

**LAPORAN
TINDAK LANJUT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN IV TAHUN 2025**



**PUSKESMAS KARANGGAYAM I
KABUPATEN KEBUMEN
TAHUN 2025**

HALAMAN PENGESAHAN

Menyetujui dan Mengesahkan
Laporan Hasil Kegiatan
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV
Puskesmas Karanggayam I Kabupaten Kebumen
Tahun 2025

Kebumen, 02 Januari 2026

Kepala

Puskesmas Karanggayam I



dr. TAUFIK WIJAYANTO, M.K.M

Pembina

NIP. 19830311 201001 1 019

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	8
BAB IV	10
KESIMPULAN	10

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

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online melalui website <https://skm.kebumenkab.go.id/> 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 Karanggayam I 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 dilaksanakan secara periodik setiap triwulan. Proses penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) membutuhkan waktu tiga bulan, sehingga pelaksanaannya mengikuti periode triwulan yang telah ditetapkan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Responden adalah pengguna layanan yang telah mengakses layanan minimal satu kali yang disesuaikan dengan Tabel Morgan. Jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 167 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 167 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	37	22,1%
		Perempuan	130	77,9%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	3	%
		SD/Sederajat	47	%
		SMP/Sederajat	52	%
		SMA/Sederajat	51	%
		D1/D2/D3	6	%
		D4/S1	8	%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	5	0,3%
		TNI	0	0
		POLRI	0	0
		Swasta	30	17,9%
		Wirausaha	26	15,6%
		Ibu Rumah Tangga	85	50,9%
		Pelajar/Mahasiswa	9	5,3%
		Petani/Nelayan	26	15,5%
		Pekerja Lepas/Freelance	10	5,9%
		Pensiunan	7	4,2%

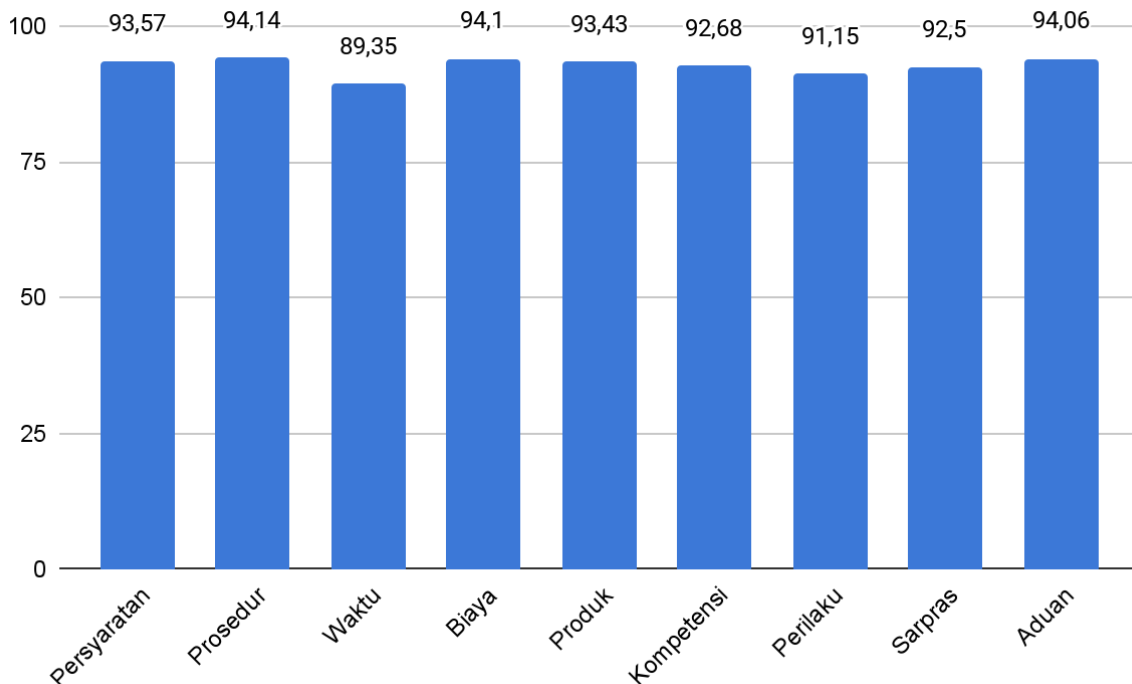
		Pedagang	5	6,3%
		Lainnya		
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	167	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persya ratan	Prose dur	Waktu	Biaya	Produk	Kompe tensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Pelayanan Informasi dan Pendaftaran	17	98.53	98.53	98.53	98.53	98.53	98.53	98.53	98.53	98.53	97.54
2.	Pelayanan Pemeriksaan Umum	59	88.98	88.98	84.75	92.8	88.14	88.56	89.41	88.14	93.64	88.37
3.	Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	7	82.14	85.71	67.86	78.57	82.14	78.57	67.86	78.57	85.71	77.79
4.	Pelayanan Gawat Darurat	2	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
5.	Pelayanan Kefarmasian	9	94.44	94.44	94.44	94.44	94.44	94.44	94.44	94.44	94.44	93.5
6.	Pelayanan Laboratorium	13	96.15	96.15	90.38	94.23	94.23	96.15	96.15	94.23	94.23	93.71
7.	Pelayanan Gizi	2	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
8.	Pelayanan Konsultasi dan Konseling	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9.	Pelayanan Persalinan dan Pasca Persalinan	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
10.	Pelayanan KIA	26	90.38	89.42	82.69	91.35	89.42	87.5	85.58	87.5	89.42	87.26

11.	Pelayanan MTBS	17	91.18	91.18	83.82	94.12	89.71	88.24	86.76	86.76	91.18	88.32
12.	Pelayanan Klinik Terpadu HIV	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13.	Pelayanan TB Paru dan Kusta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14.	Pelayanan Imunisasi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15.	Pelayanan KB	14	87.5	91.07	80.36	91.07	91.07	87.5	83.93	89.29	87.5	86.82
16.	Pelayanan Pemeriksaan Khusus	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rerata IKM Per Unsur			93.57	94.14	89.35	94.1	93.43	92.68	91.15	92.5	94.06	-
IKM Unit Layanan			91.85									
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 layanan merupakan su yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, indikator tersebut ini memiliki nilai yang perlu ditingkatkan. Waktu pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 89,35. Hal ini menunjukkan masih adanya persepsi masyarakat terkait lamanya waktu tunggu pelayanan yang perlu menjadi perhatian untuk perbaikan ke depan.

Sehubungan dengan hal tersebut, upaya perbaikan difokuskan pada peningkatan kualitas penyampaian informasi kepada masyarakat, baik dari aspek kelengkapan, kejelasan, maupun kemudahan akses. Langkah ini bertujuan agar masyarakat memperoleh informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai waktu proses pelayanan, sehingga dapat mempersiapkan kebutuhan layanan secara optimal dan mendukung kelancaran pelayanan.

Atas dasar analisis tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi menjawab kebutuhan masyarakat akan transparansi informasi. Beberapa

langkah yang akan diambil antara lain: optimalisasi media informasi layanan, baik dalam bentuk poster, banner, maupun media digital; penguatan kompetensi komunikasi petugas front office; serta penyusunan materi informasi layanan yang lebih ringkas, jelas, dan seragam. Dengan strategi tersebut, diharapkan kualitas pelayanan publik dapat meningkat dan kepuasan masyarakat terhadap layanan kami semakin baik.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Pelayanan	Optimalisasi RM Elektronik	Januari - Maret 2026	PJ Klaster
		Mendorong pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dan layanan digital lainnya untuk mengurangi waktu tunggu di loket	Januari - Maret 2026	PJ Klaster
2	Sarana Prasarana	Beberapa fasilitas pelayanan belum memenuhi standar (contoh: wastafel rusak, toilet kurang bersih)	Januari - Maret 2026	Tim MFK
3.	Perilaku Pelaksana	Refreshing komunikasi efektif & etika pelayanan (excellent services)	Januari - Maret 2026	Tim Pelatihan

BAB IV

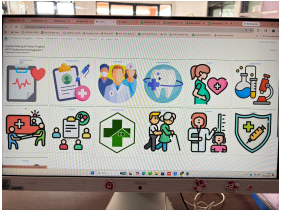
KESIMPULAN

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Karanggayam I periode Triwulan IV Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan I Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	93,57
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94,14
3	Waktu Penyelesaian	89,35
4	Biaya/Tarif	94,1
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	93,43
6	Kompetensi Pelaksana	92,68
7	Perilaku Pelaksana	91,15
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92,5
9	Sarana dan Prasarana	94,06

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Puskesmas Karanggayam I telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Triwulan IV. 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	1.1 Optimalisasi RM Elektronik	Sudah	Penggunaan Rekam Medis Elektronik mempercepat layanan kesehatan dengan memudahkan akses data pasien secara cepat, akurat, dan terintegrasi.	
	1.2 Mendorong pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dan layanan digital lainnya untuk mengurangi waktu tunggu di loket	Sudah	Pasien memanfaatkan penggunaan aplikasi Mobile JKN untuk mengambil nomor antrian	
2.	2.1 Beberapa fasilitas pelayanan belum memenuhi standar (contoh: wastafel rusak, toilet kurang bersih)	Sudah	Sudah dilakukan monitoring berkala untuk kebersihan toilet dan perbaikan wastafel rusak	
3.	3.1 Refreshing komunikasi efektif & etika pelayanan (excellent services)	Sudah	Refreshing dilakukan dalam Pertemuan Lokmin Bulan Januari 2026	

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 167 orang mengisi SKM pada Puskesmas Karanggayam I di tahun 2025. Layanan pemeriksaan umum menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 59 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Karanggayam I, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,85. Meskipun demikian, nilai SKM Puskesmas Karanggayam I menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan, perilaku pelaksana dan sarana dan prasarana.
-

