

UPTD PUSKESMAS SAMARINDA KOTA



LAPORAN SURVEI IKM

2022

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan “Laporan Survey Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Samarinda Kota” yang telah dijalani kurang lebih selama 2 minggu mulai tanggal 07 April 2022 sampai dengan 25 Juni 2022.

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan oleh petugas Survei yang juga melibatkan seluruh kepala ruangan pada unit layanan dimasing-masing ruang pemeriksaan yang diselenggarakan dan berfokus pada seluruh unit Layanan yang telah diberikan oleh UPTD Puskesmas Samarinda Kota serta diharapkan dapat menjadi acuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi bagi masyarakat.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan “Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Samarinda Kota” ini.

maka dari itu kritik dan masukan sangat diharapkan demi kesempurnaan penulisan laporan ini.

Samarinda, 28 Juli 2022

Kepala UPTD Puskesmas Samarinda Kota,



dr. Wawan Aprian Noor

NIP. 19840402 201 101 1 003

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Tujuan	3
D. Sasaran	3
E. Manfaat	3
F. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat	4
BAB II MEKANISME PENGUKURAN SKM	
A. Persiapan	6
B. Pelaksanaan Pengumpulan Data	8
C. Pengolahan Data	8
BAB III HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	
A. Gambaran Umum	10
B. Karakteristik Responden	12
C. Laporan Hasil Penyusunan Indeks	14
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	24
B. Saran	24
LAMPIRAN	
1. Lampiran pengolahan survei	25
2. Lampiran E-Survei Kepuasan Masyarakat	35
3. Lampiran Presentase Penilaian	37
4. Lampiran Penilaian Unsur Pelayanan	37
5. Lampiran Penilaian SKM per OPD	37
6. Lampiran Dokumentasi Kegiatan Survei	38

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

Selama ini, dalam melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya.

Dan saat ini Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh karena itu, Peraturan ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Begitu pula halnya dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kota Samarinda beserta jajarannya yaitu Puskesmas. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah bidang kesehatan adalah melayani kesehatan masyarakat maka Dinas Kesehatan Kota Samarinda perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Masyarakat, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Masyarakat Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu diukur Survey Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data Survey Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi

pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, UPTD Puskesmas Samarinda Kota menyelenggarakan survei terkait dengan kepuasan masyarakat. Pemilihan sampel yang tepat, dianggap dapat mewakili pendapat umum yang berkembang di masyarakat, Diharapkan dengan semakin meningkatnya Survey Kepuasan Masyarakat atas suatu pelayanan berarti semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum dalam Pelaksanaan Pengukuran Kepuasan Pelanggan yaitu :

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014

C. Tujuan

a. Tujuan Umum

Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di UPTD Puskesmas Samarinda Kota.

b. Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan di UPTD Puskesmas Samarinda Kota.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan di UPTD Puskesmas Samarinda Kota.
3. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan yang ada pada salah satu atau keseluruhan unit penyelenggara pelayanan di UPTD Puskesmas Samarinda Kota.
4. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang ada di UPTD Puskesmas Samarinda Kota.
5. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan di UPTD Puskesmas Samarinda Kota dan upaya dalam pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

D. Sasaran

Pelaksanaan survei kepuasan pelanggan memiliki beberapa sasaran yaitu :

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

E. Manfaat

Dengan dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat 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

F. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif, yaitu 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, yaitu 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, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. 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).

BAB II

MEKANISME PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

A. Persiapan

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat unit pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Samarinda Kota di laksanakan oleh Pegawai Puskesmas dengan melibatkan Pengunjung UPTD Puskesmas Samarinda Kota. Adapun langkah–langkah yang dilakukan pada tahap persiapan ini meliputi :

1. *Persiapan Bahan*

a. Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner yang digunakan mengacu kepada ketentuan yang ada. Total kuesioner adalah 3 lembar kuesioner untuk dibagikan pada tiap kepala ruangan dan kemudian di berikan kepada pengunjung UPTD Puskesmas Samarinda Kota.

b. Bagian dari Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

Bagian II : Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

Bagian III : Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

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.

Contoh :Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

1. Diberi nilai 1 (tidak baik) apabila waktu pelayanan terlalu lama, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang baik) apabila persyaratan pelayanan masih belum mudah dan terlalu berbeli-belit, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (baik) apabila kompetensi pelaksana pelayanan dirasa baik dalam segi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman, sehingga penerima layanan merasa puas dalam mendapatkan pelayanan
4. Diberi nilai 4 (sangat baik) apabila sarana dan prasarana dirasa sangat baik, lengkap dan dapat digunakan dengan tujuan mempermudah layanan, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

2. *Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data*

a. Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana :

S= jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di dalam gedung UPTD Puskesmas Samarinda Kota pada bulan Februari 2021.

3. *Penyusunan Jadwal*

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) minggu dengan rincian sebagai berikut:

- a. Persiapan, 3 hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 14 hari kerja;
- c. Pengolahan data indeks, 4 hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 2 hari kerja.

B. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dapat di lakukan dengan salah satu dari cara berikut :

- a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya di kumpulkan di tempat yang telah di sediakan.
- b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena di khawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

C. Pengolahan Data

1. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai rata–rata tertimbang

=

Jumlah Bobot

Jumlah Unsur

=

1

9

= 0,11

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

SKM =

Total dari Nilai Persepsi per Unsur

Total Unsur yang Terisi

x Nilai Penimbang

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

SKM Unit Pelayanan x 25

Tabel Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
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

2. Perangkat Pengolahan

a. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan indeks dilakukan dengan program komputer/sistem *data base*.

b. Pengolahan secara Manual

1. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);
2. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,011 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b. Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama. Informasi ini digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

BAB III

HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

A. Gambaran Umum

Pemekaran wilayah Kecamatan di Kota Samarinda berdasarkan Peraturan Daerah Kota Samarinda NO 02 Tahun 2010 dan merujuk Permenkes No 75 Tahun 2014 Pasal 9 Ayat 1 tentang Puskesmas harus didirikan pada setiap Kecamatan, serta semakin bertambahnya jumlah penduduk di wilayah Kota Samarinda sehingga di pandang perlu untuk meningkatkan layanan kesehatan terhadap masyarakatnya maka didirikanlah Pusat Kesehatan Masyarakat di wilayah Kota Samarinda dengan nama Puskesmas Samarinda Kota (PKM SAMKOT) yang terletak di wilayah Kecamatan Samarinda Kota Kelurahan Bugis yang beralamatkan di Jl. Bhayangkara No. 4 Samarinda, dengan cakupan wilayah Kecamatan Samarinda Kota yang meliputi 5 (lima) Kelurahan yaitu; Kelurahan Pelabuhan, Kelurahan Karang Mumus, Kelurahan Pasar Pagi, Kelurahan Sungai Pinang Luar, dan Kelurahan Bugis.

Jumlah Penduduk diwilayah Kecamatan Samarinda Kota sebanyak 40.330 jiwa, sebelumnya layanan kesehatan masyarakat wilayah Kecamatan Samarinda Kota dilaksanakan oleh Puskesmas Sidomulyo yang terletak di wilayah Kecamatan Samarinda Ilir, dan Puskesmas Pasundan yang terletak diwilayah Kecamatan Samarinda Ulu, sehingga dipandang perlu untuk menambah layanan Kesehatan berupa Puskesmas agar dapat mempermudah akses untuk mendapat layanan Kesehatan dan diharapkan dapat mencakup kebutuhan Kesehatan yang meliputi penyuluhan, kaderisasi,serta bimbingan untuk kesadaran hidup sehat secara mandiri.

Puskesmas Samarinda Kota yang terletak di tengah Kota Samarinda tepatnya di Kecamatan Samarinda Kota di Kelurahan Bugis, dengan batas wilayah mengikuti batas seluruh kecamatan di Puskesmas Samarinda Kota:

Sebelah Utara: Berbatasan dengan Kelurahan Pelita, Kecamatan Samarinda Ilir, Puskesmas Sidomulyo

Sebelah Timur: Berbatasan dengan Kelurahan Sungai Dama, Kecamatan Samarinda Ilir, Puskesmas Sidomulyo

Sebelah Selatan: Berbatasan dengan Sungai Mahakam

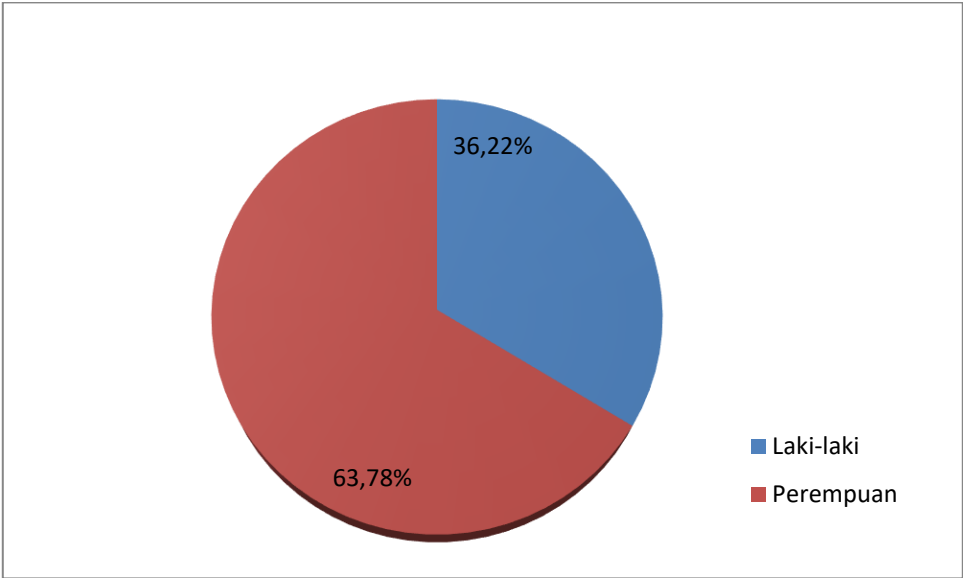
Sebelah Barat: Berbatasan dengan Kelurahan Jawa, Kecamatan Samarinda Ulu, Puskesmas Pasundan

Puskesmas Samarinda Kota didirikan pada tahun 2017, dengan luas wilayah cakupan 11,12 Km2, yang terdiri dari 5 (lima) wilayah kerja, yaitu : Kelurahan Sungai Pinang Luar, Kelurahan Karang Mumus, Kelurahan Pelabuhan, Kelurahan Pasar Pagi dan Kelurahan Bugis.

B. Karakteristik Responden

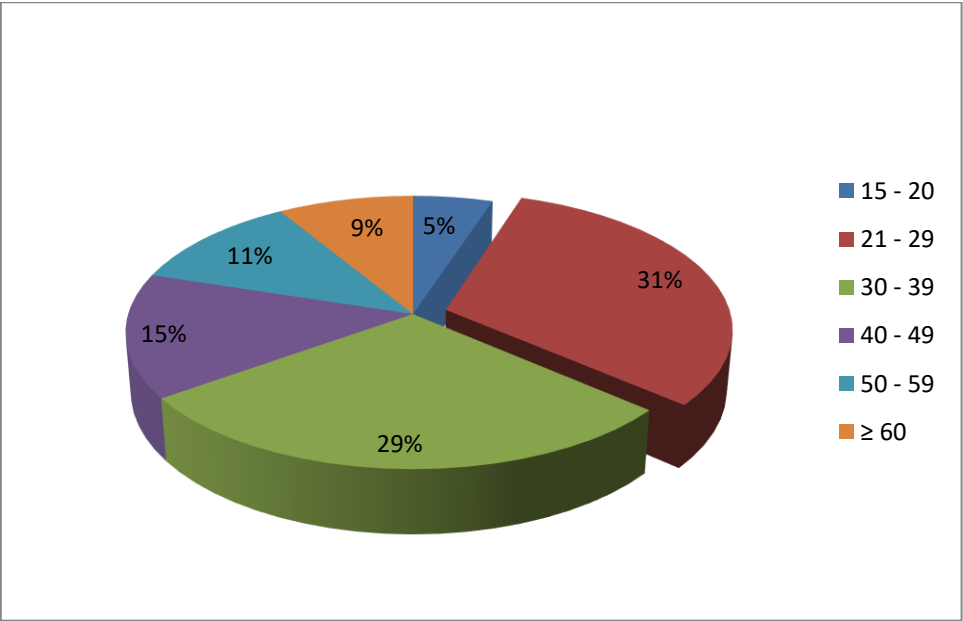
Karakteristik responden dalam penyusunan SKM unit pelayanan kesehatan tahun 2022 dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Responden menurut Jenis Kelamin



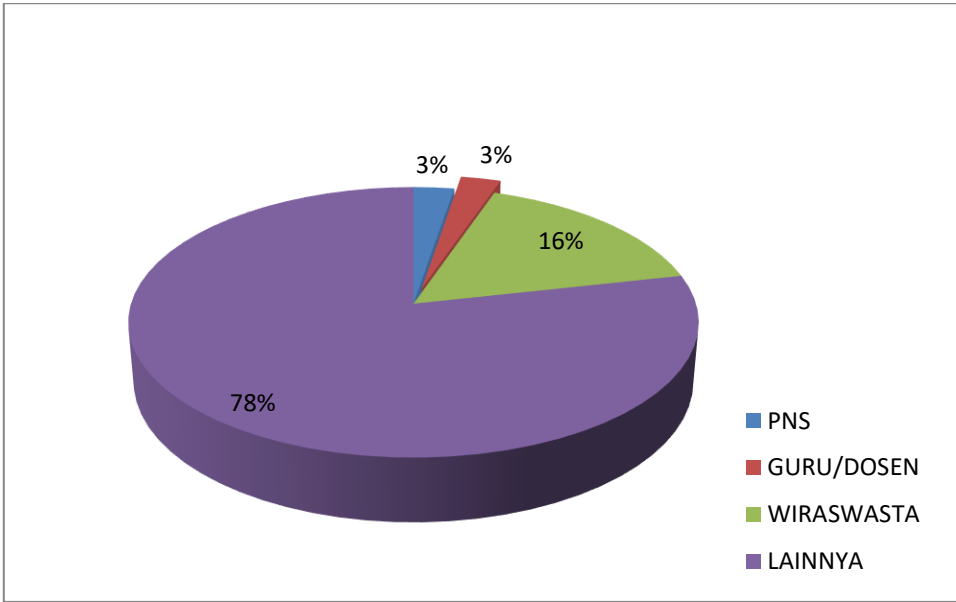
Dari diagram di atas diketahui bahwa 60,1% adalah responden perempuan dan 39,9% adalah responden laki-laki.

2. Responden menurut Umur



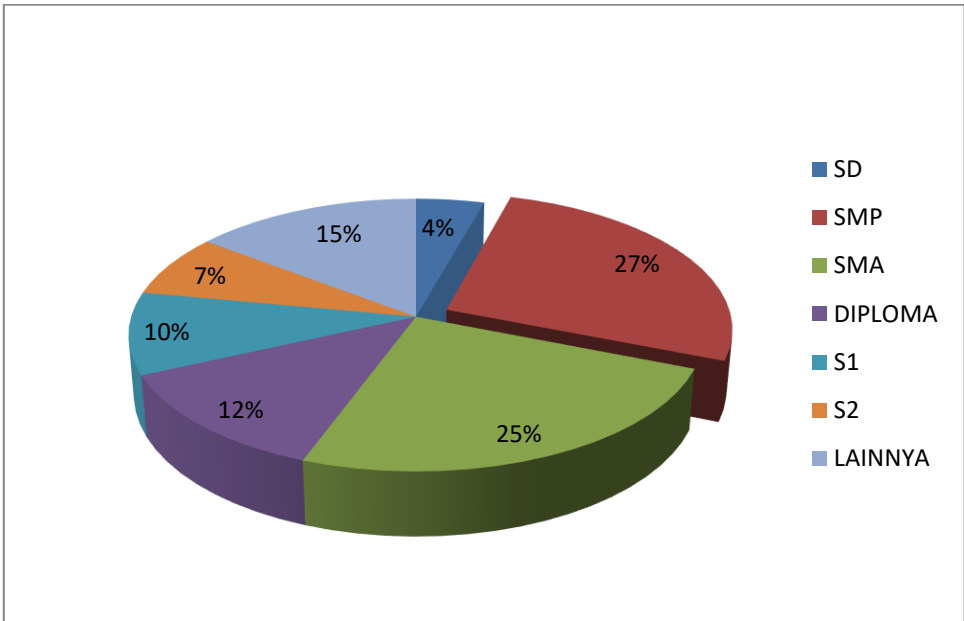
Dari diagram di atas diketahui bahwa 5% adalah responden dengan umur 15-20 tahun, 31% adalah responden dengan umur 21-29 tahun, kemudian 29% responden dengan umur 30-39 tahun lalu 15% responden dengan umur 40-49 tahun lalu 11% responden dengan umur 50-59 tahun dan yang terakhir 9% responden dengan umur ≥60 tahun.

3. Responden menurut Pekerjaan



Dari diagram di atas diketahui bahwa 3% adalah responden dengan pekerjaan PNS, 3% adalah responden dengan pekerjaan guru/dosen, kemudian 16% responden dengan pekerjaan wiraswasta kemudia yang terakhir 78% responden lebih memilih mengisi pekerjaan lainnya.

4. Responden menurut Pendidikan



Dari diagram di atas diketahui bahwa 4% adalah responden dengan pendidikan SD, 27% adalah responden dengan pendidikan SMP, kemudian 25% responden dengan pendidikan SMA lalu 12% responden dengan pendidikan diploma 1, 2 dan 3, kemudian 10% responden dengan pendidikan S1, juga

terdapat 7% responden dengan Pendidikan S2 dan yang terakhir 15% responden memilih mengisi Pendidikan Lainnya.

C. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat dari unit pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Samarinda Kota, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks Total Seluruh Unit Pelayanan di UPTD Puskesmas Samarinda Kota

Berdasarkan hasil penghitungan Survey Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11.

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan	3,365
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	3,394
3.	Waktu Penyelesaian	3,352
4.	Biaya/tarif	3,648
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,32
6.	Kompetensi Pelaksana	3,438
7.	Perilaku Pelakasana	3,381
8.	Penanganan Pengaduan , Saran dan Masukan	3,908
9.	Sarana dan Prasarana	3,36

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan di UPTD Puskesmas Samarinda Kota hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = **86,53**
- b. Mutu pelayanan **B**
- c. Kinerja unit pelayanan **Baik**
- d. Nilai tertinggi adalah unsur **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**
- e. Nilai terendah adalah unsur **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

2. Indeks per Unsur Pelayanan di Unit Pelayanan Pendaftaran & Rekam Medis

Berdasarkan hasil penghitungan Survey Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11.

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan	3,042
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	3,042
3.	Waktu Penyelesaian	3
4.	Biaya/tarif	3
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,042
6.	Kompetensi Pelaksana	3,167
7.	Perilaku Pelakasana	3,083
8.	Penanganan Pengaduan , Saran dan Masukan	3,917
9.	Sarana dan Prasarana	3,25

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan pendaftaran dan rekam medis hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = **79,25**
- b. Mutu pelayanan **B**
- c. Kinerja unit pelayanan **Baik**
- d. Nilai tertinggi adalah unsur **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**
- e. Nilai terendah adalah unsur **Waktu Pelaksanaan dan Biaya/Tarif**

3. *Indeks per Unsur Pelayanan di Unit Layanan Pemeriksaan Umum*

Berdasarkan hasil penghitungan Survey Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11.

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan	3,156
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	3,25
3.	Waktu Penyelesaian	3,219
4.	Biaya/tarif	3,625
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,063
6.	Kompetensi Pelaksana	3,094
7.	Perilaku Pelakasana	3,156

8.	Penanganan Pengaduan , Saran dan Masukan	3,906
9.	Sarana dan Prasarana	3,344

Dengan demikian nilai indeks unit Layanan Pemeriksaan Umum hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = **82,7**
- b. Mutu pelayanan **B**
- c. Kinerja unit pelayanan **Baik**
- d. Nilai tertinggi adalah unsur **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**
- e. Nilai terendah adalah unsur **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

4. Indeks per Unsur Pelayanan di Unit Layanan Farmasi

Berdasarkan hasil penghitungan Survey Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11.

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan	3,111
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	3,074
3.	Waktu Penyelesaian	3,111
4.	Biaya/tarif	3,815
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,111
6.	Kompetensi Pelaksana	3,296
7.	Perilaku Pelakasana	3,185
8.	Penanganan Pengaduan , Saran dan Masukan	3,704
9.	Sarana dan Prasarana	2,963

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan Pemeriksaan Farmasi hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = **81,48**
- b. Mutu pelayanan **B**
- c. Kinerja unit pelayanan **Baik**
- d. Nilai tertinggi adalah unsur **Biaya/Tarif**
- e. Nilai terendah adalah unsur **Sarana dan Prasarana**

5. Indeks per Unsur Pelayanan di Unit Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut

Berdasarkan hasil penghitungan Survey Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11.

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan	3,944
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	4
3.	Waktu Penyelesaian	3,889
4.	Biaya/tarif	3,889
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,944
6.	Kompetensi Pelaksana	3,944
7.	Perilaku Pelakasana	3,944
8.	Penanganan Pengaduan , Saran dan Masukan	4
9.	Sarana dan Prasarana	3,944

Dengan demikian nilai indeks unit Layanan Kesehatan Gigi & Mulut hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = 98,55
- b. Mutu pelayanan **A**
- c. Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**
- d. Nilai tertinggi adalah unsur **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** dan **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**
- e. Nilai terendah adalah unsur **Waktu Pelaksanaan dan Biaya/Tarif**

6. Indeks per Unsur Pelayanan di Unit Layanan KB dan Ibu Hamil

Berdasarkan hasil penghitungan Survey Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11.

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan	3,467

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	3,2
3.	Waktu Penyelesaian	3,133
4.	Biaya/tarif	3,933
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,133
6.	Kompetensi Pelaksana	3,533
7.	Perilaku Pelakasana	3,4
8.	Penanganan Pengaduan , Saran dan Masukan	3,8
9.	Sarana dan Prasarana	3,467

Dengan demikian nilai indeks unit Layanan KB dan Ibu Hamil hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = **86.23**
- b. Mutu pelayanan **B**
- c. Kinerja unit pelayanan **Baik**
- d. Nilai tertinggi adalah unsur **Biaya/Tarif**
- e. Nilai terendah adalah unsur **Waktu Pelaksanaan** dan **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

7. Indeks per Unsur Pelayanan di Unit Pemeriksaan Balita

Berdasarkan hasil penghitungan Survey Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11.

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan	3,75
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	3,667
3.	Waktu Penyelesaian	3,333
4.	Biaya/tarif	4
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,25
6.	Kompetensi Pelaksana	3,667
7.	Perilaku Pelakasana	3,333
8.	Penanganan Pengaduan , Saran dan Masukan	4
9.	Sarana dan Prasarana	3,25

Dengan demikian nilai indeks unit Pemeriksaan Bala dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = **89,5**
- b. Mutu pelayanan **A**
- d. Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**
- e. Nilai tertinggi adalah unsur **Biaya/Tarif** dan **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**
- d. Nilai terendah adalah unsur **Sarana dan Prasarana**

8. *Indeks per Unsur Pelayanan di Unit Layanan Imunisasi*

Berdasarkan hasil penghitungan Survey Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11.

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan	3,643
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	3,679
3.	Waktu Penyelesaian	3,643
4.	Biaya/tarif	3,929
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,571
6.	Kompetensi Pelaksana	3,821
7.	Perilaku Pelakasana	3,857
8.	Penanganan Pengaduan , Saran dan Masukan	3,964
9.	Sarana dan Prasarana	3,607

Dengan demikian nilai indeks unit Layanan Imunisasi hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = **93,5**
- b. Mutu pelayanan **A**
- c. Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**
- d. Nilai tertinggi adalah unsur **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**
- e. Nilai terendah adalah unsur **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

9. *Indeks per Unsur Pelayanan di Unit Layanan Laboratorium*

Berdasarkan hasil penghitungan Survey Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap

unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11.

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan	3,527
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	3,527
3.	Waktu Penyelesaian	3,564
4.	Biaya/tarif	3,745
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,527
6.	Kompetensi Pelaksana	3,6
7.	Perilaku Pelakasana	3,564
8.	Penanganan Pengaduan , Saran dan Masukan	3,982
9.	Sarana dan Prasarana	3,527

Dengan demikian nilai indeks unit Layanan Laboratorium hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = **90,35**
- b. Mutu pelayanan **A**
- c. Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**
- d. Nilai tertinggi adalah unsur **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**
- e. Nilai terendah adalah unsur **Pesyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Sarana dan Prasarana**

10. Indeks per Unsur Pelayanan di Unit Layanan IGD/Tindakan

Berdasarkan hasil penghitungan Survey Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11.

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan	3,8
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	3,6
3.	Waktu Penyelesaian	3,4
4.	Biaya/tarif	3,8

5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,2
6.	Kompetensi Pelaksana	3,6
7.	Perilaku Pelakasana	3,6
8.	Penanganan Pengaduan , Saran dan Masukan	4
9.	Sarana dan Prasarana	3,6

Dengan demikian nilai indeks unit Layanan IGD/Tindakan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = **90,5**
- b. Mutu pelayanan **A**
- c. Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**
- d. Nilai tertinggi adalah unsur **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**
- e. Nilai terendah adalah unsur **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

11. Indeks per Unsur Pelayanan di Unit Pelayanan Tata Usaha

Berdasarkan hasil penghitungan Survey Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11.

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan	3,291
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	3,395
3.	Waktu Penyelesaian	3,337
4.	Biaya/tarif	3,5
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,302
6.	Kompetensi Pelaksana	3,395
7.	Perilaku Pelakasana	3,384
8.	Penanganan Pengaduan , Saran dan Masukan	3,884
9.	Sarana dan Prasarana	3,372

Dengan demikian nilai indeks unit Pelayanan Tata Usaha hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = **85,65**
- b. Mutu pelayanan **B**
- c. Kinerja unit pelayanan **Baik**

- d. Nilai tertinggi adalah unsur **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**
- e. Nilai terendah adalah unsur **Persyaratan**

12. Indeks per Unsur Pelayanan di Unit Pelayanan Promkes

Berdasarkan hasil penghitungan Survey Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11.

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan	3,147
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	3,206
3.	Waktu Penyelesaian	3,206
4.	Biaya/tarif	3,441
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,176
6.	Kompetensi Pelaksana	3,412
7.	Perilaku Pelakasana	3,029
8.	Penanganan Pengaduan , Saran dan Masukan	3,971
9.	Sarana dan Prasarana	2,853

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan Promkes hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = **81,73**
- b. Mutu pelayanan **B**
- c. Kinerja unit pelayanan **Baik**
- d. Nilai tertinggi adalah unsur **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**
- e. Nilai terendah adalah unsur **Sarana dan Prasarana**

13. Indeks per Unsur Pelayanan di Unit Pelayanan Lainnya

Berdasarkan hasil penghitungan Survey Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11.

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan	3,356

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	3,4
3.	Waktu Penyelesaian	3,333
4.	Biaya/tarif	3,756
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,356
6.	Kompetensi Pelaksana	3,267
7.	Perilaku Pelakasana	3,311
8.	Penanganan Pengaduan , Saran dan Masukan	3,867
9.	Sarana dan Prasarana	3,4

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan Tata Usaha hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- c. Nilai SKM setelah dikonversi = **86,18**
- d. Mutu pelayanan **B**
- f. Kinerja unit pelayanan **Baik**
- g. Nilai tertinggi adalah unsur **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**
- h. Nilai terendah adalah unsur **Kompetensi Pelaksana**

14. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

BAB IV

KESIMPULAN & SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis hasil pengukuran SKM unit pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Samarinda Kota dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Hasil perhitungan nilai persepsi total dari 381 responden yang terjaring dalam Survey Kepuasan Masyarakat / SKM secara Online dilingkungan UPTD Puskesmas Samarinda Kota tahun 2022 menghasilkan nilai SKM rata-rata **86.53**
2. Mutu pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Samarinda Kota berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 dikategorikan **BAIK**.
3. Indeks per unsur pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Samarinda Kota dengan nilai rata-rata terendah adalah indikator **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** dengan nilai **0,369** dan nilai rata-rata tertinggi adalah indikator **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** dengan nilai **0,434**
4. Unit pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Unit **Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut** dengan nilai SKM **98,55%** sedangkan unit pelayanan yang memiliki nilai terendah adalah Unit **Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik** dengan nilai SKM **79,25%**
5. Terdapat saran dan pendapat dari beberapa responden terkait **Sarana dan Prasarana** meliputi kebersihan toilet, **Perilaku Pelaksana** meliputi keramahan petugas dan **Waktu Pelaksanaan** meliputi jam pelayanan

B. SARAN

Beberapa saran yang dapat dijadikan acuan dalam meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan masyarakat, antara lain :

1. Mengidentifikasi masalah dan penyebab masalah rendahnya nilai SKM pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Puskesmas.
2. Menganalisa pemecahan masalah dan menyusun rencana tindak lanjut terhadap hasil identifikasi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat sehingga nilai SKM terhadap unsur waktu pelayanan dapat ditingkatkan pula pada survei berikutnya.
3. Mengidentifikasi masalah dan penyebab masalah rendahnya nilai SKM pada unit Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik.

- 4. Menganalisa pemecahan masalah dan menyusun rencana tindak lanjut terhadap hasil identifikasi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat sehingga nilai SKM terhadap unit Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik dapat meningkat dari sebelumnya.
- 5. Membuat rencana aksi dan janji perbaikan yang dibahas bersama pada saat rapat bulanan (Minilok) Puskesmas

Lampiran 1. Pengolahan Survei

LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN UNSUR
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
TAHUN 2022

Nama Organisasi : UPTD PUSKESMAS SAMARINDA KOTA
Unit Pelayanan : Seluruh Unit Pelayanan
Alamat : JALAN BHAYANGKARA NO 4
No. Telp. : 0541-7809722

Periode Data: April s.d. Juni 2022

No	Usia	J.K	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	40	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Lain-lain	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	33	P	Guru/Dosen	D4/S1	Layanan Lain-lain	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	19	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Lain-lain	3	3	3	3	3	3	3	4	3
4	18	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Lain-lain	4	4	4	3	4	4	2	4	4
5	20	P	Lainnya	D3	Layanan Lain-lain	4	4	3	3	3	4	4	4	4
6	20	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Lain-lain	3	3	3	3	3	3	3	4	3
7	27	L	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Lain-lain	3	3	3	4	3	3	3	1	2
8	34	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Tata Usaha	3	4	4	4	3	3	4	4	3
9	30	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Tata Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	19	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Laboratorium	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	25	P	Guru/Dosen	D4/S1	Layanan Tata Usaha	4	3	3	4	3	3	3	4	3
12	51	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Promkes	4	3	4	4	4	4	3	4	3
13	54	P	PNS	SMA/Sederajat	Layanan Lain-lain	3	3	3	4	3	3	3	4	3
14	30	P	Lainnya	S2	Layanan Tata Usaha	3	3	3	4	3	3	3	4	2
15	31	L	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Tata Usaha	3	3	3	4	3	3	3	4	3
16	20	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	3	3	3	4	3	4	3
17	20	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Tata Usaha	3	3	3	3	4	3	3	4	3
18	19	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Tata Usaha	4	4	3	2	3	4	3	3	4
19	24	P	Lainnya	D3	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	4	3	3	3	3	4	4	4	4
20	20	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Lain-lain	3	3	3	3	3	3	3	4	3
21	28	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Tata Usaha	3	3	4	4	3	4	4	4	3
22	27	P	PNS	D3	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	4	3	3	4	4	3	4	4
23	21	P	Lainnya	D3	Layanan Lain-lain	3	3	4	3	3	3	4	4	3
24	26	P	Lainnya	D2	Layanan Lain-lain	3	4	4	4	3	3	3	4	3

No	Usia	J.K	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
25	21	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Lain-lain	3	3	3	3	3	3	3	4	3
26	29	L	Wiraswasta	S2	Layanan Tata Usaha	3	3	3	4	3	3	3	4	3
27	67	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Imunisasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	18	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Tata Usaha	4	3	4	4	3	3	3	3	3
29	28	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Tata Usaha	3	4	4	4	4	4	4	4	4
30	24	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Tata Usaha	3	3	3	4	3	4	3	4	3
31	49	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Lain-lain	4	3	3	4	3	3	3	4	3
32	19	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Lain-lain	3	3	3	3	3	3	3	4	3
33	56	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Imunisasi	3	3	3	4	3	4	4	4	3
34	55	L	Wiraswasta	S2	Layanan Imunisasi	3	4	4	4	3	4	4	4	3
35	53	L	Wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Laboratorium	3	3	3	4	3	3	3	4	4
36	35	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan KB/Ibu Hamil	3	3	3	4	3	3	3	1	3
37	25	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Lain-lain	3	3	3	4	3	4	4	4	4
38	35	L	Wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Lain-lain	3	3	3	4	3	3	3	4	3
39	23	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Lain-lain	3	3	3	4	3	3	3	1	3
40	51	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan IGD/Tindakan	4	4	4	4	3	4	4	4	4
41	41	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Lain-lain	3	4	3	4	3	3	3	4	3
42	37	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Lain-lain	3	3	4	4	3	3	3	4	3
43	56	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Laboratorium	3	3	3	4	3	3	3	4	3
44	46	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Lain-lain	4	3	3	4	3	4	3	4	4
45	26	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Laboratorium	3	4	4	4	3	4	4	4	3
46	38	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Imunisasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	30	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Farmasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	49	L	PNS	SMA/Sederajat	Layanan Tata Usaha	3	3	3	4	3	4	3	4	3
49	34	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Lain-lain	3	3	3	3	3	3	3	4	3
50	27	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Imunisasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	29	P	Lainnya	D3	Layanan Imunisasi	3	3	3	3	3	3	3	4	3
52	45	L	PNS	S2	Layanan Tata Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	35	L	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Tata Usaha	4	4	4	4	3	4	4	4	3
54	41	L	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Lain-lain	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	53	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	3	3	3	3	4	4
56	44	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Imunisasi	4	3	3	4	4	4	4	4	4
57	31	L	Dokter	D4/S1	Layanan Pemeriksaan Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	22	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan KB/Ibu Hamil	4	3	3	4	3	4	4	4	3
59	33	L	Lainnya	Lainnya	Layanan Farmasi	3	3	3	4	3	4	3	2	1
60	24	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Promkes	4	4	3	3	3	3	4	3	3
61	36	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	3	3	3	3	4	4	3
62	41	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	4	3	3	3	3	4	3
63	17	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Tata Usaha	3	3	3	2	3	3	3	4	3
64	21	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Imunisasi	4	3	3	4	3	4	4	4	3
65	18	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	3	3	3	3	4	3
66	25	P	Lainnya	D3	Layanan KB/Ibu Hamil	3	3	3	4	3	3	3	4	3
67	34	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Lain-lain	3	3	4	4	4	3	4	4	3
68	26	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Imunisasi	3	3	3	4	3	3	4	4	3
69	18	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Tata Usaha	3	3	3	3	3	3	3	4	3

No	Usia	J.K	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
70	34	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Lain-lain	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	39	P	Lainnya	D4/S1	Layanan KB/Ibu Hamil	3	4	3	4	3	4	3	4	4
72	22	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	3	3	3	3	4	3
73	25	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	3	3	3	3	4	3
74	18	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	3	3	3	3	4	3
75	40	L	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	3	3	3	3	4	3
76	66	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Laboratorium	3	3	3	4	4	4	3	4	3
77	10	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Balita	3	3	3	4	3	3	3	4	3
78	30	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Lain-lain	4	4	4	4	4	3	3	4	4
79	53	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	60	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	44	P	Guru/Dosen	D3	Layanan Tata Usaha	3	4	3	4	3	4	3	3	3
82	26	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	21	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	3	3	3	3	4	3
84	27	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	4
85	65	L	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	26	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Tata Usaha	3	3	3	3	3	3	3	4	3
87	20	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Tata Usaha	4	4	4	3	4	4	4	4	4
88	19	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Lain-lain	3	3	3	3	3	3	3	4	3
89	18	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Lain-lain	3	3	3	3	3	3	3	4	3
90	19	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Laboratorium	3	3	3	3	3	3	3	4	3
91	33	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Balita	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	19	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Laboratorium	3	3	4	3	3	3	4	4	3
93	40	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan KB/Ibu Hamil	4	3	3	4	3	4	3	4	3
94	35	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Tata Usaha	3	3	4	3	3	4	4	4	4
95	45	L	Lainnya	D3	Layanan Tata Usaha	3	4	4	4	3	3	4	4	3
96	20	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Laboratorium	4	3	4	3	3	4	3	4	3
97	37	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Balita	3	3	3	4	3	3	3	4	3
98	21	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Laboratorium	3	3	3	3	3	3	3	4	3
99	17	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut	3	4	3	3	3	3	3	4	3
100	50	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Laboratorium	3	3	3	4	4	4	4	4	3
101	38	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Balita	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	29	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Tata Usaha	3	3	3	4	3	3	3	2	2
103	57	L	Wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Laboratorium	3	4	4	4	3	3	3	4	3
104	28	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	3	3	3	3	4	3
105	30	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	3	3	3	3	4	3
106	24	P	Lainnya	Lainnya	Layanan Tata Usaha	3	3	3	3	3	3	4	4	4
107	23	P	Lainnya	Lainnya	Layanan Tata Usaha	3	3	3	3	3	3	3	4	3
108	26	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Tata Usaha	3	3	3	4	3	3	3	4	3
109	32	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan KB/Ibu Hamil	4	3	3	3	3	4	3	4	4
110	30	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Tata Usaha	4	4	3	4	3	3	3	4	3
111	32	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Tata Usaha	3	3	3	4	3	4	3	3	3
112	28	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Tata Usaha	3	3	3	4	3	3	4	4	4
113	46	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	4	4	4

No	Usia	J.K	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
114	58	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	4	4	4	3	3	3	3	3
115	59	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	4	3	3	4	3	3	3	4	4
116	57	L	Wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	4	3	4	3	3	3	4	4
117	51	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	4	3	3	4	3	3	4	4	3
118	55	L	Wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	4	3	4	3	3	3	4	4
119	70	L	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Lain-lain	3	3	3	4	4	3	3	4	4
120	66	L	Wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Lain-lain	4	3	3	4	3	3	3	4	4
121	41	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Laboratorium	4	3	3	4	3	3	3	4	4
122	19	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan KB/Ibu Hamil	4	4	3	4	3	4	4	4	4
123	33	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Tata Usaha	3	3	3	3	3	3	3	4	3
124	30	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Tata Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	35	L	Lainnya	D3	Layanan Tata Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	38	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Tata Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	28	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Tata Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	3
128	31	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Tata Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	33	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Laboratorium	3	3	3	4	3	4	3	4	3
130	23	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Laboratorium	3	3	3	4	3	3	3	4	3
131	41	P	PNS	D4/S1	Layanan Pemeriksaan Umum	4	3	4	4	3	3	4	4	3
132	27	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	4	3	4	3	3	3	4	3
133	41	P	Wiraswasta	D3	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	4	4	3	3	3	4	3
134	63	P	Wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Lain-lain	3	3	4	4	3	3	3	4	4
135	62	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Lain-lain	3	3	4	4	3	3	3	4	4
136	9	L	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut	4	4	3	4	4	4	4	4	4
137	6	L	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	46	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	18	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	32	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	56	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	3	4	3	3	3	4	3
142	41	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	3	4	3	3	3	4	3
143	63	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	3	4	3	3	3	4	3
144	46	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	3	4	3	3	3	4	3
145	31	P	PNS	D4/S1	Layanan IGD/Tindakan	4	4	3	4	3	3	3	4	4
146	28	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Tata Usaha	3	4	3	3	3	3	3	3	3
147	30	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Laboratorium	3	3	3	4	3	3	3	4	3
148	30	L	PNS	D4/S1	Layanan Farmasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	22	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Lain-lain	4	4	4	4	4	3	3	4	3
150	55	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Lain-lain	3	4	3	4	4	3	4	4	3
151	55	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Farmasi	3	3	3	4	3	3	3	4	3
152	25	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Laboratorium	3	3	3	4	3	3	3	4	3
153	17	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Tata Usaha	3	3	3	3	3	4	4	4	3
154	23	P	Lainnya	D3	Layanan Tata Usaha	3	3	3	3	3	3	3	4	3
155	32	P	Wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan KB/Ibu Hamil	3	3	3	4	3	3	3	4	4

No	Usia	J.K	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
156	5	L	Lainnya	Lainnya	Layanan Pemeriksaan Balita	3	4	3	4	3	4	3	4	3
157	28	P	Wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	28	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	3	4	3	3	3	4	3
159	25	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Balita	4	3	3	4	3	4	4	4	3
160	38	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Pemeriksaan Balita	4	4	3	4	3	3	3	4	4
161	41	L	Lainnya	D3	Layanan Tata Usaha	3	4	4	4	3	4	4	4	4
162	36	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Tata Usaha	3	4	3	3	3	3	3	4	4
163	29	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Balita	4	4	3	4	4	4	3	4	3
164	34	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Tata Usaha	3	3	3	4	3	3	3	3	3
165	34	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Imunisasi	3	3	3	4	3	3	3	4	3
166	25	P	PNS	D3	Layanan Imunisasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	20	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Laboratorium	3	3	3	3	3	3	3	4	3
168	51	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
169	40	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	4	3	4	3	3	3	4	3
170	27	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Pemeriksaan Umum	3	4	4	4	3	4	3	4	3
171	68	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Lain-lain	3	3	3	4	3	4	3	4	4
172	50	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	4
173	40	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Balita	4	4	3	4	3	4	3	4	3
174	36	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Balita	4	4	4	4	3	4	3	4	3
175	35	L	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	8	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	23	L	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	26	P	Lainnya	D3	Layanan Laboratorium	3	3	3	3	3	3	3	4	3
179	23	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Laboratorium	3	3	3	4	3	3	3	4	3
180	40	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Laboratorium	3	3	3	4	3	3	3	4	3
181	35	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
182	21	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	3	4	3	3	4	4	4
183	32	P	Lainnya	D3	Layanan Farmasi	4	3	3	4	4	4	3	3	3
184	32	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	3	4	3	4	4	3	3
185	27	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Tata Usaha	4	4	4	4	3	3	4	4	4
186	17	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	3	3	3	3	3	3
187	25	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Tata Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	30	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan IGD/Tindakan	4	4	4	3	4	4	4	4	4
189	20	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Laboratorium	4	4	4	3	4	4	4	4	4
190	19	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Laboratorium	3	3	3	3	3	3	4	4	3
191	21	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Tata Usaha	3	3	3	3	4	3	3	4	4
192	19	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Laboratorium	3	3	3	3	3	3	3	4	3
193	20	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Laboratorium	3	3	3	3	3	3	3	4	3
194	21	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Laboratorium	3	3	3	3	3	4	3	3	3
195	21	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Laboratorium	3	3	3	3	3	3	3	4	3
196	21	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Laboratorium	3	3	3	3	3	3	3	4	3
197	19	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Laboratorium	3	3	3	3	3	3	3	4	3
198	23	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Kesehatan Gigi dan	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No	Usia	J.K	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
					Mulut									
199	52	P	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Tata Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	22	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Laboratorium	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	30	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Laboratorium	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	45	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Laboratorium	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	6	L	Lainnya	Lainnya	Layanan Laboratorium	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	40	L	Wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Balita	4	3	3	4	3	3	3	4	3
205	22	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
206	39	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	4
207	19	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
208	63	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Lain-lain	3	3	3	4	3	3	4	4	4
209	67	L	Wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Lain-lain	3	3	3	4	3	3	3	4	3
210	64	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Lain-lain	3	3	3	4	3	3	3	4	4
211	40	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	4
212	33	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Imunisasi	3	3	4	4	4	4	4	4	4
213	30	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Imunisasi	3	4	3	4	3	4	4	4	4
214	19	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	59	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	3	4	3	4	3	3	1
216	38	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Promkes	3	3	3	4	3	3	3	4	2
217	20	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	3	4	3	3	3	4	3
218	61	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	3	4	3	3	3	4	3
219	60	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	3	4	3	3	3	4	3
220	20	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	3	4	3	3	3	4	3
221	46	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Laboratorium	3	3	3	4	3	3	3	4	3
222	38	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Laboratorium	3	3	3	4	3	3	3	4	3
223	30	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	20	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Laboratorium	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	27	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Laboratorium	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	27	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Laboratorium	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	37	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Laboratorium	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	58	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Laboratorium	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	25	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Laboratorium	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	45	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Laboratorium	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	32	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Laboratorium	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	22	P	Guru/Dosen	SMA/Sederajat	Layanan Lain-lain	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	21	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan IGD/Tindakan	3	3	3	4	3	3	4	4	3
234	44	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Tata Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	30	P	Wiraswasta	S2	Layanan Lain-lain	3	3	3	4	3	3	3	4	3
236	32	L	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Lain-lain	4	4	3	4	4	4	3	4	2
237	43	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Tata Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	37	L	Guru/Dosen	D4/S1	Layanan Tata Usaha	4	4	3	4	4	4	4	4	3
239	31	P	Guru/Dosen	D4/S1	Layanan Tata Usaha	3	3	3	3	3	3	3	4	4
240	33	P	Guru/Dosen	D3	Layanan Tata Usaha	3	3	3	4	3	3	3	4	3
241	22	P	Guru/Dosen	D3	Layanan Tata Usaha	3	4	3	4	3	3	3	4	3

No	Usia	J.K .	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
242	34	P	Guru/Dosen	D4/S1	Layanan Lain-lain	3	4	4	4	4	4	3	4	3
243	23	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Tata Usaha	3	3	3	4	3	4	4	4	3
244	28	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Lain-lain	4	4	3	4	3	3	4	4	4
245	41	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Lain-lain	3	4	3	4	4	3	4	4	3
246	22	P	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Tata Usaha	3	3	3	4	3	4	3	3	4
247	28	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan IGD/Tindakan	4	3	3	4	3	4	3	4	3
248	23	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan KB/Ibu Hamil	3	3	3	4	3	3	3	4	3
249	67	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Laboratorium	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	6	L	Lainnya	Lainnya	Layanan Laboratorium	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	52	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Laboratorium	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	22	P	Lainnya	D3	Layanan Laboratorium	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	2	L	Lainnya	Lainnya	Layanan Laboratorium	4	4	4	4	4	4	4	4	4
254	27	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Laboratorium	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	62	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Laboratorium	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	47	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	3	4	3	3	3	4	3
257	47	L	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	28	L	Lainnya	D3	Layanan KB/Ibu Hamil	3	3	3	4	3	3	4	4	3
259	39	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan KB/Ibu Hamil	3	3	3	4	3	3	3	4	3
260	75	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut	4	4	4	3	4	4	4	4	4
261	7	P	Lainnya	Lainnya	Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	31	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Lain-lain	4	4	4	4	4	3	4	4	4
263	22	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Lain-lain	4	4	3	4	4	3	4	4	4
264	52	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	3	4	3	3	3	4	3
265	32	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan KB/Ibu Hamil	4	3	4	4	4	4	4	4	4
266	39	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Balita	4	4	4	4	3	4	4	4	3
267	24	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Imunisasi	3	3	3	4	3	4	4	4	3
268	37	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Imunisasi	3	4	4	4	3	4	4	4	3
269	32	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Imunisasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
270	31	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Imunisasi	4	4	3	4	3	3	3	4	4
271	49	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	3	4	3	3	3	4	3
272	28	L	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	14	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Promkes	3	3	4	4	4	3	3	4	2
274	25	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Promkes	3	3	3	3	3	4	3	4	3
275	25	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan KB/Ibu Hamil	4	4	4	4	4	4	4	4	4
276	21	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Promkes	3	3	3	4	3	3	3	4	3
277	29	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Promkes	4	3	3	3	3	4	3	4	3
278	51	P	Lainnya	Lainnya	Layanan Tata Usaha	3	3	3	3	3	3	3	4	4
279	16	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Tata Usaha	3	3	3	3	3	3	3	4	4
280	59	P	Lainnya	Lainnya	Layanan Tata Usaha	3	3	3	3	3	3	3	4	4
281	39	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan KB/Ibu Hamil	4	3	3	4	3	4	4	4	4
282	15	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Tata Usaha	3	3	3	3	4	4	4	4	4
283	67	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Tata Usaha	3	3	3	3	3	3	3	4	3
284	32	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Laboratorium	4	4	4	4	4	4	4	4	4

[illegible]

SKM UPTD Puskesmas Samarinda Kota 35															
No	Usia	J.K	.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
							U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
363	32	P		Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Imunisasi	4	4	4	4	4	4	4	4	
364	32	P		Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Imunisasi	4	4	4	4	4	4	4	4	
365	31	P		Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Imunisasi	4	4	4	4	4	4	4	4	
366	29	P		Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Imunisasi	4	4	4	4	4	4	4	4	
367	35	P		Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Promkes	3	3	3	3	3	4	3	4	3
368	16	P		Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Promkes	3	4	3	3	3	3	3	4	3
369	16	L		Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Promkes	3	3	4	4	3	3	3	4	2
370	57	P		Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Promkes	3	4	3	4	3	3	3	4	3
371	60	P		Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Promkes	3	3	3	3	4	4	3	4	2
372	18	L		Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Promkes	3	3	4	4	3	4	3	4	3
373	64	P		Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Promkes	3	3	3	3	3	3	3	4	3
374	18	L		Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Promkes	4	3	4	3	4	3	3	4	3
375	22	L		Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Promkes	3	3	3	3	3	4	3	4	3
376	19	L		Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Promkes	3	3	3	3	3	3	3	4	3
377	29	P		Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Promkes	3	3	3	3	4	4	3	4	3
378	15	L		Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Promkes	3	3	4	4	3	4	3	4	3
379	45	P		Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Promkes	3	4	3	3	3	4	3	4	3
380	35	P		Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Promkes	3	3	3	3	3	4	3	4	3
381	52	P		Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Promkes	3	3	3	3	3	3	3	4	2
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN							1282	1293	1277	1390	1265	1310	1288	1489	1280
NRR PER UNSUR PELAYANAN							3.365	3.394	3.352	3.648	3.32	3.438	3.381	3.908	3.36
NRR TERTIMBANG							0.374	0.377	0.372	0.405	0.369	0.382	0.375	0.434	0.373
IKM UNIT PELAYANAN							86.53					BAIK			

Lampiran 2. Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat




KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Penelitian secara online untuk mengukur tingkat kepuasan layanan yang diberikan oleh instansi di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda kepada masyarakat.

Profil Responden dan Jenis Layanan yang Diterima

Informasi pribadi responden akan disimpan secara aman dan tidak dipublikasikan

Jenis Kelamin

Usia (tahun)

Pendidikan

Pekerjaan

No. Telp. / HP*

OPD Pemberi Layanan

Unit Pelayanan

Jenis Layanan yang Diterima

☐ Laki-laki
 ☐ Perempuan

— Pilih Pendidikan Terakhir —

— Pilih Pekerjaan —

UPTD PUSKESMAS SAMARINDA KOTA

Layanan Tata Usaha

Penjelasan singkat (tentang pelayanan yang telah Anda terima (maksimal 255 karakter))

8 / 255

Selanjutnya >



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Penilaian secara online untuk mengukur tingkat kepuasan layanan yang diberikan oleh instansi di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda kepada masyarakat.

Pendapat responden tentang persyaratan

1/9

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?

Tidak sesuai

Kurang sesuai

Sesuai

Sangat sesuai

< Sebelumnya

Selanjutnya >



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Penilaian secara online untuk mengukur tingkat kepuasan layanan yang diberikan oleh instansi di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda kepada masyarakat.

Pendapat responden tentang sistem, mekanisme, dan prosedur

2/9

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

Tidak mudah

Kurang mudah

Mudah

Sangat mudah



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Penilaian secara online untuk mengukur tingkat kepuasan layanan yang diberikan oleh instansi di lingkungan Pemerintahan Kota Samarinda kepada masyarakat.

Pendapat responden tentang waktu pelaksanaan

3/9

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

Tidak cepat

Kurang cepat

Cepat

Sangat cepat

< Sebelumnya

Selanjutnya >




KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Penilaian secara online untuk mengukur tingkat kepuasan layanan yang diberikan oleh instansi di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda kepada masyarakat.

Pendapat responden tentang biaya/tarif

4/9

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

☐ Sangat mahal
 ☐ Cukup mahal
 ☐ Murah
 ☐ Gratis

[<Sebelumnya](#)
[Selanjutnya>](#)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Penilaian secara online untuk mengukur tingkat kepuasan layanan yang diberikan oleh instansi di lingkungan Pemerintahan Kota Samarinda kepada masyarakat.

Pendapat responden tentang produk spesifikasi jenis pelayanan

5/9

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

Tidak sesuai

Kurang sesuai

Sesuai

Sangat sesuai

< Sebelumnya

Selanjutnya >





KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Penilaian secara online untuk mengukur tingkat kepuasan layanan yang diberikan oleh instansi di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda kepada masyarakat.

Pendapat responden tentang kompetensi pelaksana

6/9

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

Tidak kompeten

Kurang kompeten

Kompeten

Sangat kompeten

Sebelumnya

Selanjutnya





KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Penilaian secara online untuk mengukur tingkat kepuasan layanan yang diberikan oleh instansi di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda kepada masyarakat.

Pendapat responden tentang perilaku pelaksana

7/9

Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

Tidak sopan dan ramah

Kurang sopan dan ramah

Sopan dan ramah

Sangat sopan dan ramah

Sebelumnya

Selanjutnya





KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Penilaian secara online untuk mengukur tingkat kepuasan layanan yang diberikan oleh instansi di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda kepada masyarakat.

Pendapat responden tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan

8/9

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

Tidak ada

Ada tetapi tidak berfungsi

Berfungsi kurang maksimal

Dikelola dengan baik

Sebelumnya

Selanjutnya





KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Penilaian secara online untuk mengukur tingkat kepuasan layanan yang diberikan oleh instansi di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda kepada masyarakat.

Pendapat responden tentang sarana dan prasarana

9/9

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

Buruk

Cukup

Baik

Sangat baik

Sebelumnya

Selanjutnya





KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Penilaian secara online untuk mengukur tingkat kepuasan layanan yang diberikan oleh instansi di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda kepada masyarakat.

Saran dan pendapat responden terhadap pelayanan yang diberikan

Benarkan penilaian secara obyektif terhadap pelayanan yang Anda dapatkan

Saran & Pendapat

Benarkan penilaian secara obyektif terhadap pelayanan yang Anda dapatkan

Saran, pendapat, maupun kritik terhadap pelayanan (tidak wajib; maksimal 255 karakter)

Saya bukan robot

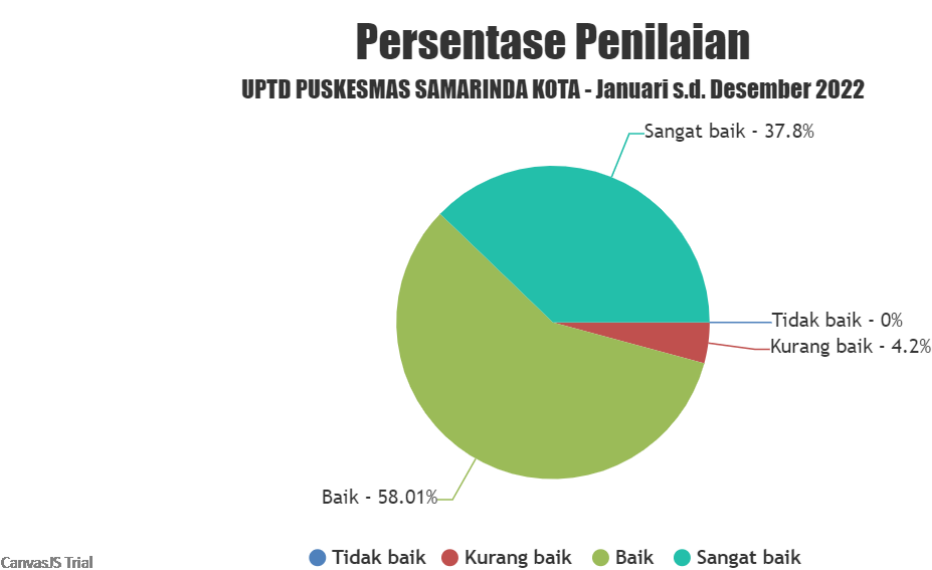


255

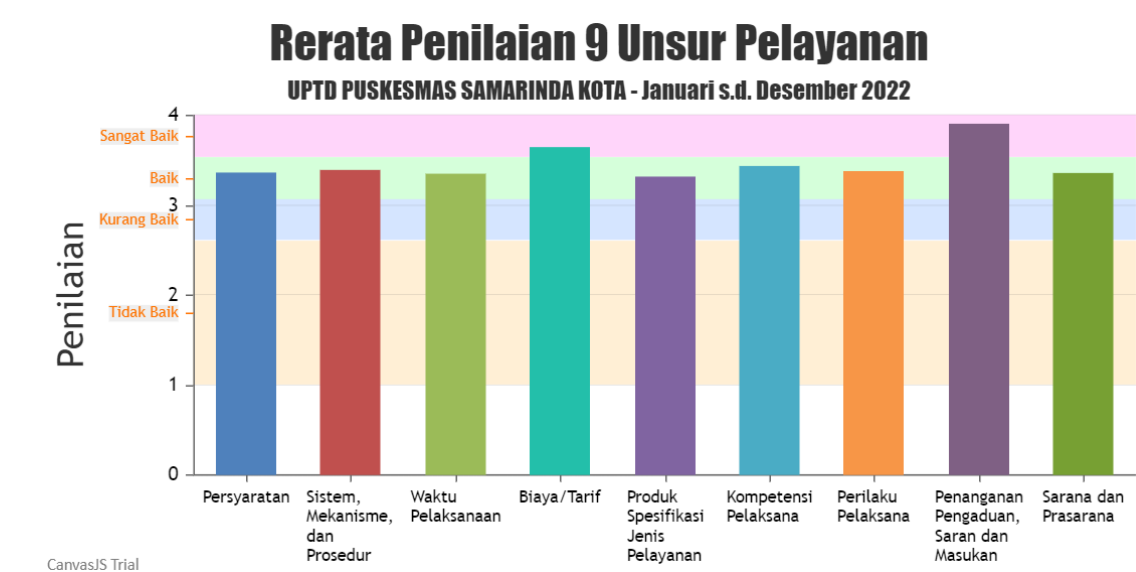
Sebelumnya

Review

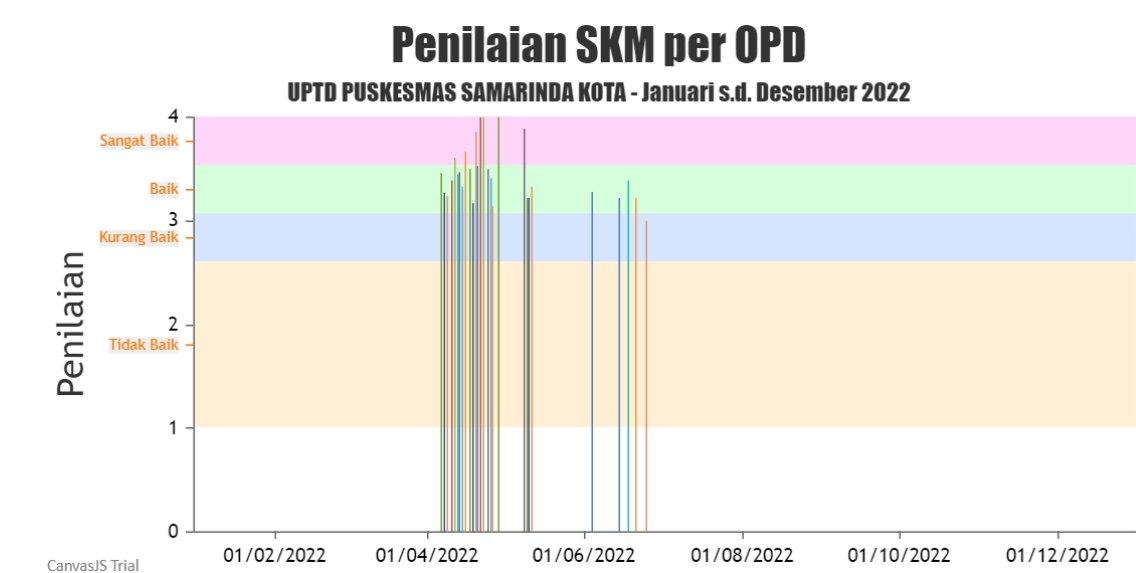
Lampiran 3. Presentase Penilaian



Lampiran 4. Penilaian Unsur Pelayanan



Lampiran 5. Penilaian SKM per OPD



Lampiran 6. Dokumentasi Kegiatan Survei



