LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN II TAHUN 2026



DINAS KESEHATAN DAN PPKB KABUPATEN KEBUMEN

PUSKESMAS PEJAGOAN

TAHUN 2026

DAFTAR ISI

LAPORAN **1**
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) **1**
DAFTAR ISI **2**
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 7
2.4 Tren Nilai SKM 8
BAB III **10**
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA 10
BAB IV **12**
KESIMPULAN **12**
LAMPIRAN **14**
1. Kuesioner 14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) 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.

Puskesmas Pejagoan 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 Pejagoan. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan barcode yang ditempel di ruang pelayanan dan area publik sehingga bisa diisi oleh 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 Pejagoan 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 dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 57.992 orang dan sampel sebanyak 68 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh pada Triwulan II yaitu 118 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	11	16%
		Perempuan	57	84%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	68	100%
		D1/D2/D3	0	0%
		D4/S1	0	0%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	3	4,4%
		Swasta/wirausaha	5	7,3%
		Ibu Rumah Tangga	35	51,4%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani	3	4,4%
		Pedagang	4	6,89%
		Lainnya	18	26,4%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	68	100%
		Disabilitas	0	0%

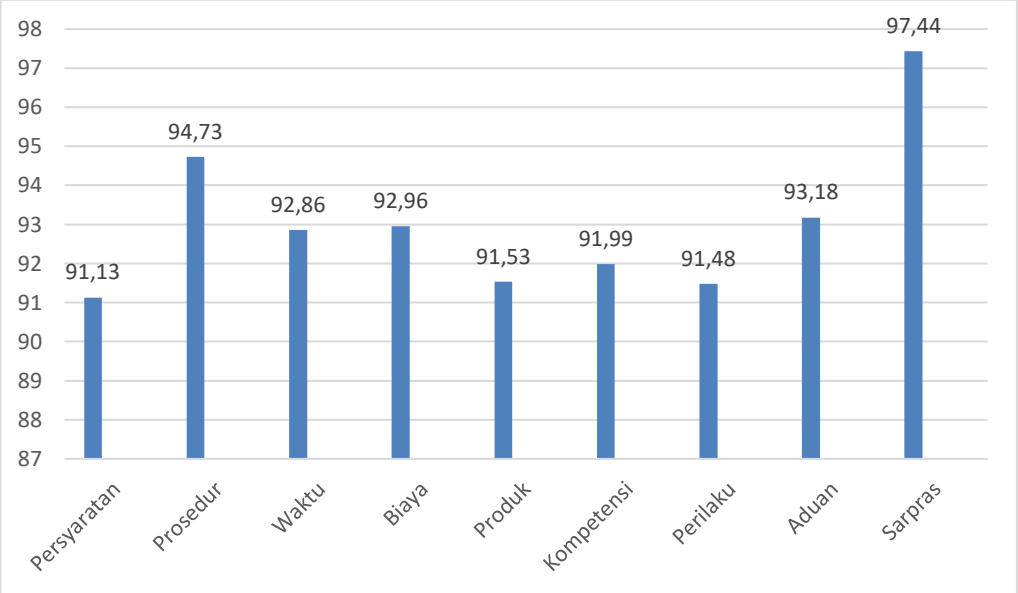
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Nama Layanan	Jumlah Responden	Unsur Pelayanan									IKM
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	Pelayanan Pemeriksaan Umum	29	94.83	94.83	92.24	94.83	92.24	93.1	93.1	93.1	98.28	93.12
2	Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	6	95.83	95.83	91.67	95.83	95.83	91.67	91.67	100	100	94.42
3	Pelayanan MTBS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Pelayanan KIA	18	93.06	88.89	87.5	94.44	87.5	83.33	90.28	94.44	98.61	89.99
5	Pelayanan Konsultasi Gizi	2	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
6	Pelayanan Konsultasi Kesehatan Lingkungan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Pelayanan Pemeriksaan Jiwa	1	75	100	75	100	100	100	75	75	100	88
8	Pendaftaran dan Rekam Medis	4	93.75	100	100	75	81.25	81.25	93.75	100	87.5	89.38
9	Pelayanan Kefarmasian / Obat	2	87.5	87.5	100	100	100	75	75	87.5	87.5	88
10	Pelayanan Laboratorium	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	Pelayanan Pustu Kedawung	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	Pelayanan PKD Kebulusan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	Pelayanan Pemeriksaan Lansia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	PELAYANAN RAWAT INAP	2	100	100	100	87.5	87.5	100	100	100	100	96.25
15	Pelayanan Pustu Kebagoran	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	Pelayanan PKD Kuwayuhan	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
17	Pelayanan PKD Logede	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	Pelayanan PKD Karangpoh	2	87.5	75	75	75	87.5	87.5	87.5	100	100	85.25
19	Pelayanan PKD Aditirto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	Pelayanan PKD Jemur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	Pelayanan PKD Prigi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22	Pelayanan PKD Pengaringan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23	Pelayanan PKD Watulawang	1	75	100	100	100	75	100	100	75	100	90.75
24	Pelayanan PKD Peniron	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25	Pelayanan Persalinan / PMP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
26	Pelayanan KB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

No	Nama Layanan	Jumlah Responden	Unsur Pelayanan									IKM
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Jumlah		68	91.13	94.73	92.86	92.96	91.53	91.99	91.48	93.19	97.44	92.1
IKM Unit layanan		92,1										
Mutu layanan		A	Sangat Baik									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan, perilaku dan produk merupakan isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 91,13. selanjutnya perilaku mendapatkan nilai 91,48 dan produk spesifikasi layanan 91,53.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima masukan yang menyatakan bahwa sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

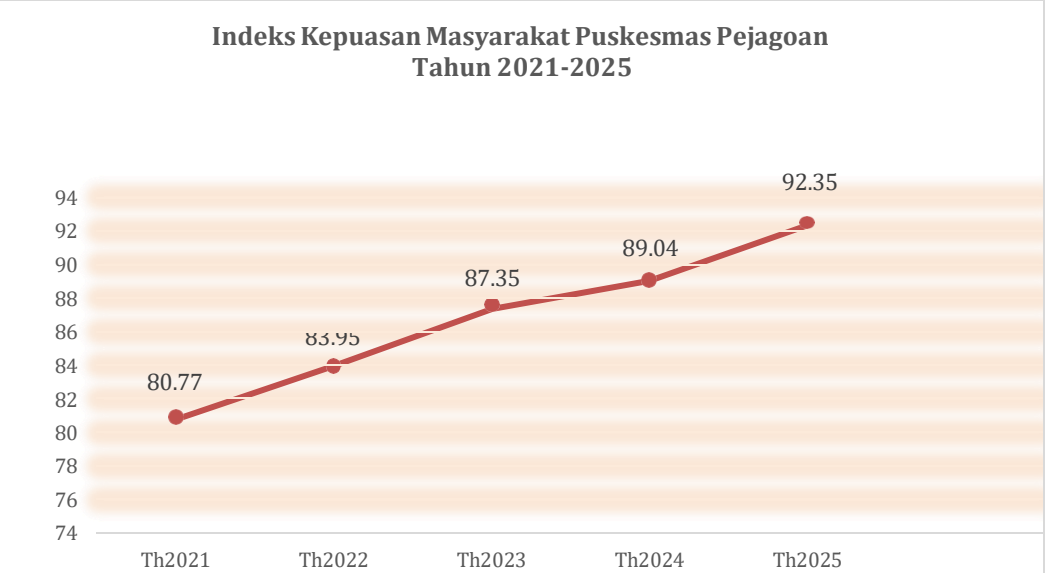
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta

memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. 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	Biaya/Tarif	Sosialisasi biaya sesuai dg Perda Kab Kebumen	Triwulan I-IV	PJ Ruang Pelayanan
2	Kompetensi Pelayanan	Peningkatan kompetensi petugas pelayanan	Triwulan III 2026	Petugas Pendaftaran
3	Perilaku Pelaksana	Pembinaan petugas pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	Triwulan III 2026	Tim Manajemen
4	Persyaratan	Sosialisasi jenis pelayanan	Triwulan III 2026	Petugas Informasi
5	Prosedur	Sosialisasi prosedur pendaftaran	Triwulan III 2026	Petugas Informasi
6	Penanganan pengaduan, saran, masukan	Sosialisasi kotak saran, sms pengaduan	Triwulan III 2026	Petugas informasi
7	Waktu Pelayanan	Peningkatan kapasitas petugas pendaftaran	Triwulan III 2026	Tim Manajemen
8	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pembuatan jenis layanan di ruang pelayanan	Triwulan III 2026	Pengelola Barang
9	Sarpras	Pembenahan Sarpras bila ada kerusakan untuk dilaporkan	Triwulan III 2026	Petugas informasi

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Puskesmas Pejagoan 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 Pejagoan telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

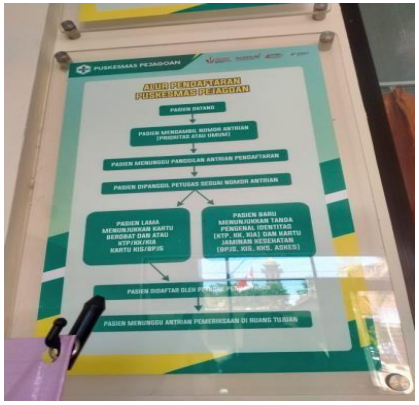
Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Pejagoan periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode TW I Tahun 2026

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	**92,84**
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**92,96**
3	Waktu Penyelesaian	**90,81**
4	Biaya/Tarif	**96,23**
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	**95,20**
6	Kompetensi Pelaksana	**94,78**
7	Perilaku Pelaksana	**92,53**
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	**90,37**
9	Sarana dan Prasarana	**90,96**
		92,01

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Puskesmas Pejagoan 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	Penyediaan informasi waktu tunggu jam pelayanan	RTL sudah ditindaklanjuti	Tersedia papan informasi waktu estimasi pelayanan	
	Jam buka pelayanan tepat waktu	RTL sudah ditindaklanjuti	Tersedia papan informasi jam pelayanan puskesmas	
2	Usulan diklat/seminar sesuai kompetensi pemberi layanan	RTL sudah ditindaklanjuti	Beberapa karyawan/wati sudah mengikuti diklat sesuai kompetensi	
	Penerapan SOP bagi karyawan/wati Puskesmas	RTL sudah ditindaklanjuti	Penerapan SOP sesuai dengan standar kerja	
3	Penyediaan Sarana	RTL sudah	Ada beberapa sarpras yang perlu	

	prasarana sesuai dg PMK 43/2019	ditindaklanjuti	diperbaiki dan pemeliharan secara berkala	
	Pemeliharaan sarpras	RTL sudah ditindaklanjuti	Pemeliharaan sarpras sesuai dengan standar kerja	

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 68 orang mengisi SKM pada Puskesmas Pejagoan di Triwulan II tahun 2026. Layanan pemeriksaan umum menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei yaitu 29 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Pejagoan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 92,10.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan, perilaku, produk spesifikasi layanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Puskesmas Pejagoan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %

Kebumen, 6 Juli 2026

Kepala Puskesmas Pejagoan



dr. Timbul Pranoto, M.Sc

NIP. 19770409 200701 1 007

LAMPIRAN

1. Kuesioner



Survei Kepuasan Masyarakat

Pilih UPP

Puskesmas Pejagoan

Pilih Layanan

Pelayanan Pemeriksaan Umum

Profil Responden

Jenis Kelamin ○ Laki-laki ◉ Perempuan

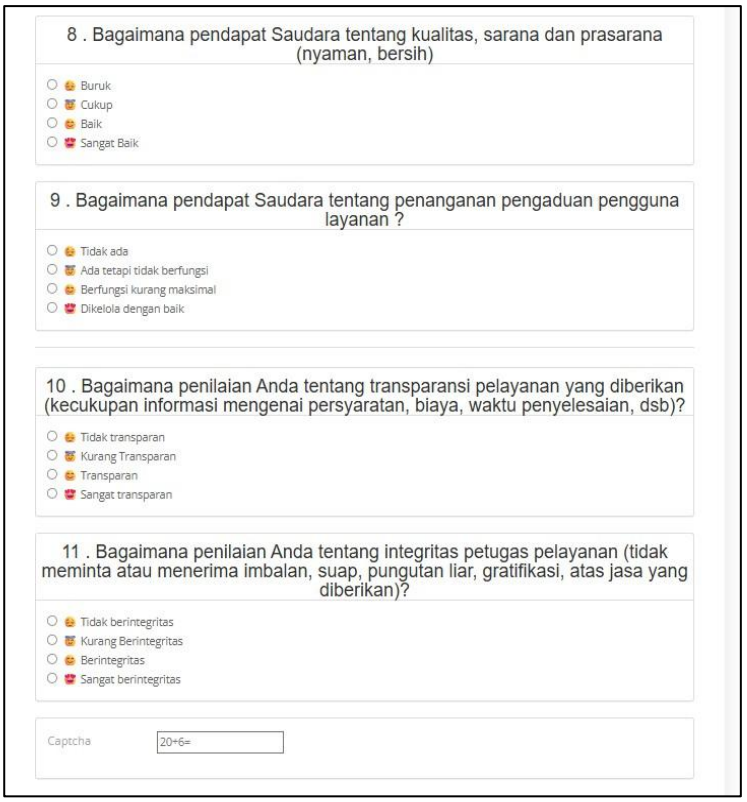
Umur ○ <= 20 ○ 20 - 29 ○ 30 - 39 ○ 40 - 49 ○ >=50

Pendidikan ○ SD ○ SMP ○ SMA ○ DIPLOMA ○ S1 ○ S2/S3 ○ LAINNYA

Pekerjaan ○ PNS/TNI/POLRI ○ WIRAUSAHA/SWASTA ○ PETANI ○ PEDAGANG ○ MENGURUS RUMAH TANGGA ○ LAINNYA

1 . Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?

- ○ Tidak sesuai
- ○ Kurang sesuai
- ○ Sesuai
- ○ Sangat sesuai



8 . Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas, sarana dan prasarana (nyaman, bersih)

- ○ Buruk
- ○ Cukup
- ○ Baik
- ○ Sangat Baik

9 . Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?

- ○ Tidak ada
- ○ Ada tetapi tidak berfungsi
- ○ Berfungsi kurang maksimal
- ○ Dikelola dengan baik

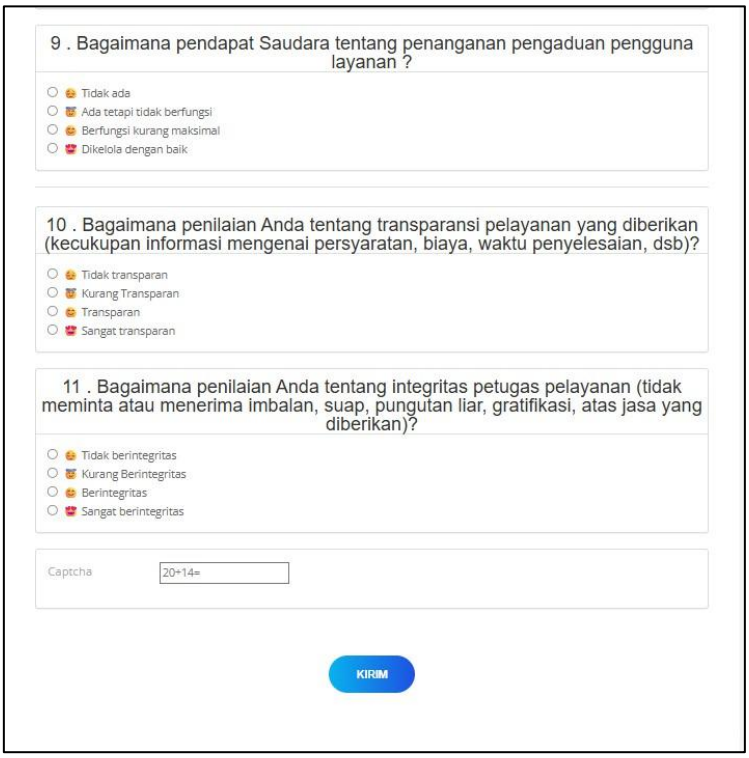
10 . Bagaimana penilaian Anda tentang transparansi pelayanan yang diberikan (kecukupan informasi mengenai persyaratan, biaya, waktu penyelesaian, dsb)?

- ○ Tidak transparan
- ○ Kurang Transparan
- ○ Transparan
- ○ Sangat transparan

11 . Bagaimana penilaian Anda tentang integritas petugas pelayanan (tidak meminta atau menerima imbalan, suap, pungutan liar, gratifikasi, atas jasa yang diberikan)?

- ○ Tidak berintegritas
- ○ Kurang Berintegritas
- ○ Berintegritas
- ○ Sangat berintegritas

Captcha 20+6=



9 . Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?

- ○ Tidak ada
- ○ Ada tetapi tidak berfungsi
- ○ Berfungsi kurang maksimal
- ○ Dikelola dengan baik

10 . Bagaimana penilaian Anda tentang transparansi pelayanan yang diberikan (kecukupan informasi mengenai persyaratan, biaya, waktu penyelesaian, dsb)?

- ○ Tidak transparan
- ○ Kurang Transparan
- ○ Transparan
- ○ Sangat transparan

11 . Bagaimana penilaian Anda tentang integritas petugas pelayanan (tidak meminta atau menerima imbalan, suap, pungutan liar, gratifikasi, atas jasa yang diberikan)?

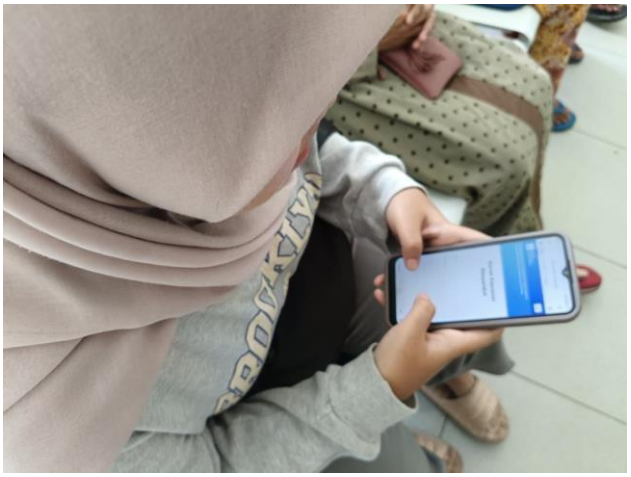
- ○ Tidak berintegritas
- ○ Kurang Berintegritas
- ○ Berintegritas
- ○ Sangat berintegritas

Captcha 20+14=

KIRIM

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








Timemark
Foto 100% akurat
10:26
13/05/2026
Rabu
Jalan, Karangmangu, Prigi, Kec. Pejagoan, Kabupaten Kebumen, Jawa Tengah 54361
Kode Foto: MTBGUG6TN24XU6
MTBGUG6TN24XU6 · Timemark Verified


Timemark
Foto 100% akurat
MONITORING DAN EVALUASI
KEGIATAN POSYANDU BIDANG KESEHATA
PUSKESMAS PEJAGOAN
TAHUN 2026
10:30
13/06/2026
Sabtu
Logededua, Logede, Kec. Pejagoan, Kabupaten Kebumen, Jawa Tengah 54361
Kode Foto: BYLE6MB3BXTUK4
BYLE6MB3BXTUK4 · Timemark Verified