

LAPORAN

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
2025 SEMESTER 1**



PUSKESMAS CUKIR
KABUPATEN JOMBANG

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
BAB I	3
PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	4
1.3 Maksud dan Tujuan	4
BAB II	6
PENGUMPULAN DATA SKM	6
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
BAB III	9
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	9
3.1 Jumlah Responden SKM	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	10
BAB IV	12
ANALISIS HASIL SKM	12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
4.2 Analisis Unsur Pelayanan	13
4.3 Rencana Tindak Lanjut	14
4.4 Tren Nilai SKM	14
BAB V	16
KESIMPULAN DAN SARAN	16
5.1 Kesimpulan	16
5.2 Saran	17
LAMPIRAN	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 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 Fasilitasi 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 pada Semester 1 Tahun 2025 (bulan Januari sampai dengan bulan Juni Tahun 2025) 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 164 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	45	27.44 %
		PEREMPUAN	119	72.56 %
2	USIA	< 20 Tahun	32	19.51 %
		20 – 29 Tahun	72	43.90 %
		30 – 39 Tahun	23	14.02 %
		40 – 49 Tahun	17	10.37 %
		>50 Tahun	20	12.20 %
3	JENIS LAYANAN	Fasilitasi Pendaftaran dan Rekam Medis	43	26,22 %
		Fasilitasi Klaster 1 Pelayanan Tata Usaha	12	7,32 %
		Fasilitasi Klaster 2 Fasilitasi Pelayanan KIA dan Imunisasi	1	0,61 %
		Fasilitasi Klaster 2 Fasilitasi Pelayanan Persalinan dan Pasca Persalinan	19	11,59 %
		Fasilitasi Klaster 2 Fasilitasi Pelayanan Balita Sakit	-	-
		Fasilitasi Klaster 2 Fasilitasi Pelayanan Kesehatan Remaja	-	-
		Fasilitasi Klaster 3 Fasilitasi Pelayanan Pemeriksaan Umum	-	-
		Fasilitasi Klaster 3 Fasilitasi Kesehatan Lansia	-	-
		Fasilitasi Klaster 3 Fasilitasi Pelayanan KB dan CATIN	3	1,83 %

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Fasilitasi Lintas Kluster Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	9	5,49 %
		Fasilitasi Kluster 2 dan 3 Fasilitasi Pelayanan Konseling Gizi	-	-
		Fasilitasi Kluster 2 dan 3 Fasilitasi Pelayanan Kesehatan Jiwa	-	-
		Fasilitasi Kluster 2 dan 3 Fasilitasi Pelayanan Kesehatan Tradisional	-	-
		Fasilitasi Kluster 4 Fasilitasi Pelayanan Kesehatan TB	-	-
		Fasilitasi Kluster 4 Fasilitasi Pelayanan Kesehatan HIV/AIDS	-	-
		Fasilitasi Kluster 4 Fasilitasi Pelayanan Konseling Sanitasi	-	-
		Fasilitasi Lintas Kluster Fasilitasi Pelayanan Tindakan dan Gawat Darurat	49	29,88 %
		Fasilitasi Lintas Kluster Fasilitasi Pelayanan Rawat Inap	19	11,59 %
		Fasilitasi Lintas Kluster Fasilitasi Pelayanan Laboratorium	9	5,49 %
		Fasilitasi Lintas Kluster Fasilitasi Pelayanan Farmasi	-	-

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 :

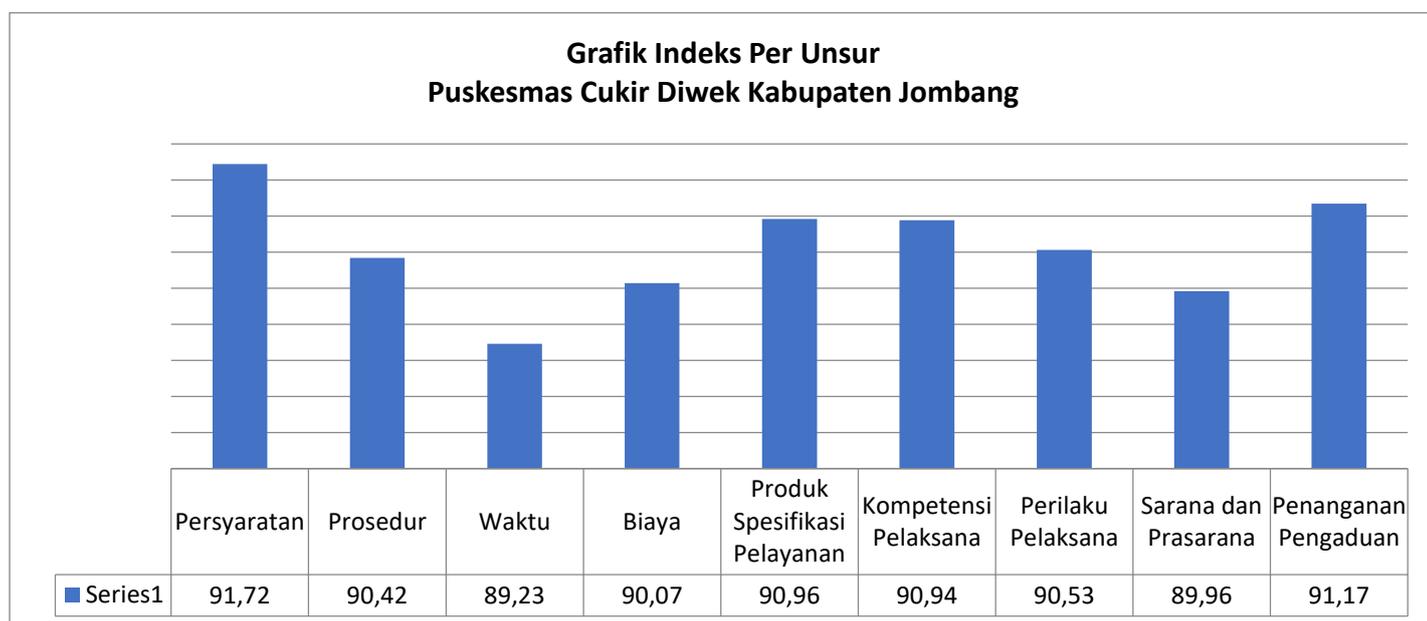
Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	91.72	90.42	89.23	90.07	90.96	90.94	90.53	89.96	91.17
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	90.56 (Sangat Baik)								

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

5.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Hasil pengolahan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Cukir Semester I Tahun 2025 menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 90,56 yang termasuk dalam kategori “Sangat Baik”. Namun, analisis lebih lanjut terhadap data dan sumber pengaduan lainnya mengungkapkan beberapa catatan penting sebagai berikut:

a. Kesenjangan Cakupan Survei SKM

Dari total 18 jenis layanan yang ada di Puskesmas Cukir, hanya 7 layanan yang memiliki data responden, dan 11 layanan (61,1%) tidak disurvei sama sekali, yaitu:

- Pelayanan Balita Sakit
- Kesehatan Remaja
- Pemeriksaan Umum
- Kesehatan Lansia
- Konseling Gizi
- Kesehatan Jiwa
- Kesehatan Tradisional
- Kesehatan TB
- Kesehatan HIV/AIDS
- Konseling Sanitasi
- Pelayanan Farmasi

Artinya, hasil IKM hanya merepresentasikan sebagian kecil layanan yang tersedia. Ini menunjukkan adanya kelemahan serius dalam pelaksanaan survei, sehingga capaian IKM belum dapat mencerminkan mutu pelayanan secara menyeluruh.

b. Temuan Berdasarkan Review Digital (Google Review)

Evaluasi kepuasan masyarakat juga ditelusuri dari media daring, khususnya Google Review pada periode Januari–Juni 2025. Ditemukan beberapa pengaduan penting, di antaranya:

- Antrean Tidak Sesuai: Pasien dengan nomor antrean awal dibiarkan menunggu lama, sementara antrean berikutnya sudah dilayani.
- Petugas Tidak Profesional: Dokter muda terlihat bermain HP saat bertugas dan menolak rujukan meskipun keluhan pasien sudah lama berlangsung.
- Pengambilan Darah Tanpa Penjelasan: Pasien menyebut pengambilan darah dilakukan seolah untuk "percobaan"
- Permintaan pasien tidak dilakukan: Keluhan mengenai telinga berdenging dan ada jamur tidak ditindaklanjuti sebagaimana mestinya.
- Review Umum yang Menyatakan "Kurang Memuaskan" tanpa keterangan lebih lanjut.

Temuan ini mengindikasikan bahwa media digital telah menjadi kanal utama masyarakat menyampaikan pengalaman pelayanan yang tidak tertangkap melalui survei formal.

5.2 Analisis Unsur Pelayanan

Berdasarkan data dari responden yang terkumpul (n=164), hasil unsur pelayanan menunjukkan:

Unsur	Nilai Rata-Rata	Kategori
Persyaratan	91,72	Sangat Baik
Sarana Prasarana	91,17	Sangat Baik
Waktu Pelayanan	89,44	Baik
Penanganan Pengaduan	88,16	Baik

Namun demikian, unsur "penanganan pengaduan" yang mendapat nilai terendah dari survei internal diperkuat oleh temuan Google Review yang menunjukkan pengaduan tidak segera ditindaklanjuti, bahkan beberapa keluhan cenderung diabaikan.

5.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Fokus Masalah	Program/Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Penanggung Jawab
1	Cakupan survei tidak merata	Reorganisasi survei SKM: wajib seluruh unit menyumbang minimal 10 responden	TW III	PJ Sistem Informasi Puskesmas, PJ pengaduan & Kepala Puskesmas
2	Pengaduan digital tidak tertangani	Integrasi Google Review ke dalam sistem mutu & laporan SKM	TW III	PJ Sistem Informasi Puskesmas, PJ pengaduan
3	Profesionalisme petugas	Pelatihan Etika Profesi & SOP pelayanan petugas medis dan paramedis	TW III–IV	Kepala TU, PJ Tekhnis dan Kepala Puskesmas
4	Antrean & pelayanan tidak adil	Perbaikan SOP antrean + sistem panggil otomatis/visual	TW IV	Kepala TU, PJ Sistem Informasi Puskesmas dan PJ pengaduan
5	Tindakan tanpa informed consent	SOP edukasi pasien sebelum tindakan klinis/lab	TW IV	Penanggung Jawab Lab

5.4 Tren Nilai SKM

Untuk mengevaluasi mutu pelayanan publik secara berkelanjutan, survei kepuasan masyarakat (SKM) perlu dilakukan secara periodik setiap tahun. Tujuan dari survei ini adalah untuk mengetahui sejauh mana masyarakat merasa puas terhadap layanan yang diberikan, sekaligus menjadi dasar bagi perbaikan dan inovasi pelayanan di masa yang akan datang. Hasil survei IKM juga bermanfaat sebagai dasar pengambilan keputusan kebijakan pelayanan publik, sekaligus sebagai indikator kinerja penyelenggara layanan.

Grafik di bawah menyajikan perkembangan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas Cukir Diwek Kabupaten Jombang dari tahun 2020 hingga Semester I tahun 2025. Berdasarkan grafik tersebut, dapat dilihat adanya fluktuasi nilai IKM setiap tahunnya, dengan kecenderungan meningkat secara umum dalam jangka menengah.

Pada tahun 2020, nilai IKM berada pada 86,12, yang termasuk dalam kategori “Baik”. Tahun berikutnya, yaitu 2021, terjadi peningkatan menjadi 87,35, menunjukkan adanya perbaikan pelayanan dari sisi prosedur, kualitas SDM, dan sarana prasarana.

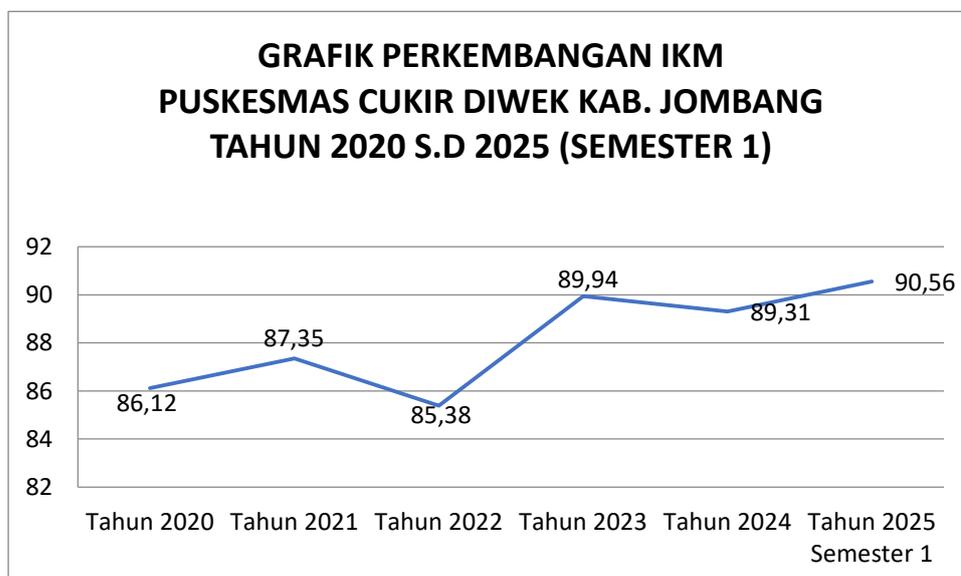
Namun, pada tahun 2022, nilai IKM turun cukup signifikan menjadi 85,38, yaitu mengalami penurunan lebih dari 2 poin dibandingkan tahun sebelumnya. Penurunan ini menunjukkan adanya penurunan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Cukir.

Tahun 2023 menjadi titik balik penting dengan lonjakan nilai IKM menjadi 89,94, yang merupakan capaian tertinggi selama lima tahun terakhir. Peningkatan ini menunjukkan bahwa Puskesmas Cukir telah melakukan berbagai langkah perbaikan yang berdampak positif terhadap pengalaman masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan. Langkah-langkah tersebut mungkin mencakup peningkatan SDM, perluasan jenis layanan, dan penguatan manajemen mutu internal.

Pada tahun 2024, meskipun terjadi sedikit penurunan menjadi 89,31, nilai ini tetap berada dalam kategori “Sangat Baik” dan mencerminkan bahwa kualitas layanan secara umum masih sangat memuaskan bagi masyarakat.

Selanjutnya, pada Semester I tahun 2025, nilai IKM kembali mengalami peningkatan menjadi 90,56, mencatatkan rekor baru tertinggi sejak tahun 2020. Peningkatan ini dapat diartikan sebagai bentuk keberhasilan dalam menjaga konsistensi mutu layanan, meningkatkan kualitas komunikasi antara petugas dan pasien, serta menyempurnakan alur pelayanan.

Namun demikian, peningkatan nilai IKM ini juga perlu ditinjau secara kritis dan holistik, karena berdasarkan temuan dari Google Review serta laporan pelaksanaan survei internal, diketahui bahwa lebih dari 60% jenis layanan belum disurvei (jumlah responden = 0). Artinya, capaian IKM ini hanya mewakili sebagian kecil dari layanan yang ada, dan belum mencerminkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.



BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester I Tahun 2025 dan analisis terhadap umpan balik digital masyarakat (Google Review), dapat disimpulkan beberapa poin penting sebagai berikut:

- a. Capaian IKM Puskesmas Cukir Semester I Tahun 2025 adalah sebesar 90,56, yang tergolong dalam kategori “Sangat Baik”. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Namun demikian, nilai tersebut belum mencerminkan gambaran menyeluruh dari semua unit layanan karena keterbatasan cakupan survei.
- b. Pelaksanaan survei SKM belum merata di seluruh unit layanan. Dari total 18 jenis layanan yang ada di Puskesmas Cukir, hanya 7 layanan yang memiliki responden, sedangkan 11 layanan (61%) tidak disurvei sama sekali, seperti layanan rawat jalan umum, MTBS, lansia, TB, HIV/AIDS, farmasi, konseling gizi, jiwa, dan lainnya. Ketimpangan ini berisiko menimbulkan bias dalam penilaian mutu pelayanan secara institusional.
- c. Google Review sebagai media umpan balik alternatif memberikan perspektif yang berbeda dari survei formal. Beberapa ulasan dari masyarakat yang bersifat negatif mengindikasikan adanya permasalahan pelayanan yang tidak terdeteksi oleh survei SKM, antara lain:
 - Pelayanan tidak sesuai antrean, pasien ditelantarkan meski memiliki nomor antrean awal.
 - Penolakan rujukan oleh dokter tanpa penilaian medis menyeluruh.
 - Ketidaksopanan atau kurang profesionalisme petugas medis (dokter terlihat bermain HP saat bekerja).
 - Tindakan pengambilan darah disebut dilakukan seperti “percobaan” oleh pasien.

- Beberapa permintaan tindakan tidak ditanggapi, seperti permintaan irigasi telinga.
- d. Temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara data SKM dan kenyataan di lapangan. Nilai IKM yang tinggi belum tentu sepenuhnya menggambarkan kualitas layanan secara utuh. SKM cenderung bersifat kuantitatif dan kaku, sementara umpan balik digital lebih dinamis dan jujur berdasarkan pengalaman personal masyarakat.
- e. Unsur pelayanan dengan nilai terendah adalah “Penanganan Pengaduan”, yang memperoleh skor rata-rata 88,16. Hal ini memperkuat temuan dari Google Review, di mana masyarakat menyampaikan keluhannya secara publik karena merasa kurang mendapat tanggapan langsung dari sistem pengaduan internal.
- f. Capaian grafik IKM dari tahun 2020 hingga Semester I 2025 menunjukkan tren yang meningkat, dengan puncaknya pada semester I tahun 2025 (nilai 90,56). Meski demikian, peningkatan ini perlu ditinjau secara kritis karena tidak semua unit layanan terlibat dalam survei. Validitas data masih perlu ditingkatkan agar keputusan yang diambil berdasarkan data tersebut benar-benar relevan dan berdaya guna.

5.2 Saran

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih menyeluruh, representatif, dan akuntabel, maka disampaikan beberapa saran strategis sebagai berikut:

- a. Memperluas dan pemeratakan pelaksanaan survei SKM. Setiap unit layanan wajib menyumbang data minimal sejumlah responden tertentu (misalnya 10 orang/unit) agar hasil IKM benar-benar mencerminkan kinerja Puskesmas secara menyeluruh, bukan hanya unit-unit tertentu saja.
- b. Mengintegrasikan hasil Google Review sebagai bagian dari sistem penilaian mutu. Pengaduan dan ulasan digital masyarakat di Google bisa dijadikan indikator awal untuk identifikasi dini masalah pelayanan yang tidak terpantau melalui survei formal. Disarankan untuk menyusun format rekap triwulanan ulasan digital sebagai bahan rapat mutu internal.

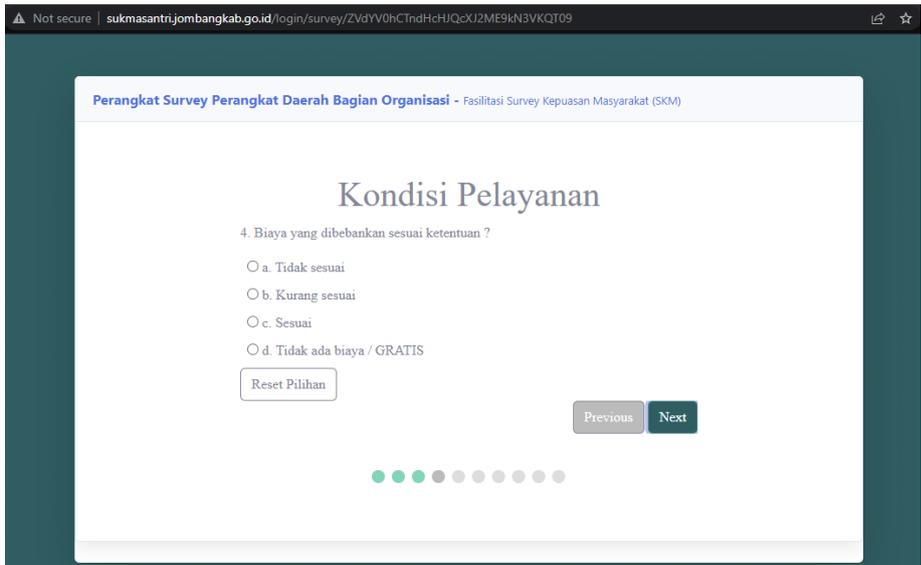
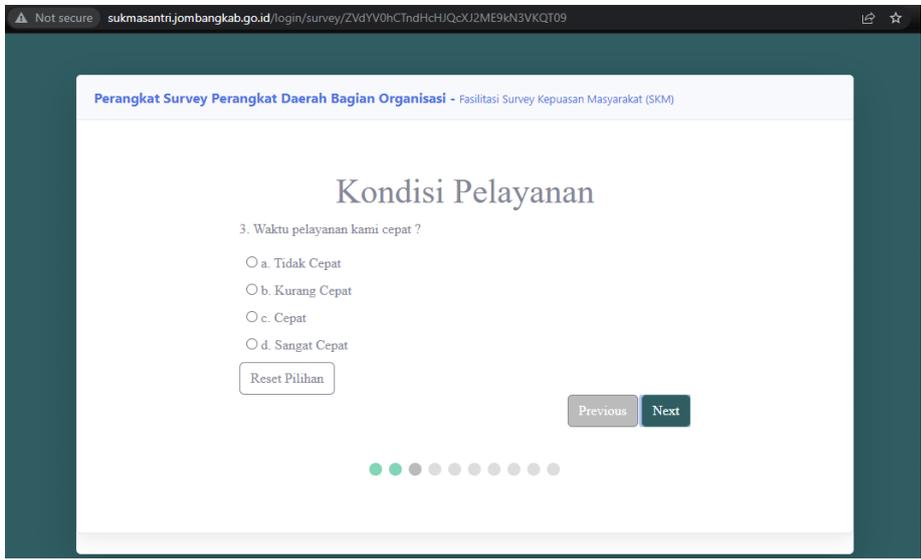
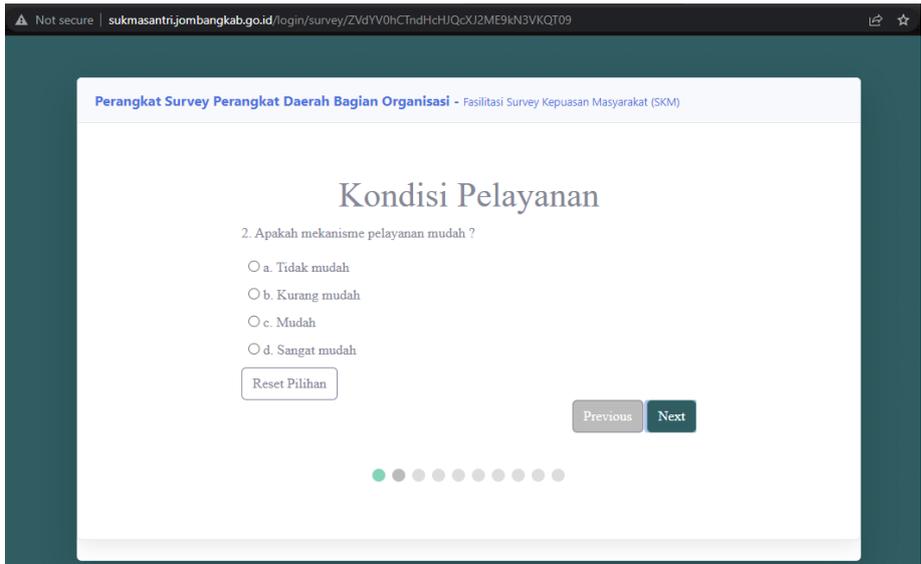
- c. Memperbaiki sistem penanganan pengaduan secara komprehensif. Perlu adanya inovasi layanan pengaduan yang lebih aktif dan mudah diakses, misalnya melalui sistem QR Code di area pelayanan, hotline WhatsApp, atau respon cepat admin digital. Masyarakat perlu tahu bahwa setiap pengaduan akan direspon dalam waktu maksimal 1x24 jam.
- d. Mengadakan pelatihan ulang etika profesi dan komunikasi petugas medis serta paramedis. Petugas yang bersentuhan langsung dengan masyarakat harus diberikan pembinaan berkala, terutama dalam menghadapi situasi sensitif, menjelaskan prosedur, dan menjaga sikap profesional selama bertugas.
- e. Melakukan evaluasi terhadap prosedur rujukan antar fasilitas. Kasus penolakan rujukan yang tidak berdasarkan pertimbangan klinis harus diminimalkan. SOP pemberian rujukan perlu ditinjau kembali dan disosialisasikan secara intensif kepada petugas yang menangani front office dan pelayanan medis.
- f. Membangun sistem pengawasan pelayanan berbasis teknologi. Pasang sistem pemanggilan antrean yang otomatis dan transparan, sehingga tidak terjadi pengabaian urutan layanan. Hal ini juga sekaligus meningkatkan persepsi keadilan layanan di mata masyarakat.
- g. Menjadikan hasil pengaduan masyarakat sebagai indikator kinerja kepala ruangan/unit layanan. Dengan begitu, setiap unit akan terdorong untuk terus meningkatkan pelayanan dan menindaklanjuti aduan secara serius dan cepat.

Jombang, 01 Juli 2025

Kepala Puskesmas Cukir Diwek
Kabupaten Jombang



dr. ROKHMAH MAULIDINA, M.Kes
NIP. 198312032010012011



Not secure | sukmantrijombangkab.go.id/login/survey/ZVdYV0hCTndHcHJQcXJ2ME9kN3VKQT09

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 | sukmantrijombangkab.go.id/login/survey/ZVdYV0hCTndHcHJQcXJ2ME9kN3VKQT09

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 | sukmantrijombangkab.go.id/login/survey/ZVdYV0hCTndHcHJQcXJ2ME9kN3VKQT09

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

Kondisi Pelayanan

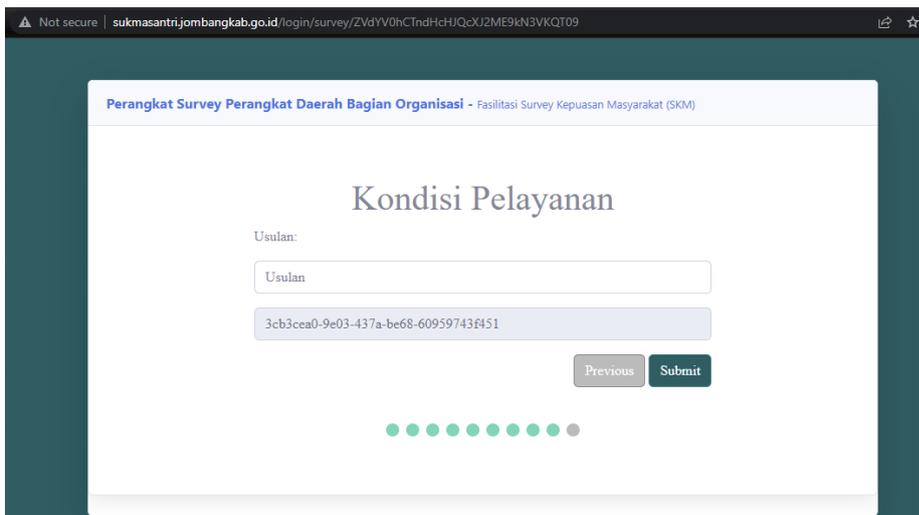
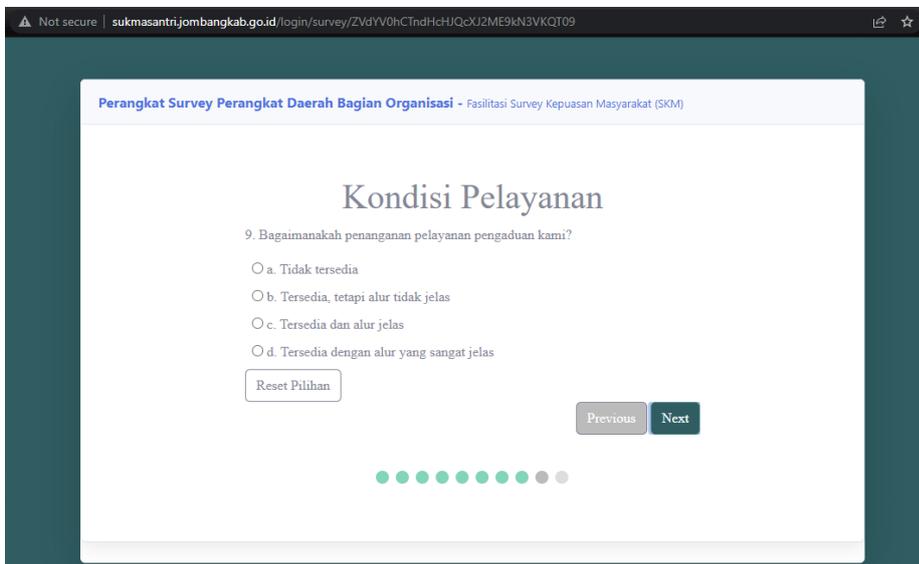
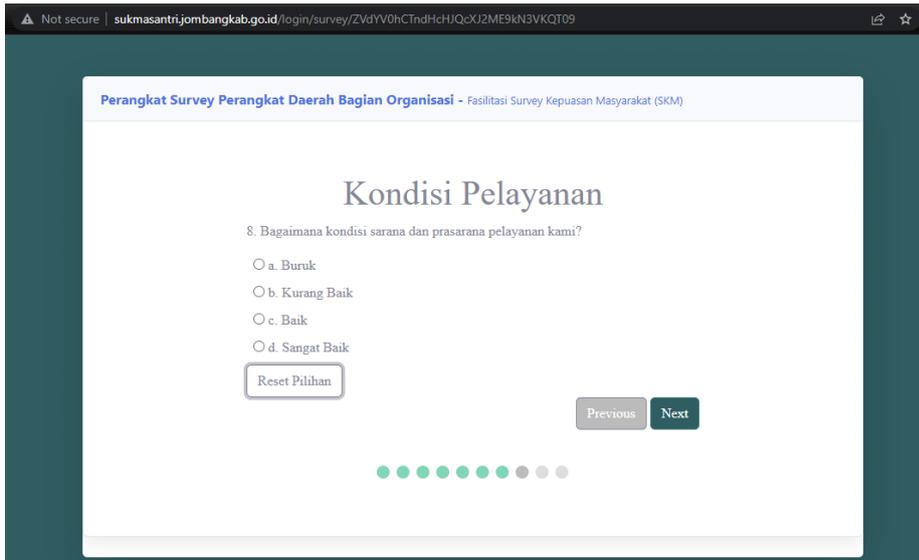
7. Bagaimana perilaku petugas layanan kami ?

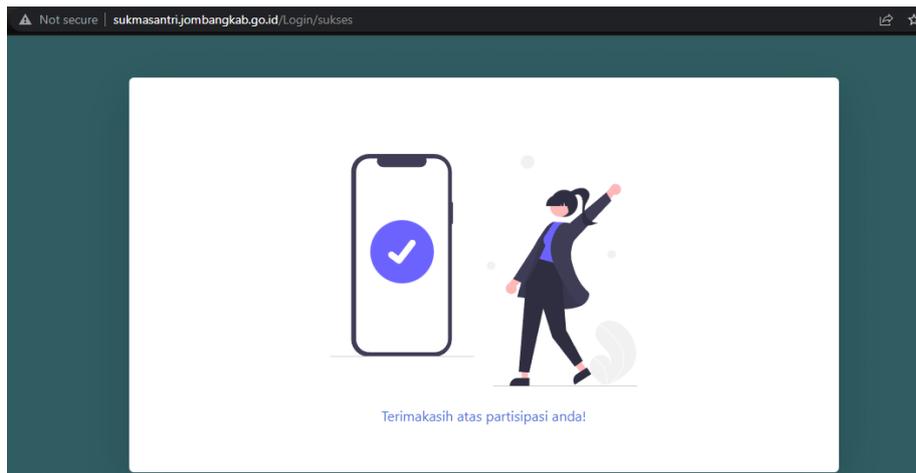
- a. Tidak Ramah
- b. Kurang Ramah
- c. Ramah
- d. Sangat Ramah

Reset Pilihan

Previous Next







2. Hasil Olah Data SKM

1. Fasilitasi Pendaftaran dan Rekam Medis

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	98.84	Sangat Baik
2	Prosedur	98.84	Sangat Baik
3	Waktu	99.42	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	97.09	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	98.84	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	98.84	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	98.84	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	99.42	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	98.84	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		98.77	Sangat Baik

2. Fasilitasi Klaster 1 Pelayanan Tata Usaha

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	95.83	Sangat Baik
2	Prosedur	91.67	Sangat Baik
3	Waktu	87.50	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	95.83	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	93.75	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	95.83	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	95.83	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	93.75	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	97.92	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		94.21	Sangat Baik

3. Fasilitas Kluster 2 Fasilitas Pelayanan KIA dan Imunisasi

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	100	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	100	Sangat 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
IKM Per Jenis Layanan		100	Sangat Baik

4. Fasilitas Kluster 2 Fasilitas Pelayanan Persalinan dan Pasca Persalinan

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	97.37	Sangat Baik
2	Prosedur	98.68	Sangat Baik
3	Waktu	96.05	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	98.68	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	98.68	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	98.68	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	100	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	97.37	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	98.68	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		98.25	Sangat Baik

5. Fasilitas Kluster 2 Fasilitas Pelayanan Balita Sakit

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	0	-
2	Prosedur	0	-
3	Waktu	0	-
4	Biaya/Tarif	0	-
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	0	-
6	Kompetensi Pelaksana	0	-
7	Perilaku Pelaksana	0	-
8	Sarana dan Prasarana	0	-
9	Penanganan Pengaduan	0	-
IKM Per Jenis Layanan		0	-

6. Fasilitas Kluster 2 Fasilitas Pelayanan Kesehatan Remaja

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	0	-
2	Prosedur	0	-
3	Waktu	0	-
4	Biaya/Tarif	0	-
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	0	-
6	Kompetensi Pelaksana	0	-
7	Perilaku Pelaksana	0	-
8	Sarana dan Prasarana	0	-
9	Penanganan Pengaduan	0	-
IKM Per Jenis Layanan		0	-

7. Fasilitas Kluster 3 Fasilitas Pelayanan Pemeriksaan Umum

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	0	-
2	Prosedur	0	-
3	Waktu	0	-
4	Biaya/Tarif	0	-
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	0	-
6	Kompetensi Pelaksana	0	-
7	Perilaku Pelaksana	0	-
8	Sarana dan Prasarana	0	-
9	Penanganan Pengaduan	0	-
IKM Per Jenis Layanan		0	-

8. Fasilitas Kluster 3 Fasilitas Kesehatan Lansia

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	0	-
2	Prosedur	0	-
3	Waktu	0	-
4	Biaya/Tarif	0	-
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	0	-
6	Kompetensi Pelaksana	0	-
7	Perilaku Pelaksana	0	-
8	Sarana dan Prasarana	0	-
9	Penanganan Pengaduan	0	-
IKM Per Jenis Layanan		0	-

9. Fasilitas Kluster 3 Fasilitas Pelayanan KB dan CATIN

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	91.67	Sangat Baik
2	Prosedur	83.33	Baik
3	Waktu	75	Baik
4	Biaya/Tarif	75	Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	83.33	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	83.33	Baik
7	Perilaku Pelaksana	75	Baik
8	Sarana dan Prasarana	75	Baik
9	Penanganan Pengaduan	83.33	Baik
IKM Per Jenis Layanan		80.56	Baik

10. Fasilitas Lintas Kluster Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	94.44	Sangat Baik
2	Prosedur	94.44	Sangat Baik
3	Waktu	94.44	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	97.72	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	94.44	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	94.44	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	94.44	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	94.44	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	94.44	Kurang Baik
IKM Per Jenis Layanan		94.75	Sangat Baik

11. Fasilitas Kluster 2 dan 3 Fasilitas Pelayanan Konseling Gizi

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	0	-
2	Prosedur	0	-
3	Waktu	0	-
4	Biaya/Tarif	0	-
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	0	-
6	Kompetensi Pelaksana	0	-
7	Perilaku Pelaksana	0	-
8	Sarana dan Prasarana	0	-
9	Penanganan Pengaduan	0	-
IKM Per Jenis Layanan		0	-

12. Fasilitas Kluster 2 dan 3 Fasilitas Pelayanan Kesehatan Jiwa

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	0	-
2	Prosedur	0	-
3	Waktu	0	-
4	Biaya/Tarif	0	-
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	0	-
6	Kompetensi Pelaksana	0	-
7	Perilaku Pelaksana	0	-
8	Sarana dan Prasarana	0	-
9	Penanganan Pengaduan	0	-
IKM Per Jenis Layanan		0	-

13. Fasilitas Kluster 2 dan 3 Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tradisional

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	0	-
2	Prosedur	0	-
3	Waktu	0	-
4	Biaya/Tarif	0	-
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	0	-
6	Kompetensi Pelaksana	0	-
7	Perilaku Pelaksana	0	-
8	Sarana dan Prasarana	0	-
9	Penanganan Pengaduan	0	-
IKM Per Jenis Layanan		0	-

14. Fasilitas Kluster 4 Fasilitas Pelayanan Kesehatan TB

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	0	-
2	Prosedur	0	-
3	Waktu	0	-
4	Biaya/Tarif	0	-
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	0	-
6	Kompetensi Pelaksana	0	-
7	Perilaku Pelaksana	0	-
8	Sarana dan Prasarana	0	-
9	Penanganan Pengaduan	0	-
IKM Per Jenis Layanan		0	-

15. Fasilitas Kluster 4 Fasilitas Pelayanan Kesehatan HIV/AIDS

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	0	-
2	Prosedur	0	-
3	Waktu	0	-
4	Biaya/Tarif	0	-
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	0	-
6	Kompetensi Pelaksana	0	-
7	Perilaku Pelaksana	0	-
8	Sarana dan Prasarana	0	-
9	Penanganan Pengaduan	0	-
IKM Per Jenis Layanan		0	-

16. Fasilitas Kluster 4 Fasilitas Pelayanan Konseling Sanitasi

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	0	-
2	Prosedur	0	-
3	Waktu	0	-
4	Biaya/Tarif	0	-
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	0	-
6	Kompetensi Pelaksana	0	-
7	Perilaku Pelaksana	0	-
8	Sarana dan Prasarana	0	-
9	Penanganan Pengaduan	0	-
IKM Per Jenis Layanan		0	-

17. Fasilitas Lintas Kluster Fasilitas Pelayanan Tindakan dan Gawat Darurat

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	78.06	Baik
2	Prosedur	77.55	Baik
3	Waktu	78.57	Baik
4	Biaya/Tarif	77.55	Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	77.55	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	78.06	Baik
7	Perilaku Pelaksana	78.57	Baik
8	Sarana dan Prasarana	77.55	Baik
9	Penanganan Pengaduan	78.06	Baik
IKM Per Jenis Layanan		77.95	Baik

18. Fasilitas Lintas Kluster Fasilitas Pelayanan Rawat Inap

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	77.63	Baik
2	Prosedur	77.63	Baik
3	Waktu	77.63	Baik
4	Biaya/Tarif	77.63	Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	77.63	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	77.63	Baik
7	Perilaku Pelaksana	77.63	Baik
8	Sarana dan Prasarana	77.63	Baik
9	Penanganan Pengaduan	77.63	Baik
IKM Per Jenis Layanan		77.63	Baik

19. Fasilitas Lintas Kluster Fasilitas Pelayanan Laboratorium

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	91.67	Sangat Baik
2	Prosedur	91.67	Sangat Baik
3	Waktu	94.44	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	91.67	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	94.44	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	91.67	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	94.44	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	94.44	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	91.67	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		92.90	Sangat Baik

20. Fasilitas Lintas Kluster Fasilitas Pelayanan Farmasi

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	0	-
2	Prosedur	0	-
3	Waktu	0	-
4	Biaya/Tarif	0	-
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	0	-
6	Kompetensi Pelaksana	0	-
7	Perilaku Pelaksana	0	-
8	Sarana dan Prasarana	0	-
9	Penanganan Pengaduan	0	-
IKM Per Jenis Layanan		0	-

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