

SKM

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

JANUARI - JUNI

Tahun

2026



PUSKESMAS
KARANGANYAR I

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga
melayani
bangsa**



Alamat :
Jl. Raya Demak - Kudus KM. 19



No Telp: (0291) 432542



Email :
puskesmaskaranganyar1dmk@gmail.com

*Melayani
dengan Hati,
untuk Sehatnya
Masyarakat*





**LAPORAN SKM
(SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT)
JANUARI – JUNI
TAHUN 2026**



PUSKESMAS KARANGANYAR I KABUPATEN DEMAK

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kepada Alloh SWT yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester I Tahun 2026 di Puskesmas Karanganyar I Kabupaten Demak.

Survey IKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Laporan ini disusun sebagai pertanggungjawaban Tim Penyusunan IKM Puskesmas Karanganyar I Kabupaten Demak dalam rangka pelaksanaan survey IKM yang telah dilakukan pada Semester I Tahun 2026 .

Laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat kami harapkan demi perbaikan dan peningkatan kualitas laporan. Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama bermanfaat dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan Puskesmas Karanganyar I Kabupaten Demak pada khususnya dan Pemerintah Kabupaten Demak pada umumnya.

Demak, 26 Juni 2026
Kecamatan Karanganyar I

drg. FX Nitik Purwaningsih
NIP. 196701301993032002

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR LAMPIRAN	v
BAB I PENDAHULUAN	1
<i>Latar Belakang</i>	1
<i>Dasar Hukum</i>	1
<i>Maksud dan Tujuan</i>	2
<i>Ruang Lingkup</i>	2
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN	3
<i>Pembentukan Tim penyusunan SKM</i>	3
<i>Penyiapan Bahan</i>	3
<i>Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu pengumpulan Data</i>	4
<i>Pengolahan Data</i>	4
<i>Pelaporan</i>	5
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	6
<i>Karakteristik Responden</i>	6
<i>Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan</i>	8
<i>Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat</i>	9
BAB IV ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH	10
<i>Analisa Masalah</i>	10
<i>Pemecahan Masalah</i>	10
BAB V PENUTUP	11
<i>Kesimpulan</i>	11

DAFTAR TABEL

Gambar 2.1 Susunan Tim Penyusunan SKM	3
Gambar 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	6
Gambar 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	7
Gambar 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	7
Tabel 3.4 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan.....	8
Tabel 3.5 Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan.....	9

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner IKM
- Lampiran 2. Rekapitulasi Hasil Kuesioner SKM
- Lampiran 3. Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kelurahan dan kecamatan pada khususnya yang note bene merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja Puskesmas Karanganyar I dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah "SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT".

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi Sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Negara RI Nomor 3952);

3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26//M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara pelayanan Publik;

C. Maksud Dan Tujuan

Survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Puskesmas Karanganyar I dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

D. Manfaat

Adapun manfaat dari Pengukuran SKM adalah

1. Mengetahui kekurangan atau kekuatan dalam pelayanan.
2. Sebagai bahan / data evaluasi terkait penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan.
3. Sebagai bahan untuk penetapan kebijakan yang perlu diambil sebagai langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan, dimana masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

E. Ruang Lingkup

Kegiatan survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas di Puskesmas Karanganyar I, sebanyak 180 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Karanganyar I kepada pelanggannya.

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat terdiri dari 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir (Lampiran 1).

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

A. Pembentukan Tim Penyusunan SKM

Kegiatan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini dimulai pada bulan Pebruari sampe April 2026 , dimulai dengan Pembentukan Tim Penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu berupa “Keputusan Kepala Puskesmas Karanganyar I Nomor 449.1/ 011.1 /2022 tentang Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).” sebagai salah satu dasar hukum pelaksanaan kegiatan survey dimaksud. Susunan tim penyusun SKM sebagai pada tabel berikut, sedangkan surat keputusan selengkapnya tercantum dalam Lampiran 2.

Tabel 2.1. Susunan Tim Penyusun SKM

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1	Joko Sutoko	Ketua	Kasubbag TU
2	Hariyanto	Anggota	Jabatan Pelaksana
3.	Atika Evi Zuli Lestari	Anggota	Bidan
4.	Muhamad Nurhidayatullah	Anggota	Promkes
5	Bambang Prasetyono	Anggota	Perawat

B. Penyiapan Bahan

a. Kuesioner

Dalam survey Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir (Lampiran 1).

b. Bagian dari kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

Bagian II Pendapat Responden tentang pelayanan.

Bagian III Kesan dan saran.

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numberik (angka) sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai tidak baik
- Angka 2 adalah nilai kurang baik
- Angka 3 adalah nilai baik
- Angka 4 adalah nilai sangat baik

C. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner SKM ditetapkan sebanyak 140 responden.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Lokasi pengumpulan data di dalam gedung Puskesmas Karanganyar I.
- Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan bulan Januari – Juni 2026 .

D. Pengolahan Data

a. Metode Pengolahan Data

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat SKM nya. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$\text{bobot nilai rata} - \text{rata tertimbang} = \text{jumlah bobot} / \text{jumlah unsur}$$

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = 1/9 = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,11) dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai SKM yaitu antara 25 -100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

b. Perangkat Pengolahan

Pengolahan data SKM bisa dilakukan dengan cara :

- Secara manual
- Menggunakan aplikasi Microsoft Excel, SPSS

E. Pelaporan

a. Indeks per Unsur Pelayanan

Jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11.

Untuk memudahkan interpretasi, nilai SKM di konversikan dengan nilai dasar 25.

b. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dimulai terhadap unsur yang mempunyai nilai paling rendah.

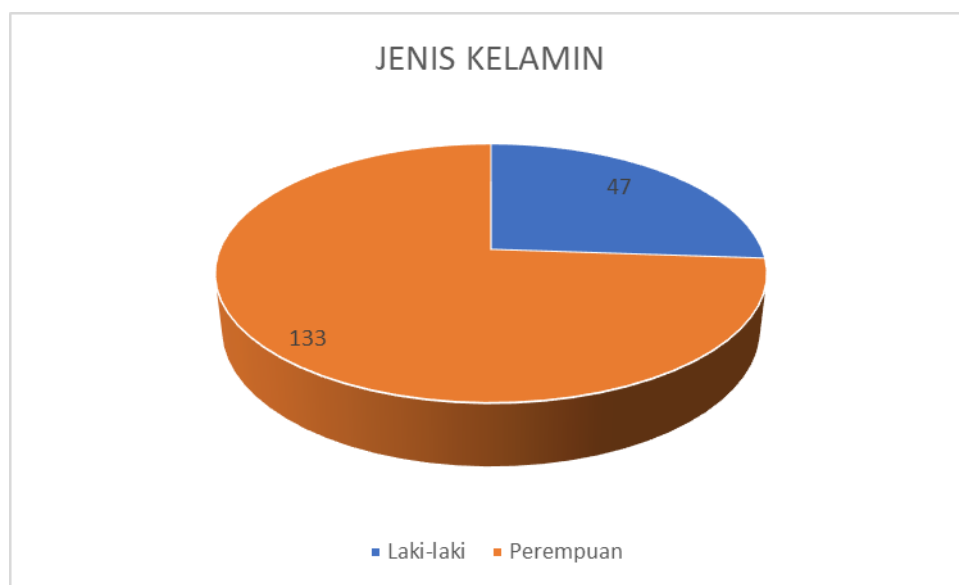
BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

Seiring dengan tuntutan paradigma *good governance* yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maka kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) perlu dilakukan. Kegiatan utama dalam penyusunan SKM ini adalah survey masyarakat pengguna jasa layanan untuk memperoleh informasi nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan jasa yang telah mereka terima.

A. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dari 180 orang responden yang telah dimintai keterangan terkait SKM ini, karakteristiknya berdasarkan Jenis Kelamin dapat dilihat pada Tabel 3.0.

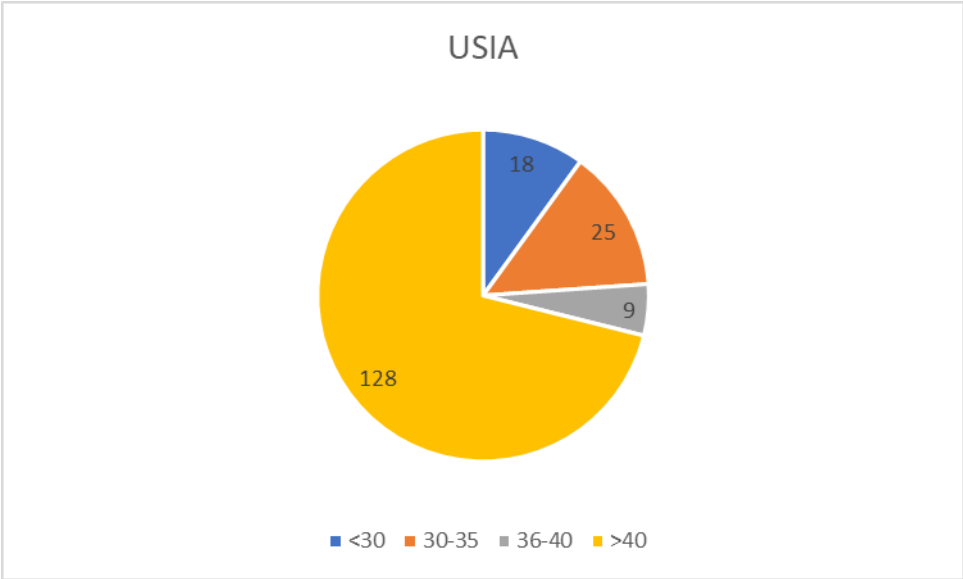


Dari Gambar 3.0 terlihat bahwa responden paling banyak dalam survei ini adalah perempuan dengan jumlah 133 orang, sedangkan Laki-laki sebanyak 47 Orang.

B. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Dari 140 orang responden yang telah dimintai keterangan terkait SKM ini, karakteristiknya berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 3.1.

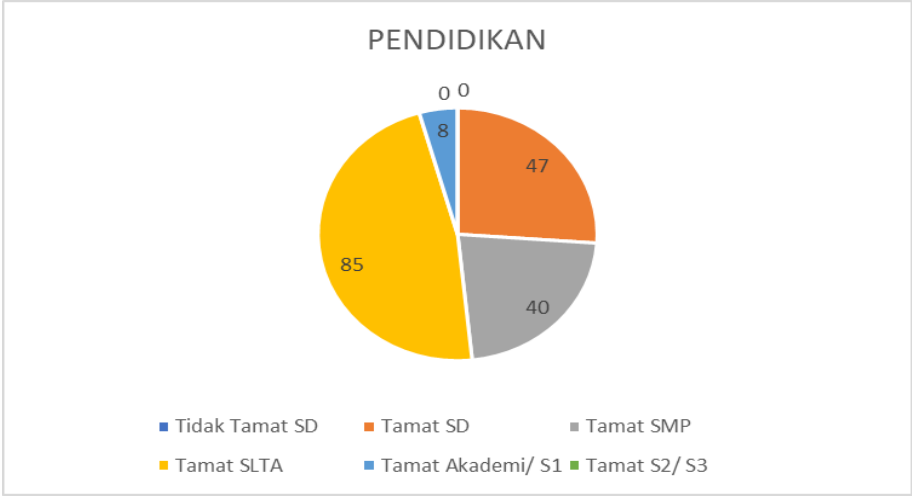
Gambar 3.1 karakteristik responden berdasarkan umur



Dari Gambar 3.1 terlihat bahwa responden paling banyak dalam survei ini adalah umur >40 dengan jumlah 128 orang.

C. *Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan*

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di Puskesmas Karanganyar I. Secara lengkap, kelompok responden berdasarkan pendidikan seperti pada Gambar 3.2



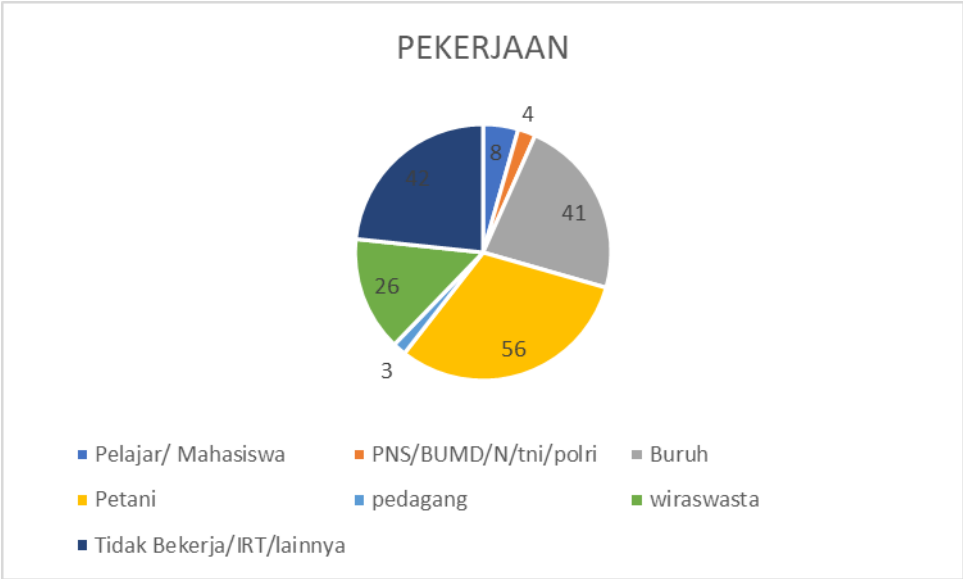
Gambar 3.2 karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Dari Gambar 3.2 dapat dilihat bahwa pada Semester 1 responden dengan pendidikan SMA paling banyak 69 Orang, diikuti dengan kelompok pendidikan SMP 28 Orang, SD 35 Orang, Pendidikan Akademi/S1 8 Orang.

D. *Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan*

Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekpektasi serta persepsi masyarakat pengguna jasa layanan Puskesmas Karanganyar I. Pekerjaan responden pada pengukuran SKM ini dapat dilihat secara lengkap pada Tabel 3.3.

Gambar 3.3 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan



Dari Gambar 3.3 dapat dilihat bahwa pekerjaan responden sebagian besar adalah Petani, yaitu sebanyak 47 orang, sedangkan Tidak bekerja/IRT sebanyak 33 orang, Pelajar/ Mahasiswa 7 orang, POLRI/TNI 4 orang dan Pedagang 3 orang

E. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan

Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Puskesmas Karanganyar I diperoleh dari survey terhadap 140 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan Puskesmas Karanganyar I. Survey dilakukan pada bulan Pebruari 2026 .

Responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 unsur pelayanan dan hasil pengisian kuesioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Rekapitulasi nilai tiap unsur pelayanan dari 140 orang responden seperti pada Lampiran 3. Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada Tabel 3.4.

Tabel 3.4. Nilai rata-rata unsur pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	Nilai Rata-rata	NRR Tertimbang per Unsur	IKM Unit Pelayanan	Kategori Mutu Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	651	3,62	0,40	90,4	SANGAT BAIK
2	Kemudahan prosedur pelayanan	651,00	3,62	0,40	90,4	SANGAT BAIK
3	Kecepatan waktu pelayanan	663,00	3,68	0,41	92,1	SANGAT BAIK

4	Kewajaran biaya / tarif	679,00	3,77	0,41	94,3	SANGAT BAIK
5	Kesesuaian produk pelayanan	659	3,66	0,40	91,5	SANGAT BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	667	3,71	0,41	92,6	SANGAT BAIK
7	Perilaku petugas	666	3,70	0,41	92,5	SANGAT BAIK
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan pengaduan, saran, masukan	687	3,82	0,42	95,4	SANGAT BAIK
9	Sarana prasarana	675	3,75	0,41	93,8	SANGAT BAIK
Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang per unsur = 3.67						
Nilai Konversi SKM = 91.64						
Kategori Mutu Pelayanan = Sangat Baik						

Dari tabel 3.4 di atas terlihat bahwa pada Semester 1, nilai rata-rata terendah ada pada U1 dan U2, persyaratan dan persedur Layanan. Hal ini memperlihatkan bahwa unsur jenis pelayanan dan prosedur belum optimal dipahami oleh pelanggan. Sedangkan yang menjadi unsur pelayanan dengan nilai tertinggi pada Semester 1 adalah U8 atau Penanganan pengaduan, saran dan masukanpengaduan, saran, masukan.

F. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat melalui kuesioner yang sudah disebar kepada 180 responden menunjukkan bahwa nilai SKM Puskesmas Karanganyar I Semester I Tahun 2026 adalah 91.64 , Kuesioner hasil dari responden seperti pada Lampiran 3.

Tabel 3.5 Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Dengan nilai SKM (Nilai Interval Konversi SKM) sebesar 91.64 pada Semester I, apabila kita lihat tabel tersebut di atas maka dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan pada Puskesmas Karanganyar I adalah **“SANGAT BAIK”**.

BAB IV

ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

A. Analisa Masalah

Dari sembilan unsur yang dinilai, nilai rata-rata terendah ada pada unsur jenis persyaratan dan prosedur Layanan yaitu 3,62 dan 3,62 Walaupun nilai ini termasuk wajar tetapi ada sebagian masyarakat yang menganggap masih bingung memahami dan kurang jelasnya papan informasi dan alur di Puskesmas.

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan survey SKM dapat bermacam-macam. Namun berdasarkan pengamatan dan evaluasi yang diperoleh, penyebab yang dianggap paling dominan terhadap timbulnya masalah tersebut adalah masyarakat (responden) kurang respek/tidak bersungguh-sungguh dalam memberikan pendapatnya (tidak obyektif). Hal ini penyebabnya adalah kurangnya pemahaman responden akan pentingnya hasil survey SKM. kurangnya kepercayaan responden (masyarakat) terhadap upaya perubahan paradigma PNS.

B. Pemecahan Masalah

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut di atas maka alternatif pemecahan permasalahannya adalah sebagai berikut:

1. Perlu adanya sosialisasi tentang jenis pelayanan dan prosedur/alur pelayan di Puskesmas minimal 1 minggu sekali di pagi sebelum pelayanan.
2. Buat informasi jenis layanan dan prosedur lebih jelas dan mudah dipahami pasien.
3. Perlunya diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya survey Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima (*public service*) dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.
4. Diperlukannya konsistensi para penyelenggara pelayanan publik di semua sektor untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya, ketrampilan, kenyamanan, keamanan, dan kelengkapan sarana prasarana pendukung dan mau serta mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel.

BAB IV

PENUTUP

Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas survey Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) pada Puskesmas Karanganyar I, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Nilai SKM Puskesmas Karanganyar I setelah dikonversikan yaitu 91.48 ini dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah baik.
2. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, akurat, nyaman, terpercaya, inovatif dan kreatif.

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PUSKESMAS KARANGANYAR1 KABUPATEN DEMAK

Tanggal Survey : 12/05/2024

Jam Survey : ☒ 08.00 – 12.00
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia :tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Pelayanan Pasien

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 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 penanganan pengaduan, saran dan masukan. a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak diterapkan. c. Diterapkan tetapi kurang maksimal d. Diterapkan sepenuhnya.	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 Sarana Prasarana Unit layanan a. Buruk. b. Cukup c. Baik d. Sangat baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

III. KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DITERIMA

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

Terima kasih, Saudara telah berpartisipasi memperbaiki Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Demak

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PUSKESMAS KARANGANYAR1 KABUPATEN DEMAK

Tanggal Survey : 09 / 05 / 2026

Jam Survey : ☒ 08.00 – 12.00
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia :tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Pelayanan Pasien

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. ☒ d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten ☒ d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. ☒ d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 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 penanganan pengaduan, saran dan masukan. a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak diterapkan. c. Diterapkan tetapi kurang maksimal ☒ d. Diterapkan sepenuhnya.	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 Sarana Prasarana Unit layanan a. Buruk. b. Cukup c. Baik ☒ d. Sangat baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. ☒ d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

III. KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN
YANG DITERIMA

SARAN UNTUK PERBAIKAN
PELAYANAN

Terima kasih, Saudara telah berpartisipasi memperbaiki Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Demak

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PUSKESMAS KARANGANYAR1 KABUPATEN DEMAK

Tanggal Survey : 9/05/2026

Jam Survey : ☒ 08.00 – 12.00
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia :.....tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Pelayanan Pasien

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 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 penanganan pengaduan, saran dan masukan. a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak diterapkan. c. Diterapkan tetapi kurang maksimal d. Diterapkan sepenuhnya.	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 Sarana Prasarana Unit layanan a. Buruk. b. Cukup c. Baik d. Sangat baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

III. KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DITERIMA	
SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN	

Terima kasih, Saudara telah berpartisipasi memperbaiki Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Demak

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PUSKESMAS KARANGANYAR1 KABUPATEN DEMAK

Tanggal Survey : 06/05/2026

Jam Survey : ☒ 08.00 – 12.00
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia :tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Pelayanan Pasien

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 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 penanganan pengaduan, saran dan masukan. a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak diterapkan. c. Diterapkan tetapi kurang maksimal d. Diterapkan sepenuhnya.	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 Sarana Prasarana Unit layanan a. Buruk. b. Cukup c. Baik d. Sangat baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

III. KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DITERIMA	
SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN	

Terima kasih, Saudara telah berpartisipasi memperbaiki Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Demak

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PUSKESMAS KARANGANYAR1 KABUPATEN DEMAK

Tanggal Survey : 1/05/2026

Jam Survey : ☒ 08.00 – 12.00
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia :tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Pelayanan Pasien

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 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 penanganan pengaduan, saran dan masukan. a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak diterapkan. c. Diterapkan tetapi kurang maksimal d. Diterapkan sepenuhnya.	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 Sarana Prasarana Unit layanan a. Buruk. b. Cukup c. Baik d. Sangat baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

III. KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DITERIMA	
SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN	

Terima kasih, Saudara telah berpartisipasi memperbaiki Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Demak

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PUSKESMAS KARANGANYAR1 KABUPATEN DEMAK

Tanggal Survey : 05/05/2026

Jam Survey : ☒ 08.00 – 12.00

☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia :tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Pelayanan Pasien

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7 Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 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 penanganan pengaduan, saran dan masukan. a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak diterapkan. c. Diterapkan tetapi kurang maksimal d. Diterapkan sepenuhnya.	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 Sarana Prasarana Unit layanan a. Buruk. b. Cukup c. Baik d. Sangat baik.	1 2 3 4
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

III. KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DITERIMA	
SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN	

Terima kasih, Saudara telah berpartisipasi memperbaiki Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Demak

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PUSKESMAS KARANGANYAR1 KABUPATEN DEMAK

Tanggal Survey : 07/05/2026

Jam Survey : ☒ 08.00 – 12.00
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia :tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Pelayanan Pasien

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. ☒ d. Sangat sesuai.	P *) 1 2 3 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten ☒ d. Sangat kompeten	P *) 1 2 3 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. ☒ c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7 Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 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 penanganan pengaduan, saran dan masukan. a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak diterapkan. c. Diterapkan tetapi kurang maksimal ☒ d. Diterapkan sepenuhnya.	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 Sarana Prasarana Unit layanan a. Buruk. b. Cukup c. Baik ☒ d. Sangat baik.	1 2 3 4
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. ☒ d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

III. KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DITERIMA	
SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN	

Terima kasih, Saudara telah berpartisipasi memperbaiki Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Demak

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PUSKESMAS KARANGANYAR1 KABUPATEN DEMAK

Tanggal Survey : 08/05/2026 Jam Survey : ☒ 08.00 – 12.00
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia :tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Pelayanan Pasien

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	P *) 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P *) 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 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 penanganan pengaduan, saran dan masukan. a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak diterapkan. c. Diterapkan tetapi kurang maksimal d. Diterapkan sepenuhnya.	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 Sarana Prasarana Unit layanan a. Buruk. b. Cukup c. Baik d. Sangat baik.	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

III. KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DITERIMA	
SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN	

Terima kasih, Saudara telah berpartisipasi memperbaiki Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Demak

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PUSKESMAS KARANGANYAR1 KABUPATEN DEMAK

Tanggal Survey : 06/05/2026

Jam Survey : ☒ 08.00 – 12.00

☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia :tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Pelayanan Pasien

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. ☒ d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten ☒ d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. ☒ d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7 Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 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 penanganan pengaduan, saran dan masukan. a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak diterapkan. ☒ c. Diterapkan tetapi kurang maksimal d. Diterapkan sepenuhnya.	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 Sarana Prasarana Unit layanan a. Buruk. b. Cukup c. Baik ☒ d. Sangat baik.	1 2 3 4
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. ☒ d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

III. KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DITERIMA	
SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN	

Terima kasih, Saudara telah berpartisipasi memperbaiki Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Demak

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PUSKESMAS KARANGANYAR1 KABUPATEN DEMAK

Tanggal Survey : 06/05/2026 Jam Survey : ☒ 08.00 – 12.00
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia :tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Pelayanan Pasien

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7 Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 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 penanganan pengaduan, saran dan masukan. a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak diterapkan. c. Diterapkan tetapi kurang maksimal d. Diterapkan sepenuhnya.	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 Sarana Prasarana Unit layanan a. Buruk. b. Cukup c. Baik d. Sangat baik.	1 2 3 4
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

III. KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DITERIMA	Baik
SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN	✓

Terima kasih, Saudara telah berpartisipasi memperbaiki Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Demak

Lampiran 2

Hasil Analisis Data Survey Kepuasan Masyarakat Puskesmas Karanganyar I
Semester 1 Tahun 2026

No	Pendidikan						Pekerjaan								Usia	Jenis Kelamin		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	
	Tidak Tamat SD	Tamat SD	Tamat SMP	Tamat SLTA	Tamat Akademi/ S1	Tamat S2/ S3	Pelajar/ Mahasiswa	PNS/BU MD/N	TNI/ POL RI	Buruh	Petani	pedagang	Wiraswasta	Tidak Bekerja/IRT/ lainnya		Laki-laki	Perempuan											
1				1							1				32		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
2				1							1				31		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3		1											1		61		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4		1												1	59		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5				1						1					45		1	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	29
6				1						1					51		1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	29
7				1							1				32		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
8				1							1				31		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
9		1											1		61		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
10		1												1	59		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
11				1										1	46		1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	34
12				1				1							44	1		3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	33
13				1			1								20	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
14			1									1			47	1		3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	33
15			1				1								16		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
16				1			1								19		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
17			1							1					38		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
18				1						1					39		1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	33
19			1								1				49	1		3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	31
20					1						1				49		1	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	32
21		1									1				52	1		3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	31
22				1							1				42	1		4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	31

23				1			1								20		1	4	3	4	4	3	3	3	3	3	30
24				1			1				1				45		1	3	3	4	3	3	4	4	4	4	32
25				1						1					45		1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
26				1						1					51		1	3	3	3	3	4	4	3	4	4	31
27					1			1							43		1	3	4	4	3	3	4	3	4	4	32
28				1						1					44	1		4	3	4	3	3	3	4	3	4	31
29					1				1						47		1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
30				1						1					32	1		3	3	3	3	3	4	3	4	3	29
31				1										1	46		1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
32				1				1							44	1		3	3	3	4	4	3	4	4	4	32
33				1			1								20	1		3	3	4	4	3	4	4	4	4	33
34			1									1			47	1		3	3	3	3	4	3	3	4	3	29
35			1									1			55	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
36			1										1		31	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
37			1							1					35	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
38		1												1	61	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
39		1												1	63		1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
40				1						1					20	1		3	3	3	3	4	4	3	4	4	31
41				1							1				32		1	3	4	4	3	3	4	3	4	4	32
42				1							1				32		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
43				1							1				31		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
44		1											1		61		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
45		1												1	59		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
46				1							1				44		1	3	3	3	4	4	3	4	4	4	32
47				1							1				45	1		3	3	4	4	3	4	4	4	4	33
48				1			1								18		1	3	3	3	3	4	3	3	4	3	29
49				1							1				37		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
50			1											1	49		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
51			1											1	53	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
52				1									1		48	1		3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
53		1								1					68		1	3	3	3	3	4	4	3	4	4	31
54				1						1					35	1		3	4	4	3	3	4	3	4	4	32
55		1								1					65		1	4	3	4	3	3	3	4	3	4	31
56		1												1	58	1		3	3	4	4	3	3	3	3	3	29

57			1						1					35		1	3	3	3	3	3	4	3	4	3	29
58		1							1					39		1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
59		1										1		61	1		3	3	3	4	4	3	4	4	4	32
60		1										1		63		1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	33
61			1					1						20	1		3	3	3	3	4	3	3	4	3	29
62			1						1					32		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
63			1						1					31		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
64		1									1			61		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
65		1											1	59		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
66			1										1	43		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
67			1						1					44		1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
68			1						1					45	1		3	3	3	3	4	4	3	4	4	31
69			1						1					32		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
70			1						1					31		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
71		1										1		61		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
72		1											1	59		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
73			1									1		48	1		3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
74		1							1					68		1	3	3	3	4	4	3	4	4	4	32
75			1						1					53	1		3	3	4	4	3	4	4	4	4	33
76		1							1					51	1		3	3	3	3	4	3	3	4	3	29
77			1						1					48		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
78			1						1					49		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
79				1					1					50	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
80		1							1					43		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
81		1							1					62	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
82			1									1		41		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
83				1					1					40		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
84				1					1					39		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
85		1											1	50		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
86		1							1					45	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
87		1											1	55		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
88			1										1	58		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
89			1						1					43	1		3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
90			1						1					42		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36

91				1			1								20	1		4	4	4	3	3	4	3	4	3	32
92				1						1					20		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
93			1										1		66		1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
94			1										1		59		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
95				1						1					47	1		4	4	4	3	4	3	4	3	3	32
96		1								1					60		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
97				1									1		46		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
98		1									1				47		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
99			1											1	56		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
100				1							1				40		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
101			1							1					47		1	3	4	4	3	4	3	4	3	4	32
102				1							1				43		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
103			1											1	58		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
104		1											1		49		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
105				1							1				19		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
106				1									1		30		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
107				1										1	43		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
108			1											1	45		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
109			1								1				52		1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30
110				1							1				43		1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28
111			1								1				41		1	3	3	3	4	3	3	3	1	3	26
112			1								1				56		1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
113			1											1	53	1		3	3	3	3	3	3	3	4	3	28
114				1									1		23	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
115		1												1	55		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36

116			1									1		43		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
117		1								1				49	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
118		1								1				50		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
119		1											1	51		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
120				1									1	22		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
121				1						1				31		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
122					1							1		34		1	4	4	3	3	4	4	3	4	3			32
123				1							1			32		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
124				1							1			31		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
125		1										1		61		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
126		1											1	59		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
127					1						1			38	1		3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	26
128			1							1				45		1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4		29
129			1							1				52		1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4		30
130				1						1				43		1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3		28
131			1								1			41		1	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3		26
132				1							1			32		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		36
133				1							1			31		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		36
134		1										1		61		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		36
135		1											1	59		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		36
136			1									1		43		1	3	3	3	4	3	3	3	4	3			29
13		1								1				49	1		3	3	3	4	3	4	3	4	3			30

15 9		1								1				59	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
16 0		1										1		49		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
16 1				1					1					19		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
16 2				1								1		30		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
16 3				1									1	43		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
16 4			1										1	45		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
16 5			1						1					52		1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30
16 6				1					1					43		1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28
16 7			1							1				41		1	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	26
16 8			1							1				56		1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	30
16 9			1										1	53	1		3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28
17 0				1								1		23	1		3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	31
17 1		1											1	55		1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28
17 2			1									1		43		1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	29
17 3		1							1					49	1		3	3	3	4	3	4	3	4	3	30	
17 4				1						1				46		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
17 5		1								1				59	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
17 6		1										1		49		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
17 7				1					1					19		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
17 8				1								1		30		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
17 9				1									1	43		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
18			1							1				56		1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	30

Lamiran 3
Dokumentasi











