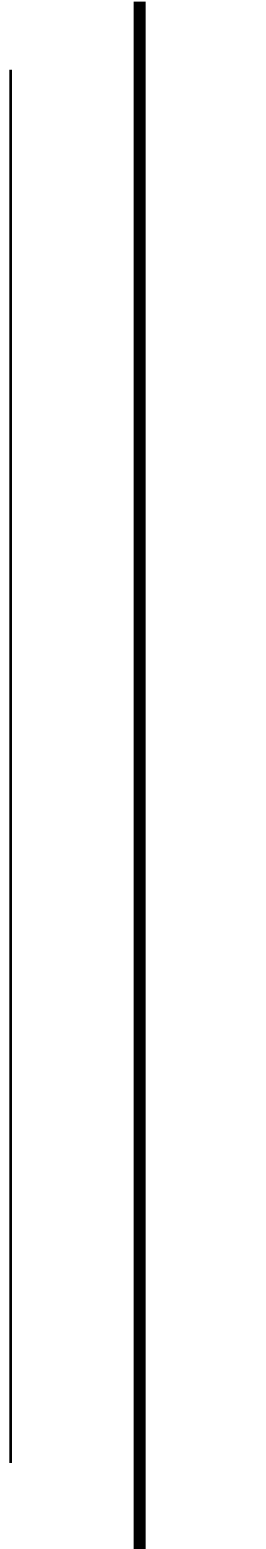


LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PUSKESMAS CIKADU DINAS KESEHATAN KABUPATEN PEMALANG

TAHUN 2021 Semester II



Alamat : Jl.Raya Cikadu – Watukumpul 52357

Email : puskesmascikadu2018@gmail.com

Kata Pengantar

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Cikadu Dinas Kesehatan Kabupaten Pemalang Tahun 2021 semester II 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 Cikadu. 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 Cikadu.

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

Pemalang, Desember 2021


Kepala
Puskesmas Cikadu
DINAS KESEHATAN
Pembina
NIP. 19750913 201001 2 001

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	2
BAB II	
Analisis dan Pembahasan	4
A. Profil Unit Pelayanan	4
B. Metode Pelaksanaan	4
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	6
1. Karakteristik Responden	
2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan	
3. Saran Perbaikan dari Masyarakat	
BAB III	
Penutup	9
A. Kesimpulan	9
B. Saran.....	10
C. Rencana Tindak Lanjut	11
LAMPIRAN	

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

C. Tujuan

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- a. Terukurnya Kepuasan Masyarakat Puskesmas Cikadu Tahun 2021;
- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Cikadu;
- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Puskesmas Cikadu;
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan Puskesmas Cikadu;
- e. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Puskesmas Cikadu;
- 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

B. Metode Pelaksanaan

1. Perencanaan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik di unit pelayanan lingkup Pemerintah Kabupaten Pemalang pada tahun 2021 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 Cikadu 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 Cikadu.

4. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada bulan Desember Tahun 2021.

5. Teknik Survei

Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas Cikadu tahun 2021 semester II. Tim pelaksana survei menggunakan teknik pengisian kuesioner mengisi form online kepada pengunjung unit layanan publik dan pengunjung layanan online wa center Puskesmas Cikadu.

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 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

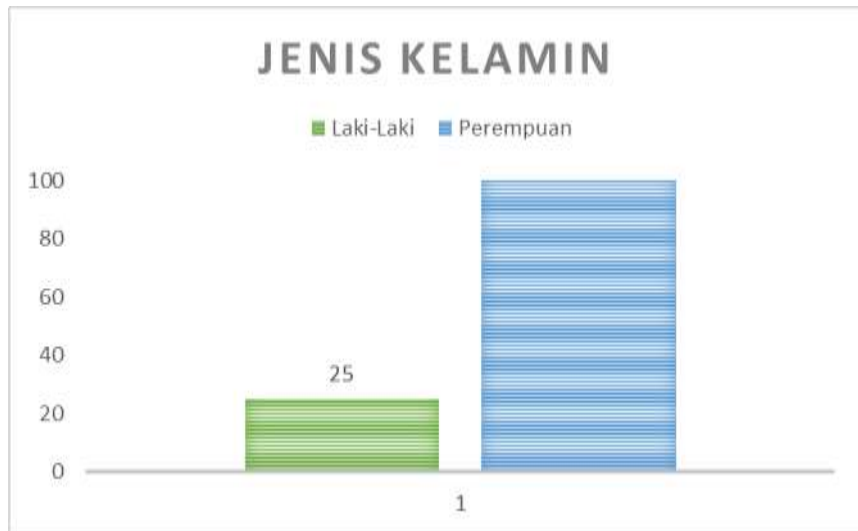
Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Cikadu tahun 2021 ini adalah pengguna layanan di Puskesmas Cikadu dalam 1 tahun terakhir. Diperoleh 150 responden dari 9

layanan di Puskesmas Cikadu. Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

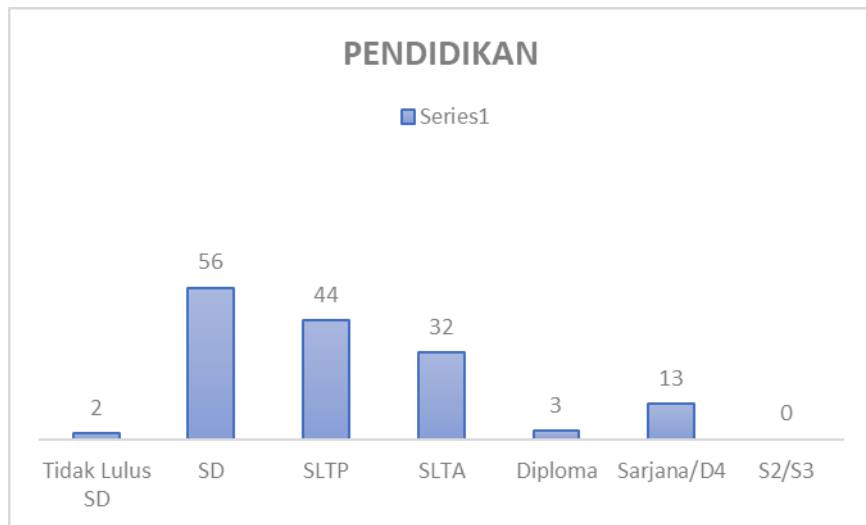
1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penyusunan SKM Pelayanan Puskesmas Cikadu Tahun 2021 Semester II dapat disampaikan sebagai berikut:

a. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Cikadu berdasarkan jenis kelamin.



b. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Cikadu berdasarkan Pendidikan.

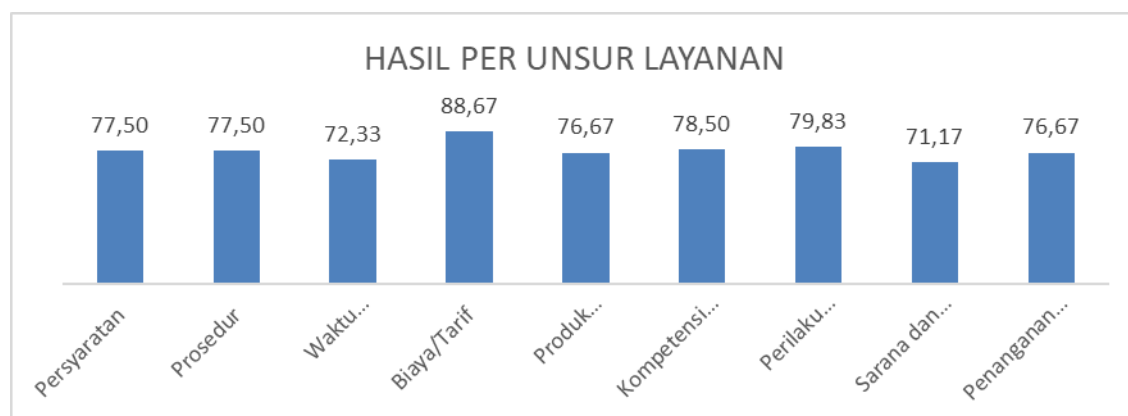


c. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Cikadu berdasarkan Pekerjaan.



2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan Puskesmas Cikadu tahun 2021 semester II, indeks per unsur pelayanan meliputi:



3. Saran Perbaikan dari Masyarakat

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

- a. Ruang tunggu perlu ditambah dan perbanyak tempat sampah serta tempat cuci tangan;
- b. Lansia, ibu hamil, dan yang membawa anak kecil didahulukan;
- c. Sebaiknya ditambah informasi / petunjuk berbentuk tulisan yang memudahkan pasien untuk tempat pelayanan / lokasi ruangan yang dituju;

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	Syarat	77,50	Baik
2	Prosedur	77,50	Baik
3	Waktu Pelayanan	72,33	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	88,67	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi	76,67	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	78,50	Baik
7	Perilaku Pelaksana	79,83	Baik
8	Sarana dan Prasarana	71,17	Baik
9	Penanganan Pengaduan	76,67	Baik
IKM		77,57	BAIK

2. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja **pelayanan publik Puskesmas Cikadu masuk pada kategori B (Baik)**. Diantara 9 (Sembilan) layanan publik yang disurvei, 1 layanan memperoleh predikat sangat baik, 7 layanan memperoleh predikat baik dan 1 layanan memperoleh predikat kurang 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. Prosedur
4. Secara signifikan hasil survey dari semester 1 dan semester 2 terdapat beberapa penurunan nilai namun tidak mengubah kategori nilai yang ada. Unsur biaya/tarif dan penanganan pengaduan mengalami peningkatan nilai dari kategori baik menjadi sangat baik dan dari kategori kurang baik menjadi baik. Berdasarkan unsur yang menjadi perhatian pengguna layanan pada semester 1 dan semester 2 yang mengalami penurunan nilai adalah pada unsur sarana prasarana. Hal ini dikarenakan masih kurang lengkapnya sarana prasarana yang ada di Puskesmas Cikadu sebagai puskesmas yang baru berdiri kurang lebih 3 tahun dan butuh proses bertahap untuk perbaikan atau pembaharuan sarana prasarana yang ada, sehingga dengan semakin bertambah pengguna layanan dengan fasilitas seadanya membuat pengguna layanan merasa kurang puas dengan sarana prasarana yang ada di Puskesmas Cikadu.

B. Saran

- a. Ruang tunggu perlu ditambah dan perbanyak tempat sampah serta tempat cuci tangan;
- b. Lansia, ibu hamil, dan yang membawa anak kecil didahulukan;
- c. Sebaiknya ditambah informasi / petunjuk berbentuk tulisan yang memudahkan pasien untuk tempat pelayanan / lokasi ruangan yang dituju;

C. Rencana Tindak Lanjut

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1.	Prosedur	Rapat Review Prosedur	1 bulan sekali	Ketua ADMEN
2.	Waktu Pelayanan	Rapat Review Waktu Pelayanan	1 bulan sekali	Ketua ADMEN
3.	Sarana Prasarana	Rapat Review Sarana Prasarana	3 Bulan sekali	PJ Sarpras

LAMPIRAN

INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2021 SEMESTER II

UNIT PELAYANAN : PUSKESMAS CIKADU
ALAMAT : Jalan Raya Cikadu - Watukumpul 52357
TELEPON/HP. : 0822-3043-1783

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	2	3	2	3	3	2	3	
2	3	3	2	4	3	4	3	2	1	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
6	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	4	4	4	3	2	3	2	3	
9	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
11	3	3	2	2	2	3	3	3	1	
12	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
14	3	3	2	3	2	3	2	3	2	
15	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
16	2	1	2	2	1	2	2	2	2	
17	4	3	3	4	3	3	4	2	4	
18	1	3	3	4	3	3	3	3	4	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
21	1	3	2	3	3	3	3	2	1	
22	3	2	2	2	2	3	3	3	2	
23	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
25	4	3	3	3	3	3	3	3	1	
26	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
30	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
32	4	4	3	4	4	4	4	3	1	
33	3	3	2	4	3	3	3	3	1	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	3	3	2	4	3	3	3	2	1	
36	3	3	3	4	4	3	4	3	4	

90	4	3	3	4	3	3	3	3	2
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	3	3	3	4	3	3	3	2	2
93	3	4	3	4	3	3	3	4	1
94	3	3	3	3	3	4	4	3	3
95	3	3	3	3	3	3	4	3	4
96	3	3	2	3	2	3	2	2	3
97	3	4	2	4	4	4	3	4	2
98	3	3	3	3	3	3	3	3	4
99	3	3	3	4	4	3	3	3	4
100	3	3	3	4	3	3	3	3	3
101	3	3	2	4	2	3	2	2	3
102	4	3	4	4	3	4	4	4	1
103	3	3	3	4	4	4	3	3	4
104	4	3	3	4	3	3	3	3	4
105	3	4	3	4	4	3	3	3	3
106	3	3	3	3	3	3	3	4	4
107	3	3	3	3	3	3	3	3	4
108	3	3	3	4	3	3	3	3	1
109	3	3	2	2	2	3	3	2	2
110	4	3	3	4	3	3	4	3	4
111	3	3	2	3	2	3	3	2	3
112	3	3	2	4	3	4	3	2	1
113	3	3	3	3	3	3	3	3	4
114	4	3	4	4	3	3	4	4	4
115	4	4	3	4	4	3	4	3	4
116	3	3	3	3	3	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	3	4	4	4	3	2	3	2	3
119	4	4	3	4	4	4	4	4	4
120	3	3	3	4	3	3	3	3	4
121	3	3	2	2	2	3	3	3	1
122	3	3	3	3	3	3	3	2	3
123	3	3	3	4	3	3	3	3	4
124	3	3	2	3	2	3	2	3	2
125	3	3	3	4	3	3	4	3	4
126	2	1	2	2	1	2	2	2	2
127	4	3	3	4	3	3	4	2	4
128	1	3	3	4	3	3	3	3	4
129	3	3	3	3	3	3	3	3	4
130	3	3	3	3	3	3	3	3	4
131	1	3	2	3	3	3	3	2	1
132	3	2	2	2	2	3	3	3	2
133	3	3	2	4	3	3	3	2	3
134	3	3	3	4	3	3	3	3	4
135	4	3	3	3	3	3	3	3	1
136	3	3	3	4	3	3	3	2	4
137	3	3	3	3	3	3	3	3	1
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	3	3	3	4	4	3	4	3	4
140	3	3	3	4	4	4	3	3	4
141	3	3	3	4	3	3	3	3	4
142	4	4	3	4	4	4	4	3	1

143	3	3	2	4	3	3	3	3	1
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	3	3	2	4	3	3	3	2	1
146	3	3	3	4	4	3	4	3	4
147	3	3	3	4	3	3	4	4	4
148	3	3	3	4	3	3	3	3	1
149	3	3	3	4	3	3	3	3	4
150	3	3	3	3	3	3	3	2	4
ΣNilai /Unsur	465	465	434	532	460	471	479	427	460
NRR / Unsur	3,100	3,100	2,893	3,547	3,067	3,140	3,193	2,847	3,067
NRR tertbg/ unsur	0,344	0,344	0,321	0,394	0,340	0,349	0,354	0,316	0,340
IKM Unit Pelayanan									
*)									
3,103									
**)									
77,571									

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

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**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,10
U2	Prosedur Waktu Pelayanan	3,10
U3	Biaya/Tarif	2,89
U4	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,55
U5	Kompetensi Pelaksana	3,07
U6	Perilaku Pelaksana	3,14
U7	Sarana dan Prasarana.	3,19
U8	Penanganan Pengaduan,Saran,Masukan.	2,85
U9		3,07

IKM UNIT PELAYANAN :	77,57
	BAIK

DOKUMENTASI

Papan Informasi Puskesmas Cikadu



Fanspage Facebook Puskesmas Cikadu Pematang



Puskesmas Cikadu Pematang

2 menit · 🌐

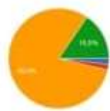
HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT Puskesmas Cikadu Tahun 2021 yang dilaksanakan secara online melalui google formulir.

Berdasarkan SKM 2021 nilai mutu pelayanan yaitu 77.57 dengan kategori BAIK.

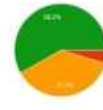
Kami ucapkan terimakasih atas partisipasi sahabat CIKPUS dalam survey ini.

Kami berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan lebih baik lagi.

Bagaimana Penyerasan Pelayanan di Puskesmas Cikadu ?
112 jawaban

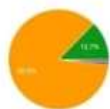


● Tidak ada/masih
● Kurang memuaskan
● Cukup
● Sangat memuaskan



● Tidak memuaskan
● Kurang memuaskan
● Cukup memuaskan
● Sangat memuaskan

Bagaimana Kemudahan Prosedur Pelayanan di Puskesmas Cikadu ?
112 jawaban



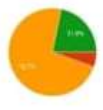
● Tidak mudah
● Kurang mudah
● Mudah
● Sangat mudah

Bagaimana Hasil Pelayanan yang diterima ?
112 jawaban



● Tidak memuaskan
● Kurang memuaskan
● Cukup memuaskan
● Sangat memuaskan

Bagaimana Sikap dan Perilaku Pustakawan dalam Membantu Pelayanan ?
112 jawaban



● Tidak baik
● Kurang baik
● Baik
● Sangat baik