

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II TAHUN 2026



PUSKESMAS WERU
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) 17

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 Responden8

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan..... 9

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut11

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 WERU 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 WERU 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 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 BP Umum	online
2	Layanan Gigi	online
3	Layanan Ibu, Anak, dan Imunisasi	online
4	Layanan Lanjut Usia	online
5	Layanan Obat	online
6	Layanan Pendaftaran dan Administrasi	online
7	Layanan Penunjang (Laboratorium, Fisioterapi, dan Konsultasi)	online
8	Layanan PONEC dan Pasca Melahirkan	online
9	Layanan UGD dan Rawat Inap	online

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 WERU 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 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	26 Mei 2026 - 28 Mei 2026	3
2	Pengumpulan Data	26 Mei 2026 - 30 Jun 2026	36
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	25 Jun 2026 - 30 Jun 2026	6

4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	28 Jun 2026 - 30 Jun 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	Layanan BP Umum	30000	379
2	Layanan Gigi	30000	379
3	Layanan Ibu, Anak, dan Imunisasi	30000	379
4	Layanan Lanjut Usia	30000	379
5	Layanan Obat	30000	379
6	Layanan Pendaftaran dan Administrasi	30000	379
7	Layanan Penunjang (Laboratorium, Fisioterapi, dan Konsultasi)	30000	379
8	Layanan PONED dan Pasca Melahirkan	30000	379
9	Layanan UGD dan Rawat Inap	30000	379
Total		270000	3411

BAB II
ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

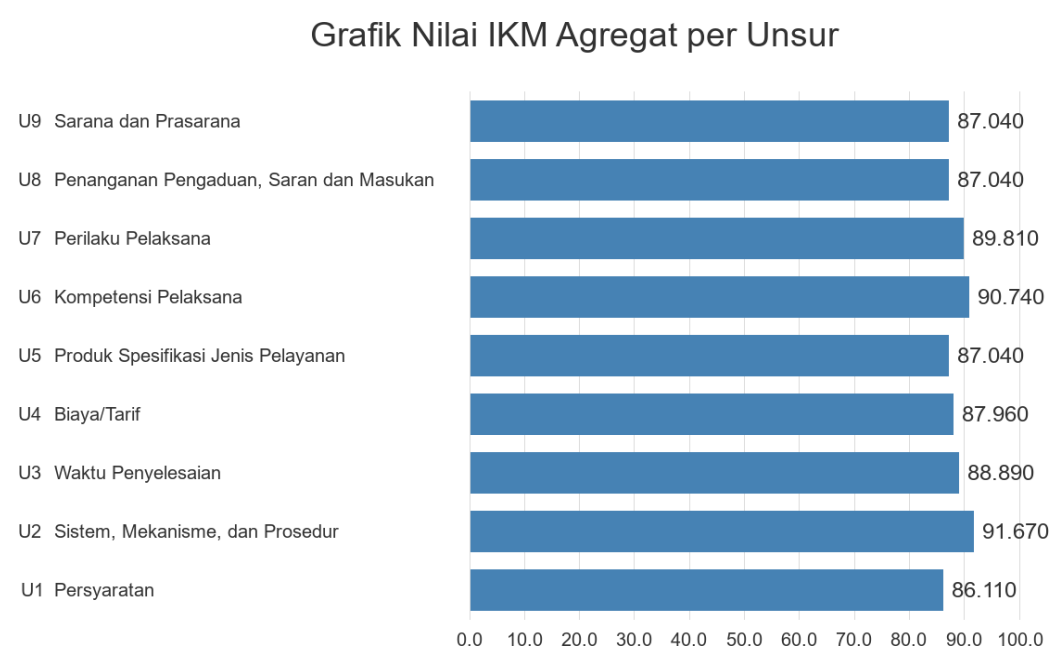
Analisis terhadap karakteristik responden bertujuan untuk memahami latar belakang dan profil dari para pengguna layanan. Pada periode survei ini, data berhasil dikumpulkan dari total 27 responden. Profil demografis responden, yang mencakup aspek-aspek seperti jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan, disajikan secara rinci pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.1 Analisis Responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	5	18.52%
		Perempuan	22	81.48%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	1	3.7%
		SMP/Sederajat	1	3.7%
		SMA/Sederajat	3	11.11%
		D1/D2/D3	12	44.44%
		D4/S1	9	33.33%
		S2	1	3.7%
		S3	0	0%
		ASN	14	51.85%
		TNI	0	0%
3.	Pekerjaan	POLRI	0	0%
		Swasta	0	0%
		Wirausaha	2	7.41%
		Ibu Rumah Tangga	2	7.41%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani/Nelayan	1	3.7%
		Pekerja Lepas/Freelance	1	3.7%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	5	18.52%
		Perangkat Desa	2	7.41%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	26	96.3%
		Disabilitas	1	3.7%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	1	3.7%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

[illegible]

Rerata IKM Per Unsur	86.11	91.67	88.89	87.96	87.04	90.74	89.81	87.04	87.04	88.48
IKM Unit Layanan	88.48									
Mutu Unit Layanan	Sangat Baik (A)									



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: Persyaratan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

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

Tidak ada saran/kritik yang dipilih untuk ditampilkan dalam laporan.

Atas dasar temuan tersebut, PUSKESMAS WERU 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	Meningkatkan pelayanan dan sarana prasarana	Meningkatkan pelayanan sesuai SOP. Dan meningkatkan pealyanan lebih baik sehingga pelayanan puskesmas menjadi	Juli 2026	PJ lintas klaster dan PJ Klaster 1

		sentrum pelayanan pertama untuk masyarakat weru dan sekitarnya.		
--	--	---	--	--

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan PUSKESMAS WERU 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 WERU 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 WERU 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	83.55
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83.39
3	Waktu Penyelesaian	82.89
4	Biaya/Tarif	83.55
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83.31
6	Kompetensi Pelaksana	83.06
7	Perilaku Pelaksana	83.97
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	82.97
9	Sarana dan Prasarana	82.64

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. PUSKESMAS WERU 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	1. Memberikan edukasi kepada pasien agar melakukan screening kesehatan mandiri dan melakukan pendaftaran secara online melalui mobile JKN untuk meminimalisir waktu pendaftaran. 2. Melakukan Update dan pemeliharaan simpus (agar simpus tidak sering eror) dilakukan secara rutin agar pelayanan lancar dan waktu tunggu lebih cepat.	Sudah	Deskripsi: Sudah dilakukan sosialisasi skrining mandiri melalui sosial media instagram dan sudah melakukan pemeliharaan rutin simpus Hambatan: tidak ada hambatan	
2	Sarana dan Prasarana	Rekapitulasi fasilitas dan perlengkapan sarana dan prasarana sesuai prioritas kebutuhan untuk pelayanan pelanggan dan masyarakat dengan penyesuaian pengotimalan anggaran	Sudah	Rekapitulasi fasilitas dan perlengkapan sarana dan prasarana dilakukan setiap semester	

3	Waktu Penyelesaian	Sosialisasi dan monitoring prosedur layanan SOP waktu layanan	Sudah	Monitoring prosedur layanan khususnya waktu pelayanan sesuai SOP yang ada	 
---	--------------------	--	-------	---	---

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 27 orang mengisi SKM pada PUSKESMAS WERU. Dari beberapa layanan yang ada, Layanan BP Umum menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 7 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di PUSKESMAS WERU, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 88.48. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
- Tidak ada data Rencana Tindak Lanjut dari periode sebelumnya yang dapat dianalisis.

Mengetahui
Kepala Puskesmas Weru



Priyono Budi Raharjo, AMK
NIP. 196904161994031012

LAMPIRAN

1. Kuesioner

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

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

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)

