

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



**PUSKESMAS POLOKARTO
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.....	12
BAB IV KESIMPULAN.....	14
LAMPIRAN	15
1. Kuesioner	15
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 Responden	8
Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	9
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.

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 TRIWULAN I 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	02 Feb 2026 - 10 Feb 2026	9

2	Pengumpulan Data	11 Feb 2026 - 28 Feb 2026	18
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	02 Mar 2026 - 14 Mar 2026	13
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	16 Mar 2026 - 31 Mar 2026	16

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 Farmasi	10	10
2	Layanan Fisioterapi	10	10
3	Layanan Laboratorium	10	10
4	Layanan Persalinan	10	10
5	Layanan Poli Anak	10	10
6	Layanan Poli Gigi	10	10
7	Layanan Poli KIA	10	10
8	Pendaftaran	45	40
9	Poli Umum	40	36
10	UGD-Rawat Inap	10	10
Total		165	156

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 156 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	54	34.62%
		Perempuan	102	65.38%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	3	1.92%
		SD/Sederajat	20	12.82%
		SMP/Sederajat	17	10.9%
		SMA/Sederajat	110	70.51%
		D1/D2/D3	2	1.28%
		D4/S1	4	2.56%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	45	28.85%
		Wirausaha	15	9.62%
		Ibu Rumah Tangga	51	32.69%
		Pelajar/Mahasiswa	19	12.18%
		Petani/Nelayan	5	3.21%
		Pekerja Lepas/Freelance	8	5.13%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	13	8.33%
	Perangkat Desa	0	0%	
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	156	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

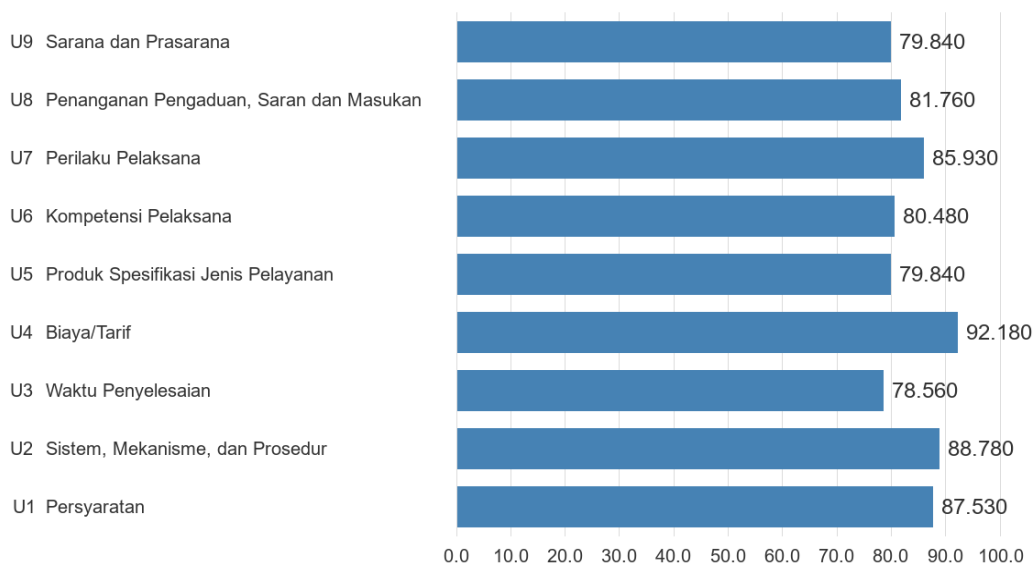
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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	Layanan Farmasi	10	85.00	90.00	77.50	97.50	80.00	77.50	82.50	85.00	80.00	83.89
2	Layanan Fisioterapi	10	80.00	82.50	77.50	92.50	80.00	77.50	90.00	90.00	85.00	83.89
3	Layanan Laboratorium	10	92.50	90.00	77.50	90.00	80.00	75.00	90.00	82.50	80.00	84.17
4	Layanan Persalinan	10	82.50	82.50	85.00	90.00	75.00	95.00	92.50	80.00	75.00	84.17
5	Layanan Poli Anak	10	95.00	92.50	75.00	95.00	77.50	77.50	85.00	80.00	77.50	83.89
6	Layanan Poli Gigi	10	85.00	87.50	75.00	92.50	75.00	82.50	80.00	80.00	82.50	82.22
7	Layanan Poli KIA	10	85.00	85.00	77.50	87.50	85.00	80.00	85.00	80.00	82.50	83.06
8	Pendaftaran	40	86.88	92.50	78.13	93.13	78.13	79.38	86.88	78.13	80.63	83.86
9	Poli Umum	36	90.97	89.58	78.47	90.97	79.86	80.56	85.42	84.72	77.78	84.25
10	UGD-Rawat Inap	10	85.00	82.50	85.00	92.50	92.50	82.50	80.00	80.00	80.00	84.44
Rerata IKM Per Unsur			87.53	88.78	78.56	92.18	79.84	80.48	85.93	81.76	79.84	83.88
IKM Unit Layanan			83.88									
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, 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:

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

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	Sarana dan Prasarana	Memasang pembatas antara	Mei 2026	Koordinator Sarana dan Prasarana

		pasien dan petugas puskesmas.		
2	Waktu Penyelesaian	Sosialisasi jam pelayanan puskesmas di sosial media.	Mei 2026	Tim Multimedia
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sosialisasi produk pelayanan puskesmas di sosial media.	Mei 2026	Tim Multimedia

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, tren nilai SKM cenderung stabil dengan pola yang fluktuatif dari periode ke periode. 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

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh PUSKESMAS POLOKARTO 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	84.27
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85.33
3	Waktu Penyelesaian	81.34
4	Biaya/Tarif	84.29
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83.30
6	Kompetensi Pelaksana	83.97
7	Perilaku Pelaksana	85.82
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	81.75
9	Sarana dan Prasarana	82.79

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. PUSKESMAS POLOKARTO 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 antrian online	Sudah	Deskripsi: Telah dilaksanakan sosialisasi antrian online agar antrian tidak menumpuk dan pasien tidak menunggu lama. Hambatan: -	Terlampir
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menjawab ulasan google sesuai dengan format yang sudah ditentukan	Sudah	Deskripsi: Telah dilaksanakan penanganan ulasan google dengan menjawab sesuai format yang sudah ditentukan. Hambatan: -	Terlampir
3	Perilaku Pelaksana	Menggalang komitmen bersama untuk meningkatkan pelayanan	Sudah	Deskripsi: Telah dilaksanakan kegiatan penggalangan komitmen bersama untuk meningkatkan pelayanan di Puskesmas Polokarto yang melibatkan seluruh karyawan puskesmas. Hambatan: -	Terlampir

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 156 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 40 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di PUSKESMAS POLOKARTO, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 83.88. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Sarana dan Prasarana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, PUSKESMAS POLOKARTO telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).

Sukoharjo, 7 April 2026
Kepala Puskesmas Polokarto



dr. Novia Dwi Ernawati
NIP. 1981112420110120

LAMPIRAN

1. Kuesioner

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

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

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)



3. Dokumentasi Realisasi Rencana Tindak Lanjut

Cuma tinggal nunggu surat ijin
tinggal distampel lamanya minta
ampun astagaaa

See translation

♡ Press and hold to react

 Puskesmas Polokarto (Owner)
4 months ago

Terimakasih. Mohon saudara dapat menyampaikan aduan melalui salah satu media dibawah ini:

1. Kotak saran dengan mengisi form yang telah disediakan
2. WA/ SMS Call Center 0877 3407 4880
3. Telepon (0271) 610352
4. Email: sik_polokarto@yahoo.com
5. DM Instagram: puskesmaspolokarto34
6. Loket Aduan

Dengan mencantumkan identitas lengkap, kronologi dan waktu kejadian. Sehingga bisa kami tindak lanjuti dengan baik.

