



LAPORAN HASIL PERHITUNGAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA PUSKESMAS NGAWI
KABUPATEN NGAWI
SEMUA LAYANAN

Tujuan	: Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik, sebagai acuan mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh unit pelayanan instansi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.
Tanggal Survei	: 02 Januari 2026 s.d. 30 Juni 2026.
Metode	: Per Responden Per Parameter Survei
Dasar Hukum	: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 14 Tahun 2017 Tanggal 9 Mei 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
Jumlah Responden	: 471
Jumlah Parameter	: 9 Parameter
Parameter	: 1. Persyaratan 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur 3. Waktu Penyelesaian 4. Biaya/Tarif 5. Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan 6. Kompetensi Pelaksana 7. Perilaku Pelaksana 8. Sarana dan Prasarana 9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

DAFTAR PERTANYAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

1.	Bagaimana kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan? a. Sesuai b. Kurang Sesuai c. Tidak Sesuai d. Sangat Tidak Sesuai
2.	Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Sangat Mudah b. Mudah c. Sulit d. Sangat Sulit
3.	Bagaimana kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Sangat Cepat b. Cepat c. Lambat d. Sangat Lambat
4.	Bagaimana kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Gratis b. Murah c. Mahal d. Sangat Mahal
5.	Bagaimana kesesuaian antara produk layanan yang diberikan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan? a. Sesuai b. Kurang Sesuai c. Tidak Sesuai d. Sangat Tidak Sesuai
6.	Bagaimana kompetensi/kemampuan petugas pelayanan? a. Kompeten b. Kurang Kompeten c. Tidak Kompeten d. Sangat Tidak Kompeten
7.	Bagaimana perilaku petugas pelayanan? a. Sopan dan Ramah b. Kurang Sopan dan Kurang Ramah c. Tidak Sopan dan Tidak Ramah d. Sangat Tidak Sopan dan Sangat Tidak Ramah
8.	Bagaimana kualitas sarana dan prasarana pelayanan? a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Buruk
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan layanan? a. Dikelola Dengan Baik b. Berfungsi Kurang Maksimal c. Ada Tetapi Tidak Berfungsi d. Tidak Ada

ANALISIS RESPONDEN

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **471** orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	146	31%
		Perempuan	325	69%
2.	Umur	Dibawah 20 Tahun	160	33.97%
		21 - 30 Tahun	144	30.57%
		31 - 40 Tahun	68	14.44%
		41 - 50 Tahun	43	9.13%
		Diatas 51 Tahun	56	11.89%

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN PER JENIS LAYANAN

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Waktu Penyelesaian	Biaya/Tarif	Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
1.	Tempat Pendaftaran Pasien	65	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	96.92	100.00
2.	Pelayanan Pemeriksaan Umum	18	100.00	98.61	95.83	93.06	100.00	100.00	98.61	98.61	98.61
3.	Pelayanan Kesehatan Gigi	10	97.50	92.50	85.00	87.50	100.00	97.50	100.00	90.00	97.50
4.	Pelayanan Fisioterapi	2	100.00	87.50	87.50	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
5.	Pelayanan Rujukan	3	100.00	91.67	91.67	100.00	100.00	100.00	100.00	91.67	100.00
6.	Pelayanan Farmasi	27	100.00	94.44	87.04	92.59	100.00	100.00	100.00	91.67	100.00
7.	Pelayanan Gizi	36	97.92	93.06	93.75	93.06	100.00	100.00	100.00	96.53	99.31
8.	Pelayanan	1	100.00	100.00	100.00	75.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

	an Kese hatan Li ngkunga n										
9.	Pelayan an Lansia	29	100.00	93.97	88.79	98.28	100.00	99.14	100.00	93.10	100.00
10.	Pelayan an Labo ratorium	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
11.	Pelayan an KIA	73	100.00	100.00	97.60	98.29	100.00	89.38	94.86	98.63	100.00
12.	Pelayan an Anak	97	100.00	99.74	97.94	98.71	100.00	85.31	91.75	99.48	100.00
13.	Pelayan an TB Paru	99	100.00	92.42	94.44	99.75	100.00	100.00	100.00	97.73	100.00
14.	Pelayan an Pusk esmas P embantu Watuala ng	10	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Rerata IKM Per Unsur			99.79	96.82	95.54	97.77	100.00	95.22	97.45	97.29	99.84
IKM Unit Layanan			97.75								
Mutu Unit Layanan			Sangat Baik								

KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil perhitungan nilai konversi penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), maka kategori penilaian kepuasan pelayanan, yaitu:

Sangat Baik

2. Persepsi tertinggi terhadap kepuasan pelayanan adalah **Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan** sedangkan persepsi terendah terhadap kepuasan pelayanan adalah **Kompetensi Pelaksana**.

GRAFIK HASIL SURVEI

