



Puskesmas Cikadu
Dinas Kesehatan Kabupaten Pematang

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



ANALISA TERPADU PELAYANAN
KEMENTERIAN KESEHATAN RI
DINAS KESEHATAN KABUPATEN PEMALANG
PUSKESMAS CIKADU

1. Identifikasi aspek-aspek pelayanan yang dinilai
2. Menentukan aspek-aspek pelayanan yang dinilai
3. Menentukan aspek-aspek pelayanan yang dinilai
4. Menentukan aspek-aspek pelayanan yang dinilai

Aspek Pelayanan	1	2	3	4
1. Perawatan				
2. Biaya				
3. Waktu				
4. Lokasi				
5. Fasilitas				

5. Bagaimana Peningkatan Pelayanan di Puskesmas
Anda? (Jawablah!)

6. Bagaimana Peningkatan Pelayanan di Puskesmas
Anda? (Jawablah!)

2024
SEMESTER II

<https://pkmcikadu.pematangkab.go.id>

Jl.Raya Cikadu-Watukumpul, Kode Pos 52357

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 Semester II Tahun 2024 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) ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Pemalang, November 2024

Kepala
Puskesmas Cikadu



dr. INDIT RUSDIATI
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	3
A. Profil Unit Pelayanan	3
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 III	
Penutup	11
A. Kesimpulan	11
B. Saran	12
C. Rencana Tindak Lanjut	12
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 2024;
- 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

1. Dasar Hukum Pembentukan Organisasi

Berdasarkan Peraturan Bupati Pematang Nomor 128 Tahun 2016 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pematang Pasal 1 ayat 6 Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah Puskesmas yang ada di wilayah Kabupaten Pematang.

Dengan Peraturan Bupati ini maka dibentuklah Puskesmas Cikadu, sesuai Pasal 2 huruf d yang berbunyi bahwa Puskesmas Cikadu Kecamatan Watukumpul, mempunyai wilayah kerja meliputi Desa Cikadu, Bongas, Tundagan, Tlagasana, Cawet, Medayu dan Pagelaran.

2. Visi, Misi, Nilai Organisasi

a. Visi

Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelaksanaan program, suatu instansi pemerintah harus terus menerus melakukan perubahan ke arah perbaikan. Perubahan itu harus disusun dalam suatu tahapan yang konsisten dan berkelanjutan, sehingga dapat meningkatkan akuntabilitas dan kinerja yang berorientasi pada pencapaian hasil.

Tahapan tersebut dimulai dengan perumusan visi yang jelas. Visi adalah tujuan, masa depan, cita-cita, hal yang ingin dilakukan oleh instansi tersebut.

Adapun visi Puskesmas Cikadu Kabupaten pematang adalah “Mewujudkan Cikadu Sehat Menuju Terciptanya Masyarakat Kabupaten Pematang yang Adil, Makmur, Agamis dan Ngangeni”.

Dengan Visi tersebut diharapkan masyarakat Pematang pada umumnya dan masyarakat wilayah kerja Puskesmas Cikadu akan mencapai suatu keadaan masyarakat yang :

- 1) Hidup dalam lingkungan sehat
- 2) Melaksanakan perilaku hidup bersih dan sehat
- 3) Memiliki kemampuan menyediakan, mendapatkan dan memanfaatkan pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata.

b. Misi

Dalam mewujudkan Visi Puskesmas Cikadu Kabupaten Pematang sebagaimana diatas, maka ditetapkan suatu misi yaitu sasaran yang ingin dicapai dalam kurun waktu tertentu melalui penerapan strategi yang dipilih. Misi merupakan pernyataan yang menetapkan tujuan suatu instansi pemerintah. Misi adalah langkah, bentuk atau cara

serta bagaimana untuk mewujudkan suatu visi instansi yang ingin dicapai.

Misi Puskesmas Cikadu Kabupaten Pematang adalah sebagai berikut :

- 1) Memberikan pelayanan kesehatan dasar yang berkualitas dan terjangkau oleh masyarakat
- 2) Mewujudkan tatakelola Puskesmas yang baik profesional efektif dan efisien
- 3) Meningkatkan kualitas sumberdaya manusia guna mewujudkan SDM yang profesional dan inovatif
- 4) Mengembangkan sarana dan prasarana untuk mendukung kualitas pelayanan yang aman dan bermutu
- 5) Meningkatkan peran serta masyarakat dalam hal keandirian hidup sehat
- 6) Meningkatkan koordinasi dan komunikasi kerjasama lintas sektor dan organisasi masyarakat dalam mewujudkan masyarakat sejahtera.

c. Tata Nilai

Puskesmas Cikadu mempunyai tata nilai “SIAP” yang mendasari petugas sebagai falsafah dalam memberikan pelayanannya sehingga menjadi Budaya Kerja, yaitu :

- 1) Semangat
Dalam memberikan pelayanan tidak mudah putus asa dan inisiatif
- 2) Ikhlas
Dalam memberikan pelayanan tidak pamrih
- 3) Amanah
Dalam melaksanakan tugas dapat dipercaya
- 4) Produktif
Dalam melaksanakan tugas memberikan manfaat untuk orang lain

3. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas

Struktur organisasi Puskesmas Cikadu Kecamatan Watukumpul Kabupaten Pematang terdiri dari :

- a. Kepala Puskesmas
- b. Urusan Tata Usaha yang terdiri dari empat bidang bagian, meliputi:
 - 1) Sistem Informasi Puskesmas
 - 2) Kepegawaian
 - 3) Rumah Tangga
 - 4) Keuangan
- c. Penanggung Jawab UKM dan Keperawatan Kesehatan Masyarakat yang membawahi enam bidang bagian, meliputi :
 - 1) Kesehatan Lingkungan
 - 2) Promosi Kesehatan dan UKS
 - 3) Gizi
 - 4) KIA-KB

- 5) Keperawatan Kesmas
- 6) Pengendalian dan Pemberantasan Penyakit
- d. Penanggung Jawab UKM Pengembangan yang membawahi lima bidang bagian, meliputi :
 - 1) Kesehatan Jiwa
 - 2) Kesehatan Lansia
 - 3) Kesehatan Indera
 - 4) Kesehatan Gigi Masyarakat
 - 5) Kesehatan Lainnya
- e. Penanggung Jawab UKP, Farmasi, dan Laboratorium yang membawahi sembilan bidang bagian, meliputi :
 - 1) Pengobatan
 - 2) Gizi
 - 3) Kesehatan Gigi dan Mulut
 - 4) Persalinan
 - 5) KIA/KB
 - 6) Kefarmasian
 - 7) Gawat Darurat
 - 8) Laboratorium
 - 9) Rekam Medis
- f. Penanggung Jawab Jaringan Pelayanan Puskesmas dan Jejaring Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang membawahi empat bidang bagian, meliputi :
 - 1) Puskesmas Pembantu
 - 2) Puskesmas Keliling
 - 3) Poli Kesehatan Desa

B. Metode Pelaksanaan

1. Perencanaan

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

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

2. Tim Pelaksana Survei

Tim pelaksana SKM Puskesmas 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 Juli - November Tahun 2024.

5. Teknik Survei

Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas Cikadu tahun 2024. Tim pelaksana survei menggunakan teknik pengisian pengisian kuesioner secara langsung kepada pengunjung unit layanan publik.

6. Responden

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

7. Bentuk Jawaban

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

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

8. Pengolahan dan Analisis Data

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan. Dokumen tersebut menyajikan informasi tentang perkembangan unit pelayanan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan

bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

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

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

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

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

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

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

9. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM

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

10. Proses Kontrol Kualitas

Monitoring kelengkapan pengisian kuesioner dan Cek kelengkapan kuesioner dilakukan dengan :

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

11. Penyusunan Laporan

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten 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.

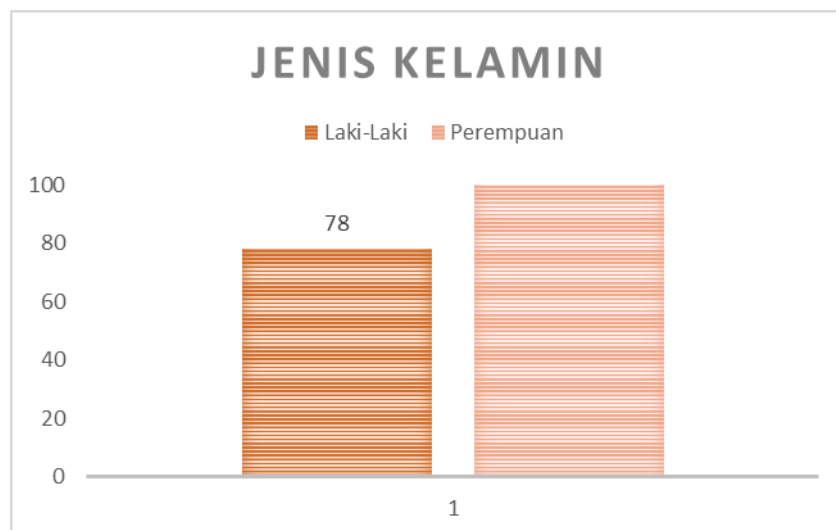
C. Analisis dan Pembahasan

Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Cikadu Semester II tahun 2024 ini adalah pengguna layanan di Puskesmas Cikadu dalam 5 bulan terakhir. Diperoleh 250 responden dari 9 layanan di Puskesmas Cikadu. Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

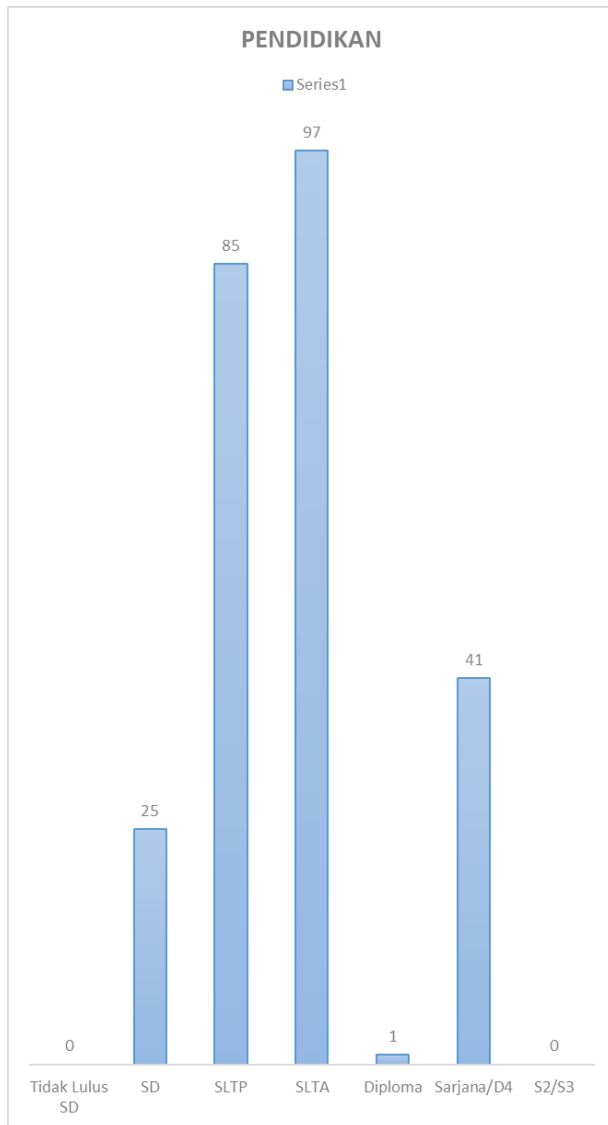
1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penyusunan SKM Pelayanan Puskesmas Cikadu Tahun 2024 dapat disampaikan sebagai berikut:

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

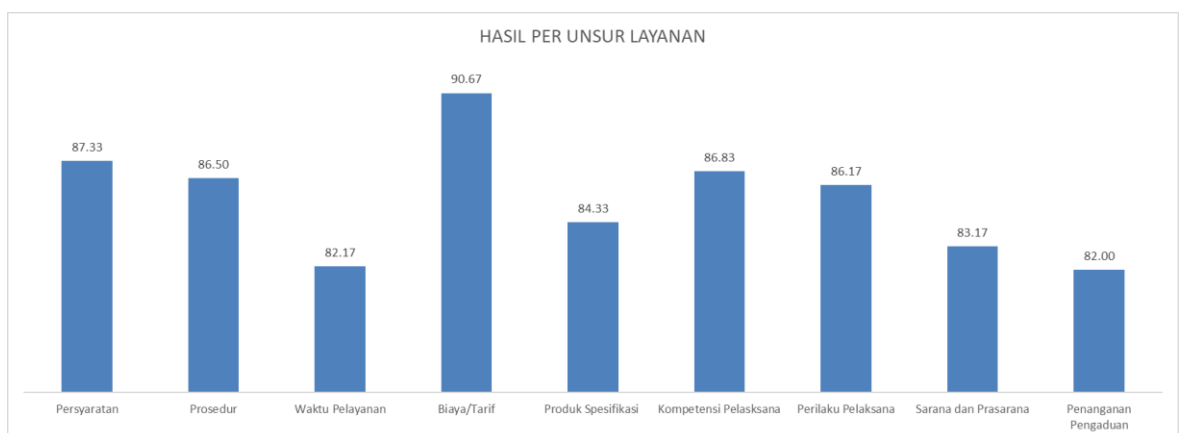


b. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Cikadu berdasarkan Pendidikan.



c. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

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



2. 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 diperluas;
- b. Jam pelayanan agar bisa tepat waktu;
- c. Sediakan tempat parkir yang teratur ;
- d. Petugas Kesehatan agar lebih komunikatif sehingga pasien tidak bingung.

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 Pematang :

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	2	3	4
1	Syarat	87.33	Baik
2	Prosedur	86.50	Baik
3	Waktu Pelayanan	82.17	Baik
4	Biaya/Tarif	90.67	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi	84.33	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	86.83	Baik
7	Perilaku Pelaksana	86.17	Baik
8	Sarana dan Prasarana	83.17	Baik
9	Penanganan Pengaduan	82	Baik
IKM		85.38	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, 8 layanan memperoleh predikat baik dan 1 layanan memperoleh predikat Sangat 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
 - d. Produk Spesifikasi
 - e. Perilaku Pelaksana

B. Saran

1. Ruang tunggu diperluas;
2. Jam pelayanan agar bisa tepat waktu;
3. Sediakan tempat parkir yang teratur ;
4. Petugas Kesehatan agar lebih komunikatif sehingga pasien tidak bingung.

C. Rencana Tindak Lanjut

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU			PENANGGUNG JAWAB
			1 bulan	3 bulan	6 bulan	
1.	Penanganan Pengaduan	Rapat Review Penanganan Pengaduan	√ setelah SKM diterbitkan			Ketua Tim Mutu
2.	Waktu Pelayanan	Rapat Review Waktu Pelayanan	√ setelah SKM diterbitkan			Ketua ADMEN
3.	Sarana Prasarana	Rapat Review Sarana Prasarana		√ setelah SKM diterbitkan		PJ Sarpras
4.	Produk Spesifikasi	Rapat Review Produk Spesifikasi	√ setelah SKM diterbitkan			Ketua ADMEN
5.	Perilaku Pelaksana	Rapat Review Perilaku Pelaksana	√ setelah SKM diterbitkan			Ketua Tim Mutu

LAMPIRAN PENYELENGGARAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2024 PADA PUSKESMAS CIKADU DINAS KESEHATAN KABUPATEN PEMALANG

1. Kuesioner SKM pada Puskesmas Cikadu Dinas Kesehatan Kabupaten Pemalang

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

NAMA UNIT PELAYANAN	PUSKESMAS CIKADU
----------------------------	------------------

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	□ □ □ □ □
JenisKelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	□
Status Kawin	1. Belum Kawin 2. Kawin 3. Janda 4. Duda	□
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	□
Pekerjaan	1. Pelajar 3. Buruh 5. Petani 7. PNS/BUMN/D 2. Pedagang 4. Wiraswasta 6. TNI/POLRI/PNS 8. Lainnya.....	□

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI PELAYANAN

Bagaimana pendapat Saudara?			
	P *)		P *)
1. Bagaimana Persyaratan Pelayanan di Puskesmas Cikadu ? a. Tidak sederhana. b. Kurang sederhana. c. Sederhana. d. Sangat sederhana.	1 2 3 4	6. Bagaimana Kemampuan Petugas di Puskesmas Cikadu ? a. Tidak mampu. b. Kurang mampu. c. Mampu. d. Sangat mampu.	1 2 3 4
2. Bagaimana Kemudahan Prosedur Pelayanan di Puskesmas Cikadu ? 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 Cikadu? 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

2.Instrumen Pengolahan Data

**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 CIKADU
 ALAMAT : Jl.Raya Cikadu - Watukumpul 52357
 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	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
23	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
24	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
25	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
27	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
33	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
34	1	4	4	4	4	4	3	3	1	
35	1	3	3	4	3	3	3	3	4	
36	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
40	3	3	3	3	4	4	4	3	3	

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

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

246	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	524	519	493	544	506	521	517	499	492	
NRR / Unsur	3.493	3.460	3.287	3.627	3.373	3.473	3.447	3.327	3.280	
NRR tertbg/ unsur	0.388	0.384	0.365	0.403	0.374	0.386	0.383	0.369	0.364	*)
IKM Unit Pelayanan										**) 85.378

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	3.49
U2	Prosedur	3.46
U3	Waktu Pelayanan	3.29
U4	Biaya/Tarif	3.63
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pe	3.37
U6	Kompetensi Pelaksana	3.47
U7	Perilaku Pelaksana	3.45
U8	Sarana dan Prasarana.	3.33
U9	Penanganan Pengaduan, Sa	3.28

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 :	85.38
	BAIK

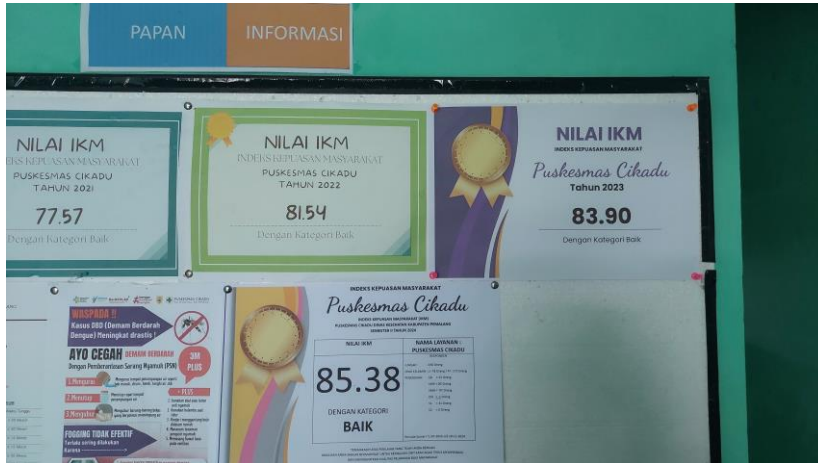
Pemalang, 21 November 2024

Kepala Puskesmas Cikadu

dr. INDIT RUSDIATI
Pembina
NIP. 19750913 201001 2 001

3. Publikasi IKM pada Ruang Pelayanan, Website dan Media Sosial

Publikasi IKM pada papan informasi Ruang Pelayanan



Publikasi IKM pada Media Sosial (Facebook)



Salam Sehat !
Berikut kami sampaikan hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan secara langsung tatap muka dengan pengguna layanan **Puskesmas Cikadu Pemalang** .

Indeks kepuasan Masyarakat yang didapat dari hasil survey kepuasan Masyarakat Puskesmas Cikadu dengan nilai 85.38 kategori BAIK.

Terimakasih atas partisipasi masyarakat dalam peningkatan pelayanan di Puskesmas Cikadu.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
Puskesmas Cikadu
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS CIKADU DINAS KESEHATAN KABUPATEN PEMALANG
SEMESTER II TAHUN 2024

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : PUSKESMAS CIKADU
85.38 DENGAN KATEGORI BAIK	RESPONDEN
	JUMLAH : 250 Orang JENIS KELAMIN : L= 78 Orang / P= 172 Orang PENDIDIKAN : SD = 25 Orang SMP = 85 Orang SMA = 97 Orang DIII = 1 Orang S1 = 41 Orang S2 = 0 Orang

Periode Survei = 1-07-2024 s/d 20-11-2024

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MENPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

4. Foto Dokumentasi Pelaksanaan SKM



5. Bukti Dukung Tindak Lanjut Perbaikan

No	Rencana Tindaklanjut	Sudah/Belum Ditindaklanjuti	Waktu Pelaksanaan	Eviden (Foto/Dokumen)
1	Rapat Review Waktu Pelayanan	Sudah	Mulai 3 Agustus 2024	
2	Rapat Review Penanganan Pengaduan	Sudah	Mulai 2 September 2024	
3	Rapat Review Sarana Prasarana	Sudah	Mulai 7 Oktober 2024	
4	Rapat Review Produk Spesifikasi	Sudah	Mulai 3 Agustus 2024	
5	Rapat Review Perilaku Pelaksana	Sudah	Mulai 7 September 2024	