

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PUSKESMAS CIKADU



SEMESTER I TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya kami dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Cikadu Kabupaten Pemalang Semester I Tahun 2025 sesuai ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Penyelenggaraan SKM merupakan wujud komitmen Puskesmas Cikadu untuk lebih meningkatkan partisipasi publik dalam perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sehingga menghasilkan kebijakan yang lebih obyektif, tidak diskriminatif dan selaras dengan kebutuhan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025 yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Cikadu pada Bulan Januari sampai dengan Bulan Juni menggunakan instrumen pengukur kepuasan masyarakat berupa kuesioner yang memuat pertanyaan 9 (Sembilan) Unsur Kepuasan Masyarakat meliputi : Persyaratan, Sistem Mekanisme Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, dan Sarana Prasarana. Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Dalam laporan penyelenggaraan SKM ini kami menyusun pula Rencana Tindak Lanjut (RTL) perbaikan terhadap 3 (tiga) unsur SKM yang memperoleh nilai paling rendah meliputi Unsur Waktu Pelayanan (U3), Unsur Jenis Pelayanan (U5) dan Unsur Perilaku Pelaksana (U7) sehingga dapat meningkatkan IKM pada semester berikutnya.

Selanjutnya dalam rangka akuntabilitas kepada publik maka IKM dan RTL telah kami publikasikan secara *offline* pada Ruang Pelayanan yang mudah dilihat oleh masyarakat dan secara *online* yaitu pada Website dan media Sosial Puskesmas Cikadu.

Pemalang, Tanggal 25 Bulan Juni 2025

Kepala Puskesmas Cikadu


dr. Indit Rusdiati
Pembina Tingkat I/ IVb
NIP. 19750913 201001 2 001

DAFTAR ISI

Judul..... i

Kata Pengantar..... ii

Daftar Isi iii

BAB I

Pendahuluan..... 6

A. Latar Belakang..... 6

B. Maksud 6

C. Tujuan 6

D. Prinsip 7

E. Manfaat 7

BAB II

Pengumpulan Data SKM..... 8

A. Pelaksana SKM 8

B. Metode Pengumpulan Data 8

C. Jenis Layanan Yang Disurvei..... 00

D. Lokasi Pengumpulan Data..... 00

E. Waktu Pelaksanaan SKM 00

F. Penentuan Jumlah Responden 00

BAB III

Hasil Pengolahan Data Skm..... 00

Metode Pengolahan Data 00

Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM 00

Jumlah Responden SKM 00

Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan 00

BAB IV

Analisis Hasil SKM..... 00

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 00

B. Rencana Tindak Lanjut 00

C. Tren Nilai SKM..... 00

BAB IV

Kesimpulan 00

Lampiran I

1. Kuesioner SKM 00

2. Instrumen Pengolahan Data 00

3. Foto Dokumentasi Pelaksanaan SKM..... 00

4. Publikasi IKM di Ruang Pelayanan Website dan Media Sosial 00

5. Bukti Dukung Pelaksanaan Rencana Tindaklanjut Hasil SKM Semester Sebelumnya 00

Lampiran II

Rekapitulasi Laporan Penyelenggaraan SKM Semester II Tahun 2024 0

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 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.

Diberlakukannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik memberikan pedoman bagi Penyelenggara Pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam pengukuran kinerja pelayanan publik. Salah satu kebijakan untuk mengoptimalkan peran publik dalam peningkatan kualitas pelayanan publik adalah melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap semua jenis layanan yang diterima oleh pengguna layanan.

Hasil survei digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik untuk melakukan perbaikan dalam meningkatkan pelayanan secara terus menerus sesuai harapan pengguna layanan.

B. Dasar

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 2009 tentang Pelayanan Publik; dan
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Maksud dan Tujuan.

1. Maksud dari kegiatan SKM pada Puskesmas Cikadu adalah :
 - a. Memetakan tingkat kepuasan masyarakat pada setiap jenis layanan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Cikadu sesuai persepsi pengguna layanan;
 - b. Mengidentifikasi harapan Masyarakat untuk orientasi kebijakan pelayanan publik di Puskesmas Cikadu ;
 - c. Sebagai media peningkatan kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik secara berkelanjutan.
2. Tujuan penyelenggaraan SKM adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pada Puskesmas Cikadu.

D. Prinsip

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memperhatikan prinsip sebagai berikut :

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 antara lain :

1. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Untuk mengetahui 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. Untuk mengetahui 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

PENGUMPULAN DATA SKM

A. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Puskesmas Cikadu dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana tertuang dalam SK Kepala Puskesmas Cikadu Nomor 440/SK/037/2024 dengan komposisi Tim sebagai berikut :

1. Pengarah : dr. Indit Rusdiati
2. Pelaksana, terdiri dari
 - a. Ketua : Fitria Amalia, S.KM
 - b. Anggota : Khudaepah, S.Tr.Keb
3. Sekretariat : Ellysa Ismawati, A.Md.Keb

B. Metode Pengumpulan Data

Guna pengumpulan data maka Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat membagikan kuesioner secara manual dan/atau melalui *google form* kepada responden yang telah menerima jenis layanan di masing-masing unit layanan. Kuesioner berisi 9 (Sembilan) daftar pertanyaan unsur SKM sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai berikut :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

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.

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, ketrampilan 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).

C. Jenis Layanan Yang disurvei

Jenis layanan yang tersedia pada Puskesmas Cikadu meliputi :

1. Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis
2. Pelayanan Tindakan dan Gawat Darurat
3. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak
4. Pelayanan Pemeriksaan Umum
5. Pelayanan KB dan IVA
6. Pelayanan MTBS
7. Pelayanan Imunisasi
8. Pelayanan Pemeriksaan Khusus/P2P
9. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
10. Pelayanan KIE/ Konseling Terpadu
11. Pelayanan Persalinan dan Pasca Persalinan
12. Pelayanan Laboratorium
13. Pelayanan Farmasi
14. Pelayanan Ambulance

D. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data berada pada Puskesmas Cikadu. Petugas menjelaskan tujuan survei dan memberikan panduan pengisian kuesioner kepada responden agar dapat diperoleh data yang akurat dan obyektif. Selanjutnya hasil pengisian kuesioner dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

E. Waktu Pelaksanaan SKM

Puskesmas Cikadu menyelenggarakan SKM pada Bulan Januari sampai dengan Bulan Juni Tahun 2025 dengan rincian waktu sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Tanggal 01 BulanJ anuari Tahun 2025
2.	Pengumpulan Data	Tanggal 02 Bulan Januari Tahun 2025 Tanggal 22 Bulan Juni Tahun 2025
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Tanggal 22 Bulan Juni Tahun 2025
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Tanggal 30 Bulan Juni Tahun 2025

F. Penentuan Jumlah Responden

Untuk menentukan jumlah responden yang akan disurvei, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima/pengguna layanan (jumlah pemohon) per jenis pelayanan pada Puskesmas Cikadu berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan semester II tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Puskesmas Cikadu dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak 1300 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi dengan menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan* (sesuai Permenpan Nomor 14 Tahun 2017). Berdasarkan Tabel *Krejcie and Morgan* maka jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM Semester I Tahun 2025 adalah 297 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing - masing unsur layanan. 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 :

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

B. 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

C. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 297 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	JENIS KELAMIN	LAKI	45 orang	15,15 %
		PEREMPUAN	252 orang	84,84%
2.	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	63 orang	21,21%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		SLTP	97 orang	32,65%
		SLTA	94 orang	31,64%
		DIII	14 orang	4,71%
		SI	26 orang	8,75%
		S2	3 orang	1,01%
3.	PEKERJAAN	PNS	36 orang	12,12%
		TNI	0 orang	..%
		SWASTA	54 orang	18,18%
		WIRSAUSAHA	17 orang	5,72%
		LAINNYA	190 orang	63,97%
4	JENIS LAYANAN	PELAYANAN PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIS	7 orang	..%
		PELAYANAN TINDAKAN DAN GAWAT DARURAT	3 orang	1,01%
		PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK	100 orang	33,67%
		PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM	28 orang	9,42%
		PELAYANAN KB DAN IVA	34 orang	11,44%
		PELAYANAN MTBS	12 orang	4,04%
		PELAYANAN IMUNISASI	10 orang	3,36%
		PELAYANAN PEMERIKSAAN KHUSUS/P2P	6 orang	2,02%
		PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT	54 orang	18,18%
		PELAYANAN KIE/ KONSELING TERPADU	1 orang	0,3%
		PELAYANAN PERSALINAN DAN PASCA	17 orang	5,72%

		PERSALINAN		
		PELAYANAN LABORATORIUM	15 orang	5,05%
		PELAYANAN FARMASI	8 orang	2,69%
		PELAYANAN AMBULANCE	2 orang	0,67%

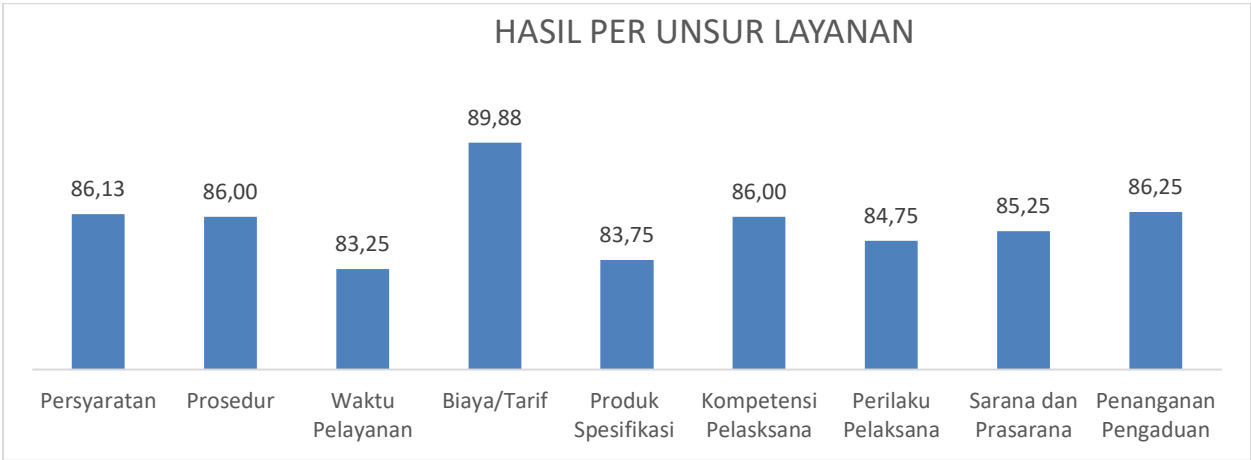
D. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan Semester I Tahun 2025 sebaran nilai per unsur SKM pada Layanan di Puskesmas Cikadu sebagai berikut :

Tabel 1 Nilai per unsur SKM pada Layanan di Puskesmas Cikadu

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	86,13	86	83,25	89,88	83,75	86	84,75	85,25	86,25
Kategori	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
IKM Unit Layanan	Nilai 85,61 Kategori Baik								

Gambar 1 Grafik Nilai per Unsur SKM pada Layanan



BAB IV
Analisis Hasil SKM

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, hasil pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada pada Puskesmas Cikadu sebagai berikut

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	86.13	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86.00	Baik
3	Waktu Penyelesaian	83.25	Baik
4	Biaya/Tarif	89.88	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	83.75	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	86.00	Baik
7	Perilaku Pelaksana	84.75	Baik
8	Penanganan Pengaduan	85.25	Baik
9	Sarana dan Prasarana	86.25	Baik
IKM		85.61	Baik

Tabel diatas menggambarkan sebaran nilai per unsur SKM pada pelayanan yang ada di Puskesmas Cikadu adalah sebagai berikut :

1. Terdapat 3 (tiga) unsur SKM yang memperoleh nilai terendah hasil pengukuran kepuasan masyarakat yaitu Unsur Waktu Penyelesaian, Unsur Produk Spesifikasi jenis pelayanan dan Unsur Perilaku Pelaksana;
2. Terdapat 3 (tiga) unsur SKM yang memperoleh nilai tertinggi hasil pengukuran kepuasan masyarakat yaitu Unsur Biaya/Tarif, Unsur Sarana dan Prasarana dan Unsur Persyaratan.

Beberapa permasalahan layanan publik pada Puskesmas Cikadu yang telah kami inventarisir berdasarkan hasil

penyelenggaraan SKM Semester I Tahun 2025 dan berdasarkan pengaduan yang masuk pada kanal pengaduan adalah sebagai berikut :

- 1. Tempat duduk di ruang tunggu diperbanyak;
- 2. Jam pelayanan agar bisa tepat waktu;
- 3. Tempat cuci tangan diberi sabun ;
- 4. Petugas Kesehatan lebih ramah dan sabar dalam menangani pasien..

B. Rencana Tindak Lanjut

1. Rencana Tindak Lanjut SKM Semester I Tahun 2025

Dengan memperhatikan hasil SKM Semester I Tahun 2025 pada Layanan Unsur Puskesmas Cikadu maka guna peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat pada semester berikutnya telah disusun Rencana Tindak Lanjut (RTL) Perbaikan sebagai berikut :

No	Prioritas Urutan	Program/Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Penanggungjawab
1.	Unsur Waktu Pelayanan (U3)	Rapat Review Waktu Pelayanan	1 bulan sekali	PJ Klaster 1
2.	Unsur Jenis Pelayanan (U5)	Rapat Review Produk Spesifikasi	3 Bulan sekali	PJ Klaster 1
3.	Unsur Perilaku Pelaksana (U7)	Rapat Review Perilaku Pelaksana	1 Bulan sekali	Ketua Tim Mutu

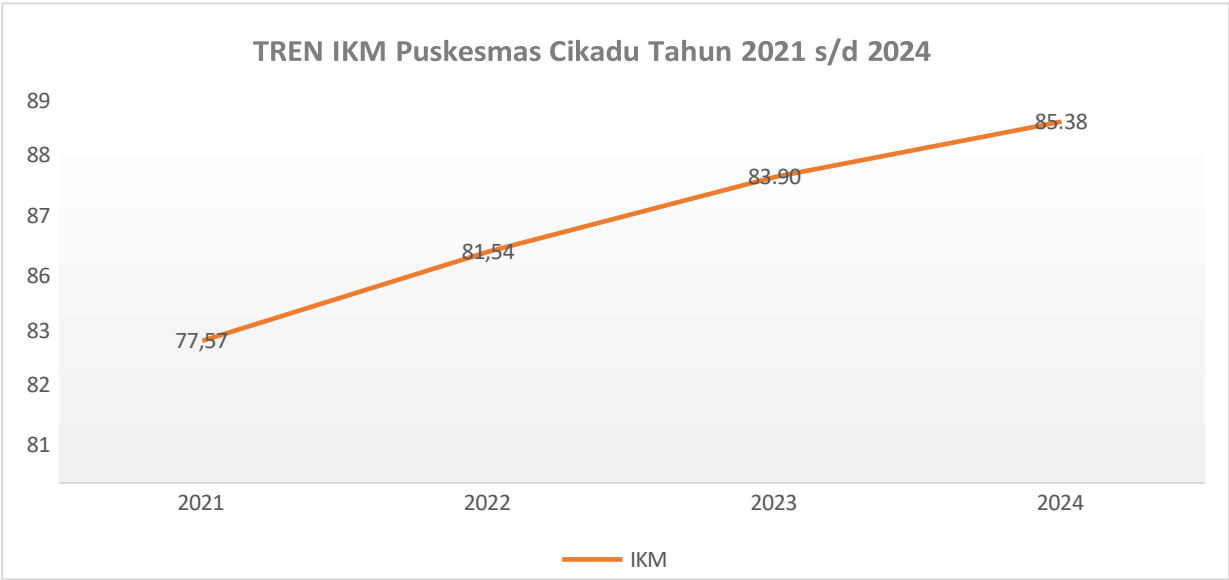
2. Pelaksanaan Rencana Tindak Lanjut SKM Semester II Tahun 2024

Puskesmas Cikadu telah melaksanakan rencana tindak lanjut hasil SKM Semester II Tahun 2024 sebagaimana tersaji dalam visualisasi berikut:

NO	RENCANA TINDAKLANJUT	SUDAH DITINDAKLANJUTI/BELUM	WAKTU PELAKSANAAN	BUKTI DUKUNG
1	Menambah Kecepatan Waktu Pelayanan dan Petugas Loker dan menambah kecepatan wifi	Sudah	Semester II 04-07-2024	
2	Sosialisasi tentang Sarana Pengaduan dan tindaklanjut kepada pengunjung Setiap Hari senin dan kamis	Sudah	Semester II 04-07-2024	
3	Menambah Kursi Pengunjung Puskesmas	Sudah	Semester II 15-07-2024	

C. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan kinerja unit pelayanan publik secara berkala secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan secara berkelanjutan maka dapat kami visualisasikan Tren Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan pada Puskesmas Cikadu melalui grafik berikut :



BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan data penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 pada Puskesmas Cikadu dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Layanan perunsur pada termasuk dalam kategori Baik;
2. Unsur SKM yang perlu mendapatkan prioritas dalam perbaikan pada Pelayanan KIA Unsur Waktu Pelayanan (U3), Unsur Jenis Pelayanan (U5) dan Unsur Perilaku Pelaksana (U7)
3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan pada Puskesmas Cikadu mengalami peningkatan sebesar 0,28 dibandingkan IKM pada Semester II Tahun 2024 yang memperoleh IKM sebesar 85,38
4. Puskesmas Cikadu sudah melaksanakan Rencana Tindak Lanjut SKM Semester II Tahun 2024.

LAMPIRAN PENYELENGGARAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER I TAHUN 2025 PADA PUSKESMAS CIKADU

1. Kuesioner SKM Puskesmas Cikadu

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN / KOTA

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☐ P

Usia :tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :(misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	P *) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P *) 1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 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 pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

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 : PUSKESMASCIKADU
ALAMAT : Jl.Raya Cikadu - Watukumpul 52357
TELEPON/HP. : -

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

41	3	3	3	3	3	3	4	3	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	3	3	3	4	4	3	3	3	2
44	3	3	3	4	4	4	4	3	1
45	3	4	3	4	3	3	3	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3	4
49	3	4	3	4	3	3	4	3	4
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	4	3	3	4	4	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	3	4	4	4	3	3	4
55	3	3	3	4	3	4	4	3	4
56	1	4	3	4	4	4	4	4	4
57	3	3	2	3	3	3	3	3	2
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	4
60	4	3	3	4	3	3	3	3	4
61	4	4	3	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	3	3	3	3	3	4	4	4	4
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	4
67	3	3	3	3	3	3	3	2	2
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	3	3	3	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	4	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	2	4
73	3	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	3	3	3	3	2	4
75	3	3	2	3	3	3	3	2	3
76	3	3	3	4	4	4	4	4	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	3	3	3	4	3	3	4	3	4
79	3	3	2	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	4	3	3	3	4	4
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	1	4	3	4	3	4	4	3	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	3	4	4	4	4	4	4
85	4	4	3	4	3	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	1
87	3	3	3	4	3	3	4	3	4
88	3	3	3	4	3	3	3	3	1
89	3	3	3	3	3	3	3	3	4
90	3	3	3	4	3	4	3	3	4
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	3	3	2	3	1	3	1	3	1
93	3	3	2	4	2	3	3	3	4
94	3	3	2	2	2	3	1	2	2

95	4	3	3	4	3	3	3	3	4
96	3	3	3	4	4	4	4	4	4
97	4	3	3	3	3	3	3	3	4
98	4	4	3	4	3	4	3	4	4
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4
100	3	3	2	4	3	3	3	2	3
101	3	3	3	4	3	4	4	3	4
102	3	3	3	2	3	3	3	3	2
103	4	4	4	4	4	3	4	3	4
104	4	4	4	4	4	3	3	4	4
105	4	4	3	4	3	4	4	4	4
106	4	4	3	4	3	4	4	4	4
107	3	4	4	4	3	3	4	4	1
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	3	3	3	3	3	3	3	3	4
110	4	3	3	3	3	3	3	3	3
111	3	3	3	3	3	3	3	3	4
112	3	3	2	4	3	3	1	2	2
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	3	4	4	4	4	4	1
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	3	4
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	4	3	3	4	3	3	3	3	1
119	4	4	4	3	4	4	4	4	4
120	3	4	3	4	3	3	4	3	1
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	3	4	4	3	3	3	4	4	4
124	3	3	3	2	3	3	3	2	2
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	3	3	3	3	3	3	3	3	2
127	4	4	4	3	4	4	4	4	4
128	4	4	4	3	4	4	4	4	4
129	3	4	3	3	3	3	3	2	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	3	3	3	4	3	3	3	3	4
132	3	3	3	3	3	3	3	3	4
133	4	3	3	4	3	3	3	3	3
134	3	3	3	3	3	3	3	3	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	3	2	2	3	3	3	3	2
138	3	1	2	4	2	3	3	2	2
139	3	3	2	4	2	3	3	3	2
140	4	3	2	3	2	3	3	2	3
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	3	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	3	4	3	3	3	3	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	3	3	4	3	4	4	3	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	3	4	4	4	4	4	4	4	3

151	3	3	3	4	3	3	3	3	4
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3
153	3	3	2	4	3	3	3	3	4
154	4	4	3	4	4	4	4	4	4
155	4	4	3	4	4	4	4	4	4
156	3	4	3	4	3	3	3	3	4
157	3	3	3	4	3	4	3	3	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	3	4	4	4	4	4	4	4	1
161	3	3	3	3	3	3	3	3	2
162	3	3	3	3	3	3	3	3	4
163	3	3	3	4	3	3	3	3	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	3	3	3	4	3	4	3	3	4
166	3	3	2	3	2	3	3	3	2
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3
168	3	3	3	4	3	3	3	3	4
169	3	3	2	4	1	3	1	2	2
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	3	4	3	4	3	3	4	3	4
172	3	3	3	3	3	3	3	3	4
173	3	3	3	4	3	3	3	4	4
174	3	3	4	4	3	3	3	3	4
175	3	4	4	4	4	4	4	4	4
176	3	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	3	3	3	3	4	4	3	3
179	3	3	3	3	3	3	3	3	3
180	3	3	3	3	3	3	3	3	3
181	3	3	3	3	3	3	3	3	4
182	3	3	3	4	3	3	3	3	4
183	3	3	3	4	3	4	3	4	4
184	4	4	3	3	3	3	3	3	3
185	3	3	3	4	3	3	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	3	3	3	4	3	3	3	3	3
188	3	3	2	4	3	3	3	3	3
189	1	1	2	1	1	3	1	3	4
190	3	1	2	4	2	1	1	2	3
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
201	3	3	4	4	4	4	4	4	3
202	3	4	4	4	4	4	3	3	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	3
204	3	3	3	2	3	2	3	3	2
205	3	3	3	3	3	3	3	3	3
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3
207	3	4	4	4	4	4	4	4	3

265	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
267	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
268	3	3	2	3	2	3	3	3	2	
269	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
270	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
271	3	3	2	4	1	3	1	2	2	
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
273	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
274	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
275	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
276	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
277	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
278	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
279	1	1	2	1	2	1	1	1	2	
280	4	3	3	3	3	4	4	3	3	
281	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
282	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
283	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
284	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
285	3	3	3	2	3	2	3	2	2	
286	4	2	3	3	3	3	3	3	3	
287	3	3	3	3	3	3	2	3	2	
288	1	1	3	2	3	2	2	2	2	
289	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
290	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
291	1	1	2	1	1	3	1	3	4	
292	3	1	2	3	2	1	1	2	3	
293	1	2	3	2	2	1	1	1	1	
294	1	2	1	3	1	3	3	2	2	
295	2	2	1	1	2	4	4	4	1	
296	2	2	2	2	2	1	1	3	4	
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
298	4	3	3	3	3	1	2	4	4	
299	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
300	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
ΣNilai /Unsur	689	688	666	719	670	688	678	682	690	*) 3.424 **) 85.609
NRR / Unsur	3.445	3.440	3.330	3.595	3.350	3.440	3.390	3.410	3.450	
NRR tertbg/ unsur	0.382	0.382	0.370	0.399	0.372	0.382	0.376	0.379	0.383	
IKM Unit Pelayanan										

Keterangan :

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- *)

-**)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang
- = Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.45
U2	Prosedur	3.44
U3	Waktu Pelayanan	3.33
U4	Biaya/Tarif	3.60
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.35
U6	Kompetensi Pelaksana	3.44
U7	Perilaku Pelaksana	3.39
U8	Sarana dan Prasarana.	3.41

per unsur

U9	Penanganan Pengaduan,Saran,Masukan.	3.45
----	-------------------------------------	------

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 :

85.61
BAIK



Pemalang, 25 Juni 2025

dr.Indit Rusdiati
NIP.19750913 201001 2 001

3. Foto Dokumentasi Pelaksanaan SKM
Proses Survei Kepuasan Masyarakat via Tatap Muka



4. Publikasi IKM di Ruang Pelayanan Website dan Media Sosial



Publikasi IKM pada papan informasi Ruang Pelayanan

Puskesmas Cikadu Pemalang

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 = 80 Orang SMA = 97 Orang DII = 33 Orang S1 = 41 Orang S2 = 0 Orang Periode Survei : 3-07-2024 s.d 20-11-2024

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

Publikasi IKM pada Media Sosial (Facebook)

5. Bukti Dukung Pelaksanaan Rencana Tindaklanjuti Hasil SKM Semester Sebelumnya.

NO	RENCANA TINDAKLANJUT	SUDAH DITINDAKLANJUTI/BELUM	WAKTU PELAKSANAAN	BUKTI DUKUNG
1	Menambah Kecepatan Waktu Pelayanan dan Petugas Loker dan menambah kecepatan wifi	Sudah	Semester II 04-07-2024	
2	Sosialisasi tentang Sarana Pengaduan dan tindaklanjuti kepada pengunjung Setiap Hari senin dan kamis	Sudah	Semester II 04-07-2024	
3	Menambah Kursi Pengunjung Puskesmas	Sudah	Semester II 15-07-2024	