



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



**LAPORAN
SKM
2025**

PUSKESMAS CUKIR
JL. RAYA MOJOWARNO 09 CUKIR DIWEK JOMBANG

DAFTAR ISI

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DAFTAR ISI

BAB I

PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Tujuan dan Manfaat
- 1.3 Metode Pengumpulan Data
- 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM
- 1.5 Penentuan Jumlah Responden

BAB II

ANALISIS DATA SKM

- 2.1 Analisis Responden
- 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan
- 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut
- 2.4 Trend Nilai SKM

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

BAB IV

KESIMPULAN

LAMPIRAN

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

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 Cukir Diwek Kabupaten Jombang 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 Cukir Diwek Kabupaten Jombang. 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 Cukir Diwek Kabupaten Jombang 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 Cukir Diwek 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

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 1.074 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	310	28.86%
		Perempuan	764	71.14%
2	Usia	< 20 tahun	225	20.95%
		20 - 29 tahun	478	44.51%
		30 - 39 tahun	171	15.92%
		40 - 49 tahun	82	7.64%
		> 50 tahun	118	10.99%
3	Jenis layanan	Fasilitasi Pendaftaran dan Rekam Medis	99	9,22%
		Fasilitasi Klaster 1 Pelayanan Tata Usaha	72	6,70%
		Fasilitasi Klaster 2 Fasilitasi Pelayanan KIA dan Imunisasi	161	14,99%
		Fasilitasi Klaster 2 Fasilitasi Pelayanan Persalinan dan Pasca Persalinan	59	5,49%
		Fasilitasi Klaster 2 Fasilitasi Pelayanan Balita Sakit	48	4,47%
		Fasilitasi Klaster 2 Fasilitasi Pelayanan Kesehatan Remaja	57	5,31%
		Fasilitasi Klaster 3 Fasilitasi Pelayanan Pemeriksaan Umum	54	5,03%
		Fasilitasi Klaster 3 Fasilitasi Kesehatan Lansia	34	3,17%
		Fasilitasi Klaster 3 Fasilitasi Pelayanan KB dan CATIN	41	3,82%
		Fasilitasi Lintas Klaster Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	42	3,91%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Fasilitasi Klaster 2 dan 3 Fasilitasi Pelayanan Konseling Gizi	32	2,98%
		Fasilitasi Klaster 2 dan 3 Fasilitasi Pelayanan Kesehatan Jiwa	10	0,93%
		Fasilitasi Klaster 2 dan 3 Fasilitasi Pelayanan Kesehatan Tradisional	13	1,21%
		Fasilitasi Klaster 4 Fasilitasi Pelayanan Kesehatan TB	29	2,70%
		Fasilitasi Klaster 4 Fasilitasi Pelayanan Kesehatan HIV/AIDS	16	1,49%
		Fasilitasi Klaster 4 Fasilitasi Pelayanan Konseling Sanitasi	16	1,49%
		Fasilitasi Lintas Klaster Fasilitasi Pelayanan Tindakan dan Gawat Darurat	122	11,36%
		Fasilitasi Lintas Klaster Fasilitasi Pelayanan Rawat Inap	79	7,36%
		Fasilitasi Lintas Klaster Fasilitasi Pelayanan Laboratorium	83	7,73%
		Fasilitasi Lintas Klaster Fasilitasi Pelayanan Farmasi	7	0,65%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

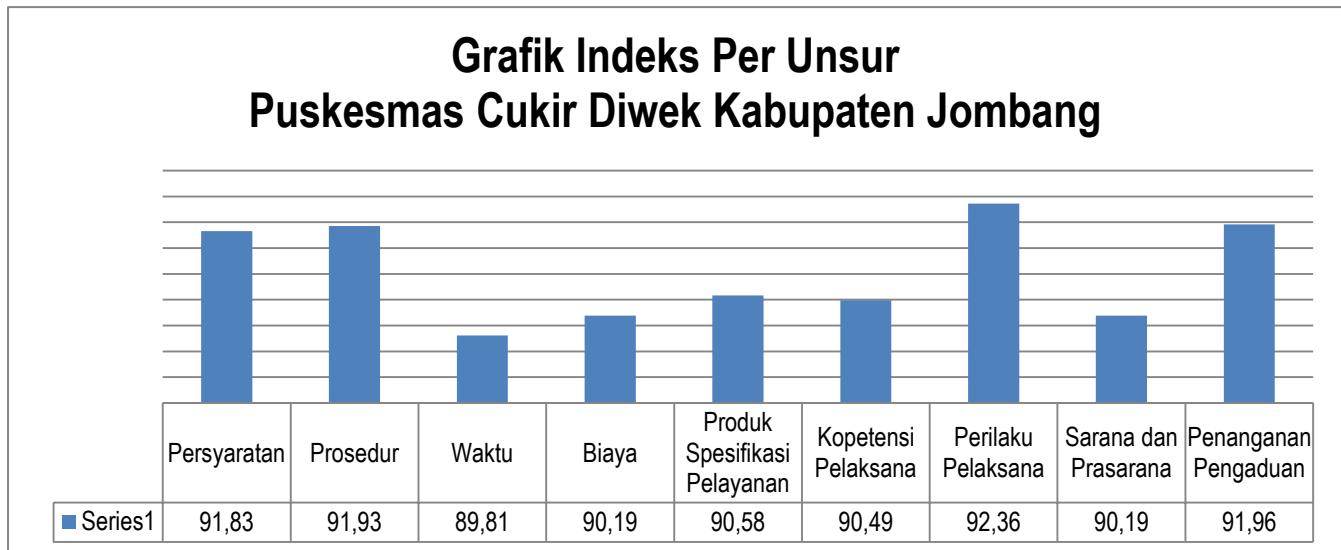
No	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Fasilitasi Pendaftaran dan Rekam Medis	99	98.23	97.98	98.74	96.72	98.48	98.74	97.98	97.98	98.23	98.12
2.	Fasilitasi Klaster 1 Pelayanan Tata Usaha	72	90.97	92.01	90.28	88.89	90.63	93.06	92.36	92.36	92.36	91.44
3.	Fasilitasi Klaster 2 Fasilitasi Pelayanan KIA dan Imunisasi	161	94.72	95.65	94.88	96.74	93.79	96.27	95.5	95.96	93.32	95.2
4.	Fasilitasi Klaster 2 Fasilitasi Pelayanan Persalinan dan Pasca Persalinan	59	97.88	97.46	95.34	97.03	97.03	95.34	98.31	97.03	95.76	96.8
5.	Fasilitasi Klaster 2 Fasilitasi Pelayanan Balita Sakit	48	92.71	95.83	91.67	91.15	92.19	94.27	96.88	93.23	93.23	93.46
6.	Fasilitasi Klaster 2 Fasilitasi Pelayanan Kesehatan Remaja	57	88.16	85.96	85.53	86.84	83.33	88.6	90.35	88.6	87.72	87.23

No	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
7.	Fasilitasi Klaster 3 Fasilitasi Pelayanan Pemeriksaan Umum	54	88.43	87.5	82.87	93.06	86.57	86.57	84.72	90.74	88.43	87.65
8.	Fasilitasi Klaster 3 Fasilitasi Kesehatan Lansia	34	94.12	94.12	92.65	94.85	94.85	93.38	96.32	94.12	93.38	94.2
9.	Fasilitasi Klaster 3 Fasilitasi Pelayanan KB dan CATIN	41	89.02	87.8	82.32	74.39	80.49	85.98	87.2	79.88	82.93	83.33
10.	Fasilitasi Lintas Klaster Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	42	92.26	93.45	91.07	91.07	88.69	93.45	93.45	92.86	90.48	91.87
11.	Fasilitasi Klaster 2 dan 3 Fasilitasi Pelayanan Konseling Gizi	32	90.63	94.53	84.38	84.38	92.19	94.53	92.19	91.41	90.63	90.54
12.	Fasilitasi Klaster 2 dan 3 Fasilitasi Pelayanan Kesehatan Jiwa	10	97.5	95	92.5	95	92.5	75	97.5	95	87.5	91.94

No	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
13.	Fasilitasi Klaster 2 dan 3 Fasilitasi Pelayanan Kesehatan Tradisional	13	98.08	98.08	98.08	96.15	96.15	96.15	96.15	98.08	88.46	96.15
14.	Fasilitasi Klaster 4 Fasilitasi Pelayanan Kesehatan TB	29	82.76	79.31	81.03	86.21	82.76	86.21	83.62	83.62	83.62	83.24
15.	Fasilitasi Klaster 4 Fasilitasi Pelayanan Kesehatan HIV/AIDS	16	92.19	93.75	93.75	96.88	93.75	93.75	93.75	93.75	87.5	93.23
16.	Fasilitasi Klaster 4 Fasilitasi Pelayanan Konseling Sanitasi	16	89.06	92.19	85.94	92.19	89.06	92.19	90.63	92.19	90.63	90.45
17.	Fasilitasi Lintas Klaster Fasilitasi Pelayanan Tindakan dan Gawat Darurat	122	84.63	84.22	84.63	76.43	84.43	84.63	84.63	84.43	84.02	83.56

No	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
18.	Fasilitasi Lintas Klaster Fasilitasi Pelayanan Rawat Inap	79	86.39	86.39	86.39	76.27	86.39	86.39	86.08	86.08	85.44	85.09
19.	Fasilitasi Lintas Klaster Fasilitasi Pelayanan Laboratorium	83	96.08	94.58	94.88	93.07	95.48	96.69	96.69	95.48	93.67	95.18
20.	Fasilitasi Lintas Klaster Fasilitasi Pelayanan Farmasi	7	92.86	92.86	89.29	96.43	92.86	78.57	92.86	96.43	96.43	92.06
21.	Fasilitasi Pendaftaran dan Rekam Medis	99	98.23	97.98	98.74	96.72	98.48	98.74	97.98	97.98	98.23	98.12
Rerata IKM Per Unsur			91.83	91.93	89.81	90.19	90.58	90.49	92.36	90.19	91.96	91.83
IKM Unit Layanan			91,04									
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 Waktu Penyelesaian : 89,81
- b Biaya/Tarif : 90,19
- c Sarana dan Prasarana : 90,19

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

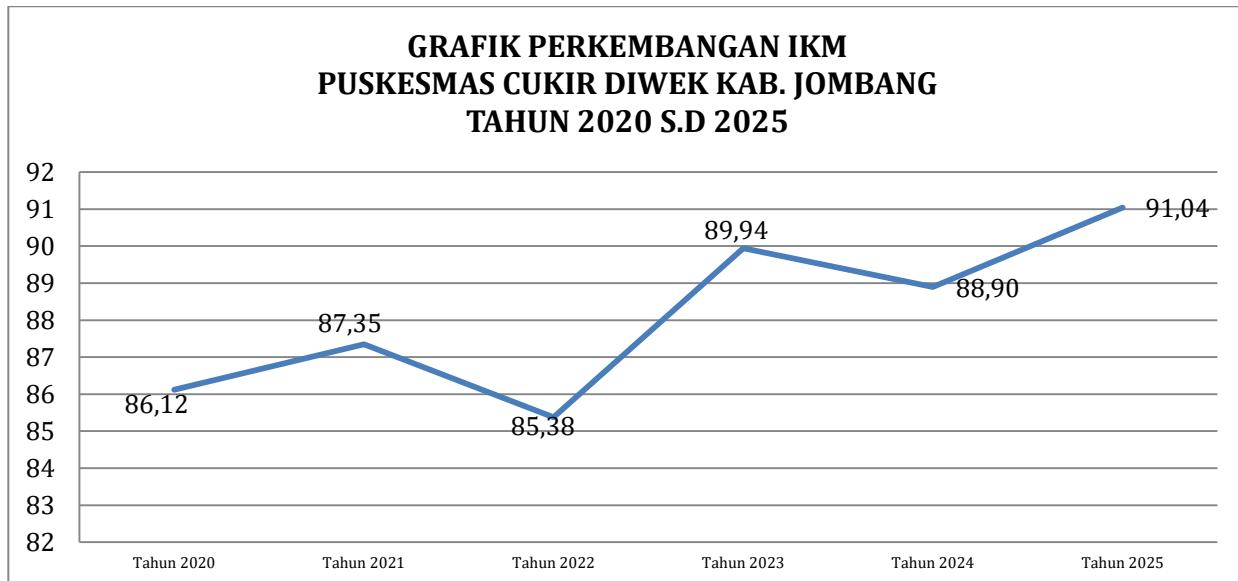
Sementara secara kualitatif, melalui kritik dan saran yang diterima sepanjang Januari–November 2025, kami menerima keluhan yang menyatakan bahwa waktu penyelesaian layanan masih dirasa lama, terutama pada pelayanan tindakan darurat, proses rujukan, serta antrean pemeriksaan dan farmasi. Selain itu, terdapat masukan terkait kurang jelasnya informasi biaya layanan, baik mengenai adanya biaya tambahan maupun kurangnya informasi yang terpampang pada titik pelayanan sehingga menimbulkan persepsi biaya yang tidak seragam. Pada aspek sarana dan prasarana, keluhan yang muncul berkaitan dengan kenyamanan ruang tunggu, kebersihan fasilitas, serta keterbatasan penunjuk arah yang dirasakan belum mendukung kelancaran alur pelayanan.

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 percepatan waktu layanan, memperjelas informasi biaya kepada pengguna layanan, serta melakukan perbaikan sarana dan prasarana agar lebih nyaman dan mudah diakses oleh pengguna.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Penyelesaian	Melakukan evaluasi waktu layanan pada seluruh unit pelayanan agar waktu tunggu pasien dapat dimonitor	Nov-25	Koordinator Mutu & PJ Pelayanan
		Optimalisasi penggunaan mesin antrian dan informasi alur pelayanan	Jan – Nov 2026	Koordinator IPS, PJ Loket & PJ TU
2	Biaya/Tarif	Pembuatan dan penempelan banner informasi biaya pada titik pelayanan	Des-25	PJ Farmasi, PJ Poli, PJ TU
3	Sarana dan Prasarana	Melakukan penataan ruang tunggu dan peningkatan kenyamanan fasilitas (penataan kursi, penambahan pengeras suara)	Jan – Nov 2026	Koordinator IPS & PJ TU
		Melakukan inventarisasi dan perbaikan sarana prasarana prioritas (kebersihan, perbaikan ringan fasilitas)	Jan – Nov 2026	Koordinator IPS & PJ TU

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Puskesmas Cukir Diwek Kabupaten Jombang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Grafik perkembangan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas Cukir Diwek Kabupaten Jombang tahun 2020 hingga 2025 menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan yang cukup konsisten meskipun sempat mengalami fluktuasi. Pada tahun 2020 nilai IKM berada pada angka 86,12, kemudian meningkat menjadi 87,35 pada tahun 2021. Namun pada tahun 2022 terjadi penurunan hingga 85,38, yang menjadi titik terendah dalam enam tahun terakhir dan menunjukkan adanya tantangan pelayanan yang perlu mendapat perhatian.

Upaya perbaikan yang dilakukan menghasilkan peningkatan signifikan pada tahun 2023 dengan nilai IKM mencapai 89,94. Meskipun pada tahun 2024 terjadi sedikit penurunan menjadi 88,90, kinerja pelayanan masih menunjukkan kualitas yang stabil. Pada tahun 2025, nilai IKM kembali meningkat dan mencapai angka tertinggi selama periode tersebut, yaitu 91,04.

Dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Cukir Diwek Kabupaten Jombang telah menunjukkan komitmen kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan, sehingga berdampak langsung pada meningkatnya kepuasan masyarakat dari tahun ke tahun.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Cukir Diwek Kabupaten Jombang 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	91.83
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91.93
3	Waktu Penyelesaian	89.81
4	Biaya/Tarif	90.19
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	90.58
6	Kompetensi Pelaksana	90.49
7	Perilaku Pelaksana	92.36
8	Sarana dan Prasarana	90.19
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91.96

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Puskesmas Cukir Diwek Kabupaten Jombang 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	Melakukan evaluasi waktu layanan pada seluruh unit pelayanan agar waktu tunggu pasien dapat dimonitor	Sudah	<p>Evaluasi waktu pelayanan mulai dilakukan pada November 2025 dengan melihat alur pelayanan dan waktu tunggu pasien di loket, poli, dan farmasi.</p> <p>Hambatan: jumlah petugas terbatas saat jam ramai sehingga pemantauan belum maksimal.</p>	<p>Pelaksanaan Audit Internal untuk Evaluasi waktu tunggu layanan :</p>  <p>Penyampaian hasil Audit Internal untuk Evaluasi waktu tunggu layanan saat LOKMIN :</p> 

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
2	Optimalisasi penggunaan mesin antrian dan informasi alur pelayanan	Belum	<p>Optimalisasi penggunaan mesin antrian direncanakan mulai Januari–November 2026, melalui pemasangan informasi cara penggunaan mesin antrian dan alur pelayanan pada area pendaftaran agar pasien lebih mudah memahami proses pelayanan.</p> <p>Hambatan: beberapa pasien masih belum familiar dengan penggunaan mesin antrian sehingga perlu pendampingan saat jam ramai.</p>	
3	Pembuatan dan penempelan banner informasi biaya pada titik pelayanan	Belum	<p>Banner informasi biaya dibuat dan dipasang pada Desember 2025 di titik pelayanan agar pasien mengetahui biaya dengan jelas.</p> <p>Hambatan: koordinasi finalisasi informasi biaya antara unit dan keterbatasan media display.</p>	
4	Melakukan penataan ruang tunggu dan peningkatan kenyamanan fasilitas (penataan kursi, penambahan pengeras suara)	Belum	<p>Penataan ruang tunggu direncanakan Januari–November 2026, termasuk penataan kursi dan rencana penambahan pengeras suara.</p> <p>Hambatan: keterbatasan ruang dan fasilitas sehingga perubahan dilakukan bertahap.</p>	

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
5	Melakukan inventarisasi dan perbaikan sarana prasarana prioritas (kebersihan, perbaikan ringan fasilitas)	Belum	<p>Inventarisasi dan perbaikan ringan sarana dilakukan Januari–November 2026, terutama kebersihan dan fasilitas yang rusak ringan.</p> <p>Hambatan: keterbatasan anggaran sehingga beberapa perbaikan belum dapat segera dilakukan.</p>	

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 1.074 orang mengisi SKM pada Puskesmas Cukir Diwek Kabupaten Jombang. Layanan dengan jumlah pengguna terbanyak adalah Pelayanan KIA dan Imunisasi (161 orang), Pelayanan Tindakan dan Gawat Darurat (122 orang), serta Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis (99 orang).
- Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Cukir Diwek Kabupaten Jombang secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik, dengan capaian nilai SKM sebesar 91,04 dan kategori mutu pelayanan A.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan nilai terendah hasil SKM yaitu Waktu Penyelesaian (89,81), Biaya/Tarif (90,19), serta Sarana dan Prasarana (90,19). Ketiga unsur tersebut juga banyak mendapat sorotan dari masyarakat melalui kritik dan saran yang masuk.
- Berdasarkan tindak lanjut periode sebelumnya, Puskesmas Cukir Diwek Kabupaten Jombang telah memulai pelaksanaan rencana perbaikan melalui evaluasi waktu pelayanan pada Desember 2025. Hambatan yang muncul adalah keterbatasan petugas pada jam ramai sehingga pemantauan belum optimal.

Rencana tindak lanjut lainnya masih dalam tahap persiapan, yaitu optimalisasi penggunaan mesin antrian dan informasi alur pelayanan, pembuatan banner biaya, penataan ruang tunggu, serta inventarisasi dan perbaikan sarana prasarana. Pelaksanaan belum dapat dimulai karena adanya keterbatasan anggaran, media display, serta kebutuhan koordinasi lintas unit.

Jombang, 10 November 2025

Kepala Puskesmas Cukir Diwek
Kabupaten Jombang

dr. Rokhmah Maulidina, M.Kes
NIP. 19831208 201001 2 011

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Data Responden

Bagian Organisasi

Inputkan Nama

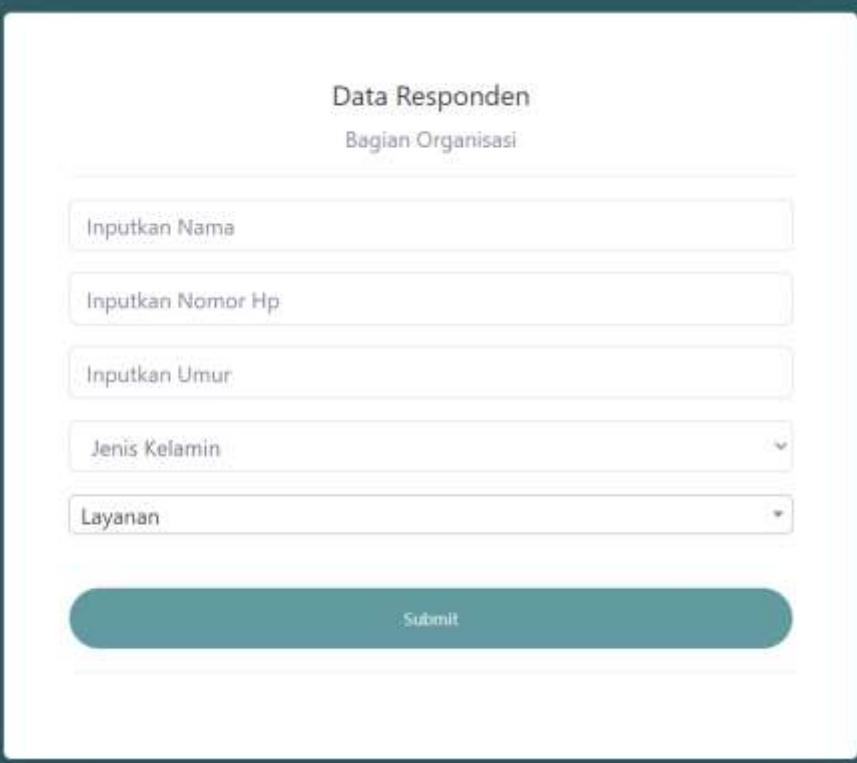
Inputkan Nomor Hp

Inputkan Umur

Jenis Kelamin

Layanan

Submit



Perangkat Survey Perangkat Daerah Bagian Organisasi - Padaan Survey Kepuasan Kepuasan (SKK)

Kondisi Pelayanan

I. Apakah pernyataan yang dimohonkan jelas?

a. Tidak jelas
 b. Kuning jelas
 c. Jelas
 d. Sangat jelas

Reset Pilihan

Next

• • • • • • • • •



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

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

Kondisi Pelayanan

3. Waktu pelayanan kunci cepat ?

a. Tidak Cepat

b. Sangat Cepat

c. Cepat

d. Sangat Cepat

• • • • • • • •

Perangkat Survey Perangkat Daerah Bagian Organisasi - Perilaku Survey Kepuasan Masyarakat (SKB)

Kondisi Pelayanan

4. Biaya yang diberikan sesuai keremuan ?

a. Tidak sesuai

b. Kurang sesuai

c. Sesuai

d. Tidak ada biaya / GRATIS

• • • • • • • • •

Parangkat Survey Perangkat Daerah Bagian Organisasi - Institut Survey Indonesia Masyarakat (ISM)

Perangkat Survey Perangkat Daerah Bagan Organisasi - Pada bagian Survey Kepuasan Masyarakat (Sikap)

Kondisi Pelayanan

6. Bagaimana ketemuannya pengguna kami?

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

[Reset Pilihan](#)

[Previous](#)

[Next](#)

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

Kondisi Pelayanan

7. Bagaimana perasaan pengunjung kamu ?

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

• • • • • • • • •

Net session | sumasemtjimbangkab.go.id/survey/2367W0nTzttt4K0t0Mh6u5V4C0108

Perangkat Survey Perangkat Daerah Bagian Organisasi - Paititas Survey Kepuasan Masyarakat (PKM)

Kondisi Pelayanan

8. Bagaimana komitmen dan pelayanan pemerintah kota?

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

• • • • • • • • •

Net session | sumasemtjimbangkab.go.id/survey/2367W0nTzttt4K0t0Mh6u5V4C0108

Perangkat Survey Perangkat Daerah Bagian Organisasi - Paititas Survey Kepuasan Masyarakat (PKM)

Kondisi Pelayanan

9. Bagaimanakah penerapan pelayanan pemerintah kota?

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

• • • • • • • • •

Net session | sumasemtjimbangkab.go.id/survey/2367W0nTzttt4K0t0Mh6u5V4C0108

Perangkat Survey Perangkat Daerah Bagian Organisasi - Paititas Survey Kepuasan Masyarakat (PKM)

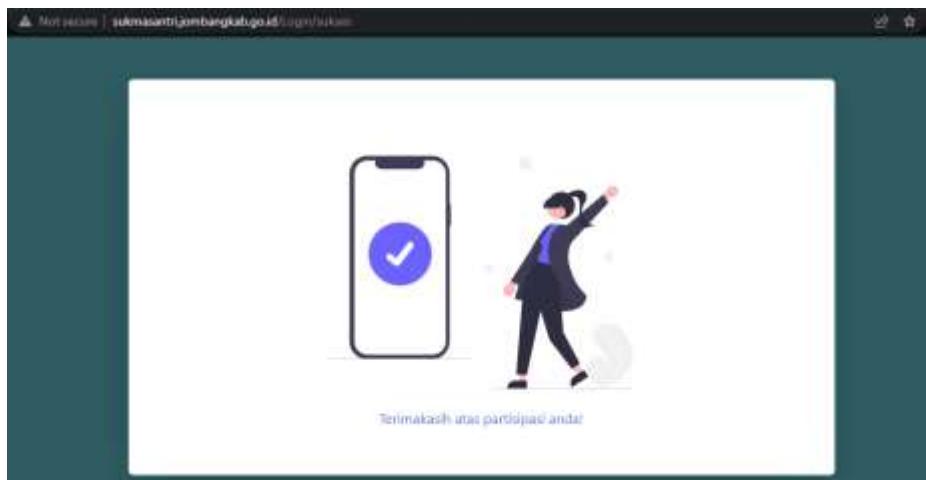
Kondisi Pelayanan

Uraian:

Uraian:

3ch3m69-9e03-437a-be65-60939743101

• • • • • • • • •



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

