

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



**UPTD LABORATORIUM KESEHATAN  
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 .....	19
LAMPIRAN .....	20
1. Kuesioner.....	20
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) .....	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.

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 public 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 Fasilitas Sanitasi	online & offline
2	Pemeriksaan Patologi Klinik	online & offline
3	Pemeriksaan Sampel Air	online & offline
4	Pemeriksaan Sampel Makanan	online & offline
5	Pemeriksaan Sampel Urine	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 SEMESTER II TAHUN 2025 (2025). Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 4 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	02 Jul 2025 - 04 Jul 2025	3
2	Pengumpulan Data	14 Jul 2025 - 31 Okt 2025	110
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	03 Nov 2025 - 07 Nov 2025	5
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	10 Nov 2025 - 14 Nov 2025	5

#### 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	Pemeriksaan Fasilitas Sanitasi	55	48
2	Pemeriksaan Patologi Klinik	106	86
3	Pemeriksaan Sampel Air	85	70
4	Pemeriksaan Sampel Makanan	83	70
5	Pemeriksaan Sampel Urine	84	70
<b>Total</b>		<b>413</b>	<b>344</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 346 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	140	40.46%
		Perempuan	206	59.54%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	1	0.29%
		SMA/Sederajat	56	16.18%
		D1/D2/D3	122	35.26%
		D4/S1	166	47.98%
		S2	0	0%
		S3	1	0.29%
3.	Pekerjaan	ASN	64	18.5%
		TNI	1	0.29%
		POLRI	0	0%
		Swasta	124	35.84%
		Wirausaha	59	17.05%
		Ibu Rumah Tangga	20	5.78%
		Pelajar/Mahasiswa	22	6.36%
		Petani/Nelayan	3	0.87%
		Pekerja Lepas/Freelance	1	0.29%
		Pensiunan	34	9.83%
		Lainnya	18	5.2%
	Perangkat Desa	0	0%	
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	346	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

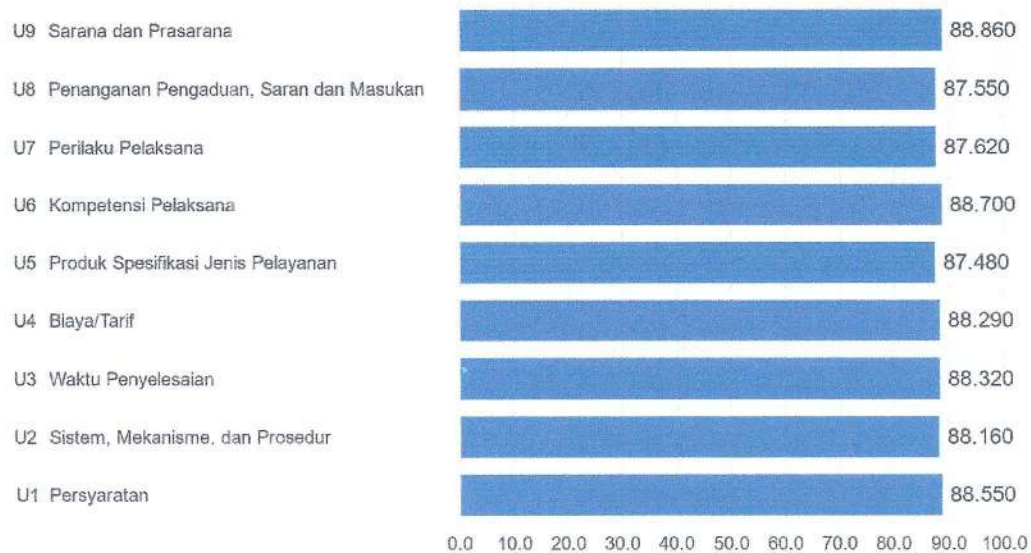
## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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	Pemeriksaan Fasilitas Sanitasi	48	85.42	88.02	87.50	84.90	83.85	87.50	87.50	87.50	87.50	86.64
2	Pemeriksaan Patologi Klinik	87	87.93	88.51	85.63	86.78	87.64	86.21	87.36	87.64	93.97	88.00
3	Pemeriksaan Sampel Air	70	88.21	86.79	88.21	86.07	87.86	89.29	88.21	87.50	87.86	87.75
4	Pemeriksaan Sampel Makanan	70	97.14	95.71	94.29	93.57	94.29	95.36	94.29	93.21	93.21	94.56
5	Pemeriksaan Sampel Urine	71	83.10	81.69	86.27	89.44	82.75	85.56	80.99	81.69	80.28	83.53
Rerata IKM Per Unsur			88.55	88.16	88.32	88.29	87.48	88.70	87.62	87.55	88.86	88.17
IKM Unit Layanan			<b>88.17</b>									
Mutu Unit Layanan			<b>Baik (B)</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: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Perilaku Pelaksana, 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:

- Mohon lampu di kamar mandi diganti karena kurang terang.
- Kebersihan toiletnya lebih dijaga lagi ya.
- Fasilitas untuk disabilitas dan lansia perlu diperhatikan dan ditingkatkan lho.
- Informasi di website atau media sosial mereka kurang update soal jam operasional atau jenis layanan baru.
- Tidak ada fasilitas untuk mengisi daya ponsel di ruang tunggu, padahal nunggunya bisa lama.

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	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)	TRIWULAN 1 Tahun 2026	EMI EKOWATI, SKM
2	Perilaku Pelaksana	Mengadakan In House Training "Komunikasi Dalam Pelayanan Publik bagi SDM UPTD Laboratorium Kesehatan"	TRIWULAN 2 Tahun 2026	EMI EKOWATI, SKM
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Membuat ruang khusus untuk penanganan pengaduan masyarakat	TRIWULAN 1 Tahun 2026	EMI EKOWATI, SKM

#### 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 survey kepuasan Masyarakat oleh UPTD LABORATORIUM KESEHATAN periode SEMESTER I TAHUN 2025 (2025) menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan, seperti dapat terlihat pada ringkasan table dibawah ini:

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

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	87.5
2	Prosedur	90.0
3	Jangka Waktu	90.0
4	Biaya	85.0
5	Produk	87.5
6	Kompetensi	90.0
7	Perilaku	90.0
8	Aduan	90.0
9	Sarpras	90.0

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	<b>U4: Biaya/Tarif</b>	Menampilkan daftar tarif di ruang tunggu dan media sosial resmi	Sudah Ditidaklanjuti	<p><b>Jangkauan dan Pemahaman (Media Sosial):</b></p> <p><b>Tantangan:</b> Memastikan bahwa informasi tarif yang diunggah di media sosial dapat menjangkau seluruh segmen masyarakat, termasuk mereka yang kurang aktif di media sosial atau memiliki keterbatasan akses internet. Selain itu, bahasa yang digunakan harus mudah dipahami oleh semua lapisan masyarakat.</p> <p><b>Hambatan:</b> Algoritma media sosial yang terus berubah dapat membatasi visibilitas postingan. Tingkat literasi digital masyarakat yang bervariasi juga dapat menjadi hambatan dalam pemahaman informasi. Diperlukan strategi promosi berbayar atau upaya edukasi tambahan agar informasi sampai dan terserap dengan baik.</p>	<a href="https://bit.ly/4pvPwYr">https://bit.ly/4pvPwYr</a>

2	<b>U1: Persyaratan Pelayanan</b>	Menginformasikan persyaratan pelayanan kepada masyarakat secara luas melalui pemasangan poster dan media sosial, dan menyediakan nomor customer servis.	Sudah ditindaklanjuti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pembaruan Informasi Pasca Perubahan Kebijakan (Poster &amp; Media Sosial):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tantangan:</b> Memastikan bahwa informasi persyaratan yang tertera pada poster dan media sosial selalu <i>up-to-date</i>, terutama jika terjadi perubahan regulasi atau kebijakan pelayanan.</li> <li>• <b>Hambatan:</b> Diperlukan sistem koordinasi dan prosedur yang cepat dan efisien antara unit terkait untuk segera memperbarui materi informasi di kedua platform. Kelalaian dalam pembaruan dapat menyebabkan disinformasi dan kebingungan di masyarakat.</li> </ul> </li> <li>• <b>Jangkauan dan Literasi Digital (Media Sosial):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tantangan:</b> Tidak semua lapisan masyarakat memiliki akses atau aktif menggunakan media sosial. Selain itu, tingkat pemahaman terhadap informasi digital juga bervariasi.</li> </ul> </li> </ul>	<a href="https://bit.ly/4pvPwYr">https://bit.ly/4pvPwYr</a>
---	----------------------------------	---	-----------------------	---	---

				<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Hambatan:</b> Diperlukan strategi komunikasi yang beragam, tidak hanya mengandalkan media sosial, seperti informasi di radio lokal atau melalui pertemuan komunitas bagi segmen masyarakat yang kurang terhubung secara digital.</li> <li>• <b>Beban Kerja dan Konsistensi Pelayanan (Customer Service):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tantangan:</b> Lonjakan pertanyaan atau keluhan ke <i>customer service</i> dapat menimbulkan beban kerja yang tinggi, berpotensi memengaruhi kecepatan dan kualitas respons. Selain itu, memastikan konsistensi informasi yang diberikan oleh semua petugas <i>customer service</i> juga menjadi tantangan.</li> <li>• <b>Hambatan:</b> Diperlukan penambahan kapasitas tim <i>customer service</i>, pelatihan berkelanjutan, serta standar operasi prosedur (SOP) yang jelas agar semua petugas memberikan informasi yang</li> </ul> </li> </ul>	
--	--	--	--	--	--

				seragam dan akurat. Sistem pencatat pertanyaan yang sering diajukan ( <i>Frequently Asked Questions</i> ) juga dapat membantu.	
3	<b>U5: Produk Layanan</b>	Merancang layanan bundling pemeriksaan yang sering dibutuhkan bersamaan	Sudah ditindaklanjuti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Komunikasi dan Pemasaran Efektif:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tantangan:</b> Mengkomunikasikan nilai dan manfaat bundling layanan kepada masyarakat agar mereka tertarik untuk memilih paket ini dibandingkan layanan individual.</li> <li>• <b>Hambatan:</b> Masyarakat mungkin belum terbiasa dengan konsep bundling untuk layanan kesehatan. Perlu strategi pemasaran yang jelas dan target yang tepat. Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti dan channel promosi yang variatif (media sosial, brosur, penjelasan langsung oleh petugas) sangat penting.</li> </ul> </li> <li>• <b>Fleksibilitas dan Kustomisasi:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tantangan:</b> Meskipun menawarkan paket, beberapa masyarakat mungkin</li> </ul> </li> </ul>	<a href="https://bit.ly/4pvPwYr">https://bit.ly/4pvPwYr</a>

				<p>memiliki kebutuhan yang sedikit berbeda dari paket standar. Bagaimana menyeimbangkan standarisasi paket dengan kebutuhan kustomisasi pasien.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Hambatan:</b> Jika terlalu kaku, paket <i>bundling</i> bisa kehilangan relevansinya. Diperlukan opsi penyesuaian minor atau diversifikasi paket untuk mengakomodasi variasi kebutuhan tanpa menambah kompleksitas operasional secara signifikan.</li></ul>	
--	--	--	--	---	--

## BAB IV KESIMPULAN

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

- Sebanyak 346 orang mengisi SKM pada UPTD LABORATORIUM KESEHATAN. Dari beberapa layanan yang ada, Pemeriksaan Patologi Klinik menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 87 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di UPTD LABORATORIUM KESEHATAN, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 88.17. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
- Rencana Tindak Lanjut periode sebelumnya yang telah ditindaklanjuti meliputi: Menampilkan daftar tarif di ruang tunggu dan media sosial resmi, menginformasikan persyaratan pelayanan kepada masyarakat secara luas melalui pemasangan poster, postingan media sosial, dan menyediakan nomor customer servis. Merancang layanan bundling pemeriksaan yang sering dibutuhkan bersamaan.

Sukoharjo, 25 November 2025  
Plt. Kepala UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah  
Kabupaten Sukoharjo

  
*[Handwritten Signature]*  
**EMI EKOWATI, SKM**  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19700521 199303 2 003

## 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:		Usia:	
<input type="checkbox"/> Tidak Sekolah		<input type="checkbox"/> < 17 tahun	
<input type="checkbox"/> SD/Sederajat		<input type="checkbox"/> 17-25 tahun	
<input type="checkbox"/> SMP/Sederajat		<input type="checkbox"/> 26-34 tahun	
<input type="checkbox"/> SMA/Sederajat		<input type="checkbox"/> 35-44 tahun	
<input type="checkbox"/> D1/D2/D3		<input type="checkbox"/> 45-54 tahun	
<input type="checkbox"/> D4/S1		<input type="checkbox"/> 55-65 tahun	
<input type="checkbox"/> S2		<input type="checkbox"/> >65 tahun	
<input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan:	<input type="checkbox"/> Swasta	<input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa	<input type="checkbox"/> Pensiunan
<input type="checkbox"/> ASN	<input type="checkbox"/> Wirausaha	<input type="checkbox"/> Petani/Nelayan	<input type="checkbox"/> Lainnya
<input type="checkbox"/> TNI	<input type="checkbox"/> Ibu Rumah	<input type="checkbox"/> Pekerja	_____
<input type="checkbox"/> POLRI	Tangga	Lepas/Freelance	
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 Mental	
<input type="checkbox"/> Disabilitas Intelektual		<input type="checkbox"/> Disabilitas Sensorik	

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN	
<p>1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan 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>6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</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>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)