

**LAPORAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**UPTD PUSKESMAS BUKUAN**  
**PERIODE TAHUN 2023**



**DINAS KESEHATAN**  
**KOTA SAMARINDA**  
**TAHUN 2023**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Tren Nilai SKM .....	11
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>13</b>
1. 1	
2. Hasil Pengolahan Data .....	13
3. 2	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya .....	16

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 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. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Puskesmas Bukuan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 tentang Pedoman SKM

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh Puskesmas Bukuan

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit 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 pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Puskesmas Bukuan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Bukuan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan HP Smartphone dengan cara scan barcode dan kuesioner manual untuk responden yang tidak memiliki HP smartphone yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Puskesmas Bukuan yaitu :

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).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi Puskesmas Bukuan di unit-unit layanan pada jam pelayanan dimulai dari jam 07.30 - 11.00. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan melalui aplikasi SKM Pemerintah Kota Samarinda . Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. rincian sebagai berikut:

NO.	KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN	JUMLAH KERJA
1.	Persiapan	Januari 2023	5 hari
2.	Pengumpulan Data	Februari-November	300 hari
3.	Pengolahan data dan analisa hasil	Desember 2023	5 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan hasil	Desember 2023	5 hari

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Puskesmas Bukuan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Puskesmas Bukuan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 14.759 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu tahun adalah 368 orang.

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
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

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh untuk satu tahun periode Januari-November yaitu 604 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	170	28,1%
		PEREMPUAN	434	71,8%
2	PENDIDIKAN	SD	105	17,3%
		SLTP	144	23,8%
		SLTA	289	47,8%
		D2	2	0,3%
		D1	3	0,5%
		DIII	20	3,3%
		SI	32	5,3%
		S2	0	0
		Lainya	9	1,5%
		3	PEKERJAAN	PNS
GURU/DOSEN	3			0,5%
SWASTA	0			0
WIRAUUSAHA	57			9,4%
LAINNYA	542			89,7%
4	JENIS LAYANAN	PENDAFTARAN	86	14,2%
		POLI UMUM	72	11,9%

		POLI GIGI	103	17,0%
		POLI KB	14	2,3%
		MTBS/ANAK	25	4,1%
		IMUNISASI	36	5,9%
		LABORATORIUM	35	5,8%
		FARMASI	190	31,4%
		Rekam Medik	1	0,16%
		KIA	9	1,5%
		Lain-lain	2	0,3%
		Pemeriksaan		
		Balita	7	1,1%
		Tata Usaha	19	3,1%
		Tindakan	4	0,6%
		Konseling gizi	1	0,1%

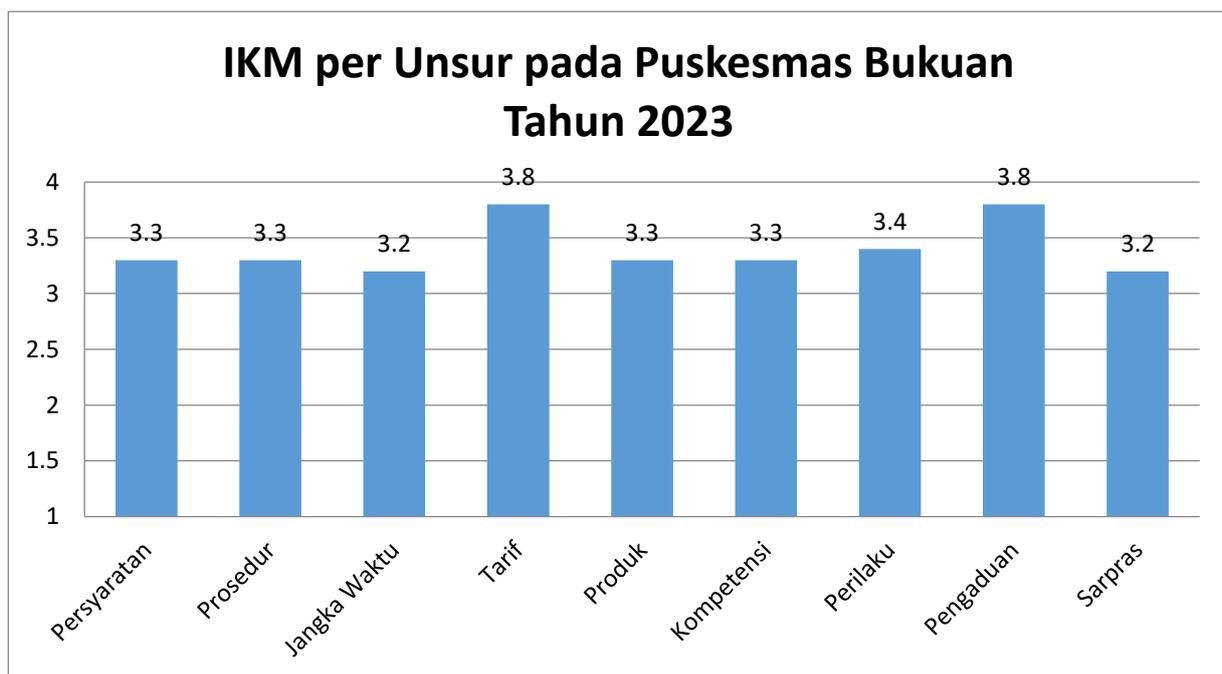
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan Aplikasi berbasis web olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>		3,3	3,3	3,2	3,8	3,3	3,3	3,4	3,8	3,2
<b>Kategori</b>		<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>
<b>IKM</b>	<b>Unit</b>	<b>85 ( Baik)</b>								
<b>Layanan</b>										

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelaksanaan dan Sarana Prasaran mendapat nilai terendah yaitu 3,2
2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Sistem, Mekanisme, dan Proseduri terendah 3,3.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/ tarif mendapatkan nilai 3,8 dari unsur layanan, penyelenggaraan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,8

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Pelayanan yang lama dan kurang efisiensi di beberapa poli dan perbaiki kecepatan pelayanan “
- “Sarana dan prasarana di Puskesmas Bukuan masih kurang “
- Petugas Medis ditambah
- “Masyarakat banyak belum mengetahui layanan apa saja yang ada di puskesmas dan layanan mana saja yang berbayar”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Kurangnya sarana dan prasarana seperti Bangunan di perluas parkir, Ac atau kipas angin dan kursi tunggu yang dirasa masih kurang oleh pasien penanda atau alur

- Untuk petugas puskesmas memang sedang mengalami kekurangan karena adanya beberapa pegawai yang lulus tes P3K dan ada pula petugas yang resign sementara untuk penambahan pegawai belum diadakan
- Kurangnya tenaga medis maka mengakibatkan kecepatan pelayan terkendala apalagi bila ada kegiatan diluar gedung.
- Informasi produk layanan yang dilalukan di puskesmas belum terlalu banyak di publikasikan ke masyarakat terutama di media sosial

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

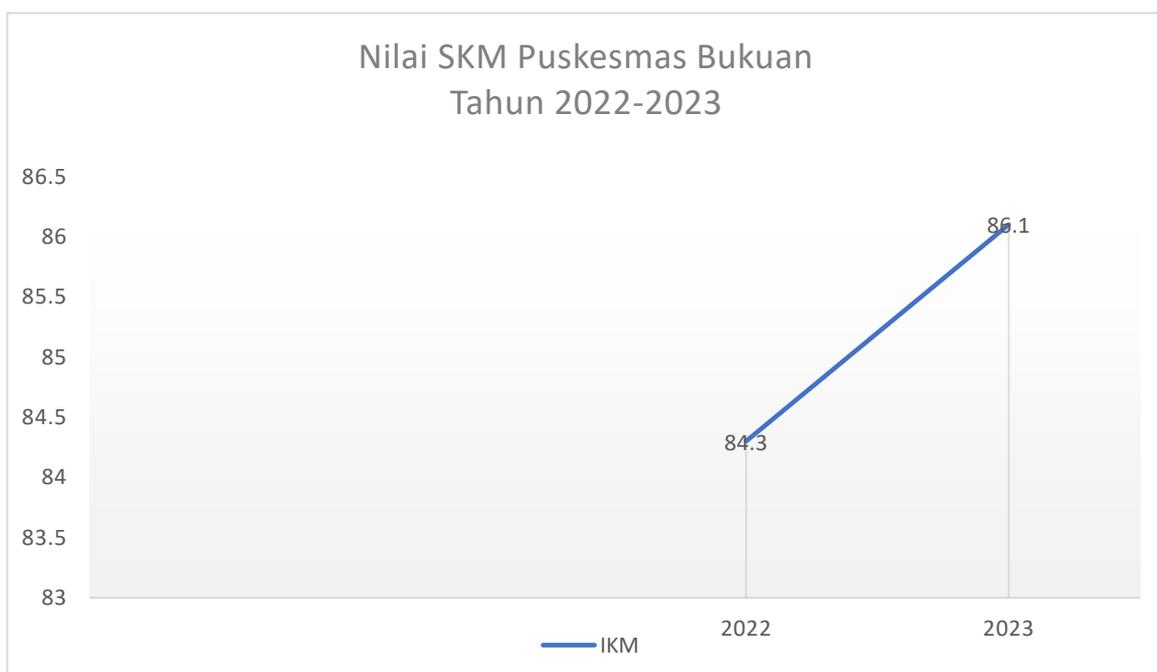
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	<b>Waktu Pelayanan</b>	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap waktu penyelesaian			√	√	<b>PJ UKP</b>
2	<b>Sarana dan prasarana</b>	Merencanakan untuk memperbaiki sarana dan prasarana.			√	√	<b>Manajemen Fasilitas Kesehatan (MFK)</b>
3	<b>Produk</b>	Memberikan informasi			√	√	<b>Bagian</b>

	<b>Spesifikasi</b>	lebih terbuka kepada			<b>Manajemen</b>
	<b>Jenis</b>	masyarakat melalui			
	<b>Pelayanan</b>	media sosial ataupun media cetak			
4	<b>Sistem mekanisme dan Prosedur pelayanan</b>	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√	<b>Manajemen Fasilitas Kesehatan (MFK)</b>

### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Puskesmas Bukuan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2023 pada Pada Puskesmas Bukuan

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga November 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Bukuan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sudah baik . nilai SKM Puskesmas Bukuan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2022 hingga 2023 mengalami peningkatan.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah adalah Waktu Penyelesaian
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi Biaya/tarif dan pengaduan pelayanan

Kota Samarinda, 09 Desember 2023

**Kepala Pimpinan Puskesmas Bukuan**



(drg. Rosnaniar)

NIP. 197112282002122007

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

UNION KESSEKUTUAN KOTA  
UPFT PUSKESMAS BUKITAN  
KOTA SAMARINDA

**KUESIONER SURVEI KETUJUAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT PELAYANAN UPFT. PUSKESMAS BUKITAN KOTA SAMARINDA**

Tanggal Survei : \_\_\_\_\_  
 Up : \_\_\_\_\_

**PROFIL**

Jenis Pelayanan yang diterima : \_\_\_\_\_  
 Umur : \_\_\_\_\_ Tahun

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan Terakhir :  SD  SMP  SMA  D1-D2-D3  D1  S-2 keatas

Pekerjaan :  PNS/TNI/  Pegawai Swasta  Wiraswasta/Usahawan  Pelajar/Mahasiswa  Lainnya : \_\_\_\_\_

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KEGIATAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P <sup>+</sup>	P <sup>-</sup>
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian penyerasan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. d. Gratis.	1 2 3 4	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten. b. Kurang kompeten. c. Kompeten. d. Sangat kompeten.		1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah.		1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk. b. Cukup. c. Baik. d. Sangat Baik.		1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi. c. Berfungsi kurang maksimal. d. Dikelola dengan baik.		1 2 3 4

11:23 | 3,4KB/d | 82%

**KOTA SAMARINDA**

**SURVEI MASYARAKAT**

Per kept ling untuk mengukur tingkat berikan oleh instansi di Kota Samarinda kepada akat.

**Profil Responden dan Jenis Layanan yang Diterima**  
 Informasi pribadi responden akan disimpan secara aman dan tidak dipublikasikan

Jenis Kelamin  
 Laki-laki  Perempuan

Usia (tahun)

Pendidikan

Pekerjaan

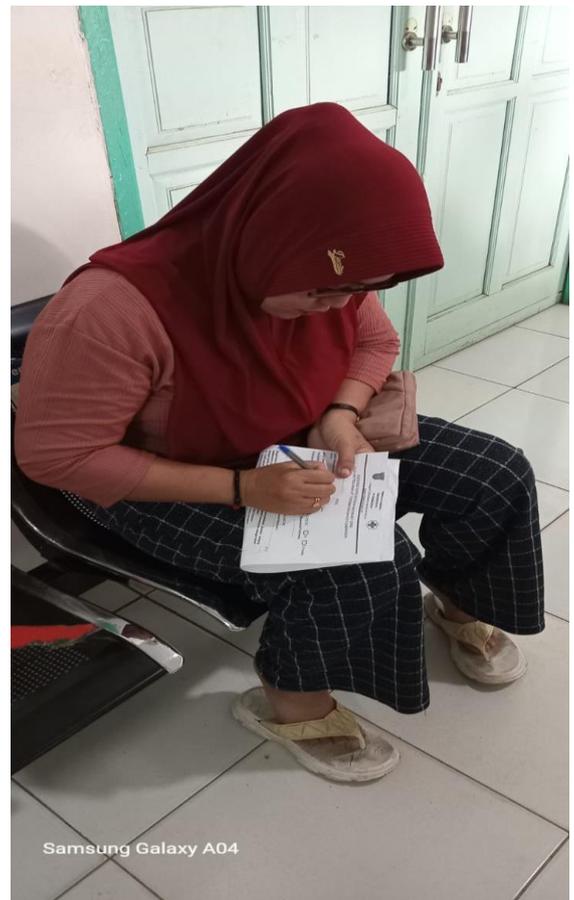
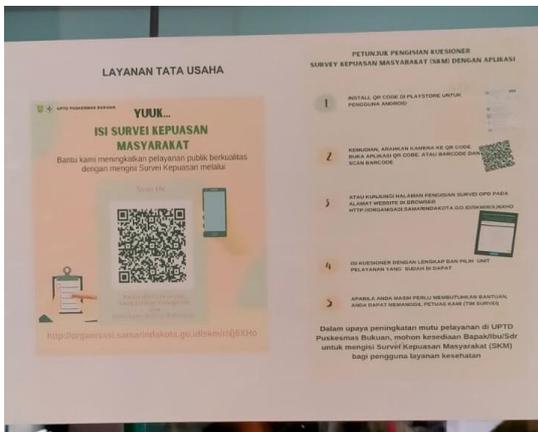
No. Telp. / HP

## 2. Hasil Olah Data SKM

Admin e-Survey SKM						UPTD PUSKESMAS BUKUAN - Sign out								
DATA TAHUN -- 2023														
599	47	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	4	4	4	4	4	4	3		
500	42	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Tata Usaha	4	4	4	4	4	4	3		
501	41	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3		
502	41	P	Wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut	4	3	3	3	3	4	4		
503	64	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut	4	4	4	4	4	4	4		
504	57	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut	3	3	3	4	4	4	3		
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>2006</b>	<b>2010</b>	<b>1938</b>	<b>2349</b>	<b>2006</b>	<b>2052</b>	<b>2062</b>	<b>2346</b>	<b>1969</b>
<b>NRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.321</b>	<b>3.328</b>	<b>3.209</b>	<b>3.889</b>	<b>3.321</b>	<b>3.397</b>	<b>3.414</b>	<b>3.884</b>	<b>3.26</b>
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.369</b>	<b>0.369</b>	<b>0.356</b>	<b>0.432</b>	<b>0.369</b>	<b>0.377</b>	<b>0.379</b>	<b>0.431</b>	<b>0.362</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>86.1</b>			<b>Baik</b>					
<b>Kode Unsur Pelayanan</b>				<b>Predikat Penilaian</b>				<b>Formula</b>						
<b>Kode</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>			<b>Rentang</b>	<b>Predikat</b>	<b>Formula</b>								
U1	Persyaratan			25.00 - 64.99	Tidak baik	$JNU = \Sigma(U)$								
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur			65.00 - 76.60	Kurang baik	$NRRU = JNU \div n$								
U3	Waktu Pelaksanaan			76.61 - 88.30	Baik	$NRRT = NRRU \times 0.111$								
U4	Biaya/Tarif			88.31 - 100.00	Sangat baik	$IKM = \Sigma(NRRT) \times 25$								
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan													

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

# 1. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan**

**Survei Kepuasan Masyarakat**

**Periode [2023]**



**[DINAS KESEHATAN KOTA SAMARINDA]**

**[PUSKESMAS BUKUAN]**

**[2023]**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk

mencapai berbagai tujuan tersebut, maka (unit penyelenggara pelayanan) perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Bukuan periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	83,0	baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83,2	baik
3	Waktu Penyelesaian	80,2	baik
4	Biaya/Tarif	97,2	Sangat baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	83,0	baik
6	Kompetensi Pelaksana	84,1	baik
7	Perilaku Pelaksana	83,5	baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	84,7	baik
9	Sarana dan Prasarana	83,1	baik
	NILAI IKM	86.1	BAIK

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur

dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu Pelayanan	1.1 Penjadwalan yang efisien terhadap petugas dalam dan luar gedung			√	√	Semua Petugas
		1.2 Monitoring dan evaluasi terus menerus terhadap kinerja				√	
		1.3 Analisis Proses Pelayanan				√	
		1.4 Peningkatan Fasilitas dan sumber daya				√	
		1.5 Pelayanan prioritas untuk kasus emergency				√	
2	Unsur sarana dan prasarana	1.1 Penambahan kursi tunggu.				√	MFK Manajemen Fasilitas Kesehatan Dan Bendahara
		1.2 Ruang Tunggu di alihkan ke teras pkm bukuan karena ruang tunggu kurang luas	√				
		1.3 Mengajukan perencanaan Pembangunan atau perluasan bangunan				√	
		1.4 Analisis Kebutuhan			√		

		SDM dan pengadaan SDM baru					
		1.5 pengadaan Kipas Angin di Ruang Tunggu				√	
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1.1 Sosialisasi melalui media social, menyediakan brosur, leaflet informatif dan papan informasi, sosialisasi langsung ke masyarakat			√	√	PJ. Promkes dan PJ. Sistem Informasi
		1.2 Pemanfaatan Aplikasi atau situs web				√	
4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1.1 selalu menerapkan SOP yang tersedia di setiap kegiatan	√				
		1.2 sosialisasi hak dan kewajiban pasien			√		
		1.3 menginformasikan atau edukasi kepada Masyarakat mengenai procedure pengaduan melalui spanduk, brosur dan sosmed			√		
		1.4 menyediakan alur pelayanan			√	√	

## BAB III

### REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

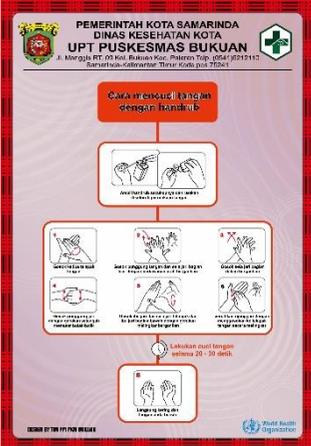
Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Penambahan kursi tunggu	sudah	Sudah di tindak lanjuti pada bulan Oktober penambahan pengadaan kursi di ruang tunggu		Ruangan puskesmas yang sempit terutama ruang tunggu atau lobi sehingga penambahan kursi yang tidak bisa maksimal untuk memenuhi kebutuhan pasien yang datang berkunjung ke puskesmas Bukuan maka itu ruang tunggu di alihkan di halaman atau teras puskesmas bukuan beserta tambahan kursi, semakin bertambahnya peserta BPJS FKTP Bukuan maka otomatis banyak warga yang berobat ke puskesmas bukuan,,pasti

					terjadi kekurangan kursi tunggu
2	Parkiran bergabung ke halaman kelurahan bukuan	sudah	Parkiran bergabung ke parkiran untuk parkiran mobil dan motor,,karena parkiran puskesmas hanya bisa digunakan parkiran motor		

					
3	Penambahan Perluasan Poli Gigi	Sudah	Keluhan pengguna layanan terhadap bangunan puskesmas yang kecil maka berefek ke ruangan yang kurang luas	 	Untuk Pembangunan atau renovasi bangunan puskesmas banyak alur yg harus di lalui dan membutuhkan proses yang Panjang dan memerlukan persetujuan pihak pihak tertentu, saat ini yang bisa dilakukan memperluas ruangan yang menjadi prioritas

4	Pengadaan Sumber Daya Manusia	Sudah	Kekurangan SDM mengakibatkan lambatnya pelayanan dan belum lagi petugas yang ada jadwal kunjungan atau kegiatan luar Gedung..tindak lanjut sudah mengajukan surat penambahan tenaga ke DKK, dan juga membuat pengumuman untuk tenaga dokter baru melalui sosmed,	 <p>10:45 Mode data Beli Data</p> <p>Puskesmas BUKUAN</p> <p>Postingan Reels</p> <p><b>WE ARE HIRING DOKTER UMUM SEGERA!!</b></p> <p>kualifikasi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• LAKI-LAKI / PEREMPUAN</li> <li>• PENDIDIKAN S1 PROFESI KEDOKTERAN</li> <li>• STR. KEDOKTERAN-AKTIF</li> <li>• MAMPU BEKERJA DALAM TIM</li> </ul> <p>kirin lamaran ke UPTD PUSKESMAS BUKUAN CP. 081346316282 (Ka. Tata Usaha)</p> <p>10 3 komentar • 1 kali dibagikan • 310 tayangan</p> <p>Suka Komentar Kirim Bagikan</p>	Belum ada yang berminat mengirim lamaran ke puskesmasn sampe saat ini
---	-------------------------------	-------	--	---	---

5	Papan Informasi,alur dan prosedur	sudah	Brosere,leaflet,papan informasi sudah di tindak lanjut dan di sosmed juga	 	<p>Petugas system informasi merangkap tugas jadi tidak rutin mengupdate ke sosmed atau ke web puskesmas</p> <p>Banyak Masyarakat tidak begitu tertarik atau berminat mengambil brosure atau membaca pengumuman atau informasi yang ada</p>
---	-----------------------------------	-------	---	---	--

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Puskesmas Bukuan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 80 %
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada.

Samarinda , 09 Desember 2023

Pimpinan Puskesmas Bukuan

  
(drg. Rosnaniar)

NIP. 197112282002122007