



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS MAYANGAN JOGOROTO
KABUPATEN JOMBANG
TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
1.1 Jumlah Responden SKM.....	7
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	9
BAB IV	11
ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut	12
4.3 Tren Nilai SKM.....	13
BAB V	15
KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	16
1. Kuesioner	16
2. Hasil Olah Data SKM.....	22
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	28

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 mengamanatkan 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 Mayangan Jogoroto 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 Mayangan Jogoroto 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 Mayangan Jogoroto 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 Mayangan Jogoroto Kabupaten Jombang dilakukan secara daring melalui aplikasi Sukmasantri yang dapat diakses melalui [link http://sukmasantri.jombangkab.go.id/](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 Mayangan Jogoroto 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 Bagian Organisasi Sekretariat Daerah 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 Bagian Organisasi Sekretariat Daerah 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 283 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	81	28,62%
		PEREMPUAN	202	68,25%
2	USIA	< 20 Tahun	3	1,06%
		20 – 29 Tahun	46	16,25%
		30 – 39 Tahun	95	33,57%
		40 – 49 Tahun	59	20,85%
		>50 Tahun	80	28,27%
3	JENIS LAYANAN	Loket Pendaftaran	26	9%
		Pemeriksaan Umum	70	25%
		Lansia	18	6%
		Gigi dan Mulut	16	6%
		Kesehatan Ibu dan Anak (ANC Terpadu, PNC Terpadu, KB, IVA, MTBM, dan MTBS)	31	11%
		Imunisasi	9	3%
		Gizi	14	5%
		Kesehatan Tradisional	10	4%
		Pencegahan dan Pengendalian	7	2%

		Penyakit (IMS, Kusta, HIV, TBC)		
		Kefarmasian/Obat	7	2%
		Laboratorium	22	8%
		Unit Gawat Darurat (UGD)	21	7%
		Rawat Inap	16	6%
		Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Dasar (PONED)	16	6%

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

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

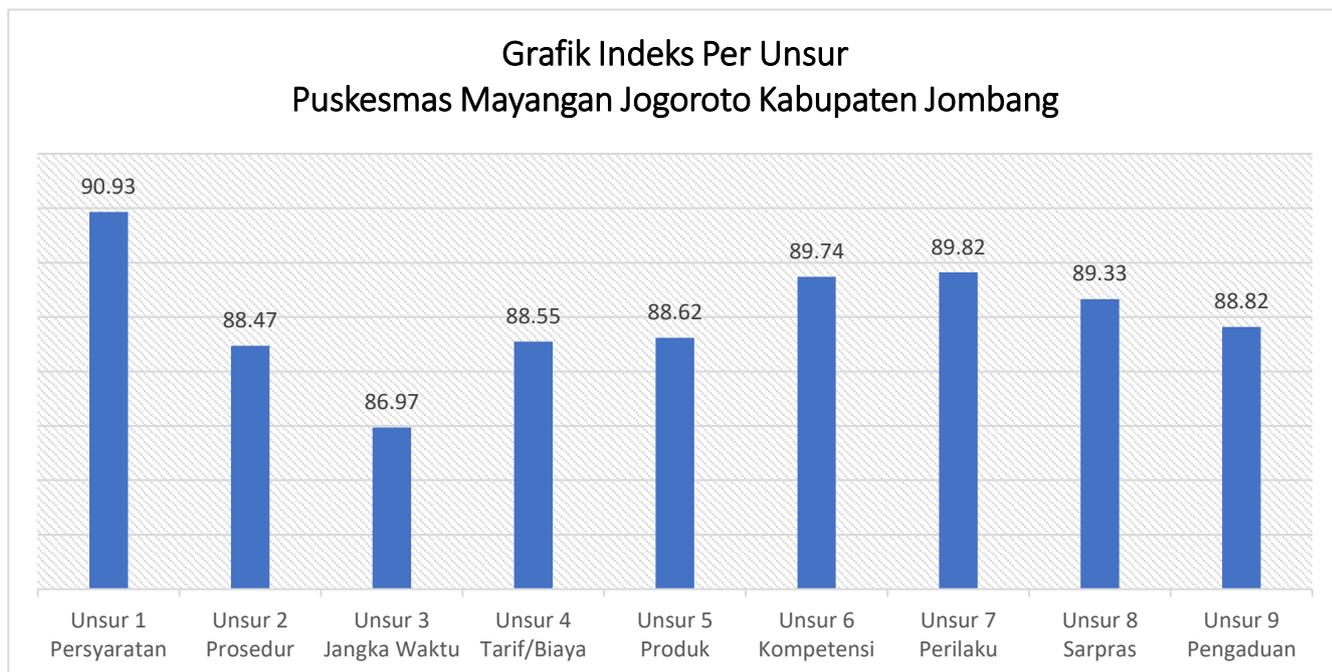
Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	90,93	88,47	86,97	88,55	88,62	89,74	89,82	89,33	88,82
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	89,03 (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

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. **Jangka Waktu Pelayanan** mendapatkan nilai terendah yaitu 86,97. Selanjutnya **Prosedur Pelayanan** yang mendapatkan nilai 88,47. Begitu juga **Tarif/Biaya** termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 88,55.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Persyaratan** mendapatkan nilai tertinggi 90,93 dari unsur layanan, dan **Perilaku Pelaksana** mendapatkan nilai 89,82 serta **Kompetensi Pelaksana** mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 89,74.

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 :

- “Mohon dalam pelayanan dipercepat agar tidak terlalu lama menunggu”.
- “Penggunaan antrian agar lebih jls”.
- “Untuk merujuk pasien, seharusnya di tanya dulu pasiennya minta ke mana,sesuai yg di inginkan pasien”.
- “Untuk sarana prasarana kalau bisa ruang tunggu pasien di pasan AC dan petugas yg di meja ruang tunggu perbanyak senyum”.

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

- Untuk jangka waktu pelayanan, para pengguna layanan masih merasakan bahwa waktu pelayanan yang diberikan masih belum optimal. Prosedur pelayanan agar lebih dilakukan publikasi kepada pengguna layanan karena masih dirasakan belum terlalu jelas oleh para pengguna layanan. Begitupun dengan tarif/biaya pelayanan masih dirasakan kurang jelas dari sisi pengguna layanan.

- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

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.

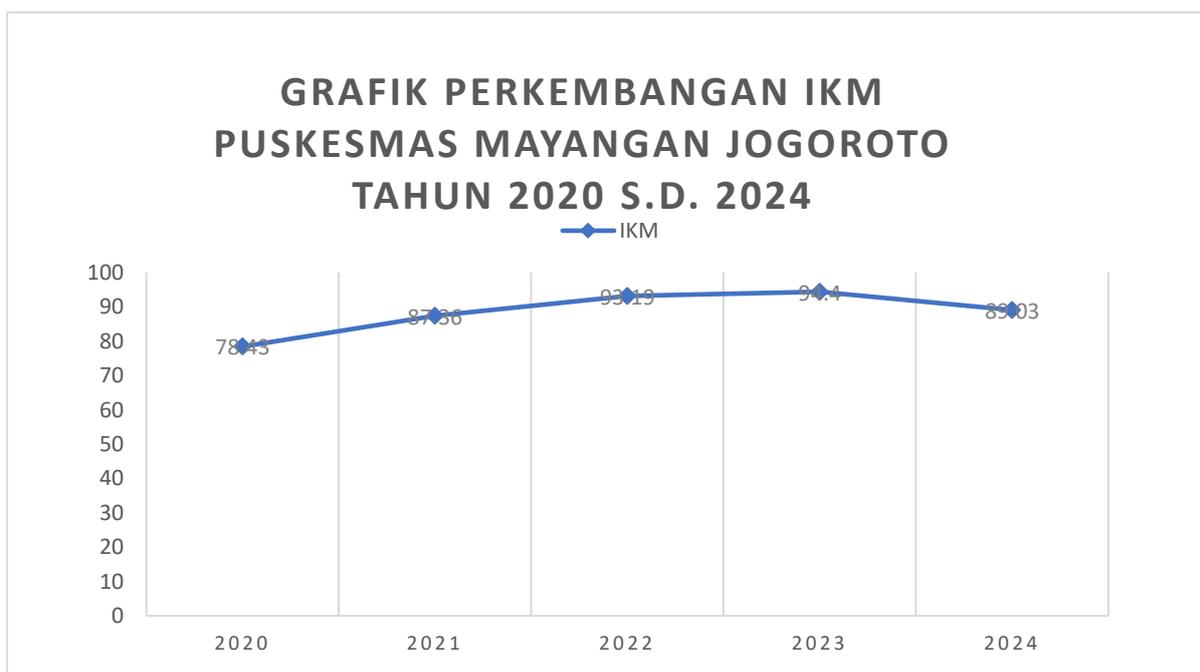
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui forum pertemuan dan diskusi internal melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas Mayangan Jogoroto Kabupaten Jombang. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (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	Jangka Waktu Pelayanan	Monitoring dan evaluasi pemberian waktu penyelesaian pelayanan				√	Kepala Puskesmas
2	Prosedur Pelayanan	Penambahan media publikasi untuk penyebarluasan informasi terkait dengan prosedur pelayanan				√	Kepala Puskesmas
3	Tarif/Biaya	Penambahan media publikasi untuk				√	Kepala Puskesmas

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			2024				
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
		penyebarluasan informasi terkait dengan tarif/biaya pelayanan					

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 Mayangan Jogoroto Kabupaten Jombang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023, sedangkan pada tahun 2024 mengalami sedikit penurunan kinerja pada Puskesmas Mayangan Jogoroto Kabupaten Jombang.

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 Mayangan Jogoroto Kabupaten Jombang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik dengan nilai SKM 89,03.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Jangka Waktu Pelayanan, Prosedur Pelayanan, dan Tarif/Biaya Pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi dari unsur layanan, dan Perilaku Pelaksana serta Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya.

Jombang, 25 November 2024

**Plt. Kepala Puskesmas
Mayangan Jogoroto**



dr. SURYARINI CHOERUNISYA
NIP. 198011272014122001

Kondisi Pelayanan

2. Apakah mekanisme pelayanan yang berikamn telah disampaikan dengan jelas dan transparan ?

- a. Tidak mudah dan tidak tranparan
- b. Kurang mudah dan kurang tranparan
- c. Mudah dan tranparan
- d. Sangat mudah dan sangat tranparan

Reset Pilihan

Previous

Next



Kondisi Pelayanan

3. Waktu pelayanan kami cepat ?

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

Reset Pilihan

Previous

Next



Kondisi Pelayanan

4. Biaya yang dibebankan sesuai ketentuan ?

- a. Tidak sesuai
- b. Kurang sesuai
- c. Sesuai
- d. Tidak ada biaya / GRATIS

Reset Pilihan

Previous

Next



Kondisi Pelayanan

5. Apakah kualitas hasil layanan yang memuaskan?

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

Reset Pilihan

Previous

Next



Kondisi Pelayanan

6. Bagaimana kemampuan petugas kami?

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

Reset Pilihan

Previous

Next



Kondisi Pelayanan

7. apakah perilaku petugas layanan kami ramah dan jujur / berintegritas ?

- a. Tidak Ramah dan tidak berintegritas
- b. Kurang Ramah dan kurang berintegritas
- c. Ramah dan berintegritas
- d. Sangat Ramah dan sangat berintegritas

Reset Pilihan

Previous

Next



Kondisi Pelayanan

8. Bagaimana kondisi sarana dan prasarana pelayanan kami?

- a. Buruk
- b. Kurang Baik
- c. Baik
- d. Sangat Baik

Reset Pilihan

Previous

Next



Kondisi Pelayanan

9. Bagaimanakah penanganan pelayanan pengaduan kami?

- a. Tidak tersedia
- b. Tersedia, tetapi alur tidak jelas
- c. Tersedia dan alur jelas
- d. Tersedia dengan alur yang sangat jelas

Reset Pilihan

Previous

Next



Kondisi Pelayanan

Usulan:

Previous

Submit



Terimakasih atas partisipasi anda!

2. Hasil Olah Data SKM

1. LOKET PENDAFTARAN

Unsur	Nama unsur	Rata-rata unsur	Keterangan
1	Persyaratan	86.54	Baik
2	Prosedur	81.73	Baik
3	Waktu	80.77	Baik
4	Biaya/Tarif	85.58	Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	82.69	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	82.69	Baik
7	Perilaku Pelaksana	81.73	Baik
8	Sarana dan Prasarana	84.62	Baik
9	Penanganan Pengaduan	80.77	Baik
	IKM Perjenis Layanan	83.01	Baik

2. PEMERIKSAAN UMUM

Unsur	Nama unsur	Rata-rata unsur	Keterangan
1	Persyaratan	81.79	Baik
2	Prosedur	80	Baik
3	Waktu	74.29	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	85.36	Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	76.07	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	80.36	Baik
7	Perilaku Pelaksana	83.21	Baik
8	Sarana dan Prasarana	82.14	Baik
9	Penanganan Pengaduan	81.07	Baik
	IKM Perjenis Layanan	80.48	Baik

3. LANSIA

Unsur	Nama unsur	Rata-rata unsur	Keterangan
1	Persyaratan	91.67	Sangat Baik
2	Prosedur	87.5	Baik
3	Waktu	83.33	Baik
4	Biaya/Tarif	93.06	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	90.28	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	91.67	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	87.5	Baik
8	Sarana dan Prasarana	87.5	Baik
9	Penanganan Pengaduan	83.33	Baik
	IKM Perjenis Layanan	88.43	Sangat Baik

4. GIGI DAN MULUT

Unsur	Nama unsur	Rata-rata unsur	Keterangan
1	Persyaratan	85.94	Baik
2	Prosedur	79.69	Baik
3	Waktu	84.38	Baik
4	Biaya/Tarif	85.94	Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	82.81	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	85.94	Baik
7	Perilaku Pelaksana	84.38	Baik
8	Sarana dan Prasarana	85.94	Baik
9	Penanganan Pengaduan	85.94	Baik
	IKM Perjenis Layanan	84.55	Baik

5. KESEHATAN IBU DAN ANAK (ANC TERPADU, PNC TERPADU, KB, IVA, MTBM, DAN MTBS)

Unsur	Nama unsur	Rata-rata unsur	Keterangan
1	Persyaratan	91.94	Sangat Baik
2	Prosedur	86.29	Baik
3	Waktu	87.1	Baik
4	Biaya/Tarif	91.94	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	89.52	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	91.94	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	92.74	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	91.94	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	89.52	Sangat Baik
	IKM Perjenis Layanan	90.32	Sangat Baik

6. IMUNISASI

Unsur	Nama unsur	Rata-rata unsur	Keterangan
1	Persyaratan	88.89	Sangat Baik
2	Prosedur	86.11	Baik
3	Waktu	88.89	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	91.67	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	88.89	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	91.67	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	86.11	Baik
8	Sarana dan Prasarana	91.67	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	86.11	Baik
	IKM Perjenis Layanan	88.89	Sangat Baik

7. GIZI

Unsur	Nama unsur	Rata-rata unsur	Keterangan
1	Persyaratan	89.29	Sangat Baik
2	Prosedur	89.29	Sangat Baik
3	Waktu	91.07	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	91.07	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	92.86	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	92.86	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	91.07	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	89.29	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	94.64	Sangat Baik
	IKM Perjenis Layanan	91.27	Sangat Baik

8. KESEHATAN TRADISIONAL

Unsur	Nama unsur	Rata-rata unsur	Keterangan
1	Persyaratan	87.5	Baik
2	Prosedur	87.5	Baik
3	Waktu	77.5	Baik
4	Biaya/Tarif	90	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	90	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	90	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	90	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	82.5	Baik
9	Penanganan Pengaduan	87.5	Baik
	IKM Perjenis Layanan	86.94	Baik

9. PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT (IMS, KUSTA, HIV, TBC)

Unsur	Nama unsur	Rata-rata unsur	Keterangan
1	Persyaratan	96.43	Sangat Baik
2	Prosedur	92.86	Sangat Baik
3	Waktu	96.43	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	89.29	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	96.43	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	78.57	Baik
7	Perilaku Pelaksana	92.86	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	92.86	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	96.43	Sangat Baik
	IKM Perjenis Layanan	92.46	Sangat Baik

10. KEFARMASIAN/OBAT

Unsur	Nama unsur	Rata-rata unsur	Keterangan
1	Persyaratan	96.43	Sangat Baik
2	Prosedur	96.43	Sangat Baik
3	Waktu	89.29	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	96.43	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	92.86	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	96.43	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	96.43	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	96.43	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	92.86	Sangat Baik
	IKM Perjenis Layanan	94.84	Sangat Baik

11. LABORATORIUM

Unsur	Nama unsur	Rata-rata unsur	Keterangan
1	Persyaratan	96.59	Sangat Baik
2	Prosedur	95.45	Sangat Baik
3	Waktu	94.32	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	81.82	Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	94.32	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	95.45	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	95.45	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	94.32	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	94.32	Sangat Baik
	IKM Perjenis Layanan	93.56	Sangat Baik

12. UNIT GAWAT DARURAT (UGD)

Unsur	Nama unsur	Rata-rata unsur	Keterangan
1	Persyaratan	94.05	Sangat Baik
2	Prosedur	92.86	Sangat Baik
3	Waktu	90.48	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	85.71	Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	90.48	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	92.86	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	91.67	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	91.67	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	92.86	Sangat Baik
	IKM Perjenis Layanan	91.4	Sangat Baik

13. RAWAT INAP

Unsur	Nama unsur	Rata-rata unsur	Keterangan
1	Persyaratan	90.63	Sangat Baik
2	Prosedur	87.5	Baik
3	Waktu	85.94	Baik
4	Biaya/Tarif	84.38	Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	87.5	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	89.06	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	87.5	Baik
8	Sarana dan Prasarana	85.94	Baik
9	Penanganan Pengaduan	85.94	Baik
	IKM Perjenis Layanan	87.15	Baik

14. PELAYANAN OBSTETRI NEONATAL EMERGENSI DASAR (PONED)

Unsur	Nama unsur	Rata-rata unsur	Keterangan
1	Persyaratan	95.31	Sangat Baik
2	Prosedur	95.31	Sangat Baik
3	Waktu	93.75	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	87.5	Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	85.94	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	96.88	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	96.88	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	93.75	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	92.19	Sangat Baik
	IKM Perjenis Layanan	93.06	Sangat Baik

Nomor	Perangkat Daerah	Urusan Layanan									Rata-rata	L	P	
		Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk Spesifikasi Pelayanan	Kopetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Pemangnanan Pengaduan				
1	PUSKESMAS MAYANGAN JOGOROTO													
	Loket Pendaftaran	86.54	81.73	80.77	85.58	82.69	82.69	81.73	84.62	80.77	83.01 - Baik	9	17	
	Pemeriksaan Umum	81.79	80	74.29	85.36	76.07	80.36	83.21	82.14	81.07	80.48 - Baik	13	57	
	Lansia	91.67	87.5	83.33	93.06	90.28	91.67	87.5	87.5	83.33	88.43 - Sangat Baik	9	9	
	Gigi dan Mulut	85.94	79.69	84.38	85.94	82.81	85.94	84.38	85.94	85.94	84.55 - Baik	7	9	
	Kesehatan Ibu dan Anak (ANC Terpadu, PNC Terpadu, KB, IVA, MTBM, dan MTBS)	91.94	86.29	87.1	91.94	89.52	91.94	92.74	91.94	89.52	90.32 - Sangat Baik	4	27	
	Imunisasi	88.89	86.11	88.89	91.67	88.89	91.67	86.11	91.67	86.11	88.89 - Sangat Baik	2	7	
	Gizi	89.29	89.29	91.07	91.07	92.86	92.86	91.07	89.29	94.64	91.27 - Sangat Baik	3	11	
	Kesehatan Tradisional	87.5	87.5	77.5	90	90	90	90	82.5	87.5	86.94 - Baik	2	8	
	Pencegahan dan Pengendalian Penyakit (IMS, Kusita, HIV, TBC)	96.43	92.86	96.43	89.29	96.43	78.57	92.86	92.86	96.43	92.46 - Sangat Baik	3	4	
	Kefarmasian/Obat	96.43	96.43	89.29	96.43	92.86	96.43	96.43	96.43	92.86	94.84 - Sangat Baik	3	4	
	Laboratorium	96.59	95.45	94.32	81.82	94.32	95.45	95.45	94.32	94.32	93.56 - Sangat Baik	8	14	
	Unit Gawat Darurat (UGD)	94.05	92.86	90.48	85.71	90.48	92.86	91.67	91.67	92.86	91.4 - Sangat Baik	12	9	
	Rawat Inap	90.63	87.5	85.94	84.38	87.5	89.06	87.5	85.94	85.94	87.15 - Baik	4	12	
	Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Dasar (PONED)	95.31	95.31	93.75	87.5	85.94	96.88	96.88	93.75	92.19	93.06 - Sangat Baik	2	14	
	Nilai rata-rata per unsur 14	90.93	88.47	86.97	88.55	88.62	89.74	89.82	89.33	88.82	89.03 - Sangat Baik	283		
	Total layanan - 14	1273	1238.52	1217.54	1239.75	1240.65	1256.38	1257.53	1250.57	1243.48	11217.42	81	202	
	Rata-rata	90.93	88.47	86.97	88.55	88.62	89.74	89.82	89.33	88.82	89.03 - Sangat Baik	283		

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

