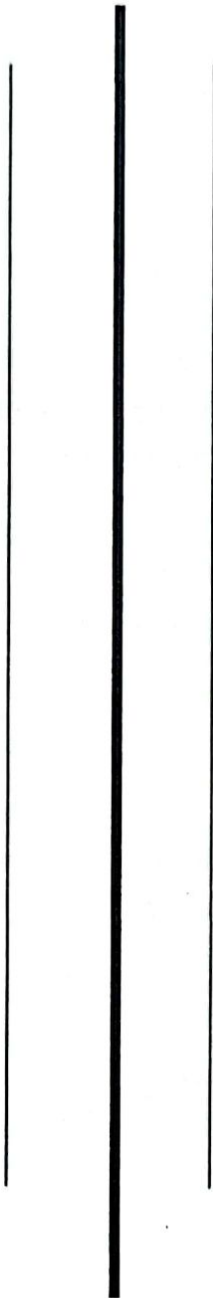


LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PUSKESMAS PULOSARI
DINAS KESEHATAN KABUPATEN PEMALANG
TAHUN 2021 Semester II



Alamat : Jl.Raya Pulosari-Karangsari KM 01 Pulosari Pemalang 52355

Telp. (0284) 3287085 Email : pkmpulosari@gmail.com

Kata Pengantar

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Pulosari Dinas Kesehatan Kabupaten Pemalang Tahun 2021 semester II 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 Pulosari. 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 Pulosari.

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

Pemalang, Desember 2021

Kepala Puskesmas Pulosari



dr. Erdina Damayanti
Pembina

NIP. 19781119 200501 2 014

Daftar Isi

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

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

C. Tujuan

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- a. Terukurnya Kepuasan Masyarakat Puskesmas Pulosari Tahun 2021;
- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Pulosari;
- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Puskesmas Pulosari;
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan Puskesmas Pulosari;
- e. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Puskesmas Pulosari;
- 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 Pemalang;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan publik.

BAB II

Analisis dan Pembahasan

A. Metode Pelaksanaan

1. Perencanaan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik di Puskesmas Pulosari 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 Pulosari terdiri dari:

- 1) Pengarah.
- 2) Pelaksana, terdiri dari:
 - a) Ketua.
 - b) Anggota sekaligus sebagai surveiior.
- 3) Sekretariat.

3. Lokasi

Lokasi pelaksanaan SKM berada pada tempat layanan Puskesmas Pulosari.

4. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada bulan Desember Tahun 2021.

5. Teknik Survei

Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas Pulosari tahun 2021 semester II. Tim pelaksana survei menggunakan teknik pengisian kuesioner dengan mengisi form online.

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 :

- Diberi nilai 1 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- Diberi nilai 2 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- Diberi nilai 3 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- Diberi nilai 4 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

8. Pengolahan dan Analisis Data

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan. Dokumen tersebut menyajikan informasi tentang perkembangan unit pelayanan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111111$$

Interpretasi nilai SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

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

9. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

10. Proses Kontrol Kualitas

Monitoring jumlah responden yang telah mengisi dilakukan setiap hari.

11. Penyusunan Laporan

Kuesioner yang telah terisi kemudian 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.

B. Analisis dan Pembahasan

Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pulosari Semester II tahun 2021 ini adalah pengguna layanan di Puskesmas Pulosari dalam 6 bulan terakhir. Diperoleh 375 responden dari 9 layanan di Puskesmas Pulosari. Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penyusunan SKM Pelayanan Puskesmas Pulosari Tahun 2021 Semester II dapat disampaikan sebagai berikut:

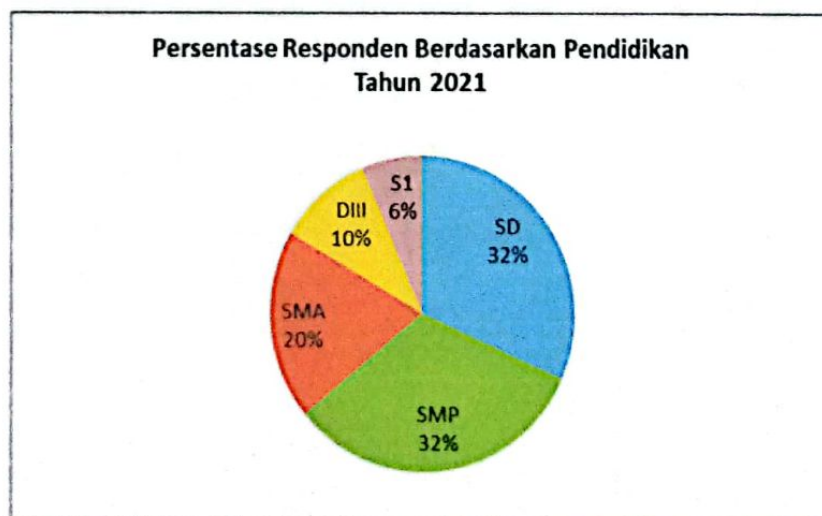
- a. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Pulosari berdasarkan jenis kelamin.

Grafik 2.1



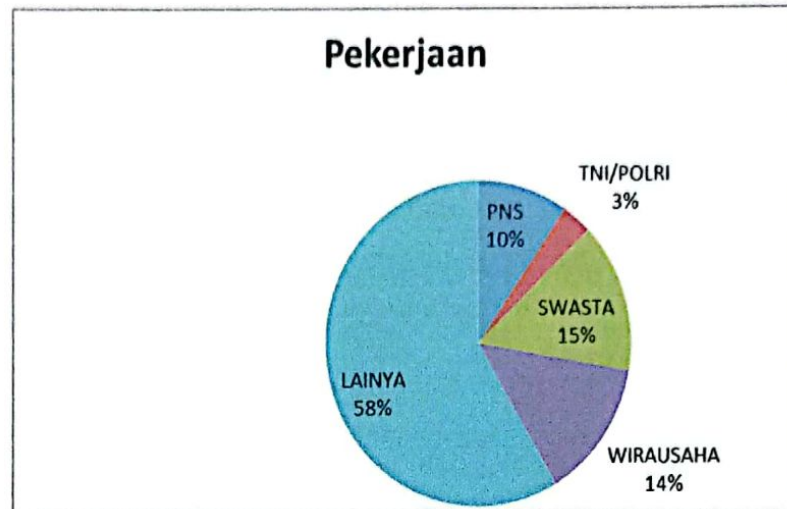
- b. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Pulosari berdasarkan Pendidikan.

Grafik 2.2



- c. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Pulosari berdasarkan Pekerjaan.

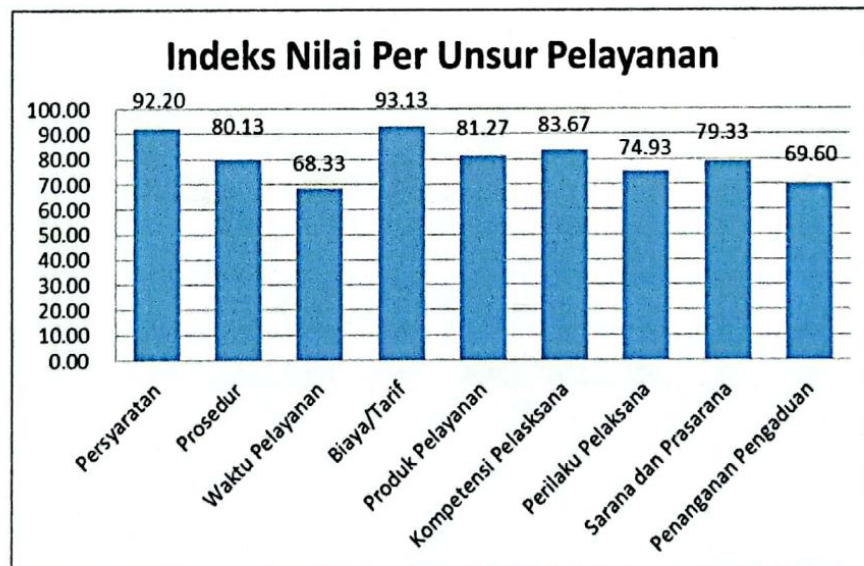
Grafik 2.3



2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

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

Grafik 2.4



3. Saran Perbaikan dari Masyarakat

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

- a. Pelayanan vaksinasi mohon di atur agar tidak menunggu terlalu lama;
- b. Sebagian Petugas Puskesmas sudah baik dalam melayani tapi masih ada beberapa petugas yang kurang ramah
- c. Pelayanan Rujukan mohon jangan dipersulit

BAB III Penutup

A. Kesimpulan

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

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

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	2	3	4
1	Syarat	92,20	Sangat Baik
2	Prosedur	80,13	Baik
3	Waktu Pelayanan	68,33	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	93,13	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi	81,27	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	83,67	Baik
7	Perilaku Pelaksana	74,93	Kurang Baik
8	Sarana dan Prasarana	79,33	Baik
9	Penanganan Pengaduan	69,60	Kurang Baik
IKM		80,21	BAIK

2. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja **pelayanan publik Puskesmas Pulosari masuk pada kategori B (Baik)**. Diantara 9 (Sembilan) layanan publik yang disurvei, 2 layanan memperoleh predikat sangat baik, 4 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. Waktu Pelayanan
 - b. Perilaku Pelaksana
 - c. Penanganan Pengaduan

B. Saran

Setelah adanya kesimpulan dari hasil survey kepuasan masyarakat semester II Tahun 2021 dengan hasil 80,21 atau predikat “Baik” , masih banyak harapan dari responden sebagai pengguna layanan untuk perbaikan pelayanan di kemudian hari, adapun saran dari hasil survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Sosialisasi waktu pelayanan pasien di semua unit pelayanan;
- b. Sosialisasi kembali tentang 3 S (Senyum , sapa , salam) kepada seluruh karyawan Puskesmas Pulosari oleh Kepala Puskesmas.
- c. Sosialisasi melalui media social dan papan informasi Puskesmas Pulosari tentang tata cara pengaduan terhadap pelayanan Puskesmas Pulosari

C. Rencana Tindak Lanjut

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1.	Waktu Pelayanan	Rapat Review Waktu Pelayanan	1 bulan sekali	Ketua ADMEN
2.	Perilaku Pelaksana	Rapat Review Perilaku Pelaksana	1 bulan sekali	Ketua ADMEN
3.	Penanganan Pengaduan	Rapat Review Penanganan Pengaduan	3 Bulan sekali	Ketua ADMEN

LAMPIRAN

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 Pulosari
ALAMAT : Jln Raya Pulosari-Karangsari KM 01 Kec. Pulosari Kb.Pemalang
TELEPON/HP. : (0284) 3287085

NO. RESPO 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
1	4	3	3	3	3	4	3	3	2	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	
4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
6	3	3	3	3	4	4	3	3	2	
7	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
9	4	3	3	4	3	4	3	3	2	
10	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	3	3	4	3	3	2	
13	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
14	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	4	3	4	3	3	2	
16	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
17	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
19	3	3	3	4	4	4	3	4	2	
20	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
22	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
23	4	3	3	4	3	4	3	3	2	
24	3	3	3	4	3	4	3	3	2	
25	4	3	3	4	3	3	3	3	2	
26	3	3	3	3	3	4	3	3	2	
27	3	3	3	4	3	4	3	3	2	
28	4	3	3	4	3	3	3	3	2	
29	4	3	3	4	3	4	3	3	2	
30	4	3	3	4	2	4	3	3	2	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
32	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
33	4	3	3	4	2	4	3	3	3	
34	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
35	3	3	3	4	4	4	3	3	2	
36	3	3	3	3	2	4	3	3	2	
37	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
38	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
39	4	3	3	4	2	4	3	3	3	
40	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
41	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
42	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
44	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
45	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
46	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
47	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
48	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
49	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
50	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
51	4	3	3	4	3	4	3	3	2	

52	4	3	3	3	3	4	3	3	3
53	4	3	3	4	3	4	3	3	2
54	4	3	3	4	3	3	3	3	3
55	4	3	3	4	3	4	3	3	2
56	4	3	3	4	3	4	3	3	3
57	4	3	3	3	3	4	3	3	2
58	4	3	3	4	3	3	3	3	3
59	4	3	3	4	3	4	3	4	2
60	4	3	3	4	2	4	3	3	3
61	4	3	3	4	2	4	3	3	2
62	4	3	3	3	2	4	3	3	3
63	4	3	3	3	3	3	3	3	2
64	4	3	3	4	3	4	3	3	3
65	4	3	3	4	3	4	3	3	3
66	4	3	3	4	3	4	3	3	3
67	4	3	3	4	3	4	3	3	3
68	4	3	3	4	3	3	3	3	3
69	4	3	3	4	2	4	3	3	3
70	3	3	3	4	2	4	3	3	3
71	4	3	3	4	3	4	3	3	3
72	4	3	3	4	3	3	3	3	3
73	3	3	3	4	2	4	3	3	3
74	4	3	3	4	2	4	3	3	3
75	4	3	3	4	3	3	3	3	3
76	3	3	3	4	3	4	3	3	3
77	4	3	3	3	2	4	3	3	3
78	4	3	3	4	2	4	3	3	3
79	4	3	3	4	3	3	3	3	3
80	3	3	3	4	2	4	3	3	3
81	4	3	3	4	2	4	3	3	3
82	4	3	3	4	3	4	3	3	3
83	4	3	3	4	2	3	3	3	2
84	3	3	3	4	2	4	3	3	3
85	4	3	3	4	2	4	3	3	2
86	4	3	3	3	2	4	3	3	3
87	4	4	3	4	2	3	3	3	2
88	3	4	3	4	3	4	3	3	3
89	4	3	3	4	3	4	3	3	3
90	4	4	3	4	3	4	3	3	3
91	3	4	3	4	3	3	3	3	3
92	4	4	3	4	3	4	3	3	3
93	4	3	3	4	3	4	3	3	3
94	3	4	3	4	3	4	3	3	3
95	4	4	3	4	2	3	3	3	3
96	4	4	3	3	2	4	3	3	2
97	4	4	3	4	3	4	3	3	3
98	3	3	3	4	2	3	3	3	2
99	4	4	3	4	2	4	3	3	3
100	4	4	3	4	3	4	3	3	2
101	4	4	3	3	2	4	3	3	3
102	3	3	3	4	3	4	3	3	3
103	4	4	3	4	2	3	3	3	3
104	4	4	3	4	3	4	3	3	3
105	4	4	3	4	3	4	3	3	3
106	3	4	3	3	2	3	3	3	3
107	4	4	3	4	2	4	3	3	3
108	4	3	3	4	3	4	3	3	3
109	4	4	3	4	2	4	3	3	2
110	3	4	3	4	2	3	3	3	3
111	4	4	3	3	3	4	3	3	2
112	4	3	3	4	3	4	3	3	3
113	4	4	3	4	3	4	3	3	2
114	3	4	3	4	4	3	3	3	3

115	4	4	3	4	3	4	3	3	3
116	4	3	3	3	3	4	3	3	2
117	4	4	3	4	3	3	3	3	3
118	3	4	3	4	3	4	3	3	2
119	4	4	3	3	3	4	3	3	3
120	4	3	3	4	3	4	3	3	3
121	4	4	3	3	3	4	3	3	3
122	3	4	3	3	3	3	3	3	3
123	4	3	3	3	3	4	3	3	3
124	3	4	3	3	3	4	3	3	3
125	3	4	3	4	3	4	3	3	3
126	4	3	3	4	3	3	3	3	3
127	4	4	3	3	2	4	3	3	3
128	3	4	3	3	3	4	3	3	3
129	3	3	3	4	3	3	3	3	3
130	4	4	3	4	3	4	3	3	3
131	4	4	3	4	3	4	3	3	3
132	4	3	3	3	3	3	3	3	3
133	4	3	3	4	3	4	3	4	2
134	3	3	3	4	3	4	3	4	2
135	4	3	3	4	3	4	3	3	2
136	4	3	3	3	3	3	3	4	3
137	4	4	3	4	3	4	3	4	3
138	3	4	3	4	3	4	3	3	3
139	4	3	3	4	3	3	3	4	3
140	4	4	3	3	3	4	3	4	3
141	3	4	3	3	3	4	3	4	3
142	3	3	3	4	3	4	3	3	3
143	4	4	3	4	3	3	3	4	3
144	4	3	3	4	3	4	3	4	3
145	4	4	3	3	3	3	3	3	3
146	4	3	3	3	3	4	3	4	3
147	3	4	3	4	3	4	3	4	3
148	4	3	3	4	3	3	3	4	3
149	4	4	3	3	3	4	3	3	3
150	3	3	3	4	3	4	3	3	3
151	4	4	3	4	3	4	3	3	3
152	4	3	3	4	3	3	3	3	3
153	4	4	3	4	3	4	3	3	3
154	3	3	3	3	3	4	3	3	3
155	4	4	3	4	3	4	3	3	3
156	4	3	3	4	3	3	3	3	3
157	4	4	3	4	3	4	3	3	3
158	3	4	3	4	3	4	3	3	3
159	4	4	3	3	3	3	3	3	3
160	4	3	3	4	3	4	3	3	3
161	4	4	3	4	3	4	3	3	3
162	4	4	3	4	3	3	3	3	3
163	3	3	3	3	3	4	3	3	3
164	4	4	3	4	3	4	3	3	3
165	4	3	3	4	2	3	3	3	3
166	4	3	3	3	2	4	3	3	3
167	4	4	3	3	3	4	3	3	3
168	3	4	3	4	2	3	3	3	3
169	4	3	3	4	3	3	3	3	3
170	4	4	3	3	3	4	3	3	3
171	4	3	3	3	3	3	3	3	3
172	3	4	3	4	3	3	3	3	3
173	4	3	3	4	2	3	3	3	3
174	4	3	3	3	3	3	3	3	3
175	4	4	3	3	2	3	3	3	3
176	3	4	3	3	3	3	3	3	3
177	4	3	3	4	3	3	3	3	3

178	4	3	3	4	3	3	3	3	3
179	4	4	3	3	3	3	3	3	3
180	3	3	3	3	4	3	3	3	3
181	4	3	3	4	3	3	3	3	3
182	4	4	3	4	4	3	3	3	3
183	4	3	3	4	4	3	3	3	3
184	3	3	3	3	4	3	3	3	3
185	4	4	3	4	3	3	3	3	3
186	4	3	3	3	3	3	3	3	3
187	4	4	3	4	3	3	3	3	3
188	4	3	3	3	3	3	3	3	2
189	3	4	3	4	4	3	3	3	3
190	4	3	3	3	4	3	3	3	3
191	4	4	3	4	4	3	3	3	3
192	4	3	3	4	3	3	3	3	3
193	3	4	3	4	3	3	3	3	3
194	4	3	3	3	3	3	3	3	3
195	4	4	3	4	4	3	3	3	3
196	4	3	3	4	4	3	3	3	3
197	3	3	3	3	3	4	3	3	3
198	4	3	3	4	3	3	3	3	3
199	4	3	3	4	3	4	3	3	3
200	4	3	3	4	4	3	3	3	3
201	3	3	3	3	3	3	3	3	3
202	4	3	3	4	4	3	3	3	3
203	4	4	3	4	3	3	3	3	3
204	4	3	3	4	3	3	3	3	3
205	4	3	3	3	3	4	3	3	3
206	4	3	3	4	3	3	3	3	3
207	4	3	3	4	3	3	3	3	3
208	4	3	2	3	3	4	3	3	3
209	4	3	3	4	3	3	3	4	3
210	4	3	2	4	3	4	3	3	3
211	4	3	3	4	3	4	3	3	3
212	4	3	2	3	3	3	3	4	3
213	4	4	3	4	3	3	3	3	3
214	4	3	2	3	3	4	3	4	3
215	4	4	3	4	3	3	3	3	3
216	4	3	2	4	3	3	3	3	3
217	4	4	3	3	3	3	3	3	2
218	4	3	2	4	3	3	3	3	3
219	4	3	3	4	4	3	3	3	2
220	4	3	2	3	3	3	3	4	3
221	4	3	3	4	3	3	3	3	2
222	4	3	2	4	3	3	3	4	3
223	4	3	3	3	4	3	3	3	3
224	4	4	2	4	4	3	3	4	2
225	4	3	3	4	3	3	3	3	3
226	4	4	2	3	3	3	3	3	3
227	4	3	3	4	4	3	3	4	3
228	4	3	2	4	4	3	3	3	3
229	4	3	3	3	4	3	3	3	2
230	4	3	2	4	4	3	3	4	3
231	4	4	3	4	3	3	3	3	3
232	4	3	2	3	3	3	3	3	3
233	4	3	3	3	4	3	3	4	3
234	4	3	3	3	4	3	3	3	3
235	4	4	2	4	3	3	3	3	3
236	4	3	3	4	3	3	3	3	3
237	4	3	2	4	4	3	3	3	2
238	4	3	2	3	4	3	3	3	3
239	4	3	3	3	3	3	3	3	3
240	4	3	3	4	3	3	3	3	3

241	4	3	2	4	4	3	3	3	3
242	4	3	3	3	4	3	3	3	3
243	4	3	3	3	3	3	3	3	2
244	4	3	2	4	4	3	3	3	3
245	4	3	2	3	3	3	3	3	3
246	4	3	2	4	3	3	3	3	3
247	4	3	3	4	3	3	3	3	3
248	4	3	2	4	3	3	3	3	3
249	4	3	3	3	3	3	3	3	3
250	4	3	2	4	4	3	3	3	3
251	4	3	2	4	4	3	3	3	2
252	4	3	3	3	4	3	3	3	3
253	4	3	2	4	4	3	3	3	3
254	4	3	3	4	4	3	3	3	2
255	4	2	2	3	4	3	3	3	3
256	4	3	2	4	3	3	3	4	3
257	4	3	2	3	4	3	3	3	3
258	4	3	3	4	4	3	3	3	3
259	4	3	2	3	4	3	3	3	3
260	4	3	3	4	3	3	3	4	3
261	4	3	2	4	4	3	3	3	3
262	4	3	2	3	4	3	3	3	3
263	4	3	2	4	4	3	3	3	3
264	4	3	3	4	4	3	3	4	3
265	4	3	2	4	4	3	3	3	3
266	4	3	3	4	3	3	3	3	3
267	4	3	3	4	4	3	3	4	3
268	4	3	2	3	4	3	3	3	3
269	4	3	2	4	4	3	3	3	3
270	4	3	2	4	4	3	3	3	3
271	4	3	3	4	3	3	3	3	3
272	4	3	2	4	3	3	3	3	3
273	3	3	3	4	3	3	3	3	3
274	3	3	3	3	4	3	3	3	3
275	3	3	2	4	4	3	3	3	3
276	3	3	2	4	4	3	3	3	3
277	3	3	2	4	3	3	3	3	3
278	3	3	2	4	4	3	3	3	3
279	3	3	2	3	3	3	3	3	3
280	4	3	2	4	4	3	3	3	3
281	4	3	2	4	3	3	3	3	3
282	4	3	3	4	4	3	3	3	3
283	3	3	2	4	4	3	3	3	3
284	3	3	2	3	3	3	3	3	3
285	3	3	2	4	3	3	3	3	2
286	3	3	2	4	4	3	3	4	3
287	3	3	3	4	3	3	3	4	2
288	3	3	2	4	3	3	3	4	3
289	3	3	3	3	4	3	3	3	2
290	4	3	2	4	4	3	3	3	3
291	3	3	2	4	3	3	3	4	2
292	4	3	2	4	3	3	3	4	3
293	3	3	2	4	4	3	3	3	2
294	3	3	2	3	4	3	3	3	3
295	4	3	3	4	4	3	3	3	2
296	4	3	2	4	3	3	3	3	3
297	4	3	2	4	4	3	3	4	2
298	3	3	3	4	4	3	3	4	3
299	3	3	2	3	3	3	3	4	2
300	3	3	3	4	4	3	3	3	3
301	4	3	2	4	3	3	3	3	2
302	4	3	2	4	3	3	3	3	3
303	4	3	3	4	4	4	3	4	2

304	4	3	2	4	4	3	3	4	3
305	4	3	3	3	3	3	3	4	2
306	4	3	3	4	4	3	3	4	3
307	4	3	2	4	4	3	3	3	2
308	4	3	2	4	4	3	3	3	3
309	4	3	2	4	4	3	3	4	2
310	3	3	3	3	4	3	3	3	3
311	3	3	3	4	3	3	3	3	3
312	3	3	2	4	4	3	3	3	3
313	4	3	3	3	4	3	3	4	2
314	4	3	2	4	4	3	3	3	3
315	3	3	2	3	4	3	3	4	2
316	3	3	2	4	4	3	3	3	3
317	3	4	2	4	4	3	3	3	2
318	3	3	3	4	3	3	3	4	3
319	4	3	3	3	4	3	3	4	3
320	3	4	2	4	4	3	3	3	2
321	3	3	2	4	3	3	3	3	3
322	3	3	2	4	4	4	3	3	3
323	3	4	2	3	4	3	3	4	2
324	4	3	3	4	4	3	3	3	3
325	3	4	3	4	3	3	3	4	3
326	3	3	3	4	3	3	3	3	3
327	3	4	3	3	4	3	3	3	3
328	4	3	2	4	4	3	3	3	3
329	3	3	2	4	4	3	3	4	3
330	4	3	3	4	4	3	3	3	3
331	3	3	2	4	4	3	3	3	2
332	3	3	2	3	4	3	3	3	3
333	3	3	3	4	4	3	3	3	3
334	4	3	2	4	4	3	3	3	3
335	3	3	3	4	4	3	3	4	2
336	4	3	2	3	4	3	3	3	2
337	3	3	3	4	4	3	3	4	3
338	4	3	2	4	4	3	3	3	3
339	4	3	3	4	4	3	3	3	3
340	3	3	2	3	4	3	3	3	3
341	4	3	3	4	4	3	3	4	3
342	4	3	2	4	4	3	3	3	3
343	4	3	3	4	4	3	3	3	3
344	3	3	2	3	4	3	3	3	3
345	4	3	3	4	4	3	3	3	3
346	4	3	2	4	4	3	3	4	3
347	4	3	3	4	4	3	3	3	3
348	3	3	2	3	4	3	3	3	3
349	4	3	3	4	3	3	3	3	3
350	4	3	2	4	4	3	3	4	3
351	4	3	2	4	4	3	3	4	3
352	3	3	3	3	4	3	3	3	3
353	4	3	3	4	4	3	3	3	3
354	4	3	2	4	3	3	3	4	3
355	3	3	2	3	4	3	3	3	2
356	3	3	2	4	4	3	3	3	2
357	3	3	3	4	4	3	3	4	2
358	3	3	3	4	3	2	3	3	2
359	3	3	2	3	4	3	3	3	3
360	3	3	3	4	4	3	3	3	3
361	3	3	3	4	4	3	3	4	3
362	4	3	2	4	4	3	3	3	3
363	4	3	2	3	4	3	3	3	3
364	3	3	3	4	4	3	3	4	3
365	4	3	2	4	3	3	3	3	2
366	4	3	2	4	4	3	3	3	3

367	3	3	2	4	4	3	3	4	3
368	4	3	2	3	4	3	3	4	3
369	4	3	2	3	4	3	3	3	3
370	3	3	2	4	4	3	3	4	2
371	4	3	3	4	4	3	2	3	2
372	4	3	3	3	4	3	3	4	2
373	3	3	2	4	4	3	3	4	2
374	4	3	2	4	4	3	3	4	3
375	4	3	2	4	3	3	3	3	3
ΣNilai /Unsur	1383	1202	1025	1397	1219	1255	1124	1190	1044
NRR / Unsur	3,688	3,205	2,733	3,725	3,251	3,347	2,997	3,173	2,784
NRR tertbg/ unsur	0,409	0,356	0,303	0,414	0,361	0,371	0,333	0,352	0,309
IKM Unit Pelayanan									*) 3,208
									**) 80,209

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	3,69
U2	Prosedur	3,21
U3	Waktu Pelayanan	2,73
U4	Biaya/Tarif	3,73
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pel	3,25
U6	Kompetensi Pelaksana	3,35
U7	Perilaku Pelaksana	3,00
U8	Sarana dan Prasarana	3,17
U9	Penanganan Pengaduan, Sa	2,78

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 :	80,21
	BAIK

Pemalang, Desember 2021
KEPALA PUSKESMAS PULOSARI



dr. Erdina Damayanti
NIP. 197811192005012014

DOKUMENTASI

Papan Informasi Puskesmas Pulosari

