



UPTD PUSKESMAS PANEKAN

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2025

SEMESTER 1



**PEMERINTAH KABUPATEN MAGETAN
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS PANEKAN**

**Jalan Raya Magetan – Panekan No. 08 Kec. Panekan 63352
Telp. 0351- 892445 email. panekan.pusk@gmail.com**

KATA PENGANTAR

Pelayanan publik merupakan perwujudan fungsi aparaturnya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat dari satu negara kesejahteraan (welfare state). Pelayanan publik merupakan pemberian layanan atau melayani orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Penyelenggaraan pelayanan publik masih perlu terus ditingkatkan, untuk menjawab keinginan/harapan masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan capaian seberapa tinggi dibandingkan dengan harapan masyarakat terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu perlu dilakukan upaya untuk memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi pemerintah. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka UPTD Puskesmas Panekan selaku Penyedia Layanan Publik (Public Services Provider) perlu melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada setiap titik Unit Pelayanan kesehatan, untuk menilai indeks kepuasan masyarakat berdasarkan 9 dimensi kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil survei ini, diharapkan bisa memotivasi peningkatan kualitas pelayanan publik pada UPTD Puskesmas Panekan, sehingga dapat mewujudkan kinerja penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang lebih baik, meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada UPTD Puskesmas Panekan, sebagai unit pelayanan kesehatan di masa yang akan datang.

Kepada tim Survei Kepuasan Masyarakat UPTD Puskesmas Panekan dan semua pihak, disampaikan terimakasih atas segala bantuan untuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini. Disadari banyak kekurangan dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini, untuk itu mohon agar memberikan masukan dan kritik. Akhirnya harapan kami agar buku laporan ini bermanfaat bagi masyarakat terlebih bagi UPTD Puskesmas Panekan Kabupaten Magetan.

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Bab I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Landasan Hukum.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	3
Bab II PENDEKATAN DAN METODOLOGI	
2.1. Tahap Persiapan	4
2.2. Tahap Pelaksanaan	6
2.3. Tahap Analisa Data	6
Bab III KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN	
3.1. Deskripsi Responden	7
3.2. Hasil yang dicapai.....	11
3.3. Rekomendasi	14
3.4 Penutup.....	15
LAMPIRAN	



PEMERINTAH KABUPATEN MAGETAN
UPTD PUSKESMAS PANEKAN
UPTD PUSKESMAS PANEKAN
Jalan Raya Panekan No. 08 Kec. Panekan 63352
Telp. 0351-892445 email panekan.pusk@gmail.com
M A G E T A N

LAPORAN

TENTANG

HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA UPTD PUSKESMAS PANEKAN KABUPATEN MAGETAN

SEMESTER 1 TAHUN 2025

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Perubahan paradigma penyelenggaraan administrasi publik dewasa ini telah membuka peluang masyarakat untuk mengakses pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah sesuai kebutuhan dan kemampuan masyarakat. Keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dijelaskan dalam 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 berawal dari proses perencanaan, pelaksanaan sampai tingkat evaluasi.

Keterlibatan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan diarahkan pada tahapan evaluasi dalam upaya menciptakan pelayanan yang berbasis pada kebutuhan masyarakat seiring dengan lahirnya paradigma *new public services (NPS)* yang telah menempatkan masyarakat selaku warga negara sebagai pemilik negara. Salah satu instrumen yang memberikan peluang kepada masyarakat untuk berpartisipasi memberikan koreksi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik adalah Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang berpedoman pada

Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2024 tentang Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan.

Pemerintah Kabupaten Magetan sebagai salah satu daerah otonom berupaya untuk menjalankan otonomi daerah yang luas yang diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakatnya.

Dalam rangka mendukung proses peningkatan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Magetan, maka bersama ini kami sampaikan data hasil SKM yang telah dilakukan oleh UPTD Puskesmas Panekan Kabupaten Magetan Semester 1 Tahun 2025.

1.2 Landasan Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;

4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
6. Peraturan Bupati Magetan Nomor 4 Tahun 2024 tentang Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan;
7. Peraturan Bupati Magetan Nomor 17 Tahun 2024 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dilaksanakannya survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di UPTD Puskesmas Panekan adalah untuk melihat persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan untuk setiap jenis layanan.

Sedangkan Kegiatan ini bertujuan untuk bahan evaluasi dan penyempurnaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh UPTD Puskesmas Panekan.

BAB II

PENDEKATAN DAN METODOLOGI

2.1. Tahap Persiapan

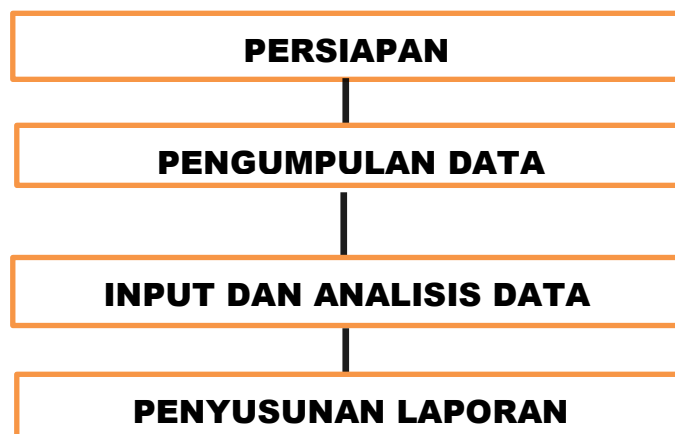
Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di UPTD Puskesmas Panekan meliputi :

- a. Klaster 1
- b. Klaster 2
- c. Klaster 3
- d. Klaster 4
- e. Klaster 5

Tenaga Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat berasal dari Tim Survei Kepuasan Masyarakat UPTD Puskesmas Panekan yang sebelum melaksanakan kegiatan pengisian kuisioner adalah pembuat Barcode dari Aplikasi E SKM Kabupaten Magetan yang kemudian ditempel di bidang-bidang yang kemudian responden mengisinya menggunakan Hp langsung masuk kedalam Aplikasi.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada tanggal 1 Januari 2025 s.d. 30 Juni 2025.

Tahapan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan Survei

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

a. Dalam penyusunan kuisisioner untuk pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat maka tim Survei Kepuasan Masyarakat dari UPTD Puskesmas Panekan melakukan konsultasi dengan Bagian Organisasi, yang terdapat pada 9 dimensi sebagaimana terlampir dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

b. Penyiapan Bahan

➤ Kuisisioner

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan Aplikasi E SKM dari Kabupaten sebagai alat bantu pengumpulan data tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan, kuisisioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

➤ Isi Kuisisioner

1. Masukkan Identitas Responden yang berisi NIK/NISN/No telp, Jenis Kelamin, Pendidikan, Pekerjaan, Usia.
2. Mengisi 9 Dimensi Jenis Pelayanan.
3. Saran Responden

➤ Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada masing-masing titik di UPTD Puskesmas Panekan. Pengguna layanan merupakan orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada unit pelayanan di UPTD tersebut.

➤ Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara kuota sampling, dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di tiap lokasi penelitian sampai ditemukan sejumlah kuota yang telah ditetapkan.

2.2. Tahap Pelaksanaan

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui pengisian Barcode dari link Aplikasi E SKM.

2.3. Tahap Analisa Data

Responden yang sudah mengisi Aplikasi E SKM melalui barcode dan link secara otomatis nilai akan muncul di Aplikasi E SKM. Analisis data dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sehingga telah memenuhi standart nasional.

BAB III

KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

3.1 Deskripsi Responden

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada tanggal 1 Januari 2025 s.d. 30 Juni 2025 dengan jenis pelayanan dan jumlah responden sebagai berikut :

a. Klaster 1

✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	0
2	SMP dan sederajat	0
3	SMA dan sederajat	7
4	D1 s.d D4	29
5	SI	12
6	S2	0
7	S3	0
8	Lain-lain	0
	Jumlah	48

✓ Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah
1	9 s.d 14	0
2	15 s.d 30	9
3	31 s.d 40	14
4	41 s.d 50	21
5	51 s.d 60	4
6	61 ke atas	0
	Jumlah	48

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	15
2	Perempuan	33
	Jumlah	48

✓ Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1.	PNS/ POLRI	40
2.	TNI	0
3.	Swasta	0
4.	Wiraswasta	7
5.	Lain-lain	1

	Jumlah	48
--	--------	----

b. Klaster 2

✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	2
2	SMP dan sederajat	7
3	SMA dan sederajat	33
4	D1 s.d D4	3
5	SI	3
6	S2	0
7	S3	0
8	Lain-lain	0
	Jumlah	48

✓ Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah
1	9 s.d 14	0
2	15 s.d 30	35
3	31 s.d 40	8
4	41 s.d 50	5
5	51 s.d 60	0
6	61 ke atas	0
	Jumlah	48

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	2
2	Perempuan	46
	Jumlah	48

✓ Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1.	PNS/ POLRI	1
2.	TNI	0
3.	Swasta	30
4.	Wiraswasta	0
5.	Lain-lain	17
	Jumlah	48

c. Klaster 3

✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	16
2	SMP dan sederajat	18
3	SMA dan sederajat	11

4	D1 s.d D4	0
5	SI	0
6	S2	0
7	S3	0
8	Lain-lain	4
	Jumlah	49

✓ Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah
1	9 s.d 14	0
2	15 s.d 30	8
3	31 s.d 40	5
4	41 s.d 50	8
5	51 s.d 60	17
6	61 ke atas	11
	Jumlah	49

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	20
2	Perempuan	29
	Jumlah	49

✓ Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1.	PNS/ POLRI	2
2.	TNI	0
3.	Swasta	32
4.	Wiraswasta	0
5.	Lain-lain	15
	Jumlah	49

d. Klaster 4

✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	18
2	SMP dan sederajat	12
3	SMA dan sederajat	18
4	D1 s.d D4	0
5	SI	2
6	S2	0
7	S3	0
8	Lain-lain	5
	Jumlah	55

✓ Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah
----	------	--------

1	9 s.d 14	0
2	15 s.d 30	6
3	31 s.d 40	14
4	41 s.d 50	7
5	51 s.d 60	16
6	61 ke atas	12
	Jumlah	55

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	18
2	Perempuan	37
	Jumlah	55

✓ Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1.	PNS/ POLRI	1
2.	TNI	0
3.	Swasta	29
4.	Wiraswasta	0
5.	Lain-lain	25
	Jumlah	55

e. Klaster 5

✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	33
2	SMP dan sederajat	36
3	SMA dan sederajat	41
4	D1 s.d D4	0
5	SI	0
6	S2	0
7	S3	0
8	Lain-lain	0
	Jumlah	110

✓ Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah
1	9 s.d 14	0
2	15 s.d 30	27
3	31 s.d 40	18
4	41 s.d 50	26
5	51 s.d 60	24
6	61 ke atas	15
	Jumlah	110

- ✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	52
2	Perempuan	58
	Jumlah	110

- ✓ Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1.	PNS/ POLRI	5
2.	TNI	0
3.	Swasta	73
4.	Wiraswasta	0
5.	Lain-lain	32
	Jumlah	110

3.2 Hasil yang dicapai

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPTD Puskesmas Panekan Kabupaten Magetan Semester 1 Tahun 2021, didapat data sebagai berikut :

A. Klaster 1

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai
1	Persyaratan	3.77
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.83
3	Waktu Penyelesaian	3.73
4	Biaya/ Tarif	3.79
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.77
6	Kompetensi Pelaksana	3.79
7	Perilaku Pelaksana	3.75
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.94
9	Sarana dan prasarana	3.77
Rata-rata		3.79

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Klaster 1 di Puskesmas Panekan Tahun 2024 adalah 94.85 (Sangat Baik). Adapun dari 9 unsur

pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Produk waktu pelayanan, perilaku pelaksana, dan persyaratan.

B. Klaster 2

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai
1	Persyaratan	3.6
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.56
3	Waktu Penyelesaian	3.52
4	Biaya/ Tarif	3.6
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.56
6	Kompetensi Pelaksana	3.63
7	Perilaku Pelaksana	3.63
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.6
9	Sarana dan prasarana	3.52
Rata-rata		3.58

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Klaster 2 di Puskesmas Panekan Semester 1 Tahun 2025 adalah 89.53 (Sangat Baik). Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur sarana dan prasarana, Waktu Pelayanan, dan Produk Layanan.

C. Klaster 3

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai
1	Persyaratan	3.78
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.73
3	Waktu Penyelesaian	3.71
4	Biaya/ Tarif	3.8
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.71
6	Kompetensi Pelaksana	3.67
7	Perilaku Pelaksana	3.67

8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.67
9	Sarana dan prasarana	3.61
Rata-rata		3.71

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Klaster 3 di Puskesmas Panekan Semester 1 Tahun 2025 adalah 92.69 (Sangat Baik). Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur sarana dan prasarana, Perilaku Pelaksana dan Kompetensi Pelaksana.

D. Klaster 4

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai
1	Persyaratan	3.75
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.6
3	Waktu Penyelesaian	3.6
4	Biaya/ Tarif	3.73
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.69
6	Kompetensi Pelaksana	3.58
7	Perilaku Pelaksana	3.56
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.47
9	Sarana dan prasarana	3.4
Rata-rata		3.6

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Klaster 4 di Puskesmas Panekan semester 1 Tahun 2025 adalah 89.95 (Sangat Baik). Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Sarana dan Prasarana, Penanganan Pengaduan, saran dan masukan, dan Perilaku Pelaksanaan.

E. Klaster 5

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai
1	Persyaratan	3.75
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.74

3	Waktu Penyelesaian	3.69
4	Biaya/ Tarif	3.71
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.72
6	Kompetensi Pelaksana	3.68
7	Perilaku Pelaksana	3.69
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.71
9	Sarana dan prasarana	3.57
Rata-rata		3.69

Kategori mutu hasil pengukuran SKM klaster 5 di Puskesmas Panekan semester 1 Tahun 2025 adalah 92.37 (Sangat Baik). Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur sarana prasarana, Kompetensi Pelaksana, dan Perilaku Pelaksana.

Berdasarkan hasil pengukuran SKM pada pelayanan-pelayanan tersebut maka Nilai Mutu Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Panekan Kabupaten Magetan periode 1 Januari 2025 s.d. 30 Juni 2025 adalah **91.01 (A)**, ini berarti kinerja pelayanan Puskesmas Panekan Kabupaten Magetan adalah **Sangat Baik**.

3.3. Rekomendasi

Dalam rangka evaluasi dan upaya tindak lanjut, UPTD Puskesmas Panekan Kabupaten Magetan telah menyusun rekomendasi kegiatan guna menunjang terhadap perbaikan layanan, antara lain:

1. Meningkatkan Kompetensi Sumber Daya Manusia Kesehatan agar petugas lebih profesional dalam melayani masyarakat.
2. Melengkapi sarana dan prasarana pelayanan secara bertahap sesuai ketersediaan anggaran demi kenyamanan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan pada saat melaksanakan konsultasi ataupun saat menunggu pelayanan.
3. Waktu Penyelesaian Pelayanan kepada Masyarakat dibuat lebih singkat sesuai dengan Standart Operasional Pelayanan yang telah disusun oleh masing-masing Bidang.

4. Memaksimalkan Pengaduan Pelayanan Masyarakat dengan melalui kontak person WA, instagram, google review UPTD Puskesmas Panekan.

3.4. Penutup

Demikian laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada UPTD Puskesmas Panekan. Atas perhatian dan berkenan Bapak, kami sampaikan terima kasih.

Dibuat di Panekan

Pada tanggal 15 Juli 2025

Kepala UPTD Puskesmas Panekan



(drg. Ari Wibawa)

Penata Tk. I

NIP. 19820803 201502 1 003