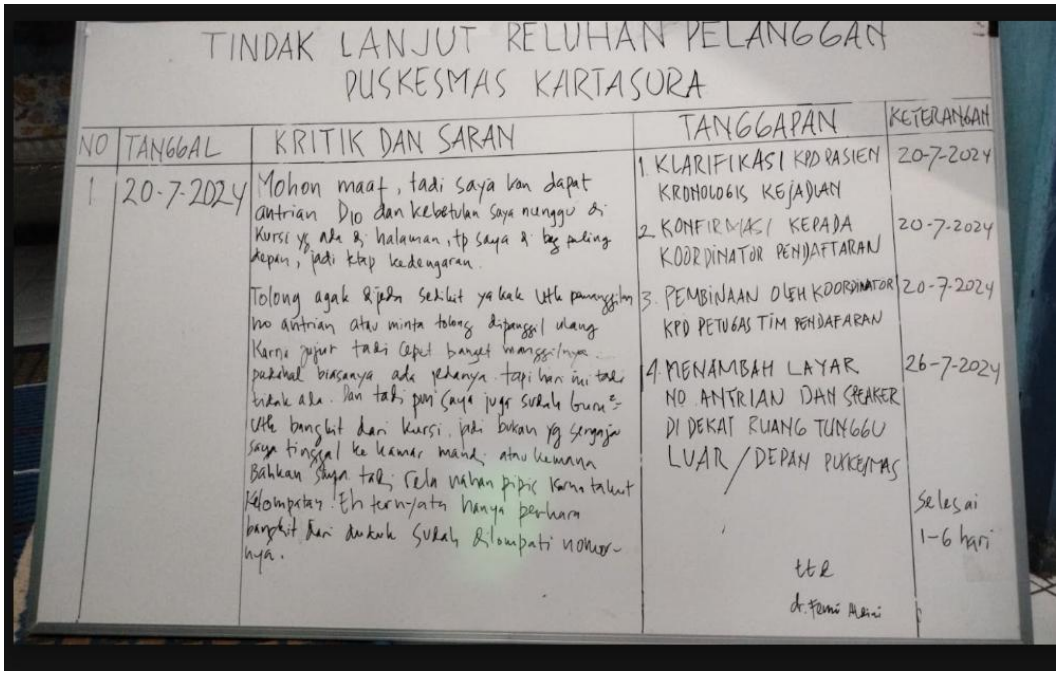
Sukoharjo, 15 Januari 2026
Kepala Puskesmas Kartasura

dr. Henny Puspitosari Utami
NIP.19780906 201406 2 001

   b. Telah dilakukan optimalisasi publikasi aduan saran dan masukan di media sosial

link sorotan (highlight khusus Kepuasan di instagram sejak tahun 2022) https://www.instagram.com/s/aGlnaGxpZ2h0OjE4MDg1NTU3NTMyMzIyNjIy?story_media_id=2916851930412401075_47562322607&igsh=eWtiN3c1aDZzNWY2

papan hasil TL keluhan di ruang tunggu puskesmas (update setiap pekan atau ketika ada keluhan)



TINDAK LANJUT KELUHAN PELANGGAN
PUSKESMAS KARTASURA

NO	TANGGAL	KRITIK DAN SARAN	TANGGAPAN	KETERANGAN
1	20-7-2024	Mohon maaf, tadi saya kan dapat antrian D10 dan kebetulan saya menunggu di kursi yg ada di halaman, tp saya di tag paling depan, jadi tetap kedengaran. Tolong agak dijaga sekitar ya kak utk panggilan no antrian atau minta tolong dipanggil ulang. Karna jujur tadi cepat banget manggilnya padahal biasanya ada jedanya tapi hari ini tadi tidak ada. Dan tadi pun saya juga sudah buru2 utk bangkit dari kursi jadi bukan yg sengaja saya tinggal ke kamar mandi atau kemana. Bahkan saya tak rela makan pisang karna takut kelompatan. Eh ternyata hanya perlu bangkit dari duduk sudah kelompati nomornya.	1. KLARIFIKASI KPD PASIEN KRONOLOGIS KEJADIAN 2. KONFIRMASI KEPADA KOORDINATOR PENDAFTARAN 3. PEMBINAAN OLEH KOORDINATOR KPD PETUGAS TIM PENDAFARAN 4. MENAMBAH LAYAR NO ANTRIAN DAN SPEAKER DI DEKAT RUANG TUNGGU LUAR / DEPAN PUSKESMAS ttd dr. Henny	20-7-2024 20-7-2024 20-7-2024 26-7-2024 Selesai 1-6 hari