

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



PUSKESMAS TASIKMADU
KABUPATEN KARANGANYAR
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

LAPORANPELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI.....	i
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 LatarBelakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud danTujuan.....	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V	123
KESIMPULAN.....	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner.....	14
2. Hasil Olah Data SKM.....	16
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	289

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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Puskesmas Tasikmadu sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan

bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Puskesmas Tasikmadu Kabupaten Karanganyar.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Puskesmas Tasikmadu Kabupaten Karanganyar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Tasikmadu Kabupaten Karanganyar adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Semester 1 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Puskesmas Tasikmadu Kabupaten Karanganyar yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
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.
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, ketrampilan 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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu mulai 1 Januari sampai dengan 30 Juni 2024. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) Semester dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	6
2.	Pengumpulan Data	1 Januari – 30 Juni 2024	150

3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2024	4
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2024	4

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh unit pelayanan pada Puskesmas Tasikmadu Kabupaten Karanganyar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Puskesmas Tasikmadu Kabupaten Karanganyar dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 50.000 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 381 orang.

TEBEL KREJCIE AND MORGAN

Tabel jumlah sampel berdasarkan jumlah populasi

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 458 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

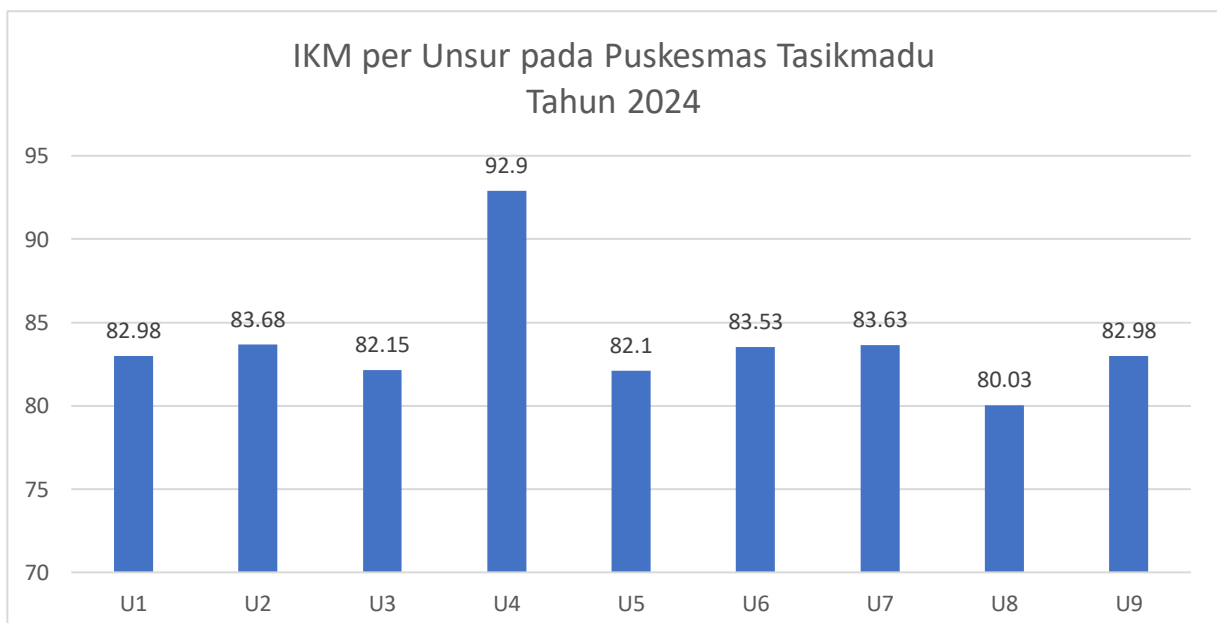
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	102	22.3%
		PEREMPUAN	356	77.8%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	24	5.2%
		SLTP	84	18.3%
		SLTA	280	61.1%
		DIII	44	9.6%
		DII	2	0.4%
		SI	21	4.5%
		S2	3	0.6%
3	PEKERJAAN	PNS	8	1.7%
		TNI/PORLI	0	0%
		SWASTA	297	64.8%
		MAHASISWA/PELAJAR	4	0.9%
		LAINNYA	76	16.6%
		WIRASWASTA	73	15.9%
4	JENIS LAYANAN	RUANG LABORATORIUM	38	8.3%
		RUANG KESEHATAN GIGI DAN MULUT	59	12.9%
		RUANG KIA, KB, DAN IMUNISASI	106	23.1%

		RUANG PEMERIKSAANUMUM	255	55.5%
		RUANG FARMASI		

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	82,98	83,68	82,15	92,9	82,1	83,53	83,63	80,03	82,98
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	83.675 (B atau Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kualitas Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 80,03%. Selanjutnya Kesesuaian produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan mendapatkan nilai 82,1% adalah nilai terendah kedua. Begitu juga kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan sebesar 82,15 % termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kewajaran biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 92.9% dari unsur layanan, dan kemudahan prosedur mendapatkan nilai 83.68% serta Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 83.63%.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Dokternya dan staffnya tolong lebih sopan dan ramah, apalagi kepada orang tua, sudah sepuh, lemah, dan sakit butuh bantuan malah dibentak bentak gara2 tidak membawa berkas. Kan bisa dibilang baik2, suruh ambil berkasnya atau kembali esok hari. Dokter dan staff berpendidikan tinggi tapi tidak beradab, tidak sopan. ADAB dulu baru ILMU sebanyak 1 responden dari 458 responden selama periode januari-juni 2024
- Antrian Poli Umum Lama sebanyak 2 responden di bulan Mei 2024

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Kualitas sarana dan prasarana sudah baik dengan nilai 80,03 Tetapi masih perlu ditingkatkan dengan pemenuhan sesuai kebutuhan dan sesuai standar yang ditetapkan (PMK no.43 tahun 2019 tentang Puskesmas)

- Kesesuaian produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan sudah baik dengan nilai 82,1 tetapi masih perlu ditingkatkan agar pasien merasa lebih puas terhadap produk layanan
- Kecepatan waktu pelayanan sudah baik dengan hasil 82,15. Puskesmas Tasikmadu sudah menjalankan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan di standar pelayanan dan informasi mengenai waktu pelayanan juga sudah ada di standar pelayanan yang ditempel pada masing-masing ruang pemeriksaan. Pendaftaran online melalui MJKN sebenarnya sudah disosialisasikan ke masyarakat, namun belum banyak masyarakat yang memanfaatkan pendaftaran secara online dan langsung datang ke lokasi layanan. Proses peralihan rekam medis manual ke Rekam Medis Elektronik sedang berjalan.
- Pembinaan petugas perlu dilakukan secara berkala kepada karyawan demi peningkatan mutu pelayanan terutama terkait sikap petugas dalam pelayanan kepada pasien/ masyarakat melalui Minlok dan Apel pagi.
- Antrian Poli masih dirasa lama tapi hanya 2 responden, karena dokter di poli selain melakukan pemeriksaan juga memberikan konseling kepada pasien, dan masih sedikit pasien yang memanfaatkan konsultasi online melalui MJKN

4.2 Rencana Tindak Lanjut

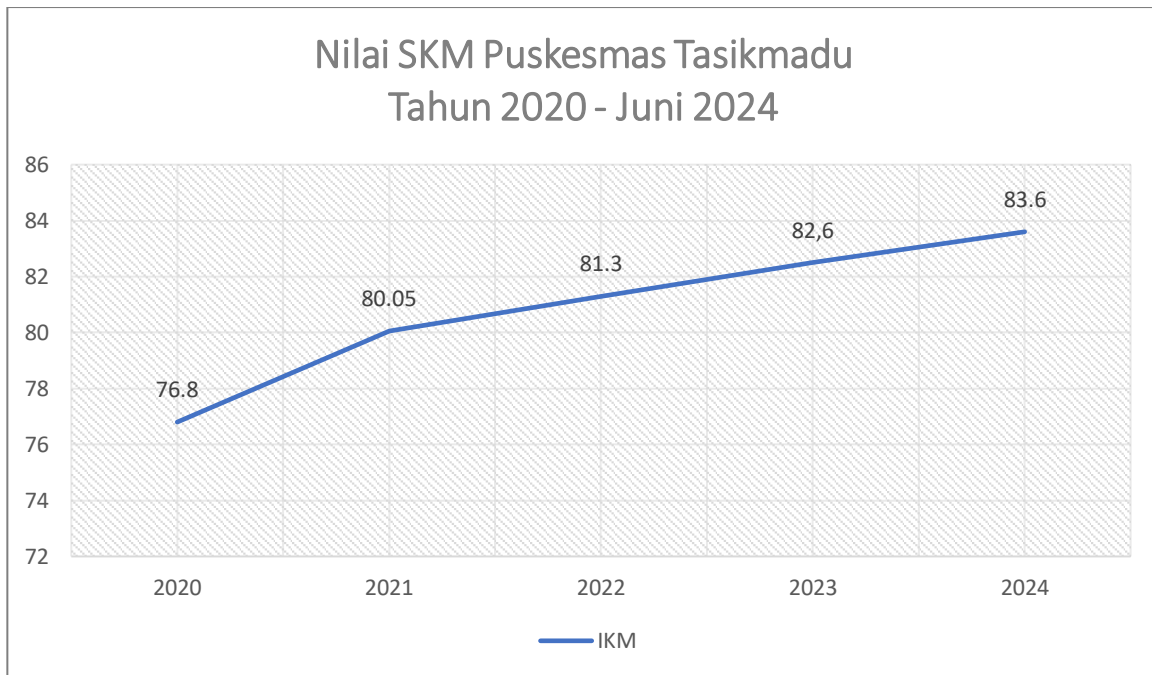
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Pertemuan RTM (Rapat Tinjauan Manajemen). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kualitas Sarana dan Prasarana	Melengkapi sarana dan prasarana sesuai dengan PMK nomor 43 tahun 2019		√		√	Bangunan Prasarana dan Peralatan
2	Kesesuaian produk pelayanan	Sosialisasi standar pelayanan di masing-masing ruang pelayanan	√	√	√	√	PJ UKP
3	kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Proses Peralihan Penggunaan Rekam medis manual ke sistem Rekam Medis Elektronik dan digitallisasi Form manual ke Elektronik	√			√	PJ UKP

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Puskesmas Tasikmadu Kabupaten Karanganyar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 pada Puskesmas Tasikmadu Kabupaten Karanganyar.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Tasikmadu Kabupaten Karanganyar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 83,675. Meskipun demikian, nilai SKM Puskesmas Tasikmadu Kabupaten Karanganyar menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga Juni 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu Sarana prasarana, Kecepatan waktu dalam Pelayanan dan produk Pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 92.9% dari unsur layanan, dan Prosedur mendapatkan nilai 83.68% serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 83.63%.

Karanganyar, Juni 2024

**Kepala Puskesmas Tasikmadu Kabupaten
Karanganyar**



Dr.dr. Patria Bayu Murdi.M.H

Pembina Tk I

NIP.197212052006041013

LAMPIRAN

1. Kuesioner



PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR
DINAS KESEHATAN
UPT.PUSKESMAS TASIKMADU

Alamat : Ngijo Rt.12/Rw.05 Tasikmadu No.Telepon (0271) 6497785

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

UNIT PELAYANAN : PUSKESMAS TASIKMADU KABUPATEN KARANGANYAR

Tanggal Survei :

Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00 *

☐ 13.00 – 17.00 *

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P

Usia : tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D1-D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA (sebutkan)

Jenis layanan yang diterima : (misal poli umum, poli gigi, poli KIA dll)

II. PENDAPAT KORESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P *)	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	P *)
a. Tidak sesuai		a. Tidak kompeten	
b. Kurang sesuai		b. Kurang kompeten	
c. Sesuai		c. Kompeten	
d. Sangat sesuai	1	d. Sangat kompeten	1
	2		2
	3		3
	4		4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini		7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	

a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

2. Hasil Olah Data SKM

Dasbor SKM Karanganyar										
NO. RESP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	NOTE
72396	3	3	2	4	3	3	3	3	2	-
72397	3	3	3	4	3	3	3	2	2	-
72398	3	3	3	4	3	3	3	2	2	-
72399	3	3	3	4	3	3	3	3	2	-
72400	3	3	3	3	3	3	3	2	2	-
72401	3	3	3	3	3	3	3	2	2	-
72402	3	3	3	4	3	3	3	2	2	-
72403	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
72404	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
72405	4	4	3	3	4	4	4	4	4	-
72406	3	3	3	4	3	2	3	2	2	-
72407	3	3	3	4	3	3	3	2	2	-
72408	3	3	3	3	3	3	3	2	2	-
72409	3	3	3	4	3	3	3	2	2	-
72410	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
72411	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
72413	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
72414	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
72415	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
72416	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
72417	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
72418	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
72419	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
72420	4	3	4	4	4	4	4	4	4	-
72421	4	4	3	3	4	4	4	4	4	-
72422	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
72423	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
72424	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
72425	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
72426	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
72427	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
72428	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
72429	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
72430	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
72431	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
72432	4	4	3	4	3	4	3	4	4	-
72433	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
72434	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
72435	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
72436	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-

72437	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
72438	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
72440	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
72441	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
72442	4	4	4	4	4	4	4	4	3	-
72443	3	3	3	3	3	3	4	3	2	-
72444	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
72445	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
72446	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
72447	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
72448	4	4	4	4	3	4	4	4	4	-
72449	3	3	4	4	3	3	3	3	4	-
72451	4	3	4	3	3	4	3	3	4	-
72452	3	4	3	3	3	3	4	3	4	-
72454	4	4	3	3	4	3	4	3	4	-
72455	3	3	2	4	3	3	3	3	4	-
72456	3	3	3	4	3	3	3	2	2	-
72457	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
72458	3	3	3	3	2	3	3	2	2	-
72459	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
72460	3	3	3	3	3	3	3	2	3	-
72461	3	3	3	4	3	3	3	3	2	-
72462	3	3	3	3	3	3	3	3	2	-
72463	3	3	3	3	3	3	3	2	2	-
72464	3	3	3	3	4	4	3	3	4	-
72465	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
72466	3	3	3	4	4	3	3	3	4	-
72467	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
72468	3	3	3	4	3	3	3	3	2	-
72469	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
72470	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
72471	3	3	3	4	3	3	3	4	4	-
72472	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
72473	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
72474	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
75103	3	1	3	3	3	2	1	2	2	Dokternya dan staffnya tolong lebih sopan dan ramah, apalagi kepada orang tua, sudah sepuh,

										lemah, dan sakit butuh bantuan malah dibentak bentak gara2 tidak membawa berkas. Kan bisa dibilang baik2, suruh ambil berkasnya atau kembali esok hari. Dokter dan staff berpendidikan tinggi tapi tidak beradab, tidak sopan. ADAB dulu baru ILMU.
77466	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
77469	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
77472	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
77473	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
77474	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
77475	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
77476	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
77477	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
77478	3	4	4	4	4	4	4	4	4	-
77479	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
77480	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
77481	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
77482	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
77483	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
77484	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
77485	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
77486	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
77489	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
77490	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
77491	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
77493	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
77494	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-

77495	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
77497	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
77499	3	3	3	4	3	3	2	2	1	-
77502	3	3	3	4	3	3	3	2	2	-
77503	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
77505	3	3	3	4	3	3	3	2	1	-
77506	3	3	3	3	3	3	3	2	2	-
77507	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
77509	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
77510	4	4	3	3	3	4	4	3	4	-
77514	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
77516	3	4	3	3	3	3	3	3	4	-
77518	3	3	3	4	3	3	4	3	4	-
77520	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
77521	3	3	2	4	3	3	3	3	2	-
77524	3	3	3	4	3	3	3	3	2	-
77526	3	3	3	4	3	3	3	2	2	-
77529	3	3	3	4	2	3	3	3	2	-
77530	3	3	3	4	3	3	3	3	2	-
77532	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
77534	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
77535	3	3	3	4	3	3	3	2	2	-
77538	3	3	3	4	3	3	4	4	2	-
77540	3	3	3	2	3	3	3	2	2	-
77543	3	3	3	4	3	3	3	3	2	-
77545	3	3	3	4	2	3	3	3	2	-
77547	3	3	3	3	3	3	3	2	1	-
77549	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
77550	3	3	3	3	3	3	3	3	2	-
77553	4	4	4	4	4	3	3	2	2	-
77555	3	3	3	4	4	4	3	3	2	-
77556	3	3	3	4	3	3	3	2	2	-
77558	3	3	3	4	3	3	3	2	3	-
77559	3	3	3	3	3	3	3	3	2	-
77561	3	3	3	3	3	3	3	2	2	-
77562	3	3	3	4	3	3	3	2	2	-
77563	3	3	3	3	3	3	3	3	2	-
77564	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
77566	3	3	3	4	3	3	3	3	2	-
77567	3	3	3	4	3	3	3	4	2	-
77568	3	3	2	4	3	3	3	3	2	-
77569	3	3	3	4	3	3	3	2	2	-
77570	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
77571	3	3	2	4	3	3	3	2	1	-

77572	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
77573	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
77574	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
77575	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
77577	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
77579	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
77580	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
77581	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
77583	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
78490	4	4	4	4	3	3	3	3	3	-
78491	3	3	3	4	3	3	3	2	2	-
78492	3	3	4	3	3	3	3	3	2	-
78493	3	3	3	4	2	3	3	3	3	-
78494	3	3	3	4	3	3	3	3	2	-
78495	3	3	4	4	3	3	3	2	1	-
78496	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
78497	3	3	3	4	3	3	3	2	2	-
78498	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
78499	3	3	3	3	3	3	3	3	2	-
78500	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
78501	4	4	4	4	4	4	3	3	4	-
78502	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
78503	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
78504	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
78505	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
78506	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
78507	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
78508	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
78509	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
78510	4	3	4	3	4	4	4	4	3	-
78511	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
78512	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
78513	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
78514	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
78515	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
78516	3	3	3	2	3	3	3	3	3	-
78517	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
78518	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
78519	3	3	3	4	3	4	3	3	4	-
78520	3	3	4	3	4	4	4	4	4	-
78521	3	3	2	3	3	3	3	3	4	-
78522	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
78523	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
78524	3	4	3	3	3	3	4	3	4	-

78525	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
78526	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
78527	3	3	3	4	3	3	4	3	4	-
78528	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
78529	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
78530	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
78531	3	3	4	4	3	4	4	3	4	-
78532	3	3	3	4	3	3	3	2	2	-
78533	3	3	3	4	3	3	3	2	2	-
78534	3	3	3	3	3	3	3	3	2	-
78535	3	3	3	3	3	3	3	2	2	-
78541	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
78542	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
78543	3	3	3	4	2	3	3	2	2	-
78544	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
78545	3	3	3	4	3	3	3	2	2	-
78546	3	3	3	4	3	3	3	3	2	-
78547	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
78548	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
78549	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
78550	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
78551	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
78552	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
78553	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
78554	3	3	4	3	3	3	3	3	3	-
78555	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
78556	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
78557	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
78558	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
78559	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
78560	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
78561	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
78562	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
78563	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
78564	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
78565	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
78566	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
78567	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
78568	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
78569	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
80716	4	3	3	4	4	4	3	3	4	-
80717	3	4	3	4	3	3	4	3	3	-
80718	3	4	3	4	3	4	3	3	4	-
80719	4	4	3	4	3	4	3	3	4	-

80720	3	3	4	4	4	4	4	4	4	-
80721	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
80722	3	3	4	3	3	3	3	3	2	-
80723	3	3	3	4	3	3	3	2	4	-
80724	3	3	3	4	2	3	3	2	3	-
80725	3	3	3	4	3	3	3	3	1	-
80726	3	3	3	4	3	3	3	3	2	-
80727	3	3	3	4	3	3	3	3	2	-
80728	3	3	3	4	3	3	3	3	1	-
80729	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
80730	3	3	3	4	3	3	3	3	1	-
80731	3	3	3	4	3	3	3	3	2	-
80732	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
80733	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
80734	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
80735	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
80736	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
80737	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
80738	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
80739	3	3	4	3	3	3	3	4	4	-
80740	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
80741	4	3	3	4	3	3	3	3	4	-
80742	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
80743	3	4	4	4	4	4	4	4	3	-
80744	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
80745	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
80746	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
80747	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
80748	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
80749	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
80750	4	3	3	4	3	3	3	3	3	-
80751	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
80752	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
80753	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
80754	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
80755	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
80756	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
80757	3	4	3	4	4	4	3	3	4	-
80758	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
80759	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
80760	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
80761	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
80762	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
80763	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-

80764	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
80765	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
80766	3	4	3	4	3	3	3	3	4	-
80767	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
80768	3	4	4	4	3	4	3	3	4	-
80769	3	3	4	4	3	3	3	3	4	-
80770	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
80771	3	3	3	4	3	3	3	3	2	-
80772	3	3	3	4	3	3	3	3	2	-
80773	3	3	3	4	3	3	3	2	2	-
80774	3	3	3	4	3	3	3	3	2	-
80775	3	3	3	3	3	3	3	2	1	-
80776	3	3	3	4	3	3	3	2	2	-
80777	3	3	3	3	3	3	3	3	2	-
80778	3	3	3	4	3	3	3	3	1	-
80779	3	3	3	4	3	3	3	3	2	-
80780	3	3	3	4	3	3	3	3	2	-
80781	3	3	3	4	3	3	3	2	1	-
80782	3	3	3	4	3	3	3	2	1	-
80783	3	3	3	4	3	3	3	2	1	-
80784	3	3	3	4	2	3	3	2	2	-
80785	3	3	3	4	1	3	3	2	2	-
80786	3	3	3	3	3	3	3	3	2	-
80787	3	3	3	4	2	3	3	3	2	-
80788	3	3	3	3	2	3	3	2	2	-
80789	3	3	3	3	3	3	3	2	1	-
80790	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
82572	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
82573	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
82574	3	4	3	4	3	3	3	3	3	-
82575	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
82576	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
82577	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
82578	3	4	3	2	3	3	4	4	3	-
82579	3	3	3	4	3	3	4	3	4	-
82580	3	4	3	4	3	3	3	3	4	-
82581	4	3	3	4	3	4	3	2	1	-
82582	3	3	2	3	3	3	3	3	3	-
82583	3	3	2	3	3	3	3	3	4	ANTRIAN POLI UMUM LAMA
82584	3	4	4	4	3	3	3	4	4	-
82585	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
82586	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-

82587	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
82588	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
82589	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
82590	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
82591	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
82592	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
82593	4	4	4	4	4	4	4	4	3	-
82594	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
82595	4	4	3	4	4	4	4	4	4	-
82596	4	4	4	3	4	4	4	4	4	-
82597	3	3	3	4	3	3	3	2	4	-
82598	3	3	3	4	3	3	4	3	4	-
82599	4	3	3	4	3	3	3	3	4	-
82600	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
82601	3	4	3	4	3	4	3	3	4	-
82602	3	2	3	4	3	3	3	3	4	-
82603	4	3	3	4	3	3	3	3	4	-
82604	3	3	3	4	4	3	4	3	4	-
82605	3	4	2	4	3	3	4	3	4	-
82606	3	4	4	4	3	3	3	3	4	-
82607	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
82608	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
82609	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
82610	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
82611	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
82612	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
82613	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
82614	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
82615	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
82616	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
82617	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
82618	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
82619	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
91292	3	4	4	4	4	3	3	3	3	-
91294	3	4	4	3	4	4	4	4	4	-
91296	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
91298	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
91300	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
91301	4	4	3	4	3	4	4	3	3	-
91302	4	4	3	3	3	4	4	3	4	-
91304	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
91306	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
91308	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
91310	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-

91312	3	3	3	4	3	3	3	3	2	-
91314	3	3	3	4	2	3	3	3	3	-
91315	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
91317	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
91320	4	3	3	4	3	4	4	4	4	-
91321	4	3	3	4	3	4	4	4	4	-
91322	3	4	3	3	4	4	4	3	4	-
91323	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
91324	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
91330	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
91332	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
91334	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
91337	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
91339	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
91340	3	4	3	3	3	3	4	3	1	-
91342	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
91344	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
91347	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
91349	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
91351	3	3	3	4	4	3	4	4	4	-
91353	4	3	3	4	3	4	4	4	4	-
91363	4	4	3	4	3	4	4	4	4	-
91364	4	4	3	3	3	4	4	3	4	-
91365	3	4	3	3	4	4	4	4	4	-
91366	3	4	3	3	3	3	3	3	2	-
91367	4	3	4	3	3	4	4	4	4	-
91368	4	4	3	4	3	4	4	4	4	-
91449	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
91450	4	4	4	3	4	4	4	4	4	-
91451	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
91452	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
91453	3	3	3	3	3	4	3	3	4	-
91454	4	3	3	4	3	3	3	3	4	-
91455	4	3	3	4	3	3	3	3	4	-
91457	3	4	3	4	3	4	4	4	4	-
91458	4	4	4	3	4	4	4	4	4	-
91459	4	4	3	4	3	3	3	3	4	-
91460	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
91461	3	3	3	4	4	3	4	4	4	-
91462	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
91534	4	4	4	3	4	3	3	4	4	-
91535	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
91601	3	3	3	4	3	3	3	2	4	-
91602	3	3	2	3	3	4	3	3	4	-

91603	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
91604	3	3	3	4	3	3	3	2	4	-
91605	3	4	3	4	3	4	3	3	4	-
91606	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
91607	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
91608	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
91609	3	4	3	3	3	3	3	3	4	-
91610	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
91611	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
91612	3	4	4	3	3	3	3	3	1	-
91613	3	3	4	4	3	4	4	4	4	-
91614	3	4	3	4	3	3	3	3	4	-
91615	3	3	3	4	3	3	4	3	3	-
91616	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
91617	3	3	4	4	4	3	3	3	3	-
91618	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
91619	3	4	4	4	3	4	4	4	4	-
91620	3	3	2	3	3	3	3	3	2	-
91621	3	3	2	4	3	3	3	2	3	-
91622	3	3	2	4	3	3	3	3	4	-
91623	3	3	3	4	3	3	3	3	2	-
91624	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
91625	3	3	3	4	4	3	3	3	3	-
91626	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
91627	3	3	3	4	3	3	3	2	3	-
91628	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
91629	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
91630	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
91631	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
91632	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
91633	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
91634	4	4	3	4	4	4	4	4	4	-
91635	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
91636	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
91637	3	4	3	3	3	3	4	4	4	-
91638	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
91639	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
91640	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
91641	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
91642	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
91643	3	3	4	4	3	3	3	3	3	-
91644	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
91645	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
91646	3	3	3	4	3	4	4	3	1	-

91647	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
91648	2	3	3	3	3	3	3	3	1	-
91649	3	3	3	4	3	3	4	4	4	-
91650	3	3	3	3	4	3	3	3	3	-
91651	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
91652	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
91653	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
91654	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
91655	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-
91656	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
ΣNilai / Unsur	1520	1533	1505	1702	1504	1530	1532	1466	1520	
NRR / Unsur	3.319	3.347	3.286	3.716	3.284	3.341	3.345	3.201	3.319	
NRR tertbg / Unsur	0,2556	0,258	0,253	0,286	0,253	0,258	0,258	0,247	0,256	*) 3.347
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan Terkait Layanan										**) 83.675

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

Foto Minlok dan Apel pagi



Poster Sosialisasi Link SKM



Foto Pendaftaran online



Foto Standar Pelayanan di Ruang Pemeriksaan



Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode 2024



Puskesmas Tasikmadu

Kabupaten Karanganyar

2024

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Puskesmas Tasikmadu perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang

berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Tasikmadu periode Semester 1 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini: **Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester 1**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	82,98	B (Baik)
2	Prosedur	83,68	B (Baik)
3	Waktu Penyelesaian	82,15	B (Baik)
4	Biaya/Tarif	92,9	A (Sangat Baik)
5	Produk Layanan	82,1	B (Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	83,53	B (Baik)
7	Perilaku Pelaksana	83,63	B (Baik)
8	Sarana dan Prasarana	80,03	B (Baik)
9	Penanganan Pengaduan	82,98	B (Baik)

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

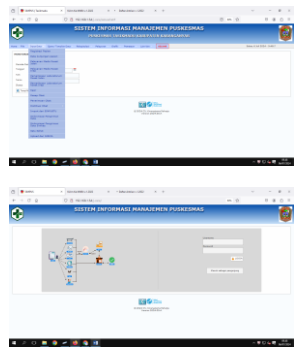
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kualitas Sarana dan Prasarana	Melengkapi sarana dan prasarana sesuai dengan PMK nomor 43 tahun 2019				√	Bangunan Prasarana dan Peralatan
2	Kesesuaian produk pelayanan	Sosialisasi standar pelayanan di masing-masing ruang pelayanan	√	√	√	√	PJ UKP
3	kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Proses Peralihan Penggunaan Rekam medis manual ke sistem Rekam Medis Elektronik dan digitallisasi Form manual ke Elektronik	√			√	PJ UKP

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Menyusun Usulan rencanan kegiatan belanja pada anggaran perubahan 2024	Belum	Menunggu Anggaran perubahan Trib IV	-	Keterbatasan Anggaran
2	2.1 Sosialisasi standar pelayanan di masing-masing ruang pelayanan	Sudah	Informasi terkait standar pelayanan sudah terpasang di masing- masing ruang pelayanan		Tidak semua pasien mau membaca informasi yang disediakan

3	Penggunaan Rekam medis manual ke sistem Rekam Medis Elektronik dan digitallisasi Form manual ke Elektronik	Sudah	RME sudah dilaksanakan tetapi masih ada form manual yang masih dalm proses digitalisasi dan sudah diajukan ke vendor		Masih perlu dukungan sarpras Tindak lanjut dari vendor memerlukan waktu (bertahap)
---	--	-------	--	---	---

BAB IV

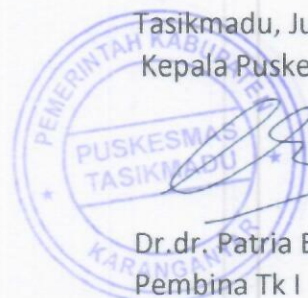
KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Puskesmas Tasikmadu telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 66.7% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Menunggu Anggaran perubahan 2024
 - Sosialisasi standar pelayanan secara terus menerus
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Menyusun Usulan rencanan kegiatan belanja pada anggaran perubahan 2024	Mengumpulkan usulan kebutuhan dari masing ruang pelayanan/laya nan terkait	Juni- Sep	Bangunan Prasarana dan Peralatan	Penyedia Barang dan Jasa

Tasikmadu, Juni 2024
Kepala Puskesmas Tasikmadu



Dr.dr. Patria Bayu Murdi.M.H
Pembina Tk I
NIP.197212052006041013