



PEMERINTAH KABUPATEN  
PEMALANG

LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT  
PUSKESMAS MOJO  
KABUPATEN PEMALANG  
TAHUN 2024 ( Semester I )

PUSKESMAS MOJO

Alamat : Jl. Desa Mojo Kec.Ulujami Kab.Pemalang Telp.( 0285) 4474301 / 5750069 Ulujami 52371  
Email : [pusk.mojo@gmail.com](mailto:pusk.mojo@gmail.com), Website : <https://pkmmojo.pemalangkab.go.id>

## Kata Pengantar

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Mojo Kabupaten Pemalang Tahun 2024 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 Mojo. 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 Mojo.

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

Pemalang, 29 Juni 2024

Kepala Puskesmas Mojo



dr. Agus Sukanto  
Pembina

NIP. 19681101 200801 1 006

## Daftar Isi

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 .....	6
1. Perencanaan .....	6
2. Tim Pelaksana Survei .....	6
3. Lokasi .....	6
4. Waktu Pelaksanaan .....	6
5. Teknik Survei .....	6
6. Responden .....	6
7. Bentuk Jawaban .....	7
8. Pengolahan dan Analisis Data .....	7
9. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM .....	8
10. Proses Kontrol Kualitas .....	8
11. Penyusunan Laporan .....	8
C. Analisis dan Pembahasan .....	9
1. Karakteristik Responden .....	9
2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan .....	10
3. Saran Perbaikan dari Masyarakat .....	10
BAB IV Penutup .....	12
A. Kesimpulan .....	12
B. Saran .....	13
C. Rencana Tindak Lanjut .....	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 Mojo yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna layanan;
- c. Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Puskesmas Mojo.

### C. Tujuan

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- a. Terukurnya Kepuasan Masyarakat Puskesmas Mojo Tahun 2024;
- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Mojo;

- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Puskesmas Mojo;
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan Puskesmas Mojo;
- e. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Puskesmas Mojo;
- f. Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

#### D. Prinsip

Survei kepuasan masyarakat ini dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

##### 1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

##### 2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

##### 3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

##### 4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

##### 5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

##### 6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

#### E. Manfaat

Survei kepuasan masyarakat memiliki manfaat yaitu:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan publik.

## BAB II

### Analisis dan Pembahasan

#### A. Profil Unit Pelayanan

Puskesmas Mojo terletak di Jalan Desa Mojo Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang. Puskesmas pembantu ada 3 yaitu Pustu Ketapang, Pustu Pamutih, dan Pustu Kaliprau. Pos Kesehatan Desa (PKD) ada 7 tempat yaitu Desa Pesantren, Desa Limbangan, Desa Kertosari, Desa Blendung, Desa Padek, Desa Pagergunung, dan Desa Tasikrejo.

Wilayah kerja Puskesmas Mojo meliputi 11 Desa yaitu Desa Mojo, Desa Ketapang, Desa Limbangan, Desa Pesantren, Desa Blendung, Desa Pagergunung, Desa Pamutih, Desa Padek, Desa Kertosari, Desa Kaliprau, dan Desa Tasikrejo dengan luas 48,791 Km<sup>2</sup>. Jenis penyelenggaraan Non Rawat Inap, karakteristik wilayah kawasan pedesaan (sesuai SK Bupati No. 440/442/Tahun 2017).

Peta Wilayah Puskesmas Mojo



Batas-batas wilayah kerja Puskesmas Mojo:

1. Sebelah barat berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Klareyan Kecamatan Petarukan
2. Sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Pekalongan
3. Sebelah Selatan berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Rowosari Kec. Ulujami dan Puskesmas Sarwodadi Kec. Comal
4. Sebelah utara berbatasan dengan Laut Jawa.

Puskesmas Mojo yang terletak di daerah pesisir pantai dan dataran rendah, yaitu daerah dengan ketinggian antara 0-20 meter di atas permukaan air laut dan berada di bagian utara sebelah timur wilayah Kabupaten Pemalang

Berdasarkan data Statistik , Jumlah penduduk Tahun 2022 adalah sebanyak 80.630 jiwa dengan jumlah laki-laki 40.921 jiwa dan jumlah perempuan 39.709 jiwa. Dengan luas wilayah sebesar 48,79 Km<sup>2</sup>, maka rata-rata kepadatan penduduk yang berada Tahun 2022 tercatat sebesar 1.653 jiwa setiap kilometer persegi, dimana wilayah terpadat adalah Desa Pagergunung dengan tingkat kepadatan sekitar 5.074 jiwa setiap kilometer persegi. Sedangkan rata-rata penduduk per rumah tangga Tahun 2022 tercatat sebesar 3 jiwa

Tabel jumlah penduduk di wilayah Puskesmas Mojo Th.2022

NO	DESA	LUAS WILAYAH (km <sup>2</sup> )	JUMLAH PENDUDUK			JUMLAH RUMAH TANGGA	RATA-RATA JIWA/RUMAH TANGGA	KEPADATAN PENDUDUK per km <sup>2</sup>
			LAKI-LAKI	PEREMPUAN	LAKI-LAKI + PEREMPUAN			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	MOJO	6,05	4.687	4.497	9.184	2.866	3,2	1518,0
2	KETAPANG	2,96	2.737	2.629	5.366	1.591	3,4	1812,8
3	LIMBANGAN	7,23	4.094	3.956	8.050	3.580	2,2	1113,4
4	PESANTREN	12,50	5.961	5.919	11.880	3.580	3,3	950,4
5	BLENDUNG	3,75	3.251	3.153	6.404	2.016	3,2	1707,7
6	PAGERGUNU	1,67	4.343	4.132	8.475	2.780	3,0	5074,9
7	PAMUTIH	2,66	4.280	4.164	8.444	2.757	3,1	3174,4
8	PADEK	1,66	2.296	2.251	4.547	1.336	3,4	2739,2
9	KERTOSARI	3,75	2.267	2.163	4.430	1.425	3,1	1181,3
10	KALIPRAU	4,17	4.017	3.922	7.939	2.611	3,0	1903,8
11	TASIKREJO	2,39	2.988	2.923	5.911	1.973	3,0	2473,2
<b>JUMLAH</b>		48,79	40.921	39.709	80.630	26.515	3	1.653

Sumber : Kecamatan dalam angka Tahun 2022 ( BPS Kab.pemalang)



## B. Metode Pelaksanaan

### 1. Perencanaan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik di unit pelayanan lingkup Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya pada tahun 2024 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 Mojo 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 Mojo.

### 4. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada bulan Januari-Juni Tahun 2024.

### 5. Teknik Survei

Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas Mojo Tahun 2024. Tim pelaksana survei menggunakan teknik pengisian kuesioner dengan mendatangi langsung lokasi survei dan membagikan kuesioner kepada pengunjung unit layanan publik.

### 6. Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing layanan. Untuk

memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan berdasarkan tabel morgan dan krejcie.

#### 7. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

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

#### 8. Pengolahan dan Analisis Data

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

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

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

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

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

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

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

#### 9. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANA N (x)	KINERJA UNIT PELAYANA N (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 terstandarisasi. 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.

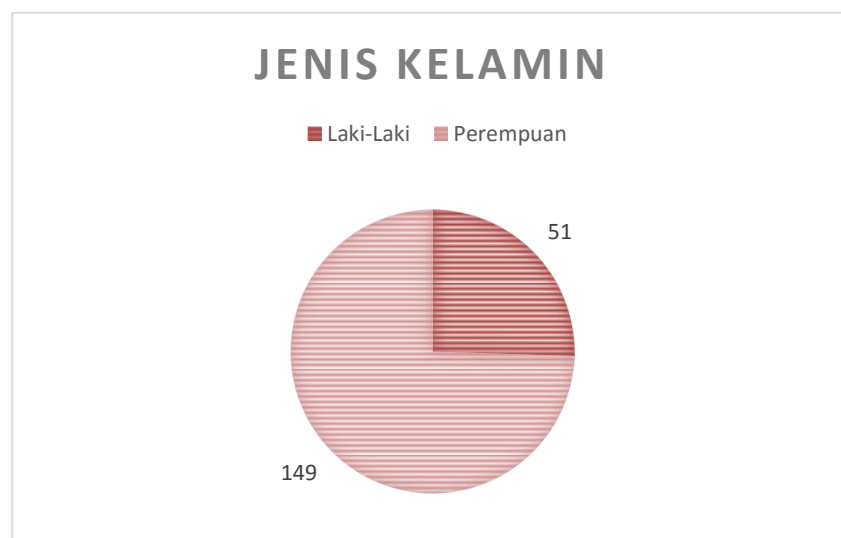
### C. Analisis dan Pembahasan

Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Mojo Tahun 2024 Semester I ini adalah pengguna layanan di Puskesmas Mojo dalam 6 bulan terakhir. Diperoleh 200 responden dari 9 layanan di Puskesmas Mojo. Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

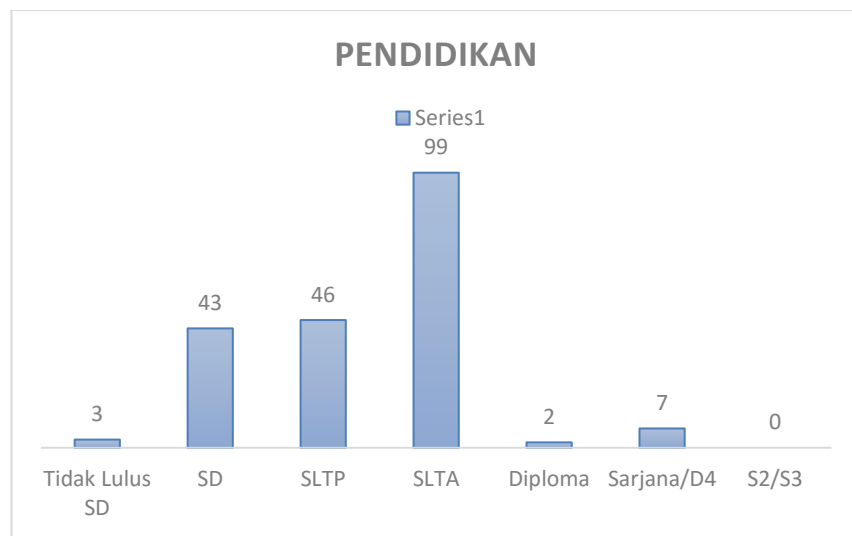
#### 1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penyusunan SKM Pelayanan Puskesmas Mojo tahun 2024 dapat disampaikan sebagai berikut:

a. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Mojo berdasarkan jenis kelamin.

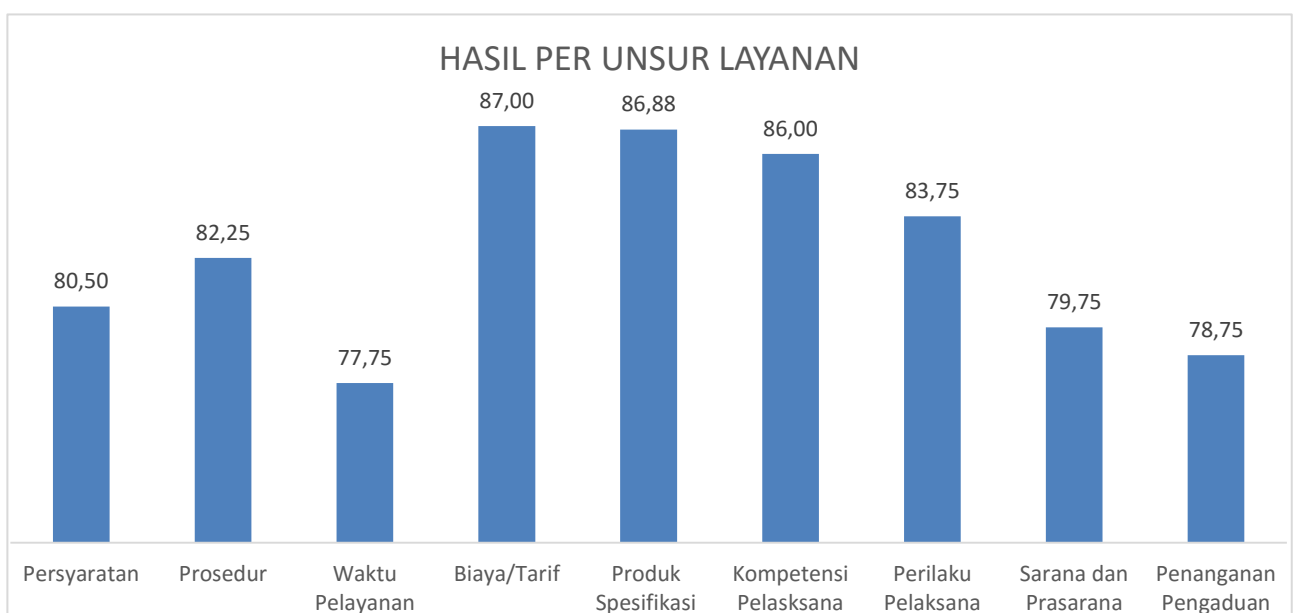


b. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Mojo berdasarkan Pendidikan.



## 2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan Puskesmas Mojo tahun 2024, indeks per unsur pelayanan meliputi



## 3. Saran Perbaikan dari Masyarakat

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

- a. Suara panggilan di pendaftaran supaya di perjelas
- b. Di sediakan petugas pada mesin antrian
- c. Tempat duduk depan ruang ibu dan anak supaya di tambah

## BAB III

### Penutup

#### A. Kesimpulan

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

Rangkuman hasil pengukuran kepuasan masyarakat dan kinerja pelayanan publik di Puskesmas Mojo:

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	2	3	4
1	Syarat	80,50	Baik
2	Prosedur	82,25	Baik
3	Waktu Pelayanan	77,75	Baik
4	Biaya/Tarif	87	Baik
5	Produk Spesifikasi	86,88	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	86	Baik
7	Perilaku Pelaksana	83,75	Baik
8	Sarana dan Prasarana	79,75	Baik
9	Penanganan Pengaduan	78,75	Baik
	IKM	82,43	Baik

1. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan diantara 9 (Sembilan) layanan publik yang disurvei dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan publik Puskesmas Mojo masuk pada kategori B (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.

2. Unsur-unsur kepuasan masyarakat yang menjadi perhatian pengguna pelayanan agar dapat ditingkatkan adalah :
  - a. Waktu Pelayanan
  - b. Penanganan pengaduan
  - c. Sarana dan prasaranan

#### B. Saran

Guna meningkatkan pelayanan, terdapat beberapa saran perbaikan antara lain:

- a. Suara panggilan di pendaftaran supaya di perjelas
- b. Di sediakan petugas pada mesin antrian
- c. Tempat duduk depan ruang ibu dan anak supaya di tambah

#### C. Rencana Tindak Lanjut

N O	PRIORIT AS UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	WAKTU	TINDAK LANJUT
1.	Sarana dan prasarana	sarpras	Bulan Juli 2024	Memperbaiki Audio bagian pendaftaran
2.	Sarana dan prasarana	Sarpras	Bulan Juli 2024	Pemenuhan Kursi tunggu di depan ruang ibu dan anak
3.	Perilaku pelaksana	Penanganan pengaduan	Bulan Mei 2024	Edukasi ke petugas jaga mesin antrian supaya jangan meninggalkan tempat sebelum pelayanan pendaftaran selesai