

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PUSKESMAS
MOJOWARNO

2025



DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Puskesmas Mojowarno menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Puskesmas Mojowarno. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan Aplikasi Sukmasantri yang sudah terintegrasi dengan Aplikasi Sukma E-Jatim Provinsi Jawa Timur. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Puskesmas Mojowarno yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. 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 II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 450 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	131	29.11%
		Perempuan	319	70.89%
2	Usia	< 20 tahun	37	8.22%
		20 - 29 tahun	204	45.33%
		30 - 39 tahun	79	17.56%
		40 - 49 tahun	66	14.67%
		> 50 tahun	64	14.22%
3	Jenis layanan	Fasilitasi Ruang Pelayanan Loker dan Pendaftaran	74	16,4%
		Fasilitasi Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut	84	18,67%
		Fasilitasi Ruang Pelayanan Konsultasi Gizi	28	6,2%
		Fasilitasi Ruang POND	28	6,2%
		Fasilitasi Ruang Rawat Inap	17	3,7%

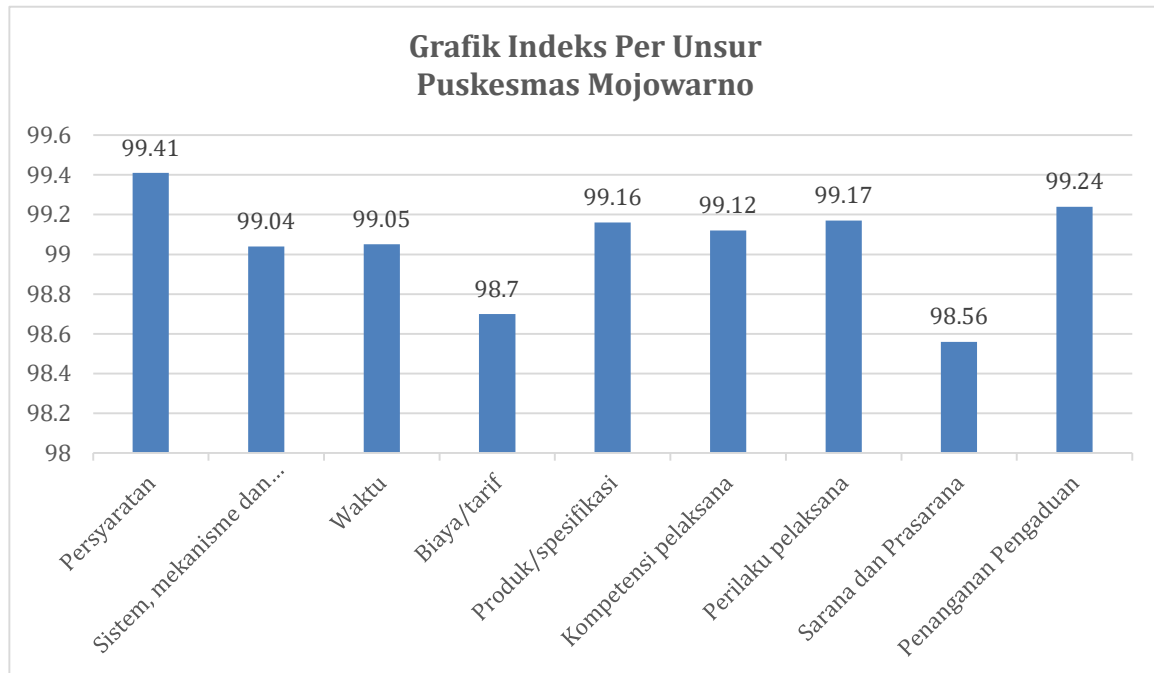
		Fasilitasi Ruang Pelayanan Klaster 2	33	7,3%
		Fasilitasi Pelayanan Kesehatan Jiwa	10	2,22%
		Fasilitasi Ruang Pelayanan Klaster 3	48	10,67
		Fasilitasi Ruang Pelayanan P2M	9	2%
		Fasilitasi Ruang Pelayanan Laboratorium	44	9,78%
		Fasilitasi Ruang Pelayanan Obat	33	7,3%
		Fasilitasi Ruang Pelayanan UGD	21	4,6%
		Fasilitasi Ruang Nifas	10	2,22%
		Fasilitasi Ruang TFC	7	1,56%
		Fasilitasi Ruang Konsultasi Stunting	6	1,33%
			450	100%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Fasilitasi Ruang Pelayanan Locket dan Pendaftaran	74	96.96	97.64	96.96	93.58	96.96	96.28	95.61	94.26	94.59	96.96
2.	Fasilitasi Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut	84	99.39	99.7	99.39	99.39	99.39	99.39	99.39	99.39	99.7	99.39
3.	Fasilitasi Ruang Pelayanan Konsultasi Gizi	28	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
4.	Fasilitasi Ruang PONED	28	100	100	99.11	95.54	100	100	100	96.43	100	100
5.	Fasilitasi Ruang Rawat Inap	17	100	94.12	98.53	98.53	98.53	100	98.53	95.59	98.53	100
6.	Fasilitasi Ruang Pelayanan Klaster 2	33	96.97	96.97	96.21	96.21	96.97	96.97	96.97	93.94	96.97	96.97
7.	Fasilitasi Pelayanan Kesehatan Jiwa	10	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
8.	Fasilitasi Ruang Pelayanan Klaster 3	48	98.96	99.48	97.92	98.44	97.92	98.96	99.48	100	100	98.96

9.	Fasilitasi Ruang Pelayanan P2M	9	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
10.	Fasilitasi Ruang Pelayanan Laboratorium	44	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
11.	Fasilitasi Ruang Pelayanan Obat	33	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
12.	Fasilitasi Ruang Pelayanan UGD	21	98.81	97.62	97.62	98.81	97.62	95.24	97.62	98.81	98.81	98.81
13.	Fasilitasi Ruang Nifas	10	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
14.	Fasilitasi Ruang TFC	7	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
15.	Fasilitasi Ruang Konsultasi Stunting	6	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Rerata IKM Per Unsur			99.41	99.04	99.05	98.7	99.16	99.12	99.17	98.56	99.24	99.41
IKM Unit Layanan			99.05 - Sangat Baik									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa unsur :

- a. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : 98,56
- b. Tarif / Biaya : 98,7
- c. Prosedur : 99,04

Merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa waktu penyelesaian layanan dirasa masih lama. Selain itu, prosedur untuk dapat lebih disederhanakan dan untuk dapat dilakukan.

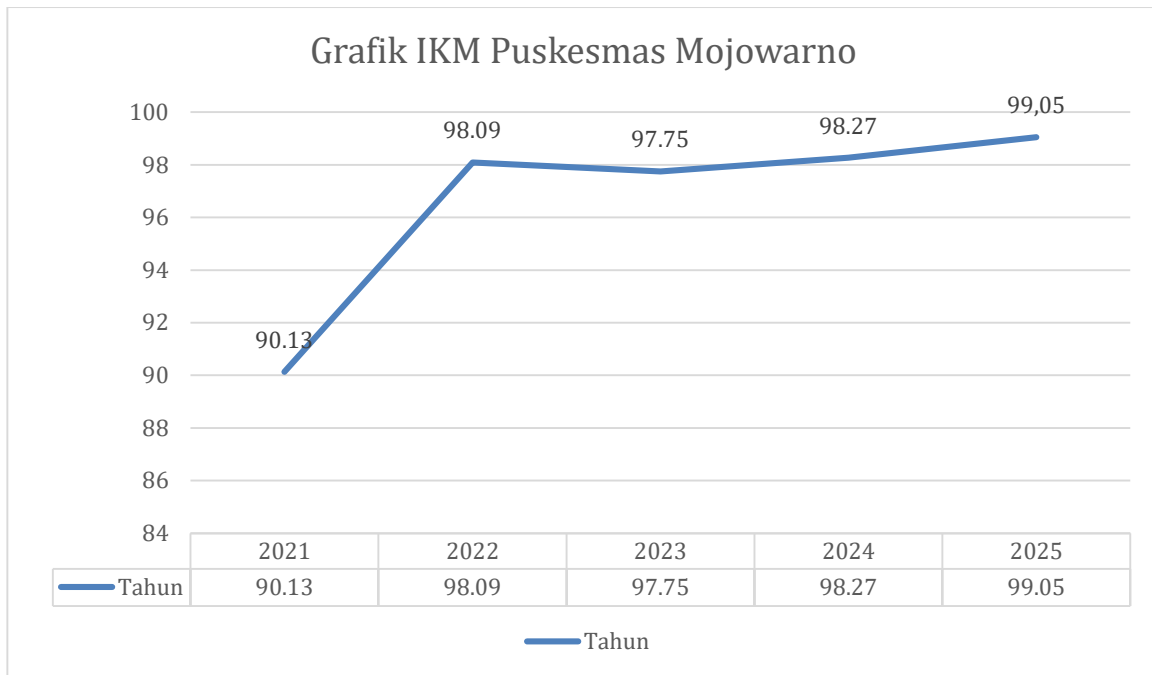
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan perbaikan alur penanganan pengaduan, saran

dan masukan dan melakukan sosialisasi tarif / biaya serta prosedur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut		Waktu	Penanggung Jawab
1	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Monitoring Evaluasi Penanganan Pengaduan		November 2025	Puskesmas Mojowarno
2	Biaya Layanan	Melaksanakan sosialisasi biaya layanan agar lebih mudah dipahami oleh pengguna		November 2025	Puskesmas Mojowarno
3	Prosedur Layanan	Melaksanakan sosialisasi dan Melakukan evaluasi ulang terhadap kesesuaian Prosedur layanan kepada pengguna layanan		November 2025	Puskesmas Mojowarno

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Puskesmas Mojowarno dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Mojowarno telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Mojowarno periode Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	99.41
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	99.04
3	Waktu Penyelesaian	99.05
4	Biaya/Tarif	98.7
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	99.16
6	Kompetensi Pelaksana	99.12
7	Perilaku Pelaksana	99.17
8	Sarana dan Prasarana	98.56
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	99.24

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Puskesmas Mojowarno telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Monitoring Evaluasi Penanganan Pengaduan	Sudah	Membentuk tim khusus untuk menangani aduan dari pengguna layanan	
2	Melaksanakan sosialisasi biaya layanan agar lebih mudah dipahami oleh pengguna	Sudah	Melakukan penyelarasan definisi dan tujuan layanan, standardisasi bentuk output (penyesuaian biaya yg akan diberikan kepada pengguna layanan dengan memperhatikan permasalahan yg dikonsultasikan) Diharapkan pengguna menerima biaya layanan yang lebih jelas dan relevan, sehingga mutu serta waktu layanan menjadi lebih konsisten Kegiatan dilaksanakan pada minggu pertama Bulan November Tahun 2025	

3	Melaksanakan sosialisasi dan Melakukan evaluasi ulang terhadap kesesuaian prosedur layanan kepada pengguna layanan	Sudah	Melakukan penyelarasan definisi dan tujuan layanan, standardisasi bentuk output (alur prosedur yg akan diberikan kepada pengguna layanan dengan memperhatikan permasalahan yg dikonsultasikan) Diharapkan pengguna menerima alur prosedur layanan yang lebih jelas dan relevan, sehingga mutu serta waktu layanan menjadi lebih konsisten Kegiatan dilaksanakan pada minggu pertama Bulan November Tahun 2025	
---	--	-------	--	---

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai 1 Januari hingga 31 Oktober 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 450 orang mengisi SKM pada Puskesmas Mojowarno. Fasilitas Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut, Fasilitas Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah yang mengisi survei yaitu 309 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Mojowarno, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 99,05.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan Pengaduan, Biaya, Prosedur
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Puskesmas Mojowarno telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Jombang, 19 November 2025

Kepala Puskesmas Mojowarno

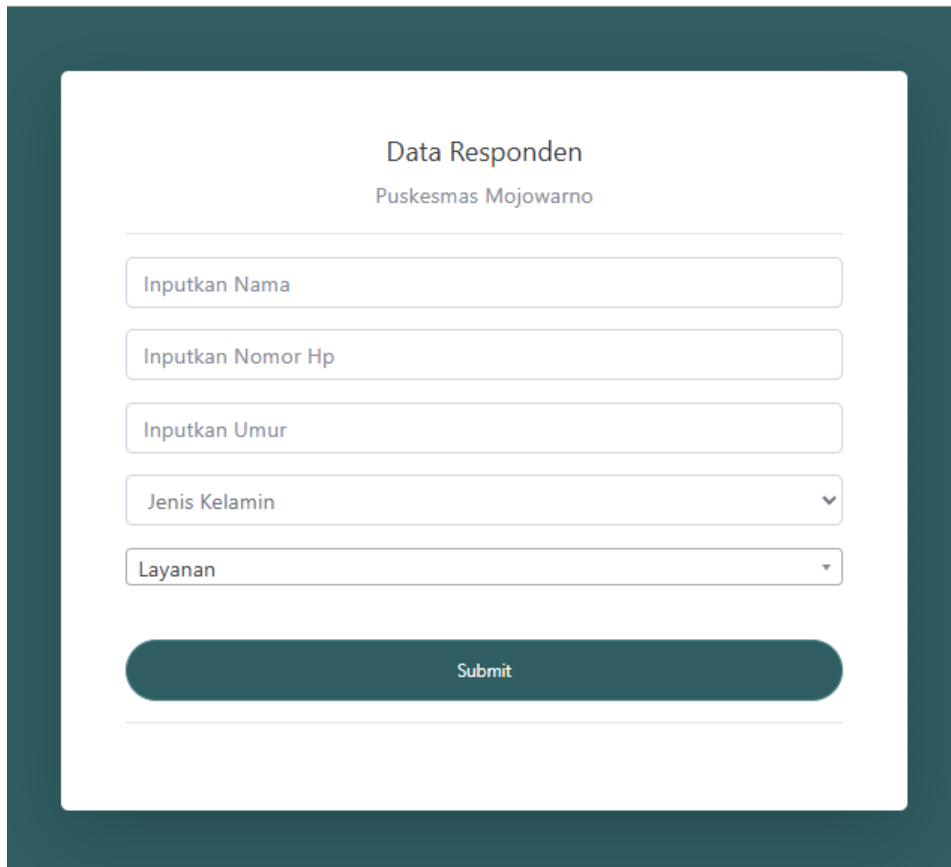


Sri Wanyuningsih, M.GIZI

NIP 197007141997031013

LAMPIRAN

1. Kuesioner



Data Responden
Puskesmas Mojowarno

Inputkan Nama

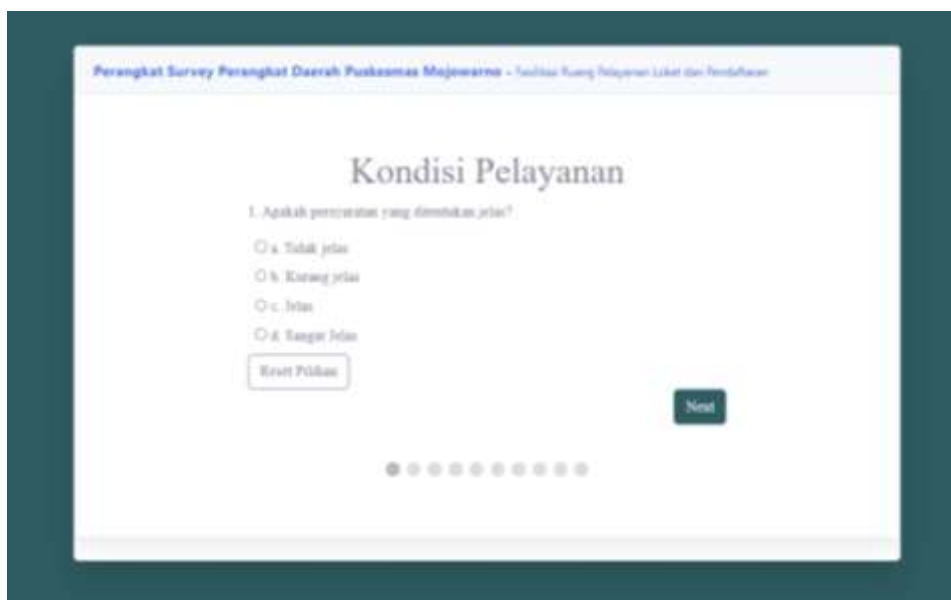
Inputkan Nomor Hp

Inputkan Umur

Jenis Kelamin

Layanan

Submit



Perangkat Survey Perangkat Daerah Puskesmas Mojowarno - Fasilitas Ruang Pelayanan Lekat dan Pembedaan

Kondisi Pelayanan

1. Apakah pelayanan yang diberikan jelas?

☐ a. Tidak jelas

☐ b. Kurang jelas

☐ c. Jelas

☐ d. Sangat Jelas

Reset Pilihan

Next

● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

Perangkat Survey Perangkat Daerah Puskesmas Majowarna - Ruteng Kabupaten Sumba Barat Daya dan Persepsi...Perangkat Survey Perangkat Daerah Kabupaten Meksuar - Fasilitas Ruang Sekolah Labor dan Kesehatan[illegible]

Perangkat Survey Perangkat Daerah Puskesmas Majaswara - Fasilitas Ruang Pelayanan Obat dan Pendaftaran

Kondisi Pelayanan

1. Apakah kualitas hasil layanan yang memuaskan?

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

Kerut Pilihan

Previous Next

Progress indicator: 10 dots, the 4th dot is green, indicating the current question.

Perangkat Survey Perangkat Daerah Puskesmas Majewarna - Fasilitas Ruang Pelayanan Taktik dan Pendidikan

Kondisi Pelayanan

6. Bagaimana kenyamanan petugas kami?

☐ a. Tidak nyaman
☐ b. Kurang nyaman
☐ c. Manis
☐ d. Sangat nyaman

Reset Pilihan

Previous
Next

Progress: 100% (5/5)

Perangkat Survey Perangkat Daerah Puskesmas Mojowarno - Fasilitas Ruang Pelayanan Loker dan Pembastaran

Kondisi Pelayanan

7. apakah perilaku petugas layanan kamu ramah dan jujur / bertanggung ?

☐ a. Tidak Ramah dan tidak bertanggung
☐ b. Kurang Ramah dan kurang bertanggung
☐ c. Ramah dan bertanggung
☐ d. Sangat Ramah dan sangat bertanggung

Progress: 100% (10/10)

Perangkat Survey Perangkat Daerah Puskesmas Mojowarno - Fasilitas Ruang Pelayanan (Jaket dan Pendaftaran)

Kondisi Pelayanan

8. Bagaimana kondisi sarana dan prasarana pelayanan kami?

☐ a. Buruk

☐ b. Kurang Baik

☐ c. Baik

☐ d. Sangat Baik

● ● ● ● ● ● ● ● ● ●

Perangkat Survey Perangkat Daerah Puskesmas Mujiwarne - Fasilitas Ruang Pelayanan Obat dan Pendaftaran

Kondisi Pelayanan

8. Bagaimanakah penanganan pelayanan pengabdian kamu?

☐ a. Tidak tersedia

☐ b. Tersedia, tetapi ada tidak jelas

☐ c. Tersedia dan ada jelas

☐ d. Tersedia dengan ada yang sangat jelas

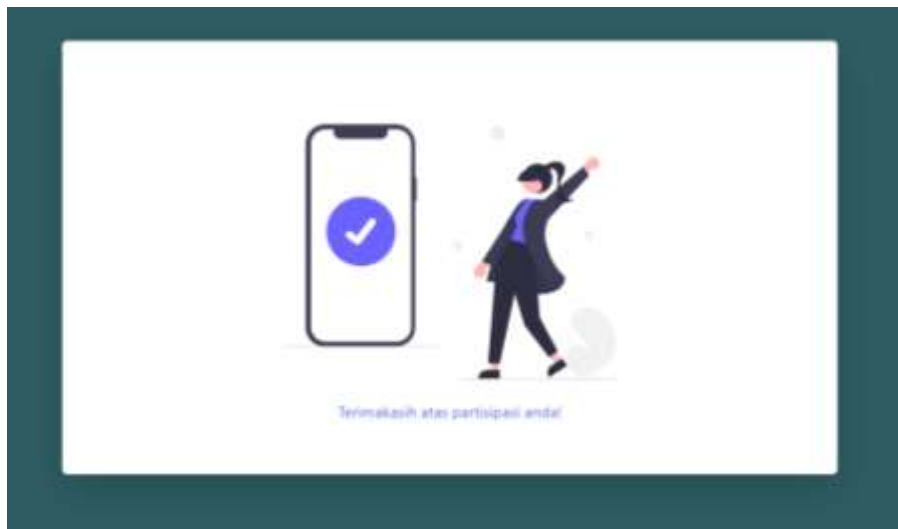
Progress: 100%

Perangkat Survey Perangkat Daerah Puskesmas Majewarna • Fasilitas Ruang Pelayanan Lantai dua Penderitaan

Kondisi Pelayanan

Unitas:

● ● ● ● ● ● ● ● ● ●



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

