

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II TAHUN 2026



PUSKESMAS GROGOL
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)..... 1

DAFTAR ISI 2

DAFTAR TABEL 3

BAB I PENDAHULUAN 4

 1.1 Latar Belakang 4

 1.2 Tujuan dan Manfaat..... 4

 1.3 Metode Pengumpulan Data..... 5

 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM..... 6

 1.5 Penentuan Jumlah Responden 7

BAB II ANALISIS DATA SKM 8

 2.1 Analisis Responden..... 8

 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 9

 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut 11

 2.4 Tren Nilai SKM..... 12

BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA 14

BAB IV KESIMPULAN..... 17

LAMPIRAN 18

 1. Kuesioner 18

 2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM) 19

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data..... 5

Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM..... 6

Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden 7

Tabel 2.1 Analisis Responden 8

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 9

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut..... 12

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)..... 14

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut..... 15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Puskesmas Grogol menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

- Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
 - Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
 - Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
 - Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
 - Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan;
- dan

- Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Puskesmas Grogol dilaksanakan menggunakan metode yang disesuaikan pada karakteristik setiap layanan untuk memastikan data yang terkumpul akurat dan relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi metode secara offline demi menjangkau seluruh segmen pengguna layanan secara efektif. Rincian metode survei yang digunakan untuk setiap jenis layanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data

No	Jenis Layanan	Metode Survei
1	Pelayanan Anak Sekolah dan Remaja (> 5-18 Tahun)	offline
2	Pelayanan Balita dan Anak Pra Sekolah (0-5 tahun)	offline
3	Pelayanan Calon Pengantin (Catin)	offline
4	Pelayanan Farmasi	offline
5	Pelayanan Fisioterapi	offline
6	Pelayanan Gizi	offline
7	Pelayanan Ibu Hamil	offline
8	Pelayanan Imunisasi	offline
9	Pelayanan Inspeksi Visual Asam Asetat (IVA)	offline
10	Pelayanan Keluarga Berencana (KB)	offline
11	Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	offline
12	Pelayanan Laboratorium	offline
13	Pelayanan Nifas	offline
14	Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis	offline
15	Pelayanan Perijinan	offline
16	Pelayanan Persalinan	offline
17	Pelayanan Ruang Bougenville (HIV dan IMS)	offline
18	Pelayanan Ruang Tindakan	offline
19	Pelayanan TB Paru	offline
20	Pelayanan Usia Dewasa (> 18 Tahun)	offline
21	Pelayanan Usia Lanjut (> 60 Tahun)	offline

Instrumen survei yang digunakan adalah kuesioner terstruktur yang mengacu pada 9 (sembilan) unsur pelayanan publik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, yaitu:

- Persyaratan: Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk alur pengaduan.
- Waktu Penyelesaian: Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenisnya.
- Biaya/Tarif: Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- Kompetensi Pelaksana: Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- Perilaku Pelaksana: Sikap dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.
- Sarana dan Prasarana: Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk fasilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk Puskesmas Grogol dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama Triwulan II Tahun 2026 (2026). Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 4 minggu. Rincian tahapan dan alokasi waktu kegiatan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	01 Jun 2026 - 06 Jun 2026	6
2	Pengumpulan Data	08 Jun 2026 - 18 Jun 2026	11
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	19 Jun 2026 - 27 Jun 2026	9
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	29 Jun 2026 - 30 Jun 2026	2

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden untuk setiap jenis layanan didasarkan pada populasi masing-masing. Untuk memastikan sampel yang diambil bersifat representatif, jumlah minimum responden ditetapkan menggunakan metode yang mengacu pada Tabel Krejcie dan Morgan. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap layanan memiliki jumlah responden yang memadai secara statistik untuk menghasilkan data yang akurat. Rincian populasi dan target sampel minimum untuk setiap layanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Sampel Minimum
1	Pelayanan Anak Sekolah dan Remaja (> 5- 18 Tahun)	20	20
2	Pelayanan Balita dan Anak Pra Sekolah (0-5 tahun)	20	20
3	Pelayanan Calon Pengantin (Catin)	15	13
4	Pelayanan Farmasi	30	25
5	Pelayanan Fisioterapi	20	20
6	Pelayanan Gizi	10	10
7	Pelayanan Ibu Hamil	20	20
8	Pelayanan Imunisasi	20	20
9	Pelayanan Inspeksi Visual Asam Asetat (IVA)	10	10
10	Pelayanan Keluarga Berencana (KB)	20	20
11	Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	20	20
12	Pelayanan Laboratorium	20	20
13	Pelayanan Nifas	18	15
14	Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis	30	25
15	Pelayanan Perijinan	10	10
16	Pelayanan Persalinan	10	10
17	Pelayanan Ruang Bougenville (HIV dan IMS)	5	5
18	Pelayanan Ruang Tindakan	20	20
19	Pelayanan TB Paru	10	10
20	Pelayanan Usia Dewasa (> 18 Tahun)	45	41
21	Pelayanan Usia Lanjut (> 60 Tahun)	28	26
Total		401	380

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Analisis terhadap karakteristik responden bertujuan untuk memahami latar belakang dan profil dari para pengguna layanan. Pada periode survei ini, data berhasil dikumpulkan dari total 380 responden. Profil demografis responden, yang mencakup aspek-aspek seperti jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan, disajikan secara rinci pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.1 Analisis Responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	102	26.84%
		Perempuan	278	73.16%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	1	0.26%
		SD/Sederajat	23	6.05%
		SMP/Sederajat	69	18.16%
		SMA/Sederajat	212	55.79%
		D1/D2/D3	36	9.47%
		D4/S1	38	10%
		S2	1	0.26%
		S3	0	0%
		ASN	15	3.95%
		TNI	0	0%
3.	Pekerjaan	POLRI	1	0.26%
		Swasta	134	35.26%
		Wirausaha	43	11.32%
		Ibu Rumah Tangga	66	17.37%
		Pelajar/Mahasiswa	16	4.21%
		Petani/Nelayan	8	2.11%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	97	25.53%
		Perangkat Desa	0	0%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	380	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

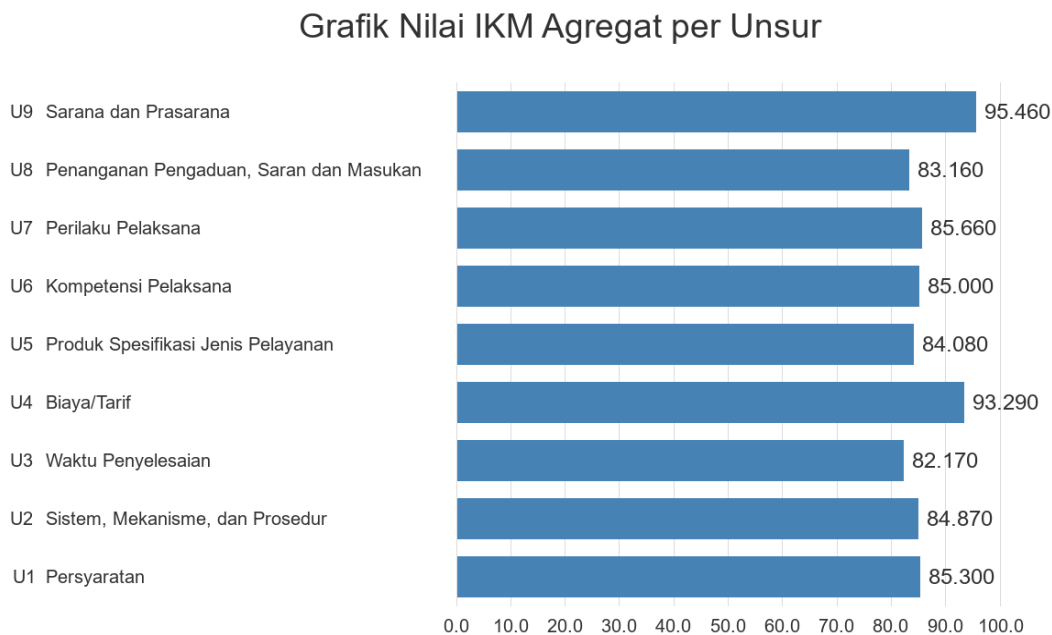
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terperinci. Tabel berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing dari sembilan unsur pelayanan.

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Pelayanan Anak Sekolah dan Remaja (> 5- 18 Tahun)	20	88.75	82.50	82.50	92.50	83.75	86.25	85.00	82.50	97.50	86.81
2	Pelayanan Balita dan Anak Pra Sekolah (0-5 tahun)	20	81.25	81.25	75.00	87.50	81.25	83.75	82.50	76.25	92.50	82.36
3	Pelayanan Calon Pengantin (Catin)	13	82.69	84.62	80.77	88.46	80.77	86.54	84.62	82.69	92.31	84.81
4	Pelayanan Farmasi	25	93.50	84.00	77.00	96.00	84.00	83.00	84.00	81.00	100.00	86.94
5	Pelayanan Fisioterapi	20	81.25	81.25	78.75	86.25	81.25	81.25	86.25	80.00	87.50	82.64
6	Pelayanan Gizi	10	82.50	87.50	85.00	95.00	85.00	85.00	85.00	85.00	95.00	87.22
7	Pelayanan Ibu Hamil	20	82.50	90.00	83.75	92.50	82.50	85.00	86.25	86.25	98.75	87.50
8	Pelayanan Imunisasi	20	91.25	93.75	92.50	97.50	91.25	87.50	90.00	90.00	100.00	92.64
9	Pelayanan Inspeksi Visual Asam Asetat (IVA)	10	77.50	77.50	80.00	75.00	80.00	82.50	82.50	80.00	92.50	80.83

10	Pelayanan Keluarga Berencana (KB)	20	81.25	81.25	81.25	92.50	82.50	80.00	82.50	78.75	88.75	83.19
11	Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	20	90.00	85.00	86.25	97.50	88.75	91.25	92.50	87.50	95.00	90.42
12	Pelayanan Laboratorium	20	80.00	80.00	76.25	92.50	77.50	83.75	80.00	76.25	95.00	82.36
13	Pelayanan Nifas	15	83.33	85.00	81.67	93.33	83.33	81.67	81.67	81.67	88.33	84.44
14	Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis	25	96.00	96.00	95.00	98.00	97.00	95.00	96.00	95.00	99.00	96.33
15	Pelayanan Perijinan	10	82.50	82.50	75.00	97.50	77.50	82.50	85.00	72.50	97.50	83.61
16	Pelayanan Persalinan	10	75.00	75.00	75.00	95.00	75.00	75.00	75.00	75.00	100.00	80.00
17	Pelayanan Ruang Bougenville (HIV dan IMS)	5	90.00	90.00	85.00	90.00	85.00	85.00	85.00	85.00	90.00	87.22
18	Pelayanan Ruang Tindakan	20	80.00	80.00	76.25	86.25	80.00	82.50	82.50	82.50	91.25	82.36
19	Pelayanan TB Paru	10	80.00	82.50	77.50	97.50	80.00	77.50	80.00	77.50	97.50	83.33
20	Pelayanan Usia Dewasa (> 18 Tahun)	26	98.08	98.08	98.08	98.08	98.08	98.08	98.08	97.12	99.04	98.00
21	Pelayanan Usia Lanjut (> 60 Tahun)	41	79.27	78.66	75.61	96.34	78.05	79.88	81.10	79.27	97.56	82.83
Rerata IKM Per Unsur			85.30	84.87	82.17	93.29	84.08	85.00	85.66	83.16	95.46	86.54
IKM Unit Layanan			86.54									
Mutu Unit Layanan			Baik (B)									



Gambar 2.1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis data SKM, dapat diidentifikasi beberapa unsur pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Secara kuantitatif, unsur-unsur dengan nilai terendah adalah: Waktu Penyelesaian, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antara lain:

- Pelayanan diharapkan lebih cepat
- Kursi tunggu perlu ditambah karena banyak lansia tidak mendapat tempat duduk
- Playground anak mohon diperbaiki dan dijaga
- Untuk area ruang tunggu sebaiknya ditambahkan kipas angin
- Ruang tunggu ramah anak dan ruang laktasi bisa diperbaiki
- Ruangan kurang luas, seperti pada : ruang tunggu, ruang gigi, poli umum

Atas dasar temuan tersebut, Puskesmas Grogol menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi sebagai prioritas. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut adalah

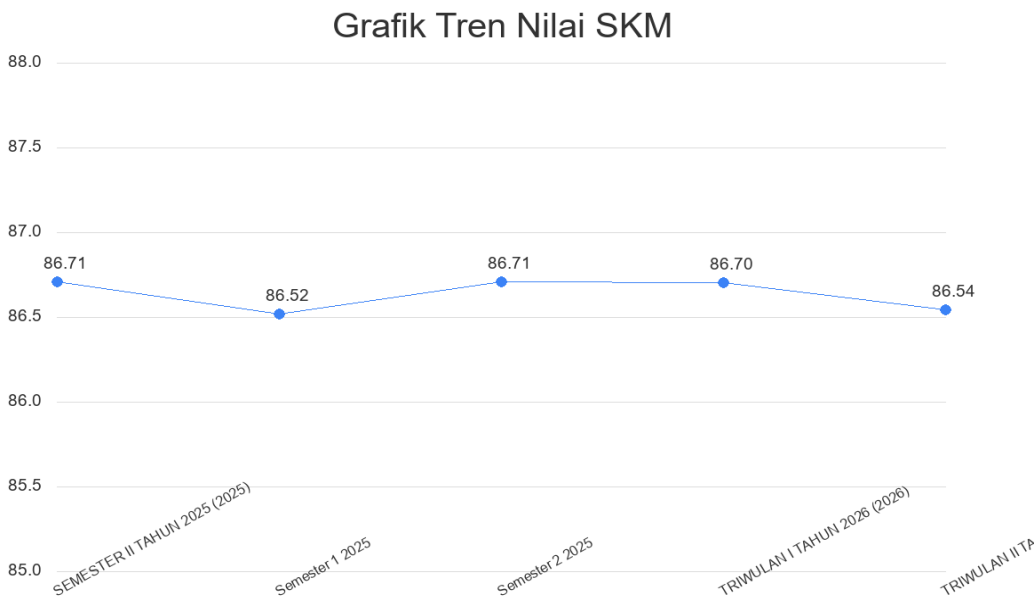
rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang:

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Penyelesaian	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap jadwal petugas di klaster 2 dan 3; melakukan respons time kepada petugas dan memberikan feedback ke masing-masing unit	Triwulan 3 dan Triwulan 4	PJ klaster 2 dan PJ klaster 3
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pelatihan dan Peningkatan Kapasitas SDM yang tergabung dalam Tim Penanganan Pengaduan	Bulan Juli 2026	PJ Klaster 1
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melakukan review dan evaluasi Standar Pelayanan	Bulan Juli 2026	PJ Klaster 1

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Puskesmas Grogol selama beberapa periode terakhir dapat dilihat melalui grafik di bawah ini. Grafik ini menggabungkan data historis yang diarsipkan dengan data yang dihasilkan oleh sistem untuk memberikan gambaran yang komprehensif.



Gambar 2.2. Grafik Tren Nilai SKM

Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM cenderung stabil dengan pola yang fluktuatif dari periode ke periode. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Grogol telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Grogol periode Triwulan I Tahun 2026 (2026) menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan, seperti dapat terlihat pada ringkasan tabel di bawah ini:

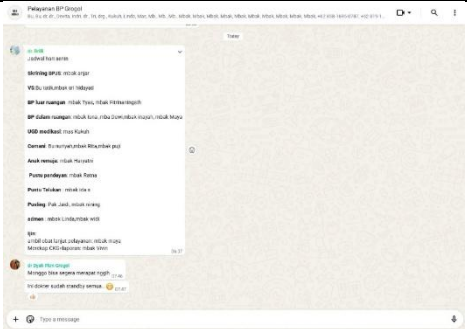
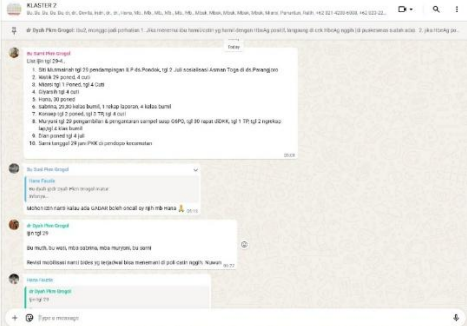
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	83.48
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84.17
3	Waktu Penyelesaian	83.97
4	Biaya/Tarif	93.73
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83.71
6	Kompetensi Pelaksana	84.56
7	Perilaku Pelaksana	85.82
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	84.43
9	Sarana dan Prasarana	96.37

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. Puskesmas Grogol telah menyusun dan menindaklanjuti rencana perbaikan berdasarkan temuan pada periode tersebut. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Persyaratan	Melakukan reviu terhadap SOP yang ada dan evaluasi layanan di imunisasi untuk meningkatkan layanan	Sudah	Deskripsi: Telah dilakukan pertemuan untuk membahas reviu terhadap SOP dan evaluasi pelayanan di bagian imunisasi untuk meningkatkan layanan Hambatan: -	
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Akan dilakukan pengkajian karena keterbatasan SDM dan adanya peraturan yang berlaku sehingga perlu adanya pembahasan lebih lanjut	Sudah	Deskripsi : Telah dilakukan pertemuan dalam rangka pengkajian keterbatasan SDM yang berpedoman pada peraturan yang berlaku Hambatan: Sudah mengajukan penambahan petugas kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Sukoharjo, namun masih menunggu realisasinya	

3	Waktu Penyelesaian	- Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap jadwal petugas di klaster 2 dan 3; - Melakukan respons time kepada petugas dan memberikan feedback ke masing-masing unit	Sedang berlangsung	Deskripsi: - Telah dilakukan pengaturan jadwal petugas dan penambahan petugas dari klaster 3 mulai dari skirining sampai di layanan secara rutin; - Tim Mutu (Audit Internal) telah melakukan perhitungan respon time dan memberikan feedback pada masing-masing unit Hambatan: - Banyak petugas yang mendapatkan penugasan ganda yang menyebabkan defisit petugas di layanan; - Tingginya angka kunjungan pasien dengan jumlah petugas menciptakan kesenjangan antara permintaan dan kemampuan respons layanan, yang bermanifestasi sebagai durasi tunggu yang lebih lama bagi pasien	  
---	--------------------	---	--------------------	--	--

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode April s.d. Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 380 orang mengisi SKM pada Puskesmas Grogol. Dari beberapa layanan yang ada, Pelayanan Usia Lanjut (> 60 Tahun) menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 41 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Grogol, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 86.54. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Puskesmas Grogol telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 67% (2 dari 3 rencana).
- Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti, yaitu: Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap jadwal petugas di klaster 2 dan 3; melakukan respons time kepada petugas dan memberikan feedback ke masing-masing unit, karena Banyak petugas yang mendapatkan penugasan ganda yang menyebabkan defisit petugas di layanan; Tingginya angka kunjungan pasien dengan jumlah petugas menciptakan kesenjangan antara permintaan dan kemampuan respons layanan, yang bermanifestasi sebagai durasi tunggu yang lebih lama bagi pasien

Sukoharjo, 30 Juni 2026

Kepala Puskesmas Grogol



dr. Siti Nurjanah

NIP. 19681116 200701 2 010

LAMPIRAN

1. Kuesioner

NO.

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT PELAYANAN PUSKESMAS GROGOL KABUPATEN SUKOHARJO

PETUNJUK PENGISIAN :

1. Tulis data Saudara pada kolom/baris yang tersedia dan lingkari kode angka pada pilihan yang tersedia!
2. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama sebelum Saudara memberikan penilaian!
3. Berikan penilaian pelayanan dengan melingkari kode huruf pilihan yang tersedia!
4. Tulis kesan dan saran Saudara pada kolom yang tersedia secara obyektif!
5. Setelah selesai memberikan nilai, kesan dan saran, serahkan kuesioner ini ke Petugas yang menanganinya!

Tanggal :

Jam Survei :

Unit :

PROFIL / DATA RESPONDEN

Umur	 tahun			
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan		
Status Kawin	1. Belum Kawin	2. Kawin	3. Janda	4. Duda
Pendidikan Terakhir	1. Tdk Lulus SD	3. SMP	5. D1-D2-D3	7. S-2 ke atas
	2. SD	4. SMA	6. D-4/S-1	
Pekerjaan	1. Pelajar	4. Wiraswasta	6. TNI/POLRI	8. Peg. BUMN/D/Des
	2. Pedagang	5. Petani	7. PNS/ Pamong D	9. Lain-lain
	3. Buruh			

PENDAPAT RESPONDEN TERHADAP PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)		P*)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak kompeten	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat Kompeten	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	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak Ada	1
b. Cukup Mahal	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Murah	3	c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Gratis	4	d. Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan			
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	4		

KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DITERIMA	
SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN	

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

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)





3.