

f



**PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS Jebed**



**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT
PUSKESMAS JEBED
TAHUN 2025 (Semester I)**



puskesmasjebedpml@gmail.com



pkmjebed.pemalangkab.go.id



Puskesmas Jebed



@puskesmasjebed



-



(0284) 5800082

***Jl Desa Jebed Selatan NO.66, Kec Taman Kab
Pemalang52361***

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Puskesmas Jebed Kabupaten Pemalang Tahun 2025 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, 23 Juni 2025

KEPALA PUSKESMAS Jebed



dr. Sri Pujiastuti
Pembina
NIP. 19700629 199203 2 002

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

C. Analisis dan Pembahasan 8

BAB IV

PENUTUP 11

A. Kesimpulan 11

B. Saran 12

C. Rencana Tindak Lanjut 12

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 aparaturnya 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 2025 Semester 1 (periode Januari - Juni 2025)

- 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

ANALISI DAN PEMBAHASAN

A. Profil Unit Pelayanan

Puskesmas Jebed merupakan Puskesmas Non Rawat Inap. Puskesmas Jebed terletak di Jalan deas Jebed Selatan Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang. Puskesmas pembantu ada 3 yaitu Pustu Sokawangi, Pustu Kaligelang, Pustu Jrakah.

Wilayah kerja Puskesmas Jebed meliputi 4 Desa dan 1 Kelurahan. Batas-batas wilayah kerja Puskesmas Jebed:

- 1. Sebelah barat berbatasan dengan Desa Saradan.
- 2. Sebelah timur berbatasan dengan Desa Kejambon.
- 3. Sebelah selatan berbatasan dengan Desa Penggarit dan Desa Sungapan.
- 4. Sebelah utara berbatasan dengan Desa Jebed Utara dan Desa Cibelok.
- 5. Tabel jumlah penduduk di wilayah Puskesmas Jebed

LUAS WILAYAH, JUMLAH DESA/KELURAHAN, JUMLAH PENDUDUK, JUMLAH RUMAH TANGGA DAN KEPADATAN PENDUDUK PUSKESMAS JEBED TAHUN 2024								
NO	DESA/KELURAHAN	LUAS WILAYAH (km)	JUMLAH PENDUDUK			JUMLAH RUMAH TANGGA	RATA-RATA JIWA/RUMAH TANGGA	KEPADATAN PENDUDUK per km
			LAKI-LAKI	PEREMPUAN	LAKI-LAKI + PEREMPUAN			
1	JEBED UTARA	1,8	4199	4162	8361	1.976	4,2	4645,0
2	JEBED SELATAN	2,0	3637	3569	7202	2.118	3,4	3619,1
3	CIBELOK	3,3	5811	5592	11.403	1.412	8,1	3455,5
4	KALIGELANG	2,1	6224	5061	10.285	2.490	4,1	4874,4
5	PENGGARIT	12,8	2912	2973	5.885	1.657	3,5	471,2
6	KEJAMBON	1,2	1963	1918	3.878	1.144	3,4	3343,1
7	SOKAWANGI	2,6	3641	3584	7.225	2.829	3,6	2757,6
8	PENER	2,7	3713	3672	7.385	1.955	3,7	2705,1
9	GONDANG	1,9	3498	3319	6.777	2.239	3,0	3624,1
10	JRAKAH	3,0	4183	4012	8.195	1.357	6,0	2765,6
11	SIEMU	1,7	2208	2035	4.243	1.171	3,6	2540,7
JUMLAH		34,70	40946	39893	80839	19600	4,1	2329,7

Sumber: BPS Kab. Pemalang (Kecamatan Dalam Angka 2022)

B. Metode Pelaksanaan

1. Perencanaan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik di unit pelayanan lingkup Puskesmas Jebed pada tahun 2025 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 – Juni 2025.

5. Teknik Survei

Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas Jebed tahun 2025. 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:

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

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 :

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

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 Pemalang, 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.

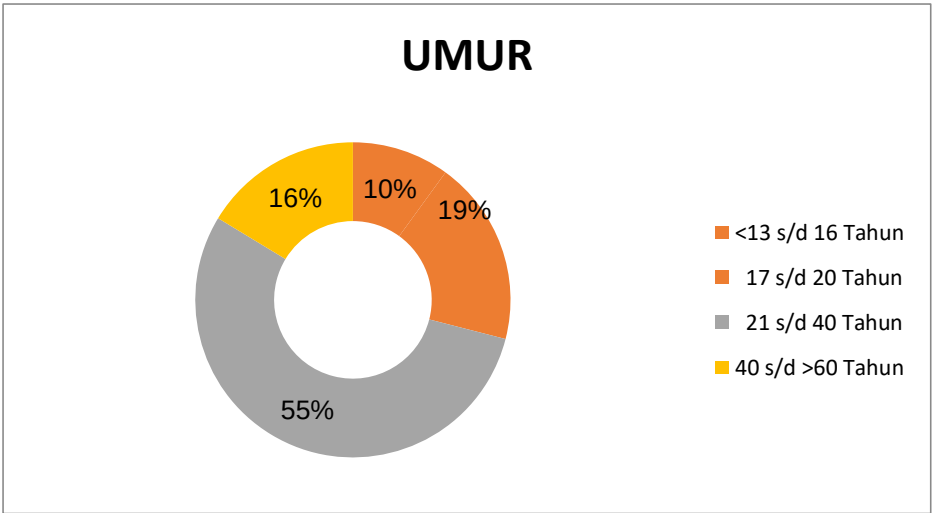
C. Analisis dan Pembahasan

Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Jebed tahun 2025 ini adalah pengguna layanan di Puskesmas Jebed dalam 1 semester tahun terakhir. Diperoleh 302 responden dari 9 layanan di Puskesmas Jebed. Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

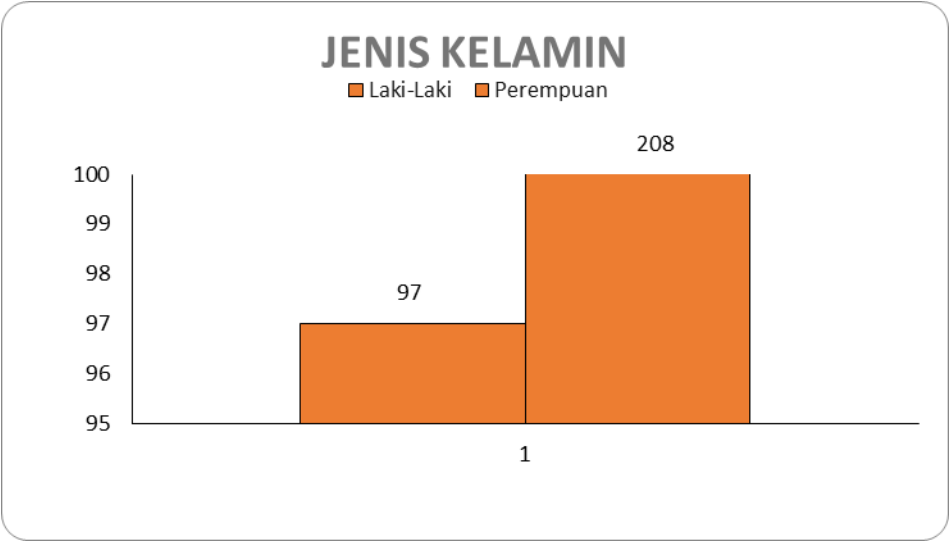
1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penyusunan SKM Pelayanan Puskesmas Jebed tahun 2025 dapat disampaikan sebagai berikut:

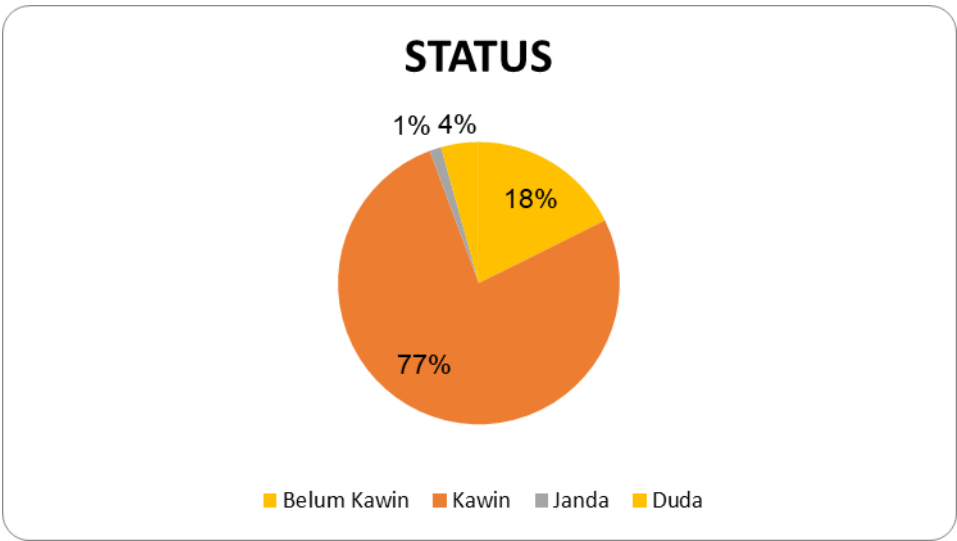
- a. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Jebed berdasarkan Umur.



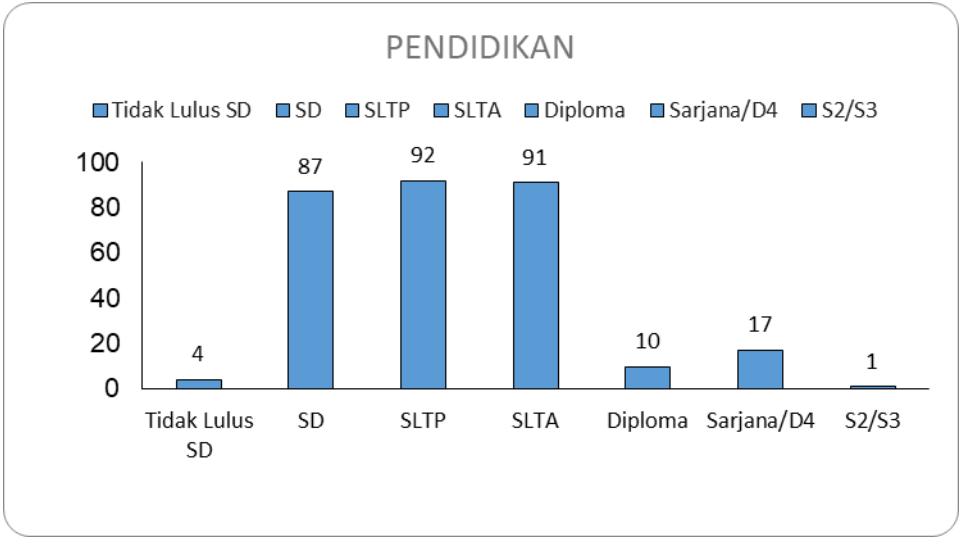
b. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Jebed berdasarkan jenis kelamin.



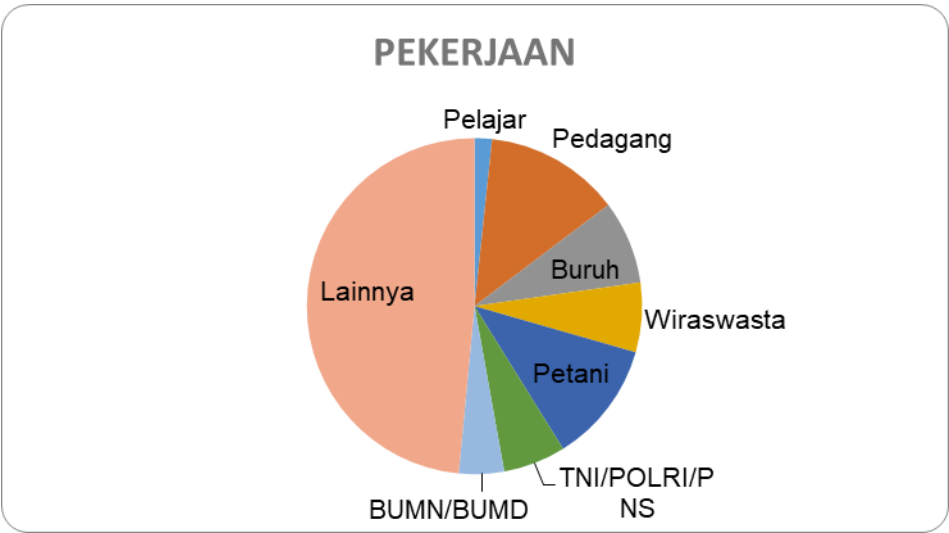
c. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Jebed berdasarkan Status



d. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Jebed berdasarkan pendidikan.

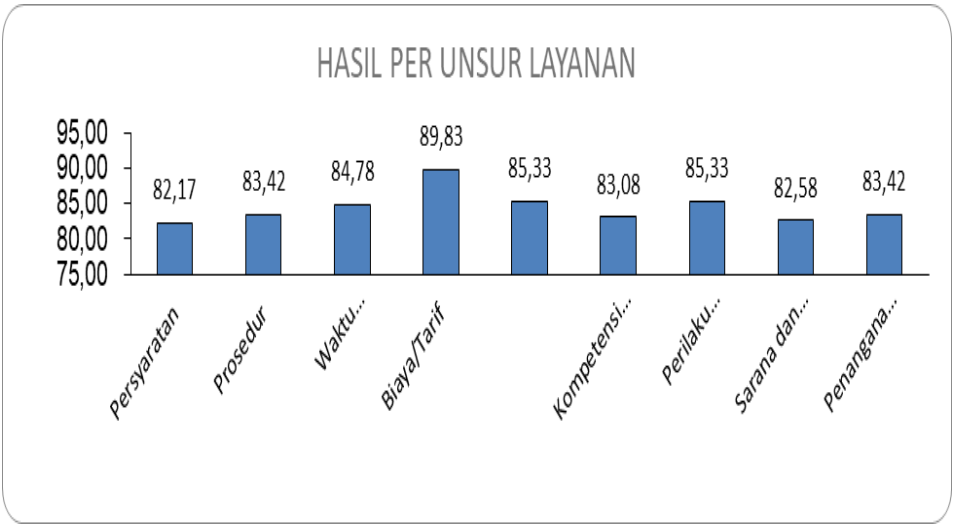


e. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Jebed berdasarkan pekerjaan



2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan Puskesmas Jebed tahun 2025, indeks per unsur pelayanan meliputi:



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. Pelayanan poli agar di percepat,supaya tidak lama menunggu,dan lebih pagi di mulainya;
- b. Pelayanan puskesmas ditingkatkan lagi khususnya disemua poli;

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 Puskesmas Jebed Kec. Taman Kabupaten Pemalang:

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	2	3	4
1	Syarat	82,17	Baik
2	Prosedur	83,42	Baik
3	Waktu Pelayanan	84,78	Baik
4	Biaya/Tarif	89,83	Baik
5	Produk Spesfikasi	85,33	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	83,08	Baik
7	Perilaku Pelaksana	85,33	Baik
8	Sarana dan Prasarana	82,58	Baik
9	Penanganan Pengaduan	83,42	Baik
IKM UNIT PELAYANAN PUSKESMAS Jebed		84,35	Baik

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)**. Diantara 9 (Sembilan) layanan publik yang disurvei, 9 layanan 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) Penanganan Pengaduan
 - b) Waktu pelayanan
 - c) Sarana dan Prasarana

B. Saran

Guna meningkatkan pelayanan, terdapat beberapa saran perbaikan antara lain:

- 1) Optimalisasi penggunaan aplikasi SIMPUS agar proses pelayanan menjadi lebih efisien dan terintegrasi.
- 2) Mempercepat pelayanan dengan penyederhanaan proses administrasi, cukup dengan menunjukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai identitas.
- 3) Pengajuan penambahan sarana dan prasarana. Sumber Daya Manusia guna menunjang kelengkapan fasilitas pelayanan kepada masyarakat.(Surat permohonan)

C. Rencana Tindak Lanjut

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIA TAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1	Penanganan Pengaduan	Membentuk Tim Penanganan Pengaduan	Tribulan 3 dan 4	Pj Mutu
2	Waktu pelayanan	Meningkatkan kedisiplinan pegawai	Tribulan 3 dan 4	Kapus dan Kepegawaian
3	Sarana prasarana	Pengajuan sarana prasarana kepada atasan	Tribulan 3 dan 4	Kasi Pengadaan Barang

Demikian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan Puskesmas Jebed Tahun 2025. Semoga bermanfaat.

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

A UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG SEMESTER TAHUN ...

UNIT PELAYANAN : PUSKESMAS JEBED
ALAMAT : Jl Raya Desa Jebed Selatan
TELEPON/HP. :

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	3	4	4	4	4	
2	3	3	3	4	3	3	4	3	2	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
9	3	3	2	4	3	3	3	4	1	
10	3	4	3	4	3	2	3	2	4	
11	4	4	3	4	3	2	3	2	4	
12	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	3	3	3	3	3	2	3	3	4	
15	3	3	2	3	3	3	4	3	4	
16	3	3	2	4	3	3	3	2	4	
17	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
18	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
19	3	3	3	2	2	2	2	2	3	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
22	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
25	3	3	3	3	3	4	3	4	2	
26	3	3	3	3	3	4	3	4	2	
27	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
30	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
34	3	3	3	2	2	3	3	2	2	
35	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
36	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
39	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
40	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
41	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
42	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
44	4	4	3	4	3	3	4	3	3	
45	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
46	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
47	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
48	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
51	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
53	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
54	3	3	2	4	3	3	3	2	1	
55	3	3	3	4	3	3	4	3	4	

56	3	3	3	4	3	3	3	2	3
57	3	3	2	4	3	3	3	2	3
58	4	4	3	3	3	3	3	3	4
59	4	4	3	3	3	3	4	4	3
60	3	3	2	4	3	3	3	3	1
61	3	4	2	4	4	3	4	3	1
62	3	3	3	4	3	3	3	3	1
63	3	4	3	4	3	4	4	4	4
64	3	3	2	4	3	3	3	3	1
65	3	3	3	3	3	3	3	2	3
66	3	3	2	4	3	3	3	3	2
67	3	3	3	4	3	3	3	3	3
68	4	4	3	4	3	4	3	3	2
69	4	4	3	4	3	4	4	3	4
70	3	3	3	4	2	3	3	2	3
71	3	3	3	4	3	3	3	2	3
72	4	4	3	4	3	3	3	3	3
73	4	4	3	4	3	3	3	3	3
74	3	3	3	4	2	3	3	3	3
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	3
78	3	4	3	3	3	3	3	4	3
79	3	3	2	4	2	3	3	2	3
80	3	4	3	4	1	3	3	3	3
81	3	3	3	3	4	3	3	3	3
82	3	3	3	4	3	3	3	3	3
83	3	3	3	4	3	3	3	3	3
84	3	3	3	4	3	3	3	3	3
85	3	3	3	4	3	3	3	3	4
86	3	3	2	4	3	3	3	3	3
87	3	3	3	4	2	1	3	3	4
88	3	3	3	4	3	3	3	3	3
89	3	3	3	3	4	3	3	3	3
90	4	4	3	4	3	4	3	3	3
91	3	3	3	4	3	4	4	3	4
92	3	3	3	4	3	4	3	3	4
93	3	3	2	4	3	4	4	4	4
94	3	4	3	4	3	4	4	3	3
95	3	3	3	4	3	3	3	2	4

96	3	3	2	4	3	3	3	2	1
97	3	3	2	4	3	3	3	2	1
98	3	3	2	3	3	3	3	3	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	4	3	4	4	4	4	3	4
101	4	3	3	4	3	3	3	3	3
102	3	3	2	4	3	3	3	3	3
103	3	3	2	2	3	4	3	3	3
104	3	4	3	4	4	3	4	4	4
105	3	3	3	3	3	3	3	2	1
106	4	4	2	4	3	3	4	2	2
107	3	3	3	3	3	4	3	3	3
108	4	4	3	4	3	4	3	2	2
109	3	3	3	4	3	3	3	3	3
110	4	4	3	4	4	3	3	3	4
111	3	3	3	4	3	3	3	3	4
112	4	4	3	4	3	4	3	3	3
113	3	3	3	4	3	4	4	3	4
114	3	3	3	4	3	4	3	3	4
115	3	3	2	4	3	4	4	4	4
116	3	4	3	4	3	4	4	3	3
117	3	3	3	4	3	3	3	2	4
118	3	3	2	4	3	3	3	2	1
119	3	3	2	4	3	3	3	2	1
120	3	3	2	3	3	3	3	3	3
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	3	4	4	4	4	4	4	3	4
123	4	3	4	4	3	3	3	3	3
124	3	3	4	4	3	3	3	3	3
125	3	3	4	2	3	4	3	3	3
126	3	4	4	4	4	3	4	4	4
127	3	3	4	3	3	3	3	2	1
128	4	4	4	4	3	3	4	2	2
129	3	3	4	3	3	4	3	3	3
130	3	3	4	4	3	3	3	2	1
131	3	3	4	3	3	3	3	3	3
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	3	4	4	4	4	4	4	3	4
134	4	3	4	4	3	3	3	3	3
135	3	3	4	4	3	3	3	3	3

136	3	3	4	2	3	4	3	3	3
137	3	4	4	4	4	3	4	4	4
138	3	3	4	3	3	3	3	2	1
139	4	4	4	4	3	3	4	2	2
140	3	3	4	3	3	4	3	3	2
141	3	3	4	4	3	3	3	2	2
142	3	3	4	3	3	3	3	3	2
143	4	4	4	4	4	4	4	4	2
144	3	4	4	4	4	4	4	3	2
145	4	3	4	4	3	3	3	3	2
146	3	3	4	4	3	3	3	3	2
147	3	3	4	2	3	4	3	3	2
148	3	4	4	4	4	3	4	4	2
149	3	3	4	3	3	3	3	2	2
150	4	4	4	4	3	3	4	2	2
151	4	3	4	4	3	3	3	3	2
152	3	3	4	4	3	3	3	3	2
153	3	3	4	2	3	4	3	3	2
154	3	4	4	4	4	3	4	4	2
155	3	3	4	3	3	3	3	2	4
156	4	4	4	4	3	3	4	2	4
157	3	3	4	3	3	4	3	3	4
158	4	4	4	4	3	4	3	2	4
159	3	3	4	4	3	3	3	3	4
160	4	4	4	4	4	3	3	3	4
161	3	3	4	4	3	3	3	3	4
162	4	4	4	4	3	4	3	3	4
163	3	3	4	4	3	4	4	3	4
164	3	3	4	4	3	4	3	3	4
165	3	3	4	4	3	4	4	4	4
166	3	4	4	4	3	4	4	3	4
167	3	3	4	4	3	3	3	2	4
168	3	3	4	4	3	3	3	2	4
169	3	3	4	4	3	3	3	2	4
170	3	3	4	3	3	3	3	3	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	3	4	4	4	4	4	4	3	4
173	4	3	4	4	3	3	3	3	4
174	3	3	4	4	3	3	3	3	4
175	3	3	2	2	3	4	3	3	4
176	3	4	3	4	4	3	4	4	4
177	3	3	3	3	3	3	3	2	4
178	4	4	2	4	3	3	4	2	4
179	3	3	3	3	3	4	3	3	4
180	3	3	2	4	3	3	3	2	4
181	3	3	2	3	3	3	3	3	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	3	4	3	4	4	4	4	4	4
184	4	3	3	4	3	3	3	4	4
185	3	3	2	4	3	3	3	4	4
186	3	3	2	2	3	4	3	4	4
187	3	4	3	4	4	3	4	4	4
188	3	3	3	3	3	3	3	4	4
189	4	4	2	4	3	3	4	4	4
190	3	3	3	3	3	4	4	4	4
191	3	3	2	4	3	3	4	4	4
192	3	3	2	3	3	3	4	4	4
193	4	4	4	3	4	4	4	4	4
194	3	4	4	3	4	4	4	4	4
195	4	3	4	2	4	3	4	4	4
196	3	3	4	2	4	3	4	4	4
197	3	3	4	2	4	4	4	4	4
198	3	4	4	4	4	3	4	4	4
199	3	3	4	3	3	3	4	4	4
200	4	4	4	4	3	3	4	4	4
201	3	3	4	3	3	4	4	4	4
202	3	3	4	4	3	3	4	4	4

203	3	3	4	3	3	3	4	4	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	3	4	4	2	4	4	4	4	4
206	4	3	4	2	4	3	4	4	4
207	3	3	4	2	4	3	4	4	4
208	3	3	4	2	4	4	4	4	4
209	3	4	4	2	4	3	4	4	4
210	3	3	4	3	4	3	4	4	4
211	4	4	4	4	4	3	4	4	4
212	3	3	4	4	4	3	4	4	4
213	3	3	4	4	4	4	4	4	4
214	3	3	4	4	4	3	4	4	4
215	3	3	4	3	4	3	4	4	4
216	3	3	4	4	4	3	4	4	4
217	3	3	4	2	4	3	4	4	4
218	3	3	4	2	4	3	4	4	4
219	3	3	4	2	4	3	4	4	4
220	3	3	4	2	4	3	4	4	4
221	3	3	4	2	4	3	4	4	4
222	3	3	4	2	4	3	4	4	4
223	3	3	4	2	4	3	4	4	4
224	3	3	3	4	4	3	4	4	4
225	3	3	3	4	4	3	4	4	4
226	3	3	3	4	4	3	4	2	4
227	3	3	3	4	4	3	4	2	4
228	3	3	3	4	4	4	4	3	4
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	4	4	3	4	4	4	4	4	4
231	4	4	2	4	4	4	4	4	4
232	3	3	3	4	4	4	4	4	4
233	3	3	3	4	4	4	4	4	4
234	3	3	3	4	4	4	4	4	4
235	3	4	3	4	4	4	4	4	4
236	3	4	4	4	4	4	4	4	4
237	3	4	4	4	4	4	4	4	4
238	3	4	4	4	4	4	4	4	4
239	3	4	4	4	4	4	4	4	4
240	3	4	4	4	4	4	4	4	4
241	3	4	4	4	4	4	4	4	4
242	3	4	4	4	4	4	4	4	4
243	3	4	4	4	4	4	4	4	4
244	3	4	4	4	4	4	4	4	4
245	3	3	4	4	4	4	4	4	4
246	3	3	4	4	4	4	4	4	4
247	3	3	4	4	4	4	4	4	4
248	3	3	4	4	4	4	4	3	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	4	4	4	4	4	4	4	2	4
252	3	4	4	4	4	3	3	3	4
253	3	4	3	4	4	4	3	3	3
254	3	4	3	4	4	3	3	3	3
255	3	4	3	4	4	3	3	3	4
256	3	4	4	4	4	3	3	4	2
257	3	4	4	4	4	3	3	4	1
258	3	4	4	4	4	3	3	4	4
259	3	4	4	4	4	3	3	4	4
260	3	4	4	4	4	3	3	4	4
261	3	4	4	4	4	3	3	4	4
262	3	4	4	4	4	3	3	4	4
263	3	4	4	4	4	3	3	4	4
264	3	4	4	4	4	3	3	4	4
265	3	3	4	4	4	3	3	4	4
266	3	3	4	4	4	3	3	4	4
267	3	3	4	4	4	3	3	4	4
268	3	3	4	4	4	4	3	4	4
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4

270	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	4	4	4	4	4	3	4	4	4
272	4	3	4	4	4	3	3	4	4
273	4	3	4	4	4	4	3	4	4
274	4	3	4	4	4	3	3	4	4
275	4	3	4	3	4	3	3	4	4
276	4	3	4	4	4	3	3	4	4
277	4	3	4	2	4	3	3	4	4
278	4	3	4	4	4	3	3	4	4
279	4	3	4	4	4	3	3	4	4
280	4	3	4	4	4	3	3	4	4
281	4	3	4	4	4	3	3	4	4
282	4	3	4	2	4	3	3	4	4
283	4	3	4	2	4	3	3	4	4
284	4	3	4	2	4	3	3	4	4
285	4	3	4	4	4	3	3	4	4
286	4	3	4	4	4	3	3	4	3
287	4	3	4	2	4	3	3	4	3
288	4	3	4	2	4	4	3	4	3
289	4	3	4	2	4	4	3	4	3
290	4	3	4	2	4	4	3	4	2
291	4	3	4	2	4	3	3	4	2
292	4	3	4	2	4	3	3	4	2
293	4	3	4	2	4	4	3	4	2
294	4	3	4	2	4	3	3	4	2
295	4	3	4	3	3	3	3	4	4
296	4	3	4	4	4	3	3	4	2
297	4	3	4	2	3	3	4	4	2
298	3	3	4	4	3	3	3	3	2
299	3	3	3	4	3	3	4	3	2
300	3	3	3	4	4	4	3	3	2

301	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
302	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
SNilai /Unsur	986	1001	1014	1078	1024	997	1024	991	1001	
NRR / Unsur	3,287	3,337	3,391	3,593	3,413	3,323	3,413	3,303	3,337	
NRR tertbg/ unsur	0,365	0,370	0,376	0,399	0,379	0,369	0,379	0,367	0,370	*)
IKM Unit Pelayanan										**) 3,374
										84,354

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 = NRR per unsur x 0,111 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,29
U2	Prosedur	3,34
U3	Waktu Pelayanan	3,39
U4	Biaya/Tarif	3,59
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pel	3,41
U6	Kompetensi Pelaksana	3,32
U7	Perilaku Pelaksana	3,41
U8	Sarana dan Prasarana.	3,30
U9	Penanganan Pengaduan, Sar	3,34

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**

IKM UNIT PELAYANAN :	84,35
	BAIK

Pemalang, 23 Juni 2025



dr SRI PUJI ASTUTI
NIP.19771012 200312 2 011

UNIT PELAYANAN : Puskesmas Jebed
ALAMAT : Jalan Raya Desa Jebed Selatan
TELEPON/HP. :

NO. RESP	Umur				J. Kelamin		Status				Pendidikan						Pekerjaan								
	<13	17	21	40	Laki	Pere	Belu	Kawi	Jand	Dud	Tida	SD	SLT	SLT	Dipl	Sari	S2/S	Pelaj	Ped	Buru	Wira	Peta	TNI/	BUM	Lain
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											
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											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
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
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							1
41			1			1			1				1									1			
42			1			1				1				1								1			
43			1			1			1		1														1
44				1		1		1		1		1													1
45			1			1	1						1											1	
46	1					1			1			1										1			
47			1			1	1							1						1					
48		1				1			1			1							1						
49			1			1				1		1								1					
50				1		1					1			1											1
51			1			1				1		1													1
52			1			1		1				1							1						
53			1			1	1							1								1			
54	1					1	1						1						1						
55		1				1				1				1											1
56			1			1			1				1									1			
57			1			1		1						1											1
58		1				1				1				1											1
59			1			1		1						1						1					
60	1					1				1				1											1
61				1		1	1							1											

62			1			1	1							1					1						
63			1			1		1						1					1						
64			1			1	1							1					1						
65	1					1								1							1				
66	1					1			1					1										1	
67			1			1			1					1					1						
68			1			1								1										1	
69			1			1			1					1							1				
70			1			1			1					1										1	
71	1					1			1					1					1						
72		1				1			1					1										1	
73			1			1			1					1										1	
74			1			1			1					1										1	
75			1			1								1							1				
76				1		1			1					1							1				
77			1			1		1						1						1					
78			1			1			1					1				1							
79			1			1			1					1									1		
80		1				1		1	1					1						1					
81				1		1			1					1							1				
82			1			1								1					1						
83			1			1			1					1									1		
84			1			1			1					1						1					
85			1			1			1					1										1	
86				1		1			1					1										1	
87			1			1			1					1						1					
88			1			1								1										1	
89		1				1			1					1						1					
90				1		1		1						1					1						
91			1			1			1					1					1						
92		1				1			1					1										1	
93			1			1								1					1						
94			1			1			1					1					1						
95			1			1		1						1										1	
96			1			1		1						1									1		
97			1			1			1					1										1	
98				1		1			1					1										1	
99						1								1										1	
100		1				1			1					1										1	
101	1					1			1					1										1	
102		1				1			1					1										1	
103			1			1								1								1			
104		1				1			1					1					1						
105			1			1			1					1							1				
106			1			1								1										1	
107				1		1			1					1										1	
108			1			1			1					1						1					
109			1			1			1					1								1			
110			1			1			1					1										1	
111			1			1			1					1					1						
112			1			1								1										1	
113			1			1			1					1					1						
114			1			1								1							1				
115		1				1		1						1								1			
116				1		1		1						1						1					
117			1			1			1					1								1			
118			1			1			1					1					1						
119	1					1			1					1							1				
120			1			1			1					1										1	
121			1			1			1					1						1					
122			1			1			1					1					1						
123			1			1								1					1						
124	1					1			1					1										1	
125			1			1			1					1										1	
126			1			1		1	1					1					1						
127			1			1			1					1										1	
128		1				1			1					1							1				
129			1			1		1	1					1										1	
130			1			1			1					1					1						
131			1			1			1					1							1				
132		1				1			1					1									1		
133			1			1			1					1									1		
134			1			1			1					1					1						

135				1	1	1	1				1								1			
136				1	1	1	1				1								1			1
137			1	1	1	1					1											1
138				1	1	1	1				1											1
139			1	1	1		1				1											1
140			1	1		1					1							1				
141			1	1	1		1				1							1				
142		1			1		1			1												1
143	1				1		1				1							1				
144		1			1		1			1												1
145			1		1		1				1							1				
146			1		1		1			1												1
147			1		1		1				1							1				
148			1		1					1									1			
149		1			1		1			1								1				
150			1		1		1				1							1				
151		1			1		1				1							1				1
152				1	1		1				1											1
153		1			1		1			1												1
154			1		1		1				1											1
155	1				1		1			1												1
156			1		1		1				1											1
157				1	1		1				1											1
158		1			1		1			1												1
159				1	1		1				1										1	
160				1	1		1			1								1				
161			1		1		1			1												1
162			1		1		1			1												1
163	1				1		1			1												1
164			1		1				1						1							
165			1		1		1						1									1
166	1				1		1						1									1
167		1			1		1			1							1					
168				1	1		1			1												1
169			1		1		1			1												1
170			1		1		1			1							1					
171			1		1		1				1								1			
172				1	1		1				1											1
173			1		1		1				1											1
174		1			1		1			1												1
175			1		1		1				1							1				
176	1				1		1				1											1
177			1		1		1				1								1			
178		1			1		1			1							1					
179			1		1		1				1											1
180			1		1		1				1											1
181				1	1		1			1								1				
182				1	1		1				1									1		
183			1		1		1				1											1
184		1			1		1					1										1
185			1		1		1				1							1				
186			1		1		1				1								1			
187				1	1		1				1											1
188			1		1		1				1								1			
189		1			1		1				1							1				
190				1	1		1				1											1
191	1				1		1			1								1				
192			1		1		1				1								1			
193			1			1	1				1							1				
194				1	1		1					1							1			
195				1	1		1				1										1	
196				1	1		1					1										1
197		1			1		1					1										1
198		1			1		1					1										1
199				1	1		1				1											1
200				1	1		1				1							1				
201			1		1		1					1						1				
202				1	1		1					1										1
203		1			1		1			1												1
204			1		1		1				1											1
205			1		1		1			1												1
206		1			1		1				1											1
207			1		1		1				1											1

208		1			1		1				1									1
209			1		1			1				1					1			1
210			1		1				1										1	
211				1		1			1								1			
212			1		1				1										1	
213			1		1				1										1	
214		1				1					1								1	
215			1		1		1						1							
216			1		1		1						1						1	
217			1		1				1										1	
218			1		1				1							1				
219				1		1		1			1							1		
220		1				1		1										1		
221				1		1				1								1		
222			1		1						1							1		
223				1		1		1			1									
224			1		1				1									1		
225			1		1			1			1							1		
226		1				1		1											1	
227			1		1				1									1		
228				1		1		1			1								1	
229		1				1		1			1								1	
230		1				1					1								1	
231			1		1			1											1	
232			1		1				1										1	
233		1				1			1										1	
234	1					1		1				1							1	
235			1			1				1									1	
236				1		1					1								1	
237			1			1					1							1		
238	1					1					1								1	
239				1		1		1											1	
240		1				1		1			1								1	
241			1			1				1								1		
242		1				1			1										1	
243			1			1					1								1	
244			1			1			1							1				
245		1				1		1			1							1		
246		1				1		1			1					1				
247		1				1					1							1		
248			1			1				1						1				
249	1					1		1											1	
250						1				1								1		
251			1			1					1								1	
252	1					1					1							1		
253		1				1				1									1	
254			1			1					1							1		
255			1			1				1									1	
256			1			1					1							1		
257	1					1					1								1	
258				1		1				1									1	
259				1		1					1								1	
260		1				1				1								1		
261	1					1				1									1	
262				1		1				1						1				
263		1				1				1									1	
264		1				1					1								1	
265				1		1		1					1						1	
266			1			1			1					1						
267		1				1			1										1	
268		1				1			1										1	
269	1					1			1											
270		1				1			1										1	
271			1			1				1									1	
272				1		1					1								1	
273				1		1					1							1		
274			1			1				1								1		
275			1			1					1								1	
276			1			1					1							1		
277				1		1					1								1	
278			1			1				1									1	
279	1					1				1									1	
280				1		1					1							1		

281			1			1		1					1						1									
282			1			1		1					1															
283				1		1		1					1								1							
284			1			1									1												1	
285			1			1							1														1	
286				1		1		1						1					1									
287		1				1		1						1														
288			1			1		1						1													1	
289				1		1		1					1							1								
290				1		1		1						1													1	
291			1			1						1												1				
292			1			1		1					1												1			
293			1			1		1					1														1	
294			1			1		1						1						1								
295			1			1		1					1							1								
296		1				1		1						1													1	
297			1			1		1						1													1	
298			1			1		1						1					1									
299	1					1		1					1								1							
300		1				1		1					1														1	
301			1			1		1					1														1	
302			1			1		1					1														1	
JUMLAH	30	57	164	49	97	208	53	230	4	13	4	87	92	91	10	17	1	5	39	24	20	35	18	13	145			

Keterangan

Umur 1 : <13 s/d 16
 2 : 17 s/d 20
 3 : 21 s/d 40
 4 : 40 s/d >60