

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN 1**



**PUSKESMAS PONCOWARNO
KABUPATEN KEBUMEN TAHUN 2026**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden.....	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat per Jenis Layanan	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	6
2.4 Tren Nilai SKM.....	7
BAB III	9
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	9
BAB IV KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	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.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam.

Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 dikeluarkan oleh Pemerintah sebagai 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.

Berdasarkan Peraturan Bupati Kebumen Nomor 7 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen Pasal 7 (1) disebutkan bahwa Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara wajib melaksanakan SKM secara berkala minimal 1 (satu) tahun sekali.

Puskesmas Poncowarno adalah unit penyelenggara pelayanan publik yang kegiatan utamanya bergerak dalam usaha Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) dan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dengan pendekatan pelayanan medis dan upaya rujukan.

Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Poncowarno pada termin ke1(satu) ini dilakukan untuk mengukur secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

1.2 Tujuan dan Manfaat

A. Tujuan

Survey Kepuasan Masyarakat ini untuk mengukur Kepuasan Masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan Pelayanan di Puskesmas Poncowarno.

B. Manfaat

1. Mengetahui kelemahan atau kelebihan dalam penyelenggaraan pelayanan Puskesmas Poncowarno.
2. Mengukur penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Poncowarno

3. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
4. Menjadi bahan dasar penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
5. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan Puskesmas Poncowarno
6. Memfasilitasi peran serta masyarakat agar terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan Puskesmas Poncowarno.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri. Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan elektronik yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Puskesmas Poncowarno yaitu :

1. Persyaratan: Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur: Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. Waktu penyelesaian: Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ tarif: Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan: Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana: Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman

7. Perilaku pelaksana: Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana: Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu triwulan dan dilakukan 4x dalam satu tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017, Populasi penerima layanan sebanyak 1059 pasien dan sampel sebanyak 166 responden.

BAB II ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 166 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	29	17 %
		Perempuan	137	83 %
2.	Usia	≤ 20 Tahun	4	2 %
		20 – 29 Tahun	58	35 %
		30 – 39 Tahun	60	36 %
		40 – 49 Tahun	18	11 %
		≥ 50 Tahun	16	10 %
3.	Pendidikan	SD/Sederajat	12	7 %
		SMP/Sederajat	55	33 %
		SMA/Sederajat	70	42 %
		Diploma	12	7 %
		S1	15	9 %
		S2	1	1
		Lainnya	1	1 %

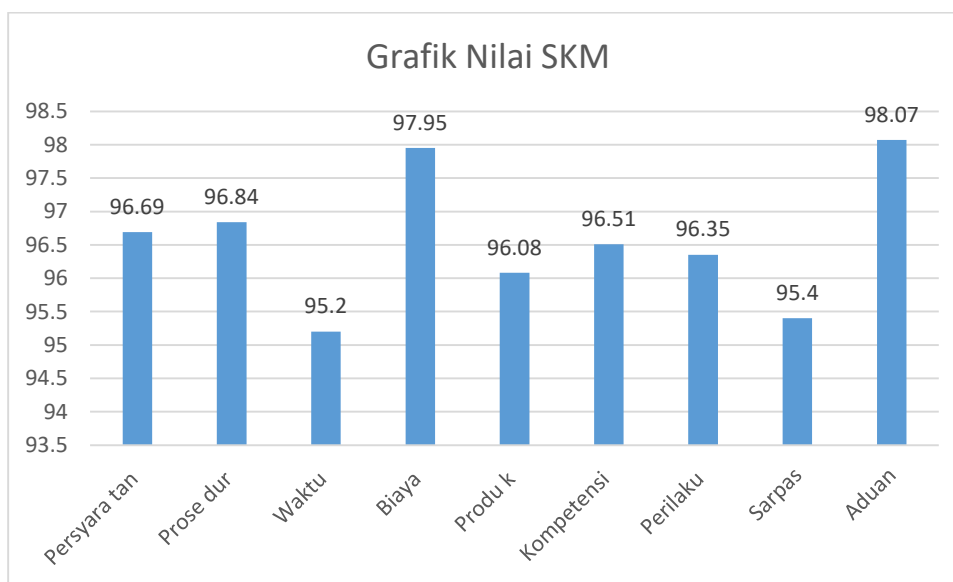
4.	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	16	10 %
		Wirausaha /Swasta	48	29 %
		Petani	11	7 %
		Pedagang	0	0 %
		Mengurus Rumah Tangga	78	47 %
		Lainnya	13	8 %

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat per Jenis Layanan

No	Nama Layanan	Jumlah Responden	Unsur Pelayanan									Indeks Kepuasan Masyarakat
			Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Sarpras	Aduan	
1	Pelayanan Pemeriksaan Umum (BP)	31	92.74	91.94	90.32	94.35	91.94	91.94	91.94	88.71	94.35	91.1
2	Pendaftaran	13	88.46	88.46	86.54	96.15	90.38	90.38	88.46	88.46	96.15	89.48
3	Pelayanan Gigi	19	97.37	97.37	96.05	97.37	97.37	97.37	97.37	97.37	94.74	95.96
4	Pelayanan Gawat Darurat / Tindakan	3	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
5	Pelayanan KIA (Kesehatan Ibu dan Anak)	16	98.44	98.44	98.44	96.88	98.44	96.88	98.44	98.44	100	97.28
6	Pemeriksaan IVA (Pemeriksaan Kanker Leher Rahim)	3	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
7	Pelayanan Imunisasi Balita	9	100	100	97.22	100	100	100	100	97.22	100	98.39
8	Pelayanan Prolanis	12	97.92	97.92	91.67	97.92	91.67	91.67	91.67	91.67	100	93.73
9	Pelayanan TB dan Kusta	16	95.31	98.44	96.88	98.44	96.88	96.88	96.88	98.44	100	96.59
10	Pelayanan Laboratorium	6	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99

11	Pelayanan Farmasi	10	95	95	95	97.5	95	95	95	95	97.5	94.6
12	Pelayanan Persalinan (PMP)	3	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
13	Pelayanan PTM (Penyakit Tidak Menular)	2	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
14	Pelayanan Gizi	4	100	100	93.75	100	93.75	100	100	93.75	100	96.94
15	Pelayanan MTBS (Manajemen Terpadu Balita Sehat)	8	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
16	Pelayanan KB (Keluarga Berencana)	11	81.82	81.82	77.27	88.64	81.82	84.09	81.82	77.27	86.36	81.5
Jumlah		166	96.69	96.84	95.2	97.95	96.08	96.51	96.35	95.4	98.07	95.6
IKM Unit Layanan		95.6										
Mutu Unit Layanan		A										

Gambar 1 Grafik Nilai SKM



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek waktu pelayanan dan Sarpras merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Waktu

pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 95.2. Selanjutnya sarpras mendapatkan nilai 95.4 adalah nilai terendah kedua.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah mengefektifkan waktu pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan dan melakukan peningkatan dalam hal sarpras (kebersihan)

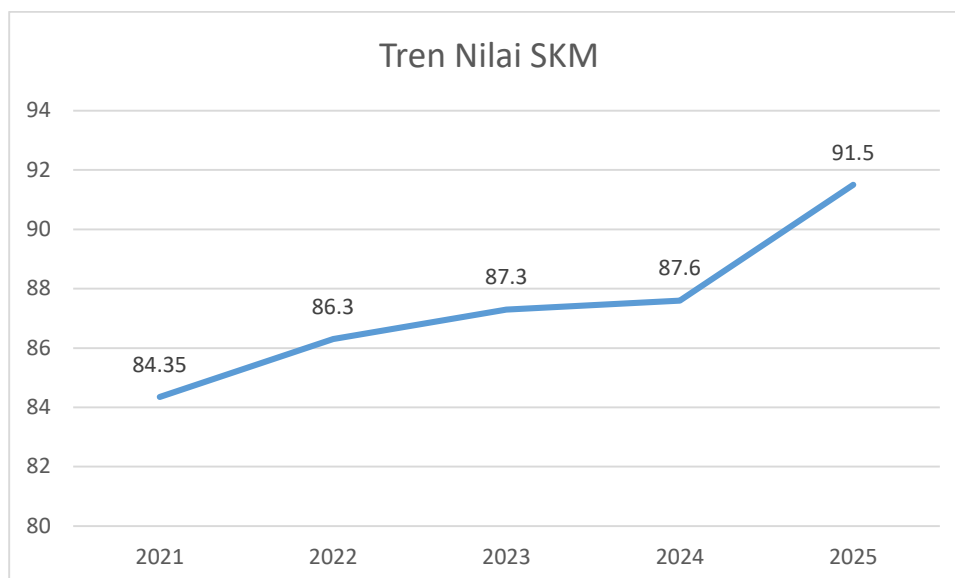
Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu pelayanan	Melakukan briefing/sosialisasi kepada petugas agar mengefektifkan waktu pelayanan	April 2026	Tri Lestari, A.Md. Kep (PJ Manajemen)
2	Sarana dan prasarana	Melakukan peningkatan kebersihan di area puskesmas	Mei 2026	Basuki, A.Md. Kep (PJ Sarpras)
3.	Produk, Spesifikasi dan Jenis Layanan	Memberitahukan kembali produk layanan kepada pasien	Juni 2026	Sofi Astrianti (Pj Promkes)

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Puskesmas Poncowarno dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 2 Tren Nilai SKM



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Poncowarno telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

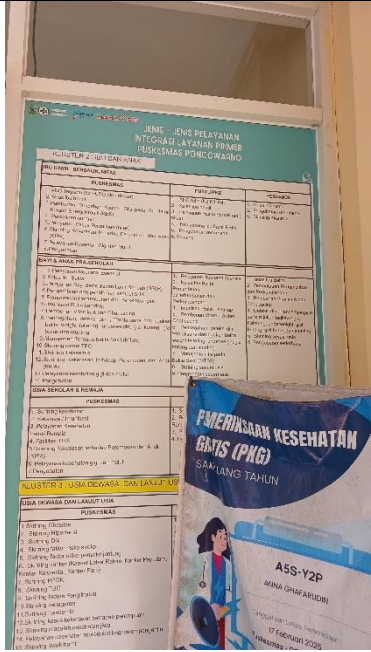
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Poncowarno periode sebelumnya menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	93,76
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92,86
3	Waktu Penyelesaian	92,04
4	Biaya/Tarif	95,07
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	92,69
6	Kompetensi Pelaksana	93,05
7	Perilaku Pelaksana	92,69
8	Sarana dan Prasarana	92,94
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97,27

Dari tabel di atas diketahui semua unsur pelayanan telah mencapai target IKM Tahun 2025 yaitu sebesar 85. Hal itu menunjukkan kinerja Puskesmas Poncowarno telah berhasil memuaskan keinginan masyarakat, namun perlu ditingkatkan lagi pada pencapaian unsur pelayanan prioritas terendah. Puskesmas Poncowarno telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode sebelumnya. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah ditindaklanjuti (Sudah/belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Menyediakan petugas skrining (waktu penyelesaian)	Sudah dilaksanakan di bulan Februari 2026	Petugas skrining yang disediakan bertugas untuk membantu pelayanan agar lebih efektif	
2	Produk, Spesifikasi, dan Jenis pelayanan	Sudah dilaksanakan bulan Februari 2026	Diberitahukan mengenai produk, spesifikasi, dan jenis pelayanan kepada pasien	

2	Melakukan review/pembinaan kepada petugas pelayanan untuk lebih ramah dan edukatif kembali kepada pasien	Sudah dilaksanakan di bulan Januari 2026	Review/pembinaan petugas dilaksanakan saat apel pagi	
---	--	--	--	---

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama triwulan 1 tahun 2026, yaitu periode bulan Januari - Maret, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Sebanyak 166 orang mengisi SKM selama periode triwulan 1 tahun 2026 dengan pengguna terbanyak adalah Pelayanan BP Umum sejumlah 31 orang
- Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Poncowarno secara umum mencerminkan kualitas sangat baik dengan nilai SKM 95,6 dan telah memenuhi target IKM tahun 2025 sebesar 85.5
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan dan aduan
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Puskesmas Poncowarno telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Poncowarno, 5 Maret 2026

Kepala Puskesmas Poncowarno,



dr. Endra Triprakosa, M.M

NIP. 196902112002121003

LAMPIRAN

1. KUESIONER YANG DIISI

KUESIONER SURVEI KEPUSKESMAS

Tanggal Survei : 23 Jan

Nama : Aline

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA

Jenis Layanan yang diterima : ☒ IET (sebutkan)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN PUSKESMAS PONCOWARNO KABUPATEN KEBUMEN

Tanggal Survei : 23 Januari 2016

Jam Survei : ☐ 08.00-12.00 ☐ 13.00-17.00

Nama : Dandjati Nur Hafidha

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA

Jenis Layanan yang diterima : ☒ IET (sebutkan)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai
d. Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?
a. Tidak mudah
b. Kurang mudah
c. Mudah
d. Sangat mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?
a. Tidak cepat
b. Kurang cepat
c. Cepat
d. Sangat cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai
d. Sangat sesuai

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian standar pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai
d. Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?
a. Tidak kompeten
b. Kurang kompeten
c. Kompeten
d. Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?
a. Tidak sopan dan ramah
b. Kurang sopan dan ramah
c. Sopan dan ramah
d. Sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan prasarana (nyaman, bersih) ?
a. Buruk
b. Cukup
c. Baik
d. Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang pengalihan penggunaan layanan ?
a. Tidak ada
b. Ada tetapi tidak berfungsi
c. Berfungsi kurang maksimal
d. Dikelola dengan baik

10. Bagaimana penilaian Anda tentang pelayanan yang diberikan (kecukupan informasi persyaratan, biaya, waktu penyelesaian) ?
a. Tidak transparan
b. Kurang transparan
c. Transparan
d. Sangat transparan

11. Bagaimana penilaian Anda tentang pelayanan (tidak meminta atau menerima pungutan liar, gratifikasi, atas jasa yang diberikan) ?
a. Tidak transparan
b. Kurang transparan
c. Transparan
d. Sangat transparan

Kritik dan Saran
Ada beberapa hal yang akan semakin meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi.

Terimakasih atas partisipasinya