

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



**PUSKESMAS TAWANGSARI
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	10
2.4 Tren Nilai SKM.....	11
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	13
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.....	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. PUSKESMAS TAWANGSARI 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:

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

6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan PUSKESMAS TAWANGSARI 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	Farmasi	online
2	IGD Rawat Inap	online
3	Laboratorium	online
4	Pelayanan Imunisasi	online
5	Pendaftaran	online
6	Persalinan/Poned	online
7	Poli Anak	online
8	Poli Dewasa Lansia	online
9	Poli Fisioterapi	online
10	Poli Gigi	online
11	Poli KIA (Bumil, Catin, USG)	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:

1. Persyaratan:

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur:

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk alur pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian:

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenisnya.

4. Biaya/Tarif:

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan:

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Kompetensi Pelaksana:

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana:

Sikap dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan:

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.

9. 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 TAWANGSARI 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 N/A. Rincian tahapan dan alokasi waktu kegiatan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Penyebaran Quisioner Survey	1 Januari – 31 Maret	3 bulan
2	Analisa data dan Penyusunan Laporan	1 April – 12 April	12 Hari
3	Publikasi Laporan dan Unggah Laporan	13 April – 15 April	3 hari

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	Farmasi	80	66
2	IGD Rawat Inap	20	19
3	Laboratorium	20	19
4	Pelayanan Imunisasi	30	28
5	Pendaftaran	80	66
6	Persalinan/Poned	10	10
7	Poli Anak	30	28
8	Poli Dewasa Lansia	80	66
9	Poli Fisioterapi	15	14
10	Poli Gigi	20	19
11	Poli KIA (Bumil, Catin, USG)	30	28
Total		415	363

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 114 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	35	30.7%
		Perempuan	79	69.3%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	2	1.75%
		SD/Sederajat	13	11.4%
		SMP/Sederajat	5	4.39%
		SMA/Sederajat	71	62.28%
		D1/D2/D3	5	4.39%
		D4/S1	18	15.79%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
		3.	Pekerjaan	ASN
TNI	0			0%
POLRI	0			0%
Swasta	36			31.58%
Wirausaha	5			4.39%
Ibu Rumah Tangga	24			21.05%
Pelajar/Mahasiswa	10			8.77%
Petani/Nelayan	0			0%
Pekerja Lepas/Freelance	2			1.75%
Pensiunan	1			0.88%
Lainnya	32			28.07%
	Perangkat Desa			0
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	113	99.12%
		Disabilitas	1	0.88%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	1	0.88%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

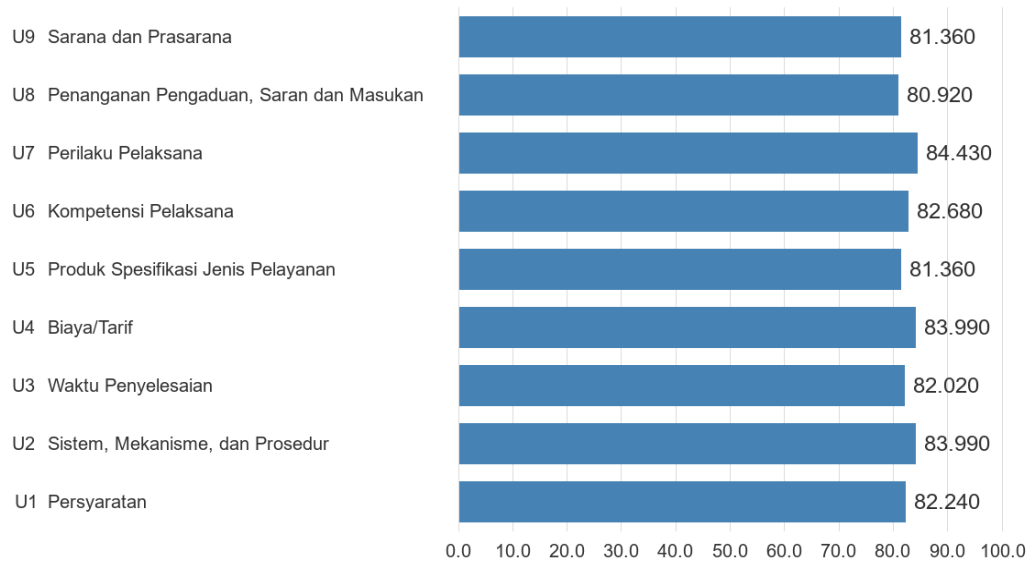
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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	Farmasi	12	81.25	83.33	77.08	77.08	75.00	75.00	77.08	75.00	75.00	77.28
2	IGD Rawat Inap	4	87.50	93.75	93.75	93.75	93.75	93.75	93.75	93.75	93.75	93.06
3	Laboratorium	0	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0.00
4	Pelayanan Imunisasi	7	78.57	78.57	78.57	78.57	78.57	78.57	78.57	78.57	78.57	78.50
5	Pendaftaran	21	84.52	85.71	84.52	85.71	80.95	82.14	84.52	80.95	83.33	83.61
6	Persalinan/Poned	0	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0.00
7	Poli Anak	3	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00
8	Poli Dewasa Lansia	54	82.41	83.33	82.41	83.80	80.56	84.26	84.72	82.41	81.94	82.89
9	Poli Fisioterapi	5	75.00	85.00	80.00	90.00	85.00	85.00	90.00	75.00	75.00	82.22
10	Poli Gigi	2	75.00	75.00	75.00	87.50	87.50	87.50	87.50	75.00	75.00	80.56
11	Poli KIA (Bumil, Catin, USG)	6	87.50	91.67	83.33	91.67	95.83	83.33	95.83	83.33	87.50	88.86
Rerata IKM Per Unsur			82.24	83.99	82.02	83.99	81.36	82.68	84.43	80.92	81.36	82.56
IKM Unit Layanan			82.56									
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, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, 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:

-pelayanan sangat bagus

- Untuk kedepannya bisa lebih baik lagi
- Terima kasih sudah memberikan pelayanan terbaik
- Pelayanan imunisasi sangat mudah dan cepat di layanii
- Supaya tata letak alur pendaftaran sampai pemeriksaan bisa lebih tertata lagi.
- Tambah semangat
- Ruang tunggu kalau bisa ditambah lagi biar tidak ada yang berdiri.
- Untuk layanan sudah bagus
- Udah bagus cuma toilet perlu di perbaiki ada pintu yg perlu di perbaiki
- Kesabaran pelayanan pukesmas di tingkatkan
- Sudah baik tapi lumayan nunggu lamaa
- Terimakasih atas pelayanan yg telah diberikan kpda kami,tetap semangat dan jaga kesehatan bapak ibu semua yaa 💕
- Jumlah fisioterapis sebaiknya ditambah
- Tolong antriannya bisa di percepat, biar gak menunggu lamaa sekali di poli KIA khusus nya pemeriksaan ibu hamil

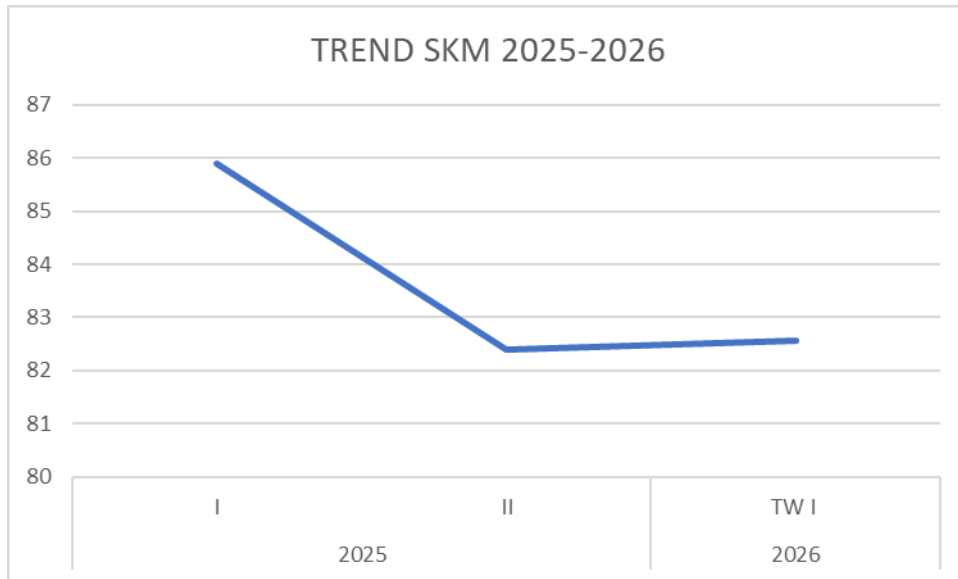
Atas dasar temuan tersebut, PUSKESMAS TAWANGSARI menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi 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	Sosialisasi informasi media aduan Puskesmas Tawangsari secara offline dan online di media sosial Puskesmas	Mei 2026	Ketua Mutu
2	Sarana dan Prasarana	Publikasi hasil tindak lanjut keluhan di media informasi Puskesmas	Mei 2026	Ketua Mutu
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Optimalisasi informasi pemanfaatan antrean mobile JKN	April 2026	Petugas Rekam Medis dan SIMPUS data
4	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan Kebersihan dan Kelengkapan Sarana Toilet Pasien	Mei 2026	Koordinator Sarana dan Prasarana
5	Sarana dan Prasarana	Penambahan Kursi Ruang Tunggu Pelayanan	Juni	Koordinator Sarana dan Prasarana

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan PUSKESMAS TAWANGSARI 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 TAWANGSARI telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

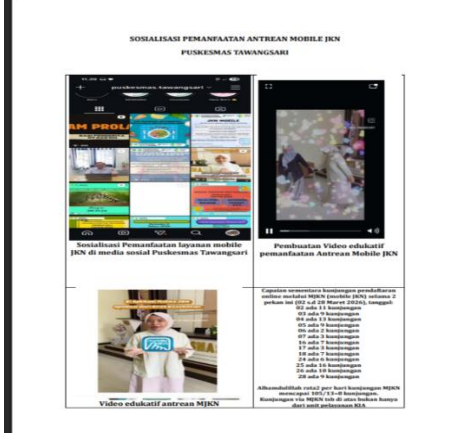

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh PUSKESMAS TAWANGSARI periode SEMESTER II TAHUN 2025 (2025) menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan, seperti dapat terlihat pada ringkasan tabel di bawah ini:


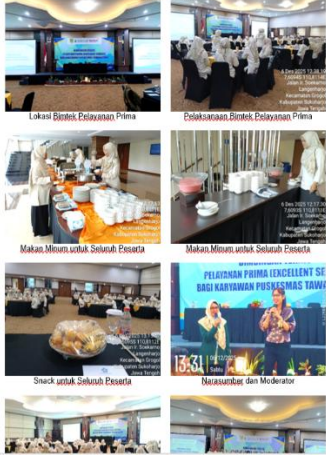
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)



No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	82.59
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	82.29
3	Waktu Penyelesaian	80.24
4	Biaya/Tarif	83.43
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81.08
6	Kompetensi Pelaksana	80.87
7	Perilaku Pelaksana	84.16
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	83.35
9	Sarana dan Prasarana	84.04

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. PUSKESMAS TAWANGSARI 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	Sosialisasi Pemanfaatan Pendaftaran MJKN kepada Pasien	Sudah	<p>Deskripsi: sudah dilakukan sosialisasi pemanfaatan antrean mobile JKN di media sosial dan secara langsung, dan hasil evaluasi pemanfaatan MJKN</p> <p>Hambatan: tidak semua pasien bisa menggunakan aplikasi MJKN terutama pasien dengan usia lanjut</p>	 <p>SOSIALISASI PEMANFAATAN ANTRIAN MOBILE JKN PUSKESMAS TAWANGSARI</p> <p>Sosialisasi Pemanfaatan layanan mobile JKN di media sosial Puskesmas Tawangsari</p> <p>Pembuatan Video edukasi pemanfaatan Antrean Mobile JKN</p> <p>Kategori: Kesehatan Hashtag: #AntreanMobileJKN #PuskesmasTawangsari</p> <p>Video edukasi antrean MJKN</p> <p>18 Feb 2025 13:25:11 Kategori: Kesehatan Kabupaten Sukoharjo Jawa Tengah</p>
2	Waktu Penyelesaian	Pertemuan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan dalam meningkatkan waktu dan mutu pelayanan	Sudah	<p>Deskripsi: Sudah dilakukan monitoring dan evaluasi setiap bulan dalam monev mutu pelayanan, di koordinir oleh ketua mutu, monev setiap bulan sesuai dengan permasalahan pelayanan dalam bulan tersebut</p> <p>Hambatan: -</p>	 <p>DOKUMENTASI SOSIALISASI DAN MONEV MUTU 18 FEBRUARI 2025</p> <p>18 Feb 2025 13:25:11 Kategori: Kesehatan Kabupaten Sukoharjo Jawa Tengah</p> <p>18 Feb 2025 13:25:11 Kategori: Kesehatan Kabupaten Sukoharjo Jawa Tengah</p> <p>18 Feb 2025 13:25:11 Kategori: Kesehatan Kabupaten Sukoharjo Jawa Tengah</p> <p>18 Feb 2025 13:25:11 Kategori: Kesehatan Kabupaten Sukoharjo Jawa Tengah</p>

3	Kompetensi Pelaksana	Bimbingan Tehnis Medis kepada Medis dan Paramedis	Sudah	<p>Deskripsi: Sudah dilakukan bimbingan tehnis medis secara internal puskesmas dan external puskesmas dengan narasumber dari rumah sakit. Kegiatan dilaksanakan dalam rangka meningkatkan kompetensi petugas terhadap tatalaksana penyakit terupdate</p> <p>Hambatan: -</p>	<p>Bimbingan Tehnis Medis dari Dokter Spesialis Rumah Sakit Nirmalasari dalam rangka peningkatan kompetensi medis Puskesmas Tawangari Januari 2026</p> 
4	Kompetensi Pelaksana	Peningkatan Kompetensi dalam Pelayanan dengan WS Service Excellent	Sudah	<p>Deskripsi: sudah di laksanakan peningkatan kompetensi pelayanan dengan kegiatan Workhsop Pelayanan Prima (service excellent) yang di ikuti oleh seluruh Karyawan Puskesmas Tawangari</p> <p>Hambatan: -</p>	<p>DOCUMENTASI BIMBINGAN TEKNIS PELAYANAN PRIMA (EXCELLENT SERVICE) BAGI KARYAWAN PUSKESMAS TAWANGSARI 6 DESEMBER 2025</p> 

5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Review dan Sosialisasi Standar Pelayanan kepada Petugas dan Masyarakat	Sudah	<p>Deskripsi: sudah di lakukan review standar pelayanan dan sosialisasi standar pelayanan dalam Forum Konsultasi Publik Puskesmas Tawang Sari</p> <p>Hambatan: -</p>	
6	Sarana dan Prasarana	Penyediaan sarana Charger yang lebih banyak di ruang tunggu	Belum	<p>Deskripsi: Sudah dilakukan penyediaan sarana charger di ruang tunggu pasien tetapi belum semua ruang tunggu ada charger pasien</p> <p>Hambatan: Pemasangan instalasi baru</p>	

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 114 orang mengisi SKM pada PUSKESMAS TAWANGSARI. Dari beberapa layanan yang ada, Poli Dewasa Lansia menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 54 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di PUSKESMAS TAWANGSARI, secara umum mencerminkan tingkat **kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 82.56**. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Sarana dan Prasarana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, PUSKESMAS TAWANGSARI telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 83% (5 dari 6 rencana).
- Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti, yaitu:
 - Penyediaan sarana Charger yang lebih banyak di ruang tunggu, karena Pemasangan instalasi baru

Sukoharjo, 10 April 2026

Kepala Puskesmas Tawangsari



dr. Rahardi

NIP.198211112010011023

LAMPIRAN

1. Kuesioner

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

A. IDENTITAS RESPONDEN			
Jenis Layanan:			
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	

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN	
<p>1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>7. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	

Kritik dan Saran:

Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

The image is a composite of four parts documenting the SKM (Community Satisfaction Survey) process:

- Top Left:** A WhatsApp message from 'Survei Kepuasan Masyarakat - PUSKESMAS TAWANGSARI' (sisukma.sukoharjokab.go.id) asking for suggestions and providing a QR code link: <https://sisukma.sukoharjokab.go.id/portal/puskesmas-tawang Sari>.
- Top Right:** A large QR code for scanning to access the survey.
- Bottom Left:** A photograph of a community meeting in a waiting area with several women sitting on chairs.
- Bottom Right:** A screenshot of the SKM dashboard showing key metrics:
 - Nilai IKM: 82.56
 - Total Responder Masuk: 117
 - Responder Terverifikasi: 114 (97.4% dari total)
 - Layanan Dirungi: 11 (100% coverage)
 - Menunggu Verifikasi: 3
 - Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat: (represented by a gauge chart)
 - Nilai Rata-Rata per Unsur Pelayanan:
 - Perilaku Pelaksana: 84.43
 - Sistem, Mekanisme, Biaya/Tarif: 83.98
 - Kompetensi Pelaksana: 83.98