



PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG  
DINAS KESEHATAN  
PUSKESMAS KEBONDALEM



# Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

SEMESTER 2 TAHUN 2023

 Jl. Cisdane No. 13 Kebondalem, Pemalang  
 [pkmkebondalem.pemalangkab.go.id](http://pkmkebondalem.pemalangkab.go.id)

 0284-3290417  
 [puskesmaskebondalempemalang](https://www.instagram.com/puskesmaskebondalempemalang)

## **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 2023 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, 22 Desember 2023  
Kepala Puskesmas Kebondalem



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

---

## 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 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 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 2023 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 dan Mulut
  - e. Pelayanan KB dan IVA
  - f. Pelayanan Fisiotherapy
  - g. Pelayanan Lansia
  - h. Pelayanan Jiwa
  - i. Pelayanan P2 (TB dan MDR) dan IMS
  - j. Pelayanan Konseling : Gizi, Kesling, Promkes, Remaja, Ibu hamil dan Calon Pengantin
  - k. Pelayanan Imunisasi (bayi / balita dan Catin, Vaksin Covid 19 )
  - l. Pelayanan laboratorium (termasuk PCR, Swab Antigen)
  - m. Pelayanan Apotik
  - n. Pelayanan Prolanis
  - o. 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 fisiotherapy, Jiwa dan Lansia, 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 : 32 orang ASN dan 6 orang P3K dibantu 21 tenaga non ASN. Tenaga ini terdiri dari 2 orang dokter umum, 1 orang dokter gigi, 8 perawat , 13 bidan, 1 Apt, 1 Ass Apt , 2 analis Lab, 1 rekam medis, 1 kesling, 2

---

promkes, 2 nutrisisionis, 1 administrasi, 1 supir, 1 penjaga malam serta yang dari non ASN adalah sebagai berikut : 1 Nakon Nutrisisionis, 1 Nakon Promkes,1 Nakon Kesling, 10 bidan magang, 3 perawat,1 Analis Fisiotherapy,1 Administrasi Keuangan, 4 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 2023 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 Juli hingga Desember Tahun 2023.
  5. Teknik Survei  
Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas Kebondalem Tahun 2023 Semester 2 . Tim pelaksana survei menggunakan teknik pengisian kuesioner dengan *lembar kuesioner* petugas membagikan lembar kuesioner kepada pengunjung di unit layanan publik maupun di kegiatan luar gedung dan *Google form* bagi masyarakat di wilayah Puskesmas Kebondalem.
  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. ( sejumlah 190 responden/semester )
  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 *lembar kuesioner*
- b. Pemeriksaan kelengkapan jawaban dalam kuesioner, dilakukan oleh surveyor pada saat pengisian jawaban kuesioner.
- 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 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

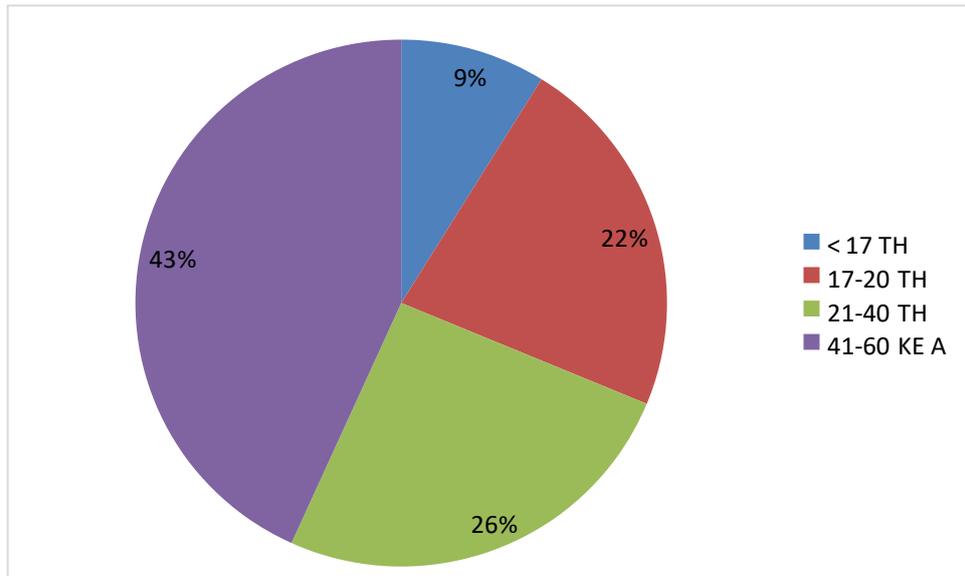
Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Kebondalem Tahun 2023 Semester 2 ini adalah pengguna layanan di Puskesmas Kebondalem dalam 1 tahun terakhir. Diperoleh 190 responden dari 16 layanan di Puskesmas Kebondalem. Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

#### 1. Karakteristik Responden

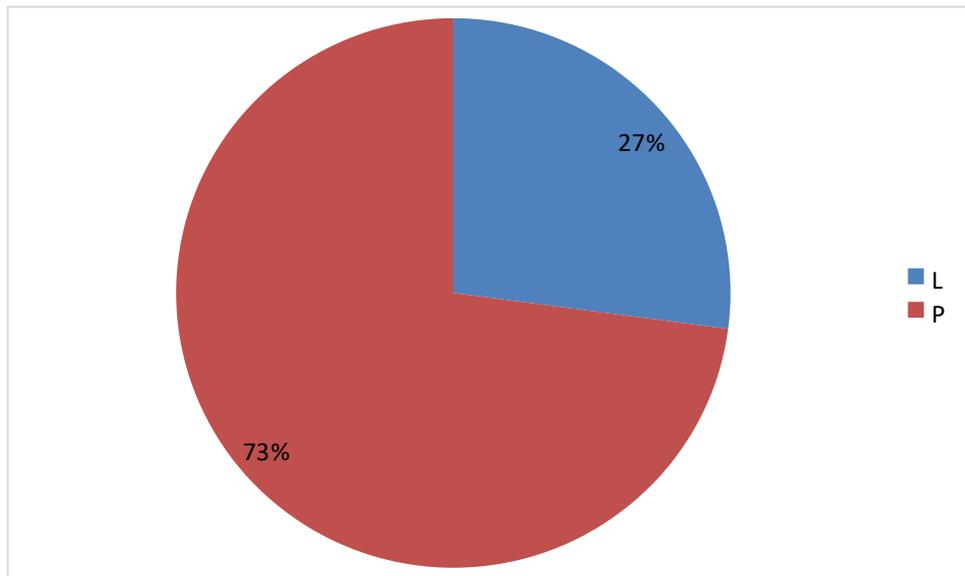
Karakteristik responden dalam penyusunan SKM Pelayanan Puskesmas Kebondalem Dinas Kesehatan Kabupaten Pemalang Tahun 2023 Semester 2 dapat disampaikan sebagai berikut:

---

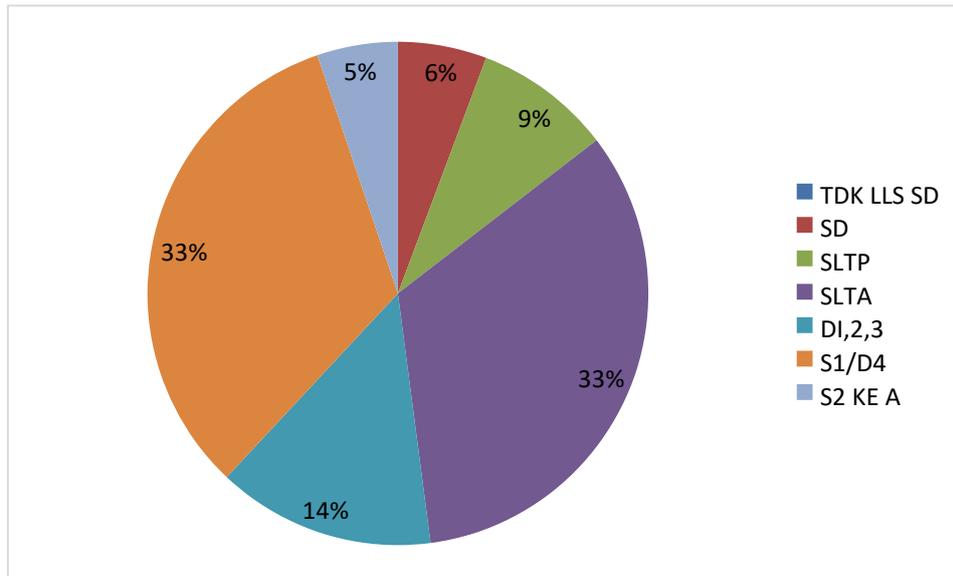
a. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas berdasarkan Usia



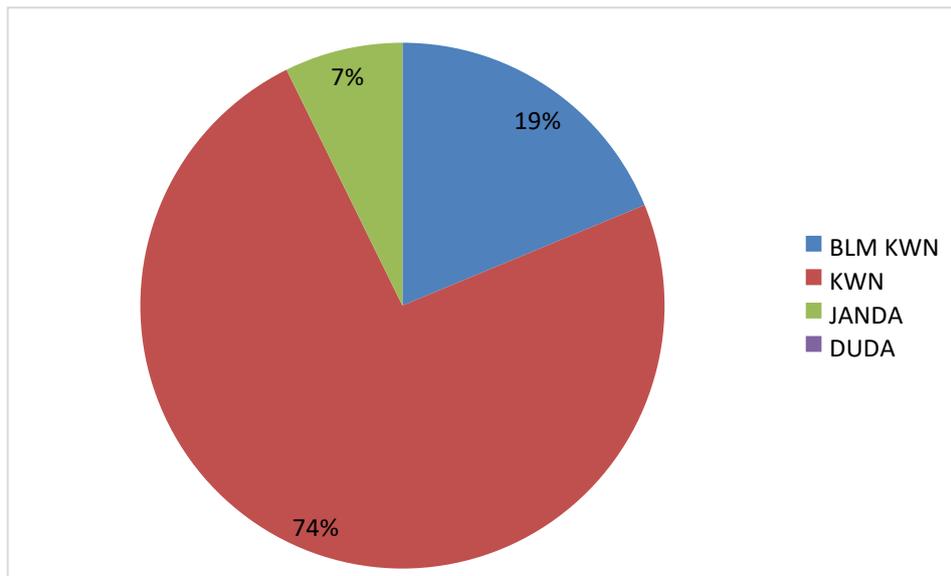
b. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas berdasarkan jenis Kelamin.



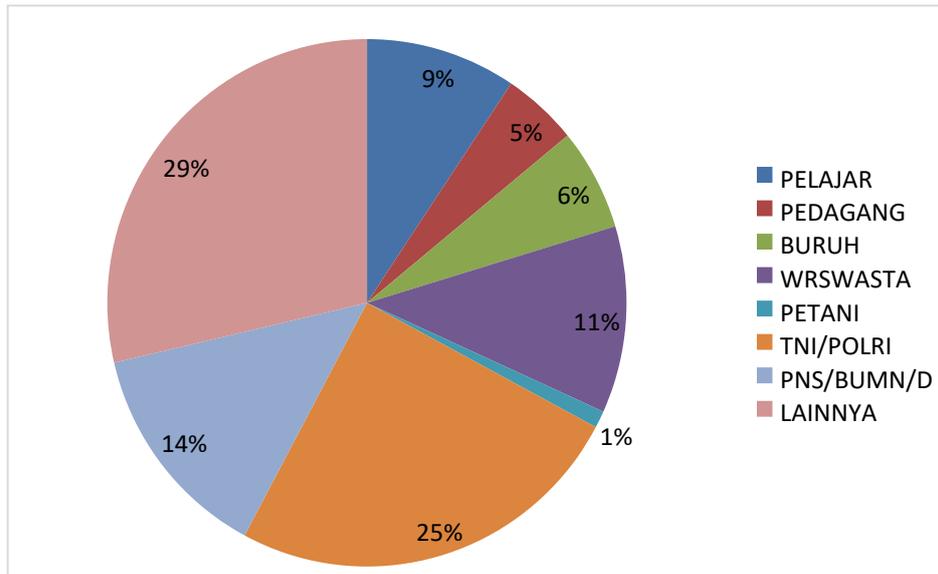
c. Karakteristik responden pada Pelayanan Dinas/Badan berdasarkan Pendidikan



d. Karakteristik responden pada Pelayanan Dinas/Badan berdasarkan Status.

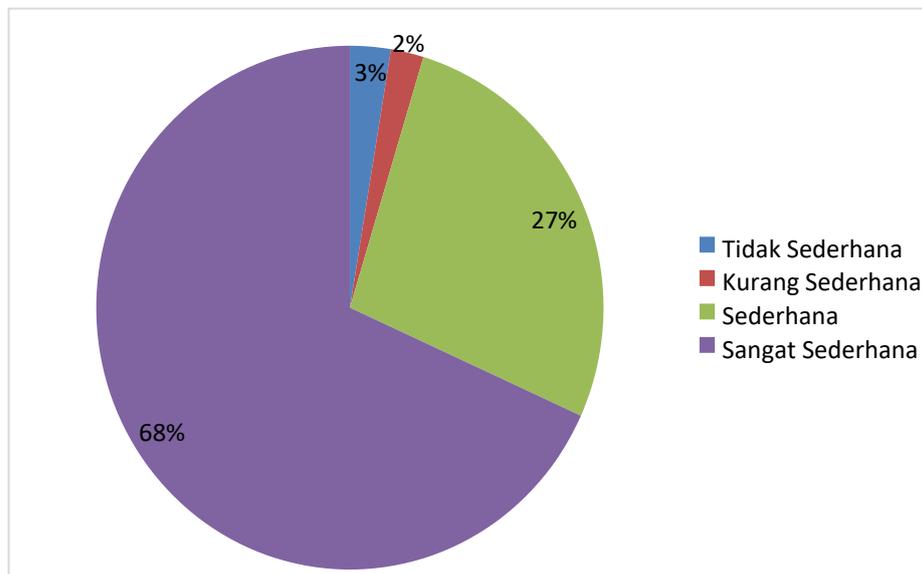


e. Karakteristik responden pada Pelayanan Dinas/Badanberdasar pekerjaan.

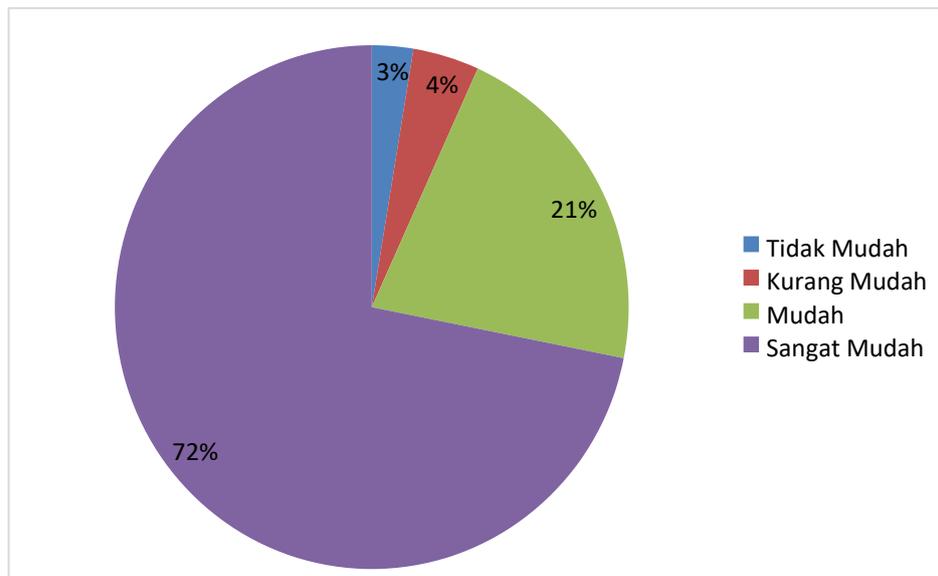


## 2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

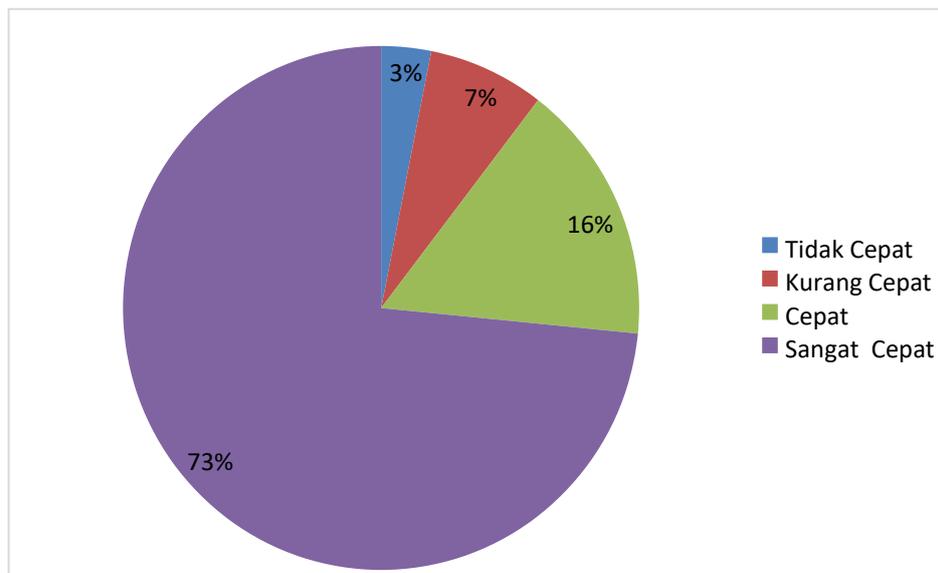
a. Persyaratan pelayanan di Puskesmas Kebondalem



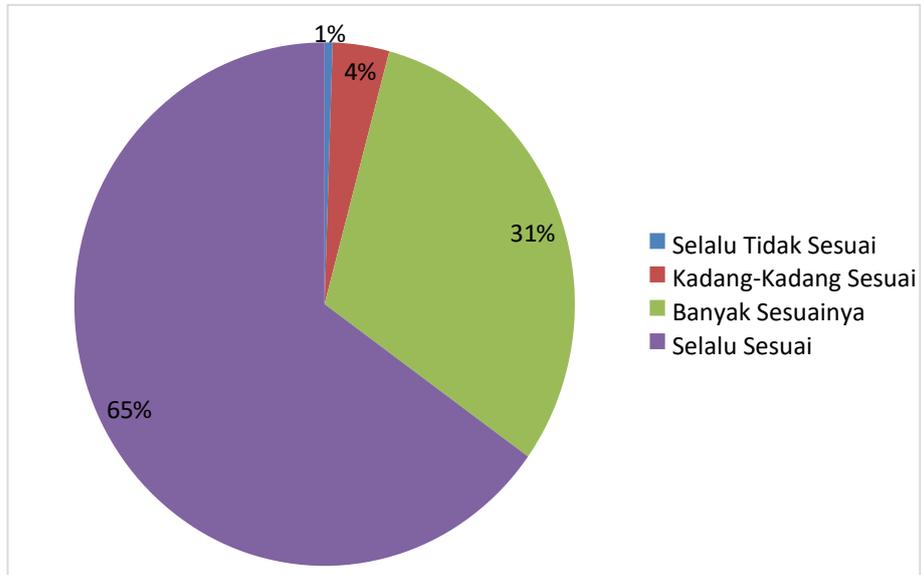
b. kemudahan Alur Pelayanan



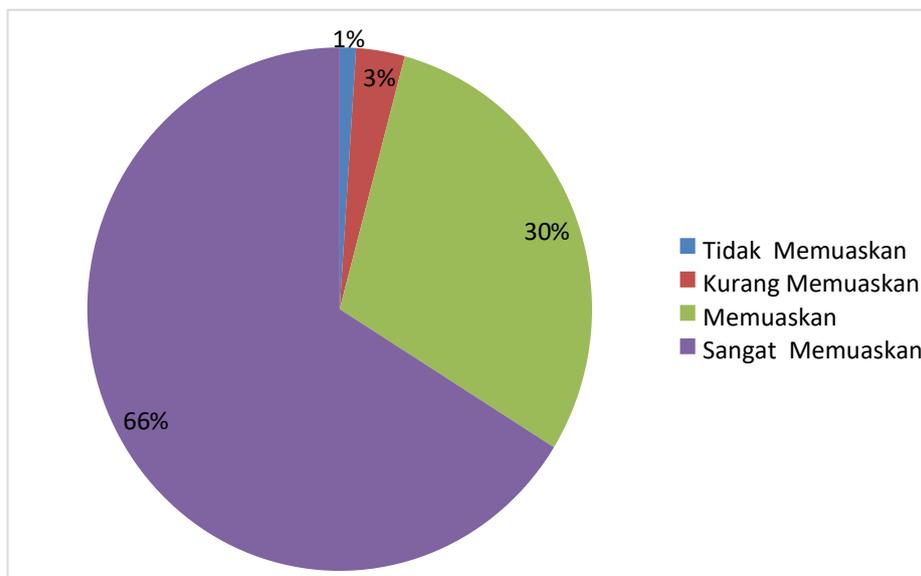
c. Kecepatan Waktu pelayanan



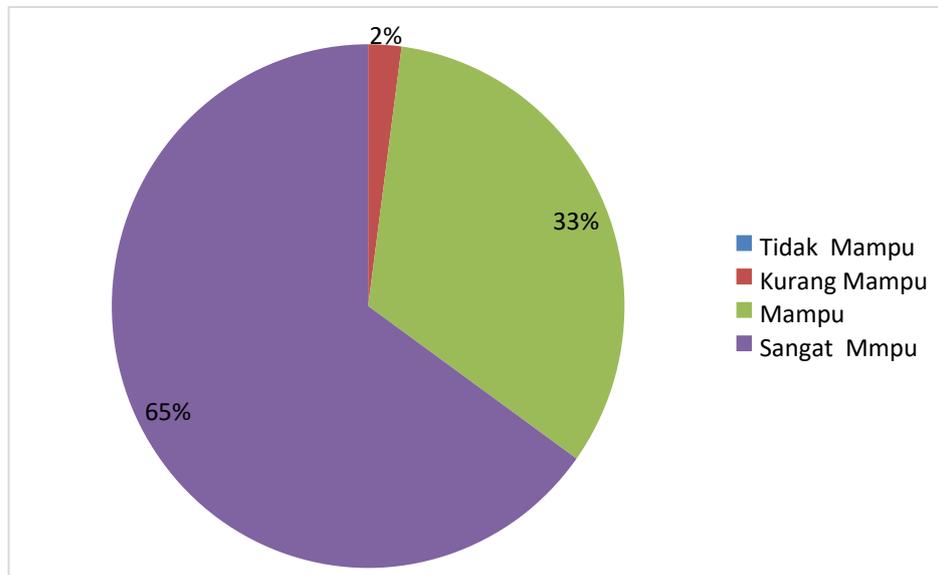
d. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan



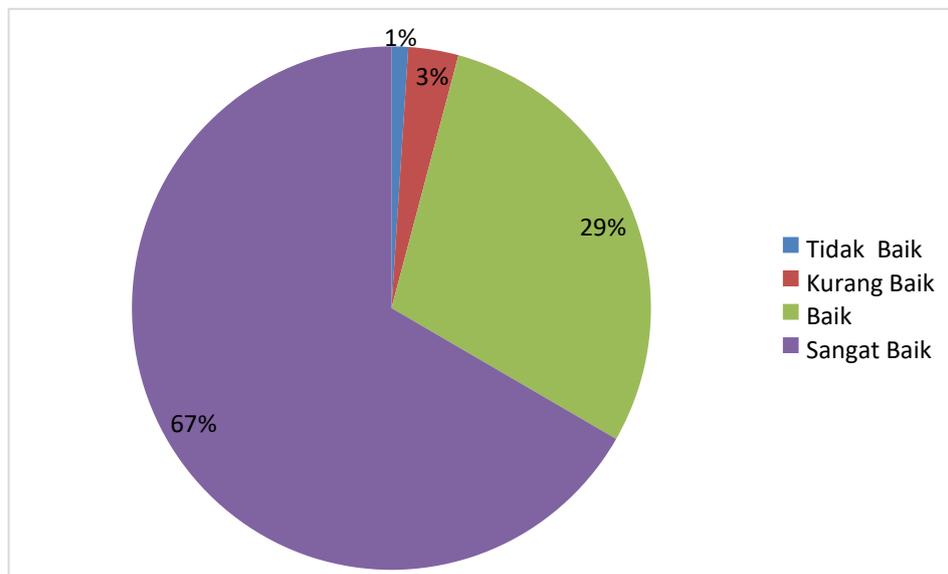
e. Kepuasan Hasil Pelayanan yang diberikan



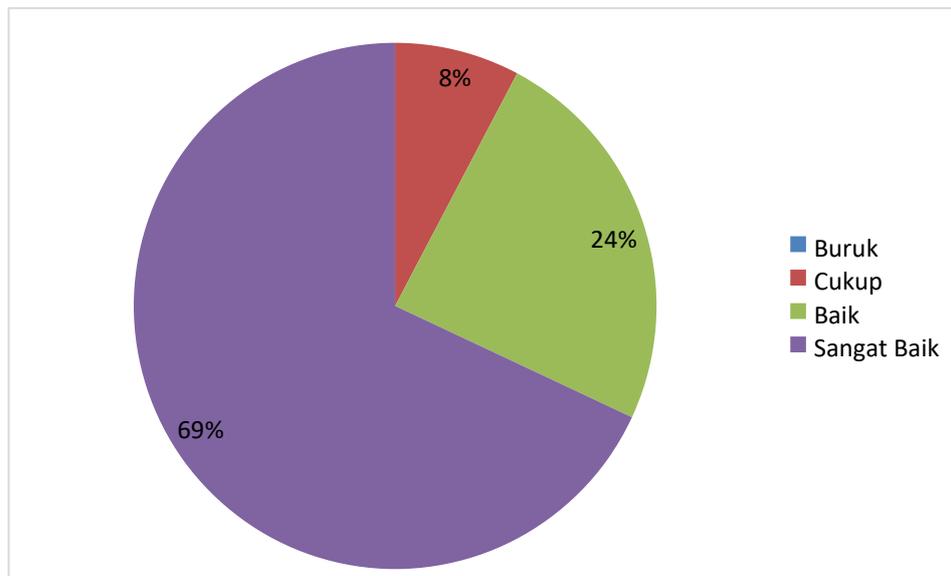
f. Kemampuan Petugas dalam memberikan pelayanan



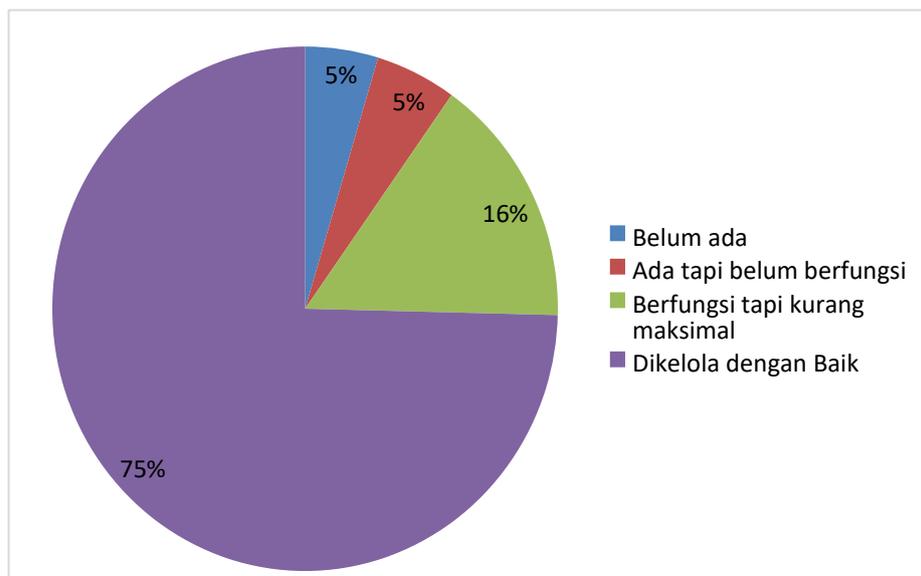
g. Sikap dan Perilaku Petugas



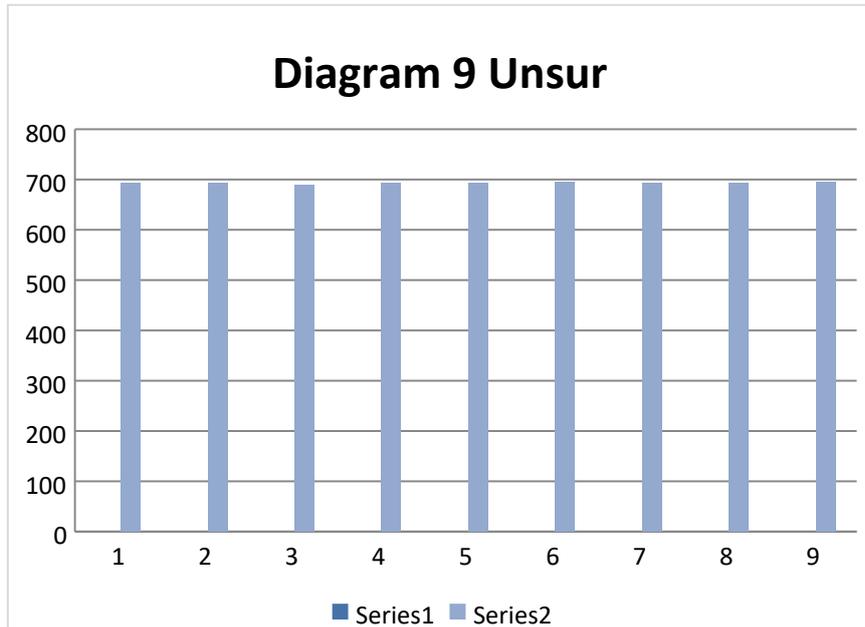
h. Kualitas sarana dan prasarana



i. Adanya sarana pengaduan dan tindak lanjut



Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan Dinas/Badan Tahun 2023 Semester 2 , indeks per unsur pelayanan meliputi:



### 3. Saran Perbaikan dari Masyarakat

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

- a. Menambah petugas dan sarana elektronik seperti computer, kecepatan wifi untuk simpus dan pcare Kecepatan waktu pelayanan.
- b. Meningkatkan sosialisasi kepada pengunjung puskesmas tentang sarana pengaduan dan tindaklanjut.
- c. Mempertahankan dan meningkatkan kualitas sarana dan prasarana

### **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 Pelayanan	90,23	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur	90,63	Sangat Baik
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	89,97	Sangat Baik
4	Kesesuaian Biaya	90,10	Sangat Baik
5	Kepuasan Hasil Pelayanan	90,23	Sangat Baik
6	Kemampuan Petugas	90,76	Sangat Baik
7	Sikap dan Perilaku Petugas	90,36	Sangat Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	90,08	Sangat Baik
9	Adanya Sarana Pengaduan dan Tindak Lanjut	90,03	Sangat Baik
IKM		90,27	Sangat 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 A (Sangat 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 dipertahankan dan ditingkatkan adalah :
  - a. Kecepatan Waktu pelayanan
  - b. Adanya Sarana Pendaguan dan Tindaklanjut
  - c. Kualitas Sarana dan Prasarana

#### 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.	<p><b>Kecepatan Waktu Pelayanan</b> Puskesmas Kebondalem tidak membatasi jumlah pengunjung Adanya kendala pada sarana pendaftaran seperti media elektronik /simpus,pcare dan mati lampu yang mendadak sehingga pada hari-hari tertentu terjadi</p>	<p>Mensosialisasikan Kepada pengunjung puskesmas tentang adanya dua Loker Pendaftaran. Loker 1 untuk pendaftaran pengunjung dengan Pemeriksaan Umum dan Loker 2 Untuk Pendaftaran Kelompok marginal/ yang perlu diutamakan.</p> <p>Setiap Loker terdiri dari 3 Petugas Pendaftaran</p>	<p>Sudah adanya dua Loker Pendaftaran. Loker 1 untuk pendaftaran pengunjung dengan Pemeriksaan Umum dan Loker 2 Untuk Pendaftaran Kelompok marginal/ yang perlu diutamakan. Setiap Loker terdiri dari 3 Petugas Pendaftaran ditambah 1 petugas untuk pojok informasi BPJS dan Penanggung Jawab Loker Pendaftaran ,Untuk Pelayanan disetiap Poli</p>	

NO	PRIORITAS UNSUR	RTL	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
			<p>sudah ada 3 Petugas, agar Pelayanan dan ditambah 1 petugas tambahan dapat berjalan dengan cepat dan mudah. Sudah Menambah Kecepatan pada sarana wifi dan ada penambahan computer di setiap poli untuk membantu mempermudah dan mempercepat dalam pelayanan.</p>	
	<p><b>Adanya Sarana Pengaduan dan Tindak Lanjut</b> keterlambatan pada pendaftaran pasien dan pada pelayanan pasien di poli.</p>	<p>Mensosialisasikan lagi secara rutin kepada pengunjung puskesmas tentang sarana Pengaduan baik melalui kotak saran maupun di media elektronik seperti whatsapp, Instagram, Facebook, Website lainnya.( setiap hari rabu ) Kotak saran sudah ada di loket pendaftaran. Bila ada pengunjung Puskesmas yang tidak puas/complain,maka disarankan untuk menemui petugas pengaduan.dan Untuk Pelayanan disetiap Poli ada 3 Petugas, agar Pelayanan dapat berjalan dengan cepat dan mudah. Menambah Kecepatan pada sarana wifi dan penambahan computer di setiap poli untuk membantu</p>	<p>Tindaklanjutnya adalah :  Sudah ada jadwal kegiatan sosialisasi tentang sarana Pengaduan baik dalam bentuk kotak saran di Loket Pendaftaran maupun melalui media elektronik seperti whatsapp, Instagram, Facebook, Website lainnya.( setiap hari rabu ) Kotak saran sudah ada di loket pendaftaran. Bila ada pengunjung Puskesmas yang tidak puas/complain,maka disarankan untuk menemui petugas pengaduan Loket Pendaftaran ,Untuk Pelayanan disetiap Poli sudah ada 3 Petugas, agar Pelayanan dan ditambah 1 petugas tambahan dapat berjalan dengan cepat dan mudah.</p>	

NO	PRIORITAS UNSUR	RTL	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
		mempermudah dan mempercepat dalam pelayanan pengunjung puskesmas	Sudah Menambah Kecepatan pada sarana wifi dan ada penambahan computer di setiap poli untuk membantu mempermudah dan mempercepat dalam pelayanan.	
	<p><b>Kualitas sarana dan prasarana.</b> Kursi tunggu Pengunjung tidak sesuai dengan jumlah pengunjung ( 25 kursi yan ada ) periksa 1 orang tapi yang mengantar bisa lebih dari 1 orang sehingga pasien yang sakit terkadang tidak mendapatkan tempat duduk. Puskesmas kebondalem tidak membatasi pasien yang datang. sehingga pasien ada yang tidak mendapatkan tempat duduk.</p>	Menganalisa kebutuhan dan anggaran yang ada Untuk menambah kursi pengunjung puskesmas.	Sudah ditambahkan kursi pengunjung yang awlanya 25 buah,sehingga menjadi 50 kursi Panjang untuk pasien.	

NO	PRIORITAS UNSUR	RTL	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
4.	Renbut	Hendaknya Pemerintah memperhatikan aplikasi Renbut Dalam penambahan petugas dan sarana yang dibutuhkan	Renbut selalu diupdate	

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

Dokumentasi Pertemuan Survei Kepuasan Masyarakat



Sosialisasi Survei Kepuasan Masyarakat Oleh Kepala Puskesmas Kebondalem



PENAMBAHAN KECEPATAN SERVER UNTUK SIMPUS DAN PCARE



PENAMBAHAN PETUGAS DI LOKET PENDAFTARAN 1 DAN 2



ADANYA SARANA PENGADUAN DAN TINDAKLANJUT  
TEMPAT KOTAK SARAN DI DEPAN LOKET PENDAFTARAN.



PEMBELIAN KURSI TUNGGU PASIEN 25 BUAH





PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG  
DINAS KESEHATAN  
PUSKESMAS KEBONDALEM

Jl. Cendek No. 11 Kecamatan Kebondalem, Pemalang, Kabupaten Pemalang  
Jawa Tengah - 52212 | Telp. 0251. 334611  
Email: puskesmaskebondalem@gmail.com

# SURVEI KEPUASAN PELANGGAN DAN MASYARAKAT TAHUN 2023 SMT II

artistalutfiana@gmail.com [Ganti akun](#)

002

## DATA MASYARAKAT

### UMUR \*

- 15 - 18 Tahun
- 19 - 30 Tahun
- 31 - 40 Tahun
- 41 - 50 Tahun
- 51 - 60 Tahun
- Lebih dari 60 Tahun

- Tdk Lulus SD
- SD
- SLTP
- SLTA
- D1-D2-D3
- S-1/D4
- S-2 ke Atas

### 1. Bagaimana Persyaratan Pelayanan di Puskesmas Kebondalem ? \*

- a. Tidak Sederhana
- b. Kurang Sederhana
- c. Sederhana
- d. Sangat Sederhana

### 3. Bagaimana Kecepatan Waktu Pelayanan di Puskesmas Kebondalem ? \*

- a. Tidak Cepat
- b. Kurang Cepat.
- c. Cepat.
- d. Sangat Cepat.

### 4. Bagaimana Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan? \*

### 11. Silahkan Pilih emotion wajah sesuai pendapat saudara tentang pelayanan di puskesmas kebondalem. \*



- Puas

004

**KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN**  
 PADA PELAYANAN PUSKESMAS KEBONDALEM PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG  
 TAHUN 2022

<b>NAMA UNIT PELAYANAN</b>	.....
----------------------------	-------

**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 menangani!
6. Isian Saudaradijagakerahasiaannya.

I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN )					Diisi oleh Petugas
<b>Umur</b>	..... tahun				<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
<b>JenisKelamin</b>	1. Laki-laki	2. Perempuan			<input type="checkbox"/>
<b>Status Kawin</b>	1. Belum Kawin	2. Kawin	3. Janda	4. Duda	<input type="checkbox"/>
<b>PendidikanTerakhir</b>	1. Tdk Lulus SD	3. SLTP	5. D1-D2-D3	7. S-2 ke Atas	<input type="checkbox"/>
	2. SD	4. SLTA	6. S-1/D4		<input type="checkbox"/>
<b>Pekerjaan</b>	1. Pelajar	3. Buruh	5. Petani	7. PNS/BUMN/D	<input type="checkbox"/>
	2. Pedagang	4. Wiraswasta	6. TNI/POLRI/PNS	8. Lainnya.....	<input type="checkbox"/>

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI PELAYANAN**

Bagaimana pendapat Saudara?			
	P *)		P *)
<b>1. Bagaimana Persyaratan Pelayanan di Loket Pendaftaran ?</b> a. Tidak sederhana. b. Kurang sederhana. c. Sederhana. d. Sangat sederhana.	1 2 3 4	<b>6. Bagaimana Kemampuan Petugas di Loket Pendaftaran ?</b> a. Tidak mampu. b. Kurang mampu. c. Mampu. d. Sangat mampu.	1 2 3 4
<b>2. Bagaimana Kemudahan Prosedur Pelayanan di Loket Pendaftaran ?</b> a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	<b>7. Bagaimana Sikap dan Perilaku Petugas dalam Memberikan Pelayanan?</b> a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
<b>3. Bagaimana Kecepatan Waktu Pelayanan di Loket Pendaftaran?</b> a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat. c. Cepat. d. Sangat Cepat.	1 2 3 4	<b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?</b> a. Buruk. b. Cukup. c. Baik. d. Sangat Baik.	1 2 3 4
<b>4. Bagaimana Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan?</b> a. Selalu tidak sesuai. b. Kadang-kadang sesuai. c. Banyak sesuai. d. Selalu sesuai.	1 2 3 4	<b>9. Apakah ada sarana pengaduan dan tindak lanjutnya (Kotak Saran, SMS Center, dll) ?</b> a. Belum Ada. b. Ada tapi kurang berfungsi. c. Berfungsi tapi kurang maksimal. d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
<b>5. Bagaimana Hasil Pelayanan Loket Pendaftaran yang diterima ?</b> 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

## PENGOLAHAN DATA

No.	JENIS DATA	KRITERIA	FREKUENSI	PERSENTASE	SKOR	TOTAL SKOR	SKOR IKM	
1	Usia		17					
		< 13 Tahun		9%	17			
		17-20 Tahun	43		22%	86		
		21-40 Tahun	49		26%	147		
		41-60 Tahun />	83		43%	332	373	
	Jenis Kelamin		52					
		Laki-Laki		27%	16			
		Perempuan	140		73%	9	1	
2	Pendidikan		0					
		Tidak Lulus SD		0%	42			
		SD	11		6%	33		
		SMP	17		9%	28		
		SMA	64		33%	13		
		D1-D3	27		14%	24		
		D4/S1	63		33%	14		
		10		5%	34	1		
	Status		36					
		Kawin		19%	22			
		Belum Kawin	142		74%	8		
		Janda	14		7%	30		
		Duda	0		0%	42	1	
3	Pekerjaan		18					
		Pelajar		9%	27			
		Pedagang	9		5%	35		
		Buruh	12		6%	32		
		Wiraswasta	22		11%	26		
		Petani	2		1%	41		
		TNI/POLRI/PNS	48		25%	19		
		PNS/BUMN/D	26		14%	25		
Lainnya	55		29%	15	1			
4	Persyaratan Pelayanan		5					
		Tidak Sederhana		3%	5			
		Kurang Sederhana	4		2%	8		
		Sederhana	52		27%	156		
		131		68%	524	693	<b>90,23</b>	

No.	JENIS DATA	KRITERIA	FREKUENSI	PERSENTASE	SKOR	TOTAL SKOR	SKOR IKM
5	Kemudahan Prosedur	Tidak Mudah	5	3%	5		
		Kurang Mudah	8	4%	16		
		Mudah	41	21%	123		
		Sangat Mudah	138	72%	552	696	<b>90,63</b>
6	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat	6	3%	6		
		Kurang Cepat	14	7%	26		
		Selalu Tidak Sesuai	31	16%	93		
		Sangat Cepat	141	73%	564	691	<b>89,97</b>
			<b>FREKUENSI</b>	<b>PERSENTASE</b>	<b>SKOR</b>	<b>TOTAL SKOR</b>	<b>SKOR IKM</b>
7	Kesesuaian Biaya	Selalu Tidak Sesuai					
		Kadang2 Sesuai	1	1%	1		
		Banyak Sesuai	7	4%	14		
		Selalu Sesuai	59	31%	177		
			125	65%	500	692	<b>90,10</b>
8	Kepuasan Hasil Pelayanan	Tidak Memuaskan					
		Kurang Memuaskan	2	1%	2		
		Memuaskan	6	3%	12		
		Sangat Memuaskan	57	30%	171		
			127	66%	508	693	<b>90,23</b>
9	Kemampuan Petugas	Tidak Mampu	0	0%	0		
		Kurang Mampu	4	2%	8		
		Mampu	63	33%	189		
		Sangat Mampu	125	65%	500	697	<b>90,76</b>
10	Sikap dan Perilaku Petugas	Tidak Baik					
		Kurang Baik	2	1%	2		
		Baik	6	3%	6		
		Sangat Baik	56	29%	168		
			128	67%	512	694	<b>90,36</b>
11	Kualitas Sarana dan Prasarana	Buruk					
		Cukup	0	0%	0		
		Baik	15	8%	30		

No.	JENIS DATA	KRITERIA	FREKUENSI	PERSENTASE	SKOR	TOTAL SKOR	SKOR IKM
		Sangat Baik	47	24%	141		
			132	69%	132	699	90,08
12	Adanya Sarana Pengaduan dan Tindak Lanjut	Belum ada					
		Ada tapi kurang berfungsi	9	5%	9		
		Berfungsi tapi kurang maksimal	10	5%	20		
		Dikelola dengan baik	30	16%	30		
			144	75%	144	695	90,03
		RERATA IKM					
							90,27 %

### Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk melakukan hasil survei kepuasan masyarakat pelayanan publik maka Puskesmas Kebondalem membentuk Tim Pelaksana dengan komposisi keanggotaan sebagai berikut.

No	Nama	Jabatan Dalam Dinas	Jabatan dalam Tim
1.	dr. Noor Faizah Maenofie, M.Kes.	Kepala Puskesmas	Penanggung Jawab
2.	Artista Lutfiana,Amd.Keb	Bidan Puskesmas	Ketua
3.	Amalinda Kris W, SKM.	Promosi kesehatan	Sekretaris
4.	Dini Mulyaningrum,Amd.	Analisis Laborat	Anggota