

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN**  
**MASYARAKAT (SKM)**  
**SEMESTER II TAHUN 2025**



**PUSKESMAS POLOKARTO**  
**KABUPATEN SUKOHARJO**  
**TAHUN 2025**

## 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.....	10
2.4 Tren Nilai SKM .....	11
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA .....	13
BAB IV KESIMPULAN .....	18
LAMPIRAN .....	19
1. Kuesioner .....	19
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM) .....	21

## 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 .....	11
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 POLOKARTO 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 POLOKARTO 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	Layanan Farmasi	online & offline
2	Layanan Fisioterapi	online & offline
3	Layanan Laboratorium	online & offline
4	Layanan Persalinan	online & offline
5	Layanan Poli Anak	online & offline
6	Layanan Poli Gigi	online & offline
7	Layanan Poli KIA	online & offline
8	Pendaftaran	online & offline
9	Poli Umum	online & offline
10	UGD-Rawat Inap	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 POLOKARTO dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama SEMESTER II TAHUN 2025 (2025). 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	18 Okt 2025 - 25 Okt 2025	8
2	Pengumpulan Data	27 Okt 2025 - 08 Nov 2025	13
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	10 Nov 2025 - 15 Nov 2025	6
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	17 Nov 2025 - 22 Nov 2025	6

#### 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**

<b>No</b>	<b>Jenis Layanan</b>	<b>Jumlah Populasi</b>	<b>Sampel Minimum</b>
1	Layanan Farmasi	30	28
2	Layanan Fisioterapi	15	14
3	Layanan Laboratorium	15	14
4	Layanan Persalinan	10	10
5	Layanan Poli Anak	40	36
6	Layanan Poli Gigi	25	24
7	Layanan Poli KIA	20	19
8	Pendaftaran	200	132
9	Poli Umum	100	80
10	UGD-Rawat Inap	20	19
<b>Total</b>		<b>475</b>	<b>376</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 376 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	115	30.59%
		Perempuan	262	69.68%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	8	2.13%
		SD/Sederajat	44	11.7%
		SMP/Sederajat	115	30.59%
		SMA/Sederajat	178	47.34%
		D1/D2/D3	6	1.6%
		D4/S1	25	6.65%
		S2	1	0.27%
		S3	0	0%
		3.	Pekerjaan	ASN
TNI	0			0%
POLRI	0			0%
Swasta	107			28.46%
Wirausaha	18			4.79%
Ibu Rumah Tangga	110			29.26%
Pelajar/Mahasiswa	54			14.36%
Petani/Nelayan	7			1.86%
Pekerja Lepas/Freelance	0			0%
Pensiunan	1			0.27%
Lainnya	77			20.48%
Perangkat Desa	0			0%
4.	Kategori Pengguna Layanan			Non Disabilitas
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

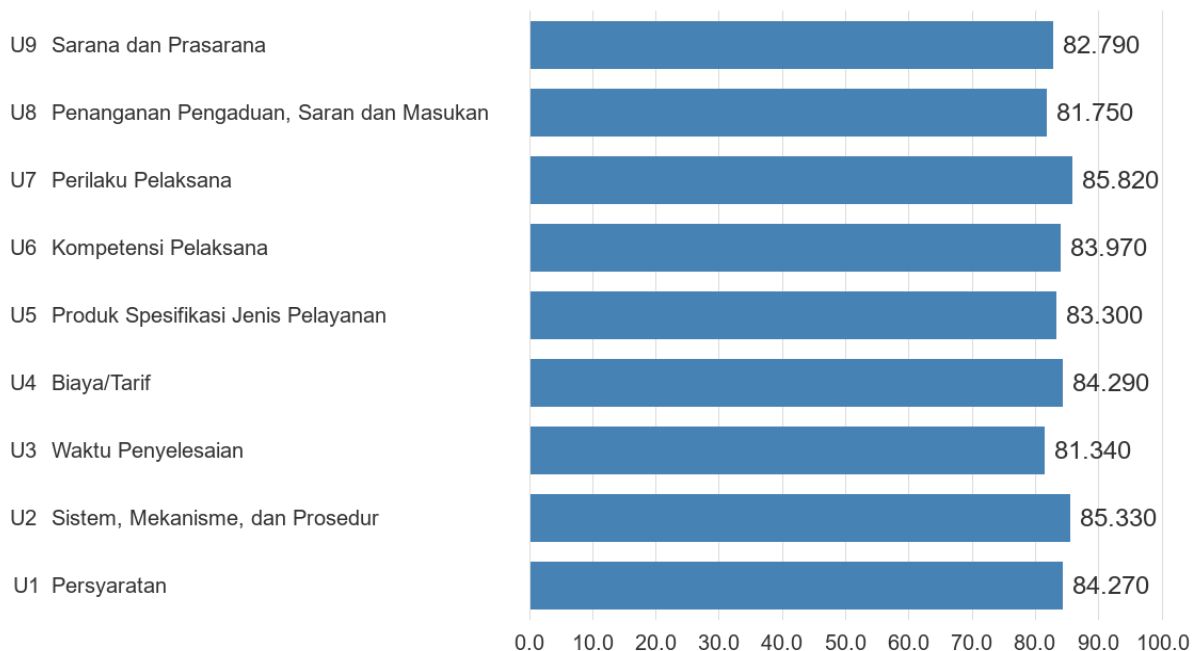
## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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	Layanan Farmasi	28	83.93	84.82	79.46	86.61	80.36	81.25	82.14	82.14	83.04	82.64
2	Layanan Fisioterapi	14	78.57	85.71	80.36	76.79	87.50	78.57	91.07	80.36	80.36	82.08
3	Layanan Laboratorium	14	83.93	83.93	80.36	82.14	85.71	82.14	82.14	80.36	82.14	82.58
4	Layanan Persalinan	10	87.50	100.00	95.00	92.50	87.50	90.00	95.00	90.00	95.00	92.50
5	Layanan Poli Anak	36	86.11	88.89	79.17	83.33	81.25	78.47	84.03	75.00	79.17	81.72
6	Layanan Poli Gigi	24	85.42	83.33	78.13	82.29	80.21	84.38	86.46	82.29	81.25	82.67
7	Layanan Poli KIA	19	82.89	77.63	80.26	81.58	81.58	80.26	85.53	78.95	78.95	80.86
8	Pendaftaran	132	84.28	85.04	82.95	85.23	83.14	84.09	85.42	81.06	82.95	83.81
9	Poli Umum	80	84.38	85.63	80.00	83.75	84.38	85.94	85.94	85.31	84.06	84.42
10	UGD-Rawat Inap	19	82.89	82.89	81.58	86.84	85.53	94.74	89.47	84.21	84.21	85.83
Rerata IKM Per Unsur			84.27	85.33	81.34	84.29	83.30	83.97	85.82	81.75	82.79	83.65
IKM Unit Layanan			83.65									
Mutu Unit Layanan			Baik (B)									

## Grafik Nilai IKM Agregat per Unsur



**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: Waktu Penyelesaian, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana.

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

1. Petugas sadis, judes, tidak ramah (sumber: kotak saran)
2. Petugas *cengengesan* (sumber: aduan google)
3. Petugas galak, kurang ramah (sumber aduan google)
4. Pelayanan lama (sumber: aduan google)
5. Banyaknya ulasan google yang belum dijawab.

Atas dasar temuan tersebut, PUSKESMAS POLOKARTO 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

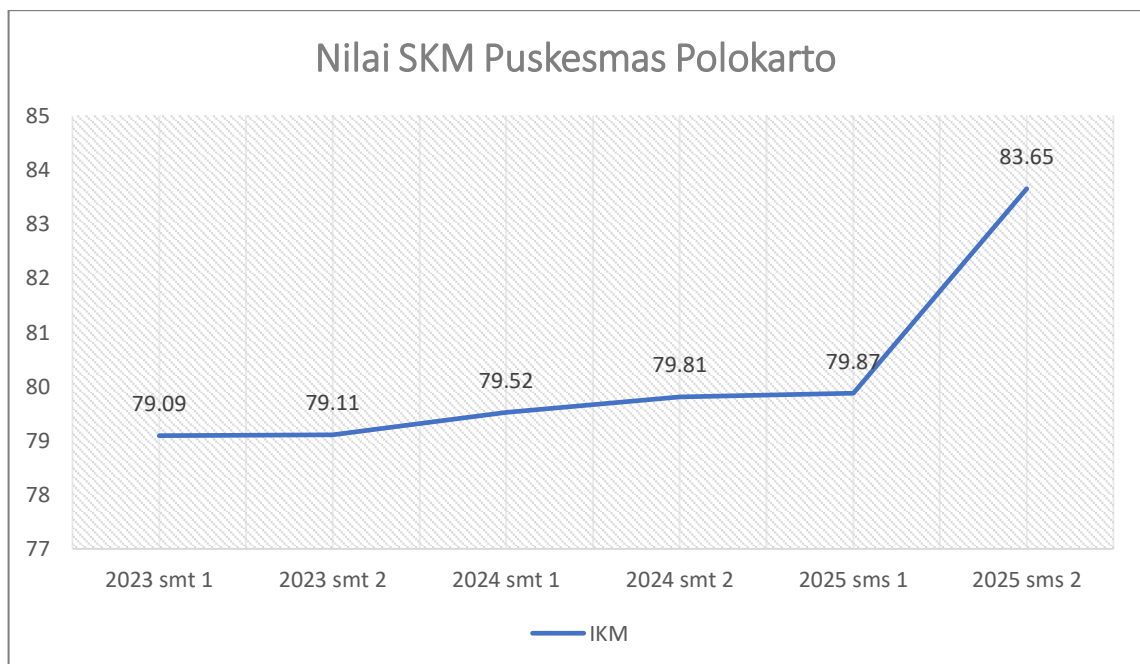
sebagai prioritas. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut adalah rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang:

**Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut**

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Penyelesaian	Sosialisasi antrian online	1 bulan	Koordinator RM
2	Pelayanan pengaduan, Saran dan Masukan	Menjawab ulasan google sesuai dengan format yang sudah ditentukan	1 bulan	Koor Aduan
3	Perilaku Pelaksana	Menggalang komitmen Bersama untuk meningkatkan pelayanan	1 bulan	PJ Klaster 1

#### 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan PUSKESMAS POLOKARTO 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, terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 sampai dengan tahun 2025 pada Puskesmas Polokarto. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa PUSKESMAS POLOKARTO telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

## **BAB III**

### **HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA**

#### **3.1 Latar Belakang**

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Puskesmas Polokarto perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

### 3.2 Deskripsi Rencana Tindak Lanjut

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Polokarto periode 2025 Semester 1 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode 2024 Semester 1**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,10	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,10	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,06	Baik
4	Biaya/Tarif	3,48	Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,09	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,12	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,14	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,13	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,55	Baik

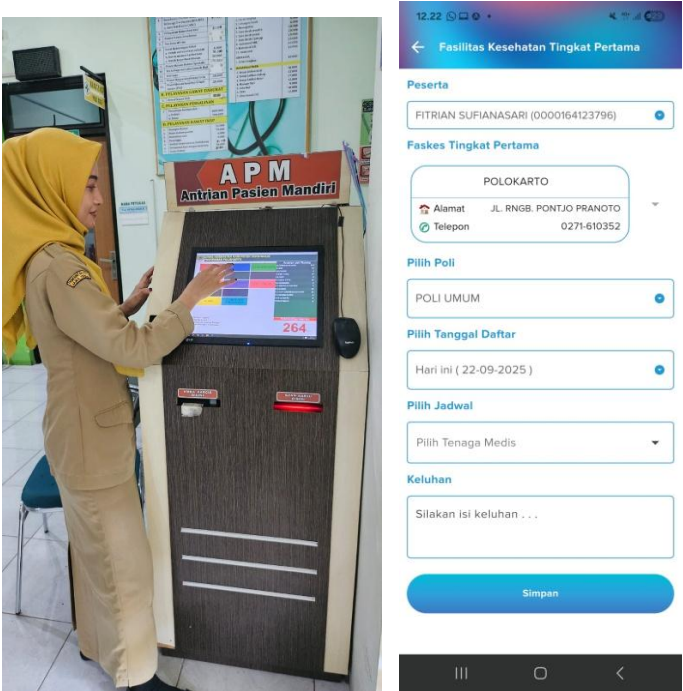
Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	<b>Waktu Penyelesaian</b>	Sistem pelayanan dengan menggunakan Antrian Online	√				<b>Kepala TU</b>
2	<b>Sarana Prasarana</b>	Mushola dibersihkan	√				<b>PJ Sarpras</b>
3	<b>Prosedur</b>	Rapat monitoring dan evaluasi unit pelayanan setiap bulan	√				<b>PJ Pelayanan</b>

Tabel 3.2 Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

### 3.3 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Sistem pelayanan dengan menggunakan Antrian Online	Sudah	Sistem pendaftaran sudah menggunakan Antrian Online dan mesin APM (Juli 2025)		APM mati ketika mati lampu

2	Mushola dibersihkan	Sudah	Mushola sudah dibersihkan, ditata dan dipasang AC (Juli 2025)		Perlu dilakukan secara berkala supaya tidak kotor
3	Rapat monitoring dan evaluasi unit pelayanan setiap bulan	Sudah	Penanggung jawab pelayanan melakukan rapat monitoring evaluasi setiap bulan untuk membahas capaian indikator, permasalahan, hambatan dan rencana tindak lanjut yang akan dilakukan (Juli 2025)		Rapat monitoring dan evaluasi harus dilakukan secara konsisten

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Juli s.d. November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 376 orang mengisi SKM pada PUSKESMAS POLOKARTO. Dari beberapa layanan yang ada, Pendaftaran menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 132 orang
- Pelaksanaan pelayanan publik di PUSKESMAS POLOKARTO, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 83.65. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Perilaku Pelaksana
- Puskesmas Polokarto telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Sukoharjo, 20 November 2025  
Kepala Puskesmas Polokarto



**dr. NOVIA DWI ERNAWATI**

NIP. 19811124 201101 20

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

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

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



Petugas memandu pasien dalam mengisi questioner secara online



Pengisian kuesioner secara offline oleh pengunjung dengan menggunakan blangko

Unit Layanan  
 Nama  
 Usia  
 Jenis Kelamin  
 Pendidikan  
 Pekerjaan  
 No. Hp  
 Alamat

KUESIONER

1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami  
 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

3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu  
 a. Sangat tidak setuju  
 b. Tidak setuju  
 c. Setuju  
 d. Sangat setuju

4. Rincian biaya/harfif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami  
 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

6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat  
 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

8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses  
 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

Blangko kuesinoer Survey Kepuasan Masyarakat yang sudah di isi