



PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS LOSARI

Jalan Raya Losari RT. 001 RW. 002 Ampelgading, Pemalang, Jawa Tengah 52364
Telp. 0285 4473472 Email puskesmaslosari@gmail.com

Pemalang, 20 Juni 2025

Nomor : B / 400.7.2 / 272 / Pkm Losari / 2025
Sifat : Biasa
Lampiran : 1
Hal : Laporan Hasil Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat
Semester I Tahun 2025

Yth. Bupati Pemalang
c.q. Kepala Bagian Organisasi
Setda Kabupaten Pemalang
Di-

PEMALANG

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan maka dengan ini kami kirimkan Laporan Hasil Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2024 di Lingkungan Puskesmas Losari Kabupaten Pemalang.

Sehubungan hal tersebut, dengan hormat kami sampaikan laporan hasil penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025 di Lingkungan Puskesmas Losari Kabupaten Pemalang, **dengan nilai Kepuasan Masyarakat yaitu 88,40 atau kategori kinerja pelayanan Sangat Baik.**

Demikian untuk menjadi periksa.

Mengetahui,

Kepala Puskesmas Losari



dr. RAMADHAN AD
Pembina Tingkat I (IV.b)
NIP. 196608242006041005

LAPORAN SURVIE KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I PUSKESMAS LOSARI KAB. PEMALANG TAHUN 2025



Alamat : Jl Raya Losari- Ampelgading
Email : puskesmaslosari@gmail.com
Website : pkmosari.pemalangkab.go.id

Kata Pengantar

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya kami dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Losari Kabupaten Pemalang Semester I Tahun 2025 sesuai ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Penyelenggaraan SKM merupakan wujud komitmen Puskesmas Losari untuk lebih meningkatkan partisipasi publik dalam perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sehingga menghasilkan kebijakan yang lebih obyektif, tidak diskriminatif dan selaras dengan kebutuhan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025 yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Losari pada Bulan Januari sampai dengan Bulan Juni menggunakan instrumen pengukur kepuasan masyarakat berupa kuesioner yang memuat pertanyaan 9 (Sembilan) Unsur Kepuasan Masyarakat meliputi : Persyaratan, Sistem Mekanisme Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, dan Sarana Prasarana. Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Dalam laporan penyelenggaraan SKM ini kami menyusun pula Rencana Tindak Lanjut (RTL) perbaikan terhadap 3 (tiga) unsur SKM yang memperoleh nilai paling rendah meliputi Unsur Persyaratan Unsur Sarana dan Prasarana dan Unsur Layanan Pengaduan sehingga dapat meningkatkan IKM pada semester berikutnya.

Selanjutnya dalam rangka akuntabilitas kepada publik maka IKM dan RTL telah kami publikasikan secara *offline* pada Ruang Pelayanan yang mudah dilihat oleh masyarakat dan secara *online* yaitu pada Website dan media Sosial Puskesmas Losari Kabupaten Pemalang

Pemalang, 20 Juni 2025

KEPALA PUSKESMAS LOSARI


D I N K B I P Ramadhan AD
NIP. 196608242006041005

Daftar Isi

Judul

Kata Pengantar

Daftar Isi

BAB I

Pendahuluan

A. Latar Belakang

B. Maksud

C. Tujuan

D. Prinsip

E. Manfaat

BAB II

Pengumpulan Data SKM

A. Pelaksana SKM

B. Metode Pengumpulan Data

C. Jenis Layanan Yang Disurvei

D. Lokasi Pengumpulan Data

E. Waktu Pelaksanaan SKM

F. Penentuan Jumlah Responden

BAB III

Hasil Pengolahan Data Skm

Metode Pengolahan Data

Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM

Jumlah Responden SKM

Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan

BAB IV

Analisis Hasil SKM

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

B. Rencana Tindak Lanjut

C. Tren Nilai SKM

BAB IV

Kesimpulan

Lampiran I

1. Kuesioner SKM

2. Instrumen Pengolahan Data

3. Foto Dokumentasi Pelaksanaan SKM

4. Publikasi IKM di Ruang Pelayanan Website dan Media Sosial

5. Bukti Dukung Pelaksanaan Rencana Tindaklanjut Hasil SKM Semester Sebelumnya

Lampiran II
Rekapitulasi Laporan Penyelenggaraan SKM Semester II Tahun
2024

BAB I

Pendahuluan

A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Diberlakukannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik memberikan pedoman bagi Penyelenggara Pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam pengukuran kinerja pelayanan publik. Salah satu kebijakan untuk mengoptimalkan peran publik dalam peningkatan kualitas pelayanan publik adalah melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap semua jenis layanan yang diterima oleh pengguna layanan.

Hasil survei digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik untuk melakukan perbaikan dalam meningkatkan pelayanan secara terus menerus sesuai harapan pengguna layanan.

B. Dasar

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 2009 tentang Pelayanan Publik; dan
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Maksud dan Tujuan.

1. Maksud dari kegiatan SKM pada Puskesmas Losari Kabupaten Pemalang, adalah :
 - a. Memetakan tingkat kepuasan masyarakat pada setiap jenis layanan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Losari Kabupaten Pemalang sesuai persepsi pengguna layanan;
 - b. Mengidentifikasi harapan Masyarakat untuk orientasi kebijakan pelayanan publik di Puskesmas Losari Kabupaten Pemalang;
 - c. Sebagai media peningkatan kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik secara berkelanjutan.
2. Tujuan penyelenggaraan SKM adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pada Puskesmas Losari Kabupaten Pemalang

D. Prinsip

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memperhatikan prinsip sebagai berikut :

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 antara lain :

1. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Untuk mengetahui 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. Untuk mengetahui 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

PENGUMPULAN DATA SKM

A. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Puskesmas Losari Kabupaten Pemalang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana tertuang dalam SK Kepala Puskesmas Losari Kabupaten Pemalang Nomor 440/SK.65/2023 dengan komposisi Tim sebagai berikut :

1. Pengarah.
2. Pelaksana, terdiri dari
 - a. Ketua; dan
 - b. Anggota
3. Sekretariat

B. Metode Pengumpulan Data

Guna pengumpulan data maka Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat membagikan kuesioner secara manual dan/atau melalui *google form* kepada responden yang telah menerima jenis layanan di masing-masing unit layanan. Kuesioner berisi 9 (Sembilan) daftar pertanyaan unsur SKM sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai berikut :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu penyelesaian

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/ Tarif

Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi pelaksana :

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. Perilaku pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

C. Jenis Layanan Yang disurvei

Jenis layanan yang tersedia pada Puskesmas Losari Kabupaten Pemalang meliputi :

1. Layanan Pendaftaran
2. Layanan Poli Umum;
3. Layanan Poli Gigi
4. Layanan Poli Lansia
5. Layanan Imunisasi
6. Layanan P2p
7. Layanan Administrasi
8. Layanan KB
9. Layanan Persalinan
10. Layanan Poli MTBS
11. Layanan UGD / Tindakan
12. Layanan Farmasi
13. Layanan Poli KIA.
14. Layanan KIE
15. Layanan Laboratorium
16. Layanan Poli Jiwa

Semua jenis layanan tersebut merupakan layanan yang disurvei Puskesmas Losari Kabupaten Pemalang

D. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data berada pada Puskesmas Losari Kabupaten Pemalang. Surveyor menjelaskan tujuan survei dan memberikan panduan pengisian kuesioner kepada responden agar dapat diperoleh data yang akurat dan obyektif. Selanjutnya hasil pengisian kuesioner dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

E. Waktu Pelaksanaan SKM

Puskesmas Losari Kabupaten Pemalang menyelenggarakan SKM pada Bulan Januari sampai dengan Bulan Juni Tahun 2025 dengan rincian waktu sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	6 Januari 2025
2.	Pengumpulan Data	13 Januari 2025
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	20 Juni 2025
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	24 Juni 2025

F. Penentuan Jumlah Responden

Untuk menentukan jumlah responden yang akan disurvei, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima/pengguna layanan (jumlah pemohon) per jenis pelayanan pada Puskesmas Losari Kabupaten Pemalang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan semester II tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Puskesmas Losari Kabupaten Pemalang dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak 191 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi dengan menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan* (sesuai Permenpan Nomor 14 Tahun 2017). Berdasarkan Tabel *Krejcie and Morgan* maka jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM Semester I Tahun 2025 adalah 181 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing - masing unsur layanan. 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 :

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

B. 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

C. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 181 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	JENIS KELAMIN	LAKI	57 orang	31 %
		PEREMPUAN	124 orang	69 %
2.	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	55 orang	30 %
		SLTP	55 orang	30 %
		SLTA	54 orang	29 %
		DIII	5 orang	4 %
		SI	12 orang	7 %
		S2	0 orang	0 %
3.	PEKERJAAN	PELAJAR	14 orang	8 %
		PEDAGANG	5 orang	3 %
		BURUH	31 orang	17 %
		TNI / POLRI / PNS	0 orang	0 %
		SWASTA	25 orang	14 %
		PETANI	9 orang	5 %
		BUMN / BUMD	2 orang	1 %
		LAINNYA	95 orang	52 %
4	JENIS LAYANAN	PENDAFTARAN	15 orang	8 %
		POLI UMUM	15 orang	8 %
		POLI GIGI	10 orang	6 %
		POLI LANSIA	10 orang	6 %
		IMUNISASI	10 orang	6 %
		P2P	10 orang	6 %
		ADMINISTRASI	5 Orang	2 %
		KB	10 Orang	6 %
		PERSALINAN	20 Orang	11 %
		POLI MTBS	15 Orang	8 %
		UGD / TINDAKAN	6 Orang	2 %
		FARMASI	10 Orang	6 %
		POLI KIA	15 Orang	7 %
		KIE	10 Orang	6 %

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		POLI Jiwa	10 Orang	6 %
		LAB	10 Orang	6 %

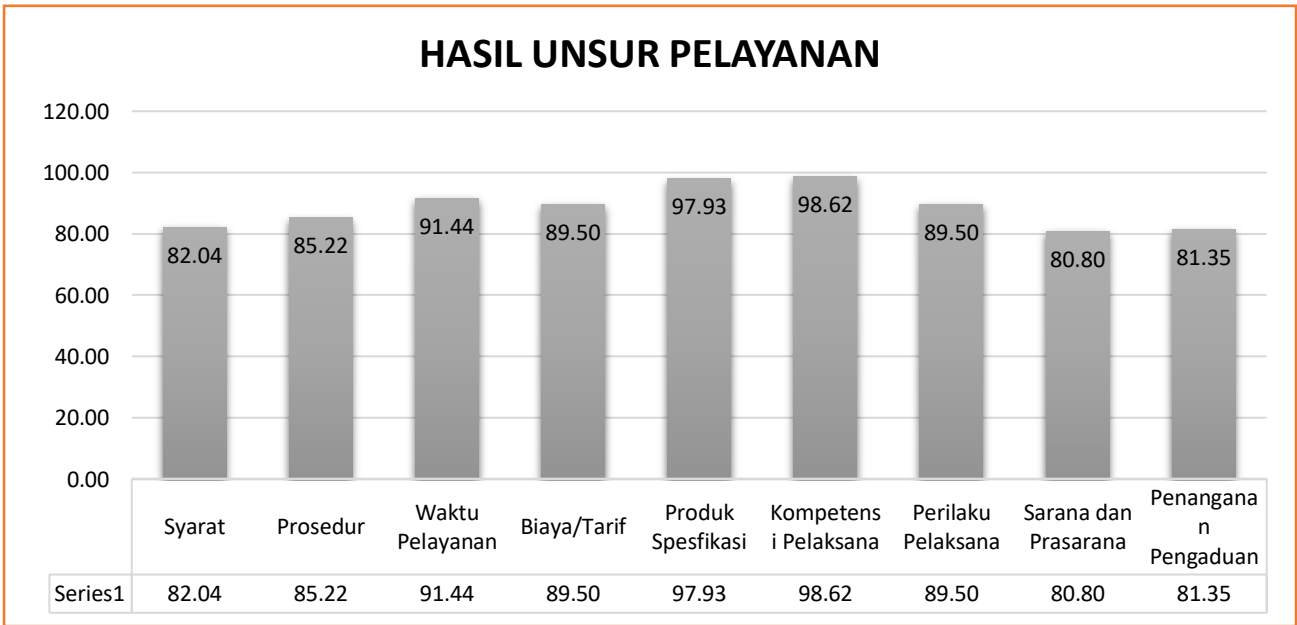
D. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM Puskesmas Losari Kabupaten Pemalang Semester I Tahun 2025 sebaran nilai per unsur SKM pada Layanan di Puskesmas Losari Kabupaten Pemalang sebagai berikut :

Tabel 1 Nilai per unsur SKM pada Layanan Puskesmas Losari Kabupaten Pemalang

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	82,04	85,22	91,44	89,50	97,93	98,62	89,50	80,80	81,35
Kategori	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik
IKM Unit Layanan	Nilai 88,40 Kategori Sangat Baik								

Gambar 1 Grafik Nilai per Unsur SKM pada Puskesmas Losari Kabupaten Pemalang



BAB IV

Analisis Hasil SKM

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, hasil pengukuran kepuasan masyarakat terhadap Layanan pada Puskesmas Losari Kabupaten Pemalang sebagai berikut

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	82,04	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,22	Baik
3	Waktu Penyelesaian	91,44	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	89,50	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	97,93	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	98,62	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	89,50	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan	80,80	Baik
9	Sarana dan Prasarana	81,35	Baik
IKM		Nilai Rata-Rata	Sesuai Kategori

Tabel diatas menggambarkan sebaran nilai per unsur SKM pada Layanan di Puskesmas Losari Kabupaten Pemalang sebagai berikut :

1. Terdapat 3 (tiga) unsur SKM yang memperoleh nilai terendah hasil pengukuran kepuasan masyarakat pada layanan Puskesmas Losari yaitu Unsur Persyaratan, Unsur Sarana Prasarana dan Unsur Layanan Pengaduan;
2. Terdapat 3 (tiga) unsur SKM yang memperoleh nilai tertinggi hasil pengukuran kepuasan masyarakat pada layanan Puskesmas Losari yaitu Unsur Kompetensi Pelaksana, Unsur Produk Spesifikasi jenis pelayanan dan Unsur Perilaku Pelaksana

Beberapa permasalahan layanan publik pada Puskesmas Losari Kabupaten Pemalang yang telah kami inventarisir berdasarkan hasil penyelenggaraan SKM Semester I Tahun 2025 dan berdasarkan pengaduan yang masuk pada kanal pengaduan adalah sebagai berikut :

- 1. Kurangnya Sarana dan Prasarana Kursi Tunggu Pasien
- 2. Masih ada atap yang bisa membahayakan pasien
- 3. Belum optimalnya Pemberitahuan terkait layanan pengaduan

B. Rencana Tindak Lanjut

- 1. Rencana Tindak Lanjut SKM Semester I Tahun 2025

Dengan memperhatikan hasil SKM Semester I Tahun 2025 pada Puskesmas Losari Kabupaten Pemalang maka guna peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat pada semester berikutnya telah disusun Rencana Tindak Lanjut (RTL) Perbaikan sebagai berikut :

No	Prioritas Urutan	Program/Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Penanggungjawab
1.	Unsur Sarana dan Prasarana	Rapat review sarpras	3 bulan sekali	PJ Sarpras
2.	Unsur Sarana Pengaduan	Sarana dan alur penguaduan lebih dipublikasikan secara online dan offline	Sewaktu-waktu apabila ada perubahan	Pj Promosi Kesehatan

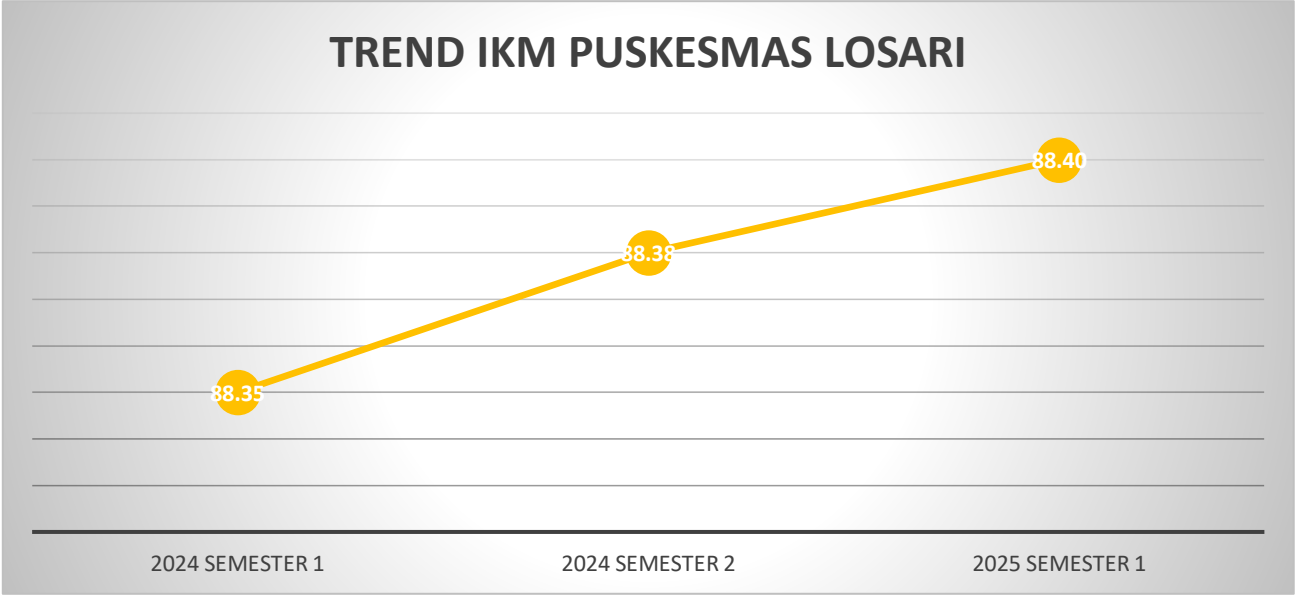
- 2. Pelaksanaan Rencana Tindak Lanjut SKM Semester II Tahun 2024 Puskesmas Losari Kabupaten Pemalang telah melaksanakan rencana tindak lanjut hasil SKM Semester II Tahun 2024 sebagaimana tersaji dalam visualisasi berikut:

NO	RENCANA TINDAK LANJUT	SUDAH DITINDAK LANJUT/BELUM	WAKTU PELAKSANAAN	BUKTI
1.	Perbaikan sarana kamar mandi yang rusak	SUDAH	Bulan Desember 2024	

2.	Sarana dan alur pengaduan dipublikasikan secara periodik baik online dan offline	SUDAH	Bulan Desember 2024	Alur pengaduan Media pengaduan
3.	Syarat pelayanan di sampaikan secara periodik baik melalui media elektronik maupun papan pengumuman	SUDAH	Bulan Desember 2024	syarat Pelayanan

C. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan kinerja unit pelayanan publik secara berkala secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan secara berkelanjutan maka dapat kami visualisasikan Tren Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan pada Puskesmas Losari Kabupaten Pemalang melalui grafik berikut :



BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan data penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 pada Dinas/Badan/Kelurahan/Puskesmas/SMPN/BUMD xxx dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Layanan pada Puskesmas Losari Kabupaten Pemalang pada termasuk dalam kategori Sangat Baik/Baik;
2. Unsur SKM yang perlu mendapatkan prioritas dalam perbaikan pada Layanan Puskesmas Losari Kabupaten Pemalang adalah Unsur Persyaratan, Unsur Sarana Prasarana dan Unsur Layanan Pengaduan
3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Puskesmas Losari Kabupaten Pemalang mengalami peningkatan sebesar 88,38 dibandingkan IKM pada Semester II Tahun 2024 yang memperoleh IKM sebesar 88,40
4. Puskesmas Losari Kabupaten Pemalang sudah melaksanakan Rencana Tindak Lanjut SKM Semester II Tahun 2024.

LAMPIRAN PENYELENGGARAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER I TAHUN 2025 PADA DINAS/BADAN/PUSKESMAS/BUMD...

1. Kuesioner SKM pada Puskesmas Losari Kabupaten Pemalang

KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
TAHUN 2025

NAMA UNIT PELAYANAN	PUSKESMAS LOSARI
---------------------	------------------

PETUNJUK PENGISIAN:

- Tulis data Saudara pada kolom/baris yang tersedia dan lingkari kode angka pilihan yang tersedia!
- Bacalah setiap pernyataan dengan seksama sebelum Saudara memberikan penilaian!
- Berikan penilaian pelayanan dengan melingkari kode huruf pilihan yang tersedia!
- Tulis kesan dan saran Saudara pada kolom yang tersedia secara obyektif!
- Setelah selesai memberikan nilai, kesan dan saran, serahkan kuesioner ini ke Petugas yang menangani!
- Isian Saudara dijaga kerahasiaannya.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi oleh Petugas
Nama	Amanah Shohiroh	
Alamat	S+daure K2-05 / 02	
No.HP	0859-2325-8182	
Email		
Umur	21..... tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	☐
Status Kawin	1. Belum Kawin 2. Kawin 3. Janda 4. Duda	☐
Pendidikan terakhir	1. Tdk Lulus 3. SLTP 5. D1-D2-D3 7. S-2 ke Atas 2. SD 4. SLTA 6. S-1/D4	☐
Pekerjaan	1. Pelajar 3. Buruh 5. Petani 7. PNS/BUMN/D 2. Pedagang 4. Wiraswasta 6. TNI/POLRI/PNS 8. Lainnya.....	☐

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI PELAYANAN			
Bagaimana pendapat Saudara?			
	P*)		P*)
1. Bagaimana Persyaratan Pelayanan di Puskesmas Losari?		6. Bagaimana Kemampuan Petugas di Puskesmas Losari?	
a. Tidak sederhana	1	a. Tidak mampu	1
b. Kurang sederhana	2	b. Kurang mampu	2
c. Sederhana	3	c. Mampu	3
d. Sangat sederhana	4	d. Sangat mampu	4
2. Bagaimana Kemudahan Prosedur Pelayanan di Puskesmas Losari?		7. Bagaimana Sikap dan Perilaku petugas dalam Memberikan Pelayanan?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak baik	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang baik	2
c. Mudah	3	c. Baik	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat baik	4
3. Bagaimana Kecepatan waktu Pelayanan di Puskesmas Losari?		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	
a. Tidak cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat cepat	4	d. Sangat baik	4
4. Bagaimana Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan?		9. Apakah ada sarana pengaduan dan tindak lanjutnya (Kotak Saran, SMS Center, dll)	
a. Selalu tidak sesuai	1	a. Belum ada	1
b. Kadang-kadang sesuai	2	b. Ada tapi kurang berfungsi	2
c. Banyak sesuai	3	c. Berfungsi tapi kurang maksimal	3
d. Selalu sesuai	4	d. Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana Hasil Pelayanan yang diterima?			
a. Tidak memuaskan	1		
b. Kurang memuaskan	2		
c. Memuaskan	3		
d. Sangat memuaskan	4		

*) Keterangan: P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

III. KESAN DAN SARAN

2. Instrumen Pengolahan Data

INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2025

UNIT PELAYANAN : PUSKESMAS LOSARI
ALAMAT : Jl. Raya Losari Ampelgading
TELEPON/HP. : (0285) 4473472

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	3	3	4	3	4	4	3	3	3	
2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	
6	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
7	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
8	3	3	4	4	3	4	4	3	3	
9	3	3	4	2	4	4	3	3	2	
10	3	3	4	2	4	4	3	3	2	
11	3	3	4	2	4	4	3	3	3	
12	3	3	3	2	4	4	3	3	3	
13	3	4	4	4	4	4	3	3	3	
14	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
15	3	3	4	4	3	3	4	3	2	
16	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
17	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
18	3	2	4	3	3	4	3	3	3	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
21	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
22	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
23	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
24	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
27	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
28	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
29	3	4	4	4	3	3	4	3	2	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
38	4	4	4	3	3	4	3	3	3	
39	3	4	4	4	4	4	3	3	3	
40	3	4	3	3	4	4	3	3	3	

41	3	4	4	3	4	4	3	3	3
42	3	3	4	4	4	4	4	3	2
43	3	3	4	4	4	4	4	3	2
44	3	3	3	3	4	4	4	3	3
45	3	3	3	3	4	4	4	3	3
46	3	3	4	3	4	3	4	3	3
47	3	3	4	3	4	4	3	3	3
48	3	3	3	3	4	4	4	3	3
49	3	3	4	3	4	4	3	3	3
50	3	3	4	3	4	4	3	3	2
51	3	3	4	4	4	4	3	3	3
52	3	3	4	3	4	4	4	3	3
53	3	4	3	3	4	4	3	3	2
54	3	4	4	4	4	4	4	3	3
55	4	4	3	4	4	4	4	4	4
56	4	4	3	4	4	4	4	4	4
57	4	4	3	4	4	4	4	4	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	3	4
62	3	3	4	4	4	4	4	4	4
63	3	4	4	4	4	4	4	3	4
64	3	4	4	4	4	4	4	3	4
65	3	4	4	4	4	4	4	3	4
66	3	4	4	4	4	4	4	3	4
67	3	4	4	4	4	4	4	3	4
68	3	4	4	4	4	4	4	3	4
69	3	4	4	4	4	4	4	3	4
70	3	4	4	4	4	4	4	3	4
71	3	4	4	4	4	4	4	3	4
72	3	4	4	4	4	4	4	3	4
73	3	3	4	3	4	4	3	3	4
74	3	4	3	3	4	4	3	4	3
75	3	3	3	3	4	4	3	3	4
76	3	3	4	3	4	3	3	3	3
77	3	3	4	3	4	3	4	3	3
78	3	3	4	4	3	4	3	3	3
79	3	3	3	3	4	3	3	3	3
80	3	3	4	4	4	4	3	3	3
81	3	3	3	3	4	4	4	3	4
82	3	3	3	3	4	4	3	3	3
83	4	3	3	4	4	4	3	3	3
84	3	3	3	3	4	4	3	3	2
85	3	3	4	4	4	4	3	4	4
86	3	4	4	4	4	4	4	4	3
87	3	3	4	4	4	4	3	3	4
88	3	3	4	4	4	4	3	3	3
89	4	4	4	4	4	4	4	4	3
90	3	3	4	4	3	4	4	3	3

91	3	3	4	4	4	4	3	3	3
92	3	3	4	3	4	4	4	3	3
93	3	3	3	3	4	4	4	3	3
94	3	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	4	4	4	4	4	4	4	3
96	3	4	3	4	4	4	4	4	2
97	4	3	4	3	4	4	4	3	4
98	3	4	4	3	4	4	3	3	3
99	4	3	1	3	4	4	4	3	3
100	3	3	4	4	4	4	4	3	4
101	4	4	4	3	4	4	4	4	4
102	3	4	4	3	4	4	4	3	3
103	3	3	3	3	4	4	3	3	2
104	3	3	3	3	4	4	3	3	3
105	4	4	4	4	4	4	3	4	3
106	3	3	3	4	4	4	4	3	3
107	3	3	3	3	4	4	4	3	3
108	3	3	3	4	4	4	3	4	3
109	3	3	3	3	4	4	4	3	3
110	3	3	3	3	4	4	4	3	3
111	3	3	3	3	4	4	4	3	3
112	3	3	3	3	4	4	4	3	3
113	3	3	3	3	4	4	4	3	3
114	3	3	3	3	4	4	4	3	3
115	3	3	3	3	4	4	4	3	3
116	3	3	3	3	4	4	4	3	3
117	3	3	3	3	4	4	4	3	3
118	3	3	3	3	4	4	4	3	3
119	3	3	3	3	4	4	4	3	3
120	3	3	1	4	4	4	3	3	3
121	3	3	4	3	4	4	3	3	3
122	3	4	4	4	4	4	4	3	4
123	3	3	3	3	4	4	3	3	3
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	3	3	4	3	4	4	4	3	3
126	3	3	4	4	4	4	3	3	3
127	3	3	4	4	4	4	3	3	2
128	3	3	4	3	4	4	3	3	3
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	3	3	4	4	4	4	3	3	3
131	3	3	4	4	4	4	3	3	3
132	3	3	3	3	4	4	3	3	3
133	3	4	4	4	4	4	4	3	4
134	4	3	4	3	4	4	3	3	4
135	3	3	2	3	4	4	3	3	3
136	3	4	4	4	4	4	4	3	3
137	3	3	4	4	4	4	3	3	3
138	3	3	4	4	4	4	3	3	3
139	3	3	4	4	4	4	4	3	4

140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
142	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
143	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
146	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
148	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
149	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
151	4	3	3	3	4	4	3	3	3	
152	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
153	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
154	3	4	3	3	4	4	3	4	3	
155	4	3	4	3	4	4	4	3	3	
156	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
157	4	3	4	3	4	4	4	3	3	
158	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
159	3	3	4	3	4	4	4	3	3	
160	4	3	4	3	4	4	4	3	3	
161	3	4	3	4	4	4	4	3	2	
162	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
163	3	3	4	3	4	4	4	3	3	
164	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
165	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
166	3	3	3	4	4	4	3	3	2	
167	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
168	4	3	4	4	4	4	3	3	3	
169	3	3	3	4	4	4	3	3	2	
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
171	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
172	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
174	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
175	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
176	4	3	3	4	4	4	3	2	3	
177	3	3	4	4	4	4	3	3	2	
178	4	3	4	4	4	4	3	3	3	
179	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
180	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
181	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
ΣNilai /Unsur	594	617	662	648	709	714	648	585	589	
NRR / Unsur	3,282	3,409	3,657	3,580	3,917	3,945	3,580	3,232	3,254	
NRR tertbg/ unsur	0,364	0,378	0,406	0,397	0,435	0,438	0,397	0,359	0,361	*)
IKM Unit Pelayanan										**) 3,536
										88,401

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

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,28
U2	Prosedur	3,41
U3	Waktu Pelayanan	3,66
U4	Biaya/Tarif	3,58
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,92
U6	Kompetensi Pelaksana	3,94
U7	Perilaku Pelaksana	3,58
U8	Sarana dan Prasarana.	3,23
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan.	3,25

IKM UNIT PELAYANAN :	88,40
	SANGAT BAIK

Pemalang, 20 Juni 2025
KEPALA PUSKESMAS LOSARI

D I N K B I P Ramadhan AD
NIP. 196608242006041005

3. Foto Dokumentasi Pelaksanaan SKM



4. Publikasi IKM di Ruang Pelayanan Website dan Media Sosial

hasil skm 26 Februari Ikuti

PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS LOSARI

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS LOSARI SEMESTER II TAHUN 2024

88,38

Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan publik Puskesmas Losari masuk pada Kategori A (Sangat Baik).

Mangetahu,
Kepala Puskesmas Losari
dr. Ramadhan AD
NIP.19860803-2006041005

pkmosari.pemalangkab.go.id/publikasi-skm-ikm/

PUBLIKASI SKM & IKM

HASIL SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2024

PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS LOSARI

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS LOSARI SEMESTER II TAHUN 2024

88,38

Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan publik Puskesmas Losari masuk pada Kategori A (Sangat Baik).

Mangetahu,
Kepala Puskesmas Losari
dr. Ramadhan AD
NIP.19860803-2006041005

1. Untuk data kepuasan sesuai standar 80-90
2. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan publik Puskesmas Losari masuk pada kategori A (Sangat Baik).
3. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan publik Puskesmas Losari masuk pada kategori A (Sangat Baik).
4. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan publik Puskesmas Losari masuk pada kategori A (Sangat Baik).
5. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan publik Puskesmas Losari masuk pada kategori A (Sangat Baik).
6. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan publik Puskesmas Losari masuk pada kategori A (Sangat Baik).

Anda dapat mengunjungi the link Puskesmas Losari Semester I tahun 2024

5. Bukti Dukung Pelaksanaan Rencana Tindakanlanjut Hasil SKM Semester Sebelumnya.

NO	RENCANA TINDAK LANJUT	SUDAH DITINDAK LANJUT/BELUM	WAKTU PELAKSANAAN	BUKTI
1.	Perbaikan sarana kamar mandi yang rusak	SUDAH	Bulan Desember 2024	
2.	Sarana dan alur pengaduan dipublikasikan secara periodik baik online dan offline	SUDAH	Bulan Desember 2024	Alur pengaduan

3.	Syarat pelayanan di sampaikan secara periodik baik melalui media elektronik maupun papan pengumuman	SUDAH	Bulan Desember 2024	Syarat Pelayanan