

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PUSKESMAS WATUKUMPUL DINAS KESEHATAN KABUPATEN PEMALANG
TAHUN 2025 Semester I



Alamat : Jl. Raya Watukumpul No. 68 Kec. Watukumpul
Email : puskesmaswatukumpul@gmail.com

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Watukumpul Kabupaten Pemalang Tahun 2025 Semester I 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.

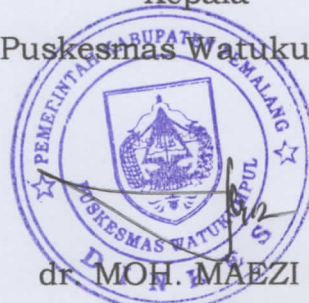
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terdapat dalam laporan ini merupakan cerminan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Watukumpul. Hasil dan Saran Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi bahan dalam penyusunan rencana perbaikan kualitas kinerja pelayanan secara berkelanjutan sebagai bentuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan Puskesmas Watukumpul.

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

Pemalang, 25 Mei 2025

Kepala

Puskesmas Watukumpul



dr. MOH. MAEZI ZE

Penata Tk. I

NIP. 19770521 201001 1 002

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud.....	1
C. Tujuan.....	1
D. Prinsip.....	1
E. Manfaat	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	3
A. Pelaksana SKM.....	3
B. Pengumpulan Data	3
C. Jenis Layanan Yang Disurvei.....	4
D. Lokasi Pengumpulan Data	4
E. Waktu Pelaksanaan SKM	5
F. Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
A. Metode Pengolahan Data	6
B. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM.....	6
C. Jumlah Responden SKM.....	6
D. Indeks Kepuasan Masyarakat	7
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	9
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan Dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
B. Rencana Tindak Lanjut	10
C. Tren Nilai SKM.....	12
BAB V KESIMPULAN	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 Watukumpul yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna layanan;
- c. Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Puskesmas Watukumpul.

C. Tujuan

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- a. Terukurnya Kepuasan Masyarakat Puskesmas Watukumpul Tahun 2025;
- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Watukumpul;
- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Puskesmas Watukumpul;
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan Puskesmas Watukumpul;
- e. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Puskesmas Watukumpul;
- 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 PENGUMPULAN DATA SKM

A. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Puskesmas Watukumpul dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana tertuang dalam SK Kepala Puskesmas dengan komposisi Tim sebagai berikut :

1. Pengarah
Kepala Puskesmas Watukumpul : dr. MOH. MAEZI ZE
2. Pelaksana, terdiri dari
 - a. Ketua : dr. TUBAGUS CAHYO HUTOMO
 - b. Anggota :
 1. Siti Ulfiyaturrosidah, A.Md.Kep.
 2. Dwi Marsetiyani, S.Tr.Keb.Bdn
 3. Eka Rahayu Apriyani, A.Md. Kep
 4. Mustawa, A.Md.Keb.
 5. Sri Harningsih, S.Tr.Keb., Bdn
 6. Abdul Sobur, S.Kep, Ns
 7. Erna Erviana, A.Md.Farm.
 8. Eka Tri Lestari, A.Md.Keb.
 9. Veronika Dian Krisnawati, A.Md.Keb

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

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 pelayanan yang tersedia pada Puskesmas Watukumpul meliputi :

1. Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis
2. Pelayanan Tindakan dan Gawat Darurat
3. Pelayanan Pemeriksaan Umum
4. Pelayanan KIA (kesehatan Ibu & Anak)
5. Pelayanan KB & IVA
6. Pelayanan MTBS
7. Pelayanan Kesehatan Gigi & Mulut
8. Pelayanan Pemeriksaan Khusus / P2P
9. Pelayanan KIE (Komunikasi Informasi Edukasi)
10. Pelayanan Persalinan dan Pasca Persalinan
11. Pelayanan Laboratorium
12. Pelayanan Farmasi
13. Pelayanan Ambulance
14. Pelayanan Imunisasi
15. Pelayanan USG
16. Pelayanan Rawat Inap

D. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data berada pada Puskesmas Watukumpul. 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 Watukumpul menyelenggarakan SKM pada Bulan Januari sampai dengan Bulan Mei Tahun 2025 dengan rincian waktu sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Tanggal 3 Bulan Januari Tahun 2025
2.	Pengumpulan Data	Tanggal 17 Bulan Januari Tahun 2025
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Tanggal 30 Bulan April Tahun 2025
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Tanggal 25 Bulan Mei Tahun 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 Watukumpul berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan semester II tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Puskesmas Watukumpul dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak 5000 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 400 orang.

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 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	JENIS KELAMIN	LAKI	194 orang	48%
		PEREMPUAN	206 orang	51%
2.	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	130 orang	32%
		SLTP	112 orang	28%
		SLTA	115 orang	29%
		DIII	15 orang	2%
		SI	28 orang	7%
3.	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	148 orang	37%
		PEDAGANG	28 orang	7%
		SWASTA	64 orang	16%
		PETANI	32 orang	8%
		LAINNYA	112orang	28%

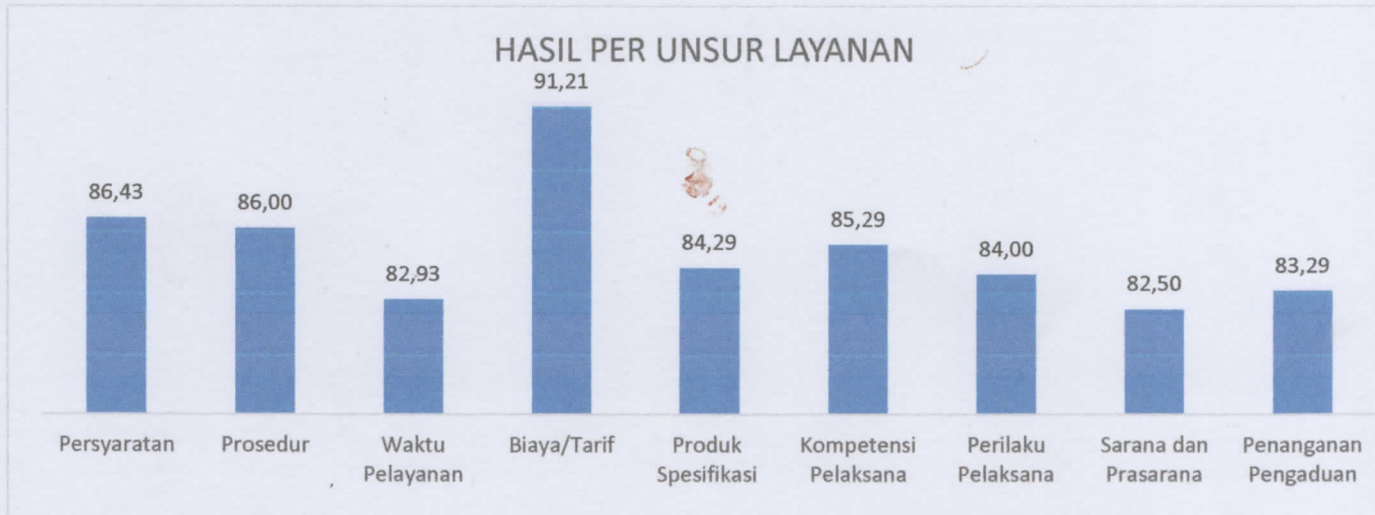
D. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1 Nilai per unsur SKM pada Layanan Puskesmas Watukumpul

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	86,43	86,00	82,93	91,21	84,29	85,29	84,00	82,50	83,29
Kategori	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
IKM Unit Layanan	Nilai 85,02 Kategori BAIK								

Gambar 1 Grafik Nilai per Unsur SKM pada Puskesmas Watukumpul



BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, hasil pengukuran kepuasan masyarakat terhadap Layanan di Puskesmas Watukumpul sebagai berikut

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	86,43	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,00	Baik
3	Waktu Penyelesaian	82,93	Baik
4	Biaya/Tarif	91,21	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	84,29	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	85,29	Baik
7	Perilaku Pelaksana	84,00	Baik
8	Penanganan Pengaduan	82,50	Baik
9	Sarana dan Prasarana	83,29	Baik
IKM		85,02	BAIK

Tabel diatas menggambarkan sebaran nilai per unsur SKM pada Layanan di Puskesmas Watukumpul sebagai berikut :

1. Terdapat 3 (tiga) unsur SKM yang memperoleh nilai terendah hasil pengukuran kepuasan masyarakat pada Puskesmas Watukumpul yaitu Unsur Penanganan Pengaduan, Unsur Waktu Penyelesaian dan Unsur Sarana dan Prasarana
2. Terdapat 3 (tiga) unsur SKM yang memperoleh nilai tertinggi hasil pengukuran kepuasan masyarakat pada layanan Puskesmas Watukumpul yaitu Unsur Biaya/Tarif, Unsur Persyaratan dan Unsur

Sistem Mekanisme, dan Prosedur.

Beberapa permasalahan layanan publik pada Puskesmas Watukumpul 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 informasi dan sosialisasi terkait kontak layanan pengaduan masyarakat
2. Belum optimalnya manajemen waktu dalam memberikan pelayanan yang optimal.

B. Rencana Tindak Lanjut





1. Rencana Tindak Lanjut SKM Semester I Tahun 2025


Dengan memperhatikan hasil SKM Semester I Tahun 2025 pada Puskesmas Watukumpul 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 Penanganan Pengaduan	Rapat Tinjauan Manajemen dan Tim Mutu	Bulan Juni Tahun 2025	ADMEN dan Tim Mutu
2.	Unsur Waktu Penyelesaian	Rapat Tinjauan Manajemen dan Tim Mutu	Bulan Juni Tahun 2025	ADMEN dan Tim Mutu
3.	Unsur Sarana dan Prasarana	Rapat Review Sarana Prasarana	Bulan Juni Tahun 2025	Admen dan Tim MFK (Manajemen Fasilitas dan Keselamatan)

2. Pelaksanaan Rencana Tindak Lanjut SKM Semester II Tahun 2024

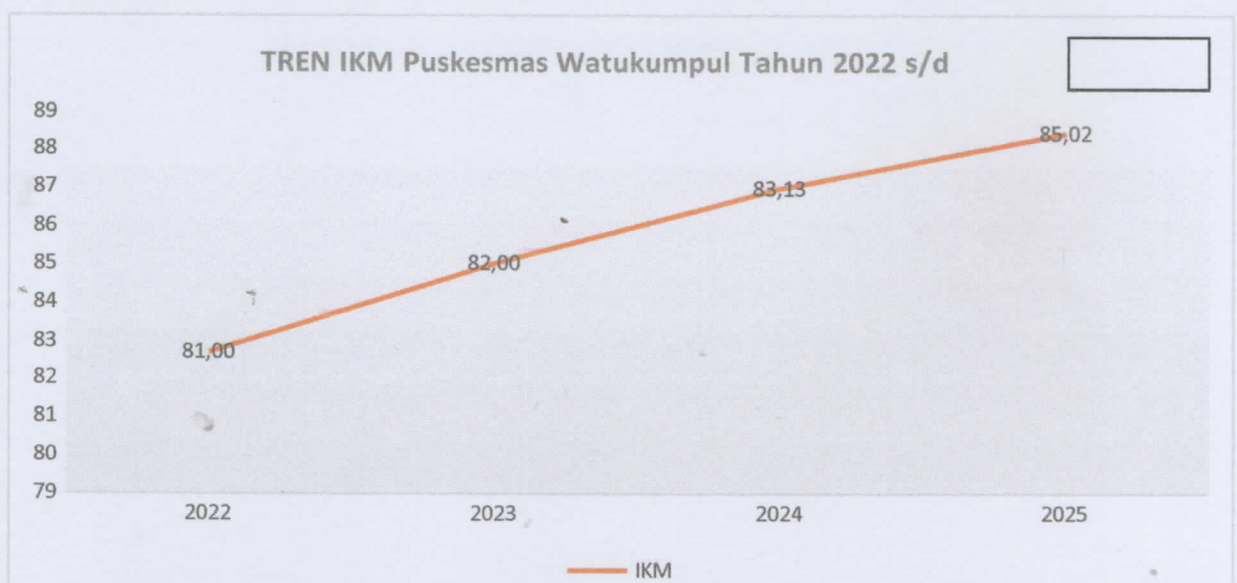
Puskesmas Watukumpul telah melaksanakan rencana tindak lanjut hasil SKM Semester II Tahun 2024 sebagaimana tersaji dalam visualisasi berikut:

No	RENCANA TINDAK LANJUT	SUDAH DITINDAKLANJUTI/BELUM	WAKTU PELAKSANAAN	BUKTI DUKUNG
1	Waktu pelayanan pada ruang pemeriksaan agar sesuai dengan jadwal, sehingga pasien tidak terlalu lama menunggu	sudah		 <p>The flowchart shows the patient service process: KASIR (Cashier) leads to ANTRIAN (Queue), then to PUSKESMAS (Health Center). From PUSKESMAS, patients go to either BILAK INTERNAL (Internal Room) or BILAK EKSTERNAL (External Room). BILAK INTERNAL includes LABORATORIUM (Laboratory), POLIKLINIK (Polyclinic), and FARMASI (Pharmacy). BILAK EKSTERNAL includes POLIKLINIK (Polyclinic) and FARMASI (Pharmacy). Both paths lead to PULANG (Home). A note indicates: *Waktu Pelayanan: Kasus Ringan < 15 Menit, Kasus Berat > 15 Menit. HARIAN - SABTU : 07.00 s/d 16.00</p>  <p>A photograph of a waiting area with a sign that reads 'PUSKESMAS WATUKUMPUL' and lists services: LABORATORIUM, POLIKLINIK, and FARMASI.</p>
2	Penambahan jumlah kursi ruang tunggu agar pasien menunggu antrian merasa nyaman			  <p>Two photographs showing a waiting area with many metal chairs arranged in rows, indicating an increase in the number of chairs for patient comfort.</p>

3	<p>Memudahkan persyaratan pelayanan pasien</p> <p>Untuk pasien bpjs bisa mendaftar melalui JKN Mobile</p>			

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 Watukumpul melalui grafik berikut :



BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan data penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 pada Puskesmas Watukumpul dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Layanan pada Puskesmas Watukumpul termasuk dalam kategori Sangat Baik;
2. Unsur SKM yang perlu mendapatkan prioritas dalam perbaikan pada Layanan Puskesmas Watukumpul adalah Unsur Penanganan Pengaduan, Unsur Waktu Penyelesaian dan Unsur Sarana dan Prasarana;
3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Puskesmas Watukumpul mengalami peningkatan sebesar 1,89. dibandingkan IKM pada Semester II Tahun 2024 yang memperoleh IKM sebesar 83.13
4. Puskesmas Watukumpul sudah melaksanakan Rencana Tindak Lanjut SKM Semester II Tahun 2024.