

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN**  
**2024**



**DINAS KESEHATAN KOTA SAMARINDA**  
**UPTD PUSKESMAS SAMARINDA KOTA**  
**TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II .....</b>	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
<b>BAB III .....</b>	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	8
<b>BAB IV .....</b>	<b>10</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM .....</b>	<b>10</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	11
4.3 Tren Nilai SKM .....	12
<b>BAB V .....</b>	<b>14</b>
<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>14</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>15</b>
1. <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
2. Hasil Pengolahan Data .....	17
3. <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya .....	37

# **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 mengamanatkan 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 UPTD Puskesmas Samarinda Kota sebagai salah satu penyedia layanan publik di kota samarinda, 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

masukannya bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

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

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

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

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

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 Samarinda Kota dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Samarinda Kota adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik / QR dalam aplikasi e- kianpuas.samarindakota.go.id. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat sebagaimana dalam Standar Pelayanan UPTD Puskesmas Samarinda Kota, 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 melalui aplikasi SKM Pemerintah Kota Samarinda . Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. 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	6
2.	Pengumpulan Data	Januari - Juni 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2024	15

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Puskesmas Samarinda Kota berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Puskesmas Samarinda Kota dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 354 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 354 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

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh periode Januari - Juni 2024 yaitu 232 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	67	
		PEREMPUAN	165	
2	PENDIDIKAN	SD/Sederajat	6	
		SMP/Sederajat	8	
		SMA/Sederajat	120	
		D1	2	
		D3	21	
		D4/S1	67	
		S2	2	
		S3	1	
		LAINNYA	5	
		3	PEKERJAAN	PNS
WIRASWASTA	38			
GURU/DOSEN	8			
LAINNYA	175			
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN GIGI & MULUT	19	
		LAYANAN IGD/TINDAKAN	2	
		LAYANAN IMUNISASI	4	
		LAYANAN KB/IBU HAMIL	22	

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		LAYANAN LABORATORIUM	7	
		LAYANAN PEMERIKSAAN BALITA	12	
		LAYANAN PENDAFTARAN & REKAM MEDIS	34	
		LAYANAN PROMKES	24	
		LAYANAN PEMERIKSAAN UMUM	55	
		LAYANAN TATA USAHA	13	
		LAYANAN LAINNYA	39	

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

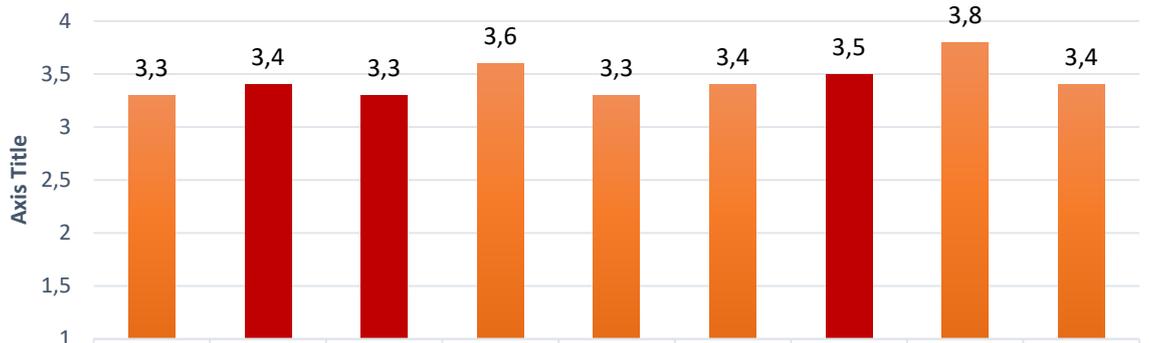
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	787	806	781	839	776	808	828	899	797
<b>NRR PER UNSUR PELAYANAN</b>	3.392	3.474	3.366	3.616	3.345	3.483	3.569	3.875	3.435
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>87,7 (Baik)</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

### IKM per Unsur



	Persyaratan	Prosedur	Jangka Waktu	Tarif	Produk	Kompetensi	Perilaku	Pengaduan	Sarpras
■ IKM per Unsur	3,3	3,4	3,3	3,6	3,3	3,4	3,5	3,8	3,4

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Produk spesifikasi jenis pelayanan memiliki nilai terendah dengan nilai 3,345, Selanjutnya waktu pelaksanaan mendapatkan nilai 3,366 dan persyaratan mendapatkan nilai terendah ketiga yaitu 3,392.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan, saran & masukan mendapatkan nilai tertinggi 3,875 dari unsur layanan, dan biaya atau tarif mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,616 dan berikutnya perilaku pelayanan dengan nilai 3,569.

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 :

- “Dokter kurang jadi terkadang sudah antri diruang umum dipindah lagi ke ruang lansia karena dokternya ada diruang lansia”.
- “Perilaku pelaksana kurang sopan dan ramah”
- “Penanganan pengaduan, saran dan masukan tidak ada”
- “Ditingkatkan lagi tempat bermain anak”
- “Tempat bermain anak dulu ada namun sekarang tidak ada lagi”
- “Waktu pelaksanaan kurang cepat”
- “jumlah mainan anak ditambah”
- “Kompetensi pelaksana kurang kompeten”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagaiberikut :

- Jumlah dokter saat ini 3 orang dimana 1 dokter sebagai Kepala Puskesmas dan 2 dokter sebagai dokter operasional. Sehingga jika ada dokter yang pelatihan/ Dinas Luar dan sebagainya maka dokter yang bertugas hanya dapat memberikan pelayanan yang sifatnya terbatas dalam satu lokasi untuk

efisiensi. Manajemen puskesmas telah mengajukan usulan penambahan SDMK dokter.

- Tempat bermain anak sudah tersedia namun tulisan “tempat bermain anak” kecil sehingga kadang tidak terlihat
- Jumlah mainan anak sudah disediakan dan kedepan akan ditambah
- Waktu penyelesaian pelayanan berbeda – beda tergantung dengan berat atau ringannya penyakit yang diderita pasien. Namun untuk membenahi terkait lamanya waktu pelayanan kami sudah menyediakan layanan konsultasi online untuk mempersingkat waktu tunggu layanan.
- Kami akan melakukan evaluasi internal dan melakukan pelatihan *service excellent* kepada seluruh pegawai/staff.
- Mengenai sarana pengaduan kotak saran akan disosialisasikan kembali kepada pasien.

#### 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 rapat mini lokakarya lintas sektor pada tanggal 7 Maret 2024 Laporan 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:

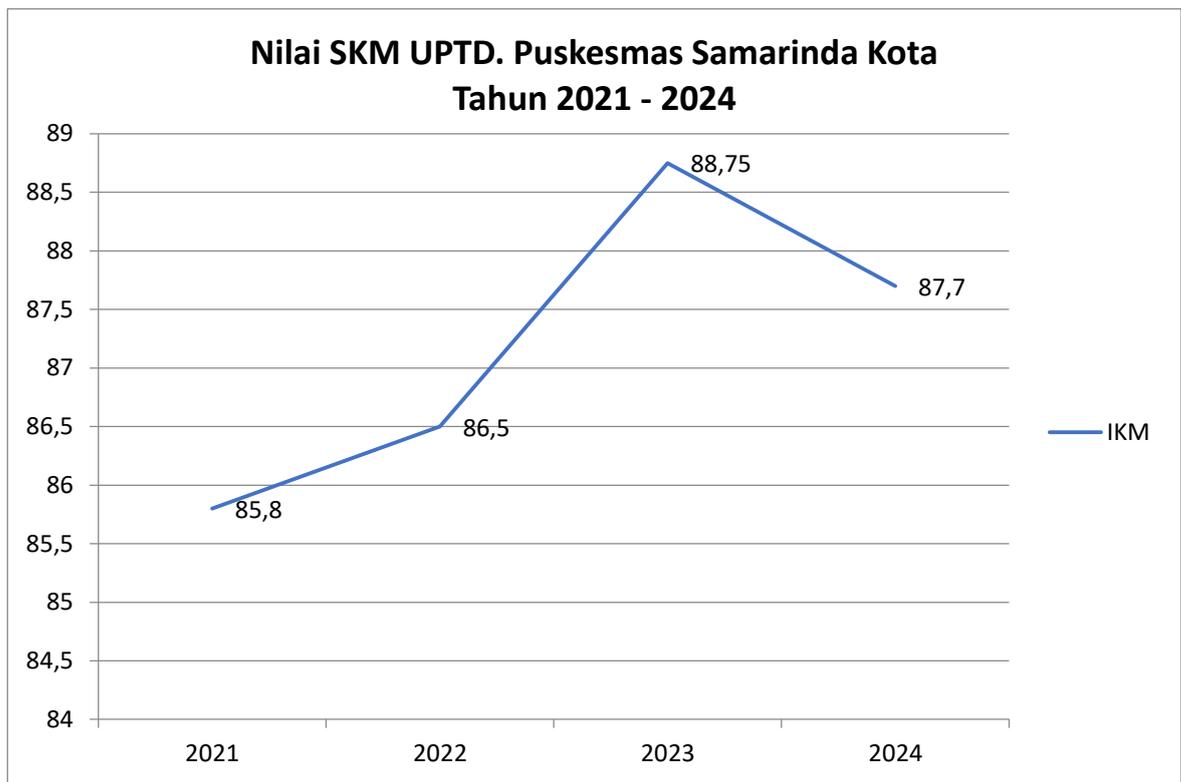
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	<b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b>	Membuat media informasi mengenai jenis layanan yang akan diterima oleh			√		<b>Manajemen dan UKP</b>

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
		pasien/sasaran					
		Melengkapi kebutuhan ruang bermain anak			√		<b>Manajemen dan Tim Ramah Anak</b>
		Evaluasi internal dan Melakukan pengajuan pelatihan service excellent bagi petugas pelayanan			√	√	<b>Manajemen</b>
<b>2</b>	<b>Waktu pelaksanaan</b>	Sosialisasi secara berkala mengenai layanan puskesmas secara online maupun offline			√		<b>Manajemen</b>
		Pembuatan media KIE mengenai alur pendaftaran online puskesmas			√		<b>Manajemen dan UKP</b>
<b>3</b>	<b>Persyaratan</b>	Pembuatan media KIE mengenai persyaratan administrasi puskesmas			√		<b>Manajemen dan UKP</b>

### 4.3 Tren Nilai SKM

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

layanan UPTD Puskesmas Samarinda Kota dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2023, namun terjadi penurunan pada tahun 2024 terhadap pelayanan publik UPTD. Puskesmas Samarinda Kota.

## **BAB V**

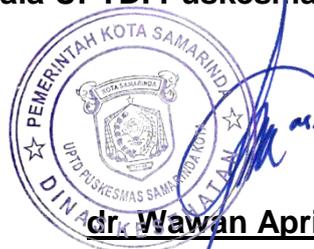
### **KESIMPULAN**

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di UPTD. Puskesmas Samarinda Kota, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik dengan nilai SKM 87,7. Meskipun demikian, nilai SKM UPTD. Puskesmas Samarinda Kota pada kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023 memiliki kenaikan, dan mengalami penurunan.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk spesifikasi jenis pelayanan, waktu pelaksanaan, persyaratan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan, serta Biaya/Tarif, perilaku pelaksana.

Samarinda, 01 Juli 2024

**Kepala UPTD. Puskesmas Samarinda Kota**



**Dr. Wawan Aprian Noor**

NIP. 19840402 201101 1003

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

e: [kepuasan@kpr.kemendagri.go.id](mailto:kepuasan@kpr.kemendagri.go.id) | UPTD PUKESMAS SAMARINDA KOTA | 0301-4261-0111 | 704/kepuasan

### SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024

UPTD PUKESMAS SAMARINDA KOTA

Silakan menjawab pertanyaan responden pada bagian berikut:

**(\*) wajib diisi**

**Layanan (\*)**

000 Layanan

**Pekerjaan (\*)**

000 Pekerjaan

**Pendidikan (\*)**

000 Pendidikan

**Jenis Kelamin**

Laki-laki  Perempuan

**Umur (\*)**

Umur (angka saja) tahun

**No. Telepon**

No. telepon (jika ada)

**Layanan yang diteliti**

### SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024

UPTD PUKESMAS SAMARINDA KOTA

Mohon jawab pertanyaan berikut sesuai berdasarkan situasi dan kondisi yang telah Anda alami:

**1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian penyediaan pelayanan dengan jenis pelayanan?**

(1) Tidak sesuai  (2) Kurang sesuai  
 (3) Sesuai  (4) Sangat sesuai

**2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?**

(1) Tidak mudah  (2) Kurang mudah  
 (3) Mudah  (4) Sangat mudah

**3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?**

(1) Tidak cepat  (2) Kurang cepat  
 (3) Cepat  (4) Sangat cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan biaya/tarif dalam pelayanan?

- (1) Sangat mahal  (2) Cukup mahal  
 (3) Murah  (4) Gratis

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

- (1) Tidak sesuai  (2) Kurang sesuai  
 (3) Sesuai  (4) Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/bermampuan petugas dalam pelayanan?

- (1) Tidak kompeten  (2) Kurang kompeten  
 (3) Kompeten  (4) Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait keoporan dan keramahan?

- (1) Tidak sopan dan ramah  (2) Kurang sopan dan ramah  
 (3) Sopan dan ramah  (4) Sangat sopan dan ramah

- (1) Tidak kompeten  (2) Kurang kompeten  
 (3) Kompeten  (4) Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait keoporan dan keramahan?

- (1) Tidak sopan dan ramah  (2) Kurang sopan dan ramah  
 (3) Sopan dan ramah  (4) Sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

- (1) Tidak ada  (2) Ada tetapi tidak berfungsi  
 (3) Berfungsi kurang maksimal  (4) Okesela dengan baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

- (1) Buruk  (2) Cukup  
 (3) Baik  (4) Sangat baik

Kembali

Selesai

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024

UPTD PUSKESMAS SAMARINDA-NOTA

Kritik dan Saran

Berikan kritik dan saran Anda (jika ada)

Kirimkan salinan hasil survei ini ke email saya

Kembali

Kirim Jawaban

## 2. Hasil Olah Data SKM

# LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN UNSUR PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2024

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

Periode Data: 01/01/2024 s.d. 30/06/2024

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	22/01/2024	D3	PIC	P	26	2	4	3	4	4	2	4	4	4
2	22/01/2024	SMA/ sederajat	lainnya	P	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	22/01/2024	D4/S1	lainnya	P	27	4	4	4	3	3	4	3	4	3
4	22/01/2024	SMA/ sederajat	lainnya	P	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	22/01/2024	D4/S1	lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	22/01/2024	D3	lainnya	L	22	4	4	4	4	2	4	3	4	4
7	22/01/2024	D3	lainnya	P	28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	22/01/2024	D3	lainnya	P	28	2	2	2	2	2	2	2	4	2
9	22/01/2024	D3	lainnya	P	29	2	2	2	4	2	4	4	4	4
10	22/01/2024	SMA/ sederajat	lainnya	L	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	22/01/2024	SMA/ sederajat	lainnya	L	16	3	4	4	4	3	4	4	4	4
12	22/01/2024	SMA/ sederajat	lainnya	L	38	3	3	3	4	3	3	3	1	3
13	22/01/2024	lainnya	lainnya	P	19	4	2	2	4	4	4	4	4	4
14	22/01/2024	D4/S1	lainnya	L	25	3	3	3	4	3	4	4	3	4
15	22/01/2024	SMA/ sederajat	dirawat	L	45	4	2	2	4	2	3	4	4	3

16	22/01/2024	SMA/ sederajat	dirawat	L	45	2	2	2	4	2	2	4	4	2
17	22/01/2024	SMA/ sederajat	dirawat	L	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	22/01/2024	SMA/ sederajat	lainnya	P	28	3	3	3	4	3	4	3	4	3
19	22/01/2024	SMA/ sederajat	lainnya	P	22	2	2	2	3	2	2	2	2	2
20	22/01/2024	D4/S1	Guru/ Dosen	L	42	3	4	3	3	2	2	4	4	3
21	22/01/2024	SMA/ sederajat	lainnya	P	28	3	3	3	4	3	4	4	4	4
22	22/01/2024	D4/S1	Dokter	P	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	22/01/2024	SMA/ sederajat	lainnya	P	22	2	2	2	4	2	2	4	4	2
24	22/01/2024	SMA/ sederajat	lainnya	P	25	4	3	3	4	3	4	4	4	4
25	22/01/2024	SMA/ sederajat	lainnya	P	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	24/01/2024	SMA/ sederajat	lainnya	P	25	2	4	3	4	2	4	4	4	3
27	27/01/2024	SMA/ sederajat	lainnya	P	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	27/01/2024	D4/S1	lainnya	P	40	2	2	2	4	2	4	2	4	2
29	27/01/2024	D4/S1	RS	P	28	4	4	3	4	2	4	4	4	4
30	27/01/2024	SMA/ sederajat	lainnya	P	48	3	3	3	4	3	3	3	4	3
31	27/01/2024	D4/S1	lainnya	P	22	2	2	2	3	2	2	2	4	2
32	27/01/2024	SMA/ sederajat	lainnya	P	41	4	4	4	3	3	3	4	4	3
33	27/01/2024	SMA/ sederajat	lainnya	P	42	4	4	4	4	4	4	3	4	3
34	27/01/2024	SMA/ sederajat	lainnya	P	47	2	4	4	2	2	4	4	4	4
35	27/01/2024	SMA/ sederajat	dirawat	P	55	4	4	3	4	3	4	3	4	4

36	27/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	52	3	3	3	4	3	4	4	4	4
37	27/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	51	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	27/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	53	3	3	3	4	3	4	4	4	4
39	27/03/2024	DL	Lainnya	P	51	3	3	3	3	3	3	3	4	3
40	27/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	52	3	3	3	3	3	3	3	4	3
41	27/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	52	3	3	3	4	3	4	4	4	4
42	27/03/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	P	51	3	3	3	4	3	3	3	4	3
43	27/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	48	3	3	3	4	3	3	3	4	3
44	29/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	47	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	29/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	39	3	3	3	4	3	3	3	4	3
46	29/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	27	3	3	2	4	2	2	2	4	4
47	29/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	54	3	3	3	3	3	3	3	4	3
48	29/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	38	3	3	3	4	3	3	3	4	3
49	29/03/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	P	66	3	3	3	3	2	3	3	4	3
50	29/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	3	4	2	4	4	2	4	4	3
51	29/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	38	4	4	4	3	4	4	4	4	4
52	29/03/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	P	58	3	3	3	4	4	4	4	4	3
53	29/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	45	3	3	3	3	2	3	3	3	3
54	29/03/2024	SMA/Sederajat	diRasvasta	L	42	3	3	2	4	2	3	3	3	3
55	29/03/2024	Lainnya	Lainnya	P	63	4	3	3	4	3	3	3	4	3
56	29/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	46	3	3	3	4	3	3	3	4	3
57	29/01/2024	04/51	Lainnya	P	29	3	4	3	4	3	3	3	4	4
58	29/01/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	26	3	3	3	4	3	3	3	4	3
59	29/01/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	30	3	2	2	3	2	3	3	4	2
60	29/01/2024	Lainnya	Lainnya	P	53	3	3	3	4	3	3	3	4	3
61	29/01/2024	04/51	Lainnya	P	32	3	3	3	3	3	3	3	4	4
62	29/01/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	27	3	3	4	4	4	3	3	4	3
63	29/01/2024	04/51	Lainnya	P	22	2	2	2	4	3	3	4	4	3
64	30/01/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	26	3	3	3	3	3	3	4	4	3
65	30/01/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	30	3	3	3	3	3	3	3	4	3
66	31/01/2024	03	diRasvasta	P	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	31/01/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	31/01/2024	03	Lainnya	P	26	3	3	3	3	3	3	3	4	4
69	01/02/2024	03	Lainnya	P	19	4	4	3	3	3	3	4	4	4
70	03/02/2024	S3	Guru/Dosen	L	42	4	3	4	4	4	4	4	4	3
71	03/02/2024	03	Lainnya	L	28	3	3	3	4	3	3	3	4	3
72	05/02/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	25	3	3	3	4	3	3	3	4	3
73	05/02/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	19	4	4	4	3	4	3	4	4	4
74	05/02/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	05/02/2024	SMA/Sederajat	diRasvasta	L	29	3	3	3	3	3	3	3	4	3
76	05/02/2024	04/51	Lainnya	P	20	4	4	4	3	3	4	4	4	3
77	05/02/2024	SMA/Sederajat	diRasvasta	L	40	4	4	3	4	3	3	3	3	3

89	06/02/2024	04/51	Ladanya	P	25	3	3	3	3	3	3	3	4	3
90	06/02/2024	04/51	Ladanya	P	23	3	4	4	3	3	4	4	4	4
91	07/02/2024	04/51	Ladanya	P	16	3	3	3	4	3	3	3	4	3
92	07/02/2024	03	Ladanya	P	20	4	4	4	3	4	4	4	4	4
93	05/02/2024	SW/Sederajat	Ladanya	P	51	3	4	3	4	3	4	4	4	3
94	05/02/2024	03	idraswasta	P	32	4	4	4	3	4	4	4	4	4
95	10/02/2024	04/51	Ladanya	P	30	3	3	3	4	3	3	3	4	2
96	12/02/2024	04/51	PKS	L	43	3	4	3	3	3	3	4	4	3
97	13/02/2024	SW/Sederajat	Ladanya	L	13	3	3	3	3	3	3	3	4	3
98	13/02/2024	SW/Sederajat	Ladanya	P	16	3	4	3	4	4	3	3	4	4
99	13/02/2024	04/51	Ladanya	P	14	4	4	3	4	3	4	4	4	4
100	13/02/2024	SW/Sederajat	Ladanya	P	14	3	4	4	4	4	4	4	4	4
101	16/02/2024	SW/Sederajat	Ladanya	L	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	17/02/2024	SW/Sederajat	Ladanya	P	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	15/02/2024	SW/Sederajat	Ladanya	L	16	3	3	3	1	3	3	3	4	2
104	11/02/2024	04/51	Ladanya	P	14	3	4	4	4	4	4	4	4	4
105	11/02/2024	04/51	idraswasta	L	16	3	3	3	3	3	3	3	4	2
106	11/02/2024	04/51	Ladanya	P	15	3	3	3	4	3	4	3	4	2
107	11/02/2024	SW/Sederajat	Ladanya	P	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	14/02/2024	04/51	Ladanya	P	11	3	3	3	3	3	3	3	4	3
109	14/02/2024	SW/Sederajat	Ladanya	P	17	3	3	3	3	3	3	3	4	3
110	10/02/2024	SW/Sederajat	Ladanya	P	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	01/02/2024	SW/Sederajat	Ladanya	P	11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	04/03/2024	04/51	Ladanya	L	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	05/03/2024	04/51	Ladanya	P	10	3	3	3	4	3	3	3	4	3
114	05/03/2024	04/51	Ladanya	P	10	3	3	3	4	3	3	3	4	3
115	16/02/2024	04/51	Ladanya	P	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	18/03/2024	04/51	Ladanya	P	27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
117	18/02/2024	03	Ladanya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	18/02/2024	01	Ladanya	P	16	3	3	3	4	3	3	4	4	4
119	26/03/2024	04/51	guru/posel	P	26	4	4	4	3	4	4	4	4	4
120	26/03/2024	04/51	idraswasta	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	26/03/2024	04/51	idraswasta	P	28	3	3	3	4	3	3	3	4	3
122	26/03/2024	SW/Sederajat	idraswasta	L	54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	26/03/2024	SW/Sederajat	Ladanya	P	18	3	4	3	3	3	4	4	4	4
124	21/03/2024	SW/Sederajat	PKS	P	55	3	3	3	4	3	3	4	1	3
125	11/02/2024	04/51	Ladanya	L	16	4	4	4	4	4	4	4	3	4
126	11/03/2024	SW/Sederajat	idraswasta	L	32	4	4	3	4	4	4	4	4	4
127	11/02/2024	03	Ladanya	P	10	4	4	4	3	3	4	4	4	4
128	11/02/2024	SW/Sederajat	Ladanya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	21/02/2024	SW/Sederajat	idraswasta	L	21	3	3	3	4	3	3	4	4	4
130	21/02/2024	04/51	Ladanya	L	16	3	3	3	3	3	3	3	4	3
131	26/03/2024	04/51	Ladanya	L	20	3	3	4	3	3	3	4	4	3
132	27/02/2024	04/51	Ladanya	L	27	3	3	3	3	3	3	3	3	4
133	27/03/2024	04/51	Ladanya	P	25	3	4	4	3	4	4	4	4	4
134	26/03/2024	SW/Sederajat	idraswasta	P	18	4	4	3	4	4	4	4	4	3
135	28/03/2024	SW/Sederajat	Ladanya	P	23	3	3	3	3	3	3	3	4	3
136	01/04/2024	SW/Sederajat	Ladanya	L	17	3	3	3	3	4	3	4	4	4
137	02/04/2024	04/51	idraswasta	P	28	3	3	3	3	3	3	3	4	3
138	04/04/2024	03	idraswasta	L	19	4	4	4	3	3	4	4	4	4

109	15/03/2024	SW/Sederajat	idraswasta	L	16	3	3	3	4	3	3	3	4	3
110	15/03/2024	03	Ladanya	P	29	3	3	3	4	3	4	4	4	4
111	15/03/2024	03	Ladanya	L	33	3	3	3	4	3	3	3	4	3
112	16/03/2024	04/51	Ladanya	L	10	3	3	3	3	3	3	3	4	3
113	16/03/2024	SW/Sederajat	Ladanya	P	27	3	4	3	3	3	3	3	4	3
114	16/02/2024	04/51	Ladanya	P	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	18/03/2024	04/51	Ladanya	P	27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
116	18/02/2024	03	Ladanya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	18/02/2024	01	Ladanya	P	16	3	3	3	4	3	3	4	4	4
118	26/03/2024	04/51	guru/posel	P	26	4	4	4	3	4	4	4	4	4
119	26/03/2024	04/51	idraswasta	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	26/03/2024	04/51	idraswasta	P	28	3	3	3	4	3	3	3	4	3
121	26/03/2024	SW/Sederajat	idraswasta	L	54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	26/03/2024	SW/Sederajat	Ladanya	P	18	3	4	3	3	3	4	4	4	4
123	21/03/2024	SW/Sederajat	PKS	P	55	3	3	3	4	3	3	4	1	3
124	11/02/2024	04/51	Ladanya	L	16	4	4	4	4	4	4	4	3	4
125	11/03/2024	SW/Sederajat	idraswasta	L	32	4	4	3	4	4	4	4	4	4
126	11/02/2024	03	Ladanya	P	10	4	4	4	3	3	4	4	4	4
127	11/02/2024	SW/Sederajat	Ladanya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	21/02/2024	SW/Sederajat	idraswasta	L	21	3	3	3	4	3	3	4	4	4
129	21/02/2024	04/51	Ladanya	L	16	3	3	3	3	3	3	3	4	3
130	26/03/2024	04/51	Ladanya	L	20	3	3	4	3	3	3	4	4	3
131	27/02/2024	04/51	Ladanya	L	27	3	3	3	3	3	3	3	3	4
132	27/03/2024	04/51	Ladanya	P	25	3	4	4	3	4	4	4	4	4
133	26/03/2024	SW/Sederajat	idraswasta	P	18	4	4	3	4	4	4	4	4	3
134	28/03/2024	SW/Sederajat	Ladanya	P	23	3	3	3	3	3	3	3	4	3
135	01/04/2024	SW/Sederajat	Ladanya	L	17	3	3	3	3	4	3	4	4	4
136	02/04/2024	04/51	idraswasta	P	28	3	3	3	3	3	3	3	4	3
137	04/04/2024	03	idraswasta	L	19	4	4	4	3	3	4	4	4	4

130	04/04/2024	D4/S1	Lainnya	P	25	4	4	4	3	4	4	4	4	4
131	04/04/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	3	4	3	4	3	3	3	4	3
140	04/04/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	P	01	4	4	3	4	3	4	4	4	4
141	04/04/2024	D4/S1	PG	L	40	3	3	3	4	3	3	4	4	3
142	04/04/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	P	28	3	3	3	4	3	4	3	4	3
143	04/04/2024	D4/S1	Guru/Dosen	L	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	04/04/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	19	3	3	3	4	3	4	3	4	4
145	04/04/2024	D4/S1	PG	L	38	4	4	4	4	4	4	3	4	3
146	04/04/2024	D3	Lainnya	L	26	3	4	4	3	3	3	4	4	3
147	04/04/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	41	3	3	3	3	3	3	4	4	4
148	04/04/2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	26	4	3	4	4	4	4	3	4	4
149	04/04/2024	D3	Lainnya	L	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	04/04/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	04/04/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	01	3	3	3	4	3	3	3	4	3
152	04/04/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	23	3	3	3	4	3	3	2	3	3
153	04/04/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	25	3	4	4	4	2	3	4	4	3
154	13/04/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	28	3	4	4	3	3	3	3	4	4
155	13/04/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	25	4	4	4	3	4	4	4	4	3
156	14/04/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	19	4	4	4	3	4	4	4	4	4
157	14/04/2024	D4/S1	Lainnya	P	32	3	4	3	4	4	3	4	4	3
158	14/04/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	22	3	4	3	3	3	3	3	4	2

159	14/04/2024	D4/S1	Lainnya	P	25	4	4	4	3	4	4	4	4	4
168	20/04/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	23	3	4	3	4	3	4	4	4	3
161	20/04/2024	D4/S1	Guru/Dosen	P	27	3	3	3	3	3	3	3	3	2
162	22/04/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	22/04/2024	D4/S1	Lainnya	P	22	3	3	3	4	3	4	3	4	3
164	22/04/2024	D4/S1	PG	P	31	4	4	4	3	4	4	4	4	4
165	22/04/2024	SMA/Sederajat	KIRASASTA	L	46	3	3	3	4	3	4	4	4	4
166	22/04/2024	D3	KIRASASTA	L	32	3	4	4	4	4	4	4	4	4
167	23/04/2024	D4/S1	KIRASASTA	L	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	24/04/2024	D4/S1	PG	L	26	4	4	4	3	4	4	4	4	4
169	24/04/2024	SMA/Sederajat	KIRASASTA	P	23	3	3	3	3	3	3	3	4	2
170	27/04/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	28	4	4	4	3	4	4	4	4	4
171	02/05/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	18	3	4	3	4	3	3	4	4	2
172	02/05/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	20	3	3	3	4	3	3	3	4	3
173	04/05/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	3	3	3	4	2	3	3	4	3
174	04/05/2024	SD/Sederajat	Lainnya	L	12	3	3	3	4	3	4	4	4	4
175	04/05/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	41	4	4	3	4	4	3	4	4	3
176	04/05/2024	D4/S1	Lainnya	L	32	3	3	3	3	3	3	4	4	3
177	04/05/2024	D4/S1	Lainnya	L	47	4	4	3	4	4	3	4	4	4
178	04/05/2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	49	1	3	4	4	3	4	4	4	3
179	04/05/2024	S2	PG	L	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	04/05/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	4	4	3	4	4	4	4	4	4
181	04/05/2024	SMP/Sederajat	KIRASASTA	P	24	3	4	4	4	3	3	4	4	4
182	13/05/2024	D4/S1	KIRASASTA	P	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	20/05/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	3	3	3	3	3	3	3	4	3
184	20/05/2024	D4/S1	KIRASASTA	P	27	3	3	4	3	3	3	3	4	4
185	20/05/2024	D4/S1	Guru/Dosen	L	42	3	3	3	3	3	3	3	4	3
186	20/05/2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	28	4	4	4	3	3	4	4	4	4
187	20/05/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	26	3	3	3	3	3	3	3	4	3
188	20/05/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4

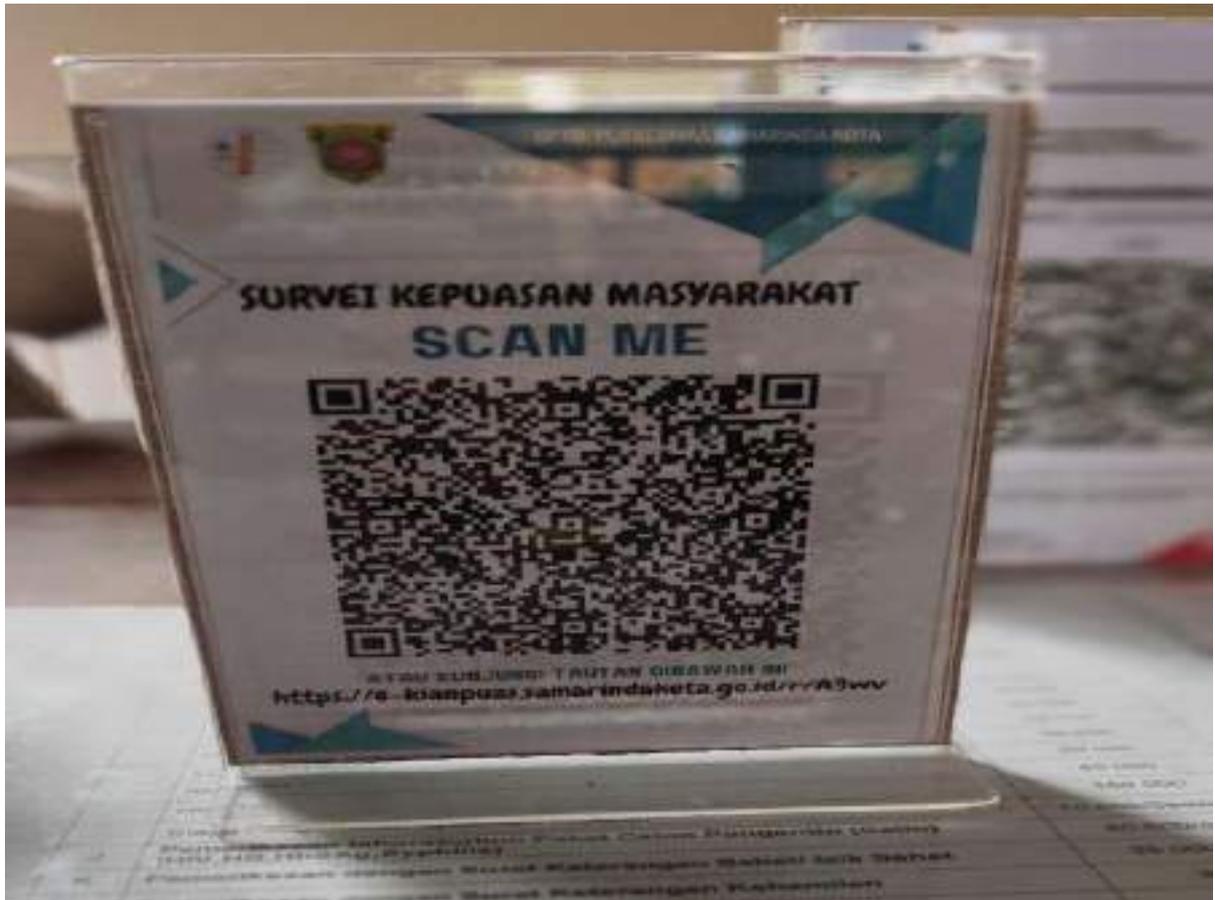
185	28/05/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	28/05/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	23	3	3	3	3	4	3	4	4	3
191	28/05/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	24	3	3	3	4	3	3	3	4	4
192	22/05/2024	DA/S1	Guru/Dosen	P	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	25/05/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	29	3	3	3	3	3	3	3	4	3
194	25/05/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	P	14	3	3	4	4	3	3	3	4	4
195	25/05/2024	DA/S1	Guru/Dosen	P	23	3	3	3	4	3	3	3	4	3
196	31/05/2024	DS	Lainnya	P	33	4	4	4	3	3	4	4	4	4
197	05/06/2024	DA/S1	Lainnya	L	38	4	4	4	4	4	4	3	4	4
198	05/06/2024	DA/S1	RIS	L	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	06/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	28	4	3	3	4	3	4	4	4	4
200	06/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	15	4	3	4	4	4	4	4	4	4
201	06/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	3	4	3	3	3	3	4	4	2
202	06/06/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	08/06/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	26	3	3	3	3	3	3	3	4	4
204	10/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
205	10/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	14	3	3	3	4	3	3	3	3	3
206	11/06/2024	DA/S1	Wiraswasta	L	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	12/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	3	4	3	3	4	4	4	3	4
208	13/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	13/06/2024	DA/S1	Wiraswasta	L	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	13/06/2024	DA/S1	Lainnya	P	18	4	4	4	4	3	3	3	4	4
211	13/06/2024	DA/S1	Lainnya	P	21	3	3	3	3	3	3	3	4	3
212	14/06/2024	DA/S1	Lainnya	L	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	28/06/2024	DA/S1	Lainnya	L	19	4	4	4	3	4	4	4	4	4
214	21/06/2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
215	21/06/2024	Lainnya	Lainnya	P	08	4	4	4	4	3	3	4	4	3
216	21/06/2024	SD/Sederajat	Wiraswasta	P	08	4	3	4	4	3	4	4	4	4
217	21/06/2024	DA/S1	Lainnya	P	38	3	3	3	4	3	3	4	4	3
218	21/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	3	3	2	3	4	4	3	4
219	21/06/2024	S2	Wiraswasta	P	27	3	3	3	4	3	3	3	4	3
220	21/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	14	3	4	3	3	3	4	4	4	3
221	21/06/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	38	3	3	3	4	3	3	3	4	3
222	21/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	21/06/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	59	4	4	3	4	4	3	4	4	2
224	21/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	21/06/2024	Lainnya	Lainnya	P	28	3	3	3	4	3	3	3	3	3
226	21/06/2024	DA/S1	Wiraswasta	L	44	3	4	4	4	3	4	4	4	4
227	21/06/2024	DA/S1	Wiraswasta	L	25	3	4	4	4	4	4	4	4	4
228	24/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	16	3	3	3	3	3	3	3	4	4
229	25/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	39	3	2	1	2	3	2	3	3	2
230	25/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	29/06/2024	DA/S1	Lainnya	P	17	3	3	3	4	3	3	3	4	3
232	29/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH MELAI PER UNSUR PELAYANAN					787	806	781	829	776	808	828	899	797	
NMR DER UNSUR PELAYANAN					3,392	3,474	3,366	3,616	3,345	3,483	3,569	3,875	3,435	
NMR TERTIBAHANG					0,377	0,395	0,374	0,402	0,372	0,387	0,397	0,431	0,382	
240 UNIT PELAYANAN					87,7						Basis			

Jumlah responden: 232

Waktu cetak: 01/07/2024 15:30:01

### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM





## **LAMPIRAN HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)**



**PEMERINTAH KOTA SAMARINDA**  
**DINAS KESEHATAN**  
**UPTD PUSKESMAS SAMARINDA KOTA**

Jl. Bhayangkara No 04, Kelurahan Bugis, Kec. Samarinda Kota  
Kota Samarinda Kalimantan Timur Kode Pos 75121  
Telepon : (0541) 7909722

Laman : <https://ipkm-samarinda-kota.samarindakota.go.id> ,Poe-el : [pukesmasamkot@gmail.com](mailto:pukesmasamkot@gmail.com)

Samarinda, 5 Maret 2024

Nomor : 000.9.10/081/100.02.026  
Sifat : Penting  
Hal : Forum Konsultasi Publik

Yth. ....  
di  
tempat

Dengan ini akan dilaksanakan kegiatan Forum Konsultasi Publik  
UPTD Puskesmas Samarinda Kota yang akan dilaksanakan pada :  
hari/tanggal : Kamis, 7 Maret 2024  
waktu : 09.00 Wita – Selesai  
tempat : Ruang Rapat Kecamatan Samarinda Kota  
agenda kegiatan : 1. Pembahasan Standar Pelayanan Publik  
UPTD Puskesmas Samarinda Kota  
2. dan Hal Lain yang dianggap Perlu

Demikian undangan ini kami sampaikan, atas perhatian dan  
kehadirannya kami ucapkan terima kasih.

Kepala UPTD Puskesmas  
Samarinda Kota  
  
dr. Wawan Aprian Noor  
Penata Tingkat I Iltid  
NIP. 19840402 201101 1 003



**PEMERINTAH KOTA SAMARINDA**  
**DINAS KESEHATAN**  
**UPTD PUSKESMAS SAMARINDA KOTA**

Jl. Bhayangkara No 04, Kelurahan Bugis, Kec. Samarinda Kota  
Kota Samarinda Kalimantan Timur Kode Pos 75121  
Telepon : (0541) 7909722

Laman : <http://ipkm-samarinda-kota.samarindakota.go.id> ,Poe-el : [pukesmasamkot@gmail.com](mailto:pukesmasamkot@gmail.com)

Lampiran Surat Nomor : 000.9.10/081/100.02.026

Tanggal : 5 Maret 2024

**DAFTAR PESERTA KEGIATAN**

No	Instansi	Peserta Kegiatan Yang Diundang	JUMLAH PESERTA
1.	Kecamatan Samarinda Kota	Camat Samarinda Kota	1
		Sekretaris Camat Samarinda Kota	1
		Kasi Kesra Kecamatan Samarinda Kota	1
		Ketua Tim Penggerak PKK Kecamatan Samarinda Kota	1
		Ketua LPM Kecamatan	1
2.	Kelurahan Bugis, Pasar Pagi, Pelabuhan, Karang Mumus dan Sungai Pinang Luar	Lurah	5
		Kasi Kesra Kelurahan	5
		Ketua PKK Kelurahan	5
		Ketua LPM Kelurahan	5
3	Kepala Dinas Kesehatan Kota Samarinda	1	
4	Kapolsek Samarinda Kota	1	
5	Danramil	1	
6	Dinas Sosial Kota Samarinda	1	
7	Dinas Pendidikan Kota Samarinda	1	
8	KUA Kecamatan Samarinda Kota	1	
TOTAL			31 orang



**PEMERINTAH KOTA SAMARINDA  
DINAS KESEHATAN  
UPTD PUSKESMAS SAMARINDA KOTA**

Jl. Bhayangkara No.04, Kelurahan Bugis, Kec. Samarinda Kota  
Kota Samarinda, Kalimantan Timur Kode Pos 75121

Telepon : (0541) 7909722

Laman : <https://pkm-samarinda-kota.samarindakota.go.id> , Pos-el : [puskesmasamkot@gmail.com](mailto:puskesmasamkot@gmail.com)

**BERITA ACARA PENYUSUNAN / PENINJAUAN ULANG  
STANDAR PELAYANAN**

**PENYUSUNAN**

**UPTD PUSKESMAS SAMARINDA KOTA**

Pada hari ini Kamis , 7 Maret 2024 telah dilaksanakan kegiatan Penyusunan Standar Pelayanan yang bertempat di Kecamatan samarinda Kota Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut :

No	Nama Komponen	Identifikasi	Keterangan
1	Persyaratan	Persyaratan Sesuai	
2	Sistem , Mekanisme dan Prosedur	Sistem, Mekanisme dan Prosedur sudah mengikuti Peraturan yang ada	
3	Jangka Waktu	Sesuai	
4	Biaya Tarif	Biaya dan tarif sudah sesuai dengan peraturan daerah yang ada	
5	Produk Pelayanan	Sesuai	
6	Penangan Pengaduan, Saran dan masukan	Sesuai	

Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik berkomitmen segera menindaklanjuti hasil kegiatan dengan melakukan penyesuaian / perubahan standar pelayanan dan masyarakat serta pihak terkait yang hadir akan dikutsertakan dalam setiap proses yang dilakukan unit penyelenggara Pelayanan Publik Sebelum Standar Pelayanan dilakukan penetapan dan publikasi.



**PEMERINTAH KOTA SAMARINDA  
DINAS KESEHATAN  
UPTD PUSKESMAS SAMARINDA KOTA**

Jl. Bhayangkara No.04, Kelurahan Bugis, Kec. Samarinda Kota  
Kota Samarinda, Kalimantan Timur Kode Pos 75121  
Telepon : (0541) 7909722

Laman : <https://pkm-samarinda-kota.samarindakota.go.id> , Pos-el : [pukesmas@pkmkot@gmail.com](mailto:pukesmas@pkmkot@gmail.com)

NO	NAMA	PERAWKILAN	TANDA TANGAN
1	Hj. HERNANDA	Ketua PkK Samarinda	1
2	BALALAH	LPM. Lene. Sopi	2
3	Martini Kicak	puskesmas	3
4	Dr. Kusno	Kepus Samarinda	4
5	Putee Prayandi	Dokter	5
6	HARY GUNAWAN	Perawat	6
7	SOPHIA GY	Perawat LPM KCC	7
8	MIRYAN	Staf Kesehatan	8
9	Rafaela	Perawat KCC	9
10	Lina Mangata	Sch. Lm	10
11	Nopmi Barach	KTU Samarinda	11
12	Abdi L	Staf	12
13	MURAH	Ketua PkK Bugis	13
14	SUPERVISOR	PkK LPM - PkK Png	14
15	Kaya Lenter	Kes Kesra Samarinda	15
16	Guni Prika Sari	Perawat	16
17	Nani	Kes Kesra Klt. Bugis	17
18	ISRONIAH	Staf	18
19	Erni Palsodan	Kes Kesra Klt. Bugis	19
20	SUSANDI HARIPARTO	LPM Kesra Png	20
21	Putri Anji	SPL Kesra SPL	21
22	Gusti	Kes Kesra Kota	22
23	Fathiah	Kes Kesra	23
24	Dini Khisnu	Klt. PkK Kesra	24
25	Aswin Asmara	LPM PELABUHAN	25
26	Harj S.M.	Lokal	26
27	Novi S	Ketua TP PkK Klt. Png	27
28	Timur Sapelani	Per. Nsba / PkK	28
29	H. Raza Ghandi	CD. K. Lm. Munc	29
30	Mardani Kibnah	Perawat Samarinda	30

Demikian berita acara ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Samarinda, 8 Maret 2024

Pimpinan UPP  
Kepala UPTD Puskesmas  
Samarinda Kota



dr. Wayan Aprian Noor  
Penata Tingkat I Ild  
NIP. 19840402 201101 1 003



**PEMERINTAH KOTA SAMARINDA  
DINAS KESEHATAN  
UPTD PUSKESMAS SAMARINDA KOTA**

Jl. Bhayangkara No.04, Kelurahan Bugis, Kec. Samarinda Kota  
Kota Samarinda, Kalimantan Timur Kode Pos 75121  
Telepon : (0541) 7909722

Laman : <https://pkm-samarinda-kota.samarindakota.go.id> , Pos-el : [pukesmasamkot@gmail.com](mailto:pukesmasamkot@gmail.com)

**DAFTAR HADIR**

Hari/Tanggal : Kamis / 7 Maret 2024  
Tempat : Ruang Pertemuan U.3, Kec. Samarinda Kota  
Kegiatan :

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1	Agus Kerdiana	Ketua PkK Sambas	[Signature]
2	Kamaludin	Dep. Lurah - Spt	[Signature]
3	Martha Silitoh	Parat - Spt	[Signature]
4	Dr. Kusni	Kepus Sim. Lab	[Signature]
5	Putehi Pringadi	Desinfect	[Signature]
6	Wahy Gunawan	Desinfect	[Signature]
7	SDFI Yanti G.	Kel. L. PkK	[Signature]
8	Micromax	Stat. Kolamkoi	[Signature]
9	Rizkyanti	Bahan. Kol	[Signature]
10	Lina Mangatir	Sch. Lab	[Signature]
11	Nopani Borch	KTW Sambas	[Signature]
12	Alidi W	Stat	[Signature]
13	Muliah	Kel. L. PkK	[Signature]
14	Supearwati	Kel. L. PkK	[Signature]
15	Kaya Lestari	Kel. L. PkK	[Signature]
16	Hani Felia Jon	Par. Sambas	[Signature]
17	Nouri	Kel. L. PkK	[Signature]
18	Isroniah	Stat.	[Signature]
19	Emmi Puswanti	Kel. L. PkK	[Signature]
20	SUSAN DI HARIZANTI	LPM Kumbang	[Signature]
21	[Signature]	Stat. Kesro SPL	[Signature]
22	[Signature]	Kel. Sambas	[Signature]
23	Fachriah	Kel. Sambas	[Signature]
24	Rini Suwita	Kel. Sambas	[Signature]
25	Aswari Asmara	LPM PELABUHAN	[Signature]
26	Harj S.A.	Lurah	[Signature]
27	roni Ys	Kel. L. PkK	[Signature]
28	Binti Anjelati	Kel. Sambas	[Signature]
29	[Signature]	LPM Kumbang	[Signature]
30	Marsinah Kibrida	PRM Sambas	[Signature]





**PEMERINTAH KOTA SAMARINDA**  
**DINAS KESEHATAN**  
**UPTD PUSKESMAS SAMARINDA KOTA**

Jl. Bhayangkara No.04, Kelurahan Bugis, Kec. Samarinda Kota  
Kota Samarinda, Kalimantan Timur Kode Pos 75121  
Telepon : (0541) 7909722

Laman : <https://pkm-samarinda-kota.samarindakota.go.id> , Pos-el : [puskesmasamkot@gmail.com](mailto:puskesmasamkot@gmail.com)

DOKUMENTASI KEGIATAN



**NOTA KESEPAKATAN**  
**FORUM KONSULTASI PUBLIK**  
**PUSKESMAS SAMARINDA KOTA**

Pada hari ini Kamis Tanggal Tujuh Bulan Maret Tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat bertempat di Ruang Rapat Lantai Dua Kecamatan Samarinda Kota, kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan sepakat untuk:

1. Dinas Kesehatan Kota Samarinda mendukung Puskesmas sebagai unit pelaksana teknis Dinas kesehatan Kota, melalui :
  - a. Melakukan pembinaan secara terpadu, terintegrasi lintas program, dan berkesinambungan, dengan menggunakan indikator pembinaan program.
  - b. Meningkatkan kerjasama lintas sektor dalam proses manajemen Puskesmas.
  - c. Bertanggung jawab terhadap penyelesaian masalah kesehatan yang tidak bisa diselesaikan di tingkat Puskesmas.
  - d. Memberi dukungan sumber daya dalam kelancaran pelaksanaan seluruh proses manajemen di Puskesmas, sesuai usulan Puskesmas.
  - e. Melakukan advokasi kepada Pemerintah Daerah Kota Samarinda agar proses perencanaan, pembahasan, dan persetujuan terhadap rencana usulan kegiatan dapat diselenggarakan tepat waktu, sehingga realisasi anggaran dapat tepat waktu dan selanjutnya Puskesmas dapat melaksanakan kegiatan sesuai jadwal.
2. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Daerah yang menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.
  - a. Upaya Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disingkat UKM adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok, dan masyarakat.

- b. Upaya Kesehatan Perseorangan yang selanjutnya disingkat UKP adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk peningkatan, pencegahan, penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan.
  - c. Menjalani kerjasama dengan linsek dalam upaya program pencegahan dan pengendalian penyakit.
  - d. Melibatkan Peran Serta Masyarakat ( CSR, Ormas) dalam rangka Pembangunan kesehatan di wilayah masing- masing.
  - e. Melaksanakan Forum Konsultasi Publik dalam Rangka Penyusunan Standar Pelayanan Puskesmas Samarinda Kota.
3. Kecamatan, Kelurahan , Danramil, dan Kapolsek Samarinda Kota berperan dalam :
- a. Mendukung pelaksanaan program kesehatan sesuai dengan perannya untuk mensukseskan Pembangunan Kesehatan menuju Kecamatan Sehat.
  - b. Membantu menyebarkan informasi yang benar tentang kesehatan dan pelayanan kesehatan yang diperlukan oleh masyarakat dan berkoordinasi dengan Puskesmas dalam setiap kegiatan-kegiatan yang memerlukan pendekatan kesehatan dan selalu menerapkan protokol kesehatan sebagai upaya memutus rantai penularan penyakit.
  - c. Membantu Upaya Peningkatan Skrining Kesehatan BPJS di Kecamatan Samarinda Kota
4. Dinas Pendidikan Kota Samarinda,Dinas Sosial Kota Samarinda dan KUA Kecamatan Samarinda Kota berperan dalam :
- a. Mendukung secara aktif kegiatan masyarakat di bidang kesehatan.
  - b. Membantu menyebarkan informasi yang benar tentang kesehatan dan pelayanan kesehatan yang diperlukan oleh masyarakat dan berkoordinasi dengan Puskesmas dalam setiap kegiatan-kegiatan yang memerlukan pendekatan kesehatan.
  - c. Mendukung Pelaksanaan dan Monev UKS/M di Sekolah-sekolah
5. PKK dan LPM Berperan dalam :
- a. Mendukung secara aktif kegiatan masyarakat di bidang kesehatan

- b. Melanjutkan pembinaan posyandu dan menilik beratkan pembinaan pada pengembangan posyandu dan peningkatan strata (keaktifan kader, peran serta masyarakat (D/S), program inovasi dan dana sehat).
- c. membantu membina kader kesehatan di Posyandu : Kader TB, Kader Pendamping Ibu Hamil (SAKINA BERDAYA), Kelompok Peduli ASI, Kader Jumantik (SI CANTIK CERDAS) dan Kader Kesehatan (Imunisasi) di tiap RT di Kelurahan untuk melakukan pemantauan terhadap balita dan masyarakat beresiko kesehatan di wilayah yang tidak ada Posyandunya.

**Yang Melaksanakan Pernyataan**

**Camat  
Samarinda Kota**

  
(*Kapri. Kema*.....)

**Dinas Kesehatan Kota  
Samarinda**

(.....)

**Puskesmas  
Samarinda Kota**

  
(.....)

**Komando Rayon Militer  
Kecamatan Samarinda  
Kota (Danramil)**

(.....)

**Kapolsek Samarinda  
Kota**

(.....)

**Dinas Sosial Kota  
Samarinda**

  
(*M.P. Agus. S.*.....)

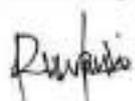
**KUA Kecamatan  
Samarinda Kota**

  
(.....)

**Dinas Pendidikan Kota  
Samarinda**

  
(.....)

**Lurah Bugis**

  
(*Ermi Pasuani*.....)

**Lurah Pasar Pagi**

  
(*Nopi Niswani*.....)

**Lurah Pelabuhan**

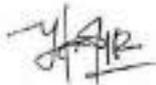
  
(*Hary S.A*.....)

Lurah Karang Mumus



(Lina Mangalid)

TP PKK Kec. Samarinda Kota



(Harlina Herawati)

TP. PKK Kelurahan Pasar Pagi



(M. M. M.)

Lurah Sungai Pinang Luar



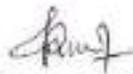
(MIR MAHA)

TP. PKK Kelurahan Pelabuhan



(Nani Yurfiyah S.)

TP. PKK Kelurahan Karang Mumus



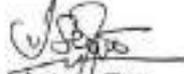
(RINI SUANA)

TP. PKK Kelurahan Bugis



(BINTI NAFLOW)

TP. PKK Kelurahan Sungai Pinang Luar



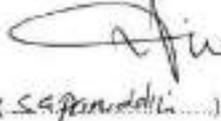
(Dewi Susanti)

LPM Kelurahan Bugis



(SUANDI A.)

LPM Kelurahan Pasar Pagi



(Sapriandhi)

LPM Kelurahan Pelabuhan

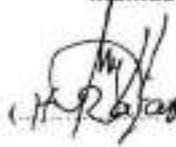


(Aswin Asmara)

LPM Kelurahan Sungai  
Pinang Luar

(.....)

LPM Kelurahan Karang  
Mumus



(.....)

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PERIODE 2023**



**UPTD. PUSKESMAS SAMARINDA KOTA  
DINAS KESEHATAN KOTA SAMARINDA  
TAHUN 2023**

# BAB I PENDAHULUAN

## **Latar Belakang**

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

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

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka UPTD. Puskesmas Samarinda Kota perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

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

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,487	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,501	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,465	Baik
4	Biaya/Tarif	3,693	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,437	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,518	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,569	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,854	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,448	Baik

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

rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

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

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
<b>1</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b>	Peningkatan media komunikasi informasi (KIE) terkait program Calon Pengantin (Catin)			√		<b>Manajemen dan UKM</b>
<b>2</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>	Penambahan tempat parkir di Puskesmas Samarinda Kota			√		<b>Manajemen</b>

**BAB III**  
**REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT**

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Membuat media komunikasi informasi dan edukasi (KIE) terkait program calon pengantin (Catin)	Telah tersedianya media KIE program catin di Puskesmas Samarinda Kota	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembuatan media KIE program catin agar calon pengantin yang akan memeriksakan diri ke Puskesmas agar mendapat lebih banyak informasi dan tidak salah persepsi terkait program catin</li> <li>2. Sosialisasi petugas Puskesmas kepada calon pengantin terkait pentingnya memeriksakan kesehatan sebelum menikah di KUA Samarinda Kota</li> <li>3. Sosialisasi petugas skrining dan pendaftaran Puskesmas Samarinda Kota terkait alur pelayanan catin di Puskesmas Samarinda Kota agar tidak terjadi kesalah pahaman bagi calon pengantin yang ingin memeriksakan diri</li> </ol>	Terlampir	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membutuhkan lintas sektor terkait untuk mensosialisasikan program calon pengantin agar setiap catin mau memeriksakan diri ke Puskesmas Samarinda Kota . Seperti KUA, Kelurahan dan Kecamatan.</li> </ol>

2	Penambahan tempat parkir di Puskesmas Samarinda Kota	Telah tersedianya lahan parkir di Puskesmas Samarinda Kota	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembongkaran lahan untuk membuat tempat parkir Puskesmas Samarinda Kota</li> <li>2. Pembersihan material bangunan bekas bongkaran gedung untuk tempat /lahan parkir Puskesmas Samarinda Kota</li> <li>3. Puskesmas Samarinda Kota juga berkerjasama dengan PUPR untuk pengecoran jalan masuk Puskesmas agar lebih rapi.</li> <li>4. Alur koordinasi yaitu konsultasi ke BPKAD dan disarankan ke Polsek untuk meminta izin pembebasan lahan parkir, jika polsek sudah mengizinkan maka puskesmas bersurat kembali ke BPKAD untuk pembongkaran</li> </ol>	Terlampir	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membutuhkan lintas sektor untuk melakukan pembongkaran dan proses pembuatan tempat parkir Puskesmas Samarinda Kota</li> </ol>
---	--	--	---	-----------	---

## BAB IV KESIMPULAN

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

1. UPTD. Puskesmas Samarinda Kota telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Penambahan tempat parkir di Puskesmas Samarinda Kota	Membuat telaah kebutuhan	2023	Managemen Puskesmas Samarinda Kota	Polsek Samarinda dan BPKAD

Samarinda, 1 Juli 2024

Kepala UPTD. Puskesmas Samarinda  
Kota



**dr. Wawan Aprian Noor**

NIP. 19840402 201101 1 003

## LAMPIRAN



**PEMERINTAH KOTA SAMARINDA  
DINAS KESEHATAN  
UPTD. PUSKESMAS SAMARINDA KOTA**

Jl. Bhayangkara No.04 Samarinda 75121  
Telepon (0541) 6525433 Email : puskesmassamkot@gmail.com

**BUKTI PENANGANAN ADUAN/KELUHAN DARI PENGGUNA LAYANAN  
TAHUN 2023**

**PENANGANAN ADUAN TERKAIT LAHAN PARKIR YANG KURANG MEMADAI**





**PEMERINTAH KOTA SAMARINDA  
DINAS KESEHATAN  
UPTD. PUSKESMAS SAMARINDA KOTA**

Jl. Bhayangkara No.04 Samarinda 75121  
Telepon (0541) 6525433 Email : puskesmasamkot@gmail.com

**BUKTI PENANGANAN ADUAN/KELUHAN DARI PENGGUNA LAYANAN  
TAHUN 2023**

**PELAKSANAAN PENANGANAN ADUAN TERKAIT PEROGRAM CALON PENGANTIN /CATIN  
MEMBAWA ADUAN/KELUHAN PADA RAPAT UKM**



**PELAKSANAAN PENANGANAN ADUAN TERKAIT PEROGRAM CALON PENGANTIN /CATIN  
MEMBUAT MEDIA INFORMASI TERKAIT PELAYANAN CATIN**

**GERMAS**

### LAYANAN PENGECEKAN KESEHATAN CALON PENGANTIN DI PUSKESMAS SAMARINDA KOTA

**PERSYARATAN**

- Membawa KTP
- Kartu Pengantar Menikah

**PELAYANAN GRATIS**

- ✓ Hb (khusus perempuan)
- ✓ Vaksin TT/tetanus (khusus perempuan)
- ✓ Pemeriksaan Gai
- ✓ Pemeriksaan Jwa
- ✓ Pemberian Tablet Tambah Darah

**Rp 105.000/ORANG**

- ✓ Pengecekan HIV
- ✓ Pengecekan Hepatitis
- ✓ Pengecekan Sifilis
- ✓ Surat Kesehatan