

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



**PUSKESMAS MOJOLABAN**  
**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 .....              | 10 |
| 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut .....                | 12 |
| 2.4 Tren Nilai SKM .....                                            | 13 |
| BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA .....            | 14 |
| BAB IV KESIMPULAN .....                                             | 16 |
| LAMPIRAN .....                                                      | 17 |
| 1. Kuesioner .....                                                  | 17 |
| 2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM) ..... | 19 |

## 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 ..... | 10 |
| Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut .....                        | 13 |
| Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya) .....     | 14 |
| Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut .....              | 15 |

# **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 Mojolaban 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 publik 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.

### 1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Puskesmas Mojolaban 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  | Pelayanan Farmasi                           | online & offline |
| 2  | Pelayanan Fisioterapi                       | online & offline |
| 3  | Pelayanan Imunisasi                         | online & offline |
| 4  | Pelayanan Laboratorium                      | online & offline |
| 5  | Pelayanan Pendaftaran                       | online & offline |
| 6  | Pelayanan Persalinan                        | online & offline |
| 7  | Pelayanan Poli Gigi                         | online & offline |
| 8  | Pelayanan Poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) | online & offline |
| 9  | Pelayanan Poli Umum                         | online & offline |
| 10 | Pelayanan Rawat Inap                        | online & offline |
| 11 | Pelayanan Unit Gawat Darurat (UGD)          | 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:

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 penyelenggaraan.
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 MOJOLABAN 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                          | 02 Mei 2026 - 04 Mei 2026 | 3                 |
| 2   | Pengumpulan Data                   | 05 Mei 2026 - 20 Jun 2026 | 47                |
| 3   | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | 22 Jun 2026 - 27 Jun 2026 | 6                 |
| 4   | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | 29 Jun 2026 - 4 Jul 2026  | 6                 |

### 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            | Pelayanan Farmasi                           | 32              | 32             |
| 2            | Pelayanan Fisioterapi                       | 15              | 14             |
| 3            | Pelayanan Imunisasi                         | 10              | 10             |
| 4            | Pelayanan Laboratorium                      | 32              | 32             |
| 5            | Pelayanan Pendaftaran                       | 32              | 32             |
| 6            | Pelayanan Persalinan                        | 10              | 10             |
| 7            | Pelayanan Poli Gigi                         | 20              | 19             |
| 8            | Pelayanan Poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) | 32              | 32             |
| 9            | Pelayanan Poli Umum                         | 41              | 40             |
| 10           | Pelayanan Rawat Inap                        | 10              | 10             |
| 11           | Pelayanan Unit Gawat Darurat (UGD)          | 32              | 32             |
| <b>Total</b> |                                             | <b>266</b>      | <b>263</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 305 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               | 83     | 27.21%     |
|    |                            | Perempuan               | 222    | 72.79%     |
| 2. | Pendidikan                 | Tidak Sekolah           | 4      | 1.31%      |
|    |                            | SD/Sederajat            | 28     | 9.18%      |
|    |                            | SMP/Sederajat           | 43     | 14.1%      |
|    |                            | SMA/Sederajat           | 164    | 53.77%     |
|    |                            | D1/D2/D3                | 28     | 9.18%      |
|    |                            | D4/S1                   | 36     | 11.8%      |
|    |                            | S2                      | 2      | 0.66%      |
|    |                            | S3                      | 0      | 0%         |
| 3. | Pekerjaan                  | ASN                     | 7      | 2.3%       |
|    |                            | TNI                     | 0      | 0%         |
|    |                            | POLRI                   | 0      | 0%         |
|    |                            | Swasta                  | 98     | 32.13%     |
|    |                            | Wirausaha               | 20     | 6.56%      |
|    |                            | Ibu Rumah Tangga        | 93     | 30.49%     |
|    |                            | Pelajar/Mahasiswa       | 49     | 16.07%     |
|    |                            | Petani/Nelayan          | 8      | 2.62%      |
|    |                            | Pekerja Lepas/Freelance | 7      | 2.3%       |
|    |                            | Pensiunan               | 3      | 0.98%      |
|    |                            | Lainnya                 | 20     | 6.56%      |
|    |                            | Perangkat Desa          | 0      | 0%         |
| 4. | Kategori Pengguna Layanan  | Non Disabilitas         | 304    | 99.67%     |
|    |                            | Disabilitas             | 1      | 0.33%      |
| 5. | Kategori Jenis Disabilitas | Disabilitas Fisik       | 0      | 0%         |
|    |                            | Disabilitas Mental      | 1      | 0.33%      |

|  |  |                         |   |    |
|--|--|-------------------------|---|----|
|  |  | Disabilitas Intelektual | 0 | 0% |
|  |  | Disabilitas Sensorik    | 0 | 0% |

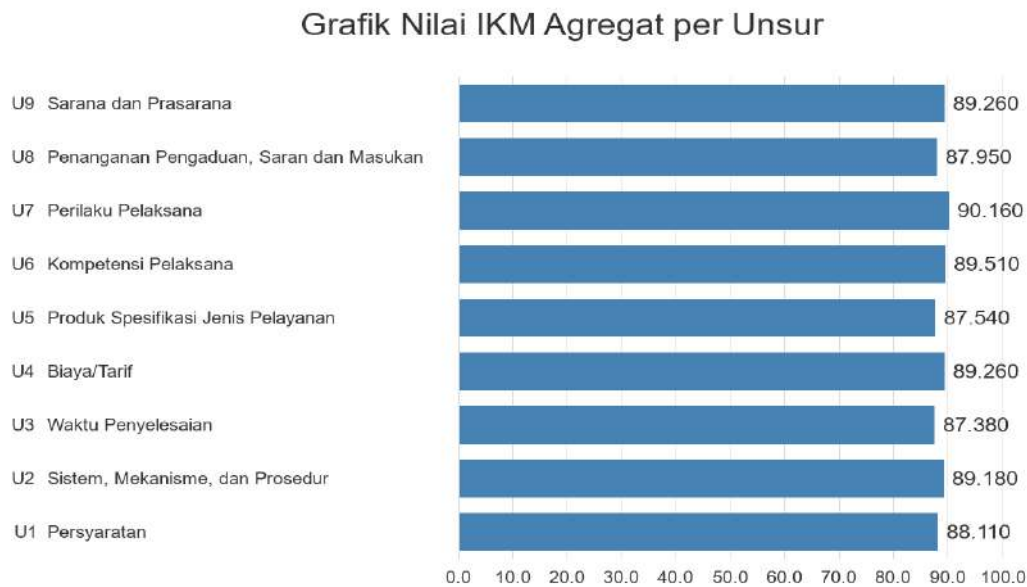
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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  | Pelayanan Farmasi                           | 36               | 88.89       | 89.58    | 90.97 | 90.28 | 88.19  | 90.97      | 91.67    | 88.89 | 88.89   | 89.86                 |
| 2  | Pelayanan Fisioterapi                       | 14               | 76.79       | 78.57    | 83.93 | 80.36 | 76.79  | 78.57      | 80.36    | 76.79 | 75.00   | 78.53                 |
| 3  | Pelayanan Imunisasi                         | 10               | 80.00       | 77.50    | 75.00 | 82.50 | 77.50  | 82.50      | 82.50    | 77.50 | 77.50   | 79.17                 |
| 4  | Pelayanan Laboratorium                      | 32               | 85.16       | 85.16    | 81.25 | 81.25 | 82.81  | 85.16      | 85.94    | 83.59 | 82.81   | 83.69                 |
| 5  | Pelayanan Pendaftaran                       | 32               | 79.69       | 94.53    | 83.59 | 94.53 | 86.72  | 89.06      | 92.97    | 86.72 | 96.88   | 89.42                 |
| 6  | Pelayanan Persalinan                        | 12               | 91.67       | 85.42    | 89.58 | 89.58 | 83.33  | 89.58      | 85.42    | 87.50 | 93.75   | 88.42                 |
| 7  | Pelayanan Poli Gigi                         | 19               | 96.05       | 96.05    | 96.05 | 96.05 | 96.05  | 97.37      | 100.00   | 97.37 | 96.05   | 96.72                 |
| 8  | Pelayanan Poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) | 53               | 86.79       | 86.32    | 84.91 | 87.26 | 86.32  | 87.74      | 88.21    | 87.74 | 85.38   | 86.75                 |
| 9  | Pelayanan Poli Umum                         | 49               | 92.35       | 91.33    | 88.78 | 91.33 | 90.31  | 90.82      | 90.82    | 88.78 | 92.35   | 90.69                 |
| 10 | Pelayanan Rawat Inap                        | 14               | 89.29       | 87.50    | 87.50 | 85.71 | 87.50  | 89.29      | 89.29    | 87.50 | 89.29   | 88.08                 |

|                      |                                    |    |                 |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|----------------------|------------------------------------|----|-----------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 11                   | Pelayanan Unit Gawat Darurat (UGD) | 34 | 94.85           | 94.85 | 94.12 | 94.12 | 94.12 | 95.59 | 94.85 | 94.12 | 94.12 | 94.42 |
| Rerata IKM Per Unsur |                                    |    | 88.11           | 89.18 | 87.38 | 89.26 | 87.54 | 89.51 | 90.16 | 87.95 | 89.26 | 88.69 |
| IKM Unit Layanan     |                                    |    | 88.69           |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| 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: Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Dari pelaksanaan survei ini didapatkan kritik dan saran dari responden antara lain:

1. Untuk pembayaran mungkin bisa di tambahkan secara Transfer/Kartu/non tunai.
2. Ruangan ranap nya panas, hanya tersedia kipas angin.
3. Korden pasien kotor dan ada yang sudah sobek.
4. Tempat tidur pasien ada yang sudah rusak pegangan tempat tidurnya.
5. Keran airnya susah ditutup, kadang air sampai luber luber.
6. Mohon perbaikan internitnya karena ada yang jebol, hal tsb membahayakan pasien, terima kasih.
7. Saran kasur periksanya diganti, sepertinya busa nya habis.

Atas dasar temuan tersebut, Puskesmas Mojolaban 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  | Waktu Penyelesaian                      | Menambah SDM di unit pelayanan dengan jumlah pasien yang banyak pada waktu tertentu | Triwulan 3 | PJ Klaster 1 dan 3 |
| 2  | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | Sosialisasi produk layanan kepada pasien di ruang tunggu                            | Triwulan 3 | Semua PJ Klaster   |
| 3  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Sosialisasi tentang layanan pengaduan di Puskesmas                                  | Triwulan 3 | Semua PJ Klaster   |

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Puskesmas Mojolaban 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 Mojolaban 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 Mojolaban 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                             | 81.94 |
| 2  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur         | 82.48 |
| 3  | Waktu Penyelesaian                      | 82.16 |
| 4  | Biaya/Tarif                             | 82.48 |
| 5  | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 83.72 |
| 6  | Kompetensi Pelaksana                    | 84.53 |
| 7  | Perilaku Pelaksana                      | 86.54 |
| 8  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 83.41 |
| 9  | Sarana dan Prasarana                    | 84.15 |

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. Puskesmas Mojolaban 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  | Persyaratan                     | Sosialisasi tentang persyaratan pelayanan secara langsung maupun tidak langsung (media cetak). | Sudah                                          | Deskripsi: Telah dilaksanakan sosialisasi tentang persyaratan pelayanan secara langsung maupun tidak langsung.<br>Hambatan: - |    |
| 2  | Waktu Penyelesaian              | Sosialisasi pemanfaatan pendaftaran online melalui Mobile JKN bagi pasien BPJS                 | Sudah                                          | Deskripsi: Telah dilaksanakan sosialisasi pemanfaatan pendaftaran online melalui Mobile JKN bagi pasien BPJS<br>Hambatan: -   |    |
| 3  | Waktu Penyelesaian              | Menambah SDM di bagian skrining awal perawat atau Nurse Station (NS)                           | Sudah                                          | Deskripsi: Telah dilakukan penambahan SDM di bagian skrining awal perawat atau Nurse Station (NS)<br>Hambatan: -              |   |
| 4  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | Sosialisasi sistem antrian dan alur pelayanan kepada pasien di ruang tunggu                    | Sudah                                          | Deskripsi: Telah dilakukan sosialisasi sistem antrian dan alur pelayanan kepada pasien di ruang tunggu<br>Hambatan: -         |  |

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

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

1. Sebanyak 305 orang mengisi SKM pada Puskesmas Mojolaban. Dari beberapa layanan yang ada, Pelayanan Poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 53 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Mojolaban, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 88.69. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Penanganan pengaduan, saran dan masukan.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Puskesmas Mojolaban telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (4 dari 4 rencana).

Sukoharjo, 4 Juli 2026  
Kepala Puskesmas Mojolaban



dr. Hery Suparyanto  
Pembina Utama Muda  
NIP. 197311042006041008

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN PUSKESMAS MOJOLABAN

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

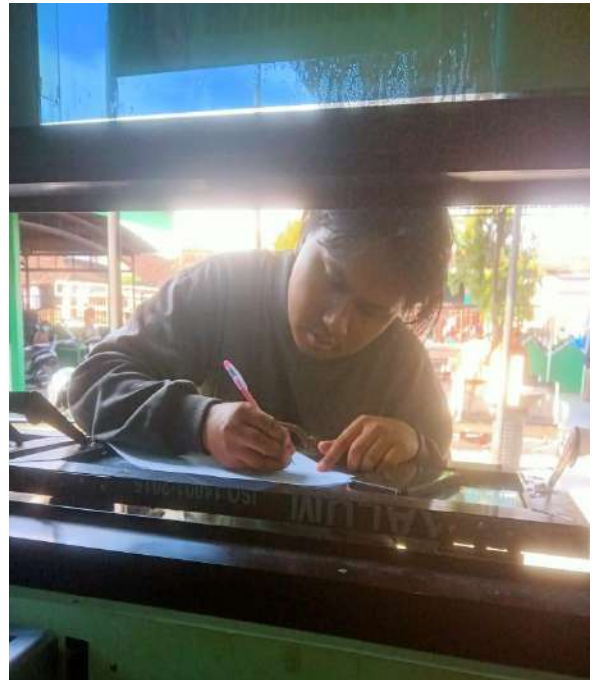
| <b>A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN</b>                                                                                                                                                                       |                                                                                    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

Kritik dan Saran:

## 2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)



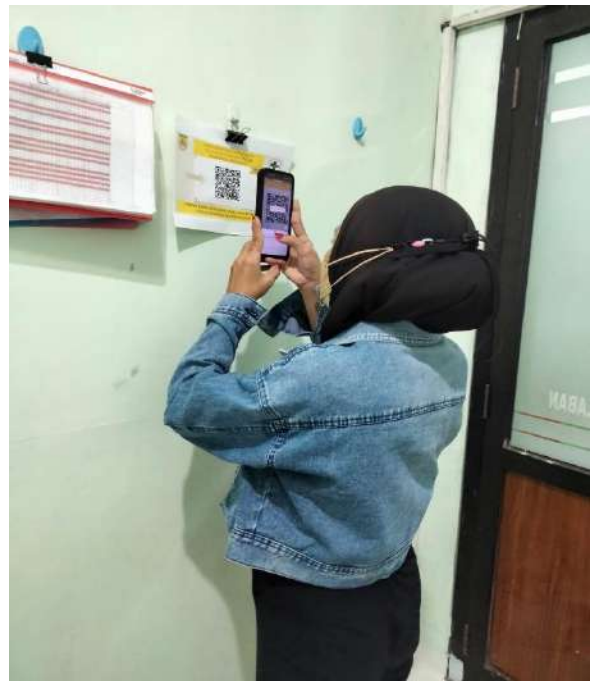
Pengisian survei di Poli Umum (Klaster 3)



Pengisian survei di Farmasi



Pengisian survei di Poli Fisioterapi



Pengisian survei di Laboratorium



Pengisian survei di Poli Gigi



Pengisian survei di UGD



Pengisian survei di Rawat Inap



Pengisian survei di Pendaftaran