

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PUSKESMAS BATU AMPAR KABUPATEN KUBU RAYA

PERIODE JANUARI – JUNI 2024



PUSKESMAS BATU AMPAR

Jalan H. Budjang Atim, Desa Batu Ampar

Email : puskesmasbatuampar1@gmail.com

DINAS KESEHATAN KABUPATEN KUBU RAYA

PROVINSI KALIMANTAN BARAT

TAHUN 2024

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (Public Service) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (welfare state). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Unit pelayanan Puskesmas Batu Ampar selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan kerjasama dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kubu Raya selaku unsur pembina pelayanan publik untuk lakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit pelayanan Puskesmas Batu Ampar selaku Penyedia Layanan Publik (Public Services Provider).

Melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Unit pelayanan Puskesmas Batu Ampar dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten/kota Kabupaten Kubu Raya khususnya unit pelayanan

Puskesmas Batu Ampar dimasa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Indeks Kepuasan yang telah banyak membantu hingga tersusunnya buku Indeks Kepuasan Masyarakat Periode Januari s/d Juni Tahun 2024.

Akhirnya harapan kami agar buku ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Batu Ampar, 24 Juni 2024
Kepala Puskesmas Batu Ampar



SAHIBEK HP., A.Md.Kep
Penata Tk. I / III d
NIP. 196706101989021003

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM.....	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	8
4.3 Tren Nilai SKM	10
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
1. Kuesioner.....	12
2. Hasil Olah Data SKM.....	14
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	14
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM.....	21

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 mengamalkan 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 Batu Ampar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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.

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 Batu Ampar 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 Batu Ampar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Batu Ampar adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan 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 Batu Ampar 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 unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. 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 2 (dua) kali pertahun tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	26
2.	Pengumpulan Data	Februari- april 2024	50
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2024	22
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei jini 2023	22

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Puskesmas Batu Ampar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Puskesmas Batu Ampar dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 17.816 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 periode SKM adalah 100 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

1.1 Jumlah Responden SKM

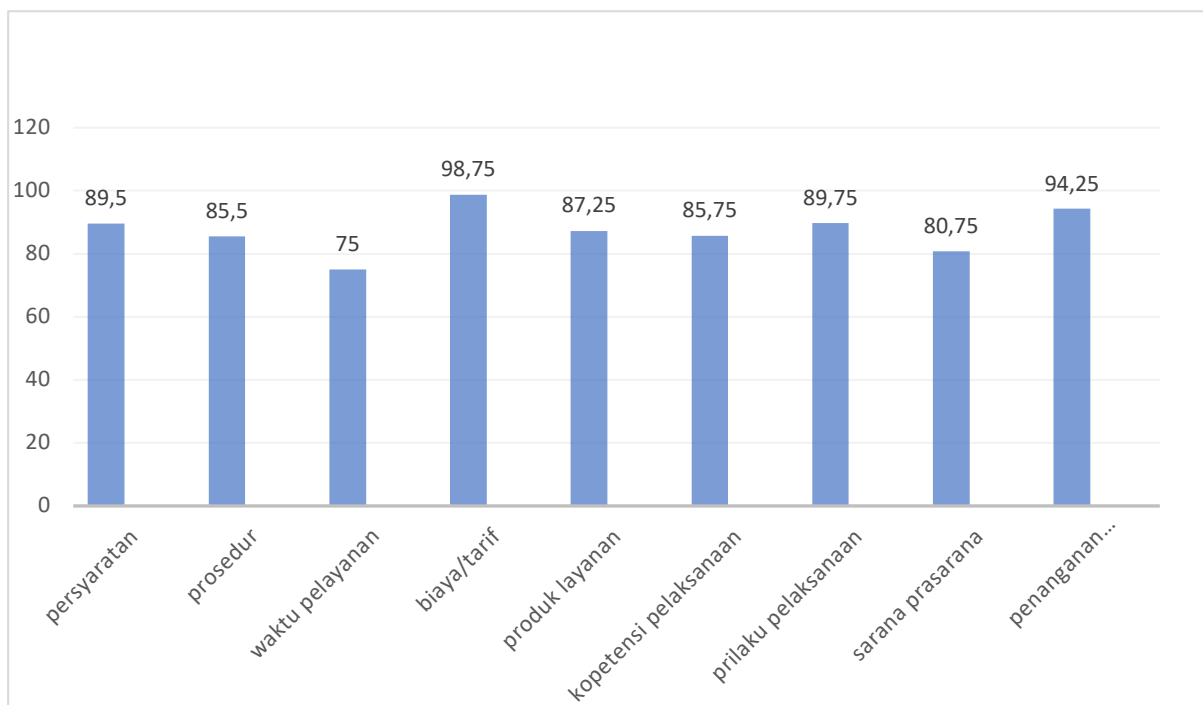
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 100 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	41	41%
		PEREMPUAN	59	59%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	27	27%
		SLTP	12	12%
		SLTA	43	43%
		DIII	4	4%
		SI	14	14%
		S2	0	0
3	PEKERJAAN	PNS	16	16%
		TNI	0	0%
		SWASTA	5	5%
		WIRAUSAHA	5	5%
		PETANI/IRT	30	30%
		PELAJAR	10	10%
		LAINNYA	34	34%

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai rata rata	3,580	3,420	3,480	3,950	3,490	3,430	3,590	3,230	3,770
IKM per unsur	89,50	85,50	87,0	98,75	87,25	85,75	89,75	80,75	94,25
Kategori	A	B	B	A	B	B	A	B	A
IKM Unit Layanan	88,364 (A sangat baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu dengan nilai 3.230
Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 3,420 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga kompetensi pelaksana termasuk tiga unsur terendah yaitu 3.430
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kewajaran tarif/ biaya mendapat nilai tertinggi 3.950 dari unsur layanan, dan penanganan pengaduan dengan nilai 3,770, serta persyaratan mendapat nilai tertinggi yaitu 3,580

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 :

- Sarana dan prasarana seperti tidak tersedia tempat duduk yang layak di depan poli umum,
- Produk layanan yang masih belum tersedia dengan lengkap
- Kompetensi petugas yang dianggap kurang tepat

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

- Sarana dan prasarana masih kategorikan kurang contohnya masih kurangnya kursi tunggu pasien dan ada beberapa kursi yang kondisinya tidak layak (rusak ringan).
- Diharapkan puskesmas menyediakan pengecekan laboratorium (cek kolesterol), dan menyediakan jenis imunisasi yang lengkap.
- Diharapkan diadakan pelatihan kompetensi bagi petugas,

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini

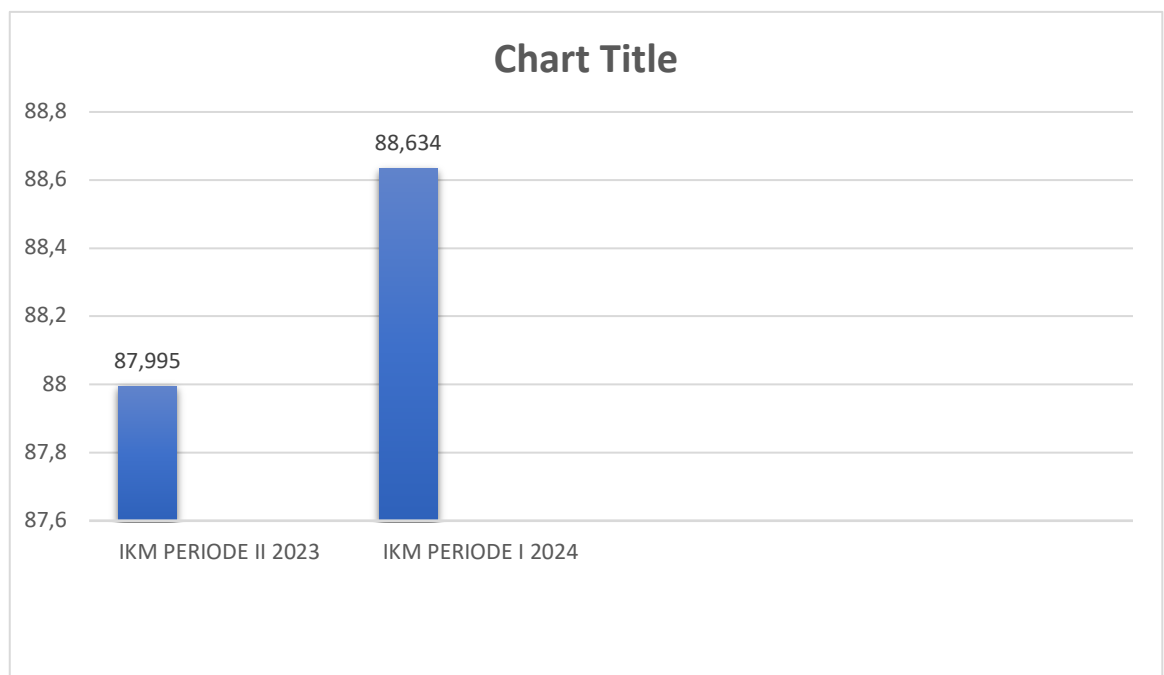
dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 10 juli 2024 (Berita Acara terlampir). 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	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung	
	Unsur		TW I	TW II	TW III	TW IV	Jawab	
1	Sarana dan prasarana	Melakukan koordinasi bersama kepala puskesmas dan bagian npengadaan barang			√	√	Ketua	tim mutu
2	Produk layanan	Lakukan koordinasi kepada pihak terkait agar menyeriakan alat dan bahan sesuai dengan pelayanan yang ada dipuskesmas			√	√	Ketua	tim mutu
3	kopetensi Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait kopetensi petugas			√	√	Ketua	tim mutu

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 Batu Ampar kecamatan Batu Ampar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2024 pada Puskesmas Batu Ampar kecamatan Batu

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Batu Ampar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 88,634 Meskipun demikian, nilai SKM Puskesmas Batu Ampar menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2023 hingga 2024.
- Sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu dengan nilai 3.230 Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 3,420 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga kopetensi pelaksana termasuk tiga unsur terendah yaitu 3.430.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kewajaran tarif/ biaya mendapat nilai tertinggi 3.950 dari unsur layanan, dan penanganan pengaduan denagn nilai 3,770, serta persyaratan mendapat nilai tertinggi yaitu 3,580

Batu Ampar, 24 Juni 2024

Kepala Puskesmas Batu Ampar



(SAHIBEK HP., A.Md.Kep)

NIP. 196706101989021003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden :		Tanggal Survei :	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : NIP : Data lain :
Umur Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki 2. Perempuan		<input type="text"/> <input type="text"/>	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah	4. D-1 / D-2 / D-3	<input type="text"/>	
	2. SMP / MTs / sederajat	5. D-4 / S-1		
Pekerjaan Utama	3. SMA / SMK / MA / sederajat	6. S-2 / Pend. Profesi	<input type="text"/>	
	1. PNS	5. Pegawai Swasta		
	2. Pegawai Instansi Pemerintah	6. Wiraswasta/Wirausaha		
	3. TNI / POLRI	7. Petani / rumah tangga		
	4. Pegawai BUMN / BUMD	8. Pelajar / Mahasiswa		
		9. Lainnya		

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
				
Jenis layanan yang diterima :				

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurangcepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi namun lambat d. Berfungsi dan cepat	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ?	1 2 3 4		

*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

a. Tidak sesuai	
b. Kurang sesuai	
c. Sesuai	
d. Sangat sesuai	

2. Hasil Olah Data SKM

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	3	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	4	4	2	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	2	3
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	2	3	2	4	3	3	3	2	2
6	3	3	3	4	3	3	3	2	3
7	4	3	1	4	3	3	4	3	1
8	3	4	3	4	3	3	4	2	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3
10	4	3	3	4	3	3	4	4	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	3
13	3	4	3	4	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	3	3	4	4	4
15	4	4	3	4	3	4	4	4	4
16	4	3	3	4	3	4	3	3	4
17	3	3	3	4	3	4	4	4	4
18	3	3	3	4	3	3	3	4	4
19	3	4	3	3	3	3	4	3	4
20	4	4	4	4	3	3	4	2	4
21	4	4	4	4	3	3	4	3	4
22	3	3	4	4	2	3	3	1	3
23	3	3	4	4	3	3	4	3	4
24	4	4	4	4	3	3	3	3	4
25	4	3	4	3	3	3	3	2	4
26	4	4	3	4	3	3	3	3	4
27	3	4	4	4	3	4	3	3	4
28	4	4	4	4	3	4	4	4	4
29	3	3	4	4	3	3	3	3	4
30	3	3	4	4	4	3	3	3	4
31	4	4	4	4	3	4	3	3	4
32	3	3	4	4	4	3	3	3	3
33	4	4	4	4	3	3	4	4	4
34	3	3	2	4	3	4	4	3	4
35	3	3	3	4	4	3	4	2	4
36	3	3	3	4	4	3	3	3	4
37	4	3	3	4	4	3	3	3	4
38	3	2	3	3	3	3	4	3	4
39	3	3	3	3	4	4	4	3	4
40	3	3	2	4	3	3	3	3	4
41	4	3	4	4	3	4	4	2	4
42	3	3	3	3	3	4	4	3	4

43	4	3	3	4	4	3	4	4	4
44	4	3	3	4	4	3	3	3	4
45	3	3	3	4	4	3	4	4	4
46	4	3	4	4	3	4	3	3	4
47	4	3	4	4	3	3	3	4	4
48	4	3	4	4	4	3	4	3	4
49	4	3	3	4	3	3	3	3	4
50	4	3	3	4	4	3	4	2	4
51	4	4	3	4	4	3	4	2	3
52	4	3	4	4	3	3	3	3	4
53	4	3	3	4	4	3	4	2	4
54	4	3	3	4	4	3	4	2	4
55	4	3	3	4	4	3	4	3	4
56	4	3	3	4	4	3	3	2	4
57	4	4	2	4	4	3	4	4	4
58	3	1	3	4	3	3	4	4	4
59	3	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	3	3	4	3	4	3	4	4
61	3	3	3	4	4	3	4	3	4
62	3	3	3	4	4	3	3	3	4
63	3	3	3	4	4	3	3	3	4
64	4	3	3	4	3	4	3	2	4
65	3	3	4	4	3	3	3	3	4
66	3	4	4	4	4	3	3	4	4
67	4	4	4	4	3	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	3	4	4	4
69	3	4	4	4	3	4	4	4	4
70	3	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	4	4	4	4	4	4	3	3
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	2	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	3
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	3	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	3	4	3
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	3	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	3	3	4
90	3	3	3	4	3	3	3	3	3
91	3	3	3	4	3	3	3	3	3
92	3	3	3	4	3	3	3	3	3
93	4	3	3	4	3	3	3	3	3
94	4	3	4	4	3	3	3	2	3

95	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
96	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	358	342	348	395	349	343	359	323	377	
NRR / Unsur	3,580	3,420	3,480	3,950	3,490	3,430	3,590	3,230	3,770	
NRR tertbg/ unsur	0,397	0,380	0,386	0,438	0,387	0,381	0,398	0,359	0,418	*) 3,545
IKM Unit pelayanan										88,634

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 0,111 111
per unsur

IKM UNIT PELAYANAN :	88,63
---------------------------------	--------------

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	3,580
U2	Prosedur	3,420
U3	Waktu pelayanan	3,480
U4	Biaya/tarif	3,950
U5	Produk layanan	3,490
U6	Kompetensi pelaksana	3,430
U7	Perilaku pelaksana	3,590
U8	Sarana dan Prasarana	3,230
U9	Penanganan Pengaduan	3,770



**PEMERINTAH KABUPATEN KUBU RAYA
UPT. PUSKESMAS BATU AMPAR
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
SEMESTER I TAHUN 2024
Periode Survei : 1 januari 2024 s/d 31 juni 2024**

NILAI IKM

88,63

MUTU PELAYANAN :

A

JENIS / NAMA LAYANAN :Kunjungan Rawat Jalan		
RESPONDEN		
JUMLAH : 100 ORANG		
JENIS KELAMIN : L = 41; P = 59 ORANG		
USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
≤ 20 th : 16 orang	SD / MI : 27 orang	PNS/TNI/POLRI :15 orang
21 – 30 th : 32 orang	SMP / MTs : 12 orang	Peg.Inst.Pem: 1 orang
31 – 40 th : 27 orang	SMA/SMK/ MA : 43 orang	BUMN / BUMD : 0 orang
41 – 50 th : 14 orang	D1-D2-D3 : 4 orang	Peg. Swasta : 5 orang
51 – 60 th : 6 orang	D4/S-1 : 14 orang	Wirausaha: 5 orang
≥ 60 th : 5 orang	S-2/ Profesi : 0 orang	Petani/IRT/Pelajar/Mahasiswa: 40 orang
	S-3 : 0 orang	Lainnya: 34 orang

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN;
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT
PELAYANAN PUBLIK KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

3. DOKUMENTASI SKM





4. Berita Acara FKP Pemahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil Tindak Lanjut Hasil SKM

Berdasarkan hasil penilaian kepuasan masyarakat pada semester 1 tahun 2024, maka disampaikan kepada seluruh pegawai Puskesmas Batu Ampar agar tetap menjaga dan mempertahankan hasil capaian yang sudah ada dengan nilai Sangat Baik.