

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II TAHUN 2025**



**PUSKESMAS GROGOL
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
DAFTAR TABEL.....	3
BAB I PENDAHULUAN	5
1.1 Latar Belakang	5
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	5
1.3 Metode Pengumpulan Data	6
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	7
1.5 Penentuan Jumlah Responden.....	8
BAB II ANALISIS DATA SKM.....	9
2.1 Analisis Responden	9
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	10
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	12
2.4 Tren Nilai SKM	13
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	15
BAB IV KESIMPULAN	24
LAMPIRAN	25
1. Kuesioner	25
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)	26

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data	6
Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM	7
Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden	8
Tabel 2.1 Analisis Responden	9
Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	10
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut	13
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)	15
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut	16

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Grafik Nilai SKM Per Unsur	12
Gambar 2. 2 Grafik Tren Nilai SKM	14

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 Farmasi	offline
2	Pelayanan Fisioterapi	offline
3	Pelayanan Imunisasi	offline
4	Pelayanan Inspeksi Visual Asam Asetat (IVA)	offline
5	Pelayanan Keluarga Berencana (KB)	offline
6	Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	offline
7	Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)	offline
8	Pelayanan Konseling Gizi	offline
9	Pelayanan Laboratorium	offline
10	Pelayanan Lansia	offline
11	Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS)	offline
12	Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Umum	offline
13	Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis	offline
14	Pelayanan Persalinan	offline
15	Pelayanan Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis)	offline
16	Pelayanan Ruang Bougenville (HIV dan IMS)	offline
17	Pelayanan Ruang Tindakan	offline
18	Pelayanan TB Paru	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:

- 1) **Persyaratan:** Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur:** Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk alur pengaduan.
- 3) **Waktu Penyelesaian:** Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenisnya.
- 4) **Biaya/Tarif:** Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
- 5) **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan:** Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 6) **Kompetensi Pelaksana:** Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- 7) **Perilaku Pelaksana:** Sikap dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- 8) **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan:** Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.
- 9) **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 Semester II Tahun 2025 (2025). Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 2.5 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	08 Sep 2025 - 03 Okt 2025	26
2	Pengumpulan Data	6 Okt 2025 – 25 Nov 2025	49
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	26 Nov 2025 – 30 Nov 2025	5

4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	1 Des 2025 – 4 Des 2025	3
---	--------------------------------	-------------------------	---

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 Farmasi	25	24
2	Pelayanan Fisioterapi	15	14
3	Pelayanan Imunisasi	15	14
4	Pelayanan Inspeksi Visual Asam Asetat (IVA)	10	10
5	Pelayanan Keluarga Berencana (KB)	10	10
6	Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	25	24
7	Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)	20	19
8	Pelayanan Konseling Gizi	10	10
9	Pelayanan Laboratorium	15	14
10	Pelayanan Lansia	25	24
11	Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS)	25	24
12	Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Umum	45	40
13	Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis	20	19
14	Pelayanan Persalinan	10	10
15	Pelayanan Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis)	10	10
16	Pelayanan Ruang Bougenville (HIV dan IMS)	10	10
17	Pelayanan Ruang Tindakan	10	10
18	Pelayanan TB Paru	10	10
Total		310	296

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 396 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	123	31.06%
		Perempuan	273	68.94%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	29	7.32%
		SMP/Sederajat	59	14.9%
		SMA/Sederajat	225	56.82%
		D1/D2/D3	40	10.1%
		D4/S1	42	10.61%
		S2	1	0.25%
		S3	0	0%
		3.	Pekerjaan	ASN
TNI	0			0%
POLRI	0			0%
Swasta	27			6.82%
Wirausaha	122			30.81%
Ibu Rumah Tangga	58			14.65%
Pelajar/Mahasiswa	27			6.82%
Petani/Nelayan	17			4.29%
Pekerja Lepas/Freelance	38			9.6%
Pensiunan	0			0%
Lainnya	93			23.48%
Perangkat Desa	1			0.25%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	396	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

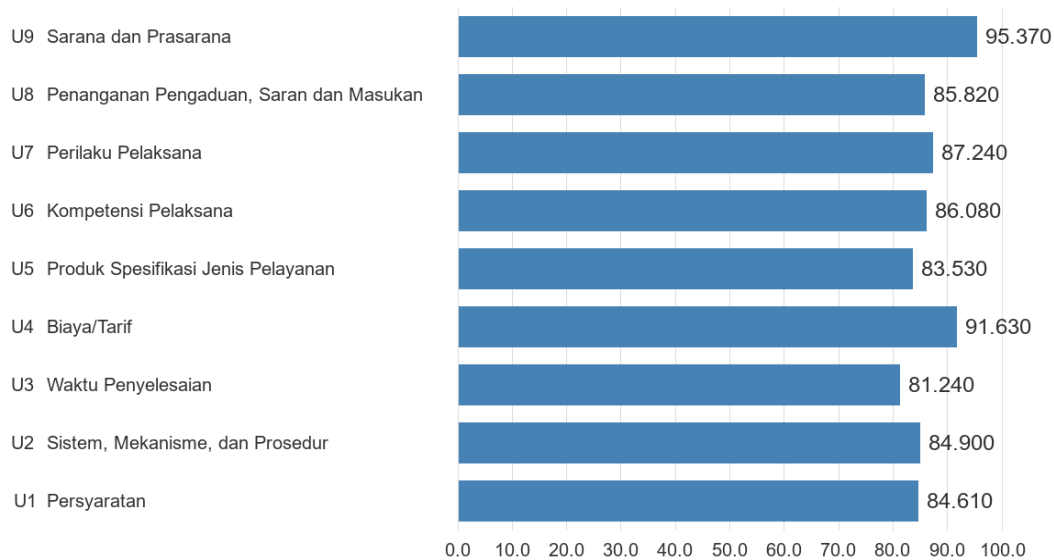
Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terperinci. Tabel berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing dari sembilan unsur pelayanan.

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 Farmasi	27	81.48	82.41	75.93	87.04	78.70	80.56	82.41	83.33	98.15	83.36
2	Pelayanan Fisioterapi	15	93.33	91.67	93.33	100.00	91.67	95.00	98.33	91.67	95.00	94.44
3	Pelayanan Imunisasi	15	83.33	86.67	78.33	95.00	80.00	83.33	80.00	86.67	90.00	84.81
4	Pelayanan Inspeksi Visual Asam Asetat (IVA)	10	82.50	80.00	80.00	80.00	77.50	85.00	92.50	77.50	97.50	83.61
5	Pelayanan Keluarga Berencana (KB)	13	90.38	86.54	86.54	92.31	84.62	90.38	90.38	86.54	92.31	88.89
6	Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	25	90.00	86.00	87.00	91.00	89.00	90.00	91.00	93.00	98.00	90.56
7	Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)	43	82.56	83.14	79.65	92.44	81.98	83.72	84.88	80.81	94.77	84.92
8	Pelayanan Konseling Gizi	10	85.00	80.00	77.50	87.50	80.00	85.00	85.00	80.00	90.00	83.33

9	Pelayanan Laboratorium	15	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00	85.00	85.00	85.00	85.00	79.44
10	Pelayanan Lansia	25	87.00	88.00	82.00	83.00	89.00	88.00	91.00	88.00	94.00	87.78
11	Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS)	25	79.00	82.00	80.00	98.00	84.00	83.00	83.00	80.00	93.00	84.67
12	Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Umum	103	85.68	86.65	81.55	94.42	83.74	88.11	88.11	87.14	96.84	88.03
13	Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis	20	87.50	91.25	85.00	96.25	85.00	86.25	90.00	96.25	100.00	90.83
14	Pelayanan Persalinan	10	82.50	82.50	85.00	87.50	87.50	82.50	80.00	87.50	100.00	86.11
15	Pelayanan Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis)	10	90.00	85.00	80.00	92.50	87.50	92.50	92.50	90.00	95.00	89.44
16	Pelayanan Ruang Bougenville (HIV dan IMS)	10	80.00	85.00	82.50	95.00	85.00	87.50	90.00	80.00	97.50	86.94
17	Pelayanan Ruang Tindakan	10	80.00	75.00	67.50	90.00	75.00	77.50	80.00	77.50	90.00	79.17
18	Pelayanan TB Paru	10	82.50	85.00	82.50	92.50	82.50	77.50	85.00	82.50	100.00	85.56
Rerata IKM Per Unsur			84.61	84.90	81.24	91.63	83.53	86.08	87.24	85.82	95.37	86.71
IKM Unit Layanan			86.71									
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: Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Persyaratan. Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antara lain:

- Antrian lumayan lama. Percepat antrian.
- Pelayanan sudah baik, cuma mungkin agak lebih ramah, dan dipercepat, apalagi pada saat penumpukan pasien. Untuk petugas mungkin bisa lebih ramah dan lebih murah senyum lagi. untuk mesin nomor antrian mungkin bisa dikondisikan sebelum pasien mengantri, untuk menghindari penumpukan pada saat mesin error.
- Pelayanan cepat dan praktis. tempatnya agak sedikit terbuka menurut saya

Atas dasar temuan tersebut, Puskesmas Grogol menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara

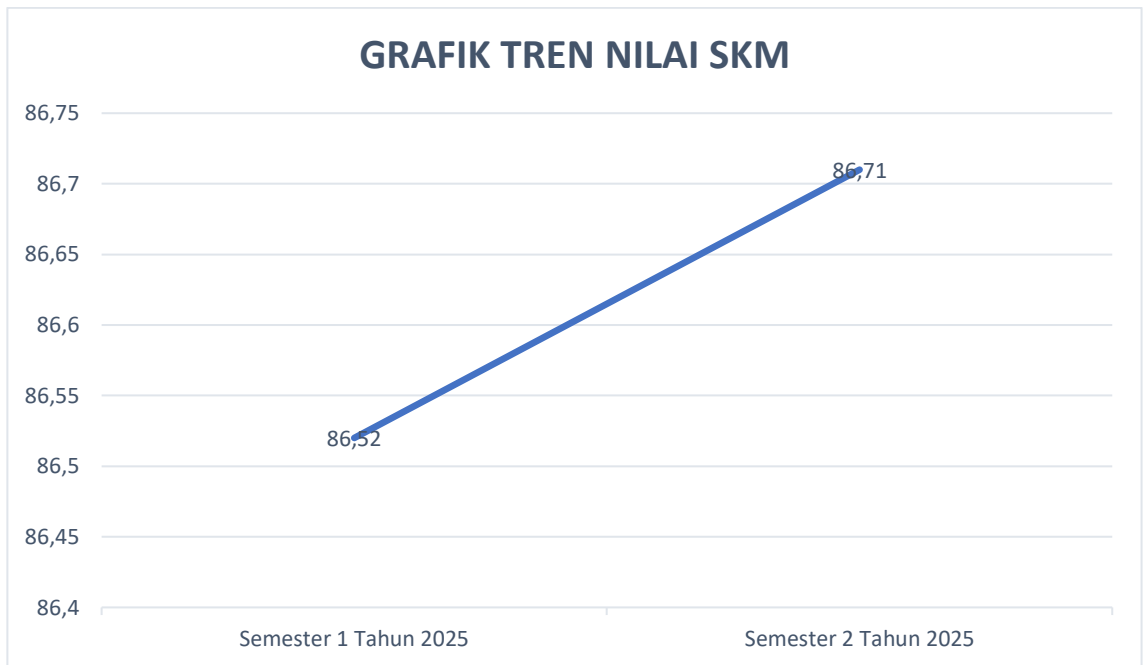
angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi sebagai prioritas. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut adalah rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang:

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Penyelesaian	Melakukan riviw terhadap standar pelayanan	Triwulan 1 dan Triwulan 2	PJ Kluster 3 dan PJ Lintas Kluster
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melakukan Sosialisasi dan pengawasan terkait perilaku petugas dalam melayani masyarakat	Triwulan 1 dan Triwulan 2	PJ kluster 1
3	Persyaratan	Melakukan riviw terhadap SOP yang ada	Triwulan 1	PJ Kluster 4 dan PJ Lintas Kluster

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 1 tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode Semester 1 Tahun 2025


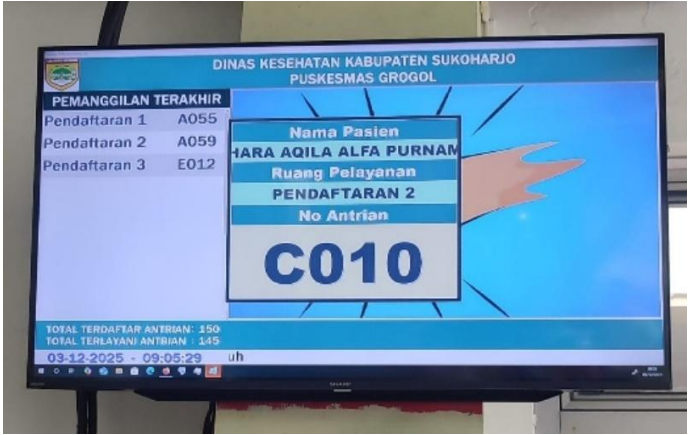
No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,427
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,387
3	Waktu Penyelesaian	3,265
4	Biaya/Tarif	3,679
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,377
6	Kompetensi Pelaksana	3,459
7	Perilaku Pelaksana	3,477
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,321
9	Sarana dan Prasarana	3,753


Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:


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 monitoring dan evaluasi terhadap jadwal petugas khususnya di Kluster 3 (tempat sering terjadi penumpukan pasien)	Sudah	<p>Telah dilakukan pengaturan jadwal petugas di Kluster 3 dan penambahan petugas dari kluster 3 mulai dari skirining sampai di layanan</p> <p>Tantangan/Hambatan : banyak petugas yang mendapatkan penugasan ganda yang menyebabkan defisit petugas di layanan.</p>	 

		<p>Melakukan perhitungan response time kepada petugas dan memberikan feedback ke masing-masing unit</p>	<p>Sudah</p>	<p>Tim Mutu (Audit Internal) telah melakukan perhitungan respon time dan memberikan feedback pada masing-masing unit</p> <p>Tantangan/Hambatan :</p> <p>Tingginya angka kunjungan pasien menciptakan kesenjangan antara permintaan dan kemampuan respons layanan, yang bermanifestasi sebagai durasi tunggu yang lebih lama bagi pasien</p>	
--	--	---	--------------	--	---

2	Sarana dan Prasarana	Menambah monitor di depan Kluster 3 agar pasien bisa memantau nomor antrian	Sudah	<p>Telah dilakukan penambahan monitor di depan Kluster 3 dan telah terpasang monitor untuk memantau nomor antrian.</p> <p>Tantangan/Hambatan : Tidak semua pasien atau pendamping memiliki pemahaman yang sama terhadap sistem antrean digital. Jika tidak didampingi dengan sosialisasi yang jelas, penambahan monitor justru bisa menimbulkan kebingungan pada pasien tertentu.</p>	 
---	----------------------	---	-------	--	--

		Perluasan ruang tunggu dan penambahan kursi tunggu	Sudah	<p>Telah dilakukan penataan ulang dan penambahan kursi tunggu untuk pasien</p> <p>Tantangan/Hambatan : Tingginya angka kunjungan pasien, yang terkadang masih menyebabkan kursi tunggu kurang</p>	
--	--	--	-------	--	--

						
--	--	--	--	--	--	---

		<p>Memperbarui paparan tarif pelayanan di depan puskesmas</p>	<p>Sudah</p>	<p>Telah dilakukan pemasangan tarif pelayanan di depan Puskesmas.</p> <p>Tantangan/Hambatan: Tidak semua pasien memperhatikan pengumuman yang ada.</p>	
--	--	---	--------------	---	--

3	Produk	Monitoring stok obat secara berkala	Sudah	<p>Petugas farmasi telah melakukan pelaporan monitoring obat secara berkala</p> <p>Tantangan/Hambatan : Koordinasi antar petugas terkait perhitungan LPLPO masih kurang</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>NAMA OBAT</th> <th>SAT</th> <th>STOK AWAL</th> <th>PENERIMAAN</th> <th>JUMLAH</th> <th>PEMAKAIAN</th> <th>STOK AKHIR</th> <th>PERMINTAAN</th> <th>PERMINTAAN (PKD, BUFFER)</th> <th>ED</th> <th>KET</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>ABU 1</td><td>Vial</td><td>1</td><td>-</td><td>1</td><td>-</td><td>1</td><td>-</td><td>-</td><td>21/06/2026</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td>ALBENDASOL 400 MG KAPLET</td><td>Tab</td><td>50</td><td>-</td><td>50</td><td>-</td><td>50</td><td>-</td><td>-</td><td>31/07/2025</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td>ALUPURINOL TAB 100 MG</td><td>Tab</td><td>460</td><td>-</td><td>460</td><td>355</td><td>105</td><td>500</td><td>-</td><td>31/01/2027</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td>AMBROXOL 30 MG TAB</td><td>Tab</td><td>265</td><td>-</td><td>265</td><td>235</td><td>30</td><td>7.000</td><td>-</td><td>31/12/2028</td><td></td></tr> <tr><td>5</td><td>AMBROXOL SYR 15 MG/5 ML</td><td>Bl</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td></td></tr> <tr><td>6</td><td>AMINOFILIN INJ 24 MG/ML</td><td>Amp</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td></td></tr> <tr><td>7</td><td>AMINOFILIN TABLET 200 MG</td><td>Tab</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td></td></tr> <tr><td>8</td><td>AMTRIPITILIN HCL TABLET 25 MG</td><td>Tab</td><td>100</td><td>-</td><td>100</td><td>-</td><td>100</td><td>-</td><td>-</td><td>01/05/2026</td><td></td></tr> <tr><td>9</td><td>AMLODIPIN 10 MG TABLET</td><td>Tab</td><td>6.810</td><td>5.000</td><td>10.810</td><td>4.134</td><td>6.682</td><td>5.000</td><td>5000</td><td>31/10/2025</td><td></td></tr> <tr><td>10</td><td>AMOKSISILIN INJEKSI 1 GRAM</td><td>Vial</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td></td></tr> <tr><td>11</td><td>AMOKSISILIN KAPL 500 MG</td><td>Caps</td><td>10.736</td><td>7.000</td><td>17.736</td><td>6.719</td><td>11.017</td><td>6.000</td><td>5000</td><td>28/02/2026</td><td></td></tr> <tr><td>12</td><td>AMOKSISILIN SYR 125 MG/5 ML</td><td>Bl</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>50</td><td>31/01/2027</td><td></td></tr> <tr><td>13</td><td>AMPICILIN INJEKSI 1 GR</td><td>Vial</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td></td></tr> <tr><td>14</td><td>ANTASIDA DOEN SUSPENSU</td><td>Bl</td><td>70</td><td>50</td><td>120</td><td>52</td><td>68</td><td>100</td><td>50</td><td>31/10/2026</td><td></td></tr> <tr><td>15</td><td>ANTASIDA DOEN TAB KOMBINASI</td><td>Tab</td><td>2.889</td><td>-</td><td>2.889</td><td>2.841</td><td>48</td><td>7.000</td><td>5000</td><td>30/11/2027</td><td></td></tr> <tr><td>16</td><td>ANTI DIARE TABLET</td><td>Tab</td><td>1.368</td><td>1.000</td><td>2.368</td><td>1.264</td><td>1.104</td><td>1.500</td><td>5000</td><td>31/12/2025</td><td></td></tr> <tr><td>17</td><td>ANTI DIARE SERBUK</td><td>Sak</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td></td></tr> <tr><td>18</td><td>ANTI DIARE SIRUP</td><td>Bl</td><td>25</td><td>20</td><td>45</td><td>19</td><td>26</td><td>50</td><td>50</td><td>28/02/2026</td><td></td></tr> </tbody> </table>	NO	NAMA OBAT	SAT	STOK AWAL	PENERIMAAN	JUMLAH	PEMAKAIAN	STOK AKHIR	PERMINTAAN	PERMINTAAN (PKD, BUFFER)	ED	KET	1	ABU 1	Vial	1	-	1	-	1	-	-	21/06/2026		2	ALBENDASOL 400 MG KAPLET	Tab	50	-	50	-	50	-	-	31/07/2025		3	ALUPURINOL TAB 100 MG	Tab	460	-	460	355	105	500	-	31/01/2027		4	AMBROXOL 30 MG TAB	Tab	265	-	265	235	30	7.000	-	31/12/2028		5	AMBROXOL SYR 15 MG/5 ML	Bl	-	-	-	-	-	-	-	-		6	AMINOFILIN INJ 24 MG/ML	Amp	-	-	-	-	-	-	-	-		7	AMINOFILIN TABLET 200 MG	Tab	-	-	-	-	-	-	-	-		8	AMTRIPITILIN HCL TABLET 25 MG	Tab	100	-	100	-	100	-	-	01/05/2026		9	AMLODIPIN 10 MG TABLET	Tab	6.810	5.000	10.810	4.134	6.682	5.000	5000	31/10/2025		10	AMOKSISILIN INJEKSI 1 GRAM	Vial	-	-	-	-	-	-	-	-		11	AMOKSISILIN KAPL 500 MG	Caps	10.736	7.000	17.736	6.719	11.017	6.000	5000	28/02/2026		12	AMOKSISILIN SYR 125 MG/5 ML	Bl	-	-	-	-	-	-	50	31/01/2027		13	AMPICILIN INJEKSI 1 GR	Vial	-	-	-	-	-	-	-	-		14	ANTASIDA DOEN SUSPENSU	Bl	70	50	120	52	68	100	50	31/10/2026		15	ANTASIDA DOEN TAB KOMBINASI	Tab	2.889	-	2.889	2.841	48	7.000	5000	30/11/2027		16	ANTI DIARE TABLET	Tab	1.368	1.000	2.368	1.264	1.104	1.500	5000	31/12/2025		17	ANTI DIARE SERBUK	Sak	-	-	-	-	-	-	-	-		18	ANTI DIARE SIRUP	Bl	25	20	45	19	26	50	50	28/02/2026	
NO	NAMA OBAT	SAT	STOK AWAL	PENERIMAAN	JUMLAH	PEMAKAIAN	STOK AKHIR	PERMINTAAN	PERMINTAAN (PKD, BUFFER)	ED	KET																																																																																																																																																																																																																														
1	ABU 1	Vial	1	-	1	-	1	-	-	21/06/2026																																																																																																																																																																																																																															
2	ALBENDASOL 400 MG KAPLET	Tab	50	-	50	-	50	-	-	31/07/2025																																																																																																																																																																																																																															
3	ALUPURINOL TAB 100 MG	Tab	460	-	460	355	105	500	-	31/01/2027																																																																																																																																																																																																																															
4	AMBROXOL 30 MG TAB	Tab	265	-	265	235	30	7.000	-	31/12/2028																																																																																																																																																																																																																															
5	AMBROXOL SYR 15 MG/5 ML	Bl	-	-	-	-	-	-	-	-																																																																																																																																																																																																																															
6	AMINOFILIN INJ 24 MG/ML	Amp	-	-	-	-	-	-	-	-																																																																																																																																																																																																																															
7	AMINOFILIN TABLET 200 MG	Tab	-	-	-	-	-	-	-	-																																																																																																																																																																																																																															
8	AMTRIPITILIN HCL TABLET 25 MG	Tab	100	-	100	-	100	-	-	01/05/2026																																																																																																																																																																																																																															
9	AMLODIPIN 10 MG TABLET	Tab	6.810	5.000	10.810	4.134	6.682	5.000	5000	31/10/2025																																																																																																																																																																																																																															
10	AMOKSISILIN INJEKSI 1 GRAM	Vial	-	-	-	-	-	-	-	-																																																																																																																																																																																																																															
11	AMOKSISILIN KAPL 500 MG	Caps	10.736	7.000	17.736	6.719	11.017	6.000	5000	28/02/2026																																																																																																																																																																																																																															
12	AMOKSISILIN SYR 125 MG/5 ML	Bl	-	-	-	-	-	-	50	31/01/2027																																																																																																																																																																																																																															
13	AMPICILIN INJEKSI 1 GR	Vial	-	-	-	-	-	-	-	-																																																																																																																																																																																																																															
14	ANTASIDA DOEN SUSPENSU	Bl	70	50	120	52	68	100	50	31/10/2026																																																																																																																																																																																																																															
15	ANTASIDA DOEN TAB KOMBINASI	Tab	2.889	-	2.889	2.841	48	7.000	5000	30/11/2027																																																																																																																																																																																																																															
16	ANTI DIARE TABLET	Tab	1.368	1.000	2.368	1.264	1.104	1.500	5000	31/12/2025																																																																																																																																																																																																																															
17	ANTI DIARE SERBUK	Sak	-	-	-	-	-	-	-	-																																																																																																																																																																																																																															
18	ANTI DIARE SIRUP	Bl	25	20	45	19	26	50	50	28/02/2026																																																																																																																																																																																																																															

BAB IV KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Juli s.d. November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebanyak 396 orang mengisi SKM pada Puskesmas Grogol. Dari beberapa layanan yang ada, Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Umum menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 103 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Grogol, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 86.71. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Persyaratan.
4. Puskesmas Grogol telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut x 100% = 7/7 x 100%)

Sukoharjo, 4 Desember 2025

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)



