

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM) SEMESTER I
TAHUN 2026



DINAS KESEHATAN KABUPATEN MAGETAN
UPTD PUSKESMAS TLADAN

Jl.Jend.Sudirman No.40 Kec.Kawedanan
Telepon (0351) 439027
E-mail:tladan.pusk@gmail.com
Magetan Kode Pos 63381

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. Keterlibatan 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.

UPTD Puskesmas Tladan Kabupaten Magetan 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 UPTD Puskesmas Tladan dengan menggunakan Aplikasi E-SKM dengan sistem scan *QR Code* yang ditempelkan pada pintu masuk di setiap bidang. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual melalui Form yang terintegrasi dengan *QR Code* 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 Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan 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 bulan

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 800 orang dan sampel sebanyak 377 responden.

BAB

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 192 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

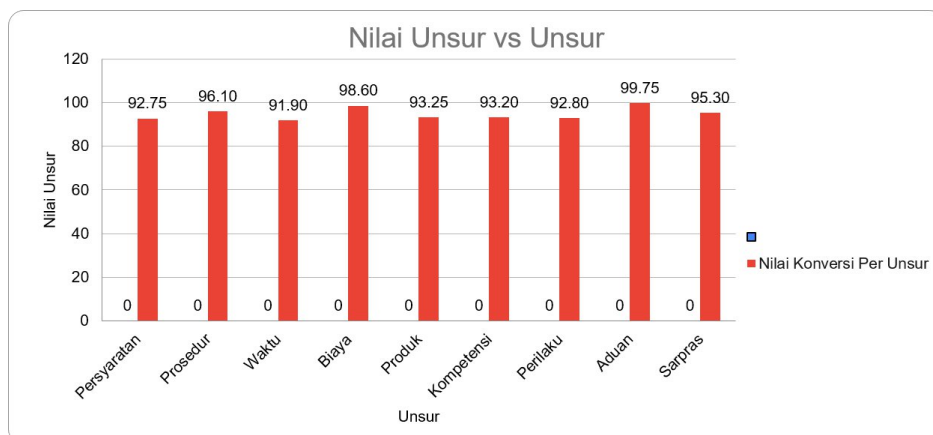
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	70	36,45
		Perempuan	122	63,54
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0
		SD/Sederajat	8	4,16
		SMP/Sederajat	9	4,68
		SMA/Sederajat	127	66,14
		D1/D2/D3	6	3,12
		D4/S1	5	2,60
		S2	0	0
		S3	0	0
		Lainnya	37	19,27
3	Pekerjaan	ASN	6	3,12
		TNI	0	0
		POLRI	0	0
		Swasta	64	33,33
		Wirausaha	0	0
		Ibu Rumah Tangga	0	0
		Pelajar/Mahasiswa	0	0
		Petani/Nelayan	0	0
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0
		Pensiunan	0	0
		Lainnya	122	63,54

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	0	0
		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

[illegible]

GRAFIK NILAI SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek waktu layanan dan kompetensi petugas merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Waktu layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 91,90 selanjutnya Persyaratan pelayanan yang mendapatkan nilai 92,75 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan diantaranya : pelayanan kalau bisa dipercepat sedikit, pelayanan sudah bagus ditingkatkan lagi kedepannya

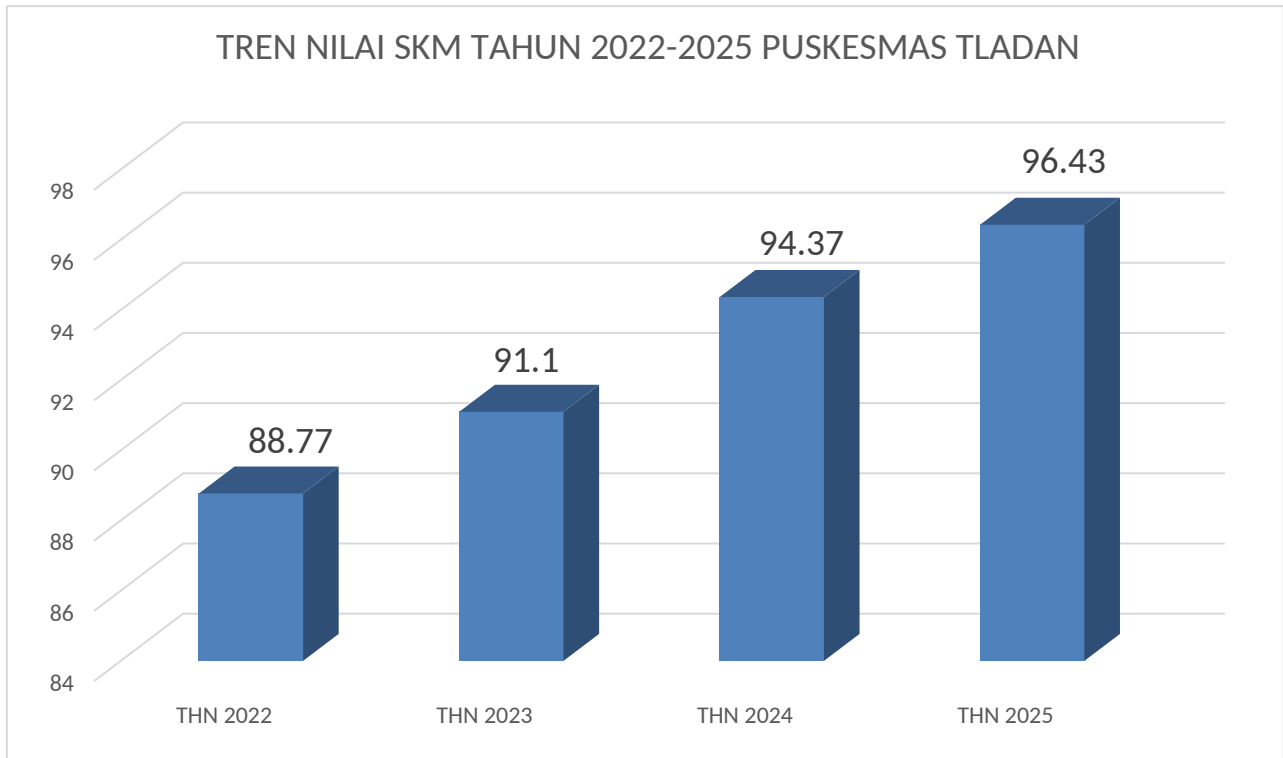
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat dengan rekomendasi dan rencana tindak lanjut sebagai berikut :

Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung	Jawa
-------	-----------------------	-------	------------	------

b			
Waktu pelayanan	-Penambahan petugas pelayanan -Mengoptimalkan penggunaan antrean online	TW 3 Tahun 2026	PJ Manajemen,Petugas Pelayanan
Persyaratan pelayanan	-Melakukan sosialisasi terkait persyaratan pelayanan kepada pengguna layanan	TW 3 Tahun 2026	PJ Manajemen,Petugas Pelayanan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan UPTD Puskesmas Tladan Kabupaten Magetan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 4 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa UPTD Puskesmas Tladan Kabupaten Magetan telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

(TAHUN 2025)

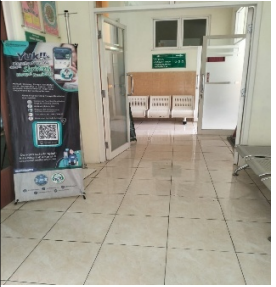
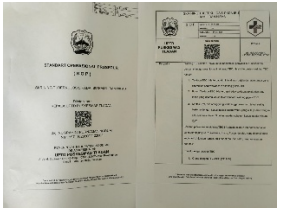
Hasil survei kepuasan masyarakat oleh UPTD Puskesmas Tladan Kabupaten Magetan periode sebelumnya (tahun 2025) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Sebelumnya Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	96,15
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	96,50
3	Waktu Penyelesaian	95,10
4	Biaya/Tarif	97,50
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	96,05
6	Kompetensi Pelaksana	94,90
7	Perilaku Pelaksana	96,60
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	99,25
9	Sarana dan Prasarana	95,80
	NILAI IKM	96,43

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Puskesmas Tladan Kabupaten Magetan 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	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
1	Meningkatkan Kompetensi Sumber Daya Manusia Kesehatan agar petugas lebih profesional dalam melayani masyarakat dengan mengikuti pelatihan yang diselenggarakan secara daring, offline oleh HIPGABI Provinsi Jawa Timur ataupun penyelenggara lainnya.	Sudah	Meningkatkan Kompetensi Petugas agar lebih Profesional	 
2	Mensosialisasikan kepada pengunjung puskesmas tentang adanya penambahan petugas pelayanan	Sudah	Mempercepat waktu pelayanan	

3	Melengkapi sarana dan prasarana pelayanan secara bertahap sesuai ketersediaan anggaran demi kenyamanan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan pada saat melaksanakan konsultasi ataupun saat menunggu pelayanan.	Sudah	Melakukan pemenuhan perlengkapan gedung kantor dan pemeliharaan perlengkapan	
4	Waktu Penyelesaian Pelayanan kepada Masyarakat dibuat lebih singkat sesuai dengan Standart Operasional Pelayanan yang telah disusun oleh masing-masing pelayanan.	Sudah	Mereviu kembali SOP pada masing masing pelayanan	
5	Mensosialisasikan kepada pengunjung atau masyarakat terkait produk layanan melalui media sosial,brosur,leaflet,dll	Sudah	Mempermudah kejelasan informasi terkait produk layanan	 

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 192 orang mengisi SKM pada UPTD Puskesmas Tladan Kabupaten Magetan di Semester I di Tahun 2026. Layanan Lintas Klaster menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 58 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di UPTD Puskesmas Tladan Kabupaten Magetan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94,85. Meskipun demikian, nilai SKM UPTD Puskesmas Tladan Kabupaten Magetan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Layanan, dan Persyaratan pelayanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, UPTD Puskesmas Tladan Kabupaten Magetan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Magetan, 1 Juli 2026

KEPALA PUSKESMAS TLADAN KABUPATEN MAGETAN



dr. TATANG BROTO LEGOWO

NIP.19802803201001101

LAMPIRAN

1. Kuesioner a.KLASTER 1

SURVEY LAYANAN :
KLASTER MANAGEMEN FEBRUARI S/D JUNI 2026 TAHUN 2026



Silahkan Masukan Identitas Responden

NIK e-KTP/NISN/No.Telp

Jenis Kelamin

-- Pilih Pendidikan --

-- Pilih Pekerjaan --

Usia

Next

B.KLASTER 2

SURVEY LAYANAN :
KLASTER KESEHATAN IBU DAN ANAK PEBRUARI S/D JUNI 2026
TAHUN 2026



Silahkan Masukan Identitas Responden

NIK e-KTP/NISN/No.Telp

Jenis Kelamin

-- Pilih Pendidikan --

-- Pilih Pekerjaan --

Usia

Next

**SURVEY LAYANAN :
KLASTER KESEHATAN DEWASA DAN
LANJUT USIA FEBRUARI S/D JUNI 202
TAHUN 2026**



**Silahkan Masukan Identitas
Responden**

NIK e-KTP/NISN/No.Telp

Jenis Kelamin

-- Pilih Pendidikan --

**SURVEY LAYANAN :
KLASTER PENANGGULANGAN
PENYAKIT MENULAR DAN KESEHATAN
LINGKUNGAN FEBRUARI S/D JUNI
2026 TAHUN 2026**



**Silahkan Masukkan Identitas
Responden**

E. LINTAS KLASTER

**SURVEY LAYANAN :
LINTAS KLASTER FEBRUARI S/D JUNI
2026 TAHUN 2026**



 **E-SKM
MAGETAN**

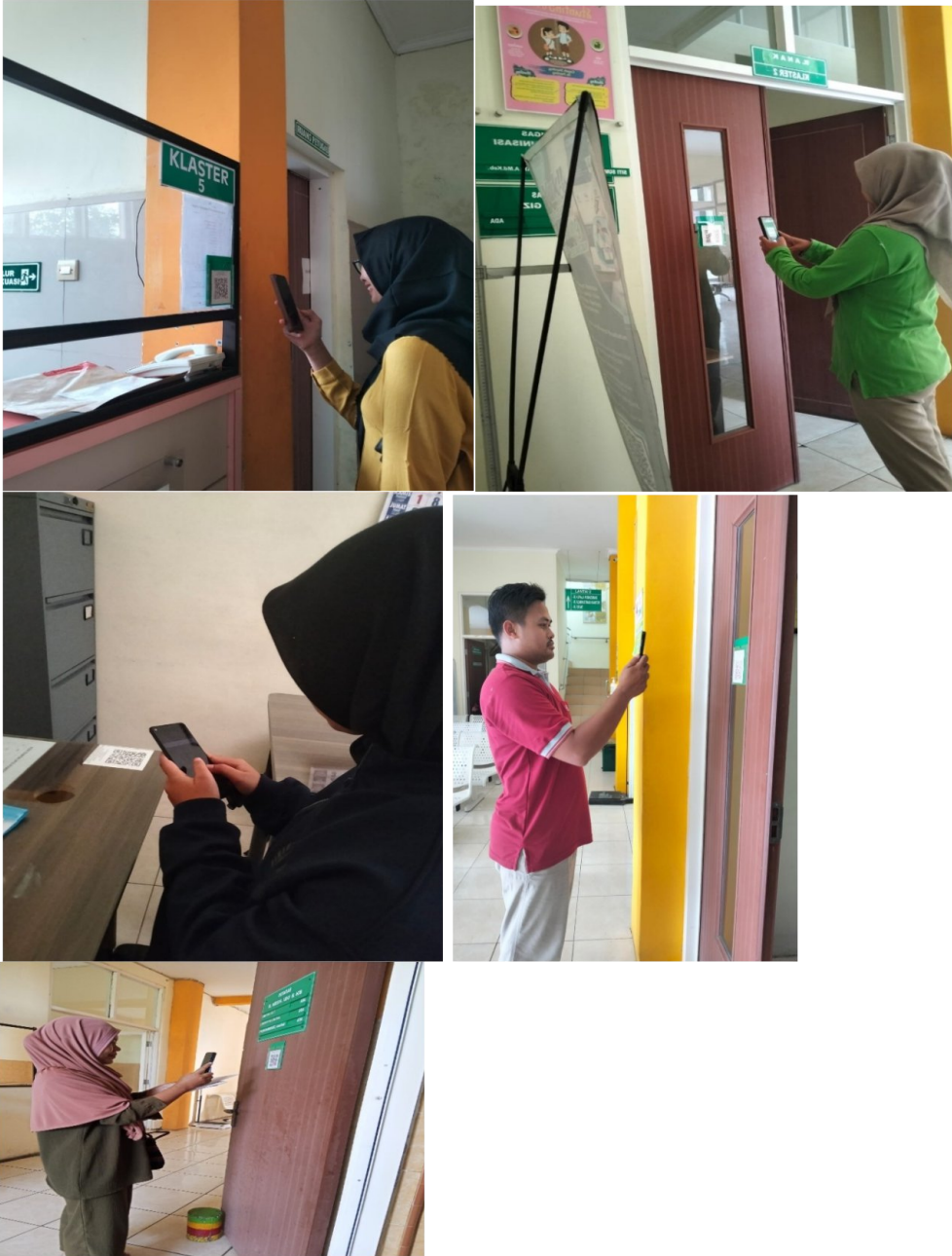
**Silahkan Masukkan Identitas
Responden**

NIK e-KTP/NISN/No.Telp

Jenis Kelamin

-- Pilih Pendidikan --

DOKUMENTASI KEGIATAN PELAKSANAAN SKM TAHUN 2026



DOKUMENTASI KEGIATAN PELAKSANAAN SKM TAHUN 2026

