

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



DINAS KESEHATAN DAN PPKB KABUPATEN KEBUMEN  
PUSKESMAS PEJAGOAN  
TAHUN 2026

## DAFTAR ISI

|                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>LAPORAN</b>                                                     | <b>1</b>  |
| <b>PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)</b>                | <b>1</b>  |
| <b>DAFTAR ISI</b>                                                  | <b>2</b>  |
| <b>BAB I</b>                                                       | <b>1</b>  |
| <b>PENDAHULUAN</b>                                                 | <b>1</b>  |
| 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         |
| <b>BAB II</b>                                                      | <b>4</b>  |
| <b>ANALISIS DATA SKM</b>                                           | <b>4</b>  |
| 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         |
| <b>BAB III</b>                                                     | <b>10</b> |
| <b>HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA</b>                  | <b>10</b> |
| <b>BAB IV</b>                                                      | <b>12</b> |
| <b>KESIMPULAN</b>                                                  | <b>12</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>                                                    | <b>14</b> |
| 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 381 responden.

## BAB II

### ANALISIS DATA SKM

#### 2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh pada Triwulan III yaitu 145 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

| No | KARAKTERISTIK             | INDIKATOR               | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------------------|-------------------------|--------|------------|
| 1  | Jenis Kelamin             | Laki-Laki               | 38     | 26,2%      |
|    |                           | Perempuan               | 107    | 73,3%      |
| 2  | Pekerjaan                 | PNS/TNI/POLRI           | 8      | 5,5%       |
|    |                           | Swasta/Wirausaha        | 55     | 37,9%      |
|    |                           | Petani                  | 49     | 33,8%      |
|    |                           | Pedagang                | 8      | 15,9%      |
|    |                           | Ibu Rumah Tangga        | 78     | 4,8%       |
|    |                           | Lainnya                 | 18     | 2,1%       |
| 3  | Kategori pengguna Layanan | Non Disabilitas         | 145    | 100%       |
|    |                           | Disabilitas             | 0      | 0%         |
| 4  | Kategori 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

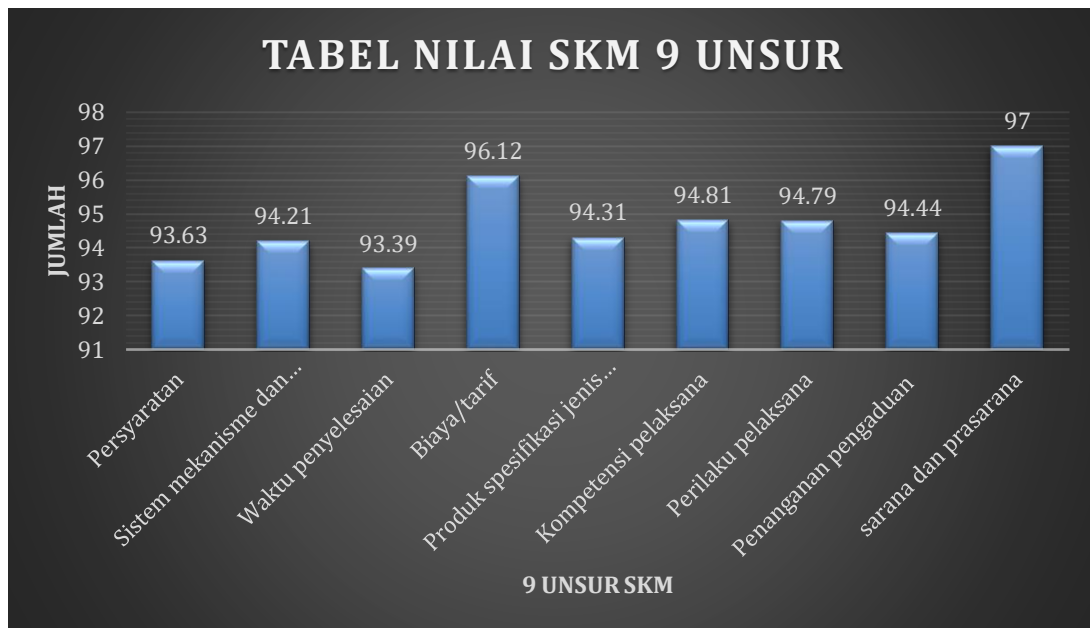
### Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Pada Unit Penyelenggara Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen Triwulan 3 Tahun 2026

| No | Nama Layanan                              | Jumlah Responden | Unsur Pelayanan |       |       |       |       |       |       |       |       | Indeks Kepuasan Masyarakat |
|----|-------------------------------------------|------------------|-----------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----------------------------|
|    |                                           |                  | 1               | 2     | 3     | 4     | 5     | 6     | 7     | 8     | 9     |                            |
| 1  | Pelayanan Pemeriksaan Umum                | 15               | 88.33           | 88.33 | 83.33 | 91.67 | 90    | 91.67 | 83.33 | 90    | 95    | 88.18                      |
| 2  | Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut        | 12               | 87.5            | 87.5  | 81.25 | 91.67 | 91.67 | 93.75 | 89.58 | 91.67 | 97.92 | 89.38                      |
| 3  | Pelayanan MTBS                            | 10               | 87.5            | 87.5  | 85    | 90    | 85    | 85    | 87.5  | 87.5  | 90    | 86.35                      |
| 4  | Pelayanan KIA                             | 13               | 86.54           | 88.46 | 88.46 | 90.38 | 92.31 | 94.23 | 94.23 | 84.62 | 94.23 | 89.48                      |
| 5  | Pelayanan Konsultasi Gizi                 | 22               | 85.23           | 89.77 | 85.23 | 90.91 | 89.77 | 89.77 | 88.64 | 82.95 | 97.73 | 88                         |
| 6  | Pelayanan Konsultasi Kesehatan Lingkungan | 3                | 83.33           | 83.33 | 91.67 | 91.67 | 91.67 | 91.67 | 91.67 | 91.67 | 91.67 | 88.92                      |
| 7  | Pelayanan Pemeriksaan Jiwa                | 4                | 81.25           | 87.5  | 75    | 87.5  | 87.5  | 81.25 | 87.5  | 81.25 | 81.25 | 82.5                       |
| 8  | Pendaftaran dan Rekam Medis               | 3                | 91.67           | 91.67 | 91.67 | 91.67 | 91.67 | 91.67 | 91.67 | 91.67 | 91.67 | 90.75                      |
| 9  | Pelayanan Kefarmasian / Obat              | 8                | 81.25           | 84.38 | 78.13 | 90.63 | 81.25 | 90.63 | 84.38 | 87.5  | 93.75 | 84.91                      |
| 10 | Pelayanan Laboratorium                    | 6                | 83.33           | 83.33 | 95.83 | 95.83 | 79.17 | 83.33 | 83.33 | 83.33 | 91.67 | 85.71                      |
| 11 | Pelayanan Pustu Kedawung                  | 2                | 100             | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 99                         |
| 12 | Pelayanan PKD Kebulusan                   | 2                | 100             | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 99                         |
| 13 | Pelayanan Pemeriksaan Lansia              | 2                | 100             | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 99                         |
| 14 | PELAYANAN RAWAT INAP                      | 1                | 100             | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 99                         |
| 15 | Pelayanan Pustu Kebagoran                 | 1                | 100             | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 99                         |
| 16 | Pelayanan PKD Kuwayuhan                   | 1                | 100             | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 99                         |
| 17 | Pelayanan PKD Logede                      | 5                | 95              | 95    | 90    | 90    | 95    | 95    | 100   | 100   | 100   | 94.6                       |
| 18 | Pelayanan PKD Karangpoh                   | 4                | 100             | 93.75 | 93.75 | 100   | 93.75 | 93.75 | 93.75 | 100   | 100   | 95.56                      |
| 19 | Pelayanan PKD Aditirto                    | 5                | 100             | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 99                         |
| 20 | Pelayanan PKD Jemur                       | 3                | 100             | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 99                         |

|    |                            |   |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|----|----------------------------|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 21 | Pelayanan PKD Prigi        | 5 | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 99    |
| 22 | Pelayanan PKD Pengaringan  | 1 | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 99    |
| 23 | Pelayanan PKD Watulawang   | 9 | 83.33 | 88.89 | 88.89 | 97.22 | 83.33 | 83.33 | 88.89 | 83.33 | 97.22 | 87.39 |
| 24 | Pelayanan PKD Peniron      | 5 | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 99    |
| 25 | Pelayanan Persalinan / PMP | 1 | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 99    |
| 26 | Pelayanan KB               | 2 | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 99    |

| No     | Nama Layanan | Jumlah Responden | Unsur Pelayanan |       |       |       |       |       |       |       |    | Indeks Kepuasan Masyarakat |
|--------|--------------|------------------|-----------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----|----------------------------|
|        |              |                  | 1               | 2     | 3     | 4     | 5     | 6     | 7     | 8     | 9  |                            |
| Jumlah |              | 145              | 93.63           | 94.21 | 93.39 | 96.12 | 94.31 | 94.81 | 94.79 | 94.44 | 97 | 93.8                       |

Gambar 1. Grafik Nilai SKM per Unsur



### 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM di Triwulan 2 , kami mengidentifikasi bahwa **aspek Aduan, Aspek Jenis Layanan dan Aspek Perilaku Pelaksana** merupakan isu yang disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Aduan mendapatkan nilai terendah yaitu 80,96. Selanjutnya Jenis layanan yang mendapatkan nilai 82,46 dan perilaku Pelaksana nilai 84,82

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami tidak menerima masukan

Atas dasar Survei tersebut, Puskesmas Pejagoan 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 Bagaimana memberikan kemudahan masyarakat dalam menyampaikan aduan serta kecepatan dan ketepatan tindak lanjutnya, Bagaimana memberikan kualitas, kelengkapan, kenyamanan, keamanan, dan kemudahan akses terhadap fasilitas pelayanan dan bagaimana memberikan kemudahan masyarakat dalam menyampaikan aduan serta kecepatan dan ketepatan tindak lanjutnya. kesesuaian waktu yang

diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan.

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

| No | Permasalahan                                                                                                                                                                                                       | Rencana Tindak Lanjut                                                                                                                                                                                                                                  | Waktu                  | Penanggung Jawab    |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------|
| 1. | <b>Aspek Aduan</b><br>Mekanisme penyampaian dan tindak lanjut pengaduan masyarakat belum sepenuhnya diketahui oleh pengguna layanan, serta perlu peningkatan kecepatan dan konsistensi dalam penanganan pengaduan. | Meningkatkan sosialisasi kanal dan mekanisme pengaduan, memastikan setiap pengaduan tercatat, diverifikasi, ditindaklanjuti, dan diberikan respons sesuai ketentuan. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelesaian pengaduan secara berkala. | Tribulan IV Tahun 2026 | Tim Pengelola Aduan |
| 2. | <b>Aspek Jenis layanan</b><br>Informasi mengenai jenis layanan, persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, dan ketentuan layanan perlu disampaikan secara lebih jelas, lengkap, dan mudah diakses masyarakat.      | Melakukan evaluasi dan penyempurnaan informasi jenis layanan serta memperbarui media informasi, baik secara langsung maupun melalui media digital. Memastikan informasi pelayanan mudah dipahami dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.             | Tribulan IV Tahun 2026 | Tim Sosmed          |
| 3. | <b>Aspek Perilaku Pelaksana</b><br>Masih diperlukan penguatan sikap ramah, sopan, responsif, disiplin, dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.                                               | Melaksanakan pembinaan dan penguatan etika pelayanan kepada petugas, meningkatkan pemahaman terhadap standar pelayanan, serta melakukan monitoring dan evaluasi perilaku pelaksana secara berkala.                                                     | Tribulan IV Tahun 2026 | Tim Manajemen       |

## 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 II Tahun 2026**

| NO | UNSUR                              | NILAI IKM |
|----|------------------------------------|-----------|
| 1. | Persyaratan                        | 87,58     |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur    | 90,13     |
| 3. | Waktu penyelesaian                 | 85,17     |
| 4. | Biaya/tarif                        | 92,48     |
| 5. | Produk spesifikasi jenis pelayanan | 86,46     |
| 6. | Kompetensi pelaksana               | 86,30     |
| 7. | Perilaku pelaksana                 | 84,82     |
| 8. | Penanganan pengaduan,              | 80,96     |
| 9. | Sarana dan prasarana               | 96,18     |

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 Triwulan II Tahun 2026 Yakni tentang Aspek Aduan, aspek Jenis pelayanan dan Aspek penanganan aduan. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut



|    |                          |                                                                                                                                            |                                                                                                            |                                                                                      |
|----|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                          |                                                                                                                                            |                                                                                                            |   |
| 3. | Aspek perilaku pelaksana | RTL sudah di tindak lanjuti dengan mengadakan pembinaan dan pelatihan karyawan Puskesmas untuk meningkatkan pelayanan kepuasan masyarakat, | Pembinaan dan pelatihan Excellent Service karyawan karyawati Puskesmas Pejagoan Bersama Motivator Nasional |  |

## BAB IV

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode, Triwulan III mulai Juli hingga September 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 145 orang mengisi SKM pada Puskesmas Pejagoan di tahun 2026. Layanan Konsultasi Gizi menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei yaitu 22 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Pejagoan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 93 .
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu biaya/tarif dan kompetensi pelayanan. **aspek Aduan, Aspek Jenis layanan dan Aspek Perilaku Pelaksana** merupakan isu yang disorot oleh masyarakat pada Triwulan 2 tahun 2026
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Puskesmas Pejagoan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %

Kebumen, 3 Oktober 2026

**Kepala Puskesmas Pejagoan**



dr. Timbul Pranoto, M.Sc

NIP. 19770409 200701 1 007

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

### Survei Kepuasan Masyarakat

Pilih UPP  
Puskesmas Pelajoan

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 ☐ WIRASUSAHA/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

# 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 ☐ WIRASUSAHA/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)

