

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER I
PUSKESMAS MOJOWARNO
KABUPATEN JOMBANG
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	2
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II 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 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	14
KESIMPULAN	14
Kepala Puskesmas Mojowarno.....	14
LAMPIRAN	1
1. Kuesioner.....	1

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 mengamalkan 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 Mojowarno 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 Mojowarno.

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 Mojowarno dengan membentuk/melakukan penunjukan operator sebagai admin dari aplikasi Sukmasantri kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM pada Puskesmas Mojowarno 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 Mojowarno 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 279 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

N o	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUM LAH	PERSEN TASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	66	23,66 %
		PEREMPUAN	213	76,34 %
2	USIA	< 20 Tahun	23	8.24%
		20 – 29 Tahun	131	39,1%
		30 – 39 Tahun	44	15.77%
		40 – 49 Tahun	52	18.64%
		>50 Tahun	29	10.39%
3	JENIS LAYANAN	Fasilitasi Ruang Pelayanan Klaster 2	20	7,16%
		Fasilitasi Ruang Pelayanan Klaster 3	30	10,75%
		Fasilitasi Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut	46	16,4%
		Fasilitasi Ruang Pelayanan Konsultasi Gizi	19	6,81%
		Fasilitasi Ruang Pelayanan UGD	9	3,22%
		Fasilitasi Ruang Rawat Inap	10	3,58%
		Fasilitasi Ruang PONED	18	6,81%
		Fasilitasi Ruang Pelayanan Loker dan Pendaftaran	55	19,7%
		Fasilitasi Ruang Pelayanan Laboratorium	19	6,81%

		Fasilitasi Ruang Pelayanan Obat	20	7,16%
		Fasilitasi Pelayanan Kesehatan Jiwa	8	2,86%
		Fasilitasi Ruang Pelayanan P2M	8	2,86%
		Fasilitasi Ruang Nifas	8	2,86%
		Fasilitasi Ruang TFC	4	1,43%
		Fasilitasi Ruang Konsultasi Stunting	5	1,79%
			279	100%

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 :

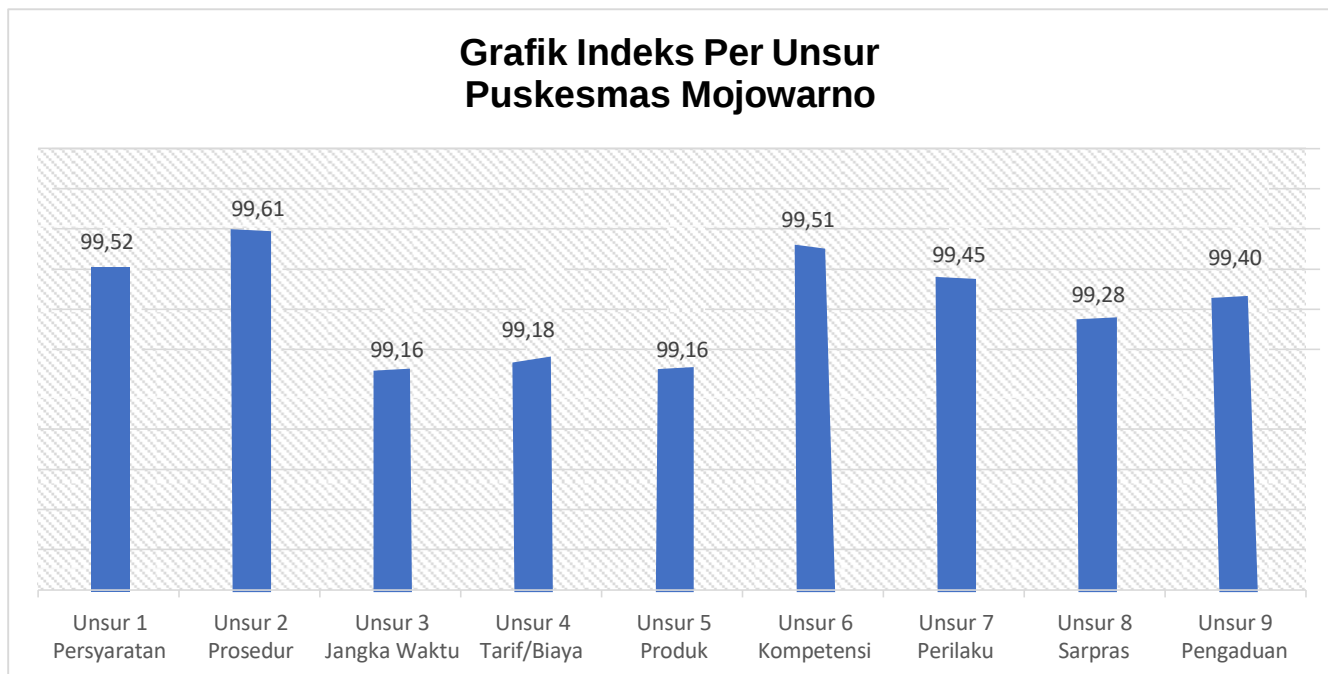
Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	99.52	99.61	99.16	99.18	99.16	99.51	99.45	99.28	99.4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	99,36 (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 dan Produk** mendapatkan nilai terendah yaitu 99,16.
Begitu juga **Tarif/Biaya** termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 99,18
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Prosedur** mendapatkan nilai tertinggi 99,61 dari unsur layanan, dan **Persyaratan** mendapatkan nilai 99,51 serta **Kompetensi** mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 99,52.

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 :

- “Lebih ditingkatkan lagi tingkat keramahan dalam pelayanan”.
- “Tingkatan kinerja dan profesionalisme nya”.

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

- Untuk Jangka waktu dan Produk agar lebih dilakukan publikasi kepada pengguna layanan karena masih dirasakan belum terlalu jelas oleh para pengguna layanan. Jangka waktu pelayanan, para pengguna layanan masih merasakan bahwa waktu pelayanan yang diberikan masih belum optimal. Begitupun dengan Produk pelayanan masih dirasakan kurang jelas dari sisi pengguna layanan.
- Untuk Tarif/Biaya pelayanan masih dirasakan kurang jelas dari sisi pengguna layanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

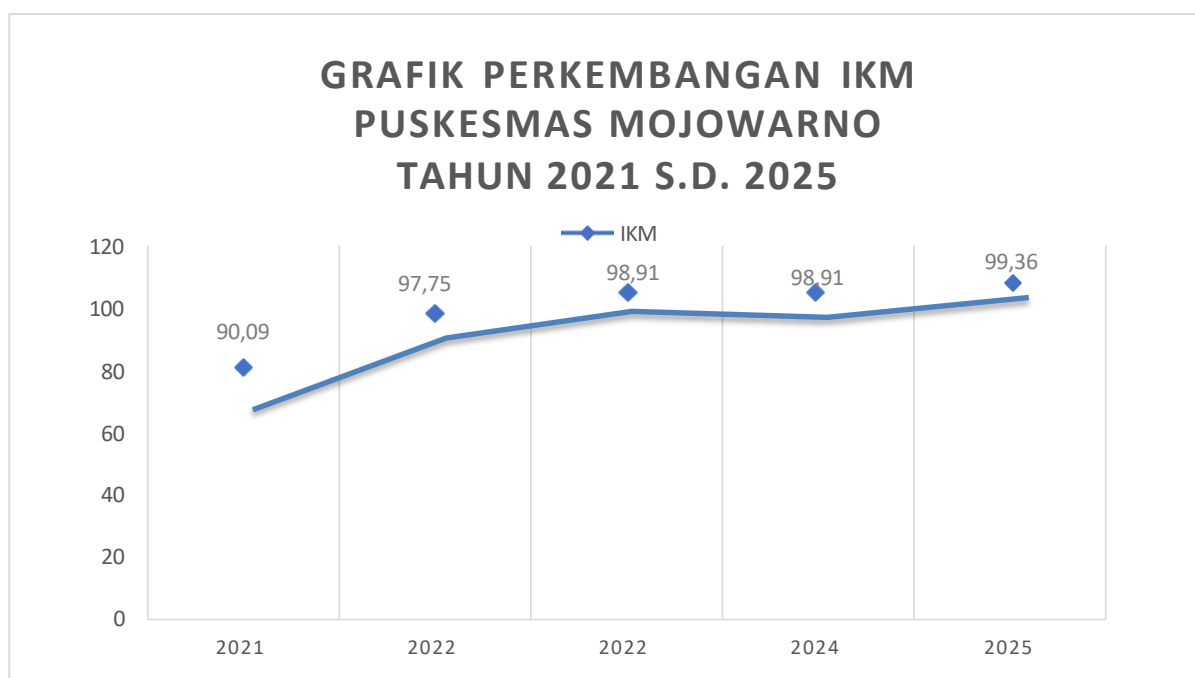
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui forum pertemuan dan diskusi internal pada Puskesmas Mojowarno 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		Waktu				Penanggung Jawab
			2025				
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Jangka Waktu	Penambahan media publikasi untuk penyebarluasan informasi terkait dengan jangka waktu pelayanan atau Standar Pelayanan Publik.		√			Puskesmas Mojowarno
2	Produk	Penambahan media publikasi untuk penyebarluasan informasi terkait dengan jangka waktu pelayanan atau Standar Pelayanan Publik.		√			Puskesmas Mojowarno
3	Tarif/Biaya	Penambahan media publikasi untuk penyebarluasan informasi terkait dengan tarif/biaya pelayanan.		√			Puskesmas Mojowarno
							12

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



Mojowarno dapat dilihat melalui grafik berikut :

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 di Puskesmas Mojowarno.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) semester 1 mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Mojowarno, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik dengan nilai SKM 99,36.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Jangka waktu, produk serta Tarif/Biaya
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Prosedur, persyaratan dan kompetensi mendapatkan nilai tertinggi berikutnya.

Jombang, 30 Juni 2025

Kepala Puskesmas Mojowarno



SRI WAHYUNINGSIH, M.Gizi
NIP 197505112000032002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

The image displays two screenshots of a digital survey form. The first screenshot, titled "Data Responden" for "Puskesmas Mojowarno", contains input fields for "Nama", "Nomor Hp", "Umur", "Jenis Kelamin", and "Layanan", followed by a "Submit" button. The second screenshot, titled "Kondisi Pelayanan", shows a question about service clarity with four radio button options: "Tidak jelas", "Kurang jelas", "Jelas", and "Sangat Jelas". It includes a "Reset Pilihan" button, a "Next" button, and a progress indicator at the bottom.

Data Responden
Puskesmas Mojowarno

Inputkan Nama

Inputkan Nomor Hp

Inputkan Umur

Jenis Kelamin

Layanan

Submit

Perangkat Survey Perangkat Daerah Puskesmas Mojowarno • Fasilitas Ruang Penunjang UHJH

Kondisi Pelayanan

1. Apakah pelayanan yang diberikan jelas?

☐ a. Tidak jelas

☐ b. Kurang jelas

☐ c. Jelas

☐ d. Sangat Jelas

Reset Pilihan

Next

Progress indicator: 12 dots, with the first dot filled.

Perangkat Survey Perangkat Daerah Puskesmas Mojowarno - Fasilitas Ruang Pemeriksaan (Jarak)

Kondisi Pelayanan

2. Apakah mekanisme pelayanan mudah ?

☐ a. Tidak mudah

☐ b. Kurang mudah

☐ c. Mudah

☐ d. Sangat mudah

Progress bar: 10 dots, 1st dot is green.

Perangkat Survey Perangkat Daerah Puskesmas Mojowarno - Fasilitas Ruang Pemeriksaan (Jarak)

Kondisi Pelayanan

3. Waktu pelayanan kamu cepat ?

☐ a. Tidak Cepat

☐ b. Kurang Cepat

☐ c. Cepat

☐ d. Sangat Cepat

Progress bar: 10 dots, 2nd dot is green.

Perangkat Survey Perangkat Daerah Puskesmas Mojowarno - Fasilitas Ruang Penambakan Uterus

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

Progress: 10 dots, 4th dot active

Perangkat Survey Perangkat Daerah Puskesmas Mojowarno - Fasilitas Ruang Penambakan Uterus

Kondisi Pelayanan

5. Apakah kualitas hasil layanan yang memuaskan?

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

Reset Pilihan

Previous Next

Progress: 10 dots, 5th dot active

Perangkat Survey Perangkat Daerah Puskesmas Mojowarno - Fasilitas Ruang Penambakan Uterus

Kondisi Pelayanan

6. Bagaimana kemampuan petugas kami?

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

Reset Pilihan

Previous Next

Progress: 10 dots, 6th dot active

Perangkat Survey Perangkat Daerah Puskesmas Mojowarno - Fasilitas Ruang Penambakan Ikan

Kondisi Pelayanan

7. Bagaimana kondisi petugas layanan kamu?

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

Reset Pilihan

Previous Next

Progress: 10 dots, 7th dot active

Perangkat Survey Perangkat Daerah Puskesmas Mojowarno - Fasilitas Ruang Penambakan Ikan

Kondisi Pelayanan

8. Bagaimana kondisi sarana dan prasarana pelayanan kamu?

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

Reset Pilihan

Previous Next

Progress: 10 dots, 8th dot active

Perangkat Survey Perangkat Daerah Puskesmas Mojowarno - Fasilitas Ruang Remelebaran Lantai

Kondisi Pelayanan

8. Bagaimana kondisi pelayanan kesehatan di sini?

- ☐ a. Tidak tersedia
- ☐ b. Tersedia, tetapi ada yang rusak
- ☐ c. Tersedia dan ada yang rusak
- ☐ d. Tersedia dengan ada yang sangat rusak

Progress: 10 dots (10th dot is active)

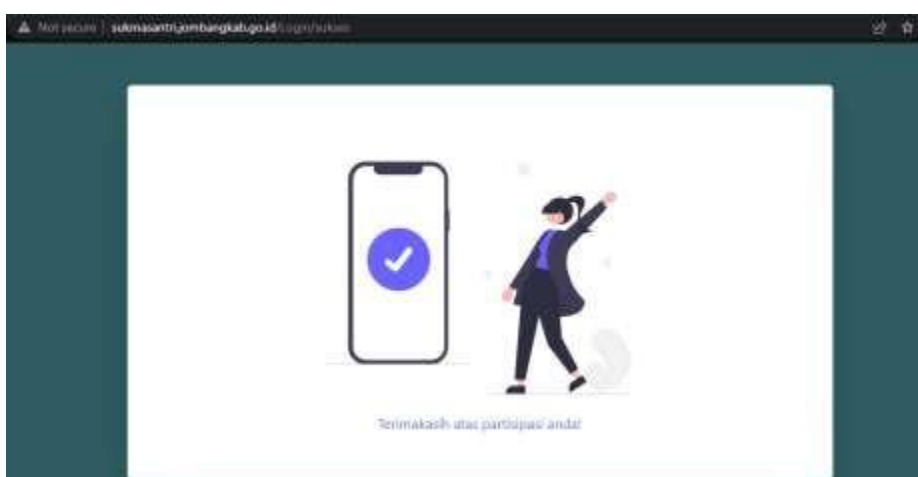
Perangkat Survey Perangkat Daerah Puskesmas Mojowarno - Fasilitas Ruang Remelebaran Lantai

Kondisi Pelayanan

9. Apakah ada keluhan?

Daftar:

Progress: 10 dots (10th dot is active)



2. Hasil Olah Data SKM

1. Ruang Pelayanan Klaster 2

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	98.75	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
IKM Per Jenis Layanan		98.75	Sangat Baik

2. Ruang Pelayanan Klaster 3

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	99.17	Sangat Baik
2	Prosedur	99.17	Sangat Baik
3	Waktu	96.67	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	96.67	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		99.07	Sangat Baik

3. Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	98.91	Sangat Baik
2	Prosedur	99.46	Sangat Baik
3	Waktu	98.91	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	98.91	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	98.91	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	99.46	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		99.03	Sangat Baik

4. Ruang Pelayanan Konsultasi Gizi

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

5. Ruang Pelayanan UGD

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	100	Sangat Baik
2	Prosedur	100	Sangat Baik
3	Waktu	97.22	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	97.22	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		99.38	Sangat Baik

6. Ruang Rawat Inap

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	97.5	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	100	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		99.72	Sangat Baik

7. Ruang Poned

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	98.61	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		99.85	Sangat Baik

8. Ruang Pelayanan Loret dan Pendaftaran

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	95.91	Sangat Baik
2	Prosedur	96.82	Sangat Baik
3	Waktu	95.91	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	91.36	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	95.91	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	95	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	94.09	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	94.09	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	92.73	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		94.65	Sangat Baik

9. Ruang Pelayanan Laboratorium

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	100	Sangat Baik

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
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

10. Ruang Pelayanan Obat

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

11. Ruang Nifas

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

12. Ruang TFC

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

13. Ruang Konsultasi Stunting

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

14. Pelayanan Kesehatan Jiwa

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

15. Ruang KoPelayanan P2M

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

Nomor	Perangkat Daerah	Unsur layanan									Rata-rata	L	P
		Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk Spesifikasi Pelayanan	Kopetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Penanganan Pengaduan			
1	Puskesmas Mojowarno												
	Fasilitas Ruang Pelayanan Loker dan Pendaftaran	95.91	96.82	95.91	91.36	95.91	95	94.09	94.09	92.73	94.65 - Sangat Baik	13	42
	Fasilitas Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut	98.91	99.46	98.91	98.91	98.91	98.91	98.91	98.91	99.46	99.03 - Sangat Baik	18	28
	Fasilitas Ruang Pelayanan Konsultasi Gizi	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100 - Sangat Baik	2	17
	Fasilitas Ruang PONED	100	100	100	98.61	100	100	100	100	100	99.85 - Sangat Baik	3	15
	Fasilitas Ruang Rawat Inap	100	100	100	100	100	100	100	97.5	100	99.72 - Sangat Baik	2	8
	Fasilitas Ruang Pelayanan Klaster 2	98.75	98.75	98.75	98.75	98.75	98.75	98.75	98.75	98.75	98.75 - Sangat Baik	4	16
	Fasilitas Pelayanan Kesehatan Jiwa	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100 - Sangat Baik	2	6
	Fasilitas Ruang Pelayanan Klaster 3	99.17	99.17	96.67	100	96.67	100	100	100	100	99.07 - Sangat Baik	8	22
	Fasilitas Ruang Pelayanan P2M	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100 - Sangat Baik	2	6
	Fasilitas Ruang Pelayanan Laboratorium	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100 - Sangat Baik	5	14
	Fasilitas Ruang Pelayanan Obat	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100 - Sangat Baik	6	14
	Fasilitas Ruang Pelayanan UGD	100	100	97.22	100	97.22	100	100	100	100	99.38 - Sangat Baik	1	8
	Fasilitas Ruang Nifas	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100 - Sangat Baik	0	8
	Fasilitas Ruang TFC	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100 - Sangat Baik	0	4
	Fasilitas Ruang Konsultasi Stunting	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100 - Sangat Baik	0	5
	Nilai rata-rata per unsur 15	99.52	99.61	99.16	99.18	99.16	99.51	99.45	99.28	99.4	99.36 - Sangat Baik	279	
Total layanan - 15		1492.74	1494.2	1487.46	1487.63	1487.46	1492.66	1491.75	1489.25	1490.94	13414.09	66	213
Rata-rata		99.52	99.61	99.16	99.18	99.16	99.51	99.45	99.28	99.4	99.36 - Sangat Baik	279	

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

