

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN III TAHUN 2026



UPTD LABORATORIUM KESEHATAN
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	7
2.1 Analisis Responden	7
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	8
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	9
2.4 Tren Nilai SKM	10
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	12
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.....6

Tabel 2.1 Analisis Responden 7

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 8

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.

UPTD LABORATORIUM KESEHATAN menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

- a. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
- b. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;

- d. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
- e. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
- f. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan UPTD LABORATORIUM KESEHATAN dilaksanakan menggunakan metode yang disesuaikan pada karakteristik setiap layanan untuk memastikan data yang terkumpul akurat dan relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi metode secara online dan offline demi menjangkau seluruh segmen pengguna layanan secara efektif. Rincian metode survei yang digunakan untuk setiap jenis layanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data

No	Jenis Layanan	Metode Survei
1	Pemeriksaan Laboratorium Klinik	online & offline
2	Pemeriksaan Laboratorium Lingkungan	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:

- a. **Persyaratan:** Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur:** Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk alur pengaduan.
- c. **Waktu Penyelesaian:** Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenisnya.
- d. **Biaya/Tarif:** Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
- e. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan:** Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- f. **Kompetensi Pelaksana:** Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

- g. **Perilaku Pelaksana:** Sikap dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- h. **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan:** Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.
- i. **Sarana dan Prasarana:** Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk fasilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk UPTD LABORATORIUM KESEHATAN dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama TRIWULAN III 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	27 Jul 2026 - 31 Jul 2026	5
2	Pengumpulan Data	03 Agt 2026 - 11 Sep 2026	40
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	14 Sep 2026 - 18 Sep 2026	5
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	21 Sep 2026 - 25 Sep 2026	5

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden untuk setiap jenis layanan didasarkan pada populasi masing-masing. Untuk memastikan sampel yang diambil bersifat representatif, jumlah minimum responden ditetapkan menggunakan metode yang mengacu pada Tabel Krejcie dan Morgan. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap layanan memiliki jumlah responden yang memadai secara statistik untuk menghasilkan data yang akurat. Rincian populasi dan target sampel minimum untuk setiap layanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Sampel Minimum
1	Pemeriksaan Laboratorium Klinik	50	44
2	Pemeriksaan Laboratorium Lingkungan	50	44
Total		100	88

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 88 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

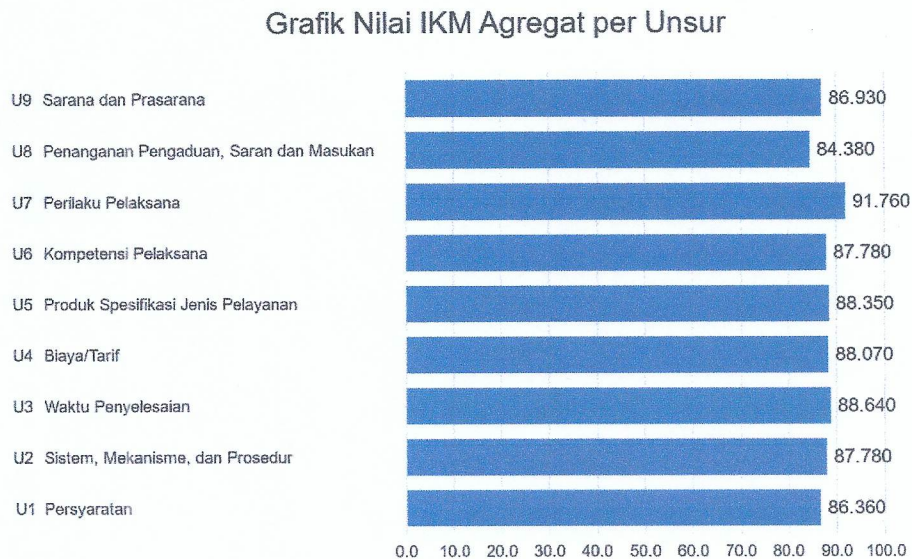
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	42	47.73%
		Perempuan	46	52.27%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	1	1.14%
		SD/Sederajat	1	1.14%
		SMP/Sederajat	1	1.14%
		SMA/Sederajat	17	19.32%
		D1/D2/D3	21	23.86%
		D4/S1	46	52.27%
		S2	1	1.14%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	16	18.18%
		TNI	0	0%
		POLRI	1	1.14%
		Swasta	27	30.68%
		Wirausaha	11	12.5%
		Ibu Rumah Tangga	7	7.95%
		Pelajar/Mahasiswa	10	11.36%
		Petani/Nelayan	1	1.14%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	10	11.36%
		Lainnya	4	4.55%
		Perangkat Desa	1	1.14%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	88	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	Sapras	iKM Per Jenis Layanan
1	Pemeriksaan Laboratorium Klinik	44	86.36	88.07	89.20	88.07	88.64	88.07	90.91	85.80	86.93	88.00
2	Pemeriksaan Laboratorium Lingkungan	44	86.36	87.50	88.07	88.07	88.07	87.50	92.61	82.95	86.93	87.53
Rerata iKM Per Unsur			86.36	87.78	88.64	88.07	88.35	87.78	91.76	84.38	86.93	87.77
iKM Unit Layanan												
Mutu Unit Layanan												



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, Persyaratan, 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:

- Sudah baik, kalau bisa ditambah fasilitas air minum untuk pelanggan
- Semoga pemeriksaannya semakin lengkap
- Sudah baik, mungkin bisa dibuatkan brosur agar mudah melihat tarifnya, dll.
- Sudah baik, daftat layanan sebaiknya ada di Instagram
- Bisa dibuatkan sistem pelacakan status sampel secara digital, agar memudahkan kami mengakses data secara digital
- Harga masih mahal buat rakyat kecil, mohon di kurangi.

Atas dasar temuan tersebut, UPTD LABORATORIUM KESEHATAN menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi sebagai

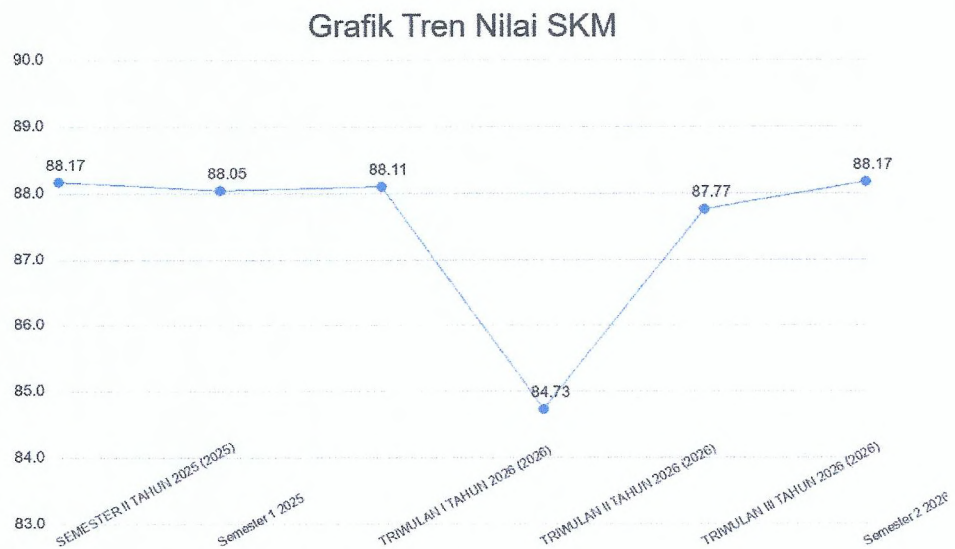
prioritas. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut adalah rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang:

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Menyusun dan menyediakan media informasi pelayanan dalam bentuk brosur/leaflet sederhana yang memuat persyaratan pemeriksaan, jenis pelayanan, informasi tarif, serta informasi penting lainnya agar pelanggan lebih mudah memperoleh informasi sebelum mendapatkan pelayanan.	Bulan Oktober 2026	PJ Mutu
2	Sarana dan Prasarana	Melakukan pengecekan dan penataan sarana ruang tunggu secara berkala, meliputi pencahayaan/lampu, kursi, kebersihan, tempat sampah, ventilasi/kipas, serta kerapian media informasi pelayanan. Kerusakan ringan ditindaklanjuti sesuai kemampuan unit.	Oktober 2026	PJ Mutu

2.4 Tren Nilai SKM

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



Gambar 2.2. Grafik Tren Nilai SKM

Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM cenderung stabil dengan pola yang fluktuatif dari periode ke periode. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa UPTD LABORATORIUM KESEHATAN telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh UPTD LABORATORIUM KESEHATAN periode TRIWULAN II 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	83.71
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83.71
3	Waktu Penyelesaian	84.27
4	Biaya/Tarif	82.87
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	82.87
6	Kompetensi Pelaksana	86.52
7	Perilaku Pelaksana	90.17
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	81.74
9	Sarana dan Prasarana	86.80

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

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Menyediakan ruangan khusus untuk pengaduan Masyarakat	Sudah	Deskripsi: Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, berikut adalah laporan perkembangan pelaksanaannya: 1. Menyediakan tempat khusus untuk pengaduan masyarakat, Status: Sudah disiapkan secara sementara. Saat ini belum tersedia ruangan khusus yang diperuntukkan secara eksklusif untuk menerima pengaduan. Sebagai solusi sementara, kegiatan penerimaan pengaduan, saran, dan masukan ditempatkan di Ruang Konsultasi Dokter. Ruang ini memenuhi syarat karena bersifat tertutup, terpisah dari area layanan umum, sehingga dapat menjaga kerahasiaan dan privasi pelapor selama menyampaikan keluhan atau saran. Penyediaan ruangan khusus akan tetap menjadi target pengembangan jangka panjang. Hambatan: Dalam pelaksanaan upaya perbaikan unsur ini, terdapat beberapa tantangan dan hambatan yang	Terlampir

				dihadapi, yaitu: 1. Keterbatasan sarana prasarana ruangan Belum tersedianya ruangan yang secara khusus diperuntukkan hanya untuk kegiatan penerimaan dan penanganan pengaduan menjadi kendala utama. Hal ini membuat harus dilakukan penyesuaian dengan memanfaatkan ruang konsultasi dokter sebagai tempat sementara. Meskipun ruangan tersebut sudah memenuhi syarat privasi dan kerahasiaan, namun penggunaannya bersifat bergantian dengan fungsi utama ruangan tersebut, sehingga perlu pengaturan jadwal yang cermat agar tidak mengganggu jalannya layanan kesehatan lainnya.	
2	Biaya/Tarif	Mengunggah informasi tarif pada media sosial UPTD Laboratorium Kesehatan	Sudah	Deskripsi: Mengunggah informasi tarif pada media sosial Instagram Labkes Hambatan: -	Terlampir
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Mengunggah daftar layanan dan spesifikasinya ke media sosial UPTD Laboratorium Kesehatan	Belum	Deskripsi: Daftar jenis pelayanan beserta informasi/spesifikasi layanan telah dipublikasikan melalui media sosial UPTD Laboratorium Kesehatan untuk meningkatkan keterbukaan informasi dan memudahkan masyarakat mengetahui layanan yang tersedia.	Tidak ada

				Hambatan: Tantangannya adalah banyaknya jenis pemeriksaan sehingga informasi perlu dibuat ringkas, menarik, mudah dipahami, dan diperbarui apabila terdapat perubahan layanan.	
--	--	--	--	---	--

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 88 orang mengisi SKM pada UPTD LABORATORIUM KESEHATAN. Dari beberapa layanan yang ada, Pemeriksaan Laboratorium Klinik menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 44 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di UPTD LABORATORIUM KESEHATAN, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 87.77. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Persyaratan, Sarana dan Prasarana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, UPTD LABORATORIUM KESEHATAN telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 67% (2 dari 3 rencana).

Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti, yaitu:

- Mengunggah daftar layanan dan spesifikasinya ke media sosial UPTD Laboratorium Kesehatan, karena Tantangannya adalah banyaknya jenis pemeriksaan sehingga informasi perlu dibuat ringkas, menarik, mudah dipahami, dan diperbarui apabila terdapat perubahan layanan.

Sukoharjo, 01 Oktober 2026

Kepala
UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah
Kabupaten Sukoharjo



Dr. AJENG DESTARA WISNUWARDANI

NIP. 19870902 201902 2 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
UPTD LABORATORIUM KESEHATAN

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

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN	
1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	7. Petugas melayani saya dengan ramah a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	

Kritik dan Saran:
--

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

