



PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS KLAREYAN
Jl.Karangdempel Klareyan Telp(0284) 3277245 Kode Pos 52362
Email : puskesmasklareyan@gmail.com

Klareyan, 30 Mei 2026

Kepada Yth. Bupati Pemalang
Cq. Kepala Bagian Organisasi Setda Kabupaten Pemalang
di
Pemalang

SURAT PENGANTAR
NOMOR : B/000.8.3.4/893/PKM KLAREYAN/2026

No.	Naskah Dinas/Barang Yang Dikirimkan	Banyaknya	Keterangan
1	Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Klareyan Semester I Tahun 2026	1 Bendel	Dikirimkan dengan hormat untuk menjadikan periksa .

Pengirim
Kepala Puskesmas Klareyan,

dr. Hendra Alfianto
Penata Tk I /III d
NIP. 19831011 201502 1 002



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



**TAHUN
2026**



PUSKESMAS KLAREYAN

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

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN.....	1
DAFTAR ISI.....	2
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	1
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden.....	3
BAB II.....	4
ANALISIS DATA SKM.....	4
2.1 Analisis Responden.....	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	15
2.4 Tren Nilai SKM.....	17
BAB III.....	18
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	19
BAB IV.....	20
KESIMPULAN.....	20
LAMPIRAN.....	21
1. Kuesioner.....	21
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	22

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Puskesmas Klareyan Kabupaten Pemalang menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Puskesmas Klareyan. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Puskesmas Klareyan yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan

yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
10. **Transparansi Pelayanan :** Transparansi Pelayanan adalah keterbukaan dalam menyampaikan seluruh informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara jujur, jelas, mudah diakses, dan dapat dipertanggung jawabkan.
11. **Integritas :** Integritas adalah sikap dan perilaku yang menunjukkan kejujuran, konsistensi antara ucapan dan tindakan, serta berpegang pada nilai-nilai etika dan moral dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 6111 orang

dan sampel sebanyak 350 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 350 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	JENIS KELAMIN	LAKI	110 orang	31,43%
		PEREMPUAN	240 orang	68,57 %
2.	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	48 orang	13.75 %
		SLTP	62 orang	17.48 %
		SLTA	179 orang	51.29 %
		DIII	22 orang	6.30 %
		SI	39 orang	11.18 %
		S2	0 orang	.0 %
3.	PEKERJAAN	PNS	20 orang	5.71 %
		TNI	0 orang	0 %
		SWASTA	64 orang	18.29 %
		WIRAUSAHA	46 orang	13.14 %
		PETANI	30 orang	8.57 %
		BURUH	30 orang	8.57 %
		PELAJAR	9 orang	2.57%
		LAINNYA	151 orang	43.14%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN Pengobatan Umum	115 orang	32.86%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		LAYANAN Gigi	10 orang	2.86%
		LAYANAN MTBS	10 orang	2.86%
		LAYANAN Farmasi	10 orang	2.86%
		LAYANAN KIA	10 orang	2.86%
		LAYANAN KB	10 orang	2.86%
		LAYANAN Laboratorium	10 orang	2.86%
		PKD WILAYAH KERJA PUSKESMAS KLAREYAN	175 orang	50.00%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG SEMESTER 1 TAHUN
2026

UNIT PELAYANAN : PUSKESMAS KLAREYAN

ALAMAT : Jl Karang Dempel, Klareyan, Kec. Petarukan, Kab Pemalang, Jawa Tengah 52362

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN											KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	11
1	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
5	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	3	
9	3	4	3	3	2	4	2	3	3	3	3	
10	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
11	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
14	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
19	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3	3	
20	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
21	4	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
26	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
28	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	
29	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
30	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	

31	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
32	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4
34	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
35	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	4	3	3	4	2	3	2	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
45	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3
46	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
47	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
48	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
49	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
50	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
59	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
60	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
61	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3
62	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
65	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3
66	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4
72	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3
73	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4
74	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
76	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
79	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
82	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
83	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
84	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3
85	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
86	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4
87	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
90	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
92	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
93	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
94	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3
97	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
98	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
99	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
100	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
101	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3
102	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
104	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
106	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
107	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2
108	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
109	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
110	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
111	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
112	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3
113	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
114	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	4
115	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
122	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2
123	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3
124	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4

125	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
126	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
127	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3
128	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3
129	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
130	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3
137	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
138	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	3
139	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
140	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3
141	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3
148	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
151	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
154	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
156	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
157	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4
158	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
159	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
160	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3
161	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3
162	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3
163	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
164	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
165	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
166	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
167	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4
168	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3
169	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
170	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
171	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4

172	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
173	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
174	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
175	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
176	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
177	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
178	4	3	3	4	3	4	3	2	2	3	2
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3
185	4	3	3	4	2	4	3	2	3	3	3
186	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3
187	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3
188	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
189	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	4
190	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2
191	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	2
192	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3
193	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
194	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3
195	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
196	3	2	3	3	4	3	3	4	4	2	3
197	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
198	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4
199	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
200	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
201	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4
202	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
203	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
204	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
205	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
206	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
207	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3
208	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3
209	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
210	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4
211	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3
212	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
213	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
214	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
215	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
216	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
217	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3
218	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4

219	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3
220	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
221	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
222	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2
229	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
230	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
231	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4
232	3	2	4	3	3	3	4	3	3	2	3
233	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3
234	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
235	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
238	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
240	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
241	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3
242	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
243	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
250	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
251	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
252	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
253	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
254	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2
255	3	4	4	3	3	2	3	4	3	2	3
256	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
257	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
258	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
259	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
260	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
261	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4
262	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	4
263	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4
264	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4
265	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3

266	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3
267	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
268	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3
269	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
270	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
271	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
276	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
277	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3
278	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
279	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
280	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4
281	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
282	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
283	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
284	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
285	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4
286	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4
287	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
288	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4
289	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
290	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
291	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
292	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
293	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
294	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
295	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
296	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
297	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
298	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
299	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
300	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
301	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
302	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
303	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
304	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
305	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
306	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
307	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
308	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
310	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
311	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
312	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

313	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
314	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
315	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
316	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
317	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
318	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
319	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
320	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
321	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
322	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
323	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
324	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
327	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
328	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
329	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
330	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
331	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
332	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
333	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
334	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	
335	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
336	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
337	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
338	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	
339	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
340	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
341	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	
342	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
343	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	
344	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
345	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	
346	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	
347	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
348	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
349	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
350	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
ΣNilai /Unsur	1183	1183	1175	1187	1176	1186	1180	1176	1185	1185	1186	
NRR / Unsur	3,380	3,380	3,357	3,391	3,360	3,389	3,371	3,360	3,386	3,386	3,389	
NRR tertbg/ unsur	0,375	0,375	0,373	0,376	0,373	0,376	0,374	0,373	0,376	0,376	0,376	*) 4,123
IKM Unit Pelayanan												**) 82,470

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,38
U2	Prosedur	3,38
U3	Waktu Pelayanan	3,36
U4	Biaya/Tarif	3,39
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,36
U6	Kompetensi Pelaksana	3,39
U7	Perilaku Pelaksana	3,37
U8	Sarana dan Prasarana.	3,36
U9	Penanganan Pengaduan,Saran,Masukan.	3,39
U10	Transparansi Pelayanan	3,39
U11	Integritas dari Petugas pelayanan	3,39

IKM UNIT PELAYANAN :	82,47
	BAIK

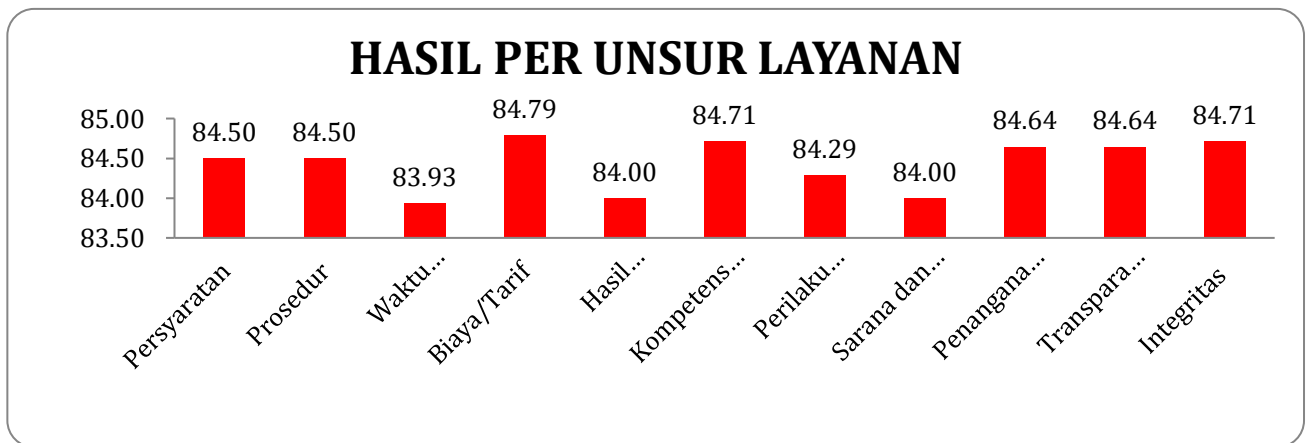
Pemalang, Mei 2026

KEPALA PUSKESMAS KLAREYAN



 dr. Hendra Alfianto
 Penata TK I
 NIP. 19831011 201502 1 002

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan dan perilaku pelaksana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 83. Selanjutnya Hasil Pelayanan yang mendapatkan nilai 84 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa Waktu Pelayanan mendapat nilai terendah karena sedang masa Transisi Aplikasi Simpus menjadi Epus, sehingga petugas perlu beradaptasi dengan Aplikasi baru tersebut.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan aspek SDM, sistem, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar dipahami oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

No .	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Pelayanan	Kepala Puskesmas Memberikan Pengarahan Kepada Petugas untuk : - Pelatihan ePus	April - Mei	Kepala Puskesmas
2	Hasil Pelayanan	Kepala Puskesmas Memberikan Pengarahan untuk meningkatkan Kompetensi	April - Mei	Kepala Puskesmas
3	Sarana dan Prasarana	Pengadaan Sarana dan Prasarana Baru berupa pembambahan kursi pasien dan Printer USG	Oktober Desember	Kepala Puskesmas

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan di Puskesmas Klareyan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Klareyan telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Klareyan periode (SKM Semester 2 2025) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (SKM Semester 2 2025)

No	Unsur Layanan	Nilai
1	Persyaratan	84,29
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84,29
3	Waktu Penyelesaian	84,50
4	Biaya/Tarif	84,64
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	84,29
6	Kompetensi Pelaksana	84,14
7	Perilaku Pelaksana	84,57
8	Sarana dan Prasarana	83,93
9	Penanganan Pengaduan	84,07
10	Transparansi Pelayanan	84,38
11	Integritas	84,57

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Puskesmas Klareyan telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (SKM Semester 2 2025). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Rencana Tindak Lanjut SKM Semester II Tahun 2025

No	Prioritas Urutan	Program/Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Penanggungjawab
1.	Unsur Sarana dan Prasarana	Penambahan Dispenser untuk Pasien	Bulan 11 Tahun 2025	Pejabat Pengadaan
2.	Unsur Kompetensi Pelaksana	Pembinaan Kepada Semua Karyawan	Bulan 11 Tahun 2025	Kepala Puskesmas
3.	Unsur Penanganan Pengaduan	Pembinaan Kepada Semua Karyawan	Bulan 11 Tahun 2025	Kepala Puskesmas

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2026 pada Puskesmas Klareyan dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

- Puskesmas Klareyan pada termasuk dalam kategori Baik ;
- Unsur SKM yang perlu mendapatkan prioritas dalam perbaikan pada Puskesmas Klareyan adalah Unsur Sarana dan Prasarana, Unsur Kompetensi Pelaksana dan Penanganan Pengaduan
- Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas Klareyan pada Puskesmas Klareyan mengalami peningkatan sebesar 82,37 dibandingkan IKM pada Semester II Tahun 2025 yang memperoleh IKM sebesar 82,37
- Puskesmas Klareyan sudah melaksanakan Rencana Tindak Lanjut SKM Semester II Tahun 2025

Kabupaten Pematang, 4 Mei 2026

Kepala Puskesmas Klareyan

The image shows a circular official stamp of Kabupaten Pematang. The outer ring contains the text "PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG" at the top and "D I N K E S" at the bottom. The inner circle features a logo with a traditional house and the text "PUSKESMAS KLAKEYAN". A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

(dr. Hendra Alfianto)
NIP. 19831011 201502 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER KETAHANAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2026

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 menanganinya!
6. Isian Saudara dijaga kerahasiaannya.

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

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI PELAYANAN

Bagaimana pendapat Saudara?		P *)
1. Bagaimana Persyaratan Pelayanan di Puskesmas Klareyan?	a. Tidak sederhana. b. Kurang sederhana. c. Sederhana. d. Sangat sederhana.	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
3. Bagaimana Kecepatan Waktu Pelayanan di Puskesmas Klareyan?	a. Tidak Cepat. b. Kurang Cepat. c. Cepat. d. Sangat Cepat.	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
5. Bagaimana Hasil Pelayanan yang diterima ?	a. Tidak Memuaskan . b. Kurang Memuaskan . c. Memuaskan. d. Sangat Memuaskan.	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
7. Bagaimana Sikap dan Perilaku Petugas dalam Memberikan Pelayanan?	a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik	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
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
10. Bagaimana Transparansi Pelayanan yang Saudara Terima?	a. Tidak Transparan b. Kurang Transparan. c. Transparan. d. Sangat Transparan.	1 2 3 4
11. Bagaimana Integritas dari Petugas pelayanan?	a. Tidak Integritas b. Kurang Integritas. c. Integritas. d. Sangat Integritas.	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

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

