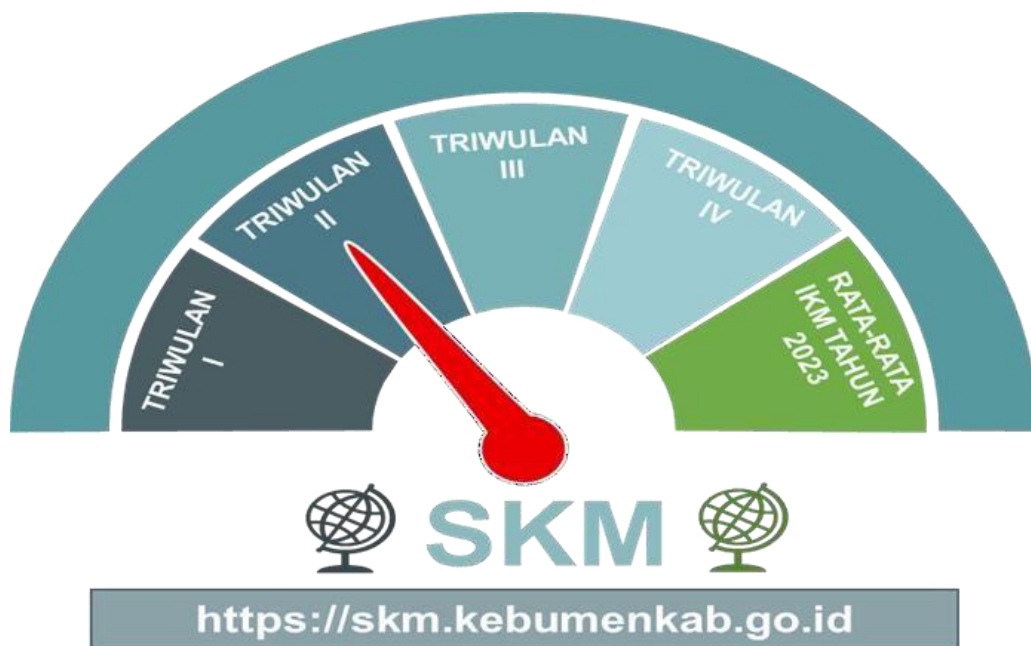


LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



PUSKESMAS SRUWENG
KABUPATEN KEBUMEN
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN	i
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	i
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	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	8
2.4 Tren Nilai SKM	10
BAB III	11
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	11
BAB IV	18
KESIMPULAN	18
LAMPIRAN	19
1. Kuesioner	19
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	20

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 Sruweng 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:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Puskesmas Sruweng Kabupaten Kebumen. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan 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 Sruweng Kabupaten Kebumen 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 1 (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 15450 orang dan sampel sebanyak 350-450 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 400 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	90	20,45%
		Perempuan	350	79,55%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah		
		SD	68	15,45%
		SMP	116	26,36%
		SMA	225	51,14%
		D3	10	2,27%
		S1	16	3,64%
		S2	2	0,45%
		Lainnya	3	0,68%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	4	0,91%
		Wirausaha/Swasta	69	15,68%
		Ibu Rumah Tangga	277	62,95%
		Pelajar/Mahasiswa	-	-
		Petani/Nelayan	26	5,91%
		Pekerja Lepas/Freelance	-	-
		Pensiunan	-	-
		Lainnya	64	14,55%

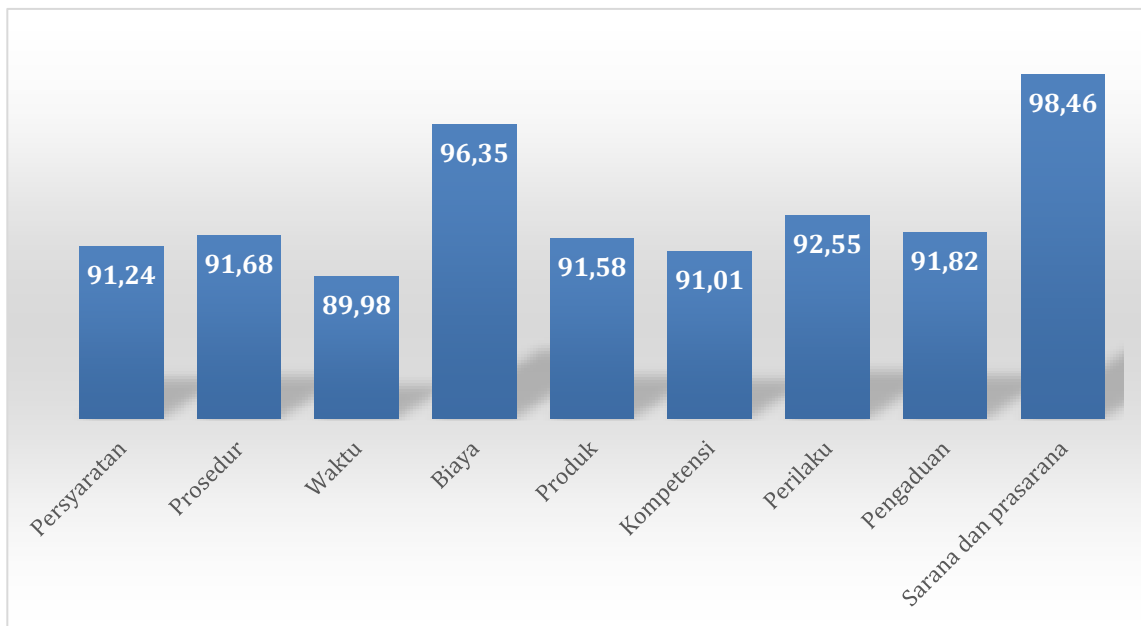
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	440	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Poli Pemeriksaan Umum	103	77.18	77.43	76.21	94.17	77.18	76.94	79.61	77.91	98.3	80.84
2.	Poli Pemeriksaan Gigi dan Mulut	21	95.24	97.62	96.43	100	97.62	95.24	97.62	96.43	100	96.38
3.	KIA (Kesehatan Ibu dan Anak) - KB (Keluarga Berencana)	124	92.94	93.75	92.74	93.15	93.35	92.74	93.35	93.55	96.77	92.66
4.	Poli MTBS (Manajemen Terpadu Balita Sakit)	45	97.78	97.78	97.78	99.44	97.78	97.78	97.78	97.78	99.44	97.17
5.	Persalinan	8	96.88	96.88	96.88	96.88	96.88	96.88	96.88	96.88	96.88	95.91
6.	Loket Pendaftaran	32	75	74.22	72.66	91.41	75	75	76.56	73.44	97.66	78.2
7.	Laboratorium	52	97.6	97.6	88.94	96.63	97.12	97.6	99.04	98.56	99.52	95.99
8.	Farmasi	55	97.27	98.18	98.18	99.09	97.73	95.91	99.55	100	99.09	97.35

Rerata IKM Per Unsur	440	91.24	91.68	89.98	96.35	91.58	91.01	92.55	91.82	98.46
IKM Unit Layanan	91,80									
Mutu Unit Layanan	A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek waktu pelayanan, persyaratan layanan dan prosedur merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Waktu layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 89,98, selanjutnya kompetensi mendapatkan nilai terendah yaitu 91,01 dan persyaratan yang mendapatkan nilai 91,24 adalah nilai terendah ketiga.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami masih menerima masukan yang menyatakan bahwa Waktu pelayanan masih lama, selanjutnya kompetensi petugas pemberi layanan masih dirasa kurang dalam memberikan layanan dan persyaratan layanan dirasa masih susah atau belum simpel menurut masyarakat.

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 melakukan monitoring dan evaluasi oleh tim manajemen/tim terkait waktu pelayanan dan sosialisasi, dan persyaratandan prosedur layanan kita masih berfokus untuk memberikan informasi kepada forum publik dan masyarakat, supaya masyarakat tahu dan paham terkait persyaratan dan prosedur layanan yang

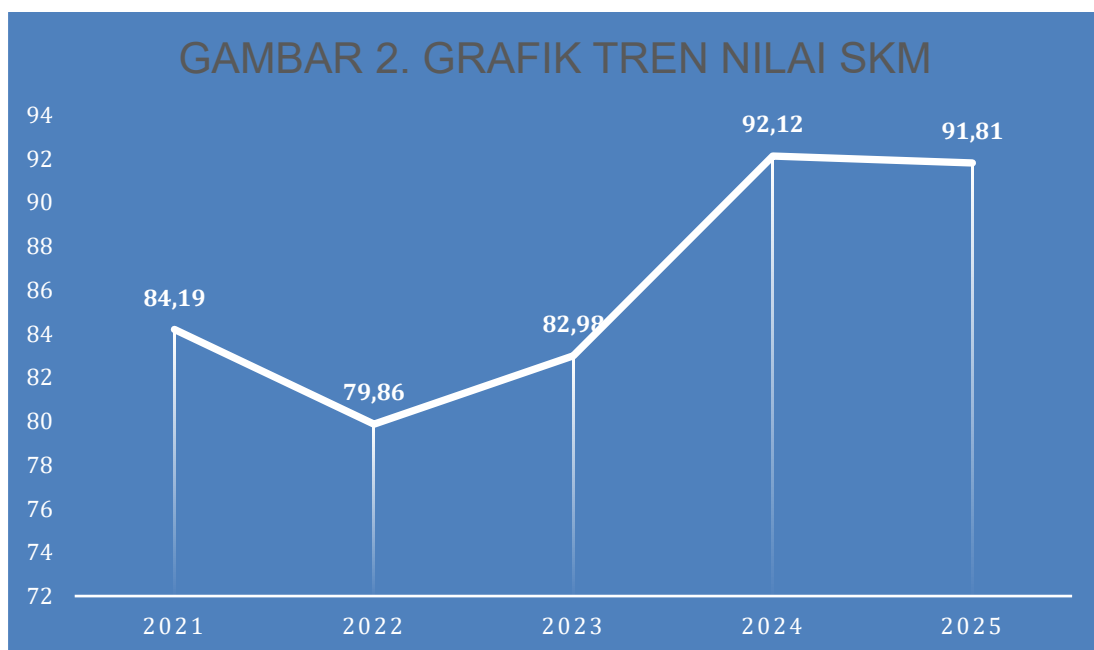
harus dilalui apabila akan menggunakan layanan di Puskesmas Sruweng. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

NO	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu	Menyampaikan ulang waktu pelayanan di Forum Pelayanan Publik (Pertemuan kader, posyandu, Pertemuan di di tingkat desa) / lokakarya mini tribulan.	DESEMBER 2025	PJ Klaster 1 (PJ Mutu pelayanan), PJ klaster 2 dan 3)
		Publikasi ulang waktu pelayanan melalui media sosial, banner dan papan pengumuman	DESEMBER 2025	
2	Kompetensi	Merencanakan peningkatan kompetensi/penggala ngan komitmen	DESEMBER 2025	PJ Klaster 1 (PJ Mutu pelayanan), PJ klaster 2 dan 3)
		Melaksanakan peningkatan kompetensi/penggala ngan komitmen	DESEMBER 2025 S/D JANUARI 2026	
3	Persyaratan	Menyampaikan ulang persyaratan pelayanan di Forum Pelayanan Publik (Pertemuan kader, posyandu, Pertemuan di di tingkat desa) / lokakarya mini tribulan.	DESEMBER 2025	PJ Klaster 1 (PJ Mutu pelayanan), PJ klaster 2 dan 3)

		Publikasi ulang persyaratan pelayanan melalui media sosial, banner dan papan pengumuman	DESEMBER 2025	
--	--	---	--------------------------	--

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Puskesmas Sruweng Kabupaten Kebumen dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Sruweng Kabupaten Kebumen 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 Sruweng Kabupaten Kebumen 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	92,04
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92,14
3	Waktu Penyelesaian	90,21
4	Biaya/Tarif	96,4
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	92,61
6	Kompetensi Pelaksana	92,54
7	Perilaku Pelaksana	93,92
8	Sarana dan Prasarana	93,93
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97,67

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Puskesmas Sruweng Kabupaten Kebumen 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	Menyampaikan ulang waktu pelayanan di Forum Pelayanan Publik (Pertemuan kader, posyandu, Pertemuan di di tingkat desa) / lokakarya mini tribulan.	Sudah	Memberikan sosialisasi di forum pelayanan publik Terkadang materi tidak terserap semua oleh peserta dalam satu waktu sehingga perlu disampaikan kembali di forum lainnya seperti pertemuan kader dan saat kegiatan luar gedung	Sosialisasi lintas sektor 27 November 2025  Kegiatan Speling  Kegiatan kelas ibu hamil 

				Kegiatan ACF di kecamatan 
	Publikasi ulang waktu pelayanan melalui media sosial, banner dan papan pengumuman	Sudah	Memberikan informasi tentang waktu pelayanan melalui Whattapp, intagram, dan facebook Memberikan informasi melalui tempat yang mudah dijangkai oleh publik. Ada pengunjung yang tidak mempunyai akun media sosial sehingga perlu memakai media yang lain supaya publik mengetahui informasi tersebut	Publikasi di Whattapp dan website  

				Memasang banner di papan informasi dan ruang tunggu. 
2	Menyampaikan ulang persyaratan pelayanan di Forum Pelayanan Publik (Pertemuan kader, posyandu, Pertemuan di di tingkat desa) / lokakarya mini tribulan.	Sudah	Memberikan sosialisasi di forum pelayanan publik Terkadang materi tidak terserap semua oleh peserta dalam satu waktu sehingga perlu disampaikan kembali di forum lainnya seperti pertemuan kader dan saat kegiatan luar gedung	Sosialisasi lintas sektor 27 November 2025  Kegiatan Speling 

				Kegiatan kelas ibu hamil  Kegiatan ACF di kecamatan 
	Publikasi ulang persyaratan pelayanan melalui media sosial, banner dan papan pengumuman	Sudah	Memberikan informasi tentang waktu pelayanan melalui Whattapp, intagram, dan facebook Memberikan informasi melalui tempat yang mudah dijangkai oleh publik.	Publikasi di Whattapp dan website 

			Ada pengunjung yang tidak mempunyai akun media sosial sehingga perlu memakai media yang lain supaya publik mengetahui informasi tersebut	 Memasang banner di papan informasi dan ruang tunggu. 
3	Menyampaikan ulang prosedur pelayanan di Forum Pelayanan Publik (Pertemuan kader, posyandu, Pertemuan di di tingkat desa) / lokakarya mini tribulan.	Sudah	Memberikan sosialisasi di forum pelayanan publik Terkadang materi tidak terserap semua oleh peserta dalam satu waktu sehingga perlu disampaikan kembali di forum lainnya seperti pertemuan kader dan saat kegiatan luar gedung	Sosialisasi lintas sektor 27 November 2025  Kegiatan Speling

				 Kecamatan Sruweng, Jawa Tengah, Indonesia Kegiatan kelas ibu hamil  Kegiatan ACF di kecamatan  Kecamatan Sruweng, Jawa Tengah, Indonesia
--	--	--	--	---

Publikasi ulang prosedur pelayanan melalui media sosial, banner dan papan pengumuman	Sudah	Memberikan informasi tentang waktu pelayanan melalui Whattapp, intagram, dan facebook Memberikan informasi melalui tempat yang mudah dijangkai oleh publik. Ada pengunjung yang tidak mempunyai akun media sosial sehingga perlu memakai media yang lain supaya publik mengetahui informasi tersebut	Publikasi di Whattapp dan website   Memasang banner di papan informasi dan ruang tunggu. 
---	--------------	---	--

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Oktober hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 440 orang mengisi SKM pada Puskesmas Sruweng di tahun 2025. Poli Pemeriksaan KIA menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 124 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Sruweng Kabupaten Kebumen, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 91,80. Meskipun demikian, nilai SKM di Puskesmas Sruweng Kabupaten Kebumen kinerja penyelenggaraan pelayanan publik mulai mengalami kenaikan dari nilai SKM sebelumnya dan dari tahun 2021 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu pengaduan, waktu, perilaku.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Puskesmas Sruweng Kabupaten Kebumen telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Kebumen, 03 November 2025

Kepala Puskesmas Sruweng



Lasuki, S.Kep.Ners
Pembina Tingkat I/IV-b
NIP : 19680305 199103 1 009

LAMPIRAN

1. Kuesioner

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

Jarak Survei =

I. PROFIL

Jenis Kelamin = ☐ L ☐ P Usia = Tahun

Pendidikan = ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIPL ☐ S1 ☐ S2/ S3

Pekerjaan = ☐ PNS/TNI/ POLRI ☐ WIRUSAHA/SWASTA ☐ PETANI ☐ MIRT

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima: (misal: Labora, Poli Umum, Poli Gigi, KIA, pendaftaran, MTBS, PMP)

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

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian pelayanan pelayanan dengan jenis pelayanan?		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak kompeten	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat kompeten	4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan?		7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana (ruangan, obat)?	
a. Tidak cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat cepat	4	d. Sangat baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan biaya yang dalam pelayanan?		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan prosedur prosedur khusus?	
a. Sangat mahal	1	a. Tidak ada	1
b. Cukup mahal	2	b. Ada tapi tidak berfungsi	2
c. Murah	3	c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Gratis	4	d. Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercapai dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?		10. Bagaimana penilaian Anda tentang transparansi pelayanan yang diberikan (kecukupan informasi, transparansi pelayanan, biaya waktu penyelesaian, dll)?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak transparan	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang Transparan	2
c. Sesuai	3	c. Transparan	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat transparan	4
11. Bagaimana penilaian Anda tentang keterbias petugas pelayanan tidak menerima atau bersedia menerima saran, masukan, atau kritik yang diberikan?		Saran dan Masukan : 	
a. Tidak berinteraksi	1		
b. Kurang Berinteraksi	2		
c. Berinteraksi	3		
d. Sangat berinteraksi	4		

1. 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

