

SURVEY INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP PELAYANAN PUSKESMAS KLAREYAN SEMESTER I



TAHUN
2024



PUSKESMAS KLAREYAN

Alamat : Jl Raya Karangdempel Klareyan Telp. (0284) 3277245 Kode Pos 52362
Kecamatan Petarukan Kabupaten Pemalang

Kata Pengantar

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Klareyan Kabupaten Pemalang Semester I Tahun 2024 telah selesai disusun sesuai dengan amanat Peraturan Bupati Pemalang Nomor 41 Tahun 2021 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 Klareyan Kec. Petarukan Kab. Pemalang. 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 Klareyan.

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

Pemalang, Juni 2024

Kepala Puskesmas Klareyan



dr. Wendy Nuryanti
Pembina

NIP. 19800123 200604 2 010

Daftar Isi

Judul	
Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi.....	ii
BAB I	
Pendahuluan.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Maksud.....	1
C. Tujuan.....	1
D. Prinsip.....	2
E. Manfaat.....	2
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.....	12
A. Kesimpulan.....	12
B. Saran.....	13
C. Rencana Tindak Lanjut.....	14

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 untuk 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 Klareyan yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna layanan;
- c. Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Puskesmas Klareyan.

C. Tujuan

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- a. Terukurnya Kepuasan Masyarakat Puskesmas Klareyan di Semester I Tahun 2024;
- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Klareyan;
- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Puskesmas Klareyan;
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan Puskesmas Klareyan;
- e. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Puskesmas Klareyan;
- 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 luas.
2. **Partisipatif**
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat luas 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 di Puskesmas Klareyan ;
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 Pemalang;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan publik.

BAB I

Analisis dan Pembahasan

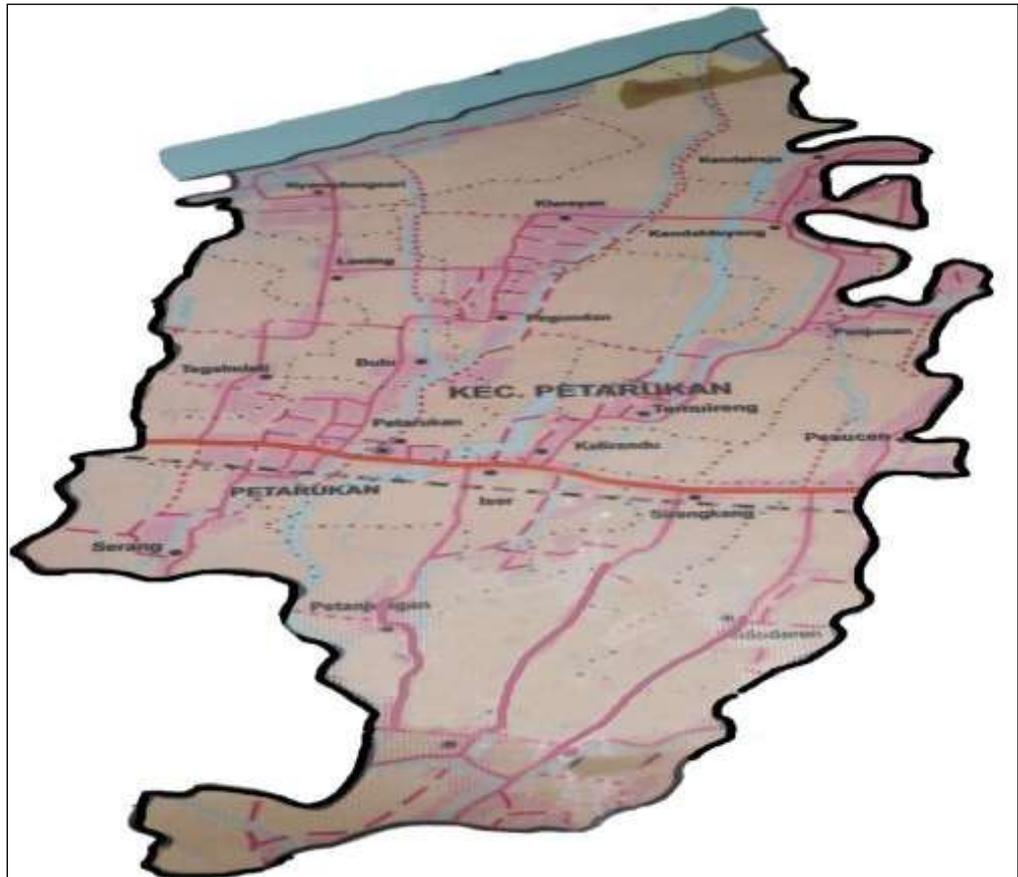
A. Profil Unit Pelayanan

Puskesmas Klareyan terletak di Desa Klareyan dengan Alamat Jalan Raya Karang Dempel No. 69 Kode Pos 52362. Kecamatan Petarukan Kabupaten Pemalang Jenis Penyelenggaraan Puskesmas Non Rawat Inap karakteristik wilayah kawasan pedesaan (Sesuai SK Bupati No.440/ 442/ Tahun 2018)

Wilayah kerja Puskesmas Klareyan meliputi 8 Desa yaitu Panjunan, Temuireng, Pegundan, Loning, Nyamplungsari, Klareyan, kendaldoyong dan Kendalrejo dengan luas 37,70 Km².

Batas-batas wilayah kerja Puskesmas Klareyan meliputi :

- Sebelah barat berbatasan dengan wilayah Kerja Puskesmas Kabunan Kec.Taman
- Sebelah timur berbatasan dengan wilayah Kerja Puskesmas Comal Kec. Comal
- Sebelah selatan berbatasan dengan wilayah Kerja Puskesmas Petarukan
- Sebelah utara berbatasan dengan Laut Utara Jawa.



B. Metode Pelaksanaan

1. Perencanaan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik di unit pelayanan lingkup Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya pada Semester I 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 Klareyan 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 Klareyan baik di dalam gedung maupun di luar gedung Puskesmas.

Didalam gedung survei dilaksanakan kepada pengunjung Puskesmas Klareyan yang berobat atau berkunjung ke Puskesmas Klareyan, sedangkan di luar gedung survei dilaksanakan pada pengunjung posyandu, skrining anak sekolah, dan program luar gedung lainnya baik pada masyarakat umum maupun anak sekolah

4. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada periode semester I dari Januari sampai Juni Tahun 2024.

5. Teknik Survei

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

6. Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) terdiri dari 75 responden 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 2020 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.

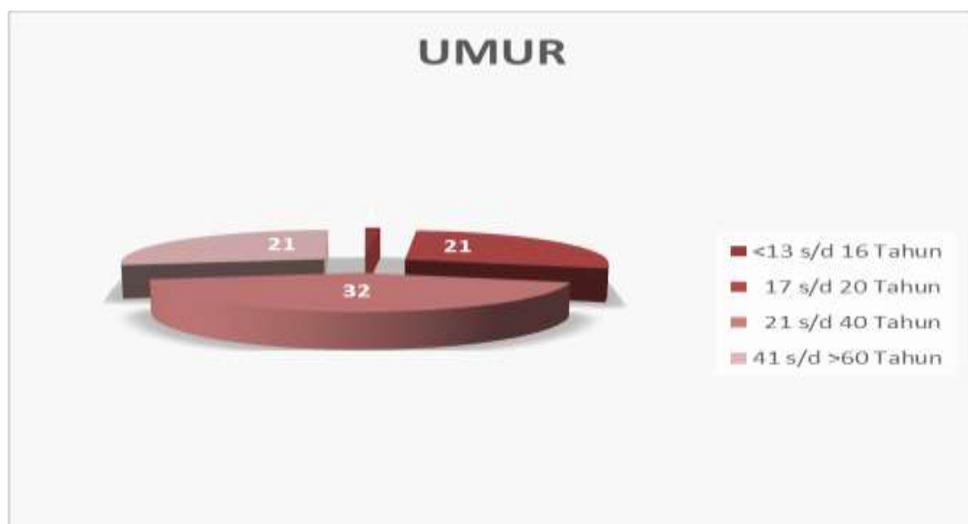
C. Analisis dan Pembahasan

Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Klareyan semester I tahun 2024 ini adalah pengguna layanan di Puskesmas Klareyan baik dalam gedung maupun pelayan di luar gedung, dalam kurun waktu bulan Januari sampai Juni 2024. Diperoleh 75 responden dari 17 layanan di Puskesmas Klareyan. Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

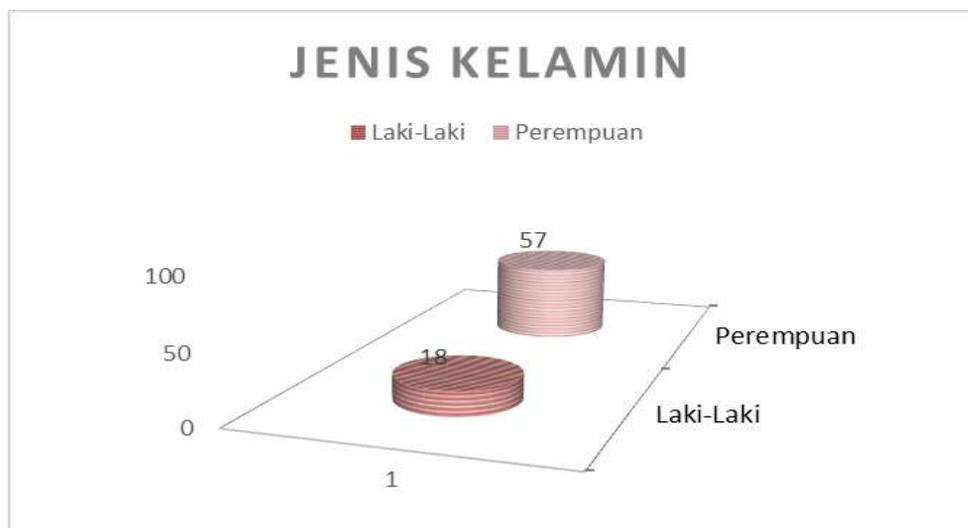
1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penyusunan SKM Pelayanan Puskesmas Klareyan semester I tahun 2024 dapat disampaikan sebagai berikut:

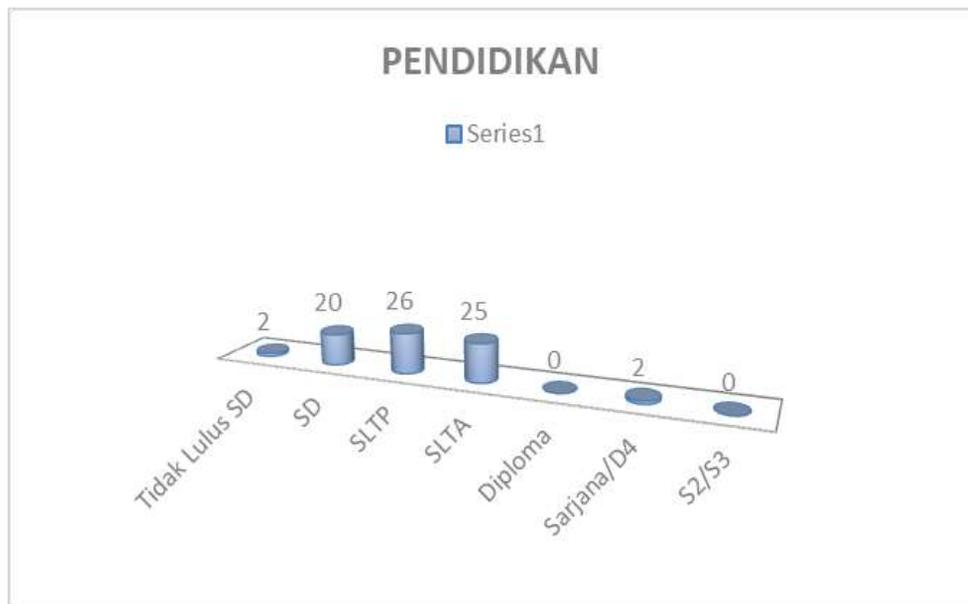
a. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Klareyan berdasarkan umur.



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



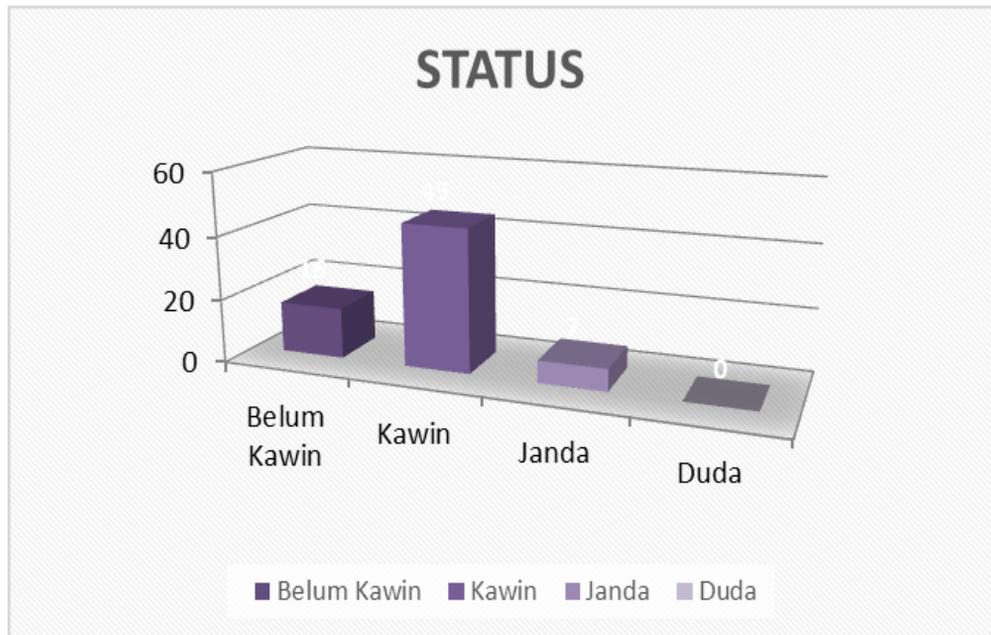
c. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Klareyan berdasarkan Pendidikan.



d. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Klareyan berdasarkan Pekerjaan.



- e. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Klareyan berdasarkan Status.



2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

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



3. Saran Perbaikan dari Masyarakat

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

- Jika dimungkinkan layanan untuk dipercepat prosesnya disetiap pelayanan
- Untuk petugas agar lebih baik, ramah, komunikatif, dan lebih tanggap memberikan pelayanan kepada pasien dengan ikhlas
- Untuk petugas agar lebih bisa menjaga kebersihan lingkungan puskesmas.

- d. Sarana dan prasarana dalam ruangan untuk lebih dilengkapi seperti pendingin ruangan.
- e. Fasilitas bermain anak agar lebih tertata dengan baik.
- f. Perlu adanya penambahan mesin antrian agar memudahkan pasien.

**HASIL PENGOLAHAN DATA
KEPUASAN MASYARAKAT**

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

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	2	3	4
1	Syarat	78,67	Baik
2	Prosedur	78,67	Baik
3	Waktu Pelayanan	69,33	Cukup
4	Biaya/Tarif	87,33	Baik
5	Produk Spesifikasi	78,67	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	80,33	Baik
7	Perilaku Pelaksana	81,00	Baik
8	Sarana dan Prasarana	73,00	Cukup
9	Penanganan Pengaduan	73,00	Cukup
IKM		77,70	Baik

Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja **pelayanan publik Puskesmas Klareyan pada semester I di tahun 2024 masuk pada kategori B (Baik)**. Diantara 9 (Sembilan) layanan publik yang disurvei, 6 layanan memperoleh predikat baik dan 3 layanan memperoleh predikat cukup . Meskipun telah memperoleh predikat baik dalam hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, penyelenggara layanan hendaknya tidak cepat berpuas diri dan terus berupaya

Saran :

untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan secara terus menerus.

Unsur-unsur kepuasan masyarakat yang menjadi perhatian pengguna pelayanan agar dapat ditingkatkan adalah :

- a. Waktu pelayanan
- b. Sarana dan Prasarana
- c. Penangan pengaduan

Rencana tindak lanjut :

- a. Perlu adanya sosialisasi tentang waktu pelayanan, walaupun dipasang jadwal dan waktu pelayanan
- b. Sarana dan prasarana dalam ruangan untuk lebih dilengkapi seperti pendingin ruangan dan kursi tunggu di ruang tunggu bagi pelanggan.
- c. Sosialisasi tentang pengaduan masyarakat dan rapat tim evaluasi tentang pengaduan dan rencana tindak lanjut di pasang di papan pengumuman

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1.	Pengaduan	Sosialisais tentang pengaduan dan rapat tim evaluasi tentang pengaduan dan rencana tindak lanjutnya	Tri Wulan III Pada Tahun 2024	Petugas pengaduan, dan Promosi Kesehatan
2.	Sarana Prasarana	Mengadakan pengadaan untuk sarana dan prasarana	Tri Wulan III Pada Tahun 2024	Pejabat Pengadaan
3.	Waktu	Sosialisasi waktu pelayanan di Puskesmas Klareyan	Tri Wulan III Pada Tahun 2024	Petugas Pelayanan, dan Promosi Kesehatan

Mengetahui :
Kepala Puskesmas Klareyan



dr. Wendy Nuryanti
NIP: 19800123 200604 2 010



LAMPIRAN

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

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2024

UNIT PELAYANAN : PUSKESMAS KLAREYAN
 ALAMAT : JL. Karangdempel Desa Klareyan Petarukan Pemalang
 TELEPON/HP. : (0284)3277245

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

47	3	4	2	4	3	3	3	2	1
48	4	2	2	4	4	3	3	2	4
49	3	3	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	2	3	3	3	3	3	3
51	3	2	1	4	1	2	2	1	2
52	3	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	2	4	4	4	4	3	4
54	3	3	3	4	4	4	4	3	4
55	3	3	2	3	3	3	3	3	3
56	4	4	3	4	3	3	3	3	4
57	3	3	3	4	4	3	3	3	4
58	4	3	3	4	4	4	3	3	4
59	2	2	2	2	2	3	2	2	2
60	3	3	3	4	4	4	4	3	1
61	4	3	3	4	3	4	4	3	1
62	3	3	2	2	2	3	2	3	1
63	3	4	2	4	3	3	3	3	1
64	3	4	3	3	3	4	3	3	3
65	3	3	2	4	3	3	3	2	2
66	3	3	2	4	3	3	3	2	3
67	3	2	2	2	4	1	2	3	3
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	3	3	3	3	3	3	4	3	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	2	2	3	3	3	3	3
72	2	3	3	4	3	3	3	3	4
73	3	3	3	4	3	3	4	3	4
74	3	3	3	4	4	4	4	4	4
75	3	3	3	3	4	3	3	3	3
ΣNilai /Unsur	236	236	208	262	236	241	243	219	219
NRR / Unsur	3,147	3,147	2,773	3,493	3,147	3,213	3,240	2,920	2,920
NRR tertbg/ unsur	0,349	0,349	0,308	0,388	0,349	0,357	0,360	0,324	0,324
*)									
3,108									
**) IKM Unit Pelayanan									
77,700									

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	3,15
U2	Prosedur	3,15
U3	Waktu Pelayanan	2,77
U4	Biaya/Tarif	3,49
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,15
U6	Kompetensi Pelaksana	3,21
U7	Perilaku Pelaksana	3,24
U8	Sarana dan Prasarana.	2,92
U9	Penanganan Pengaduan,Saran,Masukan.	2,92

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	77,70
:	BAIK

Pemalang, Minggu, 30 Juni 2024



KEPALA
PUSKESMAS KLAREYAN

dr. WENDY NURYANTI
PEMBINA
NIP. 19800123 200604 2 010

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

UNIT PELAYANAN : PUSKESMAS KLAREYAN
ALAMAT : JL.KARANG DEMPEL DESA KLAREYAN
TELEPON/HP. : (0284) 3277245

NO. RESP	Umur				J. Kelamin		Status				Pendidikan						Pekerjaan								
	<13 s/d 16 Tahun	17 s/d 20 Tahun	21 s/d 40 Tahun	41 s/d >60 Tahun	Laki-Laki	Perempuan	Belum Kawin	Kawin	Janda	Duda	Tidak Lulus SD	SD	SLTP	SLTA	Diploma	Sarjana/D4	S2/S3	Pelajar	Pedagog	Buruh	Wiraswasta	Petani	TNI/POLRI/PNS	BUMN/BUMD	Lainnya
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					
11			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					

56			1	1	1	1				1									1						
57	1			1	1	1						1							1						
58		1		1	1	1						1							1						
59	1			1	1	1						1							1						
60		1		1	1	1						1							1						
61		1		1	1	1							1						1						
62	1			1	1	1							1					1							
63	1			1	1	1							1						1						
64		1		1	1	1						1							1						
65		1		1	1	1							1										1		
66		1		1	1	1							1						1						
67			1	1	1	1								1					1						
68	1			1	1	1								1									1		
69	1			1	1	1								1				1							
70			1	1	1	1								1					1						
71	1			1	1	1								1									1		
72	1			1	1	1								1				1							
73			1	1	1	1							1										1		
74		1		1	1	1								1									1		
75		1		1	1	1								1											
JUMLAH	1	21	32	21	18	57	16	45	7		2	20	26	25	0	2	0	5	6	11	21	3	0	1	27

Keterangan

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

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

NAMA UNIT PELAYANAN	PUSKESMAS KLAREYAN
----------------------------	---------------------------

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	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Status Kawin	1. Belum Kawin 2. Kawin 3. Janda 4. Duda	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. Tdk Lulus SD 3. SLTP 5. D1-D2-D3 7. S-2 ke Atas 2. SD 4. SLTA 6. S-1/D4	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan	1. Pelajar 3. Buruh 5. Petani 7. PNS/BUMN/D 2. Pedagang 4. Wiraswasta 6. TNI/POLRI/PNS 8. Lainnya.....	<input type="checkbox"/>

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI PELAYANAN

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

KESIMPULAN

Survey Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2024 Mengalami Penurunan Karena Salah satu Nilai 9 unsurnya mengalami penurunan.

Untuk itu, agar supaya menjadi catatan agar kami meningkatkan pelayanan lebih baik lagi kedepan nya.