

Kata Pengantar

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Kebondalem Kabupaten Pemalang Tahun 2021 Semester 2 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 Kebondalem. 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 Kebondalem.

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

Pemalang, 30 Desember 2021

Kepala Puskesmas Kebondalem



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		3
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	7
1. Karakteristik Responden	
2. Indeks Nilai Per Unsur Pelayanan	
3. Saran Perbaikan dari Masyarakat	
BAB IV	
PENUTUP	11
A. Kesimpulan	11
B. Saran.....	12
C. Rencana Tindak Lanjut	12

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 aparaturnya 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 Kebondalem yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna layanan;
- c. Mengidentifikasi harapan masyarakat akan pelayanan publik di Puskesmas Kebondalem.

C. Tujuan

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- a. Terukurnya Kepuasan Masyarakat Puskesmas Kebondalem Tahun 2021 Semester 2;
- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Kebondalem;

- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Puskesmas Kebondalem;
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan Puskesmas Kebondalem;
- e. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Puskesmas Kebondalem;
- 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

Pelayanan kesehatan di Puskesmas Kebondalem terdiri dari

1. Pelayanan Dalam Gedung
 - a. Pelayanan Pengobatan Umum
 - b. Pelayanan Kesehatan Ibu
 - c. Pelayanan Kesehatan Anak (termasuk MTBS)
 - d. Pelayanan Kesehatan Gigi
 - e. Pelayanan KB dan IVA
 - f. Pelayanan P2 (TB dan MDR) dan IMS
 - g. Pelayanan Konseling : Gizi, Kesling, Remaja dan Ibu hamil dan Calon Pengantin
 - h. Pelayanan Imunisasi (bayi / balita dan Catin)
 - i. Pelayanan laboratorium (termasuk PCR, Swab Antigen)
 - j. Pelayanan Apotik
 - k. Pelayanan Prolanis
 - l. Pelayanan persalinan 24 jam

Pelayanan di dalam gedung ini mempunyai fasilitas sebagai berikut : ruang pendaftaran yang terbagi dalam dua bagian yaitu untuk umum dan Lansia / Difabel; 1 ruang pelayanan gawat darurat; 2 ruang pelayanan umum, 1 ruang pelayanan anak (termasuk MTBS), 1 ruang pelayanan ibu hamil, 1 ruang pelayanan konseling, 1 ruang pelayanan apotik, 1 ruang pelayanan P2 dan IMS, 1 ruang pelayanan MDR, 1 ruang pelayanan KB dan IMS, 1 ruang pelayanan laboratorium, 1 ruang pelayanan obat, 1 ruang pelayanan imunisasi, 1 ruang pelayanan gigi, 1 ruang aula untuk pelayanan Prolanis dan 1 ruang pelayanan persalinan 24 jam dengan 6 tempat tidur.

Tenaga / petugas puskesmas kebondalem terdiri dari sebagai berikut : 33 orang ASN dan 1 orang P3K dibantu 14 tenaga non ASN. Tenaga ini terdiri dari 2 orang dokter umum, 1 orang dokter gigi, 9 perawat , 10 bidan, 1 Apt, 2 analis, 1 rekam medis, 1 kesling, 2 gizi, 1 promkes, 2 analis, 1 nutrisisionis, 2 administrasi, 1 supir, 1 penjaga malam serta yang dari non ASN adalah sebagai berikut : 1 Nakon Gizi, 1 Nakon Promotor, 11 bidan magang, 1 perawat, 1 loket pendaftaran, 1 loket obat, 2 K3.

2. Pelayanan Diluar Gedung
 - a. Pelayanan Posyandu Balita
 - b. Pelayanan Kelas Hamil
 - c. Pelayanan Paud dan Anak TK
 - d. Pelayanan UKGS
 - e. Pelayanan UKGM
 - f. Pelayanan PHBS
 - g. Pelayanan UKS
 - h. Pelayanan P2 dan Surveillance
 - i. Pelayanan Kesling
 - j. Pelayanan KS
 - k. Pelayanan BIAS
 - l. Posyandu Lansia
 - m. Pelayanan PTM dan Posbindu

Pelayanan diluar gedung ini melibatkan lintas sektoral untuk suksesnya pelayanan.

Pelayanan yang sangat beragam tersebut masih banyak yang dikerjakan oleh satu orang untuk banyak pelayanan, sehingga hasil pelayanan kadang - kadang menimbulkan ketidakpuasan di masyarakat karena keterbatasan tenaga.

B. Metode Pelaksanaan

1. Perencanaan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik di unit pelayanan lingkup Pemerintah Kabupaten Pematang pada Tahun 2021 Semester 2 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 Kebondalem 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 Kebondalem.
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 Kebondalem tahun 2021. Tim pelaksana survei menggunakan teknik pengisian kuesioner dengan *google form* membagikan kuesioner kepada pengunjung yang membawa android di unit layanan publik maupun di kegiatan luar gedung
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 :

- a. Penyusunan kuesioner menggunakan *google-form*
- b. Pemeriksaan kelengkapan jawaban dalam kuesioner, dilakukan oleh surveyor pada saat pengiriman jawaban kuesioner berakhir.
- c. 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 lebihbermanfaat.

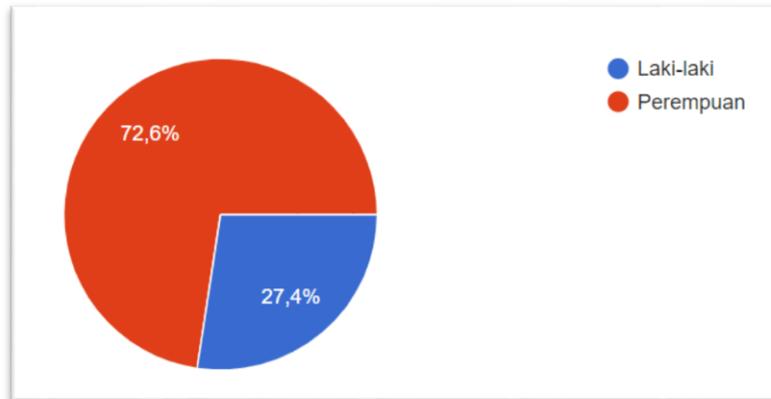
C. Analisis dan Pembahasan

Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Kebondalem TAHUN 2021 SEMESTER 2 ini adalah pengguna layanan di Puskesmas Kebondalem dalam 1tahun terakhir. Diperoleh 169 responden dari 13 layanan di Puskesmas Kebondalem. Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

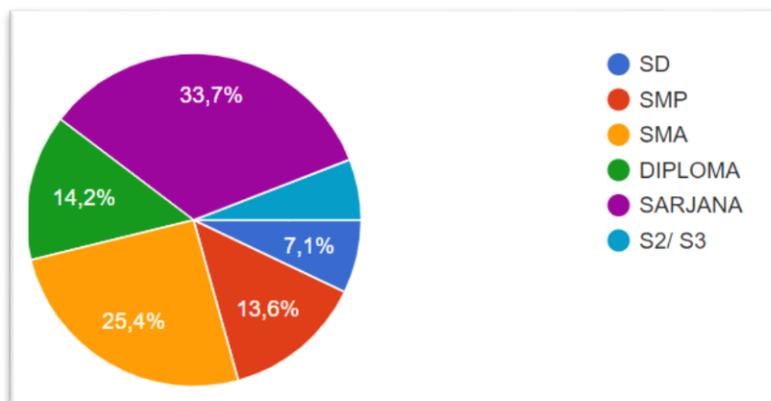
1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penyusunan SKM Pelayanan Puskesmas Kebondalem Dinas Kesehatan Kabupaten Pematang Tahun 2021 Semester 2 dapat disampaikan sebagai berikut:

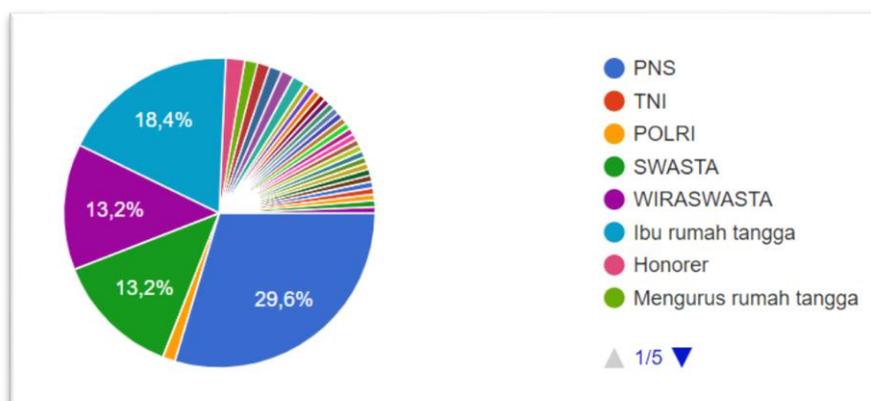
a. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas berdasarkan jenis kelamin.



b. Karakteristik responden pada Pelayanan Dinas/Badan berdasarkan Pendidikan.

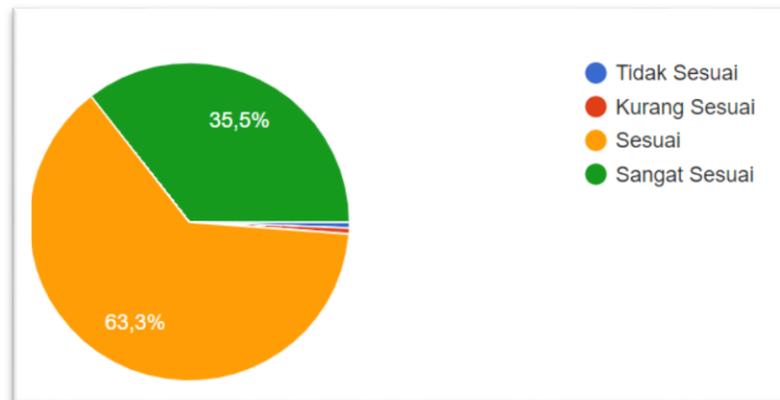


c. Karakteristik responden pada Pelayanan Dinas/Badan berdasarkan pekerjaan.

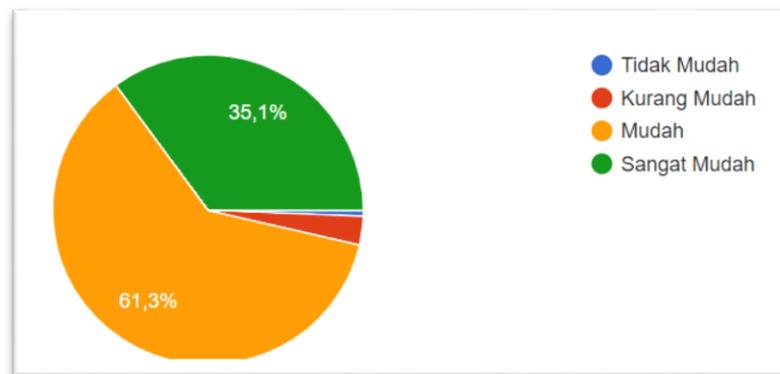


2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

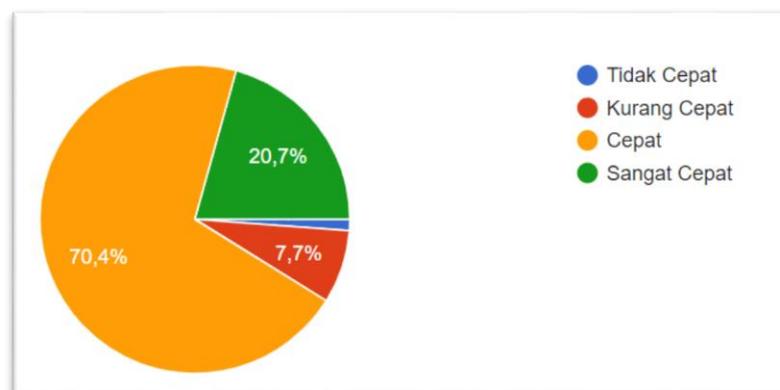
a. kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan



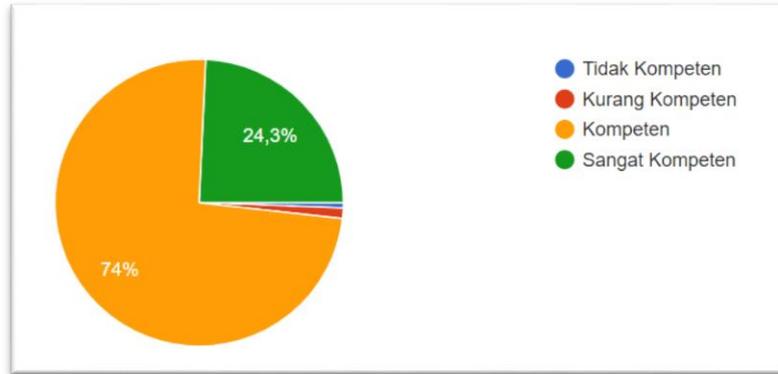
b. kemudahan Alur Pelayanan



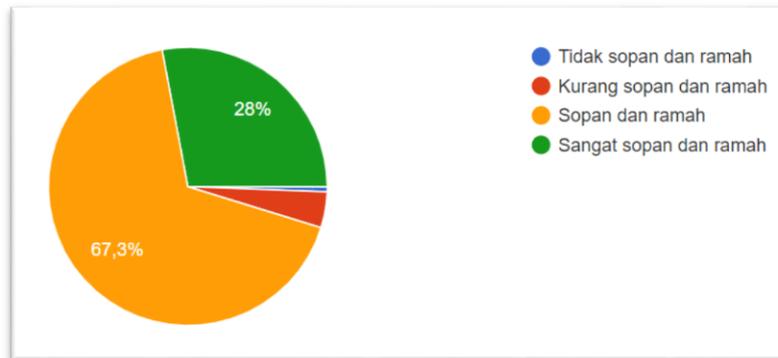
c. Kecepatan pelayanan



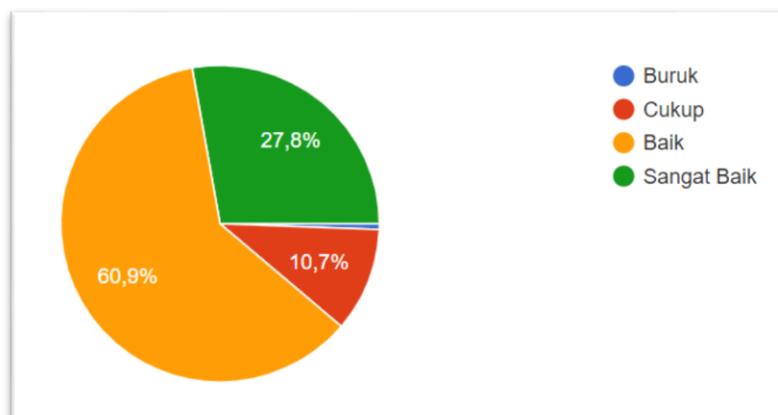
d. Kemampuan Petugas dalam memberikan pelayanan



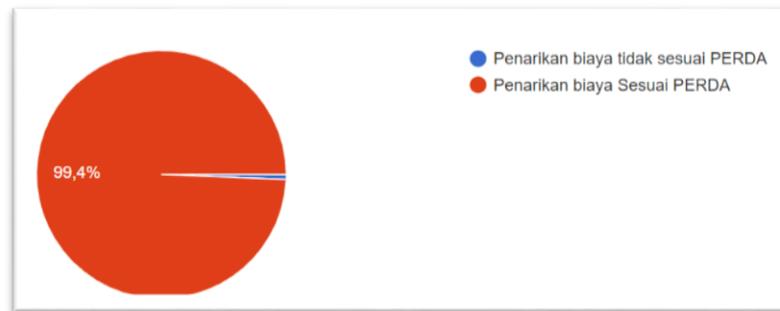
e. Kesopanan dan Keramahan petugas



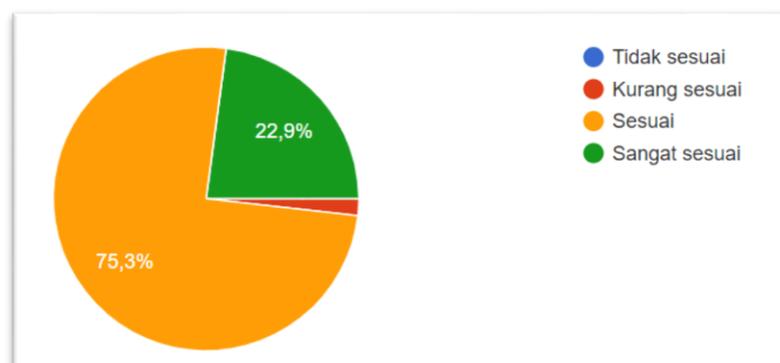
f. Kualitas sarana dan prasarana



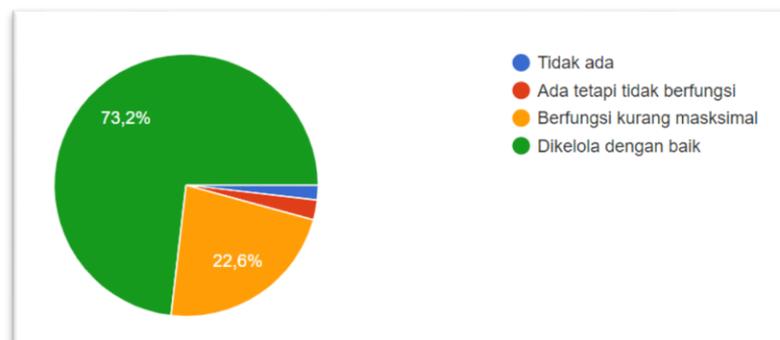
g. Tarif/ biaya pelayanan terhadap PERDA (Peraturan Daerah)



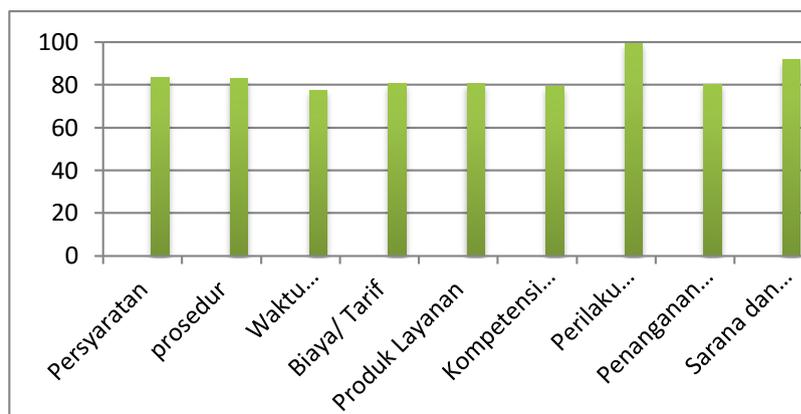
h. Kesesuaian pelayanan dengan standar pelayanan yang diberikan



i. Penanganan pengaduan pengguna layanan



Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan Dinas/Badan tahun 2021, indeks per unsur pelayanan meliputi:



3. Saran Perbaikan dari Masyarakat

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

- a. Menambah jam pelayanan;
- b. Sarana parkir tersendiri untuk pengunjung
- c. Menambah layanan darurat;
- d. Meningkatkan keramahan petugas pendaftaran.

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	PERSYARATAN	83,43	Baik
2	PROSEDUR	82,74	Baik
3	WAKTU PELAYANAN	77,66	Baik
4	KOMPETENSI PELAKSANA	80,47	Baik
5	PERILAKU PELAKSANA	80,65	Baik
6	SARANA DAN PRASARANA	78,99	Baik
7	BIAYA/TARIF	99,52	Sangat Baik
8	PRODUK SPESIFIKASI	80,27	Baik
9	PENANGANAN PENGADUAN	91,77	Sangat Baik
IKM		83,95	Baik

2. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja **pelayanan publik Puskesmas Kebondalem masuk pada kategori B (Baik)**. Diantara 9 (Sembilan) layanan publik yang disurvei, 9 layanan memperoleh predikat 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. Kompetensi pelaksana
 - b. Perilaku pelaksana
 - c. Produk spesifikasi
 - d. Sarana dan Prasarana
 - e. Waktu pelayanan

B. Saran

1. Perlu upaya sistematis, terencana dan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas SDM. Secara kualitas, misalnya melalui pelatihan, workshop dan sejenisnya, sehingga dapat menjadi SDM yang berwawasan dan memiliki kemampuan dalam melayani dan menangani keinginan publik.
2. Diperlukan adanya tekad yang kuat untuk memberikan pelayanan sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan dengan meningkatkan konsolidasi dan koordinasi secara internal dan eksternal, pembagian tugas dan wewenang sesuai dengan Tupoksi yang telah ditetapkan agar pelaksanaan pekerjaan tidak menghambat pelayanan kepada masyarakat.
3. Perlu dilakukan peningkatan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (peralatan, Sumber daya Manusia, teknologi dan sebagainya)
4. Perlu penambahan tenaga pelayanan agar pelayanan lebih terfokus pada 1 tenaga 1 pelayanan dan tidak saling overlap.

C. Rencana Tindak Lanjut

NO	PRIORITAS UNSUR	RTL	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
1.	Waktu penyelesaian pelayanan	Sosialisasi prosedur pelayanan	1. Mensosialisasikan kepada setiap petugas agar lebih mempercepat waktu pelayanan dan memperhatikan efektivitas waktu	

NO	PRIORITAS UNSUR	RTL	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
			<p>elayanan</p> <p>2. Menunjuk petugas khusus di loket dalam memberikan informasi pelayanan</p> <p>3. Menampilkan informasi pelayanan puskesmas pada layar elektronik yang terdapat di depan loket Puskesmas</p> <p>4. Mengajukan penambahan petugas pada loket dalam mengatasi keterlambatan pelayanan</p> <p>5. Mengajukan penambahan petugas khusus dan Lansia dan Difabel</p>	
2.	Sarana dan Prasarana	Memberikan checklist rutin yang terdapat di setiap Ruangan	Checklist terisi dalam kondisi baik atau rusak	
		Membuat TL segera setelah terdapat sarana dan prasarana yang rusak	Prasarana yang rusak segera diganti	
3.	Renbut	Hendaknya Pemerintah memperhatikan aplikasi Renbut dalam menentukan mutasi pegawai	Renbut selalu diupdate	

PUSKESMAS KEBONDALEM

KEPUASAN PELANGGAN
JUMLAH PUAS/TIDAK PUAS ATAS LAYANAN DI PUSKESMAS KEBONDALEM

NO	TANGGAL	PUAS	TIDAK PUAS	TINDAKLANJUT

Kepala Puskesmas Kebondalem

Dr. Noor Faizah Maenofie, M.Kes.
 NIP. 197012042002122004

PEMERINTAH KABUPATEN BOGOR

Jl. Cisadane

JADWAL TEAM B

RUANG :

- PENANGGUNG JAWAB**
- API**
- DOKUMEN**
- PASIEN**
- ASET**

HUBUNGI PSW (POS SATPA) BILA TERJADI BENCANA /

2022.01.27 13:49

14.13

PUSKESMASKEBONDALEMPEMALANG

Posts

puskesmaskebondalempemalang

a. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas berdasarkan jenis kelamin.

Jenis Kelamin	Persentase
Laki-laki	27.2%
Perempuan	72.8%

b. Karakteristik responden pada Pelayanan Dinas/Badan berdasarkan Pendidikan.

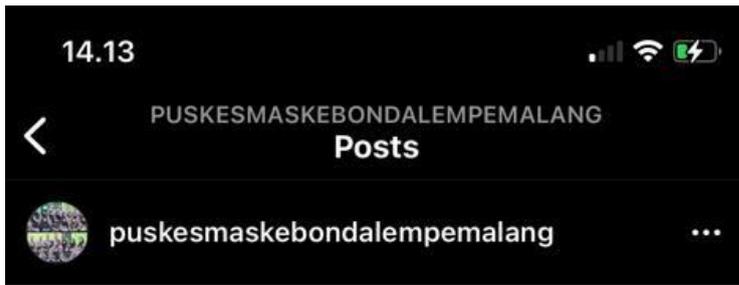
Pendidikan	Persentase
SD	25.2%
SMP	13.8%
SMA	14.2%
DIPLOMA	11.7%
SARJANA	7.1%
S2/ S3	18.0%

c. Karakteristik responden pada Pelayanan Dinas/Badan berdasarkan pekerjaan.

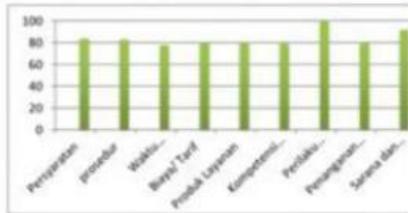
Pekerjaan	Persentase
PNS	25.8%
TNI	19.4%
POLRI	13.2%
SWAKRISTA	13.2%
dan rumah tangga	10.4%
Manajer	-
Menunggu surat panggilan	-

puskesmaskebondalempemalang Hasil SKM Smt 2 Tahun 2021
Puskesmas Kebondalem

maenomfie Hasil SKM Smt 2 Puskesmas



Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan Dinas/Badan tahun 2021, indeks per unsur pelayanan meliputi:



3. Saran Perbaikan dari Masyarakat

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

- Menambah jam pelayanan;
- Sarana parkir tersendiri untuk pengunjung
- Menambah layanan darurat;
- Meningkatkan keramahan petugas pendaftaran.

