



DINAS
KESEHATAN
KABUPATEN
KUBU RAYA



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER I (JANUARI-JUNI) 2024

**PUSKESMAS
SUNGAI RAYA DALAM**



**DINAS KESEHATAN
KABUPATEN KUBU RAYA**

KATA PENGANTAR

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

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat

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

Melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Unit pelayanan kesehatan dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten/kota Kubu Raya khususnya unit pelayanan kesehatan dimasa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Indeks Kepuasan yang telah banyak membantu hingga tersusunnya buku Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Bulan Januari – Juni, Tahun 2024. Akhirnya harapan kami agar buku ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Sungai Raya, 20 Juni 2024
Kepala Puskesmas Sungai Raya Dalam



Mawardi, S.Kep.Ns
NIP. 19640701 199003 2 015

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	iii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II.....	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III.....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
4.3 Tren Nilai SKM	9
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN.....	11
1. Kuesioner.....	13
2. Hasil Olah Data SKM	15
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	19
4. Publikasi Hasil IKM Periode I Tahun 2024	20

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

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Puskesmas Sungai Raya Dalam Kecamatan Sungai Raya .

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 di Puskesmas Sungai Raya Dalam Kec. Sungai Raya dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Sungai Raya Dalam Kec. Sungai Raya adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuisisioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuisisioner SKM Puskesmas Sungai Raya Dalam Kec. Sungai Raya 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. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 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	Februari - Juni 2024	100
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2024	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Puskesmas Sungai Raya Dalam Kec.Sungai Raya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Puskesmas Sungai Raya Dalam Kec. Sungai Raya, dalam kurun waktu empat bulan adalah sebanyak 9.685 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 370 orang. Berdasarkan kemampuan pelaksana teknis pelaksanaan survei, maka sampel ditetapkan sebanyak 100 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

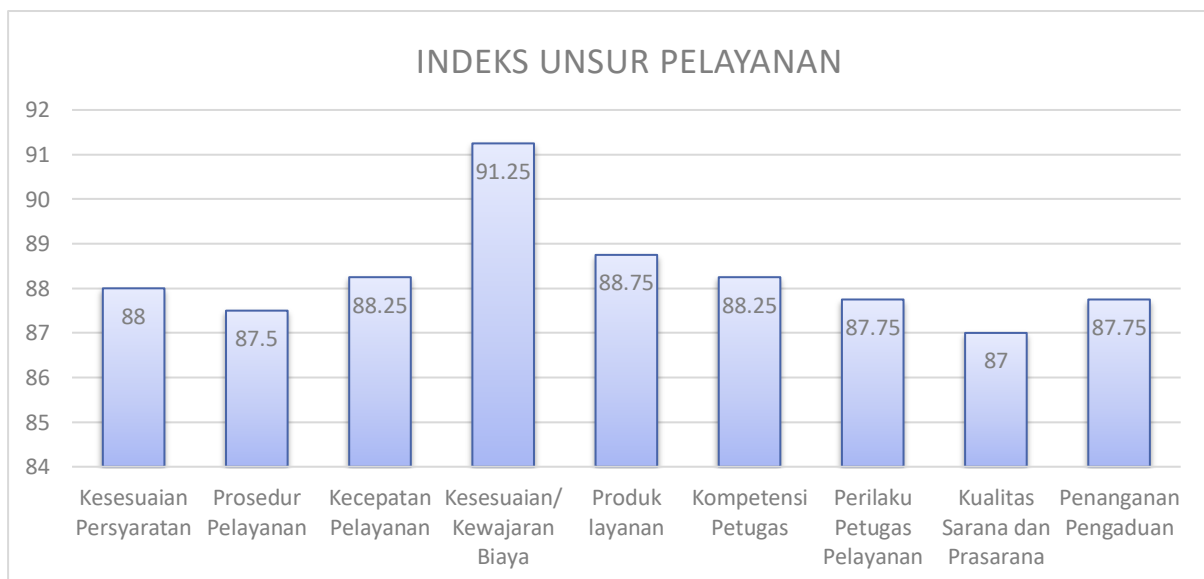
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 150 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	41	41%
		PEREMPUAN	59	59%
			100	100 %
2	PENDIDIKAN	SD/ MI	9	9 %
		SMP/ MTs	11	11 %
		SMA/K/ MA	39	39%
		D1-D3-D4	12	12%
		S1	26	26%
		S2	3	3%
		S3	0	0%
			100	100%
3	PEKERJAAN	PNS/ Peg. Pem	6	5%
		TNI/POLRI	8	8%
		BUMN/BUMD	3	3%
		Peg. Swasta	15	15%
		Wirausaha	19	19%
		Petani/RT	35	35%
		Pelajar/Mahasiswa	5	5%
		Lainya	9	9%
			100	100%
4	USIA	≤ 20	6	6%
		21 - 30	10	10%
		31 - 40	23	23%
		41 - 50	15	15%
		51 - 60	25	25%
		> 60	21	21 %
			100	100%

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 :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai Rata-Rata	3,520	3,500	3,530	3,650	3,550	3,530	3,510	3,480	3,510
IKM per unsur	88,00	87,50	88,25	91,25	88,75	88,25	87,75	87,00	87,75
Kategori	B	B	B	A	A	B	B	B	B
IKM UNIT LAYANAN	88,19 (BAIK)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui dari masing – masing 9 (Sembilan) unsur yang dijadikan indikator dalam menentukan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh Puskesmas Sungai Raya Dalam. Didapatkan U8 Kualitas Sarana & Prasarana berada pada posisi paling rendah dari semua unsur yaitu (NRR 3,480 / IKM 87,00) walaupun masih dalam kategori baik. Adapun nilai rata-rata tertinggi adalah U4 Kesesuaian/ kewajaran biaya (NRR 3,650/ IKM 91,25)

Manfaat yang diperoleh dari survei kepuasan masyarakat antara lain untuk mengetahui kelebihan dan kelemahan dari setiap unsur survei masing- masing Indikator Puskesmas Sungai Raya Dalam. Adpaun hasil mutu pelayanan sebagai berikut :

1. Terdapat 7 (Tujuh) unsur pelayanan yang mendapat nilai IKM kayegori BAIK antara lain :
 - a. U3 : Kecepatan pelayanan dengan NRR 3,530/ IKM 88,25
 - b. U6 : Kompetensi petugas dengan NRR 3,530/ IKM 88,25
 - c. U1 : Kesesuaian Persyaratan dengan NRR 3,520/ IKM 88,00
 - d. U7 : Perilaku Petugas dengan NRR 3,510/ IKM 87,75
 - e. U9 : Penanganan Pengaduan dengan NRR 3,510/ IKM 87,75
 - f. U2 : Prosedur Pelayanan dengan NRR 3,500/ IKM 87,50
 - g. U8 : Kualitas Sarana & Prasarana dengan NRR 3,480/ IKM 87,00
2. Terdapat 2 (Dua) unsur pelayanan mendapat nilai IKM denagn Kategori SANGAT BAIK antara Lain :
 - a. U4 : Kesesuaian/ Kewajaran Biaya dengan NRR 3,650/ IKM 91,25
 - b. U5 : Produk layanan dengan NRR 3,550/ IKM 88,75

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 :

- Sulitnya memarkir kendaraan saat berkunjung ke Puskesmas
- Kipas Angin di ruang tunggu Pendaftaran tidak berfungsi, ruang terasa panas dan sesak.
- Pelayanan sudah baik, petugas ramah.

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

- Sampai saat ini puskesmas sudah berusaha memperluas halaman parkir kendaraan bermotor sampai kebelakang puskesmas, tetapi jumlah pengunjung puskesmas melebihi dari lahan yang disediakan, apalagi untuk kendaraan mobil lahan parkir sangat terbatas.
- Setelah mendapatkan laporan kipas angin yang rusak di ruang tunggu pendaftaran, sudah di ganti dengan yang baru. Dan akan direncanakan untuk menambah mesin pendingin untuk di ruang tunggu pasien.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

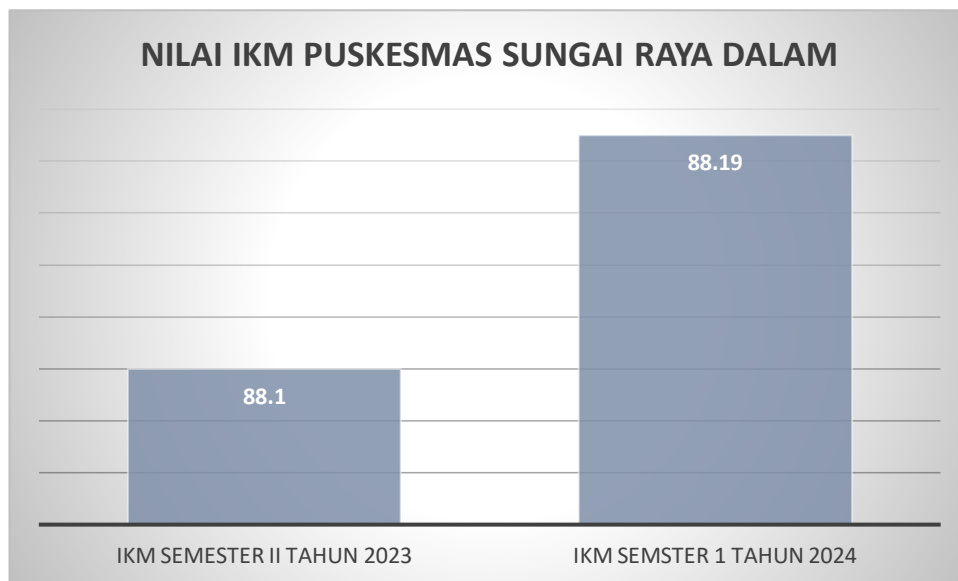
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal lokmin bulanan pada Tahun 2024. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (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.	Prosedur Pelayanan	Melakukan sosialisasi prosedur layanan dipuskesmas Melalui offline dan online (Sosial Media)	√	√			Ketua Tim Mutu
2.	Penanganan pengaduan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan Pengaduan	√	√			Ketua Tim Mutu
3.	Sarana dan Prasarana	Melakukan diskusi bersama tim tatagraha dan Pengambil kebijakan	√	√			Ketua Tim Mutu

4.3 Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan Grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2024 pada Puskesmas Sungai Raya Dalam. .

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Sungai Raya Dalam, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 88,19. Nilai SKM ini menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Tahun 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Prosedur Pelayanan, Penanganan Pengaduan, serta Sarana dan Prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kewajaran Biaya/ tarif, Produk Layanan, serta Kompetensi Petugas Layanan.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

LEMBAR KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
(NAMA INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN)
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

Bapak/Ibu/Saudara/i yang kami hormati,

Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat sangat membutuhkan informasi mengenai kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh unit pelayanan publik instansi pemerintah.

Untuk itu Pemprov Kalbar berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh Pelayanan Publik di instansi pemerintah.

Pertanyaan sengaja dibuat sesederhana mungkin sehingga mudah dipahami dan tidak terlalu menyita waktu Bapak/Ibu/Saudara/i yang sangat berharga.

Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas mutu pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian, partisipasi dan kerjasamanya, disampaikan terima kasih.

Pontianak ,

20

Tim Survei

**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
(NAMA INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN)
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

BIDANG :
UNIT PELAYANAN :
ALAMAT :
TELEPON / FAX :

PERHATIAN

1. Tujuan survey ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survey ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survey ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**.

Nomor Responden :		Tanggal Survei :		Nama : NIP : Data lain :
Umur	 Tahun			
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki 2. Perempuan		☐	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	☐	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya	☐	

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK 	BAIK 	KURANG BAIK 	TIDAK BAIK 
Jenis layanan yang diterima :				
1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4	
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4	
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurangcepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4	
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4	
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)		

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYRAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	4	3	4	4	4	4	3
2	4	3	3	4	4	3	3	3	3
3	3	3	4	3	4	3	4	3	3
4	4	3	3	4	3	4	2	4	3
5	3	4	4	4	4	3	3	3	4
6	4	3	4	3	3	4	4	4	4
7	4	3	4	4	4	3	3	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	3
9	4	4	4	4	4	3	3	3	3
10	4	4	4	3	4	4	3	3	3
11	4	3	4	3	3	3	4	3	3
12	4	3	4	4	3	4	4	2	4
13	4	3	4	3	3	3	3	4	4
14	3	3	3	4	4	3	3	4	3
15	4	4	4	4	4	4	3	4	4
16	3	4	4	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	4	4	4	3
18	4	3	3	4	3	3	3	4	3
19	3	4	4	4	3	4	4	4	3
20	4	4	3	3	4	3	4	3	4
21	4	4	4	3	4	3	3	4	4
22	3	3	3	4	4	3	4	4	3
23	3	3	4	4	3	4	3	4	4
24	3	3	4	4	4	4	3	3	4
25	3	3	4	3	3	3	4	3	4
26	4	4	4	4	4	4	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	4	3
28	3	3	3	3	3	4	3	4	3
29	3	4	4	3	4	4	4	4	4
30	3	3	4	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	4	4	4	4	3
32	4	4	4	4	4	4	4	3	4
33	4	4	3	4	3	3	4	4	3
34	4	3	3	4	4	4	3	3	4
35	4	4	4	4	4	4	3	4	4
36	3	4	3	3	3	4	3	4	3
37	3	4	3	4	4	4	4	3	4
38	4	4	3	4	4	3	4	3	4
39	3	4	3	4	4	4	3	3	4
40	3	4	4	4	4	3	3	4	3
41	3	4	4	3	4	3	4	3	4
42	4	4	4	3	4	4	3	3	4
43	3	4	4	3	4	4	4	4	3
44	4	4	3	3	4	3	3	3	4

45	3	4	4	4	4	3	3	4	3
46	3	3	3	4	4	3	4	3	4
47	4	4	4	4	4	4	2	4	3
48	3	3	3	3	3	3	3	2	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	3
50	3	3	3	3	3	3	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	4	4
53	4	4	4	4	3	3	4	4	4
54	3	3	3	4	3	4	4	4	3
55	3	3	3	4	3	4	3	3	4
56	3	3	3	4	4	3	4	4	3
57	3	3	3	4	3	3	3	3	3
58	4	4	4	4	3	4	4	3	4
59	4	4	4	4	3	3	4	3	3
60	4	4	4	3	4	4	4	4	4
61	3	3	3	3	3	3	4	2	3
62	3	3	3	4	4	4	4	4	4
63	4	3	4	3	3	4	3	4	3
64	3	3	4	4	4	3	4	4	4
65	4	4	3	3	4	4	4	3	3
66	3	4	3	4	3	3	3	4	3
67	3	3	3	4	3	4	4	2	4
68	4	3	4	4	4	4	4	4	3
69	3	3	3	4	3	3	3	4	4
70	4	4	4	4	3	4	4	4	3
71	4	3	3	4	4	4	3	3	4
72	4	3	3	4	3	3	4	4	4
73	3	3	4	4	4	3	3	3	4
74	3	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	3	3	3	3	4	3
76	3	4	3	3	3	4	4	3	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	3	4	4	4	4	4	2	3
79	3	3	3	4	4	4	4	3	4
80	3	3	3	3	3	3	3	3	4
81	4	4	4	4	3	4	3	4	4
82	3	4	3	4	3	4	3	3	4
83	4	3	4	4	4	4	4	4	3
84	3	4	3	4	3	3	4	3	2
85	4	4	3	4	4	4	3	4	4
86	3	3	3	3	3	3	3	3	4
87	4	3	3	4	3	3	4	4	3
88	4	3	3	4	4	3	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	3	4	4
90	4	4	3	4	4	4	3	3	4
91	4	4	4	4	4	4	4	3	4
92	3	4	4	4	4	3	4	3	3
93	4	3	3	4	3	3	3	4	4
94	4	3	3	4	3	4	4	4	4
95	3	4	3	3	3	3	4	3	3
96	4	3	4	4	4	4	4	3	4
97	4	4	4	3	3	4	3	4	4
98	4	3	4	4	4	3	3	4	3

99	3	4	4	4	4	3	4	4	2
100	4	3	3	3	3	4	4	3	4
ΣNilai /Unsur	352	350	353	365	355	353	351	348	351
NRR / Unsur	3.520	3.500	3.530	3.650	3.550	3.530	3.510	3.480	3.510
NRR tertbg/ unsur	0.391	0.389	0.392	0.405	0.394	0.392	0.390	0.386	0.390
IKM Unit pelayanan								*) 3.528	**) 88.190

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	IKM	MUTU
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.520	88.00	B
U2	Prosedur Pelayanan	3.500	87.50	B
U3	Kecepatan Pelayanan	3.530	88.25	B
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.650	91.25	A
U5	Produk layanan	3.550	88.75	A
U6	Kompetensi Petugas	3.530	88.25	B
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.510	87.75	B
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.480	87.00	B
U9	Penanganan Pengaduan	3.510	87.75	B

Rata-Rata

3.531

IKM UNIT PELAYANAN :	88.19
----------------------	-------

Mutu Pelayanan :	Baik		B
------------------	------	--	---

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



4. Publikasi Hasil IKM Periode I Tahun 2024



PEMERINTAH KABUPATEN KUBU RAYA
PUSKESMAS SUNGAI RAYA DALAM
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TAHUN 2024
Periode Survei : Januari - Juni 2024

NILAI IKM

88,19

MUTU PELAYANAN : B
KINERJA UNIT PELAYANAN : BAIK

JENIS / NAMA LAYANAN : PUSKESMAS SUNGAI RAYA DALAM

RESPONDEN

JUMLAH : 100 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 41 ORANG ; P = 59 ORANG

USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
≤ 20 th : 6 orang	SD / MI : 9 orang	PNS / peg. Pem : 8 orang
21 – 30 th : 10 orang	SMP / MTs : 11 orang	TNI / POLRI : 6 orang
31 – 40 th : 23 orang	SMA/K/ MA : 39 orang	BUMN / BUMD : 3 orang
41 – 50 th : 15 orang	D1-D3-D4 : 12 orang	Peg. Swasta : 15 orang
51 – 60 th : 25 orang	S-1 : 26 orang	Wirausaha : 19 orang
≥ 60 th : 21 orang	S-2 : 3 orang	Tani/RT : 35 orang
	S-3 : 0 orang	Pelajar/Mhs : 5 orang
		Lainnya : 9 orang

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