



**PEMERINTAH KABUPATEN  
PEMALANG**

**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT  
PUSKESMAS SARWODADI  
KABUPATEN PEMALANG  
TAHUN 2022**

**PUSKESMAS SARWODADI  
KABUPATEN PEMALANG**

## **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 2022 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, Juni 2022

Kepala Puskesmas Sarwodadi



dr. Megy Yatny Laksmanasari

Penata Tingkat I

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 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 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 2022;

- 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 Pemalang. 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 <sup>2</sup> ) | Jumlah Penduduk |               |               | Jumlah Rumah Tangga | Rata-rata Jiwa/Rumah Tangga | Kepadatan Penduduk per km <sup>2</sup> |
|----|---------------|---------------------------------|-----------------|---------------|---------------|---------------------|-----------------------------|--|
|    |               |                                 | 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                                  |
|    | <b>JUMLAH</b> | <b>11.56</b>                    | <b>18 398</b>   | <b>18 101</b> | <b>36 499</b> | <b>10 996</b>       | <b>24</b>                   | <b>22 938</b>                          |

Sumber : BPS Kab. Pemalang (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 2022 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 2022.

## 5. Teknik Survei

Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas Sarwodadi tahun 2022. 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:

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

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 2022 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 2022 dapat disampaikan sebagai berikut:

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



b. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Sarwodadi berdasarkan Pendidikan.



## 2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan Puskesmas Sarwodadi tahun 2022, indeks per unsur pelayanan meliputi:



## 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:

- a. Harap meningkatkan kecepatan pelayanan, agar tidak menyita banyak waktu pasien;
- b. Untuk petugas harap selalu menggunakan papan nama;
- c. Ruang farmasi sempit, karena ada tumpukan obat di depan ruang farmasi;
- d. Petugas agar ramah dan murah senyum kepada pengunjung;

## **BAB III**

### **Penutup**

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis kepuasan masyarakat yang telah disampaikan, maka berikut ini disimpulkan beberapa hal:

1. Rangkuman hasil pengukuran kepuasan masyarakat dan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Pematang Jaya:

| No  | Unsur Layanan        | Nilai           | Mutu Pelayanan  |
|-----|----------------------|-----------------|-----------------|
| 1   | 2                    | 3               | 4               |
| 1   | Syarat               | 78,75           | Baik            |
| 2   | Prosedur             | 82,25           | Baik            |
| 3   | Waktu Pelayanan      | 74,50           | Kurang Baik     |
| 4   | Biaya/Tarif          | 86,00           | Baik            |
| 5   | Produk Spesifikasi   | 83,25           | Baik            |
| 6   | Kompetensi Pelaksana | 83,25           | Baik            |
| 7   | Perilaku Pelaksana   | 83,25           | Baik            |
| 8   | Sarana dan Prasarana | 78,50           | Baik            |
| 9   | Penanganan Pengaduan | 71,50           | Kurang Baik     |
| IKM |                      | Nilai Rata-Rata | Sesuai Kategori |

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)**. Diantara 9 (Sembilan) layanan publik yang disurvei, 6 layanan memperoleh predikat baik dan 3 layanan memperoleh predikat kurang baik. Meskipun telah memperoleh predikat baik dalam hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, penyelenggara layanan hendaknya tidak cepat

berpuas diri dan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

3. Unsur-unsur kepuasan masyarakat yang menjadi perhatian pengguna pelayanan agar dapat ditingkatkan adalah :
  - a. Penanganan Pengaduan
  - b. Sarana dan Prasarana
  - c. Waktu penyelesaian pelayanan

#### B. Saran

Guna meningkatkan pelayanan, terdapat beberapa saran perbaikan antara lain:

- a. Menggunakan simpus untuk meningkatkan kecepatan pelayanan;
- b. Petugas harus menggunakan papan nama;
- c. Merapikan ruang farmasi, agar tidak ada tumpukan obat diluar ruang farmasi;
- d. Petugas agar ramah dan murah senyum kepada pengunjung;
- e. Kotak saran di tempatkan, di tempat yg lebih strategis dan dikelola dengan lebih baik.

#### C. Rencana Tindak Lanjut

| NO | PRIORITAS UNSUR      | PROGRAM/ KEGIATAN | WAKTU      | PENANGGUNG JAWAB       |
|----|----------------------|-------------------|------------|------------------------|
| 1. | Waktu                | Lokmin bulanan    | Bulan Juni | Penanggung Jawab Loker |
| 2. | Sarana dan prasana   | Lokmin bulanan    | Bulan Juni | Penanggung jawab TU    |
| 3. | Penanganan Pengaduan | Lokmin bulanan    | Bulan Juni | Penanggung jawab TU    |







**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.<br>RESPO<br>NDEN | NILAI UNSUR PELAYANAN |    |    |    |    |    |    |    |    | KET. |
|----------------------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|------|
|                      | U1                    | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |      |
| 1                    | 2                     | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 | 11   |
| 29                   | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  |      |
| 30                   | 3                     | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |      |
| 31                   | 4                     | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  |      |
| 32                   | 3                     | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  |      |
| 33                   | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  |      |
| 34                   | 1                     | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  |      |
| 35                   | 3                     | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |      |
| 36                   | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  |      |
| 37                   | 3                     | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |      |
| 38                   | 3                     | 4  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |      |
| 39                   | 3                     | 4  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |      |
| 40                   | 4                     | 4  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |      |
| 41                   | 4                     | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  |      |
| 42                   | 3                     | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 2  | 4  |      |
| 43                   | 3                     | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  |      |
| 44                   | 4                     | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |      |
| 45                   | 4                     | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  |      |
| 46                   | 3                     | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  |      |

**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.<br>RESPO<br>NDEN | NILAI UNSUR PELAYANAN |    |    |    |    |    |    |    |    | KET. |
|----------------------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|------|
|                      | U1                    | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |      |
| 1                    | 2                     | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 | 11   |
| 47                   | 3                     | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |      |
| 48                   | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  |      |
| 49                   | 3                     | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |      |
| 50                   | 3                     | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  |      |
| 51                   | 4                     | 3  | 2  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  |      |
| 52                   | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |      |
| 53                   | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  |      |
| 54                   | 3                     | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |      |
| 55                   | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |      |
| 56                   | 3                     | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  |      |
| 57                   | 3                     | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  |      |
| 58                   | 3                     | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |      |
| 59                   | 1                     | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  |      |
| 60                   | 3                     | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  |      |
| 61                   | 3                     | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  |      |
| 62                   | 3                     | 3  | 2  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  |      |
| 63                   | 3                     | 3  | 2  | 2  | 4  | 4  | 3  | 3  | 1  |      |
| 64                   | 3                     | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |      |
| 65                   | 4                     | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 2  | 2  |      |
| 66                   | 4                     | 3  | 2  | 2  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  |      |
| 67                   | 3                     | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  |      |
| 68                   | 3                     | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 2  | 1  |      |
| 69                   | 4                     | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |      |
| 70                   | 4                     | 4  | 2  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  |      |
| 71                   | 3                     | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 1  |      |
| 72                   | 3                     | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  |      |
| 73                   | 3                     | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  |      |
| 74                   | 3                     | 3  | 3  | 3  | 4  | 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.<br>RESPO<br>NDEN | NILAI UNSUR PELAYANAN |    |    |    |    |    |    |    |    | KET. |
|----------------------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|------|
|                      | U1                    | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |      |
| 1                    | 2                     | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 | 11   |
| 75                   | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |      |
| 76                   | 4                     | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |      |
| 77                   | 4                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |      |
| 78                   | 4                     | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  |      |
| 79                   | 4                     | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |      |
| 80                   | 3                     | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 1  |      |
| 81                   | 4                     | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 1  |      |
| 82                   | 3                     | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  |      |
| 83                   | 3                     | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  |      |
| 84                   | 3                     | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  |      |
| 85                   | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  |      |
| 86                   | 3                     | 1  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  |      |
| 87                   | 3                     | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  |      |
| 88                   | 3                     | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  |      |
| 89                   | 3                     | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 1  |      |
| 90                   | 4                     | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |      |
| 91                   | 3                     | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |      |
| 92                   | 3                     | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 1  |      |
| 93                   | 3                     | 4  | 3  | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 1  |      |
| 94                   | 3                     | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  |      |
| 95                   | 3                     | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |      |
| 96                   | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |      |
| 97                   | 3                     | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  |      |
| 98                   | 3                     | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  |      |
| 99                   | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |      |
| 100                  | 3                     | 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. RESPO<br>NDEN         | NILAI UNSUR PELAYANAN |       |       |       |       |       |       |       |       | KET.              |
|---------------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------------------|
|                           | U1                    | U2    | U3    | U4    | U5    | U6    | U7    | U8    | U9    |                   |
| 1                         | 2                     | 3     | 4     | 5     | 6     | 7     | 8     | 9     | 10    | 11                |
| ΣNilai /Unsur             | 315                   | 329   | 298   | 344   | 333   | 333   | 333   | 314   | 286   |                   |
| NRR / Unsur               | 3,150                 | 3,290 | 2,980 | 3,440 | 3,330 | 3,330 | 3,330 | 3,140 | 2,860 |                   |
| NRR tertbg/ unsur         | 0,350                 | 0,365 | 0,331 | 0,382 | 0,370 | 0,370 | 0,370 | 0,349 | 0,317 | *)                |
| <b>IKM Unit Pelayanan</b> |                       |       |       |       |       |       |       |       |       | **) <b>80,059</b> |

### 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

### Mutu Pelayanan :

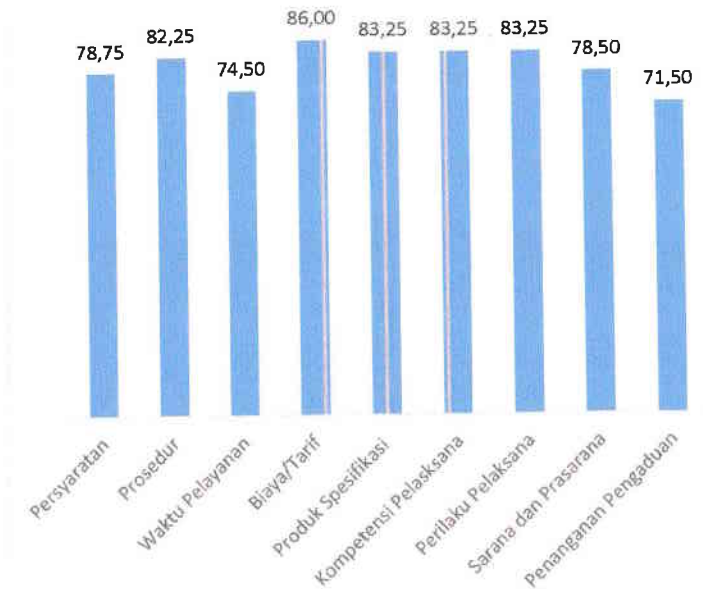
- A (Sangat Baik)** : 88,31 - 100,00
- B (Baik)** : 73,61 - 88,30
- C (Kurang Baik)** : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik)** : 25,00 - 64,99

| No. | UNSUR PELAYANAN              | NILAI RATA-RATA |
|-----|------------------------------|-----------------|
| U1  | Persyaratan                  | 3,15            |
| U2  | Prosedur                     | 3,29            |
| U3  | Waktu Pelayanan              | 2,98            |
| U4  | Biaya/Tarif                  | 3,44            |
| U5  | Produk Spesifikasi Jenis Pel | 3,33            |
| U6  | Kompetensi Pelaksana         | 3,33            |
| U7  | Perilaku Pelaksana           | 3,33            |
| U8  | Sarana dan Prasarana.        | 3,14            |
| U9  | Penanganan Pengaduan, Sa     | 2,86            |

|                                 |              |
|---------------------------------|--------------|
| <b>IKM UNIT<br/>PELAYANAN :</b> | <b>80,06</b> |
|                                 | <b>BAIK</b>  |

|       |       |       |        |       |       |        |       |       |
|-------|-------|-------|--------|-------|-------|--------|-------|-------|
| Persy | Prose | Waktu | Biaya/ | Produ | Komp  | Perila | Saran | Penan |
| 78,75 | 82,25 | 74,50 | 86,00  | 83,25 | 83,25 | 83,25  | 78,50 | 71,50 |

### HASIL PER UNSUR LAYANAN



**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.<br>RESPO<br>NDEN | NILAI UNSUR PELAYANAN |    |    |    |    |    |    |    |    | KET. |
|----------------------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|------|
|                      | U1                    | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |      |
| 1                    | 2                     | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 | 11   |

Pemalang, Juni 2021

KEPALA PUSKESMAS SARWODADI



DR. MEGY YATNY LAKSMANASARI

Penata Tingkat I

NIP. 19681101 200801 1 006