



# LAPORAN SKM (SMT II TH 2024)

(SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)



## **PUSKESMAS JEBED**

SKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik

Jl. Raya Desa Jebed Selatan No. 66 Desa Jebed Selatan, Kec. Taman,  
Kab. Pemalang, Jawa Tengah.

## Kata Pengantar

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Jebed Kabupaten Pemalang Tahun 2022 telah selesai disusun sesuai dengan amanat Peraturan Bupati Pemalang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terdapat dalam laporan ini merupakan cerminan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Jebed. Hasil dan Saran Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi bahan dalam penyusunan rencana perbaikan kualitas kinerja pelayanan secara berkelanjutan sebagai bentuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan Puskesmas Jebed.

Semoga hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Pemalang, Desember 2024

Kepala Puskesmas Jebed



dr. Sri Pujiastuti

NIP.19771012 200312 2 011

## Daftar Isi

Judul .....	i
Kata Pengantar .....	ii
Daftar Isi .....	iii
BAB I	
Pendahuluan .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Maksud .....	1
C. Tujuan .....	1
D. Prinsip .....	2
E. Manfaat .....	3
BAB II	
Analisis dan Pembahasan .....	4
A. Profil Unit Pelayanan .....	4
B. Metode Pelaksanaan .....	5
1. Perencanaan	
2. Tim Pelaksana Survei	
3. Ruang Lingkup	
4. Lokasi	
5. Waktu Pelaksanaan	
6. Teknik Survei	
7. Responden	
8. Bentuk Jawaban	
9. Pengolahan dan Analisis Data	
10. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM	
11. Penyusunan Laporan	
12. Proses Kontrol Kualitas	
13. Penyusunan Laporan	
C. Analisis dan Pembahasan .....	8
1. Karakteristik Responden	
2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan	
3. Saran Perbaikan dari Masyarakat	
BAB IV	
Penutup .....	13
A. Kesimpulan .....	13
B. Saran .....	15
C. Rencana Tindak Lanjut .....	15

# **BAB I**

## **Pendahuluan**

### **A. Latar Belakang**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

### **B. Maksud**

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

- a. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
- b. Memetakan kinerja pelayanan Puskesmas Jebed yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna layanan;
- c. Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Puskesmas Jebed.

### **C. Tujuan**

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- a. Terukurnya Kepuasan Masyarakat Puskesmas Jebed Tahun 2021;
- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Jebed;
- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Puskesmas Jebed;
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan Puskesmas Jebed;

- e. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Puskesmas Jebed;
- f. Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

#### D. Prinsip

Survei kepuasan masyarakat ini dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. **Transparan**  
Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif**  
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel**  
Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan**  
Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. **Keadilan**  
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. **Netralitas**  
Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

## E. Manfaat

Survei kepuasan masyarakat memiliki manfaat yaitu:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara 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 di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan publik.

## **BAB II**

### **Analisis dan Pembahasan**

#### **A. Profil Unit Pelayanan**

##### **1. Visi**

“Terwujudnya Kabupaten Pemalang yang Adil, Makmur, Agamis, dan Ngangeni”

##### **2. Misi**

- 1.) Mewujudkan rasa aman, ketentraman, dan ketertiban masyarakat
- 2.) Mewujudkan tata Kelola pemerintahan yang baik dan bersih
- 3.) Mewujudkan pembangunan mental dan berkarakter masyarakat yang agamis, toleran dan gotong royong
- 4.) Mewujudkan keterpaduan pembangunan perdesaan dan perkotaan
- 5.) Mewujudkan kemandirian ekonomi yang berbasis pada potensi lokal
- 6.) Mewujudkan pembangunan infastruktur yang kuat dan berkesinambungan

##### **3. Motto**

“Anda Sehat Kami Bahagia”

##### **4. Landasan Hukum**

Puskesmas Jebed sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama milik pemerintah Kabupaten Pemalang. Puskesmas Jebed dapat melayani masyarakat melalui pelayanan kesehatan berdasarkan atas ijin operasional No. 445/182/2017 ditetapkan oleh Kepala Dinas kesehatan Kabupaten Pemalang sebagai Puskesmas non-perawatan/rawat jalan. Selain itu, Puskesmas Jebed telah memperoleh sertifikat akreditasi dari Kementrian Kesehatan RI No. DM.01.01/KAFTP/2608/2018.

##### **5. Uraian Singkat Puskesmas Jebed**

Puskesmas Jebed terletak di Jl. Desa Jebed Selatan No.66 Desa Jebed Selatan Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang. Puskesmas Jebed berdiri sejak tahun 1983 dengan luas bangunan utama 520 m<sup>2</sup>. Kemudian tahun 2002 Puskesmas Jebed menjadi Puskesmas Induk dengan Puskesmas Sokawangi sebagai tempat pelayanan persalinan. Tahun 2016 Puskesmas Jebed telah direnovasi total guna meningkatkan kualitas dan fasilitas pelayanan kesehatan.

Puskesmas Jebed pada tahun 2018 juga kembali melakukan pengamatan bangunan fisik terhadap tata ruang pelayanan untuk keperluan akreditasi dan meningkatkan kemudahan, keamanan, dan kenyamanan masyarakat (termasuk untuk antrian prioritas yaitu lansia, ibu hamil, dan disabilitas) dalam mengakses pelayanan kesehatan.

Sehingga sampai saat ini jumlah ruang pelayanan yang telah tersedia sebanyak 33 ruang.

Dalam rangka meningkatkan aksesibilitas pelayanan, Puskesmas Jebed didukung oleh jaringan pelayanan puskesmas dan jejaring fasilitas pelayanan kesehatan. Jaringan pelayanan Puskesmas Jebed terdiri dari 3 puskesmas pembantu, pos kesehatan desa (PKD), dan bidan desa. Desa yang menjadi cakupan wilayah kerja Puskesmas Jebed yakni:

- a. Desa Jebed Utara
- b. Desa Jebed Selatan
- c. Desa Kaligelang
- d. Desa Cibelok
- e. Desa Penggarit
- f. Desa Kejambon
- g. Desa Sokawangi
- h. Desa Pener
- i. Desa Gondang
- j. Desa Jrasah
- k. Desa Sitemu

Selain itu terdapat dukungan pelayanan kesehatan dari segi jejaring fasilitas pelayanan kesehatan yang terdiri dari klinik gigi, pemeriksaan umum, apotek, laboratorium, dan fasilitas pelayanan kesehatan lainnya.

Pelaksanaan kegiatan pelayanan dan operasional Puskesmas Jebed terfasilitasi dengan dua bangunan permanen untuk rawat jalan dan mampu bersalin. Kedua bangunan tersebut yaitu Puskesmas Jebed sebagai Puskesmas Induk dan puskesmas mampu bersalin berada di Desa Sokawangi yang berjarak 3,4 Km dari Puskesmas Jebed (Puskesmas Induk).

## B. Metode Pelaksanaan

### 1. Perencanaan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik di unit pelayanan lingkup Pemerintah Kabupaten Pematang pada tahun 2024 ini dilaksanakan melalui beberapa tahap kegiatan, yaitu:

- a. Pembentukan Tim Pelaksana Survei;
- b. Penyusunan Instrumen Survei;
- c. Penentuan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel;
- d. Penentuan Responden;
- e. Pelaksanaan Survei;
- f. Pengolahan Hasil Survei;
- g. Penyajian Laporan Hasil Survei.

### 2. Tim Pelaksana Survei

Tim pelaksana SKM Puskesmas Jebed terdiri dari:

- 1) Pengarah.
- 2) Pelaksana, terdiri dari:
  - a) Ketua.
  - b) Anggota sekaligus sebagai surveior.
- 3) Sekretariat.

3. Lokasi

Lokasi pelaksanaan SKM berada pada tempat layanan Puskesmas Jebed.

4. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan bulan Juni Tahun 2024.

5. Teknik Survei

Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas Jebed tahun 2024. Tim pelaksana survei menggunakan teknik pengisian kuesioner dengan mendatangi langsung lokasi survei dan membagikan kuesioner kepada pengunjung unit layanan publik.

6. Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing layanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan berdasarkan tabel morgan dan krejcie.

7. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

- a. Diberi nilai 1 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c. Diberi nilai 3 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d. Diberi nilai 4 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

## 8. Pengolahan dan Analisis Data

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan. Dokumen tersebut menyajikan informasi tentang perkembangan unit pelayanan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111111$$

Interpretasi nilai SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

## 9. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

## 10. Proses Kontrol Kualitas

Monitoring kelengkapan pengisian kuesioner dan Cek kelengkapan kuesioner dilakukan dengan :

1. Cek fisik kelengkapan jawaban dalam kuesioner, dilakukan oleh surveyor pada saat wawancara berakhir.
2. Input data isian kuesioner dilakukan setiap hari sekaligus memastikan bahwa kuesioner telah terisi dengan lengkap.

## 11. Penyusunan Laporan

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang, sehingga terstandardisasi. Selain itu survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

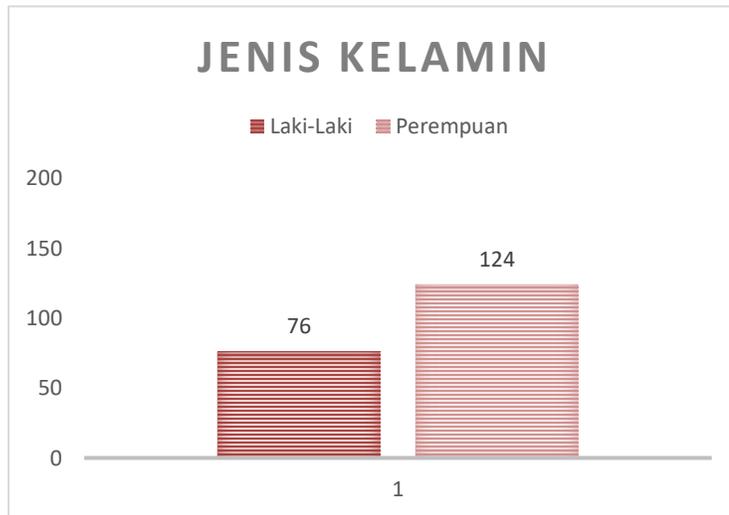
## C. Analisis dan Pembahasan

Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Jebed tahun 2022 ini adalah pengguna layanan di Puskesmas Jebed. Diperoleh 200 responden pada semester II 2024. Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

### 1. Karakteristik Responden

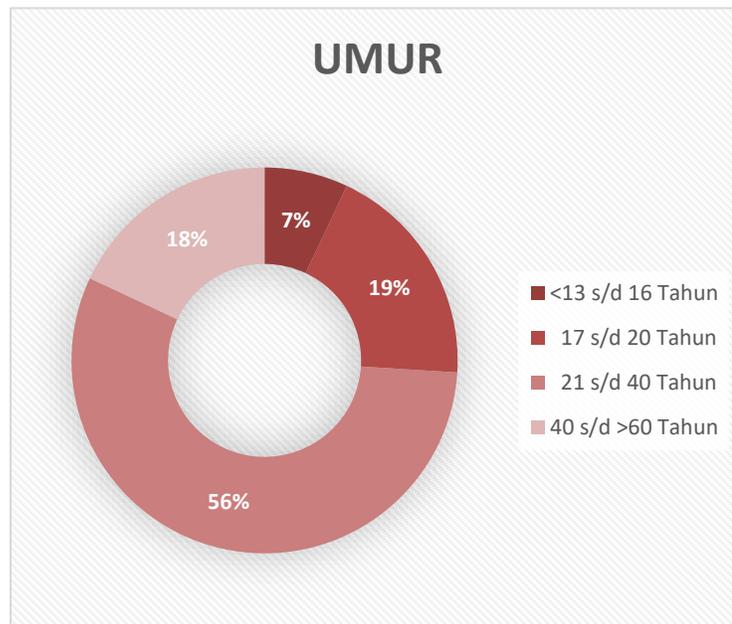
Karakteristik responden dalam penyusunan SKM Pelayanan Puskesmas Jebed dapat disampaikan sebagai berikut:

- a. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Jebed berdasarkan jenis kelamin.



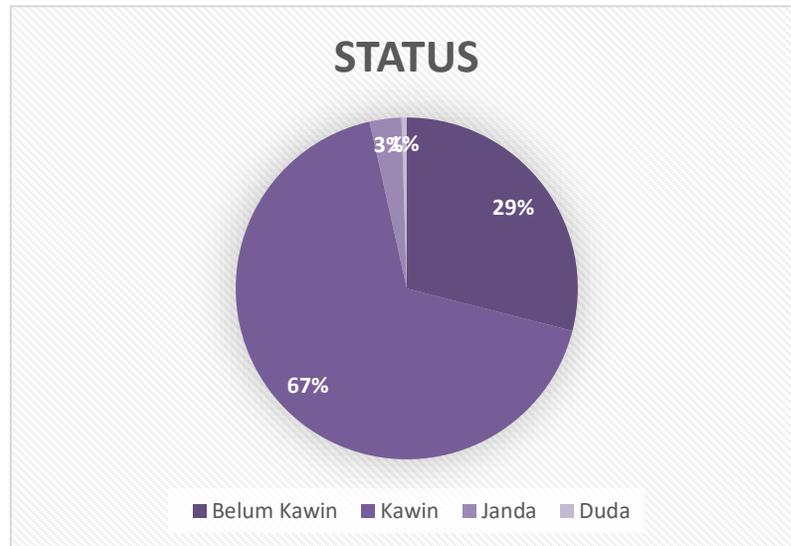
Data Jenis Kelamin pada Semester II

b. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Jebed berdasarkan Umur.



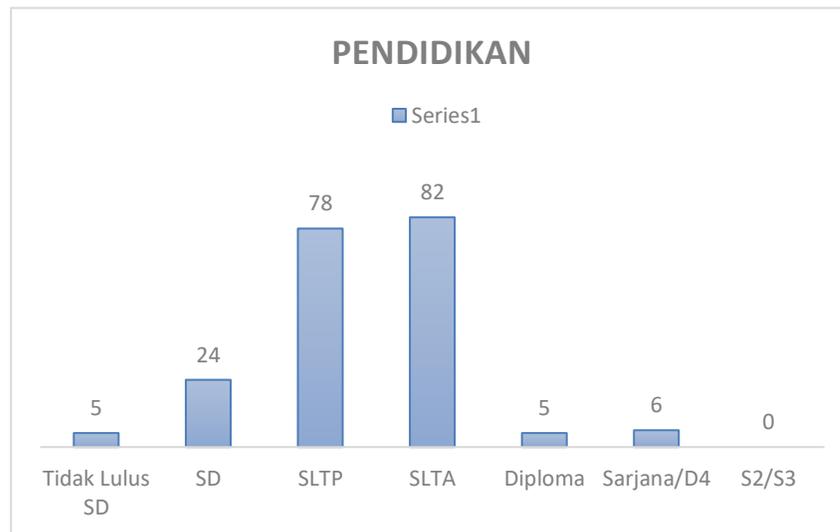
Data Umur pada Semester II

c. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Jebed berdasarkan Status.



Data Status pada Semester II

d. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Jebed berdasarkan Pendidikan.



Data Status pada Semester II

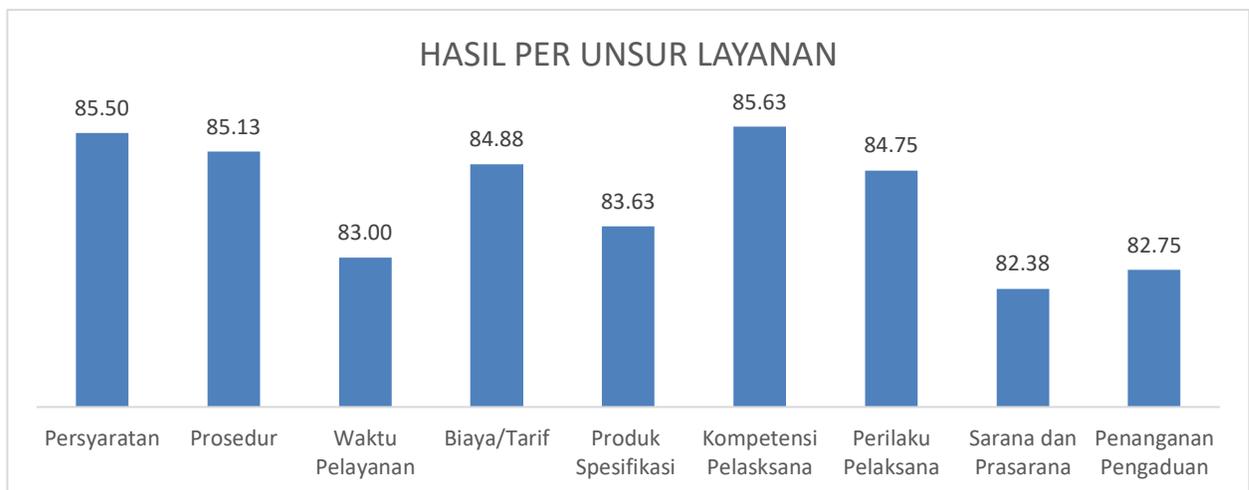
e. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Jebed berdasarkan Pekerjaan.



Data Pekerjaan pada Semester II

## 2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan Puskesmas Jebed tahun 2024, indeks per unsur pelayanan meliputi:



Data Hasil Unsur Pelayanan pada Semester II

### 3. Saran Perbaikan dari Masyarakat

Terdapat saran perbaikan yang disampaikan langsung oleh masyarakat melalui survei kepuasan masyarakat pada Puskesmas Jebed. Beberapa saran perbaikan tersebut antara lain:

- a. Tingkatkan lagi kenyamanan pasien difabel, seperti tempat duduk pasien difabel yang rusak, supaya bisa segera diperbaiki
- b. Toilet difabel rusak tidak bisa digunakan
- c. Pelayanan sudah bagus, saran saja supaya ada ruang petugas pelayanan pengaduan pengunjung Puskesmas Jebed agar kritik dan saran dari pengunjung bisa tersampaikan langsung dan supaya bisa ditindak lanjuti
- d. Wastafel kurang bersih dan krannya juga rusak

### BAB III Penutup

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis kepuasan masyarakat yang telah disampaikan, maka berikut ini disimpulkan beberapa hal:

1. Rangkuman hasil pengukuran kepuasan masyarakat dan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Pemalang :

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	2	3	4
1	Persyaratan	85,50	Baik
2	Prosedur	85,13	Baik
3	Waktu Pelayanan	83,00	Baik
4	Biaya/Tarif	84,88	Baik
5	Produk Spesifikasi	83,63	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	85,63	Baik
7	Perilaku Pelaksana	84,75	Baik
8	Sarana dan Prasarana	82,38	Baik
9	Penanganan Pengaduan	82,75	Baik
IKM		84,10	Baik

Data Hasil Pengukuran pada Semester II

2. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan publik Puskesmas Jebed masuk pada kategori B (Baik) berdasarkan hasil pengukuran pada semester II. Diantara 9 (Sembilan) layanan publik meliputi persyaratan, kemudahan prosedur, kecepatan waktu, kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan, hasil pelayanan yang diterima, kemampuan petugas, sikap dan perilaku petugas, kualitas sarana dan prasarana, ketersediaan sarana pengaduan dan tindak lanjut yang disurvei di semester II. Semua Pelayanan memperoleh predikat baik Meskipun telah memperoleh predikat baik dalam hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, penyelenggara layanan hendaknya tidak cepat berpuas diri dan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.
3. Unsur-unsur kepuasan masyarakat yang menjadi perhatian pengguna pelayanan agar dapat ditingkatkan adalah :
  - a. Sarana dan prasarana
  - b. Waktu pelayanan
  - c. Penanganan dan pengaduan

## B. Saran

Hasil yang diperoleh pada laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi perbaikan di Puskesmas Jebed untuk kedepannya guna meningkatkan kesehatan masyarakat. Perbaikan yang perlu diperhatikan terlebih dahulu yakni pada sarana dan prasarana, waktu pelayanan dan penanganan pengaduan.

## C. Rencana Tindak Lanjut

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1.	Sarana dan prasarana	Perbaikan dan pembaruan sarpras yang diperlukan	TW 4/November/ 20-30	Bendahara Barang
2.	Waktu pelayanan	Bimbingan pengisian simpus pada layanan pemeriksaan	TW 3/September/ 9-13	PJ Simpus

		(rekam medis elektronik)		
3.	Penanganan dan pengaduan	Menyediakan petugas CS sekaligus penempatan meja pengaduan di pintu masuk dan kotak saran di pintu keluar penunjang	TW 1-4 / Januari-Desember	Tim Pelaksana Survei

## **LAMPIRAN**

1. Kuesioner
2. Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Pelanggan
3. Bukti Tindak Lanjut

# KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2024

<b>NAMA UNIT PELAYANAN</b>	
----------------------------	--

**PETUNJUK PENGISIAN:**

1. Tulis data Saudara pada kolom/baris yang tersedia dan **lingkari kode** angka pilihan yang tersedia!
2. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama sebelum Saudara memberikan penilaian!
3. Berikan penilaian pelayanan dengan **melingkari** kode huruf pilihan yang tersedia!
4. Tulis kesan dan saran Saudara pada kolom yang tersedia secara obyektif!
5. Setelah selesai memberikan nilai, kesan dan saran, serahkan kuesioner ini ke Petugas yang menangani!
6. Isian Saudara dijaga kerahasiaannya.

I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN)				Diisi oleh Petugas
Umur	..... tahun			□ □ □ □
JenisKelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan		□
Status Kawin	1. Belum Kawin	2. Kawin	3. Janda      4. Duda	□
PendidikanTerakhir	1. Tdk Lulus SD	3. SLTP	5. D1-D2-D3      7. S-2 ke Atas	□
Pekerjaan	2. SD	4. SLTA	6. S-1/D4	□
	1. Pelajar	3. Buruh	5. Petani      7. PNS/BUMN/D	
	2. Pedagang	4. Wiraswasta	6. TNI/POLRI/PNS      8. Lainnya.....	

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI PELAYANAN

Bagaimana pendapat Saudara?				
	P *)		P *)	
<b>1. Bagaimana Persyaratan Pelayanan di ..... ?</b> a. Tidak sederhana. b. Kurang sederhana. c. Sederhana. d. Sangat sederhana.	1 2 3 4	<b>6. Bagaimana Kemampuan Petugas di ..... ?</b> a. Tidak mampu. b. Kurang mampu. c. Mampu. d. Sangat mampu.	1 2 3 4	
<b>2. Bagaimana Kemudahan Prosedur Pelayanan di ..... ?</b> a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	<b>7. Bagaimana Sikap dan Perilaku Petugas dalam Memberikan Pelayanan?</b> a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4	
<b>3. Bagaimana Kecepatan Waktu Pelayanan di.....?</b> a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat. c. Cepat. d. Sangat Cepat.	1 2 3 4	<b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?</b> a. Buruk. b. Cukup. c. Baik. d. Sangat Baik.	1 2 3 4	
<b>4. Bagaimana Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan?</b> a. Selalu tidak sesuai. b. Kadang-kadang sesuai. c. Banyak sesuai. d. Selalu sesuai.	1 2 3 4	<b>9. Apakah ada sarana pengaduan dan tindak lanjutnya (Kotak Saran, SMS Center, dll) ?</b> a. Belum Ada. b. Ada tapi kurang berfungsi. c. Berfungsi tapi kurang maksimal. d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4	
<b>5. Bagaimana Hasil Pelayanan yang diterima ?</b> a. Tidak Memuaskan . b. Kurang Memuaskan . c. Memuaskan. d. Sangat Memuaskan.	1 2 3 4			

\*) Keterangan: P = Nilai responden (diisi oleh petugas).

## III. KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DITERIMA	
SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN	

Terima kasih, Saudara telah berpartisipasi memperbaiki Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Pemalang

**PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN  
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2024 (SMT II)**

**UNIT PELAYANAN** : PUSKESMAS JEBED  
**ALAMAT** : JL. JEBED SELATAN NO. 66, TAMAN, PEMALANG  
**TELEPON/HP.** : 0284580008

NO. RESP	Umur				J. Kelamin		Status				Pendidikan						Pekerjaan								
	<13 s/d 16 Tahun	17 s/d 20 Tahun	21 s/d 40 Tahun	40 s/d >60 Tahun	Laki-Laki	Pere mpuan	Belu m Kawin	Kawin	Janda	Duda	Tida k Lulus SD	SD	SLT P	SLT A	Dipl oma	Sarjana/ D4	S2/ S3	Pelajar	Ped agang	Buruh	Wira swasta	Peta ni	TNI/ POL R/P NS	BU MN/ BU MD	Lain nya
1		1				1	1						1					1							
2				1	1			1				1											1		
3			1		1			1					1						1						
4			1		1			1				1													1
5			1		1			1				1											1		
6	1				1	1						1						1							
7		1			1	1							1					1							
8			1		1	1							1					1							
9		1			1	1						1							1						
10				1	1			1					1								1				
11			1		1			1						1										1	
12			1		1			1					1												1
13			1		1			1					1												1
14				1	1			1				1											1		
15	1				1	1						1						1							
16			1		1			1					1												1
17			1		1			1				1								1					
18			1		1			1				1									1				
19		1			1	1						1													1
20			1		1	1									1									1	
21			1		1			1				1													1
22	1				1	1						1						1							
23				1	1			1				1											1		
24		1			1			1					1					1							
25		1			1			1					1								1				
26			1		1			1			1								1						
27			1		1			1					1									1			
28			1		1			1					1								1				1
29			1		1			1				1													1
30				1	1				1				1									1			
31			1		1			1					1								1				
32			1		1			1					1												1
33			1		1			1				1									1				
34			1		1			1				1									1				
35			1		1			1				1													1
36		1			1	1						1						1							
37			1		1			1				1										1			
38	1				1	1						1									1				
39			1		1			1				1													1
40			1		1	1								1										1	
41		1			1	1						1						1							
42		1			1	1						1									1				
43			1		1	1		1				1													1
44		1			1	1						1									1				
45			1		1	1		1				1													1
46			1		1	1		1				1													1
47			1		1	1		1				1													1
48		1			1	1		1				1						1							1
49			1		1	1		1				1													1
50		1			1	1						1									1				







## INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG JULI - DESEMBER 2024

UNIT PELAYANAN : PUSKESMAS JEBED  
 ALAMAT : Jl. Desa Jebed Selatan No. 66 Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang, Kode  
 TELEPON/HP. : (0284) 5800082

NO. RESPO NDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	
3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
7	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
8	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
11	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
12	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
13	4	4	4	3	3	4	3	3	3	
14	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
15	4	3	4	4	3	3	4	4	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
17	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
18	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
19	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
20	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
21	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
22	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
23	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
24	4	4	4	3	3	4	3	3	4	
25	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
26	4	3	4	3	3	4	4	4	3	
27	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
28	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
29	3	4	3	3	4	4	4	3	3	
30	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
31	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
32	4	3	3	3	4	4	4	3	3	
33	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
34	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
35	3	4	4	4	3	3	4	4	3	
36	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
37	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
38	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
39	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
40	3	3	4	4	3	3	3	4	3	

## INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG JULI - DESEMBER 2024

UNIT PELAYANAN : PUSKESMAS JEBED  
 ALAMAT : Jl. Desa Jebed Selatan No. 66 Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang, Kode  
 TELEPON/HP. : (0284) 5800082

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
41	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
42	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
45	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
46	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
47	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
48	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
49	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
50	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
52	4	4	4	2	3	3	4	4	3	
53	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
55	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
56	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
57	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
58	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
61	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
62	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
63	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
65	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
66	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
68	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
69	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
71	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
72	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
73	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
74	4	4	4	3	3	4	3	3	3	
75	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
76	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
77	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
80	3	4	3	3	4	4	4	3	3	
81	4	4	3	4	3	4	3	3	3	

## INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG JULI - DESEMBER 2024

UNIT PELAYANAN : PUSKESMAS JEBED  
 ALAMAT : Jl. Desa Jebed Selatan No. 66 Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang, Kode  
 TELEPON/HP. : (0284) 5800082

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
82	4	4	3	3	4	4	4	3	3	
83	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
84	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
85	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
87	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
88	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
89	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
90	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
91	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
92	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
95	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
96	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
97	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
98	3	4	4	4	3	4	4	3	3	
99	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
100	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
101	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
102	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
103	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
104	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
105	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
106	3	3	3	2	4	4	3	3	4	
107	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
108	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
110	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
112	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
114	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
115	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
117	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
118	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
119	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
120	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
121	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
122	3	3	3	4	4	3	3	3	3	

## INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG JULI - DESEMBER 2024

UNIT PELAYANAN : PUSKESMAS JEBED  
 ALAMAT : Jl. Desa Jebed Selatan No. 66 Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang, Kode  
 TELEPON/HP. : (0284) 5800082

NO. RESPO NDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
123	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
124	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
125	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
126	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
127	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
128	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
129	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
130	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
131	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
133	2	4	3	3	3	3	3	3	4	
134	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
135	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
136	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
137	3	4	4	3	3	3	4	3	3	
138	3	4	4	4	3	3	4	3	3	
139	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
140	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
141	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
142	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
143	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
144	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
145	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
146	4	3	4	4	3	4	3	4	3	
147	4	4	4	3	3	4	3	3	4	
148	4	4	4	3	3	4	3	4	4	
149	4	4	4	3	3	4	3	3	3	
150	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
151	3	3	3	3	4	4	4	4	4	

## INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG JULI - DESEMBER 2024

UNIT PELAYANAN : PUSKESMAS JEBED

ALAMAT : Jl. Desa Jebed Selatan No. 66 Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang, Kode

TELEPON/HP. : (0284) 5800082

NO. RESPO NDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
152	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
153	4	3	3	2	4	3	3	3	3	
154	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
155	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
156	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
157	4	4	3	3	4	3	3	3	3	
158	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
159	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
160	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
161	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
162	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
163	4	3	3	3	3	4	4	3	4	
164	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
165	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
166	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
167	4	3	4	3	4	3	3	3	3	
168	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
169	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
170	3	3	4	4	4	3	4	3	3	
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
172	4	4	4	3	4	3	4	3	4	
173	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
174	4	4	4	3	3	4	3	4	4	
175	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
176	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
177	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
178	4	4	4	3	3	4	3	3	4	
179	4	3	4	3	4	3	3	4	3	
180	4	4	4	3	3	4	3	4	3	
181	4	3	3	3	4	3	4	4	3	
182	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
183	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
184	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
185	4	4	4	3	3	3	3	4	3	
186	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
187	4	4	4	3	4	3	4	3	3	
188	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
189	4	4	4	3	4	3	3	4	3	
190	4	4	3	3	3	4	3	3	3	
191	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
192	4	3	3	3	4	2	3	4	3	

**INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT  
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

**PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG JULI - DESEMBER 2024**

UNIT PELAYANAN : PUSKESMAS JEBED  
ALAMAT : Jl. Desa Jebed Selatan No. 66 Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang, Kode  
TELEPON/HP. : (0284) 5800082

NO. RESPO NDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
193	4	3	4	3	3	3	3	4	4	
194	3	4	3	2	4	3	3	3	3	
195	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
196	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
197	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
198	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
199	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
200	4	3	4	3	3	3	4	4	4	

## INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG JULI - DESEMBER 2024

UNIT PELAYANAN : PUSKESMAS JEBED  
 ALAMAT : Jl. Desa Jebed Selatan No. 66 Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang, Kode  
 TELEPON/HP. : (0284) 5800082

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ΣNilai /Unsur	684	681	664	679	669	685	678	659	662	
NRR / Unsur	3.420	3.405	3.320	3.395	3.345	3.425	3.390	3.295	3.310	
NRR tertbg/ unsur	0.380	0.378	0.369	0.377	0.371	0.380	0.376	0.366	0.367	*)
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										**) <b>3.364</b>
										<b>84.096</b>

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.42
U2	Prosedur	3.41
U3	Waktu Pelayanan	3.32
U4	Biaya/Tarif	3.40
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pel	3.35
U6	Kompetensi Pelaksana	3.43
U7	Perilaku Pelaksana	3.39
U8	Sarana dan Prasarana.	3.30
U9	Penanganan Pengaduan, Sa	3.31

**Mutu Pelayanan :**

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00**
- B (Baik) : 76,61 - 88,30**
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60**
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99**

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>84.10</b>
	<b>BAIK</b>

Pemalang, Desember 2024

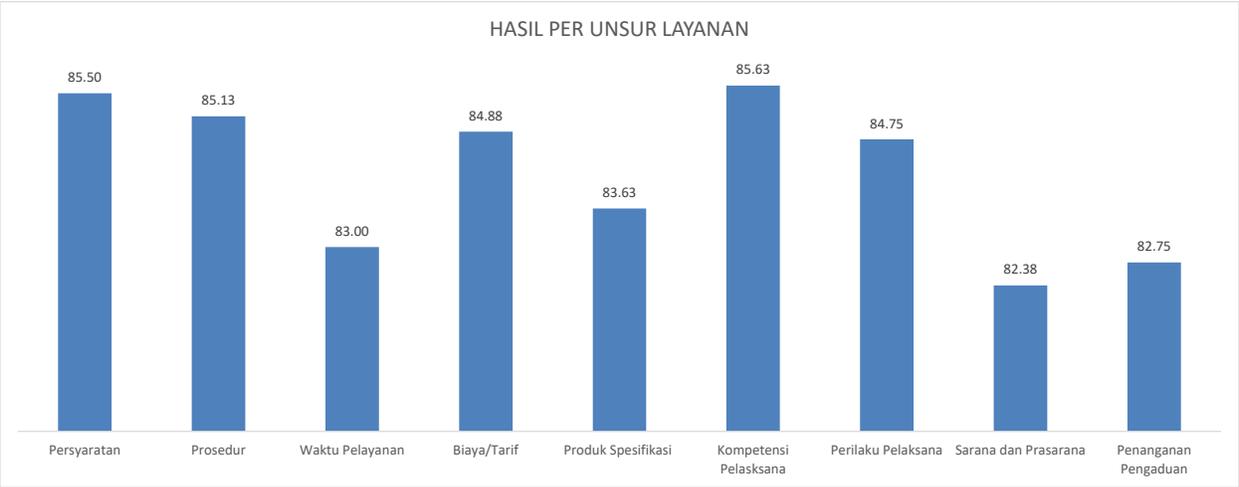
KEPALA PUSKESMAS JEBED  
KECAMATAN TAMAN



dr. Sri Pujiastuti  
Pembina

NIP. 19771012 200312 2 011

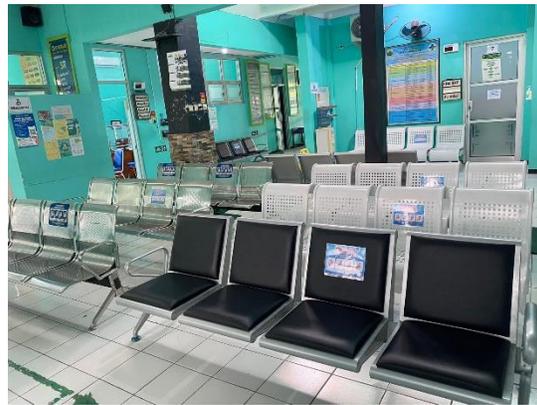
Persyaratan	Prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya/Tarif	Produk Spesifikasi	Kompetensi	Perilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Penanganan
85.50	85.13	83.00	84.88	83.63	85.63	84.75	82.38	82.75



## BUKTI TINDAK LANJUT



Kotak Saran



Perbaikan ruang tunggu lebih nyaman termasuk untuk difabel



Tempat petugas pelayanan pengaduan dan saran



Perbaikan Toilet Difabel



Perbaikan wastafel



Bimbingan pengisian simpus untuk rekam medis elektronik