

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II 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	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	11
2.4 Tren Nilai SKM	12
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	14
BAB IV KESIMPULAN	21
LAMPIRAN	21
1. Kuesioner.....	22
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)	24

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.....	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.

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:

- 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 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:

- **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 UPTD LABORATORIUM KESEHATAN 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 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	20 Apr 2026 - 22 Apr 2026	3
2	Pengumpulan Data	23 Apr 2026 - 05 Jun 2026	44
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	08 Jun 2026 - 12 Jun 2026	5
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	15 Jun 2026 - 26 Jun 2026	12

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

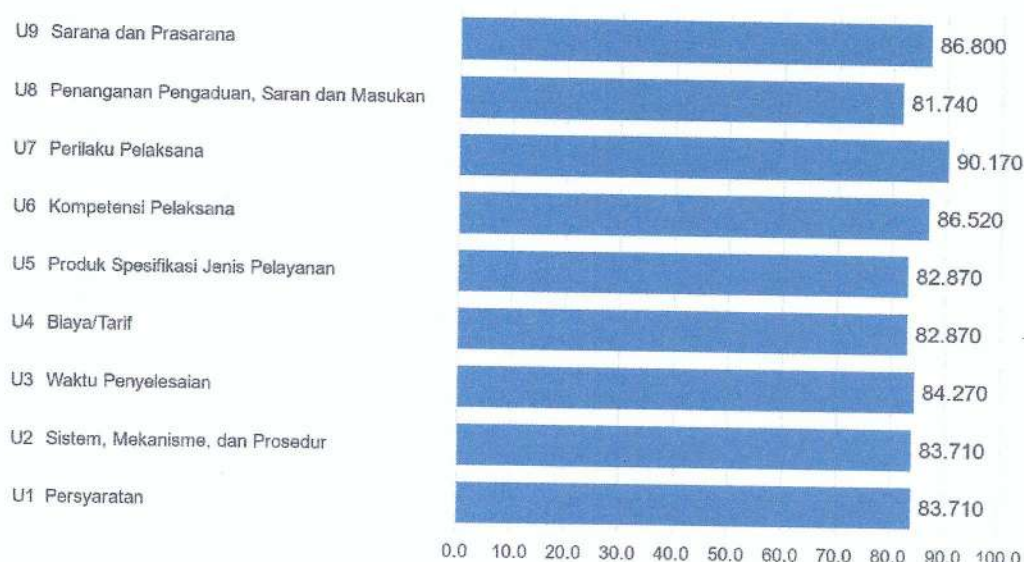
Analisis terhadap karakteristik responden bertujuan untuk memahami latar belakang dan profil dari para pengguna layanan. Pada periode survei ini, data berhasil dikumpulkan dari total 89 responden. Profil demografis responden, yang mencakup aspek-aspek seperti jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan, disajikan secara rinci pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.1 Analisis Responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	49	55.06%
		Perempuan	40	44.94%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	2	2.25%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	8	8.99%
		D1/D2/D3	11	12.36%
		D4/S1	65	73.03%
		S2	3	3.37%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	10	11.24%
		TNI	0	0%
		POLRI	2	2.25%
		Swasta	32	35.96%
		Wirausaha	9	10.11%
		Ibu Rumah Tangga	10	11.24%
		Pelajar/Mahasiswa	5	5.62%
		Petani/Nelayan	2	2.25%
		Pekerja Lepas/Freelance	1	1.12%
		Pensiunan	15	16.85%
		Lainnya	3	3.37%
		Perangkat Desa	0	0%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	89	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%

		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

Grafik Nilai IKM Agregat per Unsur



Gambar 2.1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis data SKM, dapat diidentifikasi beberapa unsur pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Secara kuantitatif, unsur-unsur dengan nilai terendah adalah: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Biaya/Tarif, 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:

- Informasi di medsos rutin diperbarui ya, jadi kita dapat info terbaru dan ngga ketinggalan, terimakasih
- Pelayanan sudah baik, belum ada petunjuk arah yg menuju ke labkes mngkin bisa dibuatkan agar mudah dicari
- Sudah baik, tambahkan pemberitahuan lama waktu pengerjaan tiap sampelnya
- Sudah baik, akan lebih baik jika ada fasilitas minum gratis di ruang tunggu
- Sudah baik, tambahkan papan jenis pelayanan labkes di depan agar banyak warga yg semakin tahu pelayanan apa saja yg ada di labkes

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

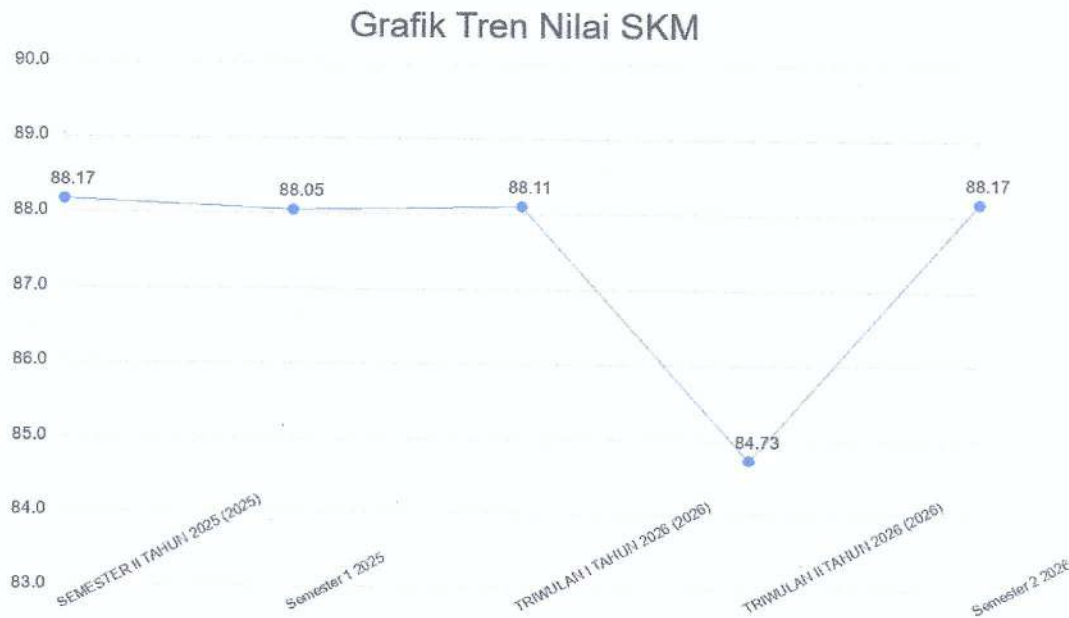
tersebut, berikut adalah rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang:

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Menyediakan ruangan khusus untuk pengaduan masyarakat 2. Membuat buku register keluhan masyarakat 3. Membuat surat tugas bagi petugas yang melayani pengaduan masyarakat 4. Melakukan evaluasi bulanan terhadap jumlah dan penyelesaian pengaduan yang masuk	Juli 2026	Ka. Labkes dan Tim Mutu
2	Biaya/Tarif	Mengunggah informasi tarif pada media sosial UPTD Laboratorium Kesehatan	Juli 2026	Prima
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Mengunggah daftar layanan dan spesifikasinya ke media sosial UPTD Laboratorium Kesehatan	Juli 2026	Prima

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.



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 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	88.35
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88.64
3	Waktu Penyelesaian	87.50
4	Biaya/Tarif	88.07
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88.07
6	Kompetensi Pelaksana	88.07
7	Perilaku Pelaksana	88.64
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	86.36
9	Sarana dan Prasarana	89.20

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	- Menyediakan tempat khusus untuk pengaduan masyarakat - Membuat buku register keluhan Masyarakat - Membuat surat tugas bagi petugas yang melayani pengaduan masyarakat	Sudah	Deskripsi: Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, berikut adalah laporan perkembangan pelaksanaannya: 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. Ruangan 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	https://drive.google.com/drive/folders/13UpDpUGv_BZczGpJDG1ZzXnRRvyEQKW0?usp=sharing

				menjadi target pengembangan jangka panjang.	
				2. Membuat buku register keluhan masyarakat, Status: Sudah terlaksana sepenuhnya. Buku register pencatatan pengaduan, saran, dan masukan telah tersedia dan siap digunakan. Buku ini memuat kolom lengkap meliputi nomor urut, tanggal penerimaan, identitas pelapor (dapat dirahasiakan jika diminta), isi pengaduan/saran, tindak lanjut yang dilakukan, serta keterangan penyelesaian. Pencatatan dilakukan secara tertib dan terdokumentasi dengan baik untuk keperluan evaluasi dan pelaporan. 3. Membuat surat tugas bagi petugas yang melayani pengaduan masyarakat, Status: sudah dilaksanakan sepenuhnya. Penyusunan dan penerbitan surat tugas resmi bagi petugas yang ditunjuk untuk menangani pengaduan sudah selesai dilakukan.	

				Hambatan: Dalam pelaksanaan upaya perbaikan unsur ini, terdapat beberapa tantangan dan hambatan yang 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. Proses administrasi dokumen yang memerlukan tahapan Penyusunan dan penerbitan surat tugas resmi bagi petugas yang menangani pengaduan masih memerlukan waktu
--	--	--	--	--

				karena harus mengikuti prosedur administrasi internal yang berlaku, mulai dari usulan, pengecekan, hingga persetujuan pimpinan. Proses ini tidak dapat diselesaikan secara instan, meskipun penanganan layanan tetap dapat berjalan secara operasional sambil menunggu dokumen resmi diterbitkan.	
2	Waktu Penyelesaian	Membuat daftar lama waktu penyelesaian setiap pemeriksaan	Sudah	Deskripsi: Penyusunan dan penetapan daftar lama waktu penyelesaian masing-masing jenis pemeriksaan telah selesai dilakukan melalui verifikasi bersama bagian teknis laboratorium. Informasi tersebut sudah mulai dipublikasikan secara bertahap melalui akun resmi media sosial Instagram UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Sukoharjo, sehingga dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat luas. Saat ini proses masih dilanjutkan untuk memastikan seluruh jenis layanan tercantum lengkap, serta persiapan untuk menampilkan informasi yang sama secara langsung di area pelayanan dan ruang tunggu, agar dapat dibaca oleh pengguna jasa yang datang langsung ke lokasi.	https://drive.google.com/drive/folders/13UpDpUGv_BZczGpJDG1ZzXnRRvyEQKWb?usp=sharing

			Hambatan: Dalam pelaksanaan perbaikan unsur ini, terdapat beberapa kendala yang dihadapi, yaitu: Penetapan waktu penyelesaian tidak dapat ditetapkan secara mutlak, karena dapat berubah tergantung pada volume contoh uji yang masuk, ketersediaan reagen dan alat, serta tingkat kesulitan pemeriksaan. Hal ini membutuhkan penjelasan tambahan agar pengguna jasa memahami adanya kemungkinan perpanjangan waktu, sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman. Informasi yang sudah disusun untuk media sosial perlu disesuaikan lagi format dan tampilannya agar mudah dibaca dan sesuai dengan kebutuhan jika dipajang di ruang pelayanan. Penyesuaian ini memerlukan waktu agar tetap terlihat rapi, jelas, dan seragam. Meskipun sudah dipublikasikan melalui Instagram, tidak seluruh pengguna jasa menggunakan media sosial tersebut. Oleh karena itu, masih diperlukan upaya tambahan untuk menyampaikan informasi ini secara langsung di lokasi layanan, yang saat ini masih dalam tahap persiapan.	
--	--	--	---	--

3	Biaya/Tarif	Mencetak daftar tarif dalam ukuran besar dan diletakkan di tempat yang mudah terlihat, atau dibuatkan katalog/brosur kecil yang rapi (bukan hanya fotokopian kusam).	Sudah	Deskripsi: Daftar rincian biaya/tarif pemeriksaan telah disusun dan dicetak dalam ukuran yang cukup besar, tulisan jelas, serta memuat seluruh jenis layanan beserta dasar hukum penetapannya. Saat ini dokumen tersebut sudah siap untuk dipasang di loket pelayanan dan ruang tunggu agar mudah dilihat dan dibaca oleh seluruh pelanggan. Sedangkan untuk penyusunan desain dan konten untuk katalog atau brosur kecil yang rapi masih dalam tahap pengerjaan. Belum dapat dicetak dan didistribusikan karena masih menyesuaikan format agar informasinya ringkas, mudah dipahami, dan konsisten dengan daftar tarif yang telah dibuat. sementara saat ini menggunakan brosur kecil dengan media kertas biasa yang berisi daftar harga pemeriksaan di Labkes Hambatan: Dalam pelaksanaan perbaikan unsur ini, terdapat beberapa kendala yang dihadapi, yaitu: 1. Proses penyusunan desain dan konten yang membutuhkan ketelitian Pembuatan brosur yang rapi dan informatif tidak dapat dilakukan secara	https://drive.google.com/drive/folders/13UpDpUGv_BZczGpJDG1ZzXnRRvwEQKWb?usp=sharing
---	-------------	--	-------	---	---

				instan, karena harus memastikan seluruh rincian tarif, jenis layanan, dan keterangan tambahan ditulis dengan akurat, jelas, dan tidak menimbulkan salah tafsir. Hal ini memerlukan waktu lebih lama dibandingkan pembuatan daftar tarif ukuran besar. 2. Ketersediaan anggaran Penyediaan brosur yang berkualitas membutuhkan biaya cetak yang sesuai standar, sehingga perlu penyesuaian dengan alokasi anggaran yang tersedia. Selain itu, proses pemesanan dan pengerjaan cetak oleh pihak penyedia jasa juga memerlukan waktu tertentu.	
--	--	--	--	--	--

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 89 orang mengisi SKM pada UPTD LABORATORIUM KESEHATAN. Dari beberapa layanan yang ada, Pemeriksaan Laboratorium Lingkungan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 45 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di UPTD LABORATORIUM KESEHATAN, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 84.73. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, UPTD LABORATORIUM KESEHATAN telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).

Sukoharjo, 08 Juli 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)

