

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER I TAHUN 2022

KATA PENGANTAR

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

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

Pemalang, 20 Mei 2022

Kepala Puskesmas Kalimas



dr. Kartoyo

NIP. 196708122008011011

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	2
BAB II Analisis dan Pembahasan	4
A. Profil Unit Pelayanan	4
B. Metode Pelaksanaan.....	5
1. Perencanaan	5
2. Tim Pelaksana Survei	5
3. Lokasi	5
4. Waktu Pelaksanaan	5
5. Teknik Survei	5
6. Responden	6
7. Bentuk Jawaban	6
8. Pengolahan dan Analisis Data	6
9. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM	7
10. Proses Kontrol Kualitas	7
11. Penyusunan Laporan	7
C. Analisis dan Pembahasan.....	7
1. Karakteristik Responden	8
2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan	9
3. Saran Perbaikan dari Masyarakat	10
BAB III Penutup	11
A. Kesimpulan	11
B. Saran.....	12
C. Rencana Tindak Lanjut	12
D. Lampiran	13

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

C. Tujuan

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- a. Terukurnya Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Kalimas Tahun 2022;
- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Kalimas;
- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Puskesmas Kalimas;
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan Puskesmas Kalimas;
- e. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Puskesmas Kalimas;

- 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 Kalimas Kecamatan Randudongkal di dataran rendah dengan ketinggian 120 meter di atas permukaan laut. Jarak dari Barat ke Timur kurang lebih 9 km sedangkan jarak dari Utara ke Selatan kurang lebih 8 km. Secara Administratif Puskesmas Kalimas terdiri dari 9 desa dan 16.672 RT (Rumah Tetangga) yang tersebar di wilayah Puskesmas Kalimas Kecamatan Randudongkal yang luas wilayahnya 6.352 km². Batas wilayah Puskesmas Kalimas meliputi :

- Utara : Puskesmas Warureja
- Timur : Puskesmas Bantarbolang
- Selatan : Puskesmas Randudongkal
- Barat : Puskesmas Warungpring

Adapun jenis-jenis pelayanan publik yang tersedia di Puskesmas Kalimas diantaranya adalah sebagai berikut.

Pengobatan Umum
Pelayanan Tindakan Gawat Darurat
Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak
Pelayanan Kesehatan Gigi
Pelayanan KB
Pelayanan Capeng
Pelayanan PKPR
Pelayanan KIR Kesehatan
Pelayanan Pengobatan Lansia
Farmasi/Apotek
Pelayanan Laboratorium
Pelayanan P2P
Pelayanan Gizi
Pelayanan Promkes
Pelayanan Kesling
Pelayanan MTBS
Pelayanan Imunisasi
Pelayanan UKS

Pelayanan Kesehatan Jiwa
Pelayanan Hattra
Pelayanan Calon Haji
Pelayanan Prolanis
Pelayanan Persalinan 24 Jam
Pelayanan IVA Test
Pelayanan Puskesmas Keliling

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 Kalimas terdiri dari:

- a. Pengarah : dr. Kartoyo
- b. Pelaksana, terdiri dari:
 - 1) Ketua : drg. Ferina Indah Permatasari
 - 2) Anggota : Ekolinda Yulianti, Amd. Keb.
- c. Sekretariat : Muh. Wiyatno, SKM

3. Lokasi

Lokasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berada di wilayah kerja Puskesmas Kalimas.

4. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan masyarakat Puskesmas Kalimas dilaksanakan pada bulan Mei di Tahun 2022.

5. Teknik Survei

Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas Kalimas 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 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. Cek fisik kelengkapan jawaban dalam kuesioner, dilakukan oleh surveyor pada saat wawancara berakhir.
- b. 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 Jaya, 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 Kalimas tahun 2022 ini adalah pengguna layanan di Puskesmas Kalimas dalam 6 bulan terakhir. Diperoleh 150

responden dari total populasi 51.664 yang ada di Puskesmas Kalimas. Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

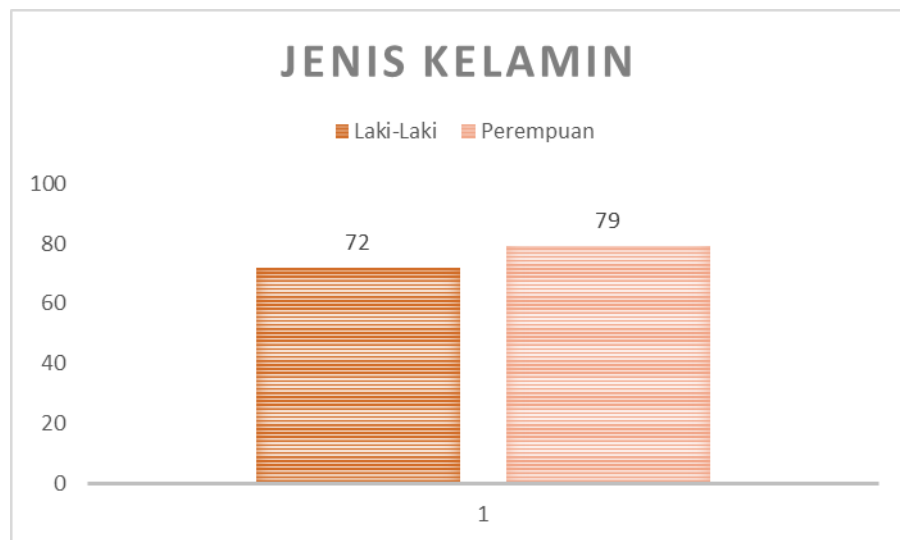
1. Karakteristik Responden

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

- a. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Kalimas berdasarkan jenis kelamin.

Grafik 1

Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Kalimas berdasarkan Jenis Kelamin

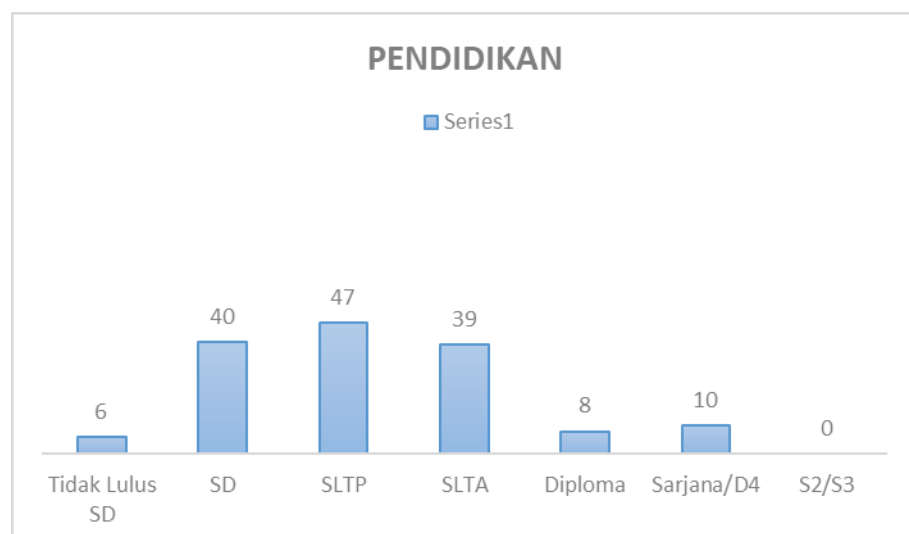


Jenis kelamin responden terbanyak adalah perempuan (79 orang), menggambarkan bahwa perempuan masih mendominasi dalam hal pemanfaatan layanan pusat kesehatan masyarakat Kalimas.

- b. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Kalimas berdasarkan Pendidikan.

Grafik 2

Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Kalimas berdasarkan Pendidikan

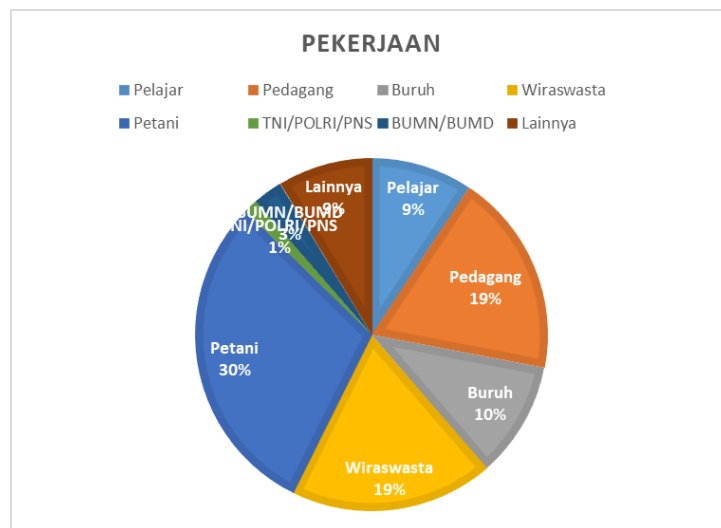


Sekolah Menengah Lanjutan Pertama (SLTP) masih mendominasi pendidikan responden yang terbanyak, ini menggambarkan bahwa tingkat pendidikan masyarakat yang menggunakan layanan Pusat Kesehatan Masyarakat Kalimas masih berada di level menengah kebawah yang kemungkinan adalah ibu rumah tangga.

- c. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Kalimas berdasarkan Pendidikan

Grafik 3

Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Kalimas berdasarkan Pekerjaan



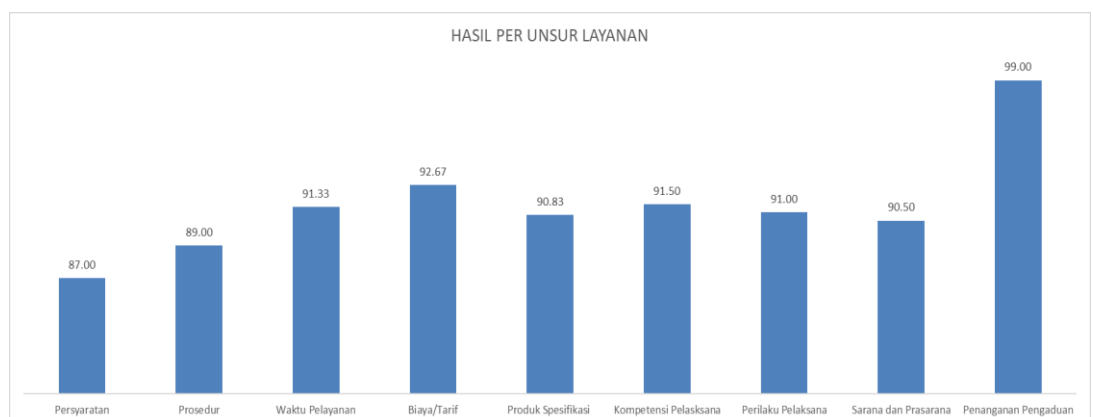
Pekerjaan responden terbanyak adalah petani sejumlah 45 orang dari 150 responden (30%). Meskipun demikian variasi pekerjaan, pendidikan dan jenis kelamin yang beragam didominasi oleh perempuan yang menunjukkan kesadaran untuk menjaga kesehatan mulai meningkat diantara kaum perempuan yang mungkin berdampak pada kesehatan keluarga.

2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan Puskesmas Kalimas tahun 2022, indeks per unsur pelayanan meliputi :

Grafik 4

Indeks Nilai Perunsur Pelayanan



Berdasarkan hasil pengolahan data (SKM) Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Kalimas nilai tertinggi pada penanganan pengaduan (99,00) kemungkinan hal tersebut didukung dengan setiap pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Kalimas kepada masyarakat mempunyai syarat teknis dan administratif yang jelas. Khusus persyaratan yang menyangkut retribusi/karcis sudah diatur dengan peraturan daerah. Dan nilai terendah pada unsur Persyaratan (87,00). Hal tersebut mungkin dikarenakan faktor kelalaian pasien yang sering terlupa membawa persyaratan-persyaratan BPJS.

3. Saran Perbaikan dari Masyarakat

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

- a. jika dimungkinkan layanan dipercepat prosesnya;
- b. perlu adanya penambahan waktu pelayanan;
- c. petugas agar lebih ramah dalam memberikan pelayanan; dan
- d. sarana dan prasarana perlu ditingkatkan.

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 Kalimas Kabupaten Pematang :

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	Syarat	87,00	Baik
2	Prosedur	89,00	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	91,33	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	92,67	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi	90,83	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	91,50	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	91,00	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	90,5	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	99,00	Sangat Baik
IKM		91,33	Sangat Baik

2. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja **pelayanan publik** Puskesmas Kalimas **masuk pada kategori A (Sangat Baik)**. Diantara 9 (Sembilan) layanan publik yang disurvei, 8 layanan memperoleh predikat sangat baik dan 1 layanan memperoleh predikat baik. Meskipun telah memperoleh predikat sangat 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. Syarat

Unsur persyaratan pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah (87,00) yang menunjukkan bahwa persyaratan pelayan kesehatan di Puskesmas Kalimas sudah dirasa mudah oleh masyarakat namun belum sampai pada predikat sangat mudah. Hal ini dikarenakan faktor kelalaian pasien yang sering terlupa membawa persyaratan-persyaratan BPJS.

- b. Prosedur

Prosedur termasuk tiga terendah (89). Hal ini dikarenakan masyarakat kurang memahami prosedur pelayanan atau terkait dengan keterlambatan proses pelayanan yang sesuai dengan prosedur. Maka dari itu, prosedur pelayanan perlu diinformasikan kepada masyarakat melalui media sosial (website, facebook, dan lain-lain) serta memasang alur prosedur di depan semua ruang pelayanan sehingga diharapkan nantinya masyarakat dapat memahaminya dengan baik.

c. Sarana dan Prasarana

Unsur sarana dan prasarana termasuk tiga terendah (90,5) dikarenakan penilaian masyarakat atas sarana dan prasarana yang disediakan di puskesmas kalimas dirasa belum memenuhi ekspektasi masyarakat sehingga perlu adanya pengadaan sarana dan prasarana yang belum ada serta memperbaiki kualitas sarana dan prasarana yang sudah ada. Dengan demikian, masyarakat akan semakin puas dengan pelayanan yang diberikan disamping sarana dan prasarana yang menunjang.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan analisis kepuasan masyarakat yang telah disampaikan, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

1. Memasang persyaratan pendaftaran pada dinding informasi di Puskesmas Kalimas.
2. Menginformasikan alur prosedur pelayanan Puskesmas Kalimas kepada masyarakat melalui media sosial (website, facebook, dan lain-lain) serta memastikannya di depan semua ruang pelayanan.
3. Meningkatkan sarana dan prasarana dengan membersihkan selalu tempat pelayanan serta mengusulkan pengadaan sarana dan prasarana yang belum ada.

C. Rencana Tindak Lanjut

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1.	Persyaratan	Menyebarkan informasi terkait persyaratan-persyaratan melalui papan pengumuman di ruang pendaftaran, ruang pelayanan, dan di media sosial	TW 3/Bulan Juli	Darminto
2.	Sarana dan Prasaran	Pengadaan sarana dan prasarana yang belum ada serta memperbaiki kualitas	TW 3/Bulan Juli	Dr. Kartoyo

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
		sarana dan prasarana yang sudah ada		
3.	Prosedur	Menginformasikan Prosedur Pelayanan kepada masyarakat melalui media sosial dan memasang alur prosedur di setiap ruang pelayanan	TW 3/Bulan Juli	Dr. Kartoyo

D. Lampiran

1) Dokumentasi Publikasi Hasil SKM di website Puskesmas Kalimas

The screenshot shows the homepage of the Puskesmas Kalimas website. The navigation menu includes: BERANDA, PROFIL, PELAYANAN PUBLIK, PUSTU, PKD, POSYANDU, PERSYARATAN, SKM, PERSALINAN, PENGADUAN, and INFO. The main content area features a featured article titled "LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2022" with an illustration of a healthcare setting. To the right, there is a "LATEST NEWS" section with three articles: "LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2022", "PELAYANAN METODE KONTRASEPSI JANGKA PANJANG", and "SCREENING KESEHATAN MELALUI APLIKASI BPJS". Below this is a "KARYAWAN KARYAWATI PUSKESMAS" section with a photo of staff. A search bar and a "CATEGORIES" sidebar are also visible.

This screenshot shows the full article page for "LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2022". The article is categorized as "UNCATEGORIZED" and was published on June 23, 2022. The text of the article includes: "HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2021" and "MEMPEROLEH NILAI 91,33 (SANGAT BAIK)". A link is provided at the bottom: "LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2022 PUSKESMAS KALIMAS". The right sidebar shows the "CATEGORIES" list, which now includes "dokumentasi (38)".

2) Pengolahan Data

INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2022

UNIT PELAYANAN : Puskesmas Kalimas
ALAMAT : Jl. Raya Kalimas No. 01
TELEPON/HP. : (0284) 582065

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
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
5	3	4	4	3	3	3	4	3	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
8	4	3	4	3	3	4	4	3	4	
9	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
10	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
11	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	3	3	4	4	3	4	
14	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
15	4	3	4	3	4	4	3	4	4	
16	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
17	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
18	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
19	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
20	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
21	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
22	3	4	4	3	4	3	3	4	4	
23	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
24	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
25	3	3	4	3	4	3	3	4	4	
26	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
27	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
28	3	3	4	3	4	4	3	4	4	
29	4	3	4	3	4	3	3	3	4	
30	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
31	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
32	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
33	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
34	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
35	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
36	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
37	4	2	3	4	3	4	4	3	4	
38	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
39	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
40	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
41	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
42	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
43	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
44	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
45	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
46	3	3	4	3	4	4	3	3	4	
47	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
48	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
49	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
50	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
51	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
52	3	2	4	3	4	4	3	3	4	
53	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
54	3	3	4	4	4	3	4	3	4	
55	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
56	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
57	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
58	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
59	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	4	2	4	4	4	4	3	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
63	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
64	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
65	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
66	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
67	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
68	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
69	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
70	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
71	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
72	4	4	4	3	3	4	3	4	4	
73	4	4	4	3	3	4	4	3	4	
74	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
75	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
76	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
77	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
78	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
79	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
80	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
81	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
82	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
85	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
86	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
87	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
88	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
91	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
92	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
93	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
94	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
95	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
96	1	3	4	4	3	3	4	4	4	
97	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
98	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
99	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
100	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
101	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
102	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
104	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
105	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
106	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
107	3	4	3	3	4	4	4	3	4	
108	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
110	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
111	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
112	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
113	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
114	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
115	4	3	4	3	4	4	4	3	4	
116	3	4	4	3	3	3	3	3	4	
117	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
118	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
119	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
120	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
121	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
122	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
123	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
124	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
125	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
126	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
127	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
128	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
129	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
130	1	4	4	4	3	3	4	3	4	
131	4	3	3	3	4	4	4	4	3	
132	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
133	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
134	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
135	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
136	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
137	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
138	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
139	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
140	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
141	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
142	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
143	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
144	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
145	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
146	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
147	3	4	3	3	4	4	3	3	4	
148	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
149	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
150	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	522	534	548	556	545	549	546	543	594	
NRR / Unsur	3.480	3.560	3.653	3.707	3.633	3.660	3.640	3.620	3.960	
NRR tertbg/ unsur	0.386	0.395	0.406	0.411	0.403	0.406	0.404	0.402	0.440	*)
IKM Unit Pelayanan										**) 91.335

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 = NRR per unsur x 0,111 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.48
U2	Prosedur	3.56
U3	Waktu Pelayanan	3.65
U4	Biaya/Tarif	3.71
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelk	3.63
U6	Kompetensi Pelaksana	3.66
U7	Perilaku Pelaksana	3.64
U8	Sarana dan Prasarana.	3.62
U9	Penanganan Pengaduan,Sa	3.96

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 :	91.33
	SANGAT BAIK