

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**SEMESTER 1
2 JANUARI – 30 JUNI 2022**

**PUSKESMAS WARUNGPRING
KAB. PEMALANG**

Melayani dengan “SIAGA”

1. Senyum Salam Sapa Sopan Santun
2. Inovatif
3. Adil Dalam Pelayanan
4. Gelorakan semangat Layanan Prima
5. Amanah Menjaga Keselamatan Pasien

JL. Raya Warungpring No 1 Kec. Warungpring-Pemalang(0284)3258240



PuskesmasWarungpring
0284 3285240



puskesmaswarungpring@gmail.com



puskesmasWarungpring

Kata Pengantar

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Warungpring Kabupaten Pemalang Tahun 2022 semester 1 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 Warungpring. 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 Warungpring.

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

Pemalang, 6 Juli 2022

MENGETAHUI.

KEPALA PUSKESMAS
WARUNGPRING



dr. TUTY ALAWIYAH,MM

Pembina

NIP. 19750208 200801 2 002

Daftar Isi

Judul	1
Kata Pengantar	2
Daftar Isi	3
BAB I	
Pendahuluan	4
A. Latar Belakang	4
B. Maksud	4
C. Tujuan	4
D. Prinsip	5
E. Manfaat	5
BAB II	
Analisis dan Pembahasan	7
A. Profil Unit Pelayanan	7
B. Metode Pelaksanaan	11
1. Perencanaan.....	11
2. Tim Pelaksana Survei.....	12
3. Ruang Lingkup.....	12
4. Lokasi.....	12
5. Waktu Pelaksanaan.....	12
6. Teknik Survei.....	12
7. Responden.....	12
8. Bentuk Jawaban.....	12
9. Pengolahan dan Analisis Data.....	13
10. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM.....	13
11. Proses Kontrol Kualitas.....	14
12. Penyusunan Laporan.....	14
C. Analisis dan Pembahasan	14
1. Karakteristik Responden.....	15
2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan.....	16
3. Saran Perbaikan dari Masyarakat.....	17
BAB IV	
Penutup	18
A. Kesimpulan	18
B. Saran	19
C. Rencana Tindak Lanjut.....	19
LAMPIRAN –LAMPIRAN	20- 32

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

C. Tujuan

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- a. Terukurnya Kepuasan Masyarakat Puskesmas Warungpring Tahun 2022;
- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Warungpring;
- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Puskesmas Warungpring;
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan Puskesmas Warungpring;

- e. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Puskesmas Warungpring;
- 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

1. Keadaan Geografi

a. Letak Geografi

Puskesmas Warungpring terletak di Jalan Raya Warungpring No. 1 Kecamatan Warungpring Kabupaten Pemalang, tepat di ibukota Kecamatan Warungpring. Wilayah kerja Puskesmas Warungpring meliputi 6 desa, yaitu :

- Desa Pakembaran
- Desa Warungpring
- Desa Karangdawa
- Desa Datar
- Desa Cibuyur
- Desa Mereng

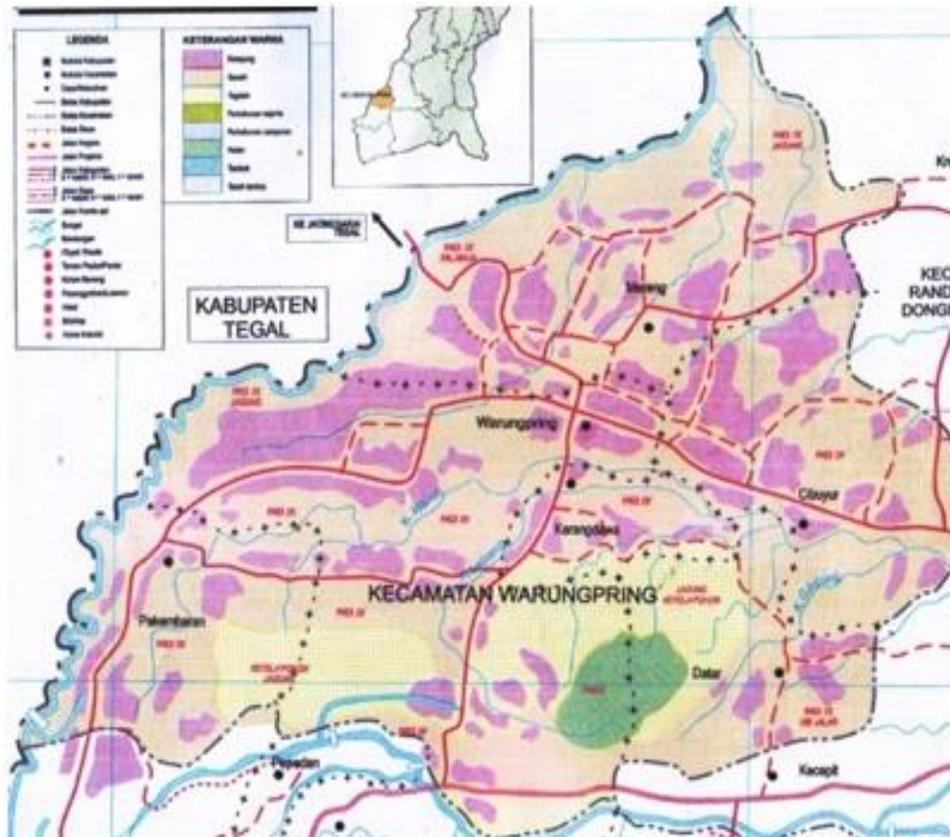
Batas-batas wilayah kerja Puskesmas Warungpring meliputi :

- Sebelah barat berbatasan dengan wilayah kerja puskesmas Jatinegara Kab .Tegal
- Sebelah timur berbatasan dengan wilayah kerja puskesmas Randudongkal
- Sebelah selatan berbatasan dengan wilayah kerja puskesmas Banyumudal
- Sebelah utara berbatasan dengan wilayah kerja puskesmas Randudongkal

b. Topografi

Puskesmas Warungpring berada didaerah dataran tinggi dengan ketinggian 320 meter di atas permukaan air laut, yang merupakan daerah tropis, berada di ibu kota kecamatan, beralamat di Jalan Raya Warungpring No.1 Kecamatan Warungpring Kabupaten Pemalang.

Gambar 2.1
Peta Wilayah Puskesmas Warungpring Kecamatan
Warungpring
Kabupaten Pemalang



c. KEADAAN PENDUDUK

1) Pertumbuhan dan Kepadatan Penduduk

Berdasarkan data Statistik , Jumlah penduduk Tahun 2021 adalah sebanyak 49.886 jiwa dengan 11.156 KK. Dengan luas wilayah sebesar 26,31 km², maka rata-rata kepadatan penduduk tercatat sebesar 2,174 jiwa setiap kilometer persegi. Untuk wilayah dengan penduduk terbanyak ada di desa Warungpring yaitu 17,763 jiwa, terendah di desa Warungpring yaitu 4.552 jiwa. Data dapat dilihat pada Tabel 2.1

Tabel 2.1

**Luas Wilayah,
Jumlah Penduduk dan Rumah Tangga Merurut Jumlah Desa
Di Puskesmas Warungpring Tahun 2022**

No	Desa	Luas Wilayah (Km ²)	Jumlah Penduduk (Jiwa)	Jumlah Rumah Tangga	Rata2 Jiwa /Rumah Tangga	Kepadatan Penduduk (Jiwa/Km ²)
1	PAKEMBARAN	2.63	4.884	1.125	4.36	1.857
2	WARUNGPRING	8.17	17.763	3.924	4.54	2.174
3	KARANGDAWA	2.91	2.348	456	5.10	806
4	DATAR	2.35	3.471	726	4.83	1.477
5	CIBUYUR	4.79	9.910	2.381	4.20	2.068
6	MERENG	5.46	11.510	2.544	4.54	2.108
JUMLAH		26.31	49.886	11.156	4.50	1.896

Sumber : TP PKK Kecamatan Warungpring tahun 2022).

2) Rasio Jenis Kelamin Penduduk

Komposisi penduduk menurut jenis kelamin dapat dilihat dari perkembangan Rasio Jenis kelamin, yaitu perbandingan penduduk laki-laki dengan penduduk perempuan. Berdasarkan data dari TP PKK Kecamatan di wilayah Puskesmas Warungpring jumlah penduduk laki-laki dan perempuan total . Jumlah penduduk laki-laki dan perempuan relatif seimbang, yakni laki laki 24,774 jiwa (49.67 %) dan perempuan 25,112 jiwa (50,32 %), sehingga rasio jenis kelamin penduduk wilayah Puskesmas Warungpring Tahun 2022 sebesar 98.70 yang berarti setiap 100 penduduk perempuan ada sekitar 95 penduduk laki-laki. Rincian data mengenai rasio jenis kelamin ini dapat dilihat pada lampiran Tabel 2.1.

3) Komposisi Penduduk Menurut Kelompok Umur

Struktur/komposisi penduduk wilayah Puskesmas Warungpring tahun 2022 dirinci menurut golongan umur dan jenis kelamin menunjukkan bahwa penduduk laki-laki maupun penduduk perempuan proporsi terbesar berada pada kelompok umur 15-44 tahun dan kelompok umur 0-14 tahun. Gambaran komposisi penduduk secara lebih rinci dapat dilihat pada lampiran Tabel 2.

Sedangkan perbandingan komposisi proporsional penduduk wilayah Puskesmas Warungpring tahun 2022 menurut usia

produktif dan tidak produktif pada tahun 2022 dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2.2
Kelompok Usia Produktif
Puskesmas Warungpring Tahun 2022

Kelompok Usia (Tahun)	2022	
	Jumlah	%
0 – 14	7.569	16,27
15 – 64	33.628	72,29
65 +	892	1,78

Sumber : TP PKK Kecamatan Warungpring tahun 2022)

Demikian gambaran umum wilayah Puskesmas Warungpring tahun 2022 yang disajikan secara ringkas terkait keadaan geografi, penduduk, ekonomi, pendidikan, dan kesehatan

d. Jenis Pelayanan

Tugas Puskesmas Warungpring melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Warungpring dalam rangka terwujudnya kecamatan Warungpring yang sehat .

Unit pelayanan yang ada di Puskesmas Warungpring yaitu

1. Pelayanan Pendaftaran dan Rekam medis
2. Pelayanan pemeriksaan Umum
3. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak , Keluarga Berencana dan Imunisasi
4. Pelayanan Tindakan dan Penanganan Gawat Darurat
5. Pelayanan Persalinan
6. Pelayanan Pasca Salin Normal
7. Pelayanan Farmasi
8. Pelayanan Kesehatan Gigi dan mulut
9. Pelayanan Laboratorium
10. Pelayanan Pemeriksaan Khusus
11. Pelayanan Konsultasi dan KIE

Dari 139 Responden yang disurvei di ambil dari pasien yang

berkunjung ke Puskesmas Warungpring dari masing masing unit pelayanan dengan rincian sebagai berikut

Tabel jumlah responden tiap unit pelayanan ,dari 139 responden dirinci tiap unit pelayanan sebagai berikut

No	Unit Pelayanan	Jumlah Responden	Ket
1	Pendaftaran dan Rekam medis	20	
2	pemeriksaan Umum	20	
3	KIA , KB dan Imunisasi	20	
4	Tindakan dan Penanganan Gawat Darurat	10	
5	Persalinan	10	
6	Pasca Salin Normal	10	
7	Farmasi	10	
8	Kesehatan Gigi dan mulut	10	
9	Laboratorium	10	
10	Pemeriksaan Khusus	10	
11	Konsultasi dan KIE	9	
	Jumlah	139	

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 Warungpring terdiri dari:

- 1) Pengarah : Kepala Puskesmas Warungpring
- 2) Pelaksana, terdiri dari:
 - a) Ketua : Yanuar Bakhtiar S.Farm.Apt.
 - b) Sekretaris : Sri Mulyati,S Tr Keb
 - c) Anggota sekaligus sebagai surveior.
 - i. Aniesa Victoria, S Tr Keb
 - ii. Neli Praptingsih
 - iii. Sri Murbaetin,SKM.
 - iv. Evi Kurniawati,SKM
 - v. Arino W, SKM

3. Lokasi

Lokasi pelaksanaan SKM berada pada tempat layanan Puskesmas Warungpring.

4. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada bulan Januari dan Juni Tahun 2022.

5. Teknik Survei

Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas Warungpring 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 :

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

9. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	25,00 – 43,75	D	Tidak baik

2	43,75 – 62,50	C	Kurang Baik
3	62,51 – 81,25	B	Baik
4	81,26 – 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 terstandarisasi. 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

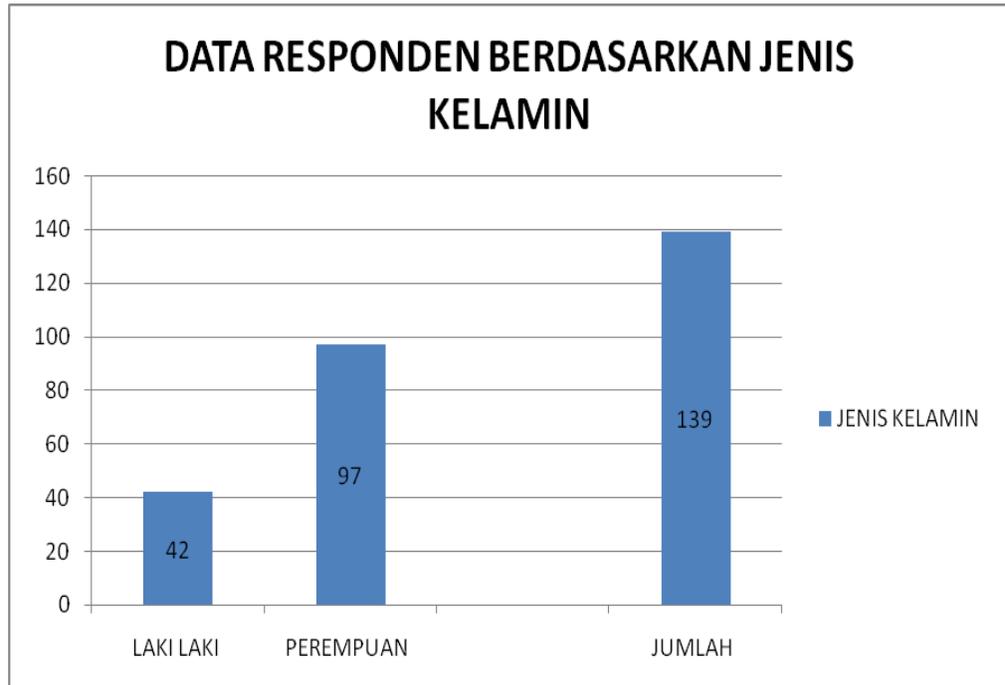
Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Warungpring tahun 2022 ini adalah pengguna layanan di Puskesmas Warungpring dalam 6 bulan terakhir. Diperoleh data kunjungan tahun 2021 sebanyak 12.116, dan rata rata perbulan 1,009 melihat dari table morgan and kranjie di dapat responden sebanyak 278 responden dibagi 2 semester jadi semester 1 Dari bulan Januari sampai dengan Juni 2022 ada 139 Responden dari seluruh layanan di Puskesmas Warungpring. Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penyusunan SKM Pelayanan Puskesmas Warungpring tahun 2022 dapat disampaikan sebagai berikut

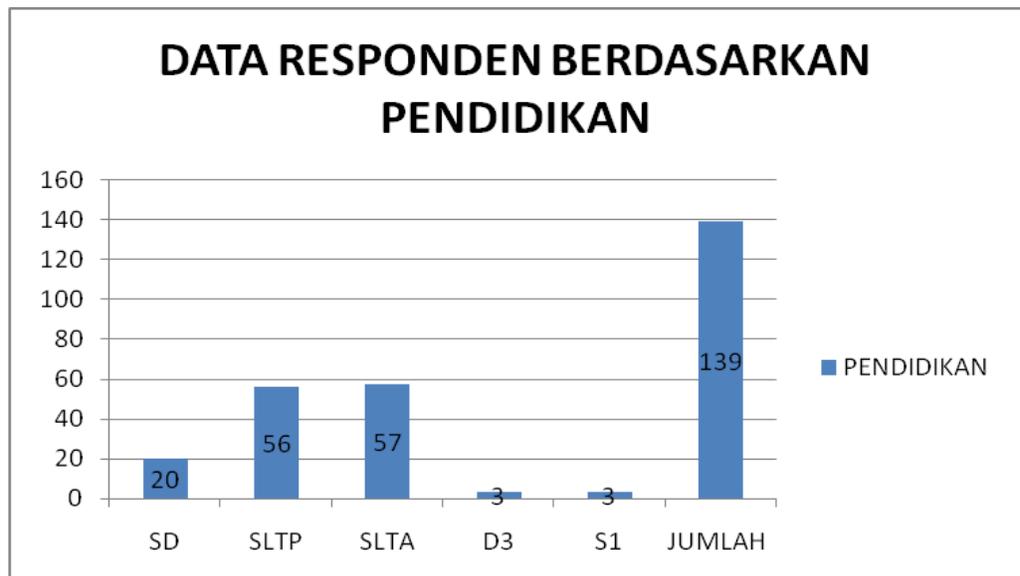
a. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Warungpring berdasarkan jenis kelamin.

Dari sejumlah responden 139 sejumlah 42 berjenis kelamin laki laki dan sejumlah 97 berjenis kelamin perempuan



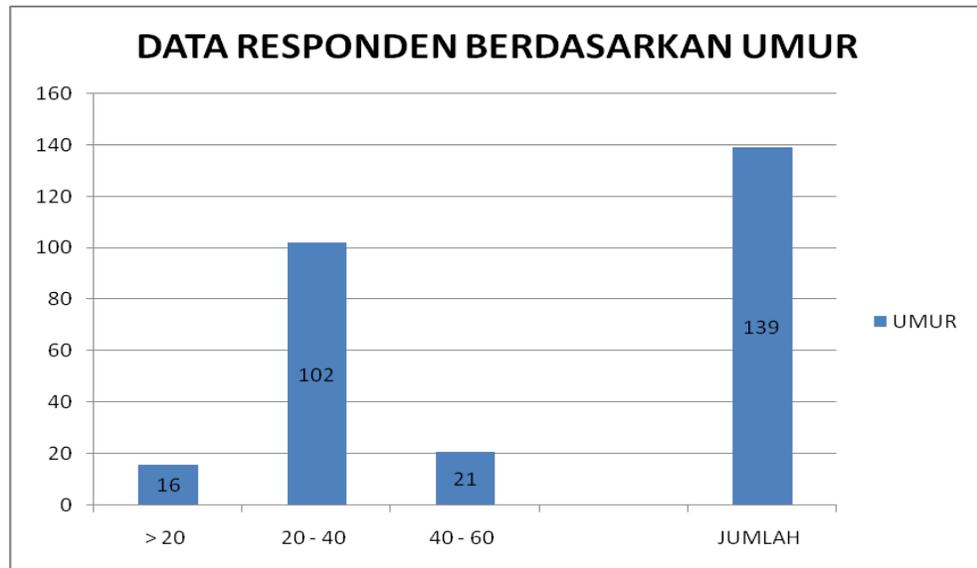
b. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Warungpring berdasarkan Pendidikan.

Dari sejumlah responden 139 sejumlah sebagian besar dengan pendidikan SD sejumlah 20 responden ,56 pendidikan SLTP dan SLTA sejumlah 57 responden dan 3 berpendidikan D3 dan sejumlah 3 berpendidikan S1



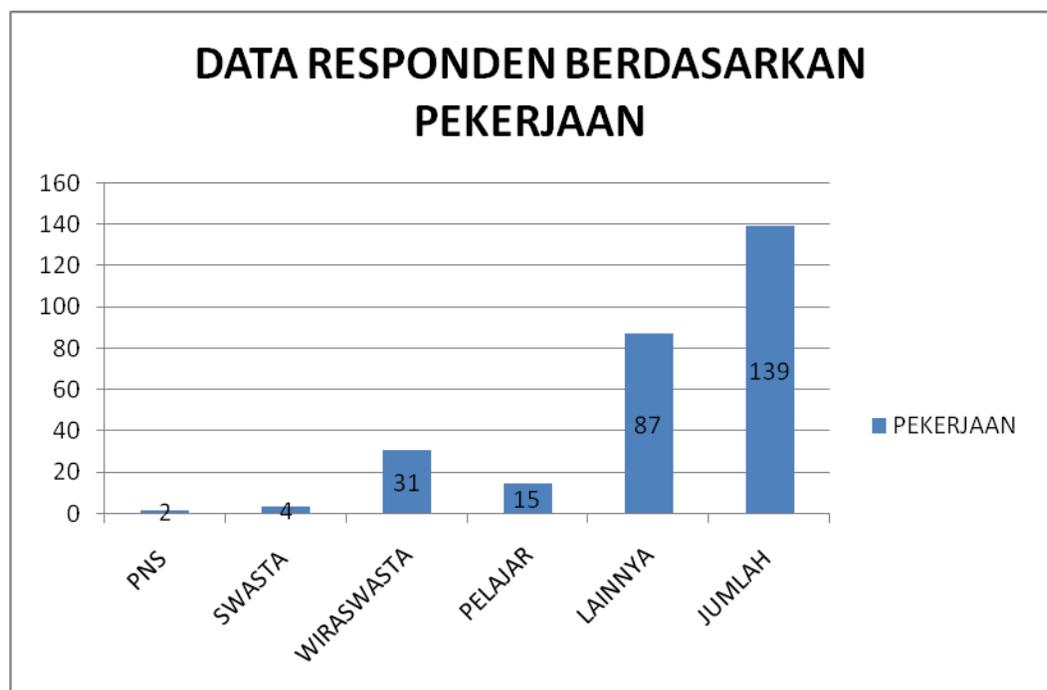
c. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Warungpring berdasarkan Umur

Dari sejumlah responden 139 sejumlah sebagian besar dengan rentang usia 21 tahun sampai 40 tahun yaitu sejumlah 102 responden dan rentang usia 40 th sampai 60 tahun sejumlah 21 responden serta yang umur kurang dari 20 tahun sejumlah 16



d. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Warungpring berdasarkan Pekerjaan

Sebagian besar pekerjaan lain lain



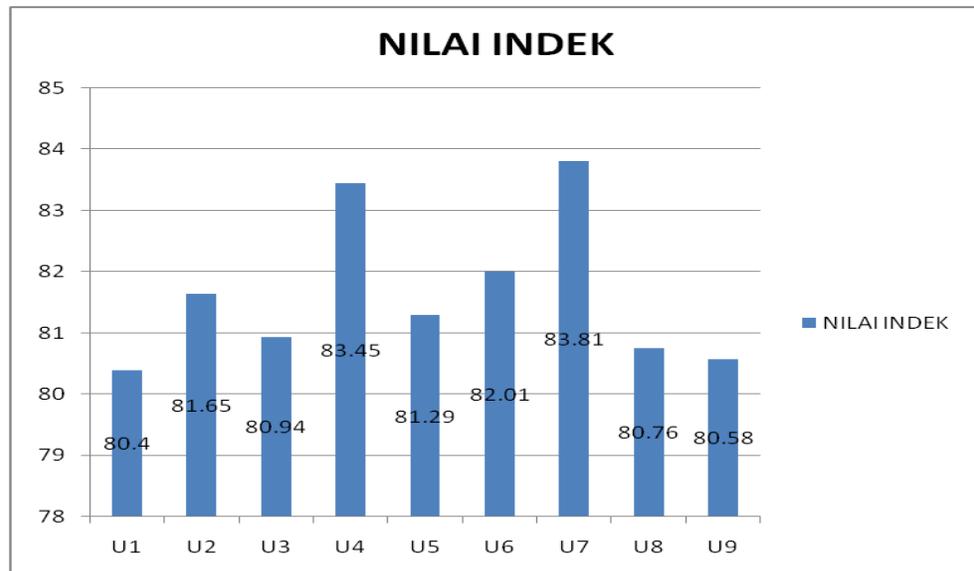
2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan Puskesmas Warungpring semester 1 tahun 2022, indeks per unsur pelayanan meliputi:

Hasil per unsur pelayanan

- Kesesuaian persyaratan Pelayanan dengan nilai 80,4
- Kemudahan Prosedur Pelayanan dengan nilai 81,65

- c. Ketepatan pelaksanaan jadwal dengan nilai 80,94
- d. Kesesuaian biaya Pelayanan dengan nilai 83,45
- e. Hasil pelayanan dengan nilai 81,29
- f. Kompetensi Petugas dengan nilai 82,01
- g. Kesopanan dan keramahan petugas dengan nilai 83,81
- h. Kejelasan maklumat pelayanan dengan nilai 80,76
- i. Penanganan Pengaduan,saran dan masukan pelayanan dengan nilai 80,58



3. Saran Perbaikan dari Masyarakat

Terdapat saran perbaikan yang disampaikan langsung oleh masyarakat melalui survei kepuasan masyarakat pada Puskesmas Warungpring .

Beberapa saran perbaikan tersebut antara lain:

- a. Bangku ruang tunggu persalinan masih kurang
- b. Pelayanan agak tersendat karena petugas merangkap kegiatan luar gedung
- c. Selalu meningkatkan untuk pelayanan yang lebih baik
- d. Tingkatkan apa yang sudah ada
- e. Ketepatan jadwal pelayanan gigi
- f. Area parkir bergantian dengan area senam prolanis
- g. Tenaga laborat merangkap tugas lain
- h. Sudah cukup baik. Semangat
- i. Lebih dipercepat lagi untuk sistem antrian

BAB III

Penutup

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 Warunpring Kabupaten Pematang :

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	2	3	4
1	Kesesuaian persyaratan Pelayanan	80.40	Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	81.65	Sangat Baik
3	Ketepatan pelaksanaan jadwal	80.94	baik
4	Kesesuaian biaya Pelayanan	83.45	Baik
5	Hasil pelayanan	81.29	Sangat baik
6	Kompetensi Petugas	82.01	Sangat baik
7	Kesopanan dan keramahan petugas	83.81	Sangat Baik
8	Kejelasan maklumat pelayanan	80.76	baik
9	Penanganan Pengaduan,saran dan masukan pelayanan	80.58	Baik
IKM Puskesmas		81,57	Sangat Baik

2. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan publik Puskesmas Warunpring masuk pada kategori **SANGAT BAIK**. Diantara 9 (Sembilan) layanan publik yang disurvei, 4

layanan memperoleh predikat Sangat baik, 5 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. Kesesuaian persyaratan Pelayanan
 - b. Kejelasan maklumat pelayanan

Saran

1. Pelayanan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan yang di tetapkan
2. Pemenuhan petugas laboratorium sesuai kompetensi
3. Kemudahan tahapan pelayanan sesuai alur pelayanan

Rencana Tindak Lanjut

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1.	Kesesuaian persyaratan Pelayanan	Pertemuan membahas tentang Kesesuaian persyaratan Pelayanan bahwa semua karyawan berkomitmen untuk melayani pelanggan sesuai standar dan persyaratan pelayanan yang di tetapkan dan sesuai perda yang berlaku	Juli 2022 Minggu ke I	Admen, UKP,UKM
2.	Kejelasan maklumat pelayanan	Pertemuan membahas tentang Kejelasan maklumat pelayanan yang diberikan puskesmas yaitu bahwa semua karyawan berkomitmen untuk melayani pelanggan sesuai standar pelayanan yang di tetapkan	Juli 2022 Minggu ke I	Admen ,UKP,UKM

LAMPIRAN
PENGISIAN KUISIONER





FORMULIR KUESIONER SKM

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *): KABUPATEN PEMALANG

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyelenggarakan SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Gambaran terhadap kualitas pelayanan tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *): PUSKESMAS WARUNGPRING
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG : KESEHATAN

UNIT PELAYANAN : R. P 2 F

ALAMAT : Jln Raya Warungpring no 01

TELEPON/FAX : 0284 (3285240)

PERHATIAN

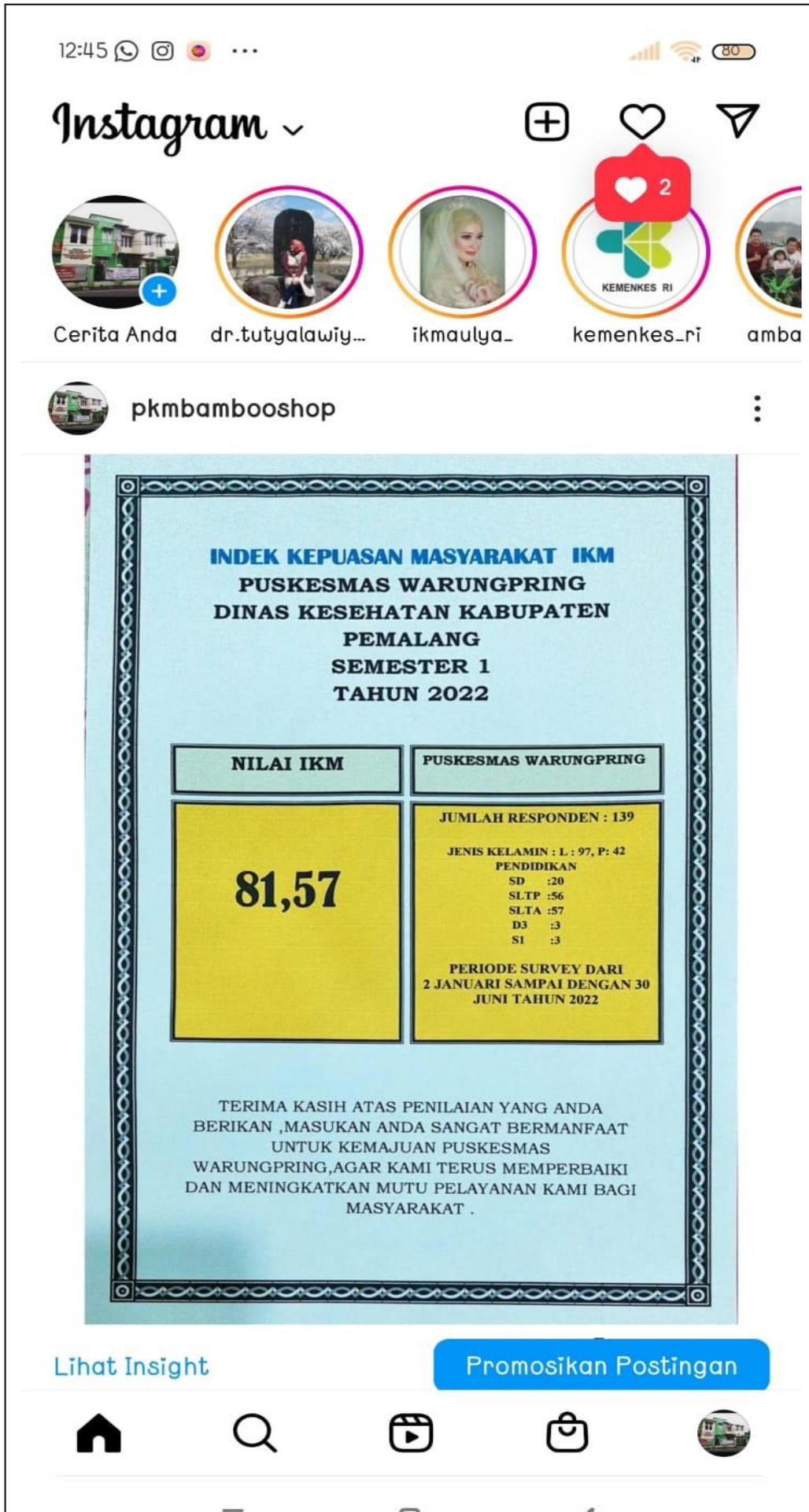
1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan analisis terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

DOKUMENTASI PUBLIKASI

RUANG PELAYANAN



DOKUMENTASI PUBLIKASI DI MEDSOS



PENGOALAHAN DATA EXEL

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN TAHUN 2022

UNIT PELAYANAN : Puskesmas Warungpring
: Jl. Raya Warungpring No.1 Kec. Warungpring Kab.
ALAMAT Pemalang
Tlp/Fax. : (0284) 3258240

NO. RESPDN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	3	4	3	4	4
2	3	3	4	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	2	3	2	3	2	3	3	3	2
5	3	3	2	3	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	3	3	3	4
7	3	3	4	3	3	3	4	3	3
8	3	3	2	3	3	3	3	3	3
9	4	3	4	3	4	4	4	4	4
10	3	3	2	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	4	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	4	4	4	4
14	2	3	4	3	3	3	2	3	3
15	3	3	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	4	3	4	4	4	4	4	4	3
18	3	3	2	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	4	3	3	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	3	4	3	3	3	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	3	3	4	3	4	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	4	4	3	3	4	4	3	3
30	3	4	3	4	3	3	3	3	4
31	4	4	3	4	4	4	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	4	3	2	4	3	3	3	3	3
34	3	4	4	3	4	4	4	3	4
35	4	4	4	4	3	4	4	3	4
36	4	4	4	4	4	3	4	4	4
37	4	3	4	4	4	4	3	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	4	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	4	3	4	4	4	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	4	3	3	3	3	3	3

43	3	3	4	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	4	3	3
45	3	3	3	4	4	4	4	3	3
46	3	3	3	4	3	3	4	3	3
47	3	3	4	3	3	4	4	4	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	3	3	4	3	3	3	3
50	3	3	4	3	3	3	3	3	4
51	3	2	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	2	3	3	3	3	3	3
53	3	2	3	3	3	3	3	3	2
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	2	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	4	3	3	3	3	4	4	3
62	4	3	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	4	4	3	4	4	4	3	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	4	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	4	3	3	3	4	4	3
69	4	4	4	4	3	4	4	3	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3
71	3	4	3	4	4	3	4	3	3
72	3	4	4	3	3	4	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	4	4	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	4	3	3	3	3
80	3	3	3	4	3	3	3	3	3
81	4	4	4	4	4	3	3	3	3
82	4	4	4	4	4	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3	4	4	4	4
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	3	3	4	4	3	3
89	4	4	4	4	4	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	4	3	3	4	3	3	3
92	3	3	4	3	3	4	3	3	3
93	3	3	4	3	3	4	3	3	3
94	3	3	4	3	3	4	3	3	3
95	4	3	4	3	3	3	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	4	3	3	4	3	3
98	3	4	3	4	3	3	4	3	3
99	3	4	3	4	3	3	4	3	3
100	3	4	3	4	3	3	4	3	3
101	3	3	4	3	3	3	3	3	3
102	3	3	3	3	4	4	4	3	3

103	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
104	3	3	4	3	4	4	4	3	3	
105	3	3	4	3	4	4	4	3	3	
106	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
107	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
109	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
111	3	3	2	3	3	4	3	3	4	
112	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
113	3	3	2	3	4	3	3	3	3	
114	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
116	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
117	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
119	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
120	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
121	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
122	3	4	3	4	4	3	4	3	3	
123	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
124	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
125	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
126	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
128	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
129	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
130	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
131	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
132	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
133	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
134	3	3	2	3	3	3	3	3	2	
135	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
136	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
137	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
139	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	447	454	450	464	452	456	466	449	448	
NRR / Unsur	3.216	3.266	3.237	3.338	3.252	3.281	3.353	3.230	3.223	
NRR tertbg/ unsur	0.357	0.363	0.359	0.371	0.361	0.364	0.372	0.359	0.358	*)
% PER UNSUR	80.40	81.65	80.94	83.45	81.29	82.01	83.81	80.76	80.58	3.263
IKM Unit pelayanan										**) 81.573



PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG

DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS WARUNGPRING

Jl. Raya Warungpring No. 1 Kec. Warungpring Kab. Pemalang 52358

Telp. (0284) 3285240 email :puskesmaswarungpring@gmail.com



LAPORAN HASIL PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT

Periode Pengukuran : Januari 2022 - Juni 2022
Jumlah Total Responden : 139
Petugas Pengukur : Sri Mulyati, STr. Keb
 Sri Murbaetin, SKM
 Aniesa V S.Tr Keb
 Evi Kurniawati, SKM

NO.	UNIT PELAYANAN	NILAI INDEKS PER INDIKATOR									NRR	TOT AL NRR- T	NILAI IKM	KUALIFIKASI MUTU PELAYANAN
		U-1	U-2	U-3	U-4	U-5	U-6	U-7	U-8	U-9				
1	PENDAFTARAN	3.10	3.10	3.20	3.25	3.15	3.25	3.20	3.25	3.20	3.189	3.186	79.64	Baik
	NRR-T	0.34	0.34	0.36	0.36	0.35	0.36	0.36	0.36	0.36				
2	POLI UMUM	3.60	3.70	3.55	3.70	3.50	3.65	3.55	3.50	3.55	3.589	3.585	89.63	Baik
	NRR-T	0.40	0.41	0.39	0.41	0.39	0.41	0.39	0.39	0.39				
3	KIA,KB,IMUNISASI	3.20	3.10	3.25	3.25	3.25	3.25	3.35	3.20	3.15	3.222	3.219	80.48	Baik
	NRR-T	0.36	0.34	0.36	0.36	0.36	0.36	0.37	0.36	0.35				

4	PASCA SALIN NORMAL	3.30	3.40	3.60	3.40	3.30	3.40	3.60	3.40	3.40	3.422	3.419	85.47	Baik
	NRR-T	0.37	0.38	0.40	0.38	0.37	0.38	0.40	0.38	0.38				
5	TINDAKAN	3.00	3.20	3.10	3.20	3.20	3.10	3.20	3.10	3.10	3.133	3.130	78.26	Baik
	NRR-T	0.33	0.36	0.34	0.36	0.36	0.34	0.36	0.34	0.34				
6	PERSALINAN	3.10	3.30	3.50	3.40	3.00	3.40	3.40	3.00	3.00	3.230	3.230	80.75	Baik
	NRR-T	0.34	0.37	0.39	0.38	0.33	0.38	0.38	0.33	0.33				
7	PEMERKSAAN KHUSUS	3.30	3.30	3.30	3.30	3.30	3.20	3.20	3.10	3.10	3.233	3.231	80.75	Baik
	NRR-T	0.37	0.33	0.44	0.42	0.36	0.33	0.33	0.33	0.33				
8	PERSALINAN	3.10	3.30	3.50	3.40	3.00	3.40	3.40	3.00	3.00	3.233	3.230	80.75	Baik
	NRR-T	0.34	0.37	0.39	0.38	0.33	0.38	0.38	0.33	0.33				
9	OBAT	3.10	3.10	3.40	3.20	3.30	3.50	3.30	3.00	3.00	3.211	3.208	80.20	Baik
	NRR-T	0.34	0.34	0.38	0.36	0.37	0.39	0.37	0.33	0.33				
10	GIGI	3.20	3.10	2.70	3.30	3.20	3.30	3.20	3.20	3.30	3.167	3.164	79.09	Baik
	NRR-T	0.36	0.34	0.30	0.37	0.36	0.37	0.36	0.36	0.37				
11	LABORAT	3.20	3.30	3.00	3.50	3.40	2.60	3.40	3.20	3.00	0.353	3.175	79.37	Baik
	NRR-T	0.36	0.37	0.33	0.39	0.38	0.29	0.38	0.36	0.33				
12	KONSELING	3.00	3.22	2.67	3.00	3.00	3.11	3.44	3.33	3.44	3.136	3.133	78.32	Baik
	NRR-T	0.33	0.36	0.30	0.33	0.33	0.35	0.38	0.37	0.38				
	JUMLAH													
	RATA-RATA PUSKESMAS	3.2158	3.266	3.237	3.3381	3.252	3.2806	3.3525	3.2302	3.223	3.263	3.151	81.57	Baik
	NRR-T PUSKESMAS	0.357	0.363	0.359	0.371	0.361	0.364	0.372	0.359	0.358				

Keterangan Indikator :

U-1	Kesesuaian Persyaratan	Mutu Pelayanan	: Nilai Indek Kepuasan Masyarakat
U-2	Kemudahan prosedur Pelayanan	A (Sangat Baik)	: 81,26 - 100,00
U-3	Ketepatan Pelaksanaan	B (Baik)	: 62,51 - 81,25
U-4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	C (Kurang Baik)	: 43,76 - 62,50
U-5	Hasil Pelayanan	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 43,75
U-6	Kemampuan/kompetensi Petugas		
U-7	Kesopanan dan keramahan petugas	NRR	Nilai Indeks Rata-Rata
U-8	Kejelasan Maklumat Pelayanan	NRR-T	NRR per unsur x 0,111
U-9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan	Nilai IKM	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (NRR x 25)

Warungpring, 6 JULI 2022

Mengetahui,
Kepala Puskesmas
Warungpring

dr. Tuty
Alawiyah,MM
NIP.
1975020820070120
02