

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS MAYANGAN JOGOROTO
TAHUN 2023



PUSKESMAS MAYANGAN JOGOROTO

Jl. Raya Mayangan Nomor 243 Kec. Jogoroto Kabupaten
Jombang. Kode Pos : 61485 Telp.(0321) 864484.

Email : pkmmayanganjogoroto@gmail.com

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| DAFTAR ISI | ii |
| 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 |
| 3.1 Jumlah Responden SKM..... | 7 |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) | 7 |
| BAB IV | 9 |
| ANALISIS HASIL SKM | 9 |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan | 9 |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut | 10 |
| 4.3 Tren Nilai SKM | 11 |
| BAB V | 12 |
| KESIMPULAN..... | 12 |
| LAMPIRAN | 13 |
| 1. Error! Bookmark not defined. | |
| 2. Hasil Pengolahan Data..... | 13 |
| 3. Error! Bookmark not defined. | |
| 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya..... | 16 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam 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, diamanatkan bahwa 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.

Salah satu bentuk pelibatan masyarakat tersebut adalah melalui survei kepuasan masyarakat sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam peraturan ini, setidaknya ada sembilan unsur layanan yang akan menjadi indikator penilaian tingkat kepuasan penyampaian layanan kepada masyarakat.

Dengan survei kepuasan masyarakat diharapkan akan memberikan gambaran secara lebih terhadap rencana-rencana perbaikan kualitas pelayanan baik untuk pencapaian jangka pendek yang segera dapat dinikmati oleh pengguna layanan, ataupun rencana perbaikan dalam jangka menengah dalam rangka mendukung terciptanya pelayanan prima.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Kegiatan survei kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai upaya pelibatan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap unsur-unsur dalam layanan yang dimiliki oleh Puskesmas Mayangan Jogoroto.

Sasaran pelaksanaan kegiatan survei adalah :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Penyelenggaraan survei kepuasan diharapkan akan memberikan manfaat yang sebesar-besarnya, misalnya :

- a. Dapat diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur pada tiap layanan yang untuk selanjutnya dapat menjadi pedoman dalam upaya perbaikan.
- b. Memberikan gambaran dari sudut pandang masyarakat terhadap kinerja penyelenggara pelayanan secara periodik.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan.
- d. Dapat diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah.
- e. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA

2.1 Pelaksana SKM

Survei kepuasan masyarakat pada Puskesmas Mayangan Jogoroto dilaksanakan secara daring melalui aplikasi yang diakses melalui link <http://sukmasantri.jombangkab.go.id/>. Aplikasi tersebut dapat diakses secara mudah baik menggunakan baik laptop maupun menggunakan telepon genggam.

Melalui aplikasi SUKMASANTRI tersebut, masyarakat yang telah menerima layanan dapat memberikan penilaian terhadap unsur-unsur layanan sesuai jenis layanan yang telah diterimanya. Sesuai dengan dokumen standar pelayanan, pada Puskesmas Mayangan Jogoroto memiliki 13 jenis layanan, antara lain :

1. Fasilitas Pelayanan Pemeriksaan Umum Puskesmas Mayangan Jogoroto
2. Fasilitas Pelayanan Lansia Puskesmas Mayangan Jogoroto
3. Fasilitas Pelayanan Gigi dan Mulut Umum Puskesmas Mayangan Jogoroto
4. Fasilitas Pelayanan KIA Puskesmas Mayangan Jogoroto
5. Fasilitas Pelayanan KB Kespro Puskesmas Mayangan Jogoroto
6. Fasilitas Pelayanan Imunisasi Puskesmas Mayangan Jogoroto
7. Fasilitas Pelayanan Gizi Puskesmas Mayangan Jogoroto
8. Fasilitas Pelayanan Pencegahan dan Pengendalian penyakit Menular Puskesmas Mayangan Jogoroto
9. Fasilitas Pelayanan Klinik Sanitasi Puskesmas Mayangan Jogoroto
10. Fasilitas Pelayanan Yankestrad Puskesmas Mayangan Jogoroto
11. Fasilitas Pelayanan UGD Puskesmas Mayangan Jogoroto
12. Fasilitas Pelayanan PONED Puskesmas Mayangan Jogoroto
13. Fasilitas Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Mayangan Jogoroto

Untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memberikan penilaian, telah dilakukan penyederhanaan link tautan menjadi “QR Code”, dan penyediaan tenaga/aparatur untuk membimbing penggunaan aplikasi tersebut.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Survei kepuasan masyarakat merupakan metode pengumpulan data primer dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada masyarakat sebagai responden survei. Data-data tersebut terdiri atas identitas responden yang terbatas hanya jenis kelamin dan usia responden.

Selanjutnya pertanyaan-pertanyaan ditujukan untuk kebutuhan penilaian kepuasan terhadap jenis layanan melalui unsur-unsur layanan yang meliputi :

- a. **Persyaratan** : kemudahan atas syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : kejelasan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. **Waktu penyelesaian** : jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. **Biaya/ tarif** : biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : hasil / produk pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- f. **Kompetensi pelaksana** : pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman pemberi layanan.
- g. **Perilaku pelaksana** : sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : kemudahan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. **Sarana dan prasarana** : kondisi sarana yang digunakan dalam pelayanan

Responden diberikan lima pilihan jawaban yang merujuk pada kondisi unsur layanan sebagaimana yang dirasakan/dilihat/dipahami selama mendapatkan layanan misalnya “sangat mudah”, “mudah”, “kurang mudah” , “tidak mudah”, “sangat Sulit” untuk menilai unsur persyaratan.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data responden Puskesmas Mayangan Jogoroto selain bertempat di ruang kerja, juga dilakukan pengumpulan data responden di luar ruang kerja pada saat pelaksanaan sosialisasi, pembinaan maupun kegiatan pendampingan kepada responden.

Pada beberapa bagian di ruang kerja telah disediakan gambar “QR code” sehingga responden dengan telepon genggam dapat secara langsung melakukan pemindaian gambar tersebut.

Sementara pada kegiatan sosialisasi, pembinaan maupun kegiatan pendampingan, gambar “QR code” tersebut ditampilkan pada layar di akhir sesi kegiatan. Sementara kepada responden yang menggunakan laptop atau perangkat lain disediakan link tautan yang dapat diketik secara mudah.

2.4 Waktu Pelaksanaan

Puskesmas Mayangan Jogoroto menyelenggarakan survei kepuasan sepanjang tahun dengan penyusunan laporan setiap semester. Walaupun demikian, aplikasi SUKMASANTRI mampu menampilkan hasil pengumpulan data dan hasil pengolahan data penilaian responden setiap saat.

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

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 183 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| NO | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JML | % |
|----|---------------|---|-----|---------|
| 1. | JENIS KELAMIN | Laki-laki | 62 | 33,88 % |
| | | Perempuan | 121 | 66,12 % |
| 2. | USIA | < 20 Tahun | 2 | 1,09% |
| | | 20 – 29 Tahun | 28 | 15,3% |
| | | 30 – 39 Tahun | 72 | 39,34% |
| | | 40 – 49 Tahun | 38 | 20,77% |
| | | >50 Tahun | 43 | 23,5% |
| 3. | JENIS LAYANAN | 1. Fasilitas Pelayanan Pemeriksaan Umum Puskesmas Mayangan Jogoroto | 28 | 15,3% |
| | | 2. Fasilitas Pelayanan Lansia Puskesmas Mayangan Jogoroto | 17 | 9,29% |
| | | 3. Fasilitas Pelayanan Gigi dan Mulut Umum Puskesmas Mayangan Jogoroto | 14 | 7,65% |
| | | 4. Fasilitas Pelayanan KIA Puskesmas Mayangan Jogoroto | 23 | 12,56% |
| | | 5. Fasilitas Pelayanan KB Kespro Puskesmas Mayangan Jogoroto | 13 | 7,10% |
| | | 6. Fasilitas Pelayanan Imunisasi Puskesmas Mayangan Jogoroto | 12 | 6,56% |
| | | 7. Fasilitas Pelayanan Gizi Puskesmas Mayangan Jogoroto | 13 | 12,56% |
| | | 8. Fasilitas Pelayanan Pencegahan dan Pengendalian penyakit Menular Puskesmas Mayangan Jogoroto | 8 | 4,37% |
| | | 9. Fasilitas Pelayanan Klinik Sanitasi Puskesmas Mayangan Jogoroto | 6 | 3,27% |
| | | 10. Fasilitas Pelayanan UGD Puskesmas Mayangan Jogoroto | 17 | 9,28% |
| | | 11. Fasilitas Pelayanan PONEB Puskesmas Mayangan Jogoroto | 17 | 9,28 % |

| NO | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JML | % |
|----|---------------|---|-----|--------|
| | | 12. Fasilitas Pelayanan Yankestrad Puskesmas Mayangan Jogoroto | 7 | 3,82 % |
| | | 13. Fasilitas Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Mayangan Jogoroto | 8 | 4,37 % |

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

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 |

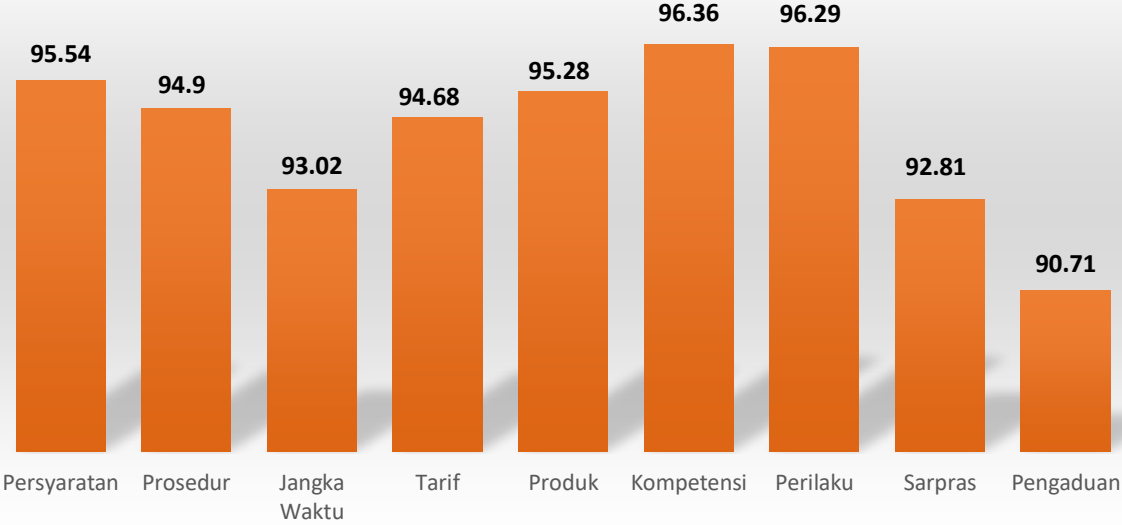
Hasil survey kepuasan masyarakat pada Puskesmas Mayangan Jogoroto adalah sebagai berikut :

| | Unsur Pelayanan | | | | | | | | |
|------------------------|-----------------------------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| IKM per unsur | 95,54 | 94,9 | 93,02 | 94,68 | 95,28 | 96,36 | 96,29 | 92,81 | 90,71 |
| Mutu Layanan per Unsur | A | A | A | A | A | A | A | A | A |
| IKM Unit Layanan | 94,4 | | | | | | | | |
| Kinerja Unit Layanan | (A atau 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

**NILAI PER UNSUR LAYANAN
PUSKESMAS MAYANGAN JOGOROTO
KABUPATEN JOMBANG TAHUN 2023**



BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Dari 9 unsur layanan yang telah dilakukan survei, dapat diketahui 3 unsur layanan dengan nilai terendah dan 3 unsur layanan dengan nilai tertinggi, sebagai berikut :

- a. Tiga unsur dengan nilai terendah adalah :
 1. Pengelolaan Pengaduan (90,71)
 2. Sarana/Prasarana (92,81)
 3. Waktu penyelesaian (93,02).
- b. Tiga unsur dengan nilai tertinggi adalah
 1. Kompetensi Petugas (96,36)
 2. Perilaku Petugas (96,29)
 3. Persyaratan (95,54)

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 : “Pelayanan agar terus ditingkatkan”

Kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Pengelolaan pengaduan yang berkaitan dengan akses oleh pengguna layanan dalam menyampaikan keluhan dirasa masih belum begitu dipahami oleh pengguna layanan
- Sarana dan Prasarana yang digunakan oleh pengguna layanan dirasa belum maksimal, seperti kursi tunggu kadang-kadang tidak cukup, saat pasien terlalu banyak.
- Jangka waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan belum cepat oleh pengguna layanan.

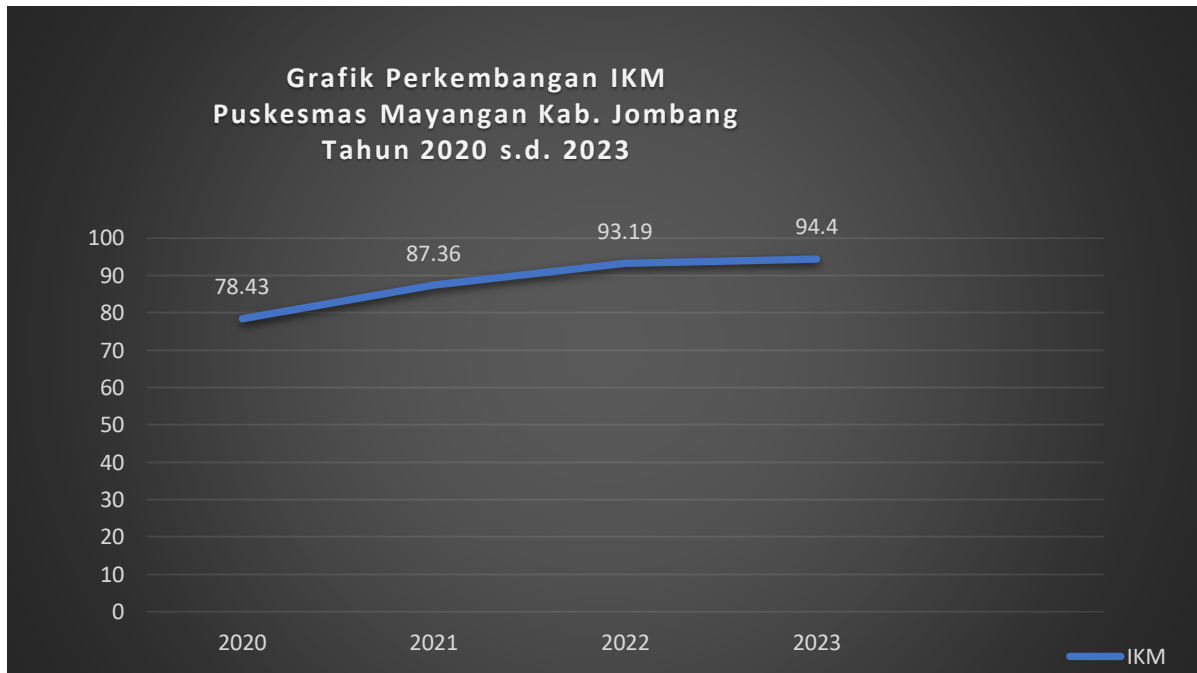
4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survei tersebut kiranya perlu disusun rencana perbaikan terhadap unsur-unsur yang termasuk dalam 3 kategori nilai terendah melalui diskusi internal Puskesmas Mayangan Jogoroto dengan melibatkan pejabat penanggung jawab pelayanan. Rencana tindak lanjut dalam bentuk program/kegiatan dan target pelaksanaan melalui jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (12 s.d. 24 bulan) atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan) setelah hasil survei ditetapkan.

| No. | Prioritas Unsur | Program / Kegiatan | Waktu Perbaikan di Tahun 2023 | | | | Penanggung Jawab |
|-----|------------------------------|---|-------------------------------|-------|--------|-------|---|
| | | | TW I | TW II | TW III | TW IV | |
| 1 | Pengelolaan pengaduan | Monitoring dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan Puskesmas, dengan lebih memfokuskan petugas pengaduan pelayanan dan mengaktifkan kotak saran | | | √ | | PJ Survei Kepuasan dan Umpan Balik |
| 2 | Sarana dan prasarana | Monitoring dan evaluasi terhadap sarana dan prasarana Puskesmas dengan cara memperbaiki yang rusak dan mengusulkan yang belum ada. | | | √ | | Kepala Rumah Tangga Puskesmas |
| 3 | Waktu Penyelesaian | Monitoring dan evaluasi terhadap jangka waktu pemberian pelayanan dengan melakukan penataan kembali SDM, ditempat yang antriannya lama. | | | √ | | PJ TU |

4.3 Perkembangan Nilai IKM

Berdasarkan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang telah dilaksanakan pada tahun-tahun sebelumnya, kiranya dapat diketahui perkembangan nilai IKM Puskesmas Mayangan yang menjadi gambaran atas keberhasilan dalam upaya perbaikan layanan yang telah dilakukan.



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

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Mayangan Jogoroto Kabupaten Jombang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94,4. Hal ini juga ditunjukkan dengan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu pengelolaan pengaduan, Sarana/ Prasarana dan Waktu penyelesaian.

Jombang, Desember 2023
**Kepala Puskesmas Mayangan
Jogoroto,**



SRI INDAH WAHYUNINGSIH, SST, Bd.
NIP. 19640828 198603 2 018

LAMPIRAN

1. Formulir Kuesioner

Formulir SKM yang digunakan pada Tahun 2023 menggunakan aplikasi SUKMASANTRI

| | |
|--|--|
| <p style="text-align: center;">Data Responden PUSKESMAS MAYANGAN JOGOROTO</p> <hr/> <p>Inputkan Umur</p> <p>Jenis Kelamin ▼</p> <p>Layanan ▼</p> <p style="text-align: center;">Submit</p> <hr/> | <p style="text-align: center;">Perangkat Survey Perangkat Daerah PUSKESMAS MAYANGAN JOGOROTO - Fasilitas Pemeriksaan Umum</p> <h2 style="text-align: center;">Kondisi Pelayanan</h2> <p>1. Apakah persyaratan yang ditentukan jelas?</p> <p><input type="radio"/> a. Tidak jelas</p> <p><input type="radio"/> b. Kurang jelas</p> <p><input type="radio"/> c. Jelas</p> <p><input type="radio"/> d. Sangat Jelas</p> <p style="text-align: center;">Reset Pilihan</p> <p style="text-align: right;">Next</p> |
| <p style="text-align: center;">Perangkat Survey Perangkat Daerah PUSKESMAS MAYANGAN JOGOROTO - Fasilitas Pemeriksaan Umum</p> <h2 style="text-align: center;">Kondisi Pelayanan</h2> <p>2. Apakah mekanisme pelayanan mudah ?</p> <p><input type="radio"/> a. Tidak mudah</p> <p><input type="radio"/> b. Kurang mudah</p> <p><input type="radio"/> c. Mudah</p> <p><input type="radio"/> d. Sangat mudah</p> <p style="text-align: center;">Reset Pilihan</p> <p style="text-align: center;">Previous Next</p> | <p style="text-align: center;">Perangkat Survey Perangkat Daerah PUSKESMAS MAYANGAN JOGOROTO - Fasilitas Pemeriksaan Umum</p> <h2 style="text-align: center;">Kondisi Pelayanan</h2> <p>3. Waktu pelayanan kami cepat ?</p> <p><input type="radio"/> a. Tidak Cepat</p> <p><input type="radio"/> b. Kurang Cepat</p> <p><input type="radio"/> c. Cepat</p> <p><input type="radio"/> d. Sangat Cepat</p> <p style="text-align: center;">Reset Pilihan</p> <p style="text-align: center;">Previous Next</p> |

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. Bagaimana perilaku petugas layanan kami ?

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

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

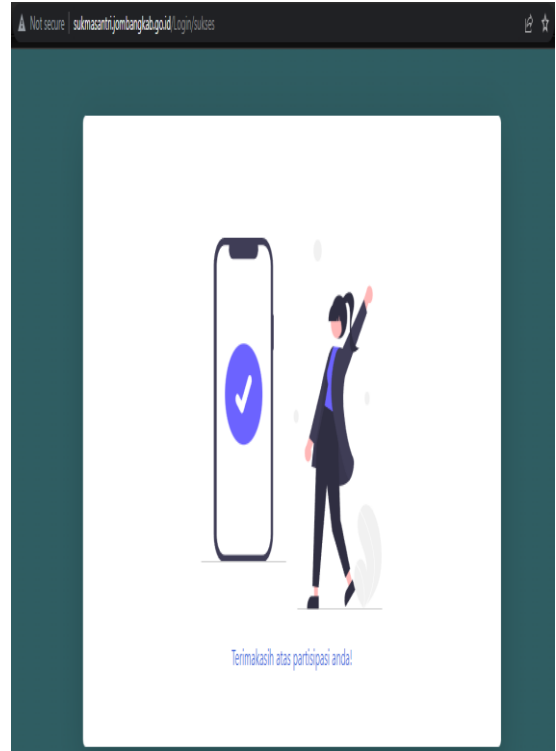
Kondisi Pelayanan

Usulan:

Usulan

Previous

Submit



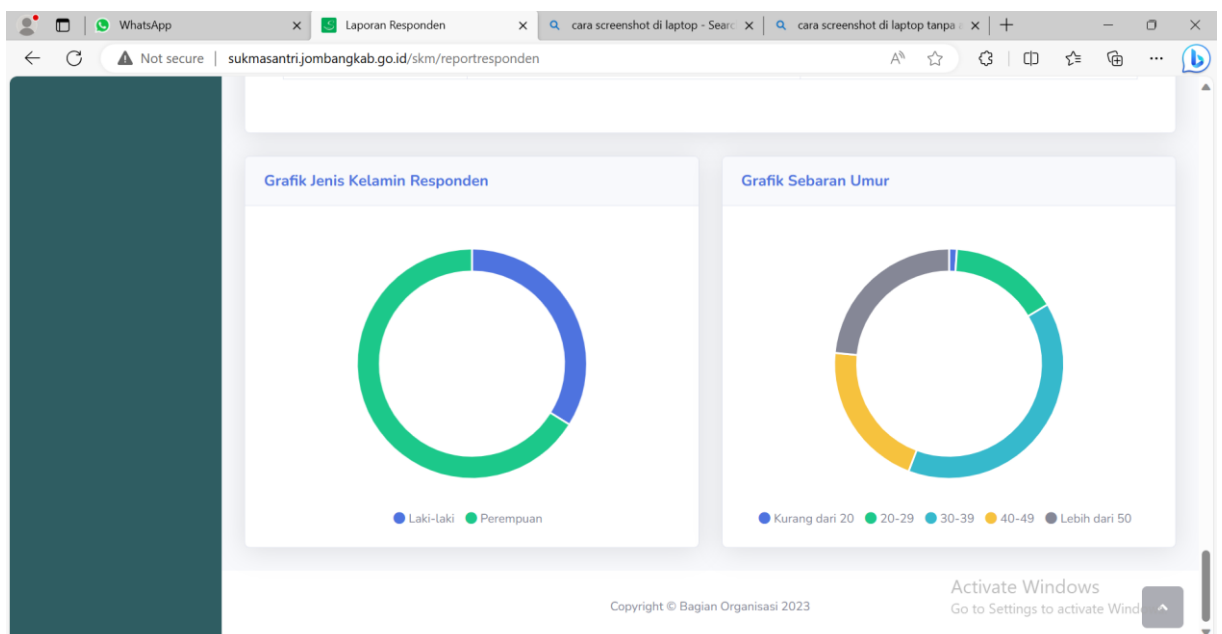
2. RESPONDEN

adalah data responden Kabupaten Jombang yang tercatat pada aplikasi Sukmasantri yang dapat diakses pada portal <http://sukmasantri.jombangkab.go.id>

The screenshot shows a web browser displaying a report titled "Sebaran Umur Responden". The report contains two tables. The first table, "Jenis Kelamin", shows the distribution of respondents by gender. The second table, "Kelompok Usia", shows the distribution of respondents by age group.

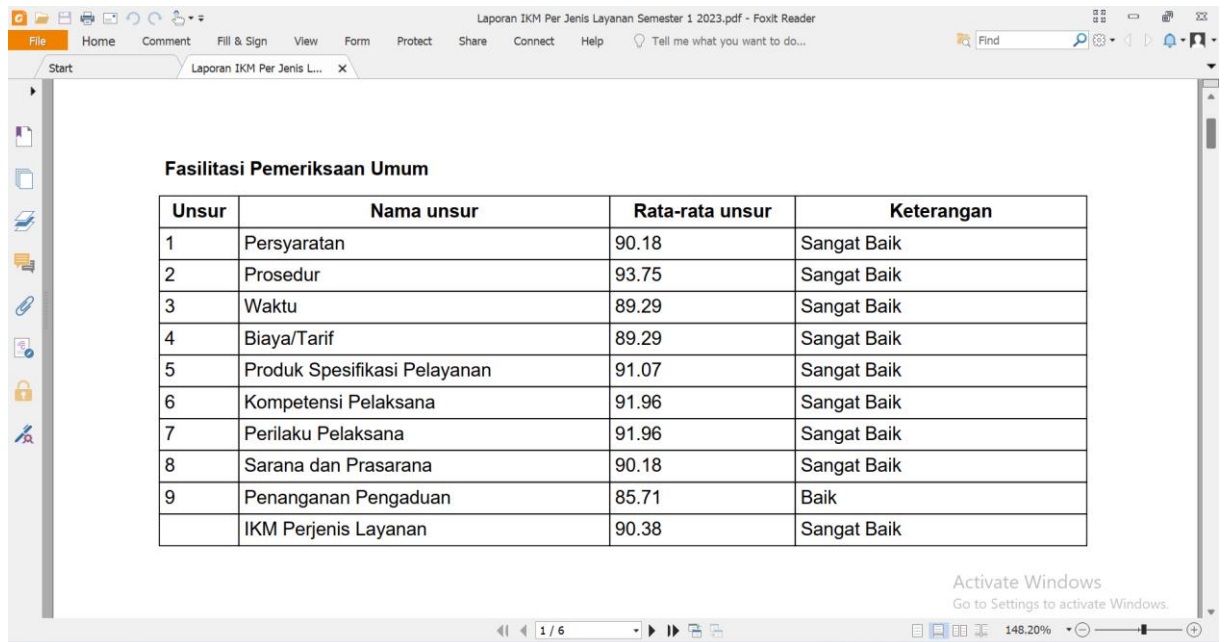
| Jenis Kelamin | | |
|---------------|---------------|----------------|
| Nomor | Jenis Kelamin | Presentase (%) |
| 1 | Laki-laki | 62 33.88% |
| 2 | Perempuan | 121 66.12% |

| Kelompok Usia | | |
|---------------|----------------|------------|
| Nomor | Kelompok Usia | Presentase |
| 1 | Kurang dari 20 | 2 1.09% |
| 2 | 20-29 | 28 15.3% |
| 3 | 30-39 | 72 39.34% |
| 4 | 40-49 | 38 20.77% |



3. Hasil Olah Data SKM Per Jenis Layanan

1. Fasilitas Pelayanan Pemeriksaan Umum Puskesmas Mayangan Jogoroto Kabupaten Jombang



Laporan IKM Per Jenis Layanan Semester 1 2023.pdf - Foxit Reader

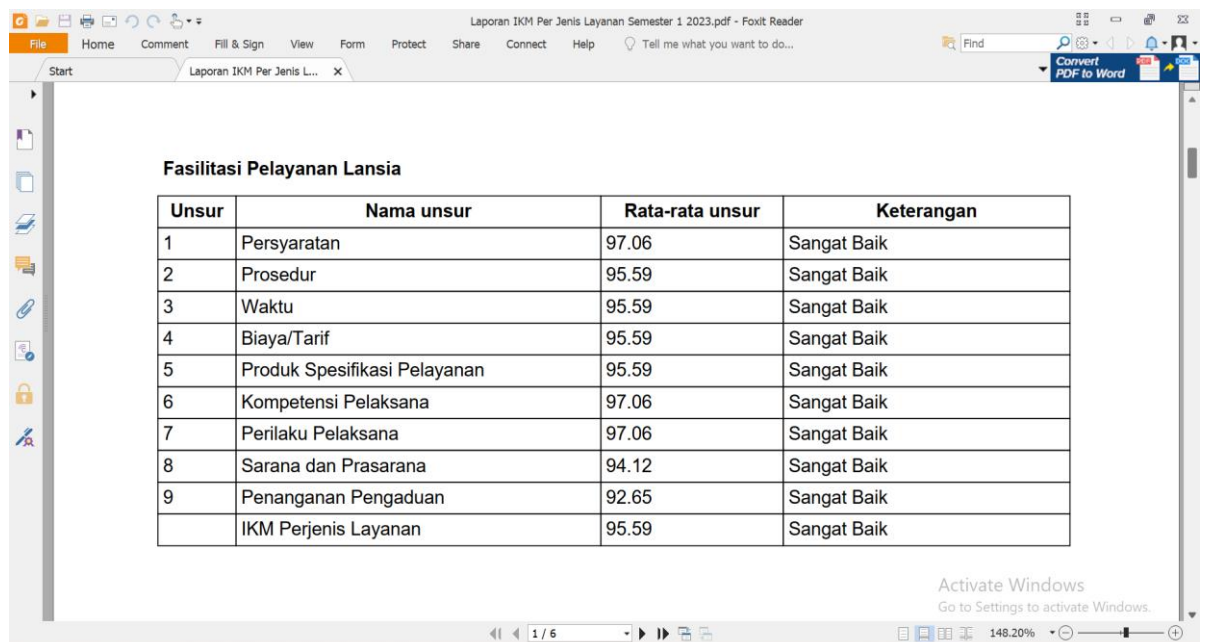
Start Laporan IKM Per Jenis L...

Fasilitas Pelayanan Pemeriksaan Umum

| Unsur | Nama unsur | Rata-rata unsur | Keterangan |
|-------|------------------------------|-----------------|-------------|
| 1 | Persyaratan | 90.18 | Sangat Baik |
| 2 | Prosedur | 93.75 | Sangat Baik |
| 3 | Waktu | 89.29 | Sangat Baik |
| 4 | Biaya/Tarif | 89.29 | Sangat Baik |
| 5 | Produk Spesifikasi Pelayanan | 91.07 | Sangat Baik |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 91.96 | Sangat Baik |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 91.96 | Sangat Baik |
| 8 | Sarana dan Prasarana | 90.18 | Sangat Baik |
| 9 | Penanganan Pengaduan | 85.71 | Baik |
| | IKM Perjenis Layanan | 90.38 | Sangat Baik |

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

2. Fasilitas Pelayanan Pelayanan Lansia Puskesmas Mayangan Jogoroto Kabupaten Jombang



Laporan IKM Per Jenis Layanan Semester 1 2023.pdf - Foxit Reader

Start Laporan IKM Per Jenis L...

Fasilitas Pelayanan Lansia

| Unsur | Nama unsur | Rata-rata unsur | Keterangan |
|-------|------------------------------|-----------------|-------------|
| 1 | Persyaratan | 97.06 | Sangat Baik |
| 2 | Prosedur | 95.59 | Sangat Baik |
| 3 | Waktu | 95.59 | Sangat Baik |
| 4 | Biaya/Tarif | 95.59 | Sangat Baik |
| 5 | Produk Spesifikasi Pelayanan | 95.59 | Sangat Baik |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 97.06 | Sangat Baik |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 97.06 | Sangat Baik |
| 8 | Sarana dan Prasarana | 94.12 | Sangat Baik |
| 9 | Penanganan Pengaduan | 92.65 | Sangat Baik |
| | IKM Perjenis Layanan | 95.59 | Sangat Baik |

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

3. asiltasi Pelayanan Gigi dan Mulut Puskesmas Mayangan Jogoroto Kabupaten Jombang

Fasilitas Pelayanan Gigi dan Mulut

| Unsur | Nama unsur | Rata-rata unsur | Keterangan |
|-------|-------------|-----------------|-------------|
| 1 | Persyaratan | 89.29 | Sangat Baik |

| | | | |
|---|------------------------------|-------|-------------|
| 2 | Prosedur | 89.29 | Sangat Baik |
| 3 | Waktu | 85.71 | Baik |
| 4 | Biaya/Tarif | 89.29 | Sangat Baik |
| 5 | Produk Spesifikasi Pelayanan | 87.5 | Baik |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 87.5 | Baik |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 89.29 | Sangat Baik |
| 8 | Sarana dan Prasarana | 85.71 | Baik |
| 9 | Penanganan Pengaduan | 85.71 | Baik |
| | IKM Perjenis Layanan | 87.7 | Baik |

4. Fasilitas Pelayanan KIA Puskesmas Mayangan Jogoroto Kabupaten Jombang

Laporan IKM Per Jenis Layanan Semester 1 2023.pdf - Foxit Reader

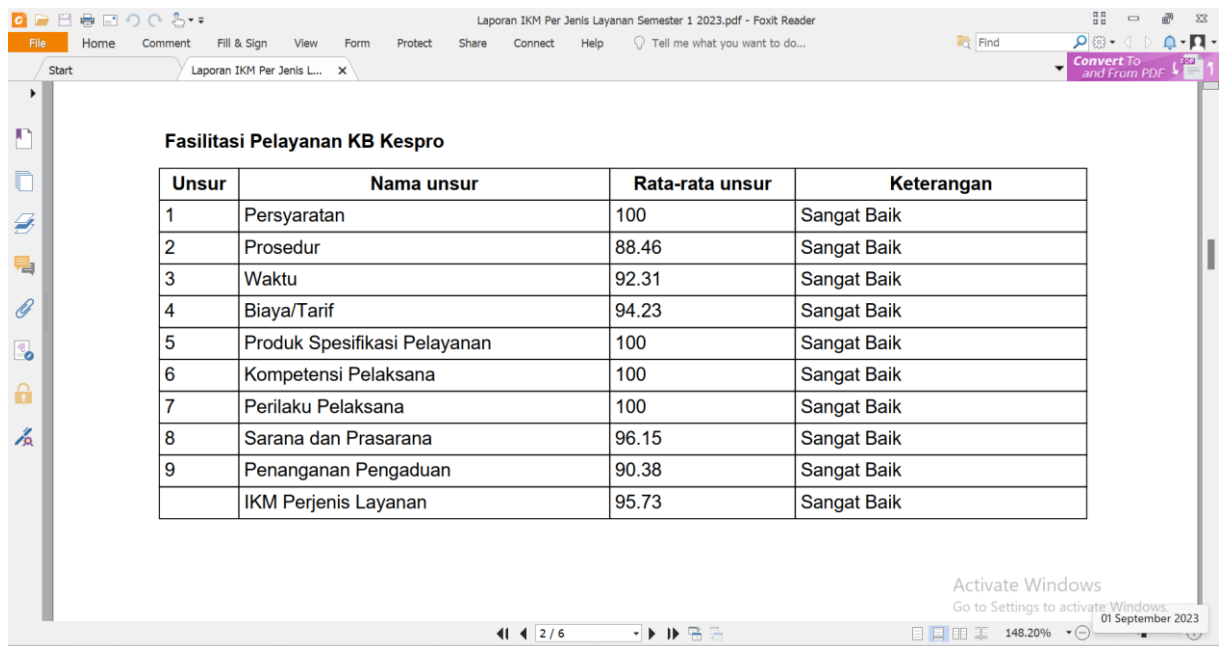
Fasilitas Pelayanan KIA

| Unsur | Nama unsur | Rata-rata unsur | Keterangan |
|-------|------------------------------|-----------------|-------------|
| 1 | Persyaratan | 96.74 | Sangat Baik |
| 2 | Prosedur | 96.74 | Sangat Baik |
| 3 | Waktu | 93.48 | Sangat Baik |
| 4 | Biaya/Tarif | 91.3 | Sangat Baik |
| 5 | Produk Spesifikasi Pelayanan | 94.57 | Sangat Baik |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 94.57 | Sangat Baik |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 94.57 | Sangat Baik |
| 8 | Sarana dan Prasarana | 92.39 | Sangat Baik |
| 9 | Penanganan Pengaduan | 92.39 | Sangat Baik |
| | IKM Perjenis Layanan | 94.08 | Sangat Baik |

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

2 / 6 148.20%

5. Fasilitas Pelayanan KB Kespro Puskesmas Mayangan Jogoroto Kabupaten Jombang



Laporan IKM Per Jenis Layanan Semester 1 2023.pdf - Foxit Reader

File Home Comment Fill & Sign View Form Protect Share Connect Help Tell me what you want to do...

Start Laporan IKM Per Jenis L...

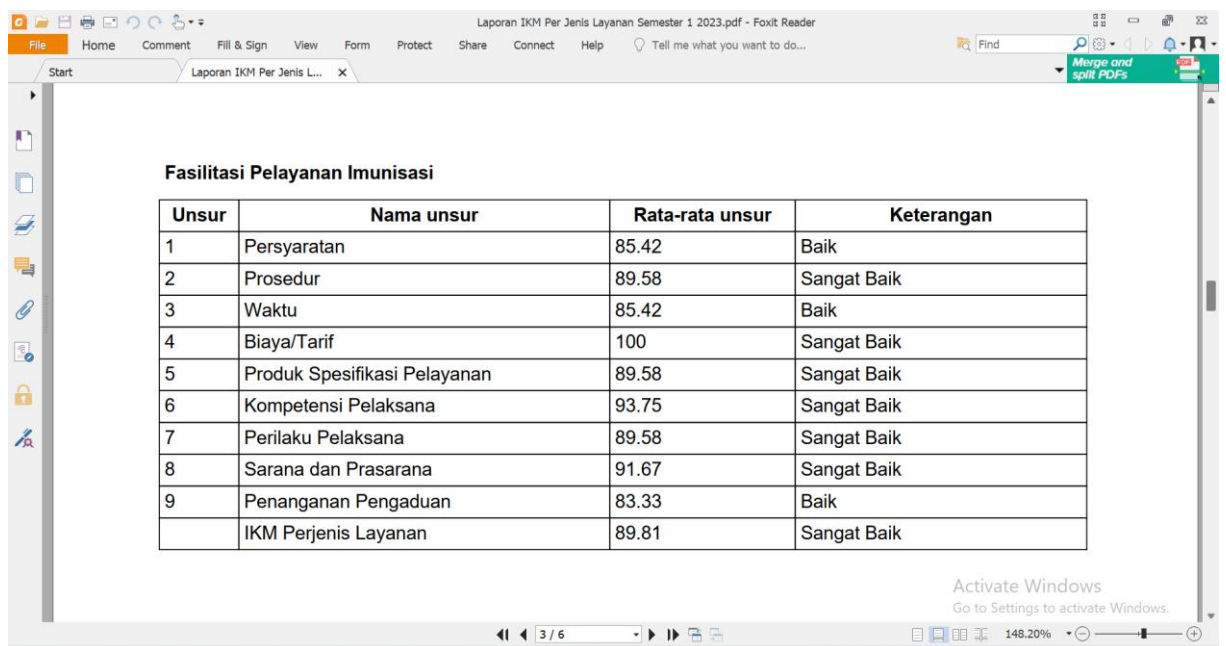
Fasilitas Pelayanan KB Kespro

| Unsur | Nama unsur | Rata-rata unsur | Keterangan |
|-------|------------------------------|-----------------|-------------|
| 1 | Persyaratan | 100 | Sangat Baik |
| 2 | Prosedur | 88.46 | Sangat Baik |
| 3 | Waktu | 92.31 | Sangat Baik |
| 4 | Biaya/Tarif | 94.23 | 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 | 96.15 | Sangat Baik |
| 9 | Penanganan Pengaduan | 90.38 | Sangat Baik |
| | IKM Perjenis Layanan | 95.73 | Sangat Baik |

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.
01 September 2023

2 / 6 148.20%

6. Fasilitas Pelayanan Imunisasi Puskesmas Mayangan Jogoroto Kabupaten Jombang



Laporan IKM Per Jenis Layanan Semester 1 2023.pdf - Foxit Reader

File Home Comment Fill & Sign View Form Protect Share Connect Help Tell me what you want to do...

Start Laporan IKM Per Jenis L...

Fasilitas Pelayanan Imunisasi

| Unsur | Nama unsur | Rata-rata unsur | Keterangan |
|-------|------------------------------|-----------------|-------------|
| 1 | Persyaratan | 85.42 | Baik |
| 2 | Prosedur | 89.58 | Sangat Baik |
| 3 | Waktu | 85.42 | Baik |
| 4 | Biaya/Tarif | 100 | Sangat Baik |
| 5 | Produk Spesifikasi Pelayanan | 89.58 | Sangat Baik |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 93.75 | Sangat Baik |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 89.58 | Sangat Baik |
| 8 | Sarana dan Prasarana | 91.67 | Sangat Baik |
| 9 | Penanganan Pengaduan | 83.33 | Baik |
| | IKM Perjenis Layanan | 89.81 | Sangat Baik |

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

3 / 6 148.20%

7. Fasilitas Pelayanan Pelayan Gizi Puskesmas Mayangan Jogoroto Kabupaten Jombang

Laporan IKM Per Jenis Layanan Semester 1 2023.pdf - Foxit Reader

File Home Comment Fill & Sign View Form Protect Share Connect Help Tell me what you want to do...

Start Laporan IKM Per Jenis L... x Merge and split PDFs

Fasilitas Pelayanan Gizi

| Unsur | Nama unsur | Rata-rata unsur | Keterangan |
|-------|------------------------------|-----------------|-------------|
| 1 | Persyaratan | 90.38 | Sangat Baik |
| 2 | Prosedur | 90.38 | Sangat Baik |
| 3 | Waktu | 84.62 | Baik |
| 4 | Biaya/Tarif | 90.38 | Sangat Baik |
| 5 | Produk Spesifikasi Pelayanan | 90.38 | Sangat Baik |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 92.31 | Sangat Baik |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 92.31 | Sangat Baik |
| 8 | Sarana dan Prasarana | 88.46 | Sangat Baik |
| 9 | Penanganan Pengaduan | 84.62 | Baik |
| | IKM Perjenis Layanan | 89.32 | Sangat Baik |

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

3 / 6 148.20%

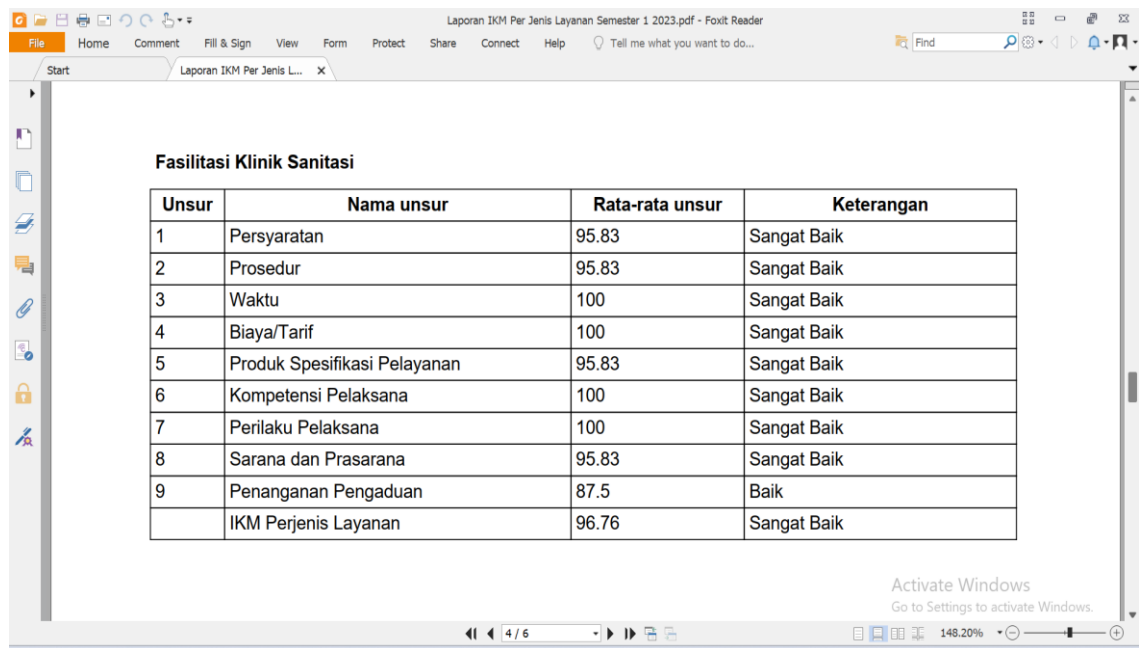
8. Fasilitas Pelayanan Pemeriksaan Umum Puskesmas Mayangan Jogoroto Kabupaten Jombang

Fasilitas Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Menular

| Unsur | Nama unsur | Rata-rata unsur | Keterangan |
|-------|------------------------------|-----------------|-------------|
| 1 | Persyaratan | 100 | Sangat Baik |
| 2 | Prosedur | 100 | Sangat Baik |
| 3 | Waktu | 93.75 | Sangat Baik |
| 4 | Biaya/Tarif | 96.88 | 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 | 87.5 | Baik |
| 9 | Penanganan Pengaduan | 93.75 | Sangat Baik |
| | IKM Perjenis Layanan | 96.88 | Sangat Baik |

9. Fasilitas Pelayanan Klinik Sanitasi Puskesmas Mayangan Jogoroto Kabupaten Jombang



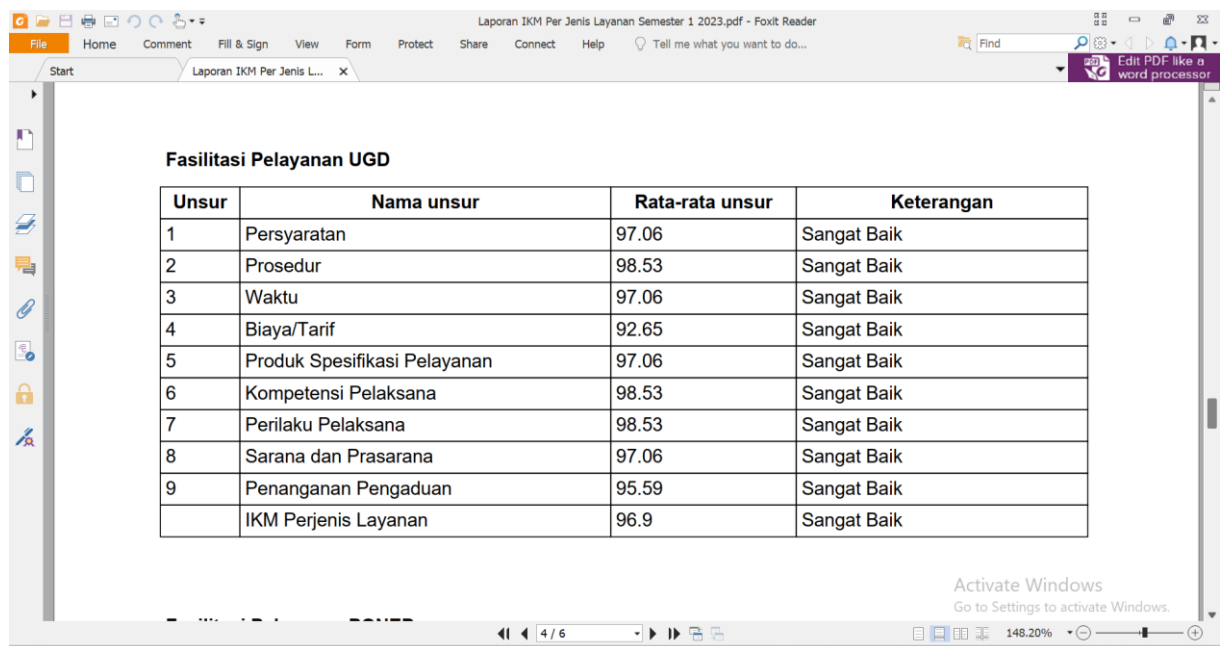
Laporan IKM Per Jenis Layanan Semester 1 2023.pdf - Foxit Reader

Fasilitas Klinik Sanitasi

| Unsur | Nama unsur | Rata-rata unsur | Keterangan |
|-------|------------------------------|-----------------|-------------|
| 1 | Persyaratan | 95.83 | Sangat Baik |
| 2 | Prosedur | 95.83 | Sangat Baik |
| 3 | Waktu | 100 | Sangat Baik |
| 4 | Biaya/Tarif | 100 | Sangat Baik |
| 5 | Produk Spesifikasi Pelayanan | 95.83 | Sangat Baik |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 100 | Sangat Baik |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 100 | Sangat Baik |
| 8 | Sarana dan Prasarana | 95.83 | Sangat Baik |
| 9 | Penanganan Pengaduan | 87.5 | Baik |
| | IKM Perjenis Layanan | 96.76 | Sangat Baik |

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

10. Fasilitas Pelayanan UGD Puskesmas Mayangan Jogoroto Kabupaten Jombang



Laporan IKM Per Jenis Layanan Semester 1 2023.pdf - Foxit Reader

Fasilitas Pelayanan UGD

| Unsur | Nama unsur | Rata-rata unsur | Keterangan |
|-------|------------------------------|-----------------|-------------|
| 1 | Persyaratan | 97.06 | Sangat Baik |
| 2 | Prosedur | 98.53 | Sangat Baik |
| 3 | Waktu | 97.06 | Sangat Baik |
| 4 | Biaya/Tarif | 92.65 | Sangat Baik |
| 5 | Produk Spesifikasi Pelayanan | 97.06 | Sangat Baik |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 98.53 | Sangat Baik |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 98.53 | Sangat Baik |
| 8 | Sarana dan Prasarana | 97.06 | Sangat Baik |
| 9 | Penanganan Pengaduan | 95.59 | Sangat Baik |
| | IKM Perjenis Layanan | 96.9 | Sangat Baik |

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

11. Fasilitas Pelayanan Poned Puskesmas Mayangan Jogoroto Kabupaten Jombang

Fasilitas Pelayanan Poned

| Unsur | Nama unsur | Rata-rata unsur | Keterangan |
|-------|------------|-----------------|------------|
|-------|------------|-----------------|------------|

| | | | |
|---|------------------------------|-------|-------------|
| 1 | Persyaratan | 100 | Sangat Baik |
| 2 | Prosedur | 95.59 | Sangat Baik |
| 3 | Waktu | 95.59 | Sangat Baik |
| 4 | Biaya/Tarif | 91.18 | Sangat Baik |
| 5 | Produk Spesifikasi Pelayanan | 97.06 | Sangat Baik |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 97.06 | Sangat Baik |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 98.53 | Sangat Baik |
| 8 | Sarana dan Prasarana | 94.12 | Sangat Baik |
| 9 | Penanganan Pengaduan | 91.18 | Sangat Baik |
| | IKM Perjenis Layanan | 95.59 | Sangat Baik |

12. Fasilitas Pelayanan Yankestrad Puskesmas Mayangan Jogoroto Kabupaten Jombang

Laporan IKM Per Jenis Layanan Semester 1 2023.pdf - Foxit Reader

File Home Comment Fill & Sign View Form Protect Share Connect Help Tell me what you want to do...

Start Laporan IKM Per Jenis L... x

Fasilitas Pelayanan Yankestrad

| Unsur | Nama unsur | Rata-rata unsur | Keterangan |
|-------|------------------------------|-----------------|-------------|
| 1 | Persyaratan | 100 | Sangat Baik |
| 2 | Prosedur | 100 | Sangat Baik |
| 3 | Waktu | 96.43 | 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 | 96.43 | Sangat Baik |
| 9 | Penanganan Pengaduan | 96.43 | Sangat Baik |
| | IKM Perjenis Layanan | 98.81 | Sangat Baik |

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

5 / 6 148.20%

13. Fasilitas Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Mayangan Jogoroto Kabupaten Jombang

| Unsur | Nama unsur | 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 | 96.88 | Sangat Baik |
| 9 | Penanganan Pengaduan | 100 | Sangat Baik |
| | IKM Perjenis Layanan | 99.65 | Sangat Baik |

Hasil Pengolahan Data IKM Puskesmas Mayangan Jogoroto

| 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 MAYANGAN JOGOROTO | | | | | | | | | | | | |
| | Fasilitasi Pemeriksaan Umum | 90.18 | 93.75 | 89.29 | 89.29 | 91.07 | 91.96 | 91.96 | 90.18 | 85.71 | 90.38 - Sangat Baik | 10 | 18 |
| | Fasilitasi Pelayanan Lansia | 97.06 | 95.59 | 95.59 | 95.59 | 95.59 | 97.06 | 97.06 | 94.12 | 92.65 | 95.59 - Sangat Baik | 12 | 5 |
| | Fasilitasi Pelayanan Gigi dan Mulut | 89.29 | 89.29 | 85.71 | 89.29 | 87.5 | 87.5 | 89.29 | 85.71 | 85.71 | 87.7 - Baik | 4 | 10 |
| | Fasilitasi Pelayanan KIA | 96.74 | 96.74 | 93.48 | 91.3 | 94.57 | 94.57 | 94.57 | 92.39 | 92.39 | 94.08 - Sangat Baik | 0 | 23 |
| | Fasilitasi Pelayanan KB Kespro | 100 | 88.46 | 92.31 | 94.23 | 100 | 100 | 100 | 96.15 | 90.38 | 95.73 - Sangat Baik | 0 | 13 |
| | Fasilitasi Pelayanan Imunisasi | 85.42 | 89.58 | 85.42 | 100 | 89.58 | 93.75 | 89.58 | 91.67 | 83.33 | 89.81 - Sangat Baik | 1 | 11 |
| | Fasilitasi Pelayanan Gizi | 90.38 | 90.38 | 84.62 | 90.38 | 90.38 | 92.31 | 92.31 | 88.46 | 84.62 | 89.32 - Sangat Baik | 4 | 9 |
| | Fasilitasi Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Menular | 100 | 100 | 93.75 | 96.88 | 100 | 100 | 100 | 87.5 | 93.75 | 96.88 - Sangat Baik | 7 | 1 |

| 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 | | | |
| | Fasilitas Klinik Sanitasi | 95.83 | 95.83 | 100 | 100 | 95.83 | 100 | 100 | 95.83 | 87.5 | 96.76 - Sangat Baik | 4 | 2 |
| | Fasilitas Pelayanan UGD | 97.06 | 98.53 | 97.06 | 92.65 | 97.06 | 98.53 | 98.53 | 97.06 | 95.59 | 96.9 - Sangat Baik | 10 | 7 |
| | Fasilitas Pelayanan PONED | 100 | 95.59 | 95.59 | 91.18 | 97.06 | 97.06 | 98.53 | 94.12 | 91.18 | 95.59 - Sangat Baik | 0 | 17 |
| | Fasilitas Pelayanan Yankestrad | 100 | 100 | 96.43 | 100 | 100 | 100 | 100 | 96.43 | 96.43 | 98.81 - Sangat Baik | 5 | 2 |
| | Fasilitas Pelayanan Rawat Inap | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 96.88 | 100 | 99.65 - Sangat Baik | 5 | 3 |
| | Nilai rata-rata per unsur | 95.54 | 94.9 | 93.02 | 94.68 | 95.28 | 96.36 | 96.29 | 92.81 | 90.71 | 94.4 - Sangat Baik | 18 | 3 |
| Total layanan - 13 | | 1241.96 | 1233.74 | 1209.25 | 1230.79 | 1238.64 | 1252.74 | 1251.83 | 1206.5 | 1179.24 | 11044.69 | 62 | 121 |
| Rata-rata | | 95.54 | 94.9 | 93.02 | 94.68 | 95.28 | 96.36 | 96.29 | 92.81 | 90.71 | 94.4 - Sangat Baik | 18 | 3 |

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



