

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



**PUSKESMAS KARTASURA
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.....	15
BAB IV KESIMPULAN.....	18
LAMPIRAN	19
1. Kuesioner	19
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM) Error! Bookmark not defined.	

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	13
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya).....	15
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut.....	16

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

1.2 Tujuan dan Manfaat

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

- Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
- Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
- Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;

- Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
- Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan PUSKESMAS KARTASURA 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 dan Tindakan	online & offline
3	Pelayanan Imunisasi, Catin, KB, IVA Test dan Cryoterapi	online & offline
4	Pelayanan Kefarmasian (Obat)	online & offline
5	Pelayanan Kesehatan Anak	online
6	Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil dan Persalinan	online & offline
7	Pelayanan Kesehatan Usia Dewasa dan Lansia	online & offline
8	Pelayanan Konsultasi, dan Pemeriksaan Kesehatan Gratis	online & offline
9	Pelayanan Laboratorium	online & offline
10	Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Gigi dan Mulut	online & offline
11	Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis	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 KARTASURA dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama TRIWULAN I TAHUN 2026. Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama sekitar 3 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	26-28 Januari 2026	3 Hari
2.	Pengumpulan Data	28 Januari-31 Maret 2026	30 Hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	1-4 April 2026	4 Hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	6-8 April 2026	3 Hari

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	11	10
2	Pelayanan Gawat Darurat dan Tindakan	11	10
3	Pelayanan Imunisasi, Catin, KB, IVA Test dan Cryoterapi	10	10
4	Pelayanan Kefarmasian (Obat)	15	14
5	Pelayanan Kesehatan Anak	12	10
6	Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil dan Persalinan	12	10
7	Pelayanan Kesehatan Usia Dewasa dan Lansia	26	19
8	Pelayanan Konsultasi, dan Pemeriksaan Kesehatan Gratis	10	10
9	Pelayanan Laboratorium	17	14
10	Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Gigi dan Mulut	15	14
11	Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis	31	19
Total		170	118

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 120 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	43	35.83%
		Perempuan	77	64.17%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	3	2.5%
		SMP/Sederajat	5	4.17%
		SMA/Sederajat	53	44.17%
		D1/D2/D3	21	17.5%
		D4/S1	33	27.5%
		S2	5	4.17%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	16	13.33%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	36	30%
		Wirausaha	11	9.17%
		Ibu Rumah Tangga	30	25%
		Pelajar/Mahasiswa	11	9.17%
		Petani/Nelayan	1	0.83%
		Pekerja Lepas/Freelance	4	3.33%
		Pensiunan	5	4.17%
		Lainnya	6	5%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Perangkat Desa	0	0%
		Non Disabilitas	120	100%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas	0	0%
		Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

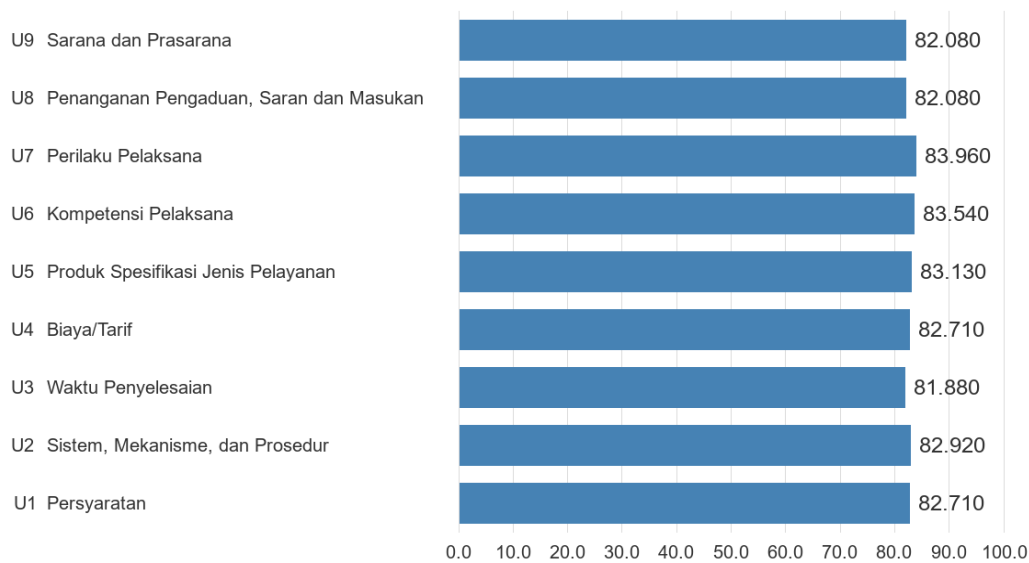
Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terperinci. Tabel berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing dari sembilan unsur pelayanan.

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	11	77.27	81.82	75.00	81.82	77.27	79.55	79.55	79.55	79.55	79.00
2	Pelayanan Gawat Darurat dan Tindakan	13	76.92	78.85	78.85	78.85	78.85	78.85	76.92	78.85	76.92	78.17
3	Pelayanan Imunisasi, Catin, KB, IVA Test dan Cryoterapi	7	82.14	82.14	82.14	82.14	82.14	82.14	82.14	82.14	82.14	82.25
4	Pelayanan Kefarmasian (Obat)	17	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00	76.47	75.00	75.00	75.17
5	Pelayanan Kesehatan Anak	2	100.00	100.00	87.50	100.00	87.50	87.50	87.50	87.50	100.00	93.06
6	Pelayanan Kesehatan Hamil dan Persalinan	12	89.58	93.75	89.58	89.58	89.58	91.67	93.75	89.58	89.58	90.69
7	Pelayanan Kesehatan Dewasa dan Lansia	4	87.50	87.50	93.75	93.75	93.75	93.75	93.75	87.50	87.50	90.97

8	Pelayanan Konsultasi, dan Pemeriksaan Kesehatan Gratis	8	87.50	87.50	87.50	87.50	81.25	81.25	81.25	81.25	81.25	84.03
9	Pelayanan Laboratorium	15	78.33	78.33	78.33	78.33	78.33	78.33	78.33	78.33	78.33	78.25
10	Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Gigi dan Mulut	13	88.46	84.62	86.54	84.62	90.38	90.38	92.31	86.54	84.62	87.58
11	Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis	18	87.50	84.72	83.33	84.72	90.28	90.28	90.28	86.11	87.50	87.17
Rerata IKM Per Unsur			82.71	82.92	81.88	82.71	83.13	83.54	83.96	82.08	82.08	82.76
IKM Unit Layanan			82.76									
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, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, 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:

- Pelayanan sangatttt lamaaa. Datang jam 8. 15 sampai jam 12.00 Bru selesai. Pdhal priksa nya cuma 5 menit. Semoga kedepannya pelayanan lebih maksimal lagi dan bisa lebih cepat lagi.
- Oke sip....cm saya pelayanan kurang gercep
- Kalau mau sampai sebelum jam 11, jangan infokan di mobile jkn jika anda praktek sampai dg jam 11 siang ya pak-bu. Saya efisiensi jam sesuai jam praktek dokter yg tertera di mobile jkn. Heleh, sangat tidak profesional. Menyesal menunjuk puskesmas ini sbg faskes 1 karena terdekat dari rumah. Jemput anak sekolah, ambil surat rujukan, balik ke rs uns. Halah. Gagal kabeh. Dahlah.
- pelayanan pendaftaran ruwet, ditekoki nganggo unggah ungguh jowo kok saurane nyengak².
- Pelayanan lama , antri sudah 3 jam masih blm di periksa . Hadehh.

- Saya baru pernah mengalami mau pemeriksaan belum di skrining udah di tolak ga bisa pakai bpjs, padahal saya ke ugd jam 1 pagi. Saya tidak dikasih space untuk menjelaskan keluhan saya, padahal saya kram perut, napas sesak, melilit, menggigil, melilit, demam. Minimal di skrining dulu baru ditolak. Perasaan puskesmas fktf tapi ga ada empati nya sama pasien.
- Pelayanan termasuk cepat pada saat pendaftaran. Untuk antrian dokter lumayan lama. Pelayanan lab oke bagus sip.
- Kalau bisa untuk imunisasi bayi dipisah di antrian depan supaya antrian tidak berbarengan dengan orang sakit.
- Untuk layanan antrian skreening mohon untuk diperbaiki lagi karena antrian tetlalu lama, untuk layanan yang lain sudah bagus.
- Pertahankan keramahan dan responsif terutama saat situasi padat atau di akhir jam operasional
- Penambahan kursi tunggu dan pendingin ruangan
- Penambahan koleksi buku bacaan pada pojok baca
- Petugas Ramah dan komunikatif, di waktu ramai kursi tunggu seringkali tidak muat
- Tempat menunggu pasien, diluar, mohon ditambahi atap, krn jika hujan biar tidak basah
- Untuk area parkir dimohon perhatiannya, sudah overload
- Saat ini sudah bagus, semoga area gedung yg bocor bisa segera tertangani
- utk ruang tunggu nya sumpek kurang luas
- Antrian didepan sebelum masuk stase pendaftaran sangat lama sekali, fasilitas kursi juga kurang dan panas. Dan jika mempunyai orang dalam dipuskesmas kenapa langsung dipersilahkan untuk masuk jadi tidak perlu mengantri didepan itu real terjadi ada contohnya yaitu teman saya yang mempunyai orang dalam dipuskesmas. Seharusnya semua orang diperlakukan sama rata tidak dibeda bedakan, dan saran untuk menambahkan petugas didepan jadi tidak hanya 1 orang saja yang memanggil terimakasih

Atas dasar temuan tersebut, PUSKESMAS KARTASURA 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

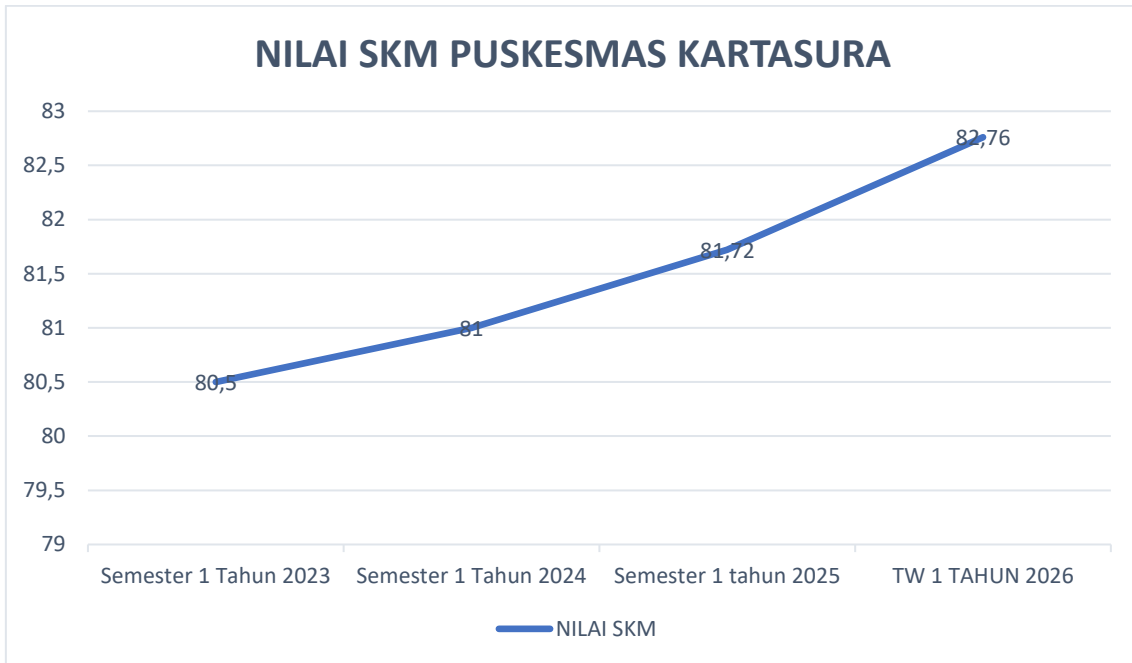
perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi sebagai prioritas. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut adalah rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang:

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Penyelesaian	1. Pelayanan yang efektif dan Efisien dengan petugas yang terbatas 2. Komitmen Pelayanan sesuai dengan jadwal yang sudah dibuat	Bulan Juni 2026	Koordinator Tim Mutu
2	Sarana dan Prasarana	1. Memperluas Ruang Tunggu Pelayanan 2. Menambah bacaan di pojok baca.	Bulan Juni 2026	Kepala Tata Usaha
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Optimalisasi publikasi aduan, saran dan masukan di media sosial	Bulan Juni 2026	Koordinator Tim Pengaduan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan PUSKESMAS KARTASURA 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 KARTASURA 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 KARTASURA periode SEMESTER II TAHUN 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	83.72
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83.36
3	Waktu Penyelesaian	81.68
4	Biaya/Tarif	83.13
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83.09
6	Kompetensi Pelaksana	84.19
7	Perilaku Pelaksana	86.28
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	82.97
9	Sarana dan Prasarana	82.95

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

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang efektif dan Efisien dengan petugas yang terbatas. 2. Menambah SDM di hari-hari tertentu dan unit tertentu dengan kunjungan yang banyak. 	Sudah	<ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan sudah terlaksana dengan efektif dan efisien di semua unit pelayanan. b. Memperbaharui jadwal tugas dokter dengan membuka pelayanan poli kluster 3 oleh 3 dokter. Hambatan: kadang kala tidak bisa terlaksana pelayanan sesuai jadwal jika ada dokter yang harus dinas luar, cuti atau sakit. 	Terlampir
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menambah kursi tunggu (sudah langsung terealisasi bulan November 2025) 2. Memperluas ruang tunggu pelayanan. 3. Menambah kipas angin atau AC di ruang tunggu dan pelayanan. 4. Meningkatkan kebersihan puskesmas, terutama toilet. 	Sudah Sebagian	<ol style="list-style-type: none"> 1. poin 1: sudah selesai ditambahkan kursi tunggu. 2. poin 2: memperluas ruang tunggu pelayanan belum terealisasi. 3. poin 3: sudah tersedia kipas angin atau AC di ruang tunggu. 4. poin 4: sudah dilakukan monitoring secara berkala, dan teguran ke petugas kebersihan oleh koordinator kesling. 5. poin 5: sudah dilakukan pemantauan rutin oleh petugas terkait. 	Terlampir

		<p>5. Memantau rutin isi ulang kelengkapan toilet (sabun dan tisu) jangan sampai habis.</p> <p>6. Memperbaiki area tunggu bermain anak.</p>		6. poin 6: belum terlaksana	
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Merutinkan publikasi tindak lanjut pengaduan di berbagai media.</p> <p>2. Mengoptimalkan berbagai sarana dan media pengaduan.</p>	Sudah	Sudah dilakukan secara rutin sebulan sekali publikasi rekap TL pengaduan di papan pengaduan dalam gedung, dan media sosial.	Tidak ada

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Sebanyak 120 orang mengisi SKM pada PUSKESMAS KARTASURA. Dari beberapa layanan yang ada, Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 18 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di PUSKESMAS KARTASURA, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 82.76. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, PUSKESMAS KARTASURA telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 67% (2 dari 3 rencana).
5. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti, yaitu:
 - a. Memperluas ruang tunggu pelayanan.
 - b. Merutinkan publikasi tindak lanjut pengaduan di berbagai media.

Mengetahui,

Kepala Puskesmas Kartasura



dr. Henny Puspitosari Utami
NIP. 19780906 201406 2 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

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

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)



UNIT PENDAFTARAN



UNIT PELAYANAN DEWASA DAN LANSIA



UNIT LABORATORIUM



UNIT PELAYANAN IBU



UNIT PELAYANAN ANAK



UNIT PELAYANAN FARMASI



UNIT PELAYANAN FISIOTERAPI



UNIT PELAYANAN GIGI DAN MULUT



UNIT PELAYANAN PERSALINAN

3. Dokumentasi Bukti Realisasi Tindak Lanjut

- a. Review Jadwal Dokter (Memperbaharui jadwal tugas dokter dengan membuka pelayanan poli kluster 3 (Poli Kluster Dewasa dan Lansia) oleh 3 dokter)



PEMERINTAH KABUPATEN SUKOHARJO
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS KARTASURA
Jl Raya Solo-Jogja / Jend Sudirman, Pucangan Kartasura, Sukoharjo
Kode Pos 57158 Telp 0271-784809, EMAIL sik_kartasura@yahoo.com

JADWAL DOKTER TAHUN 2026 PUSKESMAS KARTASURA

Dokter Umum	Dokter Gigi
1. dr.Henny Puspitosari Utami	1. drg Anik Arifah
2. dr M Rudi H	2. drg Retna W
3. dr Nur Fanda E M	3. drg Eri Ristika
4. dr Tri Isponingsih	
5. dr Femi Dwi Ajdini	
6. dr Rizky A Vitasari	
7. dr Yasmin Zahirah	
8. dr Rizka Ramadhiyah	

JADWAL DOKTER PUSKESMAS KARTASURA

KEGIATAN	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU
UGD-PONED PAGI KONSUL CKG	dr. Rizka	dr. Fanda	dr. Vita	dr. Femi	dr. iis	dr. Yasmin
KLUSTER 3 (>18 thn)	dr. Yasmin	dr. Rizka	dr. Rizka	dr. iis	dr. Rudi	dr. Fanda
	dr. Femi	dr. Vita	dr. Rudi	dr. Fanda	dr. Vita	dr. Femi
	dr. Vita	dr. iis	dr. Yasmin	dr. Rudi	dr. Rizka	dr. iis
RKES GILUT	drg Anik Arifah drg Retna W	drg Anik Arifah drg Retna W	drg Anik Arifah drg Retna	drg Anik Arifah drg Retna W	drg Anik Arifah drg Retna W	drg Anik Arifah drg Retna W
KIA/ USG	dr. Rizka	dr. Fanda	dr. Vita		dr. iis	dr. Yasmin
ANAK (0-18 thn)	dr. Fanda	dr. Yasmin	dr. iis	dr. Rizka	dr. Femi	dr. Vita
PROLANIS				dr. Femi		
PKAT			dr. Yasmin			
IVA TEST		dr. iis				

PUSTU PABELAN

KEGIATAN	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU
RUANG PEMERIKSAAN UMUM	dr. iis	dr. Rudi	dr. Femi	dr. Vita	dr. Fanda	dr. Rizka
	dr. Rudi	dr. Femi	dr. Fanda	dr. Yasmin	dr. Yasmin	dr. Rudi
RKES GILUT	drg Eri Ristika	drg Eri Ristika	drg Eri Ristika	drg Eri Ristika	drg Eri Ristika	drg Eri Ristika

JADWAL DOKTER JAGA UGD 24 JAM

NO	SHIFT	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU (on call)
1	PAGI (07.00-14.30)	dr. Rizka	dr. Fanda	dr. Vita	dr. Femi	dr. iis	dr. Yasmin	Jadwal terlampir di bawah ini
2	SIANG (14.30-21.00)	dr. Rizka	dr. Fanda	dr. Vita	dr. Femi	dr. iis	dr. Yasmin	
3	MALAM (21.00-07.00)							

Pekan ke-	Shift Pagi-Siang (07.00-15.00 Wib)	Shift Sore-Malam (15.00-24.00 Wib)
I	dr. Rizka	dr. Rudi
II	dr. Vita	dr. Fanda
III	dr. Femi	dr. iis
IV	dr. Yasmin	dr. Rudi
V	dr. Henny	dr. Henny

Sukoharjo, 17 Januari 2026
Kepala Puskesmas Kartasura

dr. Henny Puspitosari Utami

b. Menambah Kursi Tunggu di Ruang Tunggu Pelayanan



c. Kipas Angin di Ruang Tunggu

