



**PEMERINTAH KABUPATEN
PEMALANG**

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT
PUSKESMAS SARWODADI
SEMESTER II TAHUN 2021**

PUSKESMAS SARWODADI

Jl. Pelita I Desa Sarwodadi Kec. Comal Kab. Pemalang 52363

Telp. (0285) 4474100

Email : puskesmassarwodadi@gmail.com

Kata Pengantar

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

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

Pemalang, Desember 2021

Kepala Puskesmas Sarwodadi

dr. Megy Yatny Laksmanasari
Pembina
NIP. 196805072007012024

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

C. Tujuan

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- a. Terukurnya Kepuasan Masyarakat Puskesmas Sarwodadi Tahun 2021;

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

Puskesmas Sarwodadi merupakan Puskesmas Non Rawat Inap. Puskesmas Sarwodadi terletak di Jalan Raya Desa Sarwodadi Kecamatan Comal Kabupaten Pematang Jaya. Puskesmas pembantu ada 2 yaitu Pustu Susukan dan Pustu Kandang. Pos Kesehatan Desa (PKD) ada 3 tempat yaitu Desa Klegen, Desa Kebojongan dan Desa Kandang.

Wilayah kerja Puskesmas Sarwodadi meliputi 8 Desa. Batas-batas wilayah kerja Puskesmas Sarwodadi:

1. Sebelah barat berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Losari dan Puskesmas Klareyan
2. Sebelah timur berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Mojo.
3. Sebelah Selatan berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Purwoharjo
4. Sebelah utara berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Mojo.

Tabel jumlah penduduk di wilayah Puskesmas Sarwodadi

No	Desa	Luas Wilayah (km ²)	Jumlah Penduduk			Jumlah Rumah Tangga	Rata-rata Jiwa/Rumah Tangga	Kepadatan Penduduk per km ²
			Laki-laki	Perempuan	Jumlah			
1	Gintung	1.05	1 616	1 633	3 249	1003	3	3 094
2	Gandu	1.36	1 883	1 950	3 833	1180	3	2 825
3	Sarwodadi	2.00	2 786	2 755	5 541	1696	3	2 769
4	Susukan	1.32	2 827	2 787	5 614	1705	3	4 259
5	Klegen	1.10	1 590	1 570	3 160	940	3	2 870
6	Kebojongan	1.71	2 736	2 582	5 318	1581	3	3 110
7	Wonokromo	1.44	2 552	2 484	5 036	1499	3	3 505
8	Kandang	1.58	2 408	2 340	4 748	1392	3	2 996
	JUMLAH	11.56	18 398	18 101	36 499	10 996	24	22 938

Sumber : BPS Kab. Pematang Jaya (Kecamatan Comal Dalam Angka 2020)

B. Metode Pelaksanaan

1. Perencanaan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik di unit pelayanan lingkup Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya pada tahun 2021 ini dilaksanakan melalui beberapa tahap kegiatan, yaitu:

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

2. Tim Pelaksana Survei

Tim pelaksana SKM Puskesmas Sarwodadi 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 Sarwodadi.

4. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada bulan Mei Tahun 2021.

5. Teknik Survei

Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas Sarwodadi tahun 2021. Tim pelaksana survei menggunakan teknik pengisian kuesioner dengan mendatangi langsung lokasi survei dan membagikan kuesioner 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 PELAYANA N (x)	KINERJA UNIT PELAYANA N (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

10. Proses Kontrol Kualitas

Monitoring kelengkapan pengisian kuesioner dan Cek kelengkapan kuesioner dilakukan dengan :

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

11. Penyusunan Laporan

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan

Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang, sehingga terstandardisasi. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

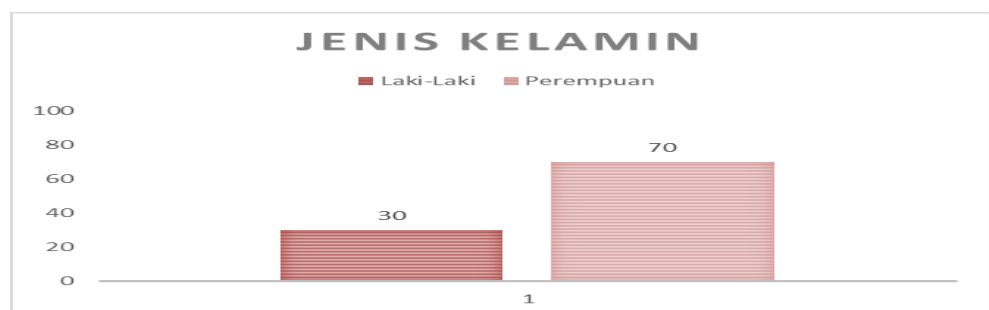
C. Analisis dan Pembahasan

Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Sarwodadi tahun 2021 ini adalah pengguna layanan di Puskesmas Sarwodadi dalam 1 tahun terakhir. Diperoleh 100 responden dari 9 layanan di Puskesmas Sarwodadi. Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

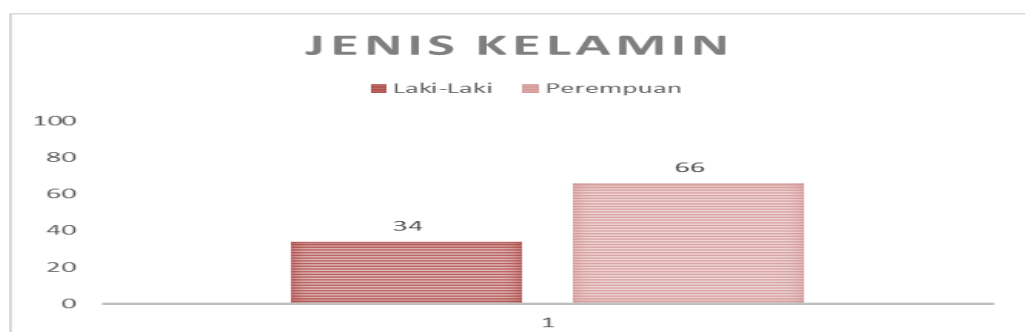
1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penyusunan SKM Pelayanan Puskesmas Sarwodadi tahun 2021 dapat disampaikan sebagai berikut:

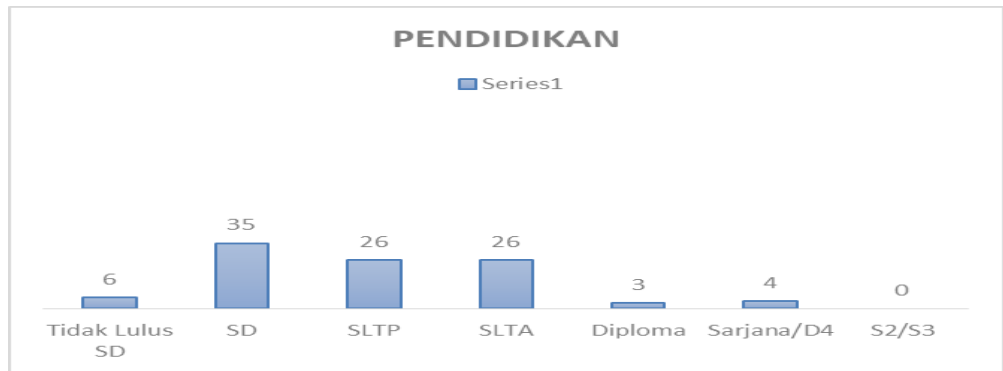
a. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Sarwodadi berdasarkan jenis kelamin Semester I



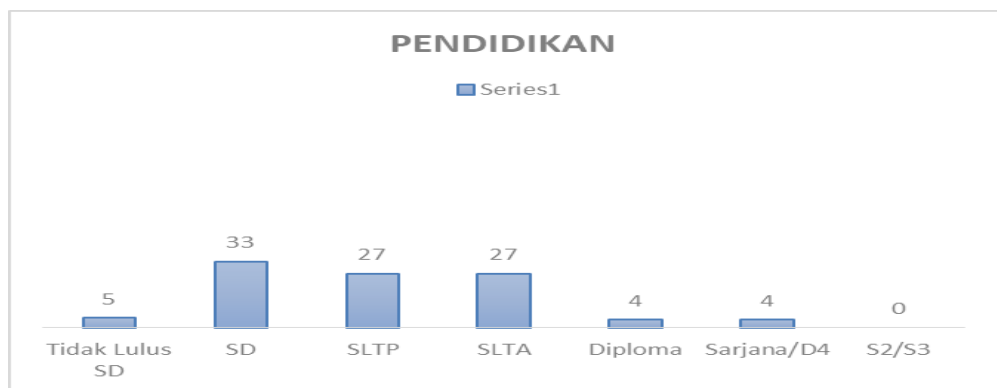
b. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Sarwodadi berdasarkan jenis kelamin Semester II



c. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Sarwodadi berdasarkan Pendidikan dan Pekerjaan Semester I.



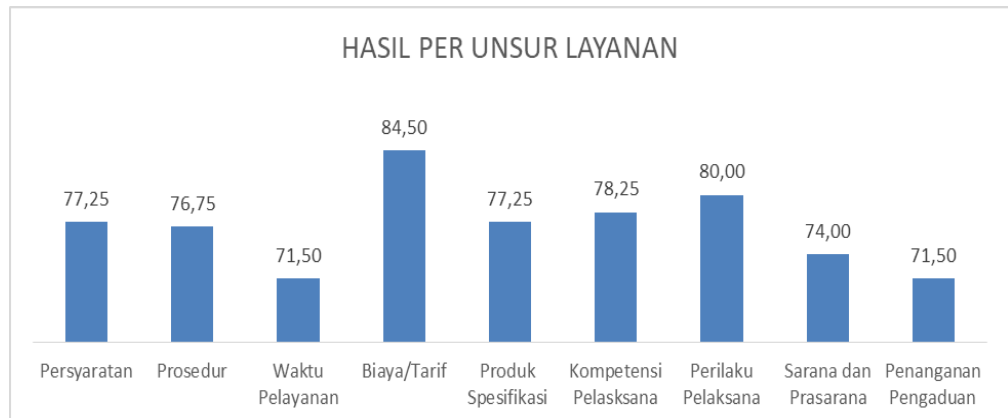
d. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Sarwodadi berdasarkan Pendidikan dan Pekerjaan Semester II.



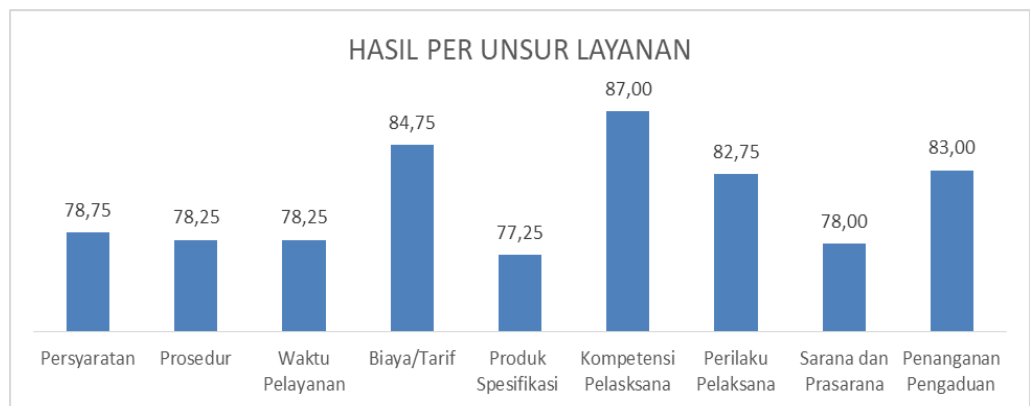
2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

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

a. Semester I



b. Semester II



3. Saran Perbaikan dari Masyarakat

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

- Tidak ada dokter gigi, mohon untuk segera di isi;
- Kursi tunggu pasien mohon di tambah, untuk kenyamanan pasien;
- Toilet untuk pasien mohon ditambah;
- Pelayanan di loket pendaftaran lama ;

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 Puskesmas Sarwodadi:

a. Semester I

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	2	3	4
1	Syarat	77,25	Baik
2	Prosedur	76,75	Baik
3	Waktu Pelayanan	71,50	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	84,50	Baik
5	Produk Spesifikasi	77,25	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	78,25	Baik
7	Perilaku Pelaksana	80,00	Baik
8	Sarana dan Prasarana	74,00	Kurang Baik
9	Penanganan	71,50	Kurang Baik
IKM		76,70	Baik

b. Semester II

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	2	3	4
1	Syarat	78,75	Baik
2	Prosedur	78,50	Baik
3	Waktu Pelayanan	78,25	Baik
4	Biaya/Tarif	84,75	Baik
5	Produk Spesifikasi	77,25	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	87,00	Baik
7	Perilaku Pelaksana	82,75	Baik
8	Sarana dan Prasarana	78,00	Baik
9	Penanganan	83,00	Baik
IKM		80,84	Baik

c. Hasil rata-rata Semester I dan Semester II

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	2	3	4
1	Semester I	76,70	Baik
2	Semester II	80,84	Baik
IKM		78,77	Baik

2. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja **pelayanan publik Puskesmas Sarwodadi masuk pada kategori B (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. Pelayanan Pengaduan;
 - b. Produk Spesifikasi;
 - c. Sarana dan Prasarana;
 - d. Waktu penyelesaian pelayanan.

B. Saran

Guna meningkatkan pelayanan, terdapat beberapa saran perbaikan antara lain:

- a. Mengusulkan tenaga dokter gigi ;
- b. Memaksimalkan layanan konsultasi atau keluhan pelanggan;
- c. Memaksimalkan Petugas di loket pendaftaran;
- d. Menggunakan simpus untuk meningkatkan kecepatan pelayanan;

C. Rencana Tindak Lanjut

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1.	Pelayanan Pengaduan	Pengecekan Kotak Pengaduan setiap hari	Setiap hari	Kepala Puskesmas
2.	Produk Spesifikasi	Pengajuan Tenaga Dokter Gigi.	TW 1	Kepala Puskesmas
3.	Sarana dan prasana	Pengecekan berkala sarana dan prasarana	TW 1-4	Kepala Puskesmas
4.	Waktu penyelesaian pelayanan	Revev kecepatan waktu pelayanan	TW 1-4	Kepala Puskesmas

LAMPIRAN I

**LEMBAR PENGOLAH IDENTITAS
RESPONDEN**

LAMPIRAN II

LEMBAR PENGOLAH HASIL SKM

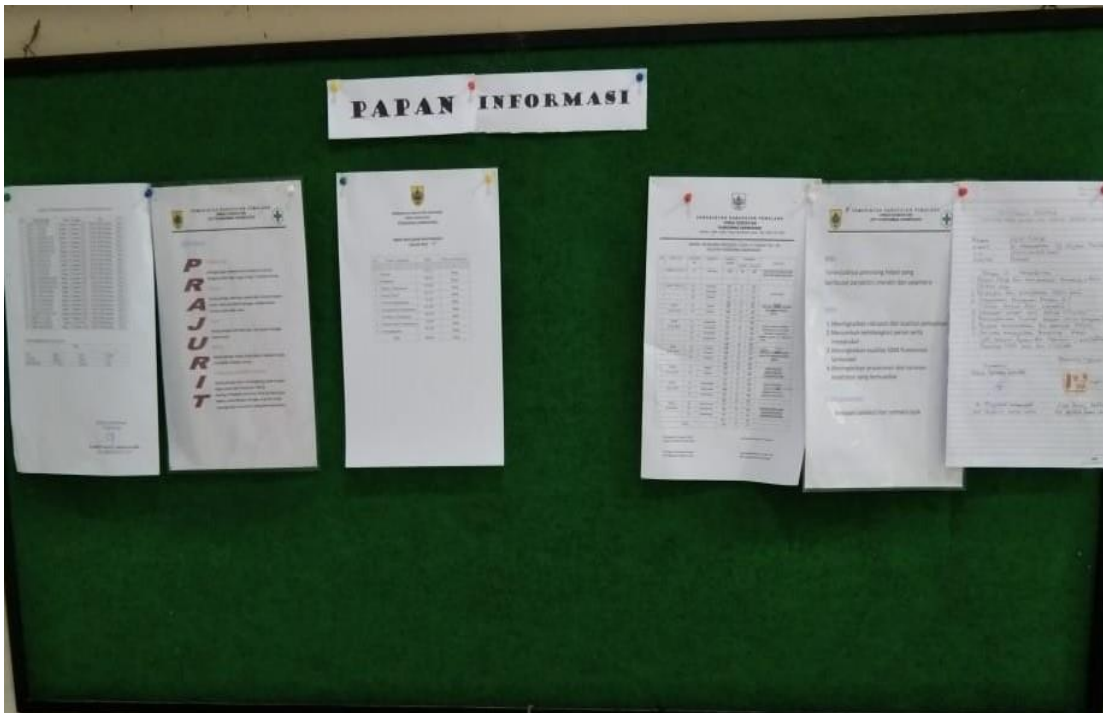
LAMPIRAN III

KUESIONER

LAMPIRAN IV

DOKUMENTASI

DOKUMENTASI PUBLIKASI HASIL SKM



**INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2021

UNIT PELAYANAN : PUSKESMAS SARWODADI
ALAMAT : JLN. PELITA I DESA SARWODADI COMAL
TELEPON/HP. : (0285) 4474100

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
37	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
39	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
41	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
42	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
44	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
45	4	4	3	3	3	4	3	3	3	
46	4	3	3	2	3	4	3	3	3	
47	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
48	3	4	3	2	3	3	4	4	3	
49	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
50	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
51	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
53	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
54	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
55	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
56	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
57	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
58	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
59	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
60	4	3	4	3	3	4	4	3	4	
61	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
63	3	3	3	3	2	3	4	3	3	
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
65	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
66	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
67	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
68	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
69	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
71	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
72	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
73	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
74	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
75	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
76	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
77	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
78	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
79	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
80	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
81	4	4	3	3	3	3	4	3	3	
82	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
83	3	3	3	3	2	3	3	3	4	
84	4	3	3	4	3	3	3	3	3	

**INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2021

UNIT PELAYANAN : PUSKESMAS SARWODADI
ALAMAT : JLN. PELITA I DESA SARWODADI COMAL
TELEPON/HP. : (0285) 4474100

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
85	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
86	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
87	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
88	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
90	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
91	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
92	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
93	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
94	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
95	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
96	3	3	3	2	3	3	4	3	4	
97	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
98	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
99	3	3	4	4	3	4	4	3	3	
100	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
ΣNilai /Unsur	315	314	313	339	309	348	331	312	332	
NRR / Unsur	3.150	3.140	3.130	3.390	3.090	3.480	3.310	3.120	3.320	
NRR tertimbang/ unsur	0.350	0.349	0.347	0.376	0.343	0.386	0.367	0.346	0.369	*)
										3.233
	IKM Unit Pelayanan									80.836 **)

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang x 25
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

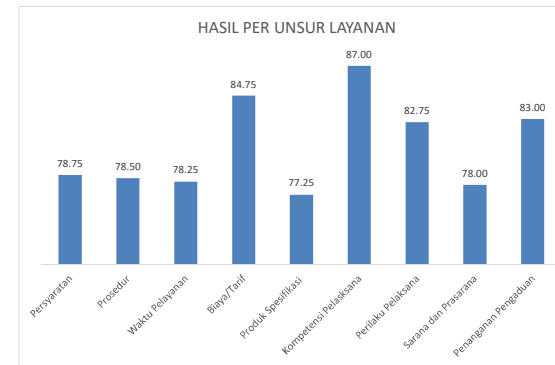
Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00**
- B (Baik) : 76,61 - 88,30**
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60**
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.15
U2	Prosedur	3.14
U3	Waktu Pelayanan	3.13
U4	Biaya/Tarif	3.39
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.09
U6	Kompetensi Pelaksana	3.48
U7	Perilaku Pelaksana	3.31
U8	Sarana dan Prasarana	3.12
U9	Penanganan Pengaduan, Saran,	3.32

IKM UNIT PELAYANAN :	80.84
	BAIK

Persyarat	Prosedur	Waktu	Biaya/Tarif	Produk	Kompete	Perilaku	Sarana	Penanga
78.75	78.50	78.25	84.75	77.25	87.00	82.75	78.00	83.00



Pemalang, Desember 2021

Kepala Puskesmas Sarwodadi

dr. Megy Yatny Laksmanasari
Penata Tingkat I
NIP. 19681101 200801 1 006

**INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2021

UNIT PELAYANAN : PUSKESMAS SARWODADI
 ALAMAT : JLN. PELITA I DESA SARWODADI COMAL
 TELEPON/HP. : (0285) 4474100

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
ΣNilai /Unsur	315	314	313	339	309	348	331	312	332	
NRR / Unsur	3.150	3.140	3.130	3.390	3.090	3.480	3.310	3.120	3.320	
NRR tertbg/ unsur	0.350	0.349	0.347	0.376	0.343	0.386	0.367	0.346	0.369	*)
IKM Unit Pelayanan										**) 3.233
										**) 80.836

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 per unsur = NRR per unsur x 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.15
U2	Prosedur	3.14
U3	Waktu Pelayanan	3.13
U4	Biaya/Tarif	3.39
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelaya	3.09
U6	Kompetensi Pelaksana	3.48
U7	Perilaku Pelaksana	3.31
U8	Sarana dan Prasarana.	3.12
U9	Penanganan Pengaduan,Saran	3.32

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 :	80.84
	BAIK

Pemalang, Desember 2021

Kepala Puskesmas Sarwodadi

dr. Megy Yatny Laksmansari
 Penata Tingkat I
 NIP. 19681101 200801 1 006

