

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I 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	9
2.1 Analisis Responden	9
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	11
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	15
2.4 Tren Nilai SKM	16
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	18
BAB IV KESIMPULAN	22
LAMPIRAN	23
1. Kuesioner	23
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)	24

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data	5
Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM	7
Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden	7
Tabel 2.1 Analisis Responden	9
Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	11
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut	16
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)	18
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut	19

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;
- 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 online dan 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)	online & offline
2	Pelayanan Balita dan Anak Pra Sekolah (0-5 tahun)	online & offline
3	Pelayanan Calon Pengantin (Catin)	online & offline
4	Pelayanan Farmasi	online & offline
5	Pelayanan Fisioterapi	online & offline
6	Pelayanan Gizi	online & offline
7	Pelayanan Ibu Hamil	online & offline
8	Pelayanan Imunisasi	online & offline
9	Pelayanan Inspeksi Visual Asam Asetat (IVA)	online & offline
10	Pelayanan Keluarga Berencana (KB)	online & offline
11	Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	online & offline
12	Pelayanan Laboratorium	online & offline
13	Pelayanan Nifas	online & offline
14	Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis	online & offline
15	Pelayanan Perijinan	online & offline

16	Pelayanan Persalinan	online & offline
17	Pelayanan Ruang Bougenville (HIV dan IMS)	online & offline
18	Pelayanan Ruang Tindakan	online & offline
19	Pelayanan TB Paru	online & offline
20	Pelayanan Usia Dewasa (> 18 Tahun)	online & offline
21	Pelayanan Usia Lanjut (> 60 Tahun)	online & 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 I tahun 2026. Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 1

bulan. 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	16 Feb 2026 - 17 Feb 2026	2
2	Pengumpulan Data	18 Feb 2026 - 25 Mar 2026	36
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	26 Mar 2026 - 31 Mar 2026	6
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	1 April 2026 – 14 April 2026	14

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)	15	14
2	Pelayanan Balita dan Anak Pra Sekolah (0-5 tahun)	15	14
3	Pelayanan Calon Pengantin (Catin)	5	10
4	Pelayanan Farmasi	20	19
5	Pelayanan Fisioterapi	10	10

6	Pelayanan Gizi	5	10
7	Pelayanan Ibu Hamil	15	14
8	Pelayanan Imunisasi	10	10
9	Pelayanan Inspeksi Visual Asam Asetat (IVA)	5	10
10	Pelayanan Keluarga Berencana (KB)	5	10
11	Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	15	14
12	Pelayanan Laboratorium	10	10
13	Pelayanan Nifas	5	10
14	Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis	15	14
15	Pelayanan Perijinan	5	10
16	Pelayanan Persalinan	5	10
17	Pelayanan Ruang Bougenville (HIV dan IMS)	5	10
18	Pelayanan Ruang Tindakan	10	10
19	Pelayanan TB Paru	5	10
20	Pelayanan Usia Dewasa (> 18 Tahun)	20	19
21	Pelayanan Usia Lanjut (> 60 Tahun)	20	19
Total		220	257

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 379 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	119	31.4%
		Perempuan	260	68.6%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	1	0.26%
		SD/Sederajat	46	12.14%
		SMP/Sederajat	56	14.78%
		SMA/Sederajat	201	53.03%
		D1/D2/D3	41	10.82%
		D4/S1	33	8.71%
		S2	1	0.26%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	25	6.6%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	124	32.72%
		Wirausaha	14	3.69%
		Ibu Rumah Tangga	69	18.21%
		Pelajar/Mahasiswa	37	9.76%
		Petani/Nelayan	2	0.53%
		Pekerja Lepas/Freelance	3	0.79%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	105	27.7%
		Perangkat Desa	0	0%

4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	379	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

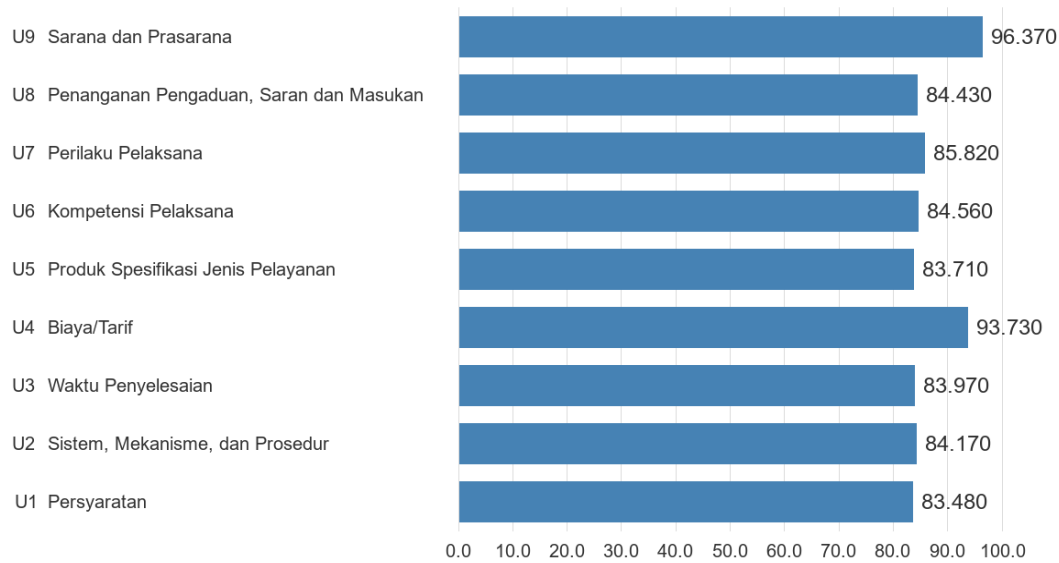
No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Pelayanan Anak Sekolah dan Remaja (> 5- 18 Tahun)	20	85.00	82.50	83.75	95.00	81.25	87.50	87.50	88.75	97.50	87.64
2	Pelayanan Balita dan Anak Pra Sekolah (0-5 tahun)	25	86.00	85.00	82.00	87.00	83.00	85.00	86.00	85.00	96.00	86.11
3	Pelayanan Calon	13	78.85	84.62	75.00	86.54	78.85	84.62	82.69	78.85	100.00	83.28

	Pengantin (Catin)											
4	Pelayanan Farmasi	32	80.86	83.59	82.81	90.63	84.38	85.16	85.94	85.16	96.09	86.08
5	Pelayanan Fisioterapi	16	82.81	84.38	90.63	100.00	84.38	84.38	84.38	87.50	100.00	88.78
6	Pelayanan Gizi	11	77.27	77.27	77.27	97.73	79.55	77.27	77.27	77.27	100.00	82.31
7	Pelayanan Ibu Hamil	18	84.72	88.89	80.56	93.06	81.94	80.56	88.89	84.72	95.83	86.58
8	Pelayanan Imunisasi	15	81.67	80.00	85.00	96.67	78.33	85.00	85.00	76.67	96.67	85.03
9	Pelayanan Inspeksi Visual Asam Asetat (IVA)	10	85.00	87.50	90.00	97.50	82.50	77.50	85.00	82.50	100.00	87.50
10	Pelayanan Keluarga Berencana (KB)	15	81.67	83.33	85.00	96.67	85.00	88.33	90.00	81.67	96.67	87.61
11	Pelayanan Kesehatan	27	87.04	84.26	85.19	94.44	86.11	91.67	90.74	83.33	93.52	88.47

	Gigi dan Mulut											
12	Pelayanan Laboratorium	20	77.50	81.25	82.50	95.00	81.25	81.25	81.25	81.25	100.00	84.58
13	Pelayanan Nifas	10	87.50	82.50	77.50	97.50	80.00	85.00	87.50	87.50	85.00	85.56
14	Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis	30	83.33	87.50	87.50	90.83	87.50	84.17	85.83	85.00	95.83	87.47
15	Pelayanan Perijinan	10	90.00	82.50	85.00	92.50	85.00	92.50	85.00	85.00	95.00	88.06
16	Pelayanan Persalinan	10	90.00	97.50	85.00	100.00	87.50	85.00	90.00	95.00	100.00	92.22
17	Pelayanan Ruang Bougenville (HIV dan IMS)	10	90.00	92.50	87.50	97.50	92.50	90.00	95.00	90.00	97.50	92.50
18	Pelayanan Ruang Tindakan	20	81.25	82.50	86.25	95.00	85.00	82.50	81.25	83.75	95.00	85.83

19	Pelayanan TB Paru	10	87.50	85.00	90.00	85.00	95.00	80.00	77.50	80.00	85.00	85.00
20	Pelayanan Usia Dewasa (> 18 Tahun)	27	86.11	83.33	81.48	92.59	81.48	85.19	86.11	85.19	95.37	86.28
21	Pelayanan Usia Lanjut (> 60 Tahun)	30	79.17	80.00	84.17	96.67	81.67	80.83	85.83	86.67	99.17	86.06
Rerata IKM Per Unsur			83.48	84.17	83.97	93.73	83.71	84.56	85.82	84.43	96.37	86.70
IKM Unit Layanan			86.70									
Mutu Unit Layanan			Baik (B)									

Grafik Nilai IKM Agregat per Unsur



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: Persyaratan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Waktu Penyelesaian. Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antara lain:

- persyaratan di permudah jangan ada ini itu
- sudah baik. diadakan pelayanan poli catin setiap hari
- Pelayanan klo bisa 24 jam 😊
- Petugas baik, Pelayanan dipercepat.
- Baik dan oke, lebih cepat dalam pelayanan
- Sudah baik, pertahankan, tingkatkan kecepatan pelayanan
- Untuk pelayanan dan antrian lumayan bagus tapi alangkah baiknya di tingkatkan lagi

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:

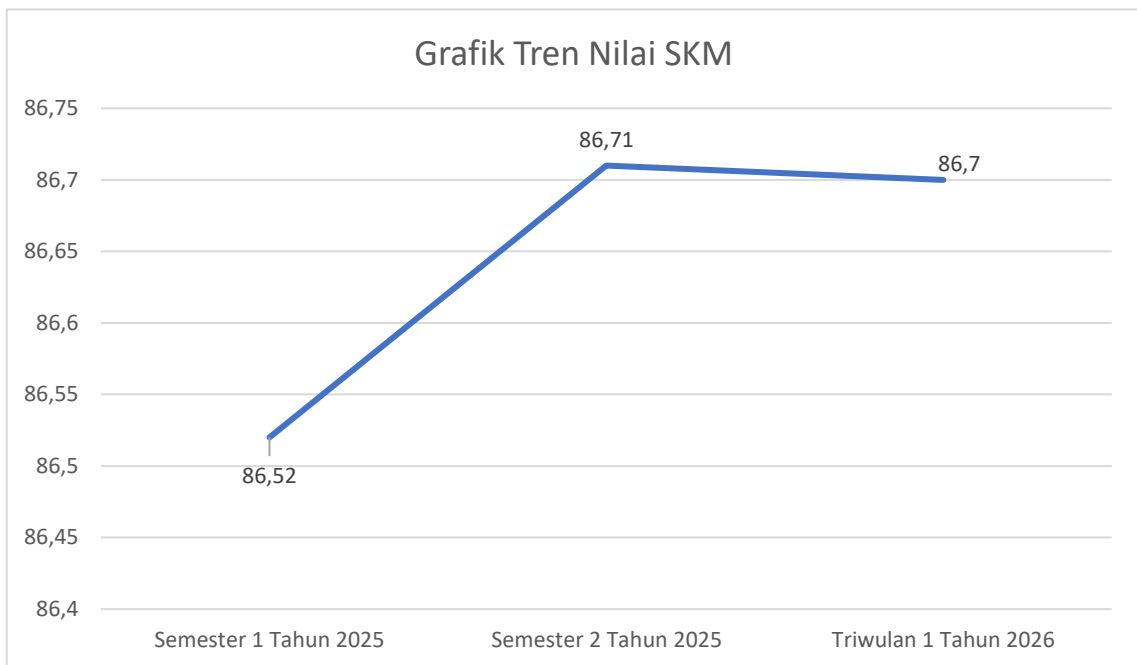
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Melakukan riview terhadap SOP yang ada dan evaluasi layanan di imunisasi untuk meningkatkan layanan	Triwulan 2	PJ kluster 1 dan PJ kluster 4
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Akan dilakukan pengkajian karena keterbatasan SDM dan adanya peraturan yang berlaku sehingga perlu adanya pembahasan lebih lanjut	Triwulan 4	PJ Kluster 1 Manajemen
3	Waktu Penyelesaian	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap jadwal petugas di kluster 2 dan 3; melakukan respons time kepada petugas dan memberikan feedback ke masing-masing unit	Triwulan 2	PJ kluster 2 dan PJ kluster 3

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 Semester 2 Tahun 2025 menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan, seperti dapat terlihat pada ringkasan tabel di bawah ini:


Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode Semester 2 Tahun 2025


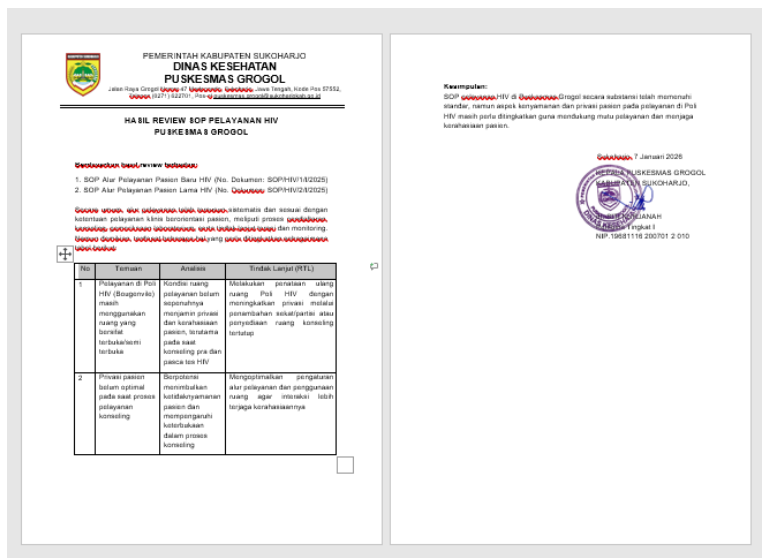
No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	84.61
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84.90
3	Waktu Penyelesaian	81.24
4	Biaya/Tarif	91.63
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83.53
6	Kompetensi Pelaksana	86.08
7	Perilaku Pelaksana	87.24
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	85.82
9	Sarana dan Prasarana	95.37

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	Waktu Penyelesaian	Melakukan review terhadap standar pelayanan	Sudah	<p>Telah dilakukan <i>review</i> ulang terhadap standar pelayanan yang ada</p> <p>Hambatan: Standar pelayanan baru hasil <i>review</i> sering kali hanya berhenti di level manajemen dan tidak tersosialisasikan dengan baik kepada petugas di garda terdepan (<i>frontliner</i>), sehingga pelayanan tetap berjalan dengan cara lama.</p>	 <p style="text-align: center;">  PEMERINTAH KABUPATEN SUKOHARJO DINAS KESEHATAN PUSKESMAS GROGOL <small>Jl. Raya Grogol No. 47 Kode Pos: 57552 Telp. 0271-622701 Email: puskesmas.grogol@sukoharjokab.go.id</small> </p> <p style="text-align: center;">BERITA ACARA PENINJAUAN ULANG STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS GROGOL KABUPATEN SUKOHARJO</p> <p>Pada hari ini Selasa, 5 Januari 2026 telah dilaksanakan kegiatan <u>Peninjauan Ulang Standar Pelayanan</u> yang bertempat di Aula Puskesmas Grogol. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Penyusunan Standar Pelayanan</u> Puskesmas Grogol telah menyusun Standar Pelayanan (SP) untuk layanan-layanan utama sesuai dengan PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014. Penyusunan SP dilakukan melalui proses identifikasi layanan dan pelibatan internal pegawai. • <u>Penetapan Standar Pelayanan</u>

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melakukan Sosialisasi dan pengawasan terkait perilaku petugas dalam melayani masyarakat	Sudah	<p>Telah dilakukan sosialisasi dan pengawasan terkait perilaku petugas dalam melayani Masyarakat, terutama terkait 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun).</p> <p>Hambatan: Keterbatasan SDM, karena banyak petugas yang berkegiatan diluar gedung, sehingga 1 petugas dapat merangkap berbagai tugas. Akibatnya petugas kelelahan.</p>	

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
3	Persyaratan	Melakukan riview terhadap SOP yang ada	Belum	<p>Telah dilakukan riview terhadap SOP pelayanan Poli HIV.</p> <p>Hambatan: Renovasi fisik belum memungkinkan karena terkendala biaya terkait bangunan di poli HIV.</p>	 

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Sebanyak 379 orang mengisi SKM pada Puskesmas Grogol. Dari beberapa layanan yang ada, Pelayanan Farmasi menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 32 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di PUSKESMAS GROGOL, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 86.7. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Waktu Penyelesaian.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Puskesmas Grogol telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentasi dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut x 100%= 3/3 X 100%).

Sukoharjo, 12 Maret 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 menangani !

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	
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	1
c. Cepat	3	c. Baik	2
d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Baik	3
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan			4
a. Sangat Mahal	1	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
b. Cukup Mahal	2	a. Tidak Ada	1
c. Murah	3	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
d. Gratis	4	c. Berfungsi kurang maksimal	3
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan		d. Dikelola dengan baik	4
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)



