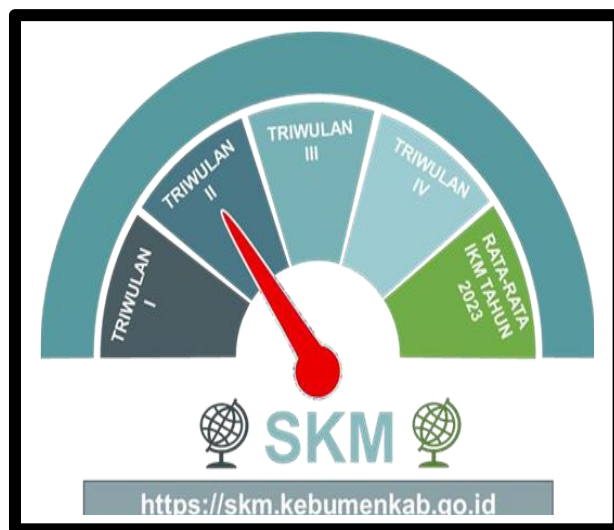


LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



UPT PUSKESMAS AMBAL I

KABUPATEN KEBUMEN

TAHUN 2025

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.

UPT Puskesmas Ambal 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 UPT Puskesmas Ambal I. 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 disebarkan 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 UPT PUSKESMAS AMBAL 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 dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 2.400 orang dan sampel sebanyak 473 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **473** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	111	23.47%
		Perempuan	362	76.53%
2	Usia	<=20	23	4.86%
		20-29	161	34.04%
		30-39	167	35.31%
		40-49	68	14.37%
		>=50	54	11.42%
3	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	%
		SD/Sederajat	27	5.71%
		SMP/Sederajat	63	13.32%
		SMA/Sederajat	270	57.08%
		D1/D2/D3	79	16.7%
		D4/S1	27	5.71%
		S2	2	0.42%
		S3	5	1.06%
4	Pekerjaan	ASN/ TNI/ POLRI	51	10.78%
		Wirausaha /Swasta	72	15.22%
		Petani	53	11.23%
		Pedagang	33	6.98%
		Ibu Rumah Tangga	214	45.24%
		lainnya	50	10.57%

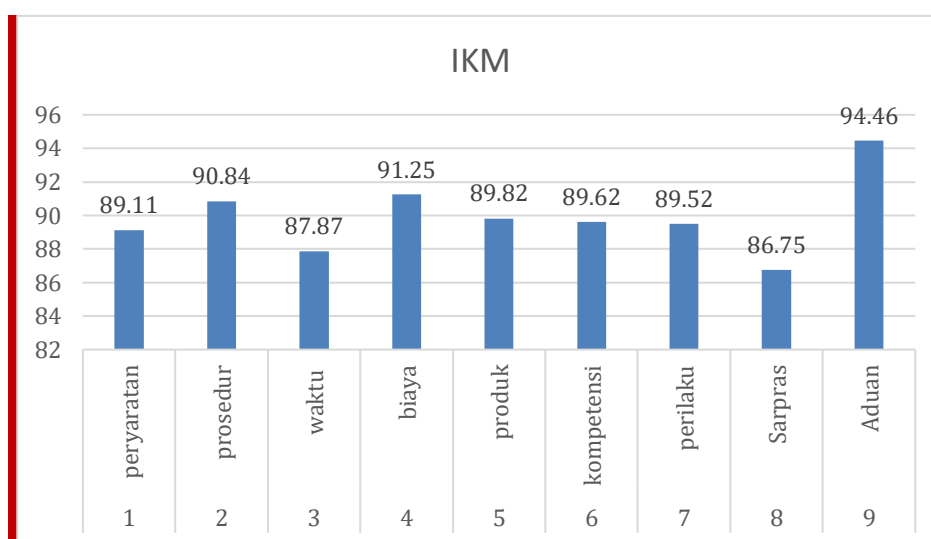
--	--	--	--	--

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.	Pendaftaran	22	87.5	92.5	92.5	82.5	87.5	87.5	87.5	87.5	97.5	88.28
2	Pemeriksaan Umum	75	85.27	85.62	83.22	90.75	81.85	80.14	78.77	81.85	96.58	84.04
3	Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)/ Keluarga Berencana (KB) KB	15	100	100	91.67	100	91.67	91.67	87.5	91.67	100	93.96
4	Managemen Terpadu Balia Sakit/ MTBS	3	75	100	100	100	100	100	100	100	100	96.25
5	Pelayanan Unit Gawat darurat	9	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
6	Pelayanan Gigi	32	97.73	95.45	87.5	89.77	94.32	94.32	92.05	88.64	98.86	92.25
7	Pelayanan Konseling Klinik Gizi	13	88.89	83.33	83.33	91.67	86.11	86.11	88.89	86.11	97.22	87.08
8	Pelayanan Konseling Klinik Sanitasi/ Kesehatan Lingkungan	2	75	75	75	75	75	75	75	50	75	71.5

9	Pelayanan Imunisasi	113	78.91	77.34	71.09	85.94	77.34	76.56	78.13	74.22	79.69	76.91
10.	Pelayanan Laboratorium	133	100	99.19	82.26	91.53	100	100	100	100	100	96.03
11	Pelayanan Farmasi/ Pengambilan Obat	46	99.19	97.58	99.19	99.19	100	100	100	99.19	100	98.38
12	Rawat Inap	15	81.82	84.09	88.64	88.64	84.09	84.09	86.36	81.82	88.64	84.5
Rerata IKM Per Unsur			89.11	90.84	87.87	91.25	89.82	89.62	89.52	86.75	94.46	89.02
IKM Unit Layanan			89.9									
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 persyaratan layanan dan perilaku pelaksana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarana Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 86.75. Selanjutnya Waktu pelayanan yang mendapatkan nilai 87,87 adalah nilai terendah kedua.

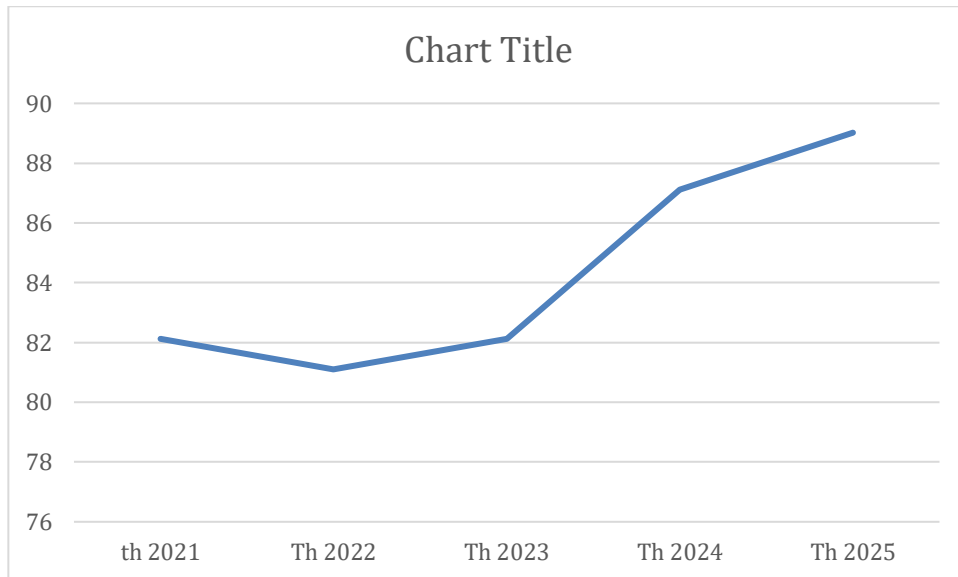
Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan 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	Waktu pelayanan	Penambahan petugas di bagian Pendaftaran,yaitu petugas yg Terjadwal kegiatan luar Gedung membantu bagian pendaftaran sampai jam 09.00 untuk skrining BPJS dan pendaftaran melalui komputer	Oktober 2025	Bidang Pelayanan dan PJ Mutu
		Pemasangan Barcode skrining BPJS di pendaftaran dan ruang tunggu. Pasien yang membawa HP android dibantu melakukan skrining mandiri	Oktober 2025	...
2	Sarana prasana	Melakukan Inventarisir kebutuhan barang per unit dan di masukan di RUK Puskesmas	September 2025	PJ masing masing Unit Layanan dan Bagian pengadaan barang
		Memenuhi permintaan kebutuhan Alat dari unit pelayanan dengan Alat yg ada	September 2025	Bagian pengadaan barang

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan UPT PUSKESMAS AMBAL I 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 UPT Puskesmas Ambal I 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 UPT PUSKESMAS AMBAL I 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	85.6
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85.34
3	Waktu Pelayanan	79.31
4	Biaya/Tarif	85.84
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	85.3
6	Kompetensi Pelaksana	86.19
7	Perilaku Pelaksana	85.95
8	Sarana dan Prasarana	84.27
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93.69

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. UPT PUSKESMAS AMBAL I 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	Koordinasi antar ruang Pelayanan untuk saling bantu ketika terjadi penumpukan pasien di ruang pelayanan tertentu	Sudah	Koordinasi sudah dilakukan di apel pagi, lokmin dan akan terus dilakukan	https://docs.google.com/document/d/1bguRXZzmUmVT1UxFA9uNrbCiLSRqX-9l/edit?usp=drive_link&oid=108318766853171419789&rt_pof=true&sd=true https://drive.google.com/file/d/1XVyofMXrugoYv9r-Pxyw8eoon76S93e/view?usp=drive_link
2	Koordinasi Lintas program untuk kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan	sudah	Jika Ada kekurangan tempat duduk / Alat periksa untuk pasien misalnya di komunikasikan dengan bagian pengadaan barang atau CS untuk melengkapi	https://drive.google.com/file/d/1b69O_fVNiMsnUdjwjtN_JIMcz7iD_5n/view?usp=drive_link

3	Penambahan Layanan pemeriksaan HIV AIDS untuk CAPENG Putri	Sudah	Pelayanan triple Eliminasi biasanya hanya di berikan pada Capeng pria saja sekarang di tambah untuk capeng putri	https://drive.google.com/file/d/1cR969_xh4oXr_X8HQ-FIYMNOk2MI2zcWJ/view?usp=drive_link
---	--	-------	--	---

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 473 orang mengisi SKM pada UPT Puskesmas Ambal I di tahun 2025. Layanan Laborat menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 133 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di UPT Puskesmas Ambal I, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 89.02. Meskipun demikian, nilai SKM UPT Puskesmas Ambal I menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu pelayanan . Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya **UPT Puskesmas Ambal I**
- Telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

KEPALA PUSKESMAS AMBAL I
KABUPATEN KEBUMEN

-  - dr. Uskar Yulinanto ,M.M.
- Pembina
- NIP. 198107042009031008

UPP

Survei Kepuasan Masyarakat

Profil Responden

Jenis Kelamin

☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Umur

☐ <= 20 ☐ 20 - 29 ☐ 30 - 39 ☐ 40 - 49 ☐ >=50

Pendidikan

☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIPLOMA ☐ S1 ☐ S2/S3 ☐ LAINN
YA

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

2 . Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan ?

- ☐ 😞 Tidak mudah
- ☐ 😐 Kurang mudah
- ☐ 😊 Mudah
- ☐ 😄 Sangat mudah

3 . Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?

- ☐ 😞 Tidak cepat
- ☐ 😐 Kurang cepat
- ☐ 😊 Cepat
- ☐ 😍 Sangat cepat

4 . Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

- ☐ 😞 Sangat mahal
- ☐ 😐 Cukup mahal
- ☐ 😊 Murah
- ☐ 😍 Gratis

5 . Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

- ☐ 😞 Tidak sesuai
- ☐ 😐 Kurang sesuai
- ☐ 😊 Sesuai
- ☐ 😍 Sangat sesuai

6 . Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan ?

- ☐ 😞 Tidak kompeten
- ☐ 😐 Kurang kompeten
- ☐ 😊 Kompeten
- ☐ 😍 Sangat Kompeten

7 . Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?

- ☐  Tidak sopan dan ramah
- ☐  Kurang sopan dan ramah
- ☐  Sopan dan ramah
- ☐  Sangat sopan dan ramah

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

Kirim

Copyright @2020 by [Pemerintah Kabupaten Kebumen](#).

LAMPIRAN

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



Pengisian SKM pendaftaran



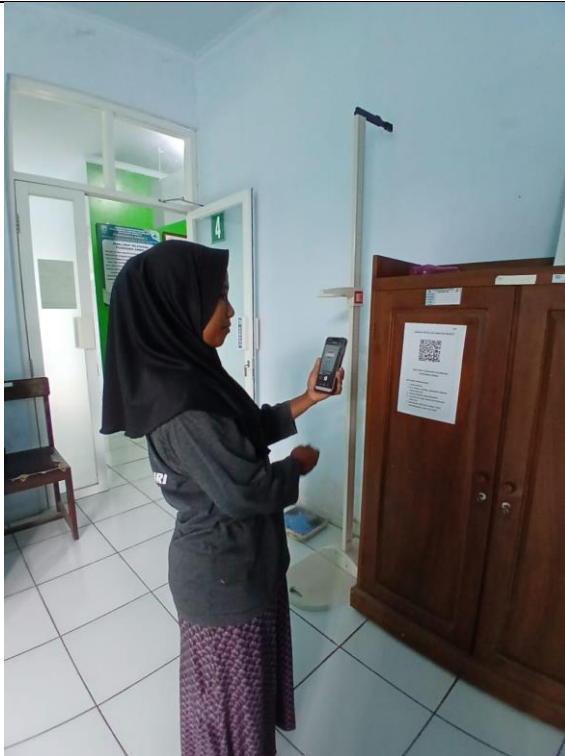
Pengisian SKM Ruang KIA



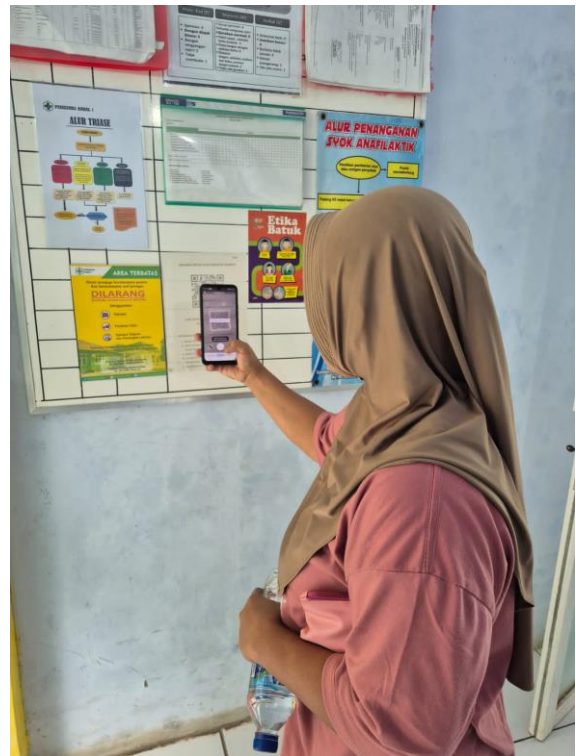
Pengisian SKM Ruang Gigi



pengisian SKM ruang konsultasi Gizi



Pengisian SKM Ruang pemeriksaan Umum



Pengisian SKM Ruang pemeriksaan Umum

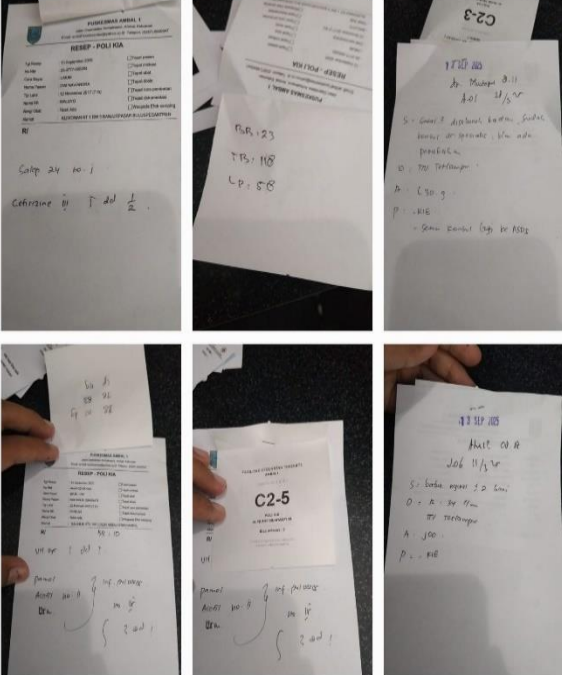
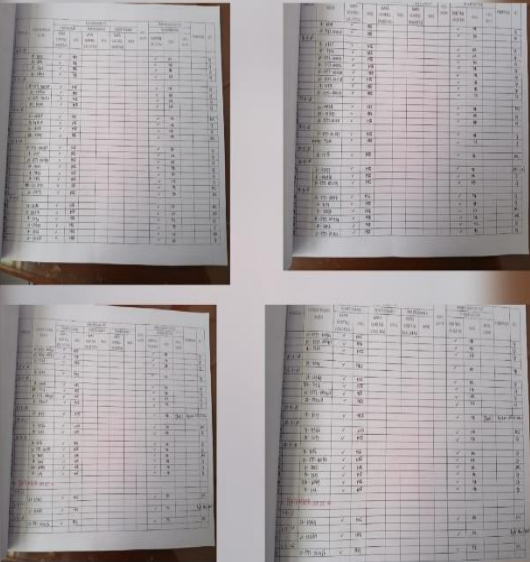


Pengisian SKM Ruang laborat



Pengisian SKM Ruang Rawat inap

Tindak Lanjut SKM Semester I

 E RM untuk mempersingkat waktu tunggu pasien, tidak memakai manual RM	 Pembinaan petugas persektor, untuk koordinasi pelayanan dan kegiatan lain di laksanakan setiap bulan sesuai jadwal
 Penambahan layanan pemeriksaan VCT untuk calon Penganten putri.	 Perbaikan sarana prasarana rawat inap dengan mengganti Kasur busa dan menyediakan kipas angin tiap pasien 1 buah