

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



**UPTD LABORATORIUM KESEHATAN**  
**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.....	5
1.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
BAB II ANALISIS DATA SKM .....	7
2.1 Analisis Responden .....	7
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	8
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut .....	9
2.4 Tren Nilai SKM.....	10
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	12
BAB IV KESIMPULAN .....	17
LAMPIRAN .....	18
1. Kuesioner.....	18
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM).....	20

## 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.....	7
Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan .....	8
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut.....	10
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya) .....	12
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut .....	13

# **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.

UPTD LABORATORIUM KESEHATAN 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 UPTD LABORATORIUM KESEHATAN 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	Pemeriksaan Laboratorium Klinik	online & offline
2	Pemeriksaan Laboratorium Lingkungan	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 UPTD LABORATORIUM KESEHATAN dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama TRIWULAN I 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	05 Jan 2026 - 09 Jan 2026	5
2	Pengumpulan Data	12 Jan 2026 - 20 Mar 2026	68
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	23 Mar 2026 - 25 Mar 2026	3
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	26 Mar 2026 - 27 Mar 2026	2

### 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	Pemeriksaan Laboratorium Klinik	50	44
2	Pemeriksaan Laboratorium Lingkungan	50	44
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>88</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 88 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	46	52.27%
		Perempuan	42	47.73%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	10	11.36%
		D1/D2/D3	24	27.27%
		D4/S1	53	60.23%
		S2	1	1.14%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	22	25%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	33	37.5%
		Wirausaha	15	17.05%
		Ibu Rumah Tangga	10	11.36%
		Pelajar/Mahasiswa	2	2.27%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	6	6.82%
		Lainnya	0	0%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Perangkat Desa	0	0%
		Non Disabilitas	88	100%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas	0	0%
		Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

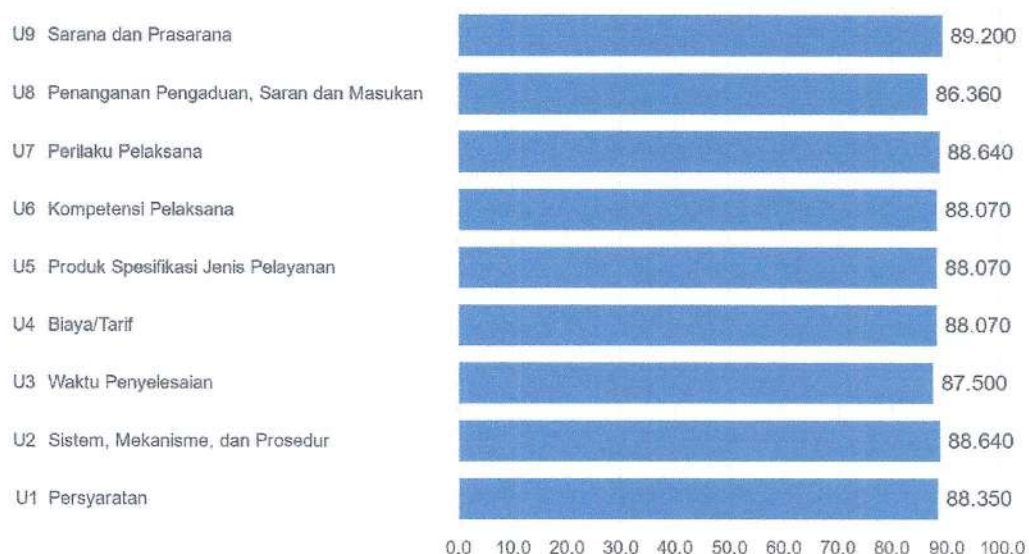
## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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	Pemeriksaan Laboratorium Klinik	44	91.48	88.64	90.34	89.20	88.07	89.77	90.34	86.93	88.64	89.28
2	Pemeriksaan Laboratorium Lingkungan	44	85.23	88.64	84.66	86.93	88.07	86.36	86.93	85.80	89.77	86.94
Rerata IKM Per Unsur			88.35	88.64	87.50	88.07	88.07	88.07	88.64	86.36	89.20	88.11
IKM Unit Layanan			88.11									
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: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Waktu Penyelesaian, 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:

- Sudah bagus, tolong tulisan harganya diperbesar karena saya sudah tua, jadi kurang jelas.
- Sudah baik, mungkin untuk pembayarannya bisa dengan QRIS jadi lebih mudah dan praktis
- Sediakan minum aqua
- Ruang tunggu kurang dingin, mungkin perlu penambahan AC
- Sudah baik, masukan saja untuk penyerahan hasil tolong agar sesuai dengan waktu yang ditentukan
- Mohon untuk form hasil pemeriksaan dibuat lebih sederhana, jadi lebih mudah untuk di pahami
- Mohon biayanya bisa lebih murah
- Informasi tarif agar lebih diperjelas

Atas dasar temuan tersebut, UPTD LABORATORIUM KESEHATAN 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

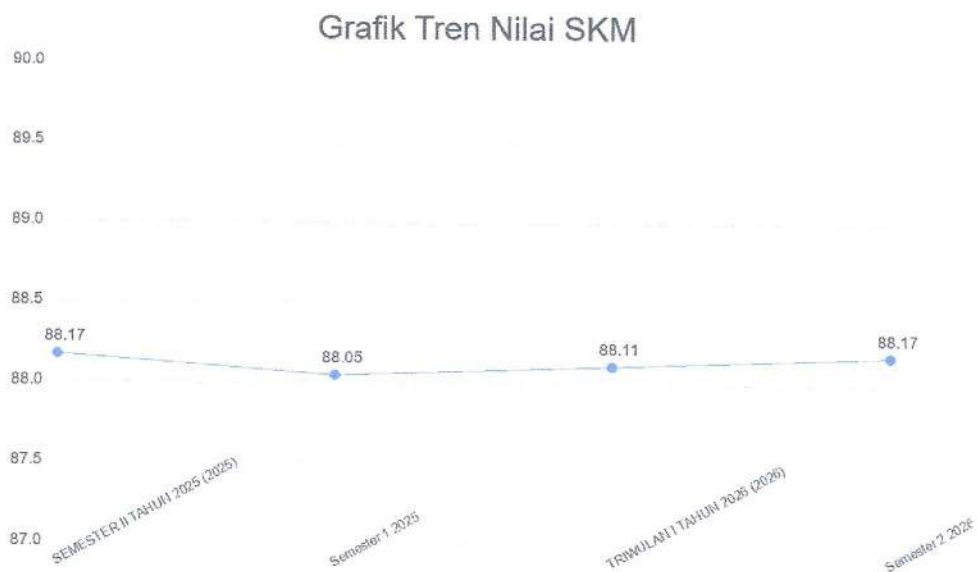
rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang:

**Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut**

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Menyediakan tempat khusus untuk pengaduan masyarakat 2. Membuat buku register keluhan masyarakat 3. Membuat surat tugas bagi petugas yang melayani pengaduan masyarakat	TRIWULAN 2 Tahun 2026	dr. AJENG DESTARA
2	Waktu Penyelesaian	Membuat daftar lama waktu penyelesaian setiap pemeriksaan	TRIWULAN 2 Tahun 2026	dr. AJENG DESTARA
3	Biaya/Tarif	Mencetak daftar tarif dalam ukuran besar dan diletakkan di tempat yang mudah terlihat, atau dibuatkan katalog/brosur kecil yang rapi (bukan hanya fotokopian kusam).	TRIWULAN 2 Tahun 2026	dr. AJENG DESTARA

#### 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan UPTD LABORATORIUM KESEHATAN 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 UPTD LABORATORIUM KESEHATAN 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 UPTD LABORATORIUM KESEHATAN periode SEMESTER II TAHUN 2025 (2025) 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	88.55
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88.16
3	Waktu Penyelesaian	88.32
4	Biaya/Tarif	88.29
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87.48
6	Kompetensi Pelaksana	88.70
7	Perilaku Pelaksana	87.62
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	87.55
9	Sarana dan Prasarana	88.86

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. UPTD LABORATORIUM KESEHATAN 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	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pembuatan media informasi tentang jenis pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan tentang jenis pelayanan dan tarif berupa standing banner, media elektronik dan media sosial (instagram)	Sudah	<p><b>Deskripsi:</b> Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan akses informasi dan kemudahan mengenai jenis pelayanan dan tarif yang berlaku di UPTD Laboratorium Kesehatan. Media informasi yang direncanakan meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Banner Daftar Tarif</b> <b>Pemeriksaan:</b> Banner fisik yang ditempatkan di lokasi strategis UPTD, berisi daftar layanan dan tarif secara ringkas dan mudah dibaca.</li> <li>2. <b>Media Elektronik:</b> Berupa tampilan digital TV di area Ruang tunggu.</li> <li>3. <b>Media Sosial (Instagram):</b> Pemanfaatan platform Instagram untuk menyebarkan informasi secara lebih luas, interaktif, dan visual, menjangkau segmen masyarakat yang lebih muda dan aktif di media sosial.</li> </ol> <p><b>Hambatan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak memiliki SDM internal dengan keahlian desain grafis</li> </ul>	<p><a href="https://drive.google.com/drive/folders/17MTq5DqMok_7aDttffR6Y-DtiffR6Y-ByXBx4Si?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/17MTq5DqMok_7aDttffR6Y-DtiffR6Y-ByXBx4Si?usp=sharing</a></p> <p>IG: @labkes.sukoharjo</p>

			<p>dan konten visual menarik untuk media sosial atau media elektronik.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diperlukan SDM yang memahami cara mengelola akun Instagram (membuat konten, berinteraksi dengan pengikut, memantau analitik) secara konsisten.</li> </ul>	
2	<p>Perilaku Pelaksana</p>	<p>Mengadakan In House Training "Komunikasi Dalam Pelayanan Publik bagi SDM UPTD Laboratorium Kesehatan"</p>	<p>Belum</p> <p><b>Deskripsi:</b> Pelatihan internal ini dirancang untuk meningkatkan kualitas komunikasi seluruh Sumber Daya Manusia (SDM) di UPTD Laboratorium Kesehatan, khususnya dalam konteks pelayanan publik. Tujuannya adalah agar petugas dapat berkomunikasi secara lebih efektif, empatik, jelas, dan profesional dengan masyarakat pengguna layanan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan mengurangi kesalahpahaman. Materi pelatihan dapat mencakup teknik mendengarkan aktif, mengatasi keluhan, etiket berkomunikasi, dan penjelasan informasi yang mudah dimengerti.</p> <p><b>Hambatan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Belum memiliki SDM internal dengan keahlian atau pengalaman yang cukup untuk menjadi narasumber pelatihan komunikasi yang efektif.</li> <li>• Belum tersedianya Biaya/Anggaran. Meskipun</li> </ul>	<p>Tidak ada</p>

			<p>disebut "in-house", mungkin ada biaya tak terlihat seperti cetak modul, konsumsi, atau jika perlu mendatangkan pelatih eksternal.</p>	
<p>3 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p>	<p>Membuat ruang khusus untuk penanganan pengaduan masyarakat</p>	<p>Belum</p>	<p><b>Deskripsi:</b> Kegiatan ini melibatkan penyediaan sebuah ruangan atau area yang didedikasikan secara khusus untuk menangani pengaduan masyarakat. Ruang ini dirancang untuk memberikan privasi, kenyamanan, dan kerahasiaan bagi pelapor, memungkinkan mereka menyampaikan keluhan secara lebih terbuka tanpa rasa sungkan atau takut. Ruang ini juga akan dilengkapi dengan fasilitas dasar seperti meja, kursi, snack, minuman dan buku register pengaduan Masyarakat, untuk pendokumentasian yang lebih baik. Adanya ruang khusus menegaskan komitmen UPTD Laboratorium Kesehatan terhadap penanganan pengaduan yang serius dan profes</p> <p><b>Hambatan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketersediaan Lahan/Ruang: Ini adalah hambatan paling signifikan. UPTD Laboratorium Kesehatan memiliki keterbatasan ruang bangunan yang tersedia. Menyiapkan ruang khusus berarti harus mengorbankan atau merelokasi fungsi ruangan lain,</li> </ul>	<p>Tidak ada</p>

			<ul style="list-style-type: none"><li>• atau bahkan melakukan renovasi kecil.</li><li>• Ukuran Ruang: Ruangan yang ada mungkin terlalu kecil dan kurang memadai untuk diadaptasi sebagai ruang pengaduan yang nyaman dan privat.</li><li>• Adanya prioritas lain dalam pengembangan fasilitas fisik UPTD Laboratorium Kesehatan yang dianggap lebih mendesak sehingga ide ruang pengaduan ini tertunda.</li></ul>	
--	--	--	---	--

## BAB IV KESIMPULAN

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

- Sebanyak 88 orang mengisi SKM pada UPTD LABORATORIUM KESEHATAN. Dari beberapa layanan yang ada, Pemeriksaan Laboratorium Klinik menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 44 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di UPTD LABORATORIUM KESEHATAN, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 88.11. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, UPTD LABORATORIUM KESEHATAN telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 33% (1 dari 3 rencana).
- Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti, yaitu:
  - a. Mengadakan In House Training "Komunikasi Dalam Pelayanan Publik bagi SDM UPTD Laboratorium Kesehatan", Karena;
    - Belum memiliki SDM internal dengan keahlian atau pengalaman yang cukup untuk menjadi narasumber pelatihan komunikasi yang efektif.
    - Belum tersedianya Biaya/Anggaran. Meskipun disebut "in-house", mungkin ada biaya tak terlihat seperti cetak modul, konsumsi, atau jika perlu mendatangkan pelatih eksternal.
  - b. Membuat ruang khusus untuk penanganan pengaduan masyarakat, Karena;
    - Ketersediaan Lahan/Ruang: Ini adalah hambatan paling signifikan. UPTD Laboratorium Kesehatan memiliki keterbatasan ruang bangunan yang tersedia. Menyiapkan ruang khusus berarti harus mengorbankan atau merelokasi fungsi ruangan lain, atau bahkan melakukan renovasi kecil.

Sukoharjo, 02 April 2026

Kepala UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah  
Kabupaten Sukoharjo



**Dr. AJENG DESTARA WISNUWARDANI**

NIP. 19870902 201902 2 001

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN UPTD LABORATORIUM KESEHATAN

<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>	
1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami	6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat

<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat tidak setuju</li> <li>b. Tidak setuju</li> <li>c. Setuju</li> <li>d. Sangat setuju</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat tidak setuju</li> <li>b. Tidak setuju</li> <li>c. Setuju</li> <li>d. Sangat setuju</li> </ul>
<p>2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat tidak setuju</li> <li>b. Tidak setuju</li> <li>c. Setuju</li> <li>d. Sangat setuju</li> </ul>	<p>7. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat tidak setuju</li> <li>b. Tidak setuju</li> <li>c. Setuju</li> <li>d. Sangat setuju</li> </ul>
<p>3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat tidak setuju</li> <li>b. Tidak setuju</li> <li>c. Setuju</li> <li>d. Sangat setuju</li> </ul>	<p>8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat tidak setuju</li> <li>b. Tidak setuju</li> <li>c. Setuju</li> <li>d. Sangat setuju</li> </ul>
<p>4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat tidak setuju</li> <li>b. Tidak setuju</li> <li>c. Setuju</li> <li>d. Sangat setuju</li> </ul>	<p>9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat tidak setuju</li> <li>b. Tidak setuju</li> <li>c. Setuju</li> <li>d. Sangat setuju</li> </ul>
<p>5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat tidak setuju</li> <li>b. Tidak setuju</li> <li>c. Setuju</li> <li>d. Sangat setuju</li> </ul>	

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

