

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM) PUSKESMAS
LOSARI SEMESTER I
TAHUN 2026



PUSKESMAS LOSARI
DINAS KESEHATAN KABUPATEN PEMALANG

Jl. Raya Losari Ampelgading Kec. Ampelgading
Kab. Pemalang Telp. (0285) 4473472 Kode Pos 52364
Email : Puskesmaslosari@gmail.com

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 2026 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.

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 2026 yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Losari pada Bulan Januari sampai dengan Bulan Mei. Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

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, 13 Mei 2026

dr. Dede Eko Wibowo
NIP. 198101102014121001

DAFTAR ISI

JUDUL..... i

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI..... iii

BAB I

PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang..... 1

B. Maksud 1

C. Tujuan 1

D. Prinsip..... 2

E. Manfaat..... 3

BAB II

ANALISIS DAN PEMBAHASAN 4

A. Profil Unit Pelayanan 4

B. Metode Pelaksanaan 5

C. Analisis dan Pembahasan..... 8

BAB IV

PENUTUP 11

A. Kesimpulan 11

B. Saran..... 12

C. Rencana Tindak Lanjut..... 12

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

B. Maksud

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

- a. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
- b. Memetakan kinerja pelayanan Puskesmas Kabunan yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna layanan;
- c. Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Puskesmas Kabunan.

C. Tujuan

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- a. Terukurnya Kepuasan Masyarakat Puskesmas Losari Tahun 2026 Semester I (Periode Januari - Mei 2026)

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

ANALISI DAN PEMBAHASAN

A. Profil Unit Pelayanan

Puskesmas Losari merupakan Puskesmas Non Rawat Inap. Puskesmas Losari terletak di Jalan Raya Losari Ampelgading Kecamatan Ampelgading Kabupaten Pemalang. Puskesmas pembantu ada 4 yaitu Pustu Tegalsari Timur, Pustu Blimbing, Pustu jatirejo dan Pustu Sidokare.

Wilayah kerja Puskesmas Losari meliputi 16 Desa dan 1 Kelurahan.

B. Metode Pelaksanaan

1. Perencanaan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik di unit pelayanan lingkup Puskesmas Losari pada tahun 2026 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 Losari terdiri dari:

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

3. Lokasi

Lokasi pelaksanaan SKM berada pada tempat layanan Puskesmas Losari baik dalam gedung maupun luar gedung.

4. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2026 .

5. Teknik Survei

Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas Losari tahun 2026. 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 (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 :

1. Cek fisik kelengkapan jawaban dalam kuesioner, dilakukan oleh surveyor pada saat wawancara berakhir.
2. Input data isian kuesioner dilakukan setiap hari sekaligus memastikan bahwa kuesioner telah terisi dengan lengkap.

11. Penyusunan Laporan

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan

Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang, sehingga terstandardisasi. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

C. Analisis dan Pembahasan

Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Losari tahun 2026 ini adalah pengguna layanan di Puskesmas Losari baik dalam gedung maupun luar gedung, dalam semester I tahun 2026 ini diperoleh 191 responden dari 20 layanan di Puskesmas Losari. Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

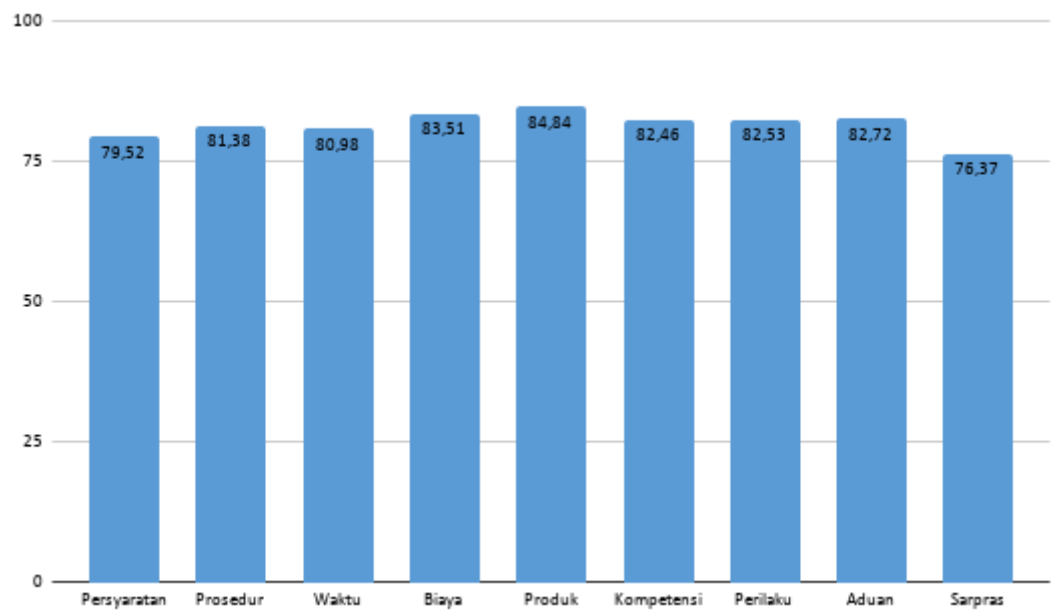
1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penyusunan SKM Pelayanan Puskesmas Losari tahun 2026 dapat disampaikan sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	71	37,2%
		Perempuan	120	62,8%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	7	3,66%
		SD/Sederajat	28	14,66%
		SMP/Sederajat	55	28,80%
		SMA/Sederajat	88	46,07%
		D1/D2/D3	0	0%
		D4/S1	13	6,81%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	9	4,71%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Wiraswasta	35	18,32 %
		Ibu Rumah Tangga	116	60,73 %
		Pelajar/Mahasiswa	2	1,05 %
		Petani/Nelayan	4	2,09 %
		Pekerja Lepas/Freelance	13	6,81 %
		Pensiunan	1	0,52 %
		Lainnya	11	5,76 %

2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan Puskesmas Losari tahun 2026, indeks per unsur pelayanan meliputi:



3. Saran Perbaikan dari Masyarakat

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

- a. Sarana Prasarana Kursi Tunggu pasien perlu ditingkatkan
- b. Persyaratan pasien mendaftar melalui mesin antrian, belum semua pasien dapat menggunakan mesin tersebut.
- c. Pelayanan Laboratorium dan Poli agar di percepat, supaya tidak lama menunggu,dan lebih pagi di mulainya.

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 Losari Kec. Taman Kabupaten Pemalang:

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	2	3	4
1	Syarat	79,52	Baik
2	Prosedur	81,38	Baik
3	Waktu Pelayanan	80,98	Baik
4	Biaya/Tarif	83,51	Baik
5	Produk Spesfikasi	84,84	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	82,46	Baik
7	Perilaku Pelaksana	82,53	Baik
8	Sarana dan Prasarana	76,37	Kurang baik
9	Penanganan Pengaduan	82,72	Baik
IKM UNIT PELAYANAN PUSKESMAS KABUNAN		81,59	Baik

2. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja **pelayanan publik Puskesmas Losari masuk pada kategori B (Baik)**. Diantara 9 (Sembilan) layanan publik yang disurvei, 8 layanan memperoleh predikat baik dan 1 layanan memperoleh 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) Sarana dan Prasarana
 - b) Syarat
 - c) Waktu Pelayanan

B. Saran

Guna meningkatkan pelayanan, terdapat beberapa saran perbaikan antara lain:

- 1) Mengajukan usulan sarana dan prasarana untuk melengkapi kebutuhan pelayanan masyarakat.
- 2) Dijadwalkan petugas untuk membantu pasien dalam menggunakan mesin antrian .

C. Rencana Tindak Lanjut

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1	Sarana prasarana	Pengajuan sarana prasarana kepada kejabat pengadaan	Tribulan 3 dan 4	Pejabat Pengadaan Barang
2	Syarat	Sosialisasi Pendaftaran	Tribulan 3 dan 4	Pj Mutu
3	Waktu pelayanan	Meningkatkan kedisiplinan pegawai	Tribulan 3 dan 4	Kapus dan Kepegawaian

Demikian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Periode I pada Unit Pelayanan Puskesmas Losari Tahun 2026. Semoga bermanfaat.

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PUSKESMAS LOSARI KECAMATAN AMPELGADING
KABUPATEN PEMLANAG**

A. JENIS LAYANAN : <u>POLI UMUM</u>			
B. IDENTITAS RESPONDEN			
Nama	:	<u>SODIKIN</u>	
Email	:		
No. Telepon	:		
Tanggal Menerima Layanan : _____ Isi dengan format YYYY-MM-DD. Contoh: 2025-02-11			
Pendidikan : Lingkari angka pilihan Anda. 1. Tidak sekolah 2. SD/Sederajat 3. SMP/Sederajat ④ 4. SMA/Sederajat 5. D1/D2/D3 6. D4/S1 7. S2 8. S3		Usia : <u>55</u>	
Pekerjaan :			
1. ASN 2. TNI/ POLRI	3. Swasta ④ 4. Wirausaha 5. Ibu Rumah Tangga	6. Pelajar/Mahasiswa 7. Petani/Nelayan 8. Pekerja Lepas/Freelance	9. Pensiunan 10. Tidak Bekerja 11. Lainnya
Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? 1. Ya ② 2. Tidak			
Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)			
☐ Disabilitas Fisik ☐ Disabilitas Intelektual		☐ Disabilitas Mental ☐ Disabilitas Sensorik	

C. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami
 1. Sangat tidak setuju
 2. Tidak setuju
 3. Setuju
 4. Sangat setuju

2
2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan
 1. Sangat tidak setuju
 2. Tidak setuju
 3. Setuju
 4. Sangat setuju

4
3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu
 1. Sangat tidak setuju
 2. Tidak setuju
 3. Setuju
 4. Sangat setuju

6
4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami
 1. Sangat tidak setuju
 2. Tidak setuju
 3. Setuju
 4. Sangat setuju

7
5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan
 1. Sangat tidak setuju
 2. Tidak setuju
 3. Setuju
 4. Sangat setuju

10
- 6a. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat
 1. Sangat tidak setuju
 2. Tidak setuju
 3. Setuju
 4. Sangat setuju

11
- 6b. Aplikasi sistem pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)
 1. Sangat tidak setuju
 2. Tidak setuju
 3. Setuju
 4. Sangat setuju
- 7a. Petugas melayani saya dengan ramah
 1. Sangat tidak setuju
 2. Tidak setuju
 3. Setuju
 4. Sangat setuju

12
- 7b. Fitur pada aplikasi sistem layanan mudah digunakan
 1. Sangat tidak setuju
 2. Tidak setuju
 3. Setuju
 4. Sangat setuju
8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses
 1. Sangat tidak setuju
 2. Tidak setuju
 3. Setuju
 4. Sangat setuju

15
- 9a. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan
 1. Sangat tidak setuju
 2. Tidak setuju
 3. Setuju
 4. Sangat setuju

16
- 9b. Sistem layanan online berfungsi dengan baik tanpa mengalami kendala
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju

19

- Kritik dan Saran:

- Pada skala 1 sampai 10, di mana 1 berarti tidak percaya sama sekali dan 10 berarti sangat percaya, seberapa besar tingkat kepercayaan Anda terhadap pemerintah pusat? _____
- Pada skala 1 sampai 10, di mana 1 berarti tidak percaya sama sekali dan 10 berarti sangat percaya, seberapa besar tingkat kepercayaan Anda terhadap pemerintah daerah? _____

Dokumen Pengisian quisioner
Puskesmas Losari Semester I Tahun 2026

