

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



**PUSKESMAS GATAK
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	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	11
2.4 Tren Nilai SKM.....	12
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	14
BAB IV KESIMPULAN.....	19
LAMPIRAN	20
1. Kuesioner	20
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM).....	22

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	12
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 GATAK 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;
- Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan PUSKESMAS GATAK 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 Fisioterapi	online & offline
2	Pelayanan Gawat Darurat	online & offline
3	Pelayanan Ibu Hamil dan Nifas	online & offline
4	Pelayanan Imunisasi dan Catin	online & offline
5	Pelayanan ISPA	online & offline
6	Pelayanan KB-IVA	online & offline
7	Pelayanan Kefarmasian (Rawat Jalan)	online & offline
8	Pelayanan Kesehatan Anak dan Remaja	online & offline
9	Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	online & offline
10	Pelayanan Kesehatan Lansia	online & offline
11	Pelayanan Kesehatan Usia Dewasa	online & offline
12	Pelayanan Laboratorium Medis	online & offline
13	Pelayanan MTBS (Manajemen Terpadu Balita Sakit)	online & offline
14	Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Dasar (PONED)	online & offline
15	Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis	online & offline
16	Pelayanan 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 GATAK 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 2 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	12 Jan 2026 - 17 Jan 2026	6
2	Pengumpulan Data	19 Jan 2026 - 21 Feb 2026	34
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	23 Feb 2026 - 28 Feb 2026	6
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	02 Mar 2026 - 14 Mar 2026	13

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 Fisioterapi	35	32
2	Pelayanan Gawat Darurat	15	14
3	Pelayanan Ibu Hamil dan Nifas	15	14
4	Pelayanan Imunisasi dan Catin	30	28
5	Pelayanan ISPA	30	28
6	Pelayanan KB-IVA	15	14
7	Pelayanan Kefarmasian (Rawat Jalan)	40	36
8	Pelayanan Kesehatan Anak dan Remaja	25	24
9	Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	25	24
10	Pelayanan Kesehatan Lansia	14	24
11	Pelayanan Kesehatan Usia Dewasa	40	36
12	Pelayanan Laboratorium Medis	40	36
13	Pelayanan MTBS (Manajemen Terpadu Balita Sakit)	10	10
14	Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Dasar (PONED)	10	10
15	Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis	40	36
16	Pelayanan Rawat Inap	10	10
	Total	394	376

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 376 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	101	26.86%
		Perempuan	275	73.14%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	23	6.12%
		SMP/Sederajat	47	12.5%
		SMA/Sederajat	205	54.52%
		D1/D2/D3	55	14.63%
		D4/S1	45	11.97%
		S2	1	0.27%
		S3	0	0%
		3.	Pekerjaan	ASN
TNI	0			0%
POLRI	0			0%
Swasta	79			21.01%
Wirausaha	15			3.99%
Ibu Rumah Tangga	82			21.81%
Pelajar/Mahasiswa	36			9.57%
Petani/Nelayan	1			0.27%
Pekerja Lepas/Freelance	13			3.46%
Pensiunan	13			3.46%
Lainnya	126			33.51%
Perangkat Desa	0			0%
4.	Kategori Pengguna Layanan			Non Disabilitas
		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

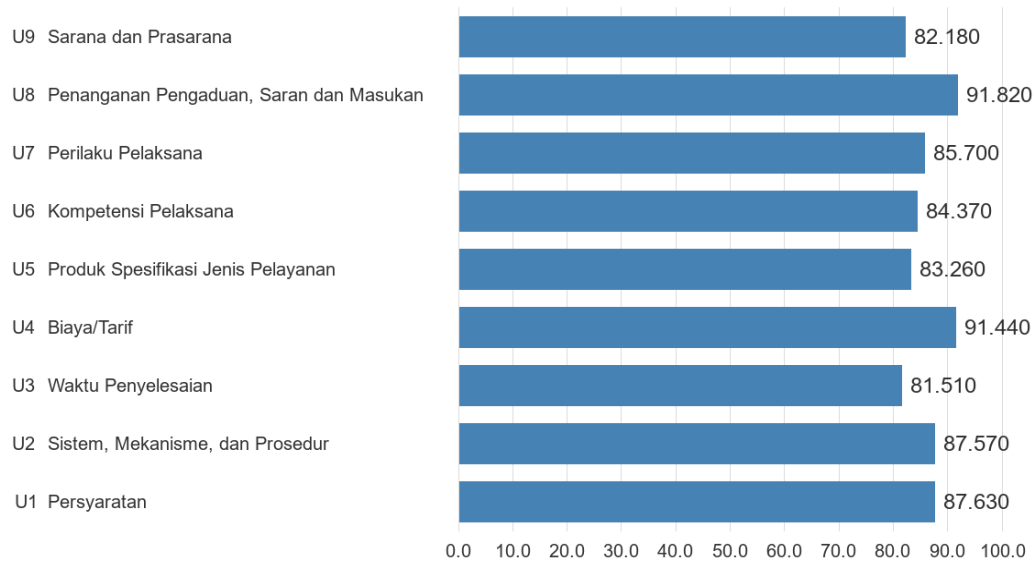
Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terperinci. Tabel berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing dari sembilan unsur pelayanan.

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	Pelayanan Fisioterapi	34	86.03	83.09	80.15	97.06	84.56	84.56	82.35	96.32	83.82	86.39
2	Pelayanan Gawat Darurat	14	82.14	82.14	76.79	89.29	85.71	89.29	80.36	92.86	83.93	84.72
3	Pelayanan Ibu Hamil dan Nifas	14	85.71	85.71	82.14	83.93	78.57	80.36	82.14	94.64	80.36	83.75
4	Pelayanan Imunisasi dan Catin	28	83.04	85.71	77.68	98.21	77.68	78.57	87.50	100.00	80.36	85.42
5	Pelayanan ISPA	28	87.50	85.71	76.79	86.61	78.57	80.36	79.46	91.96	77.68	82.72
6	Pelayanan KB-IVA	19	92.11	88.16	88.16	93.42	92.11	90.79	93.42	93.42	88.16	91.11
7	Pelayanan Kefarmasian (Rawat Jalan)	37	87.16	86.49	83.11	85.14	85.14	86.49	87.84	86.49	86.49	86.06
8	Pelayanan Kesehatan Anak dan Remaja	24	77.08	83.33	73.96	86.46	79.17	77.08	82.29	94.79	76.04	81.11
9	Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	24	86.46	87.50	81.25	92.71	83.33	87.50	88.54	89.58	81.25	86.44

10	Pelayanan Kesehatan Lansia	16	96.88	92.19	81.25	100.00	81.25	81.25	81.25	81.25	78.13	85.97
11	Pelayanan Kesehatan Usia Dewasa	36	96.53	96.53	90.28	95.14	88.89	88.89	89.58	88.19	82.64	90.78
12	Pelayanan Laboratorium Medis	36	88.19	88.89	81.25	89.58	84.03	89.58	92.36	97.22	84.03	88.33
13	Pelayanan MTBS (Manajemen Terpadu Balita Sakit)	10	75.00	80.00	72.50	87.50	75.00	77.50	80.00	92.50	77.50	79.72
14	Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Dasar (PONED)	10	90.00	90.00	85.00	87.50	87.50	87.50	85.00	95.00	85.00	88.06
15	Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis	36	90.97	90.97	85.42	92.36	81.94	81.25	82.64	84.72	81.25	85.75
16	Pelayanan Rawat Inap	10	87.50	85.00	77.50	92.50	85.00	85.00	87.50	95.00	87.50	86.94
Rerata IKM Per Unsur			87.63	87.57	81.51	91.44	83.26	84.37	85.70	91.82	82.18	86.16
IKM Unit Layanan			86.16									
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, Sarana dan Prasarana, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

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

- Alatnya ditambah supaya lebih cepat antriannya
- Ruang tunggu diperluas
- Ruangan kadang terasa panas, pintu agak seret kl dibuka
- Untuk ruang poli kb ruangan terlalu sempit
- Kebersihan toilet ditingkatkan
- Untuk kursi duduk bisa ditambah lagi, karena jika banyak pasien ada yang tidak mendapatkan kursi
- Segera memperbaiki atau mengganti alat kedokteran gigi yang sudah usang

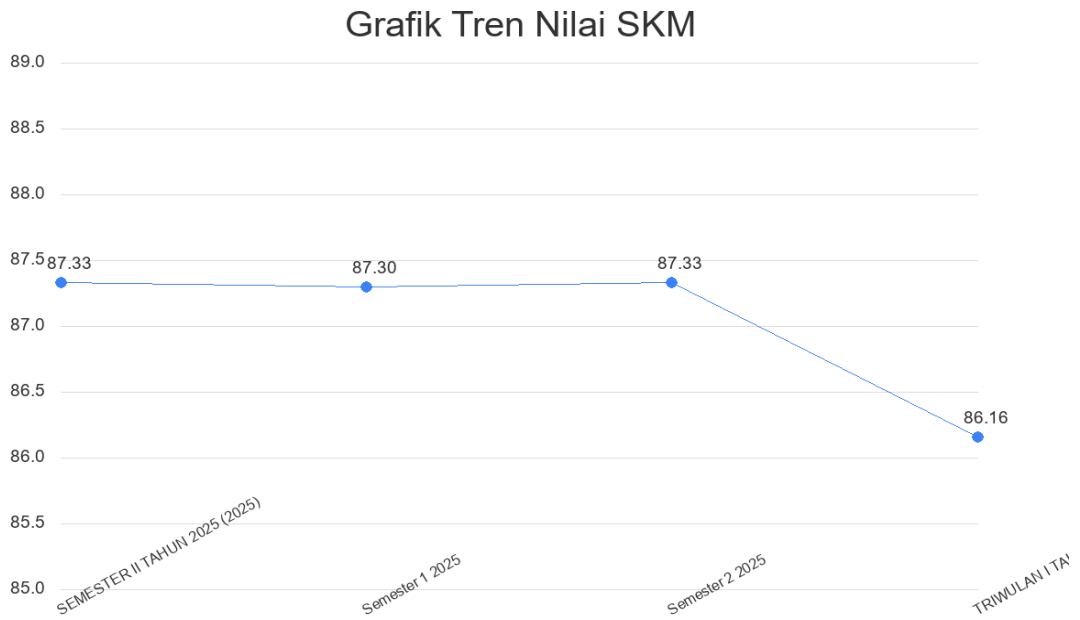
Atas dasar temuan tersebut, PUSKESMAS GATAK menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi 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	Peningkatan sosialisasi registrasi online	Juli 2026	PJ Manajemen, PJ Lintas Klaster
2	Waktu Penyelesaian	Monitoring dan evaluasi terhadap ketepatan waktu pelayanan	Juli 2026	PJ Manajemen, PJ Lintas Klaster
3	Waktu Penyelesaian	Penambahan petugas pelayanan di pendaftaran	Juli 2026	PJ Manajemen, PJ Lintas Klaster
4	Sarana dan Prasarana	Ruangan KB rencana pindah ruangan di ruang konsultasi yang lebih besar dan ada fasilitas toilet pasien	Juli 2026	Kepala Puskesmas, PJ Manajemen
5	Sarana dan Prasarana	Penambahan kursi tunggu di ruang tunggu pasien	Juli 2026	Kepala Puskesmas, PJ Manajemen
6	Sarana Prasarana	Pengadaan Alkes dan Non Alkes	Juli 2026	Kepala Puskesmas, PJ Manajemen
7	Sarana Prasarana	Monev dan Pembagian Jadwal CS	April 2026	PJ Manajemen
8	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Memberikan informasi mengenai produk layanan puskesmas melalui media sosial dan pembuatan fliyer	Maret 2026	PJ Manajemen, PJ Lintas Klaster
9	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melakukan peninjauan kembali kesesuaian informasi produk layanan dengan standar pelayanan yang ada	Maret 2026	PJ Manajemen, PJ Lintas Klaster

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan PUSKESMAS GATAK selama beberapa periode terakhir dapat dilihat melalui grafik di bawah ini. Grafik ini menggabungkan data historis yang diarsipkan dengan data yang dihasilkan oleh sistem untuk memberikan gambaran yang komprehensif.



Gambar 2.2. Grafik Tren Nilai SKM

Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM menunjukkan tren penurunan yang perlu menjadi perhatian. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa PUSKESMAS GATAK 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 GATAK 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)

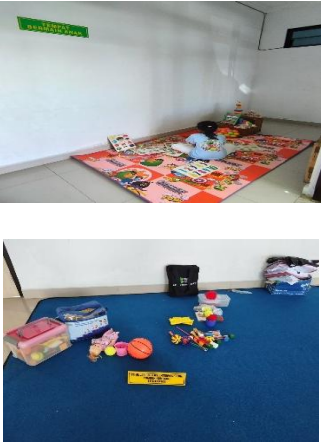


No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	87.11
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87.54
3	Waktu Penyelesaian	86.16
4	Biaya/Tarif	90.18
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85.76
6	Kompetensi Pelaksana	87.03
7	Perilaku Pelaksana	88.64
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	91.44
9	Sarana dan Prasarana	82.08

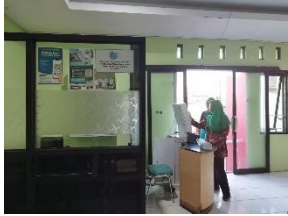
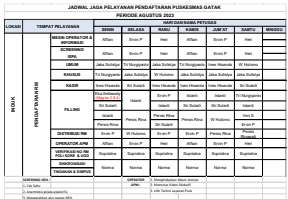
Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. PUSKESMAS GATAK telah menyusun dan menindaklanjuti rencana perbaikan berdasarkan temuan pada periode tersebut. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

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	Sarana dan Prasarana	Penataan ruang laboratorium dan dokumen yang sudah tidak terpakai (decluttering)	Sudah	<p>Deskripsi : Penataan ruang laboratorium</p> <p>Hambatan : -</p>	
2	Sarana dan Prasarana	Kerjasama dengan Pemdes Blimbing untuk penyewaan lahan parkir di sebelah selatan gedung	Belum	<p>Deskripsi : -</p> <p>Hambatan : -</p>	Tidak ada

3	Sarana dan Prasarana	Sirkulasi udara dimaksimalkan dengan membuka jendela dan penambahan kipas angin serta tanaman di ruangan PKAT	Sudah	Deskripsi : Pemasangan kipas angin dan tanaman di ruang PKAT Hambatan : -	
4	Sarana dan Prasarana	Ruangan KB rencana pindah ruangan di ruang konsultasi yang lebih besar dan ada fasilitas toilet pasien	Belum	Deskripsi : - Hambatan : -	Tidak ada

5	Sarana dan Prasarana	Pendistribusian mainan anak di ruang PKAT dan di ruang tunggu pelayanan MTBS	Sudah	<p>Deskripsi : Pendistribusian mainan anak di ruang PKAT dan di ruang tunggu pelayanan MTBS</p> <p>Hambatan : -</p>	
6	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Memberikan informasi mengenai produk layanan puskesmas melalui media sosial dan pembuatan fliyer	Sudah	<p>Deskripsi : Pembuatan fliyer dan MMT yang ada di Puskesmas terkait prosedur pelayanan yang ada di Puskesmas Gatak</p> <p>Hambatan : -</p>	
7	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melakukan peninjauan kembali kesesuaian informasi produk layanan dengan standar pelayanan yang ada	Sudah	<p>Deskripsi : Pertemuan monev terkait peninjauan kembali tentang jenis pelayanan</p> <p>Hambatan : -</p>	

8	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi online	Sudah	<p>Deskripsi : Meningkatkan sosialisasi tentang Penggunaan mobile JKN (untuk konsultasi ke dokter ataupun pendaftaran online) bagi peserta BPJS melalui poster atau media informasi lain</p> <p>Hambatan : Apabila mati lampu sistem menjadi offline</p>	
9	Waktu Penyelesaian	Monitoring dan evaluasi terhadap ketepatan waktu pelayanan	Sudah	<p>Deskripsi : Monev rutin tiap bulan</p> <p>Hambatan : -</p>	
10	Waktu Penyelesaian	Penambahan petugas pelayanan di pendaftaran	Sudah	<p>Deskripsi : Dilakukan penambahan petugas di pendaftaran dengan pembagian jadwal setiap bulan</p> <p>Hambatan : -</p>	

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 376 orang mengisi SKM pada PUSKESMAS GATAK. Dari beberapa layanan yang ada, Pelayanan Kefarmasian (Rawat Jalan) menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 37 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di PUSKESMAS GATAK, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 86.16. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Sarana dan Prasarana, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, PUSKESMAS GATAK telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 80% (8 dari 10 rencana).
- Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti, yaitu:
 - Penataan ruang laboratorium dan dokumen yang sudah tidak terpakai (decluttering), tanpa keterangan hambatan
 - Kerjasama dengan Pemdes Blimbing untuk penyewaan lahan parkir di sebelah selatan gedung, tanpa keterangan hambatan
 - Sirkulasi udara dimaksimalkan dengan membuka jendela dan penambahan kipas angin serta tanaman di ruangan PKAT, tanpa keterangan hambatan
 - Ruang KB rencana pindah ruangan di ruang konsultasi yang lebih besar dan ada fasilitas toilet pasien, tanpa keterangan hambatan
 - Pendistribusian mainan anak di ruang PKAT dan di ruang tunggu pelayanan MTBS

LAMPIRAN

1. Kuesioner

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

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:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)



Foto Koordinasi Pelaksanaan SKM Triwulan 1 Tahun 2026



Foto pengisian kuesioner di Pendaftaran



Foto pengisian kuesioner Di Poli KB



Foto pengisian kuesioner di Laboratorium