

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I



PUSKESMAS SANGKRAH
KOTA SURAKARTA
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	2
BAB I.....	3
BAB II.....	6
BAB III	9
BAB IV	11
BAB V.....	14
LAMPIRAN.....	15

BAB I

PENDAHULUAN

A. 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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan PUSKESMAS SANGKRAH Kota Surakarta sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Surakarta, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi/barang/jasa yang telah diberikan oleh PUSKESMAS SANGKRAH Kota Surakarta.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

A. Pelaksana SKM

Survey Kepuasan Masyarakat pada PUSKESMAS SANGKRAH Kota Surakarta dilaksanakan secara mandiri dengan melibatkan seluruh personil pada PUSKESMAS SANGKRAH Kota Surakarta, terutama personil yang secara langsung berkaitan dengan pelayanan publik dan satu orang admin yang ditunjuk sebagai pengelola SIJALAK KOAR untuk pemantauan pelaksanaan, pengelolaan data dan pelaporan pelaksanaan serta tindak lanjut hasil SKM.

B. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan e-kuesioner (tautan dan kode QR) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM PUSKESMAS SANGKRAH Kota Surakarta yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
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.
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, ketrampilan 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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

C. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di wilayah Kota Surakarta pada jam dan hari kerja masing-masing UPP. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya terekap secara otomatis pada aplikasi SIJALAK KOAR. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

D. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu periode tertentu yaitu 3 (tiga) Bulan (triwulan). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Perencanaan / Persiapan	09 s.d 15 Januari 2026
2	Pengumpulan Data	19 Januari s.d 27 Maret 2026
3	Pengolahan Data	28 Maret 2026
4	Analisis	30 Maret s.d 01 April 2026
5	Penyajian / Pelaporan	02 April 2026
6	Publikasi SKM	02 s.d 06 April 2026

E. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada PUSKESMAS SANGKRAH Kota Surakarta berdasarkan periode survei sebelumnya. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan kebijakan Sekretaris Daerah Kota Surakarta, jumlah responden minimal yang harus dipenuhi oleh Unit Kerja sebagai Unit Pelayanan Publik sebanyak minimal 30 responden.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 378 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Pendidikan	SMA/ sederajat	177	46.83%
2	Pendidikan	SMK/ sederajat	72	19.05%
3	Pendidikan	SMP/ sederajat	70	18.52%
4	Pendidikan	SD/ sederajat	27	7.14%
5	Pendidikan	S1	16	4.23%
6	Pendidikan	D3	12	3.17%
7	Pendidikan	S2	3	0.79%
8	Pendidikan	D1	1	0.26%
9	Pekerjaan	Lainnya	171	45.24%
10	Pekerjaan	Swasta	148	39.15%
11	Pekerjaan	Wirausaha	56	14.81%
12	Pekerjaan	Polri	2	0.53%
13	Pekerjaan	PNS	1	0.26%
14	Jenis Kelamin	P	243	64.29%
15	Jenis Kelamin	L	135	35.71%
16	Jenis Layanan	PELAYANAN FARMASI	71	18.78%
17	Jenis Layanan	PELAYANAN PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIS	69	18.25%
18	Jenis Layanan	PELAYANAN KLASER 3 DEWASA	68	17.99%
19	Jenis Layanan	PELAYANAN KLASER 2 IBU HAMIL DAN NIFAS	43	11.38%
20	Jenis Layanan	PELAYANAN	38	10.05%

		LABORATORIUM		
21	Jenis Layanan	PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT	30	7.94%
22	Jenis Layanan	PELAYANAN KLASER 2 ANAK SEKOLAH DAN REMAJA	30	7.94%
23	Jenis Layanan	PELAYANAN KLASER 2 BALITA DAN PRA SEKOLAH	29	7.67%

B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM melalui SIJALAK KOAR diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.57	3.63	3.64	3.89	3.59	3.72	3.73	3.95	3.72
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92.92 (Sangat Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

Dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan yg dinilai, 3 (tiga) unsur yang memiliki nilai rata-rata tertinggi meliputi:

1. U8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan mutu pelayanan A (3.95)
Dengan kekuatan Sarana pengaduan, dan penanganan aduan sudah dilaksanakan dengan baik
2. U4. Biaya / tarif dengan mutu pelayanan A (3.89)
Dengan kekuatan Biaya atau tarif di puskesmas sudah sesuai dengan Perda Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
3. U7. Perilaku pelaksana dengan mutu pelayanan A (3.73)
Dengan kekuatan Puskesmas mempunyai motto sebagai acuan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan dan profesional

Sedangkan 3 (tiga) unsur yang memiliki nilai rata-rata terendah meliputi:

1. U1. Persyaratan dengan mutu pelayanan A (3.57)
Dengan kelemahan Kurangnya pemahaman pasien tentang syarat diberikan atau dibuatnya rujukan terkait kebijakan atau peraturan dari bpjs. dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Meningkatkan informasi dan edukasi tentang syarat pelayanan pemberian rujukan kepada pasien
2. U5. Produk spesifikasi jenis pelayanan dengan mutu pelayanan A (3.59)
Dengan kelemahan Masih banyak pasien Kontrol KB IUD dan Implant datang tidak sesuai jadwal karena tidak tau jadwalnya. dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Meningkatkan informasi tentang jadwal layanan tindakan dan kontrol KB IUD, Implant dan Ivatest, dengan edukasi langsung atau penyuluhan.
3. U2. Sistem, mekanisme dan prosedur dengan mutu pelayanan A (3.63)
Dengan kelemahan Banyak pasien belum paham sistem urutan dan prosedur pemanggilan pasien jika datang terlambat dan salah ambil antrian klaster. dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Meningkatkan informasi dan edukasi

tentang alur antrian pasien yang terlambat datang dan salah antrian klaster.
(Penyuluhan dalam gedung)

B. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

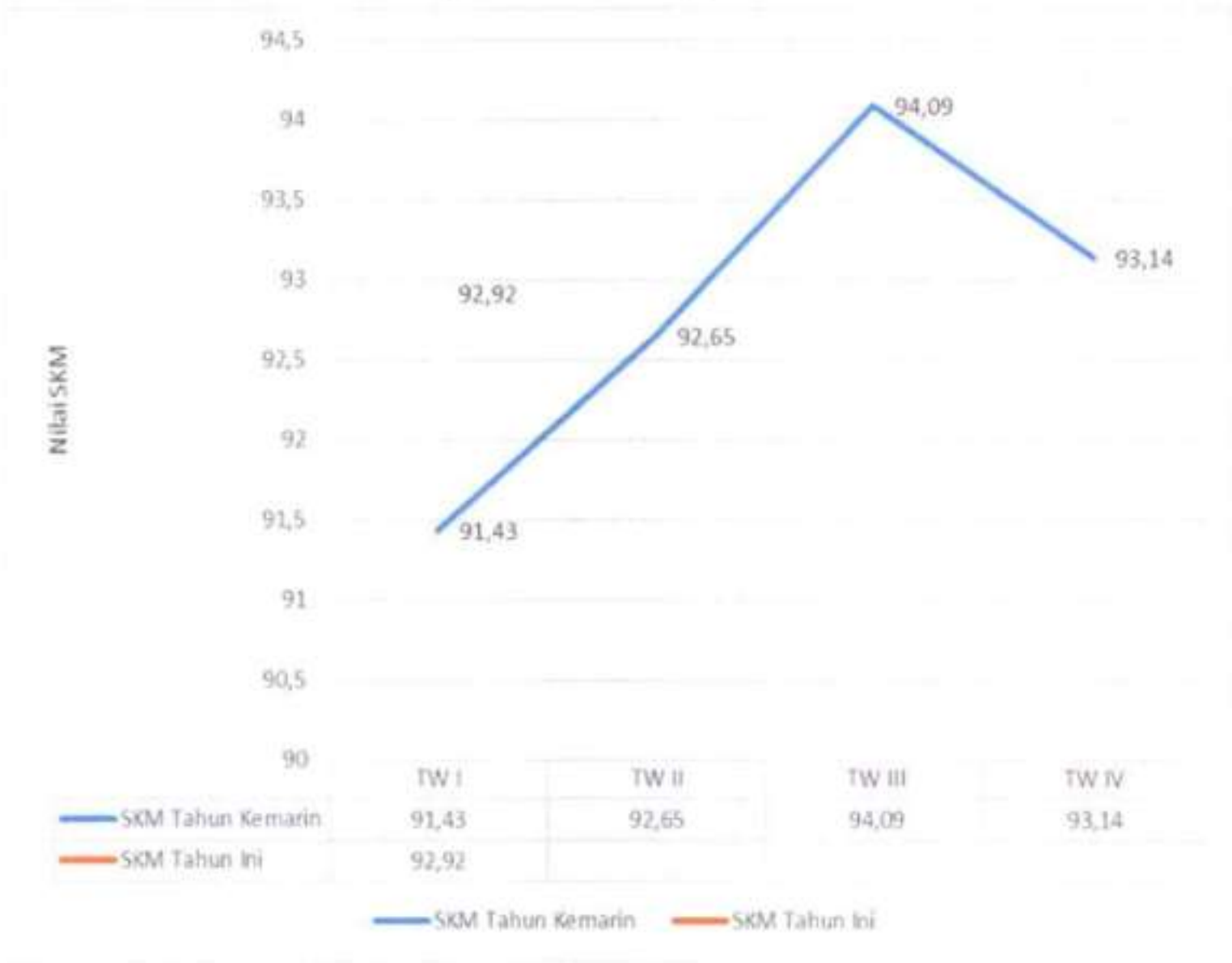
Rencana tindak lanjut berdasarkan rekomendasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat 3 (tiga) unsur terendah periode 09 Januari s.d 27 Maret 2026 pada PUSKESMAS SANGKRAH Kota Surakarta tercantum dalam tabel berikut:

TABEL RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	U1. Persyaratan	Meningkatkan informasi dan edukasi tentang syarat pelayanan pemberian rujukan kepada pasien	Triwulan II 2026	PJ UKP
2	U5. Produk spesifikasi jenis pelayanan	Meningkatkan informasi tentang jadwal layanan tindakan dan kontrol KB IUD, Implant dan Ivatest, dengan edukasi langsung atau penyuluhan.	Triwulan II 2026	PJ UKP
3	U2. Sistem, mekanisme dan prosedur	Meningkatkan informasi dan edukasi tentang alur antrian pasien yang terlambat datang dan salah antrian klaster. (Penyuluhan dalam gedung)	Triwulan II 2026	PJ UKP

C. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan PUSKESMAS SANGKRAH Kota Surakarta dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi Penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2025 Triwulan IV hingga tahun 2026 Triwulan I pada UPT. PUSKESMAS SANGKRAH Kota Surakarta.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode 09 Januari s.d 27 Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di PUSKESMAS SANGKRAH Kota Surakarta, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92.92. Nilai SKM PUSKESMAS SANGKRAH Kota Surakarta menunjukkan peningkatan/penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan sebelumnya.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu U1 Persyaratan, U5 Produk spesifikasi jenis pelayanan, U2 Sistem, mekanisme dan prosedur.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi U8 Penanganan pengaduan, saran dan masukan, U4 Biaya / tarif, U7 Perilaku pelaksana.

Surakarta, 02 April 2026

Kepala Puskesmas Sangkrah



drg. NURUL HIDAYATI

Pembina Tingkat I - IV b

NIP 19751018 200604 2 003

LAMPIRAN

1. Kuesioner (PRINT CONTOH KUESIONER)



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE SKM: Tahunan I Tahun 2023 (01 Januari 2023 s.d 31 Maret 2023)

Spesialisasi/Instansi/Program Studi

Penyusun Kuesioner

Waktu Survei

2023-01-19 10:14:28

Acara/Agenda

2

IDENTITY RESPONDEN

Nama Lengkap

Umur

Jenis Kelamin

Alamat

Relasi Responden

Unit

Unit

Unit

Unit

Unit

Unit

Unit

Unit

Unit

Unit

PERGANTIAN RESPONDEN: SURVEI PELAYANAN

NO	PERTANYAAN	JAWABAN			
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas pelayanan kesehatan jenah, layanan yang diberikan?	1	2	3	4
		Tidak Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
2	Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan prosedur pemeriksaan jenah, layanan yang diberikan?	1	2	3	4
		Tidak Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
3	Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pemeriksaan jenah, layanan yang diberikan?	1	2	3	4
		Tidak Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
4	Manfaat dari layanan jenah, layanan sudah sesuai dengan kebutuhan yang telah ditetapkan?	1	2	3	4
		Tidak Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
5	Apakah produk layanan yang sudah sesuai dengan yang dibutuhkan?	1	2	3	4
		Tidak Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas pelayanan kesehatan jenah, layanan yang diberikan?	1	2	3	4
		Tidak Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
7	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas pelayanan kesehatan jenah, layanan yang diberikan?	1	2	3	4
		Tidak Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
8	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas pelayanan kesehatan jenah, layanan yang diberikan?	1	2	3	4
		Tidak Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
9	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas pelayanan kesehatan jenah, layanan yang diberikan?	1	2	3	4
		Tidak Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik

Indeks kepuasan: 100% (100% kepuasan)

Revisi: 100% (100% kepuasan)

SAKUN

2. Hasil Olah Data SKM (PRINT OLAH DATA)

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.57	3.63	3.64	3.89	3.59	3.72	3.73	3.95	3.72
Mutu Kinerja	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	1	3	4	8	2	6	7	9	5

Skor KM Total :		92.92			Sangat Baik
Mutu Pelayanan :					
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik	
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik	
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik	
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik	