

BerAKHLAK # bangga melayani bangsa



2024

# LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**PUSKESMAS CUKIR DIWEK**

KABUPATEN JOMBANG

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>2</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>3</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>3</b>
1.1 Latar Belakang .....	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	3
1.3 Maksud dan Tujuan .....	4
<b>BAB II</b> .....	<b>6</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>6</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	6
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	8
<b>BAB III</b> .....	<b>9</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>9</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	11
<b>BAB IV</b> .....	<b>12</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>12</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	13
4.3 Tren Nilai SKM .....	14
<b>BAB V</b> .....	<b>16</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>16</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>17</b>

# **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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Puskesmas Cukir Diwek Kabupaten Jombang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Puskesmas Cukir Diwek Kabupaten Jombang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Puskesmas Cukir Diwek Kabupaten Jombang dengan membentuk/melakukan penunjukan operator sebagai admin dari aplikasi Sukmasantri kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM pada Puskesmas Cukir Diwek Kabupaten Jombang dilakukan secara daring melalui aplikasi Sukmasantri yang dapat diakses melalui link <http://sukmasantri.jombangkab.go.id/> yang disebar/dipublikasikan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Puskesmas Cukir Diwek Kabupaten Jombang yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Adapun jenis layanan yang terdapat pada Puskesmas Cukir Diwek Kabupaten Jombang antara lain :

1. Peningkatan Kualitas Pengelolaan kelembagaan dan Analisis Jabatan
2. Peningkatan Fasilitas Pelayanan Publik dan Tata Laksana
3. Optimalisasi Peningkatan Kinerja dan Reformasi Birokrasi
4. Pelaksanaan Monitoring, evaluasi dan pengendalian kualitas pelayanan publik dan tata laksana

### **2.3 Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui aplikasi Sukmasantri dengan cara scan QR Code yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### **2.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan oleh Puskesmas Cukir Diwek Kabupaten Jombang sepanjang tahun secara real time. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat disusun menyesuaikan kebutuhan pelaporan. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dilihat setiap saat melalui aplikasi Sukmasantri.

## **2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Kelebihan yang diberikan dalam survei secara daring adalah kecepatan dan kemampuan untuk menggunakan responden yang sebesar-besarnya tanpa pelibatan tenaga surveyor dan ketersediaan formulir kertas, serta kecepatan dalam menampilkan hasil pengolahan datanya.

Dengan aplikasi SUKMASANTRI tidak dilakukan pembatasan terhadap jumlah responden, namun demikian tetap dilakukan pembatasan untuk setiap responden hanya dapat menilai satu jenis layanan dalam satu tahun berjalan survei, dengan demikian dapat dipastikan tidak ada penilaian berulang oleh responden dalam satu jenis layanan.

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 427 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	68	15.93 %
		PEREMPUAN	359	84.07 %
2	USIA	< 20 Tahun	53	12,41 %
		20 – 29 Tahun	161	37,70 %
		30 – 39 Tahun	110	25,76 %
		40 – 49 Tahun	52	12,18 %
		>50 Tahun	51	11,94 %
3	JENIS LAYANAN	Fasilitasi Pendaftaran dan Rekam Medis	27	6,32
		Fasilitasi Pelayanan KIA	101	23,65
		Fasilitasi Pelayanan KB	6	1,41
		Fasilitasi Pelayanan Pemeriksaan Umum	57	13,35
		Fasilitasi Pelayanan Imunisasi	15	3,51
		Fasilitasi Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	19	4,45
		Fasilitasi Kesehatan Lansia	3	0,70
		Fasilitasi Pelayanan Kesehatan Remaja	15	3,51
		Fasilitasi Pelayanan Balita Sakit	20	4,68
		Fasilitasi Pelayanan Konseling Gizi	4	0,94
		Fasilitasi Pelayanan Konseling Sanitasi	6	1,41
		Fasilitasi Pelayanan Kesehatan TB	36	8,43

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Fasilitasi Pelayanan Kesehatan HIV/AIDS	1	0,23
		Fasilitasi Pelayanan Kesehatan Jiwa	9	2,11
		Fasilitasi Pelayanan Kesehatan Tradisional	1	0,23
		Fasilitasi Pelayanan Tindakan dan Gawat Darurat	6	1,41
		Fasilitasi Pelayanan Farmasi	8	1,87
		Fasilitasi Pelayanan Persalinan	31	7,26
		Fasilitasi Pelayanan Pasca Persalinan	23	5,39
		Fasilitasi Pelayanan Rawat Inap	3	0,70
		Fasilitasi Pelayanan Laboratorium	20	4,68
		Pelayanan Tata Usaha	16	3,75

## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Nilai kepuasan terhadap layanan dinyatakan dalam sebuah indeks kepuasan masyarakat (IKM) dengan penggambaran kondisi sebagai berikut :

IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100	A	Sangat Baik

Pengolahan data SKM dapat diambil di aplikasi sukmasantri.jombangkab.go.id dan diperoleh hasil sebagai berikut :

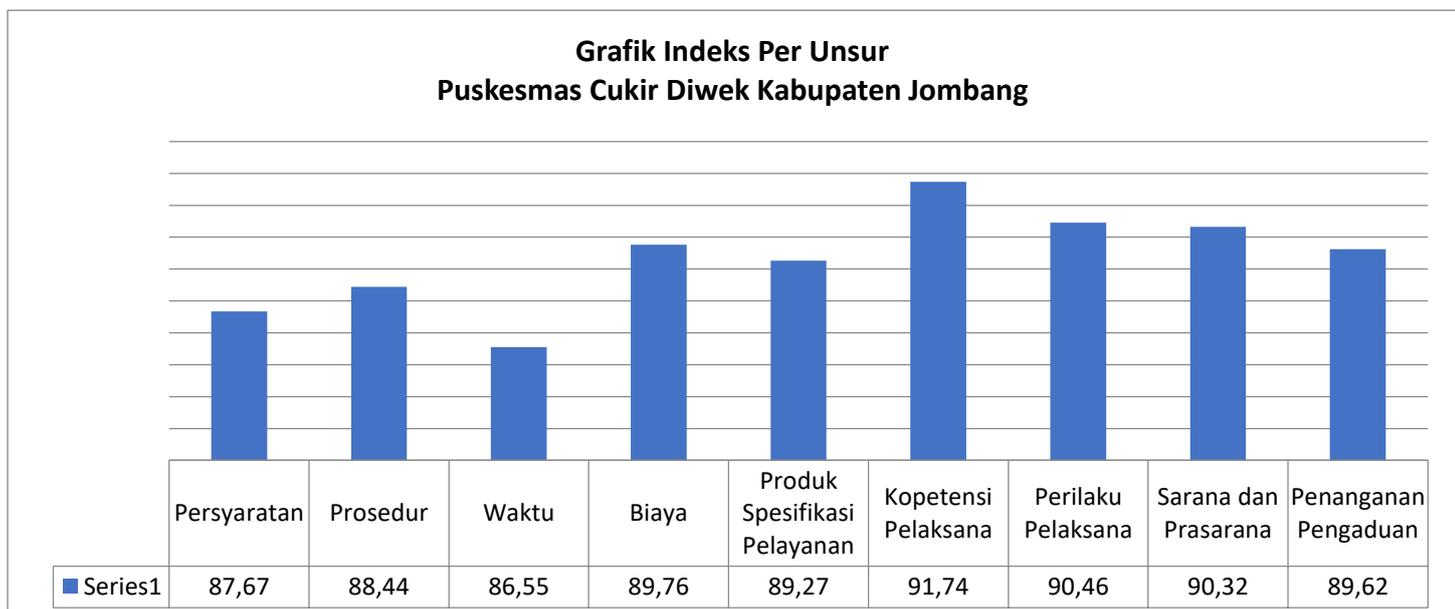
Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	87,67	88,44	86,55	89,76	89,27	91,74	90,46	90,32	89,62
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>89,31 (Sangat Baik)</b>								

Keterangan :

- U1 : Persyaratan
- U2 : Prosedur
- U3 : Jangka waktu
- U4 : Biaya/Tarif
- U5 : Produk Layanan
- U6 : Kompetensi Petugas
- U7 : Sikap Petugas
- U8 : Sarana/Prasarana
- U9 : Pengelolaan Pengaduan

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. **Waktu penyelesaian** mendapatkan nilai terendah yaitu 86,55. Selanjutnya **Persyaratan** yang mendapatkan nilai 87,67. Begitu juga **Sistem, mekanisme dan prosedur** termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 88,44
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Kompetensi Pelaksana** mendapatkan nilai tertinggi 91,74 dari unsur layanan dan **Perilaku Pelaksana** mendapatkan nilai 90,46 serta **Sarana dan Prasarana** mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 90,32.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- **WAKTU PENYELESAIAN** : Lamanya pelayanan di Puskesmas Cukir Diwek.
- **PERSYARATAN** : Susahnya mencari surat rujukan ke RS dari Puskesmas.
- **SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR** : “Lebih ditingkatkan lagi keramahan dalam pelayanan, kinerja dan profesionalisme nya”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- **WAKTU PENYELESAIAN** : Volume pasien yang harus dilayani di Puskesmas Cukir Diwek sangat tinggi, keterbatasan jumlah tenaga medis dan fasilitas, serta prosedur administrasi yang memakan waktu. Hal ini sering membuat pasien merasa tidak puas karena harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan yang mereka butuhkan.

- **PERSYARATAN** : Puskesmas seringkali kesulitan memberikan rujukan ke rumah sakit sehubungan dengan aturan BPJS Kesehatan karena beberapa hal. BPJS menerapkan sistem rujukan berjenjang, yang mengharuskan pasien untuk terlebih dahulu mendapatkan pelayanan di Puskesmas atau fasilitas kesehatan tingkat pertama sebelum dirujuk ke rumah sakit. Puskesmas memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa pasien benar-benar memerlukan perawatan lanjutan di rumah sakit, dan dalam beberapa kasus, Puskesmas harus memenuhi prosedur administratif yang ketat untuk mengeluarkan surat rujukan. Selain itu, BPJS juga mengatur agar rujukan hanya diberikan jika kondisi pasien memang memenuhi kriteria medis yang jelas. Hal ini bisa memperlambat proses dan membuat pasien merasa kesulitan.
- **SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR** : Pelanggan merasa pelayanan yang diberikan kurang ramah atau tidak memenuhi ekspektasi mereka. Kurangnya keterampilan komunikasi petugas, kelelahan atau stres yang dialami petugas, atau kurangnya pelatihan tentang pentingnya keramahan dalam layanan menjadi salah satu faktor penyebabnya. Petugas tidak menunjukkan kinerja yang maksimal atau kurangnya perhatian terhadap detail. Profesionalisme juga bisa dipertanyakan jika Petugas tidak menunjukkan sikap yang sopan, disiplin, atau kompeten dalam menjalankan tugasnya.

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

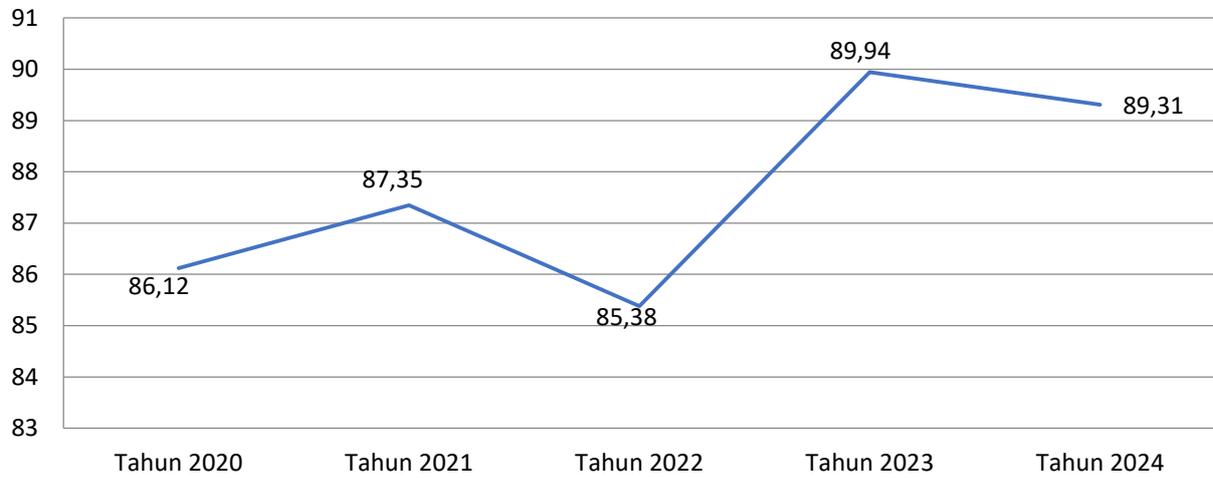
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui forum pertemuan dan diskusi internal pada Puskesmas Cukir Diwek Kabupaten Jombang dengan melibatkan pejabat penanggung jawab pelayanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			2024				
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	<b>Waktu Penyelesaian</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengoptimalkan Manajemen Antrian</li> <li>- Meningkatkan penggunaan Teknologi untuk Administrasi dan meningkatkan Kapasitas Fasilitas</li> </ul>				√	<b>Manajemen dan Unit Rekam Medis</b>
2	<b>Persyaratan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengoptimalkan penggunaan sistem informasi kesehatan yang terintegrasi</li> <li>- Meningkatkan Fasilitas di Puskesmas</li> </ul>				√	<b>Manajemen dan semua unit pelayanan di Puskesmas</b>
3	<b>Sistem, Mekanisme Dan Prosedur</b>	Manajemen Stres dan Kesejahteraan Petugas				√	<b>Manajemen</b>

#### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Puskesmas Cukir Diwek Kabupaten Jombang dapat dilihat melalui grafik berikut :

**GRAFIK PERKEMBANGAN IKM  
PUSKESMAS CUKIR DIWEK KAB. JOMBANG  
TAHUN 2020 S.D. 2024**



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2021, sedangkan pada Tahun 2022 sempat turun, akan tetapi pada Tahun 2023 terjadi peningkatan yang cukup signifikan pada kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Puskesmas Cukir Kabupaten Jombang, sedangkan pada tahun 2024 nilai IKM mengalami sedikit penurunan namun masih berada pada level yang cukup tinggi. Hal ini menunjukkan adanya stabilisasi kinerja pelayanan.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Oktober 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Cukir Diwek Kabupaten Jombang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik dengan nilai SKM 89,31.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Persyaratan, serta Sistem, Mekanisme Dan Prosedur.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Pelaksana ,Perilaku Pelaksana dan Sarana dan Prasarana

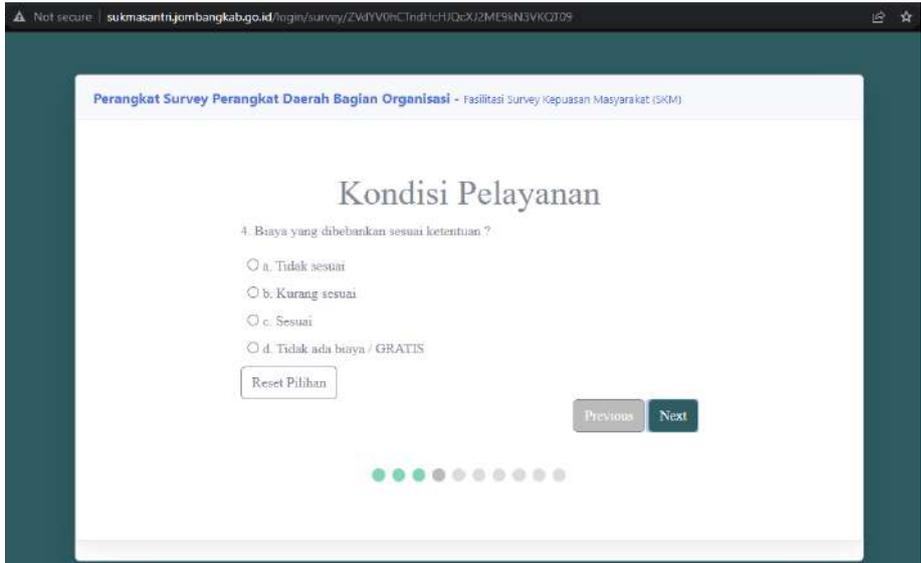
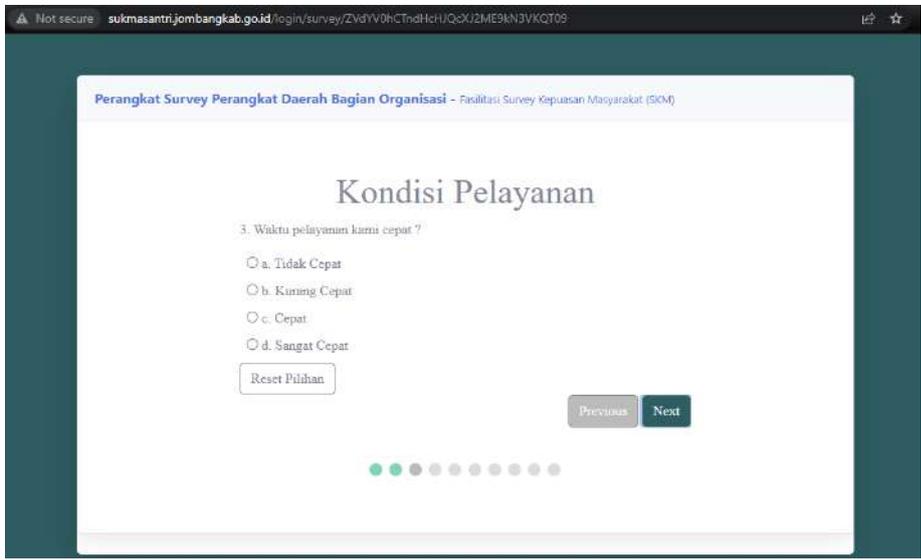
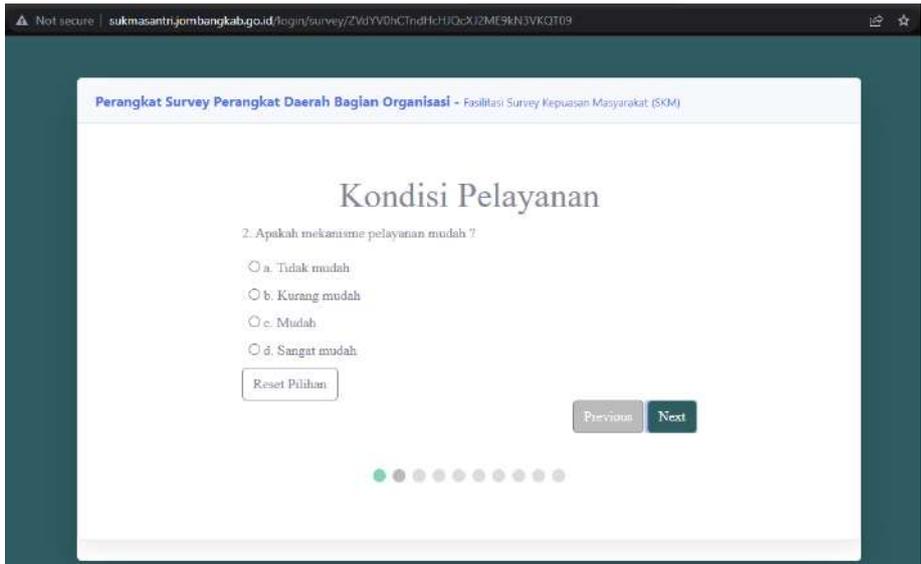
Jombang, 01 November 2024

Kepala Puskesmas Cukir Diwek  
Kabupaten Jombang



**dr. ROKHMAH MAULIDINA, M.Kes**  
NIP. 198312032010012011





Not secure | sukmasantri.jombangkab.go.id/login/survey/ZVdYV0hCTndHdHJQoXJ2ME9kN3VKQT09

Perangkat Survey Perangkat Daerah Bagian Organisasi - Fasilitasi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

## Kondisi Pelayanan

5. Apakah kualitas hasil layanan yang memuaskan?

- a. Tidak memuaskan
- b. Kurang memuaskan
- c. Memuaskan
- d. Sangat memuaskan

Reset Pilihan

Previous Next



Not secure | sukmasantri.jombangkab.go.id/login/survey/ZVdYV0hCTndHdHJQoXJ2ME9kN3VKQT09

Perangkat Survey Perangkat Daerah Bagian Organisasi - Fasilitasi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

## Kondisi Pelayanan

6. Bagaimana kemampuan petugas kami?

- a. Tidak mampu
- b. Kurang mampu
- c. Mampu
- d. Sangat mampu

Reset Pilihan

Previous Next



Not secure | sukmasantri.jombangkab.go.id/login/survey/ZVdYV0hCTndHdHJQoXJ2ME9kN3VKQT09

Perangkat Survey Perangkat Daerah Bagian Organisasi - Fasilitasi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

## Kondisi Pelayanan

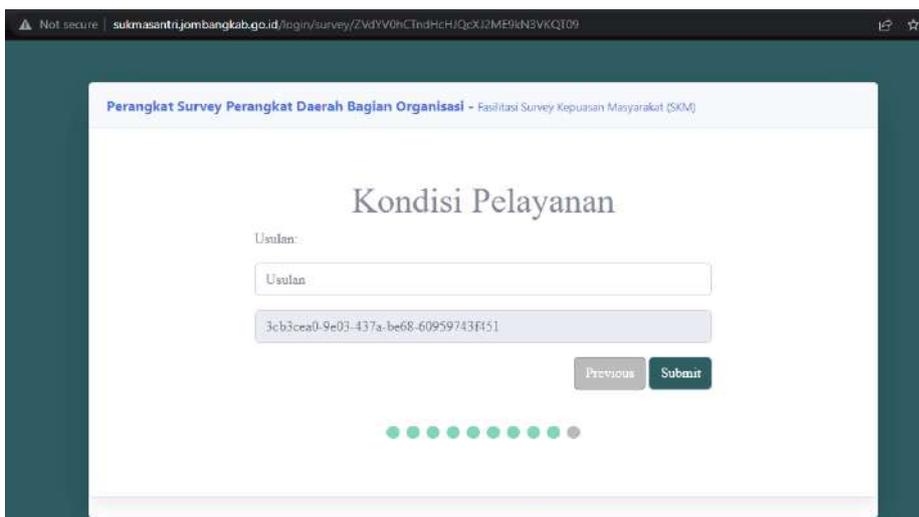
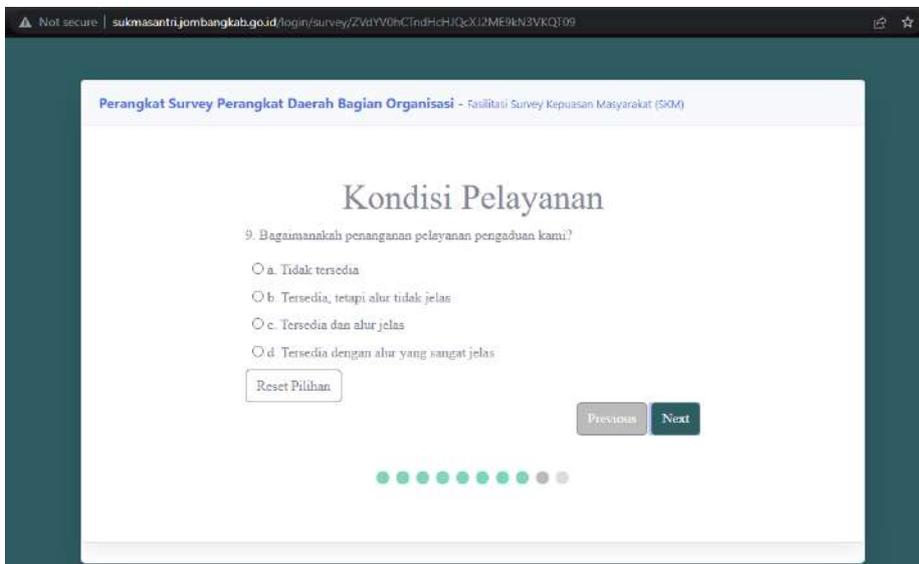
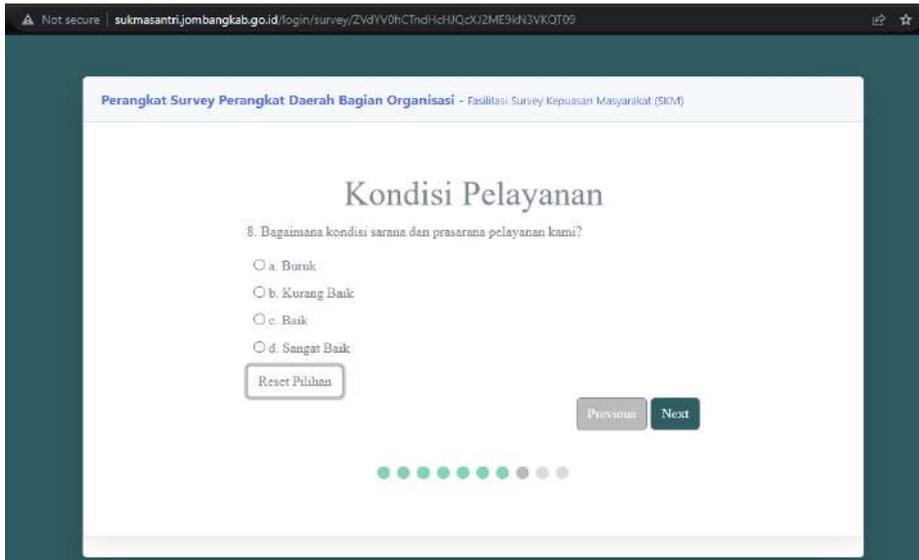
7. Bagaimana perilaku petugas layanan kami ?

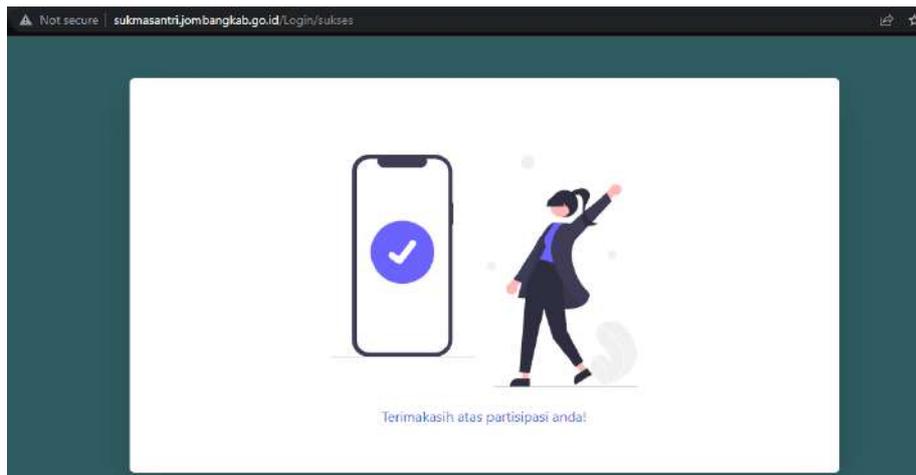
- a. Tidak Ramah
- b. Kurang Ramah
- c. Ramah
- d. Sangat Ramah

Reset Pilihan

Previous Next







## 2. Hasil Olah Data SKM

### 1. Fasilitasi Pendaftaran dan Rekam Medis

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	96.30	Sangat Baik
2	Prosedur	92.59	Sangat Baik
3	Waktu	92.59	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	93.52	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	93.52	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	94.44	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	95.37	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	94.44	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	93.52	Sangat Baik
<b>IKM Per Jenis Layanan</b>		<b>94.03</b>	<b>Sangat Baik</b>

### 2. Fasilitasi Pelayanan KIA

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	91.09	Sangat Baik
2	Prosedur	89.11	Sangat Baik
3	Waktu	89.85	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	92.82	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	90.35	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	90.1	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	91.09	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	91.09	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	91.09	Sangat Baik
<b>IKM Per Jenis Layanan</b>		<b>90.73</b>	<b>Sangat Baik</b>

### 3. Fasilitasi Pelayanan KB

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	91.67	Sangat Baik
2	Prosedur	91.67	Sangat Baik
3	Waktu	91.67	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	83.33	Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	91.67	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	87.5	Baik
7	Perilaku Pelaksana	87.5	Baik
8	Sarana dan Prasarana	87.5	Baik
9	Penanganan Pengaduan	91.67	Sangat Baik
<b>IKM Per Jenis Layanan</b>		<b>89.35</b>	<b>Sangat Baik</b>

### 4. Fasilitasi Pelayanan Pemeriksaan Umum

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	82.89	Baik
2	Prosedur	84.65	Baik
3	Waktu	79.82	Baik
4	Biaya/Tarif	89.47	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	82.46	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	81.14	Baik
7	Perilaku Pelaksana	85.09	Baik
8	Sarana dan Prasarana	81.58	Baik
9	Penanganan Pengaduan	84.65	Baik
<b>IKM Per Jenis Layanan</b>		<b>83.53</b>	<b>Sangat Baik</b>

### 5. Fasilitasi Pelayanan Imunisasi

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	90	Sangat Baik
2	Prosedur	90	Sangat Baik
3	Waktu	86.67	Baik
4	Biaya/Tarif	95	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	91.67	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	91.67	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	93.33	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	90	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	88.33	Sangat Baik
<b>IKM Per Jenis Layanan</b>		<b>90.74</b>	<b>Sangat Baik</b>

6. Fasilitasi Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	85.53	Baik
2	Prosedur	86.84	Baik
3	Waktu	80.26	Baik
4	Biaya/Tarif	92.11	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	84.21	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	85.53	Baik
7	Perilaku Pelaksana	89.47	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	84.21	Baik
9	Penanganan Pengaduan	86.84	Baik
<b>IKM Per Jenis Layanan</b>		<b>86.11</b>	<b>Sangat Baik</b>

7. Fasilitasi Kesehatan Lansia

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	83.33	Baik
2	Prosedur	75	Kurang Baik
3	Waktu	75	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	83.33	Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	83.33	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	83.33	Baik
7	Perilaku Pelaksana	66.67	Kurang BaikTidak Baik
8	Sarana dan Prasarana	83.33	Baik
9	Penanganan Pengaduan	83.33	Baik
<b>IKM Per Jenis Layanan</b>		<b>79.63</b>	<b>Baik</b>

8. Fasilitasi Pelayanan Kesehatan Remaja

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	91.67	Sangat Baik
2	Prosedur	91.67	Sangat Baik
3	Waktu	90	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	86.67	Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	81.67	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	83.33	Baik
7	Perilaku Pelaksana	86.67	Baik
8	Sarana dan Prasarana	85	Baik
9	Penanganan Pengaduan	86.67	Baik
<b>IKM Per Jenis Layanan</b>		<b>87.04</b>	<b>Baik</b>

9. Fasilitas Pelayanan Balita Sakit

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	90	Sangat Baik
2	Prosedur	87.5	Baik
3	Waktu	92.5	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	96.25	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	92.5	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	91.25	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	91.25	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	90	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	90	Sangat Baik
<b>IKM Per Jenis Layanan</b>		<b>91.25</b>	<b>Sangat Baik</b>

10. Fasilitas Pelayanan Konseling Gizi

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	93.75	Sangat Baik
2	Prosedur	87.5	Baik
3	Waktu	93.75	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	93.75	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	93.75	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	93.75	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	100	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	93.75	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	75	Kurang Baik
<b>IKM Per Jenis Layanan</b>		<b>91.67</b>	<b>Sangat Baik</b>

11. Fasilitas Pelayanan Konseling Sanitasi

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	87.5	Baik
2	Prosedur	83.33	Baik
3	Waktu	70.83	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	91.67	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	95.83	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	91.67	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	91.67	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	91.67	Sangat Baik
<b>IKM Per Jenis Layanan</b>		<b>89.35</b>	<b>Sangat Baik</b>

12. Fasilitas Pelayanan Kesehatan TB

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	86.11	Baik
2	Prosedur	83.33	Baik
3	Waktu	86.11	Baik
4	Biaya/Tarif	89.58	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	89.58	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	88.19	Baik
7	Perilaku Pelaksana	88.19	Baik
8	Sarana dan Prasarana	88.89	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	88.19	Baik
<b>IKM Per Jenis Layanan</b>		<b>87.58</b>	<b>Baik</b>

13. Fasilitas Pelayanan Kesehatan HIV/AIDS

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	25	Tidak Baik
2	Prosedur	75	Kurang Baik
3	Waktu	75	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	75	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	75	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	100	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	100	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	100	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	100	Sangat Baik
<b>IKM Per Jenis Layanan</b>		<b>80.56</b>	<b>Baik</b>

14. Fasilitas Pelayanan Kesehatan Jiwa

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	25	Tidak Baik
2	Prosedur	75	Kurang Baik
3	Waktu	75	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	75	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	75	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	100	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	100	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	100	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	100	Sangat Baik
<b>IKM Per Jenis Layanan</b>		<b>80.56</b>	<b>Baik</b>

15. Fasilitas Pelayan Kesehatan Tradisional

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	75	Kurang Baik
2	Prosedur	75	Kurang Baik
3	Waktu	75	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	75	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	75	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	100	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	75	Kurang Baik
8	Sarana dan Prasarana	75	Kurang Baik
9	Penanganan Pengaduan	75	Kurang Baik
<b>IKM Per Jenis Layanan</b>		<b>77.78</b>	<b>Baik</b>

16. Fasilitas Pelayan Tindakan dan Gawat Darurat

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	95.83	Sangat Baik
2	Prosedur	95.83	Sangat Baik
3	Waktu	91.67	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	91.67	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	95.83	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	95.83	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	91.67	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	91.67	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	95.83	Sangat Baik
<b>IKM Per Jenis Layanan</b>		<b>93.98</b>	<b>Sangat Baik</b>

17. Fasilitas Pelayan Farmasi

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	87.5	Baik
2	Prosedur	78.13	Baik
3	Waktu	81.25	Baik
4	Biaya/Tarif	90.63	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	84.38	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	84.38	Baik
7	Perilaku Pelaksana	84.38	Baik
8	Sarana dan Prasarana	87.5	Baik
9	Penanganan Pengaduan	84.38	Baik
<b>IKM Per Jenis Layanan</b>		<b>84.72</b>	<b>Baik</b>

18. Fasilitas Pelayanan Persalinan

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	100	Sangat Baik
2	Prosedur	98.39	Sangat Baik
3	Waktu	97.58	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	98.39	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	98.39	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	100	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	99.19	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	98.39	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	98.39	Sangat Baik
<b>IKM Per Jenis Layanan</b>		<b>98.750</b>	<b>Sangat Baik</b>

19. Fasilitas Pelayanan Pasca Persalinan

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	100	Sangat Baik
2	Prosedur	100	Sangat Baik
3	Waktu	100	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	97.83	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	98.91	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	98.91	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	98.91	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	100	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	100	Sangat Baik
<b>IKM Per Jenis Layanan</b>		<b>99.4</b>	<b>Sangat Baik</b>

20. Fasilitas Pelayanan Rawat Inap

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	100	Sangat Baik
2	Prosedur	100	Sangat Baik
3	Waktu	83.33	Baik
4	Biaya/Tarif	75	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	91.67	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	91.67	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	100	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	91.67	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	91.67	Sangat Baik
<b>IKM Per Jenis Layanan</b>		<b>91.67</b>	<b>Sangat Baik</b>

## 21. Fasilitas Pelayanan Laboratorium

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	98.75	Sangat Baik
2	Prosedur	98.75	Sangat Baik
3	Waktu	98.75	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	97.5	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	98.75	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	98.75	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	98.75	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	98.75	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	98.75	Sangat Baik
<b>IKM Per Jenis Layanan</b>		<b>98.61</b>	<b>Sangat Baik</b>

## 22. Pelayanan Tata Usaha

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	90.63	Sangat Baik
2	Prosedur	95.31	Sangat Baik
3	Waktu	89.06	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	89.06	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	90.63	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	93.75	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	95.31	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	93.75	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	90.63	Sangat Baik
<b>IKM Per Jenis Layanan</b>		<b>92.01</b>	<b>Sangat Baik</b>

<b>PUSKESMAS CUKIR</b>												
Fasilitasi Pendaftaran dan Rekam Medis	96,3	92,59	92,59	93,52	93,52	94,44	95,37	94,44	93,52	94,03 - Sangat Baik	7	20
Fasilitasi Pelayanan KIA	91,09	89,11	89,85	92,82	90,35	90,1	91,09	91,09	91,09	90,73 - Sangat Baik	0	101
Fasilitasi Pelayanan KB	91,67	91,67	91,67	83,33	91,67	87,5	87,5	87,5	91,67	89,35 - Sangat Baik	1	5
Fasilitasi Pelayanan Pemeriksaan Umum	82,89	84,65	79,82	89,47	82,46	81,14	85,09	81,58	84,65	83,53 - Baik	11	46
Fasilitasi Pelayanan Imunisasi	90,00	90	86,67	95	91,67	91,67	93,33	90	88,33	90,74 - Sangat Baik	1	14
Fasilitasi Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	85,53	86,84	80,26	92,11	84,21	85,53	89,47	84,21	86,84	86,11 - Baik	4	15
Fasilitasi Kesehatan Lansia	83,33	75	75	83,33	83,33	83,33	66,67	83,33	83,33	79,63 - Baik	1	2
Fasilitasi Pelayanan Kesehatan Remaja	91,67	91,67	90	86,67	81,67	83,33	86,67	85	86,67	87,04 - Baik	5	10
Fasilitasi Pelayanan Balita Sakit	90,00	87,5	92,5	96,25	92,5	91,25	91,25	90	90	91,25 - Sangat Baik	13	7
Fasilitasi Pelayanan Konseling Gizi	93,75	87,5	93,75	93,75	93,75	93,75	100	93,75	75	91,67 - Sangat Baik	0	4
Fasilitasi Pelayanan Konseling Sanitasi	87,50	83,33	70,83	100	91,67	95,83	91,67	91,67	91,67	89,35 - Sangat Baik	5	1
Fasilitasi Pelayanan Kesehatan TB	86,11	83,33	86,11	89,58	89,58	88,19	88,19	88,89	88,19	87,58 - Baik	4	32
Fasilitasi Pelayanan Kesehatan HIV/AIDS	25,00	75	75	75	75	100	100	100	100	80,56 - Baik	0	1
Fasilitasi Pelayanan Kesehatan Jiwa	86,11	86,11	83,33	88,89	88,89	88,89	80,56	88,89	86,11	86,42 - Baik	3	6

Fasilitas Pelayan Kesehatan Tradisional	75,00	75	75	75	75	100	75	75	75	77,78 - Baik	0	1
Fasilitas Pelayan Tindakan dan Gawat Darurat	95,83	95,83	91,67	91,67	95,83	95,83	91,67	91,67	95,83	93,98 - Sangat Baik	0	6
Fasilitas Pelayan Farmasi	87,50	78,13	81,25	90,63	84,38	84,38	84,38	87,5	84,38	84,72 - Baik	1	7
Fasilitas Pelayan Persalinan	100,00	98,39	97,58	98,39	98,39	100	99,19	98,39	98,39	98,75 - Sangat Baik	0	31
Fasilitas Pelayan Pasca Persalinan	100,00	100	100	97,83	98,91	98,91	98,91	100	100	99,4 - Sangat Baik	0	23
Fasilitas Pelayan Rawat Inap	100,00	100	83,33	75	91,67	91,67	100	91,67	91,67	91,67 - Sangat Baik	1	2
Fasilitas Pelayan Laboratorium	98,75	98,75	98,75	97,5	98,75	98,75	98,75	98,75	98,75	98,61 - Sangat Baik	10	10
Pelayanan Tata Usaha	90,63	95,31	89,06	89,06	90,63	93,75	95,31	93,75	90,63	92,01 - Sangat Baik	1	15
<b>Nilai rata-rata per unsur 4</b>	<b>87,67</b>	<b>88,44</b>	<b>86,55</b>	<b>89,76</b>	<b>89,27</b>	<b>91,74</b>	<b>90,46</b>	<b>90,32</b>	<b>89,62</b>	<b>89,31 Sangat Baik</b>	<b>252</b>	

### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



