

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TAHUN 2022



PUSKESMAS TUAN-TUAN
KABUPATEN KETAPANG
TAHUN 2022

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
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	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
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
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	1
1. Kuesioner	1
2. Hasil Pengolahan Data	1

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 Tuan-Tuan Kabupaten Ketapang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Barat, 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 Tuan-Tuan Kabupaten Ketapang.

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 Tuan-Tuan, Kabupaten Ketapang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Tuan-Tuan, Kabupaten Ketapang adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan **kuesioner manual** yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 12 bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	
1.	Persiapan	Januari 2022	
2.	Pengumpulan Data	Februari-November 2022	
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2022	
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2022	

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2021, maka populasi penerima layanan pada Puskesmas Tuan-Tuan, Kabupaten Ketapang dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 15.000 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu tahun SKM adalah 375 orang.

TABEL KREJCIE AND MORGAN
Tabel jumlah sampel berdasarkan jumlah populasi

Populasi	Sampel	Populasi	Sampel	Populasi	Sampel
100	10	1000	100	10000	375
101	10	1001	100	10001	375
102	10	1002	100	10002	375
103	10	1003	100	10003	375
104	10	1004	100	10004	375
105	10	1005	100	10005	375
106	10	1006	100	10006	375
107	10	1007	100	10007	375
108	10	1008	100	10008	375
109	10	1009	100	10009	375
110	10	1010	100	10010	375
111	10	1011	100	10011	375
112	10	1012	100	10012	375
113	10	1013	100	10013	375
114	10	1014	100	10014	375
115	10	1015	100	10015	375
116	10	1016	100	10016	375
117	10	1017	100	10017	375
118	10	1018	100	10018	375
119	10	1019	100	10019	375
120	10	1020	100	10020	375
121	10	1021	100	10021	375
122	10	1022	100	10022	375
123	10	1023	100	10023	375
124	10	1024	100	10024	375
125	10	1025	100	10025	375
126	10	1026	100	10026	375
127	10	1027	100	10027	375
128	10	1028	100	10028	375
129	10	1029	100	10029	375
130	10	1030	100	10030	375
131	10	1031	100	10031	375
132	10	1032	100	10032	375
133	10	1033	100	10033	375
134	10	1034	100	10034	375
135	10	1035	100	10035	375
136	10	1036	100	10036	375
137	10	1037	100	10037	375
138	10	1038	100	10038	375
139	10	1039	100	10039	375
140	10	1040	100	10040	375
141	10	1041	100	10041	375
142	10	1042	100	10042	375
143	10	1043	100	10043	375
144	10	1044	100	10044	375
145	10	1045	100	10045	375
146	10	1046	100	10046	375
147	10	1047	100	10047	375
148	10	1048	100	10048	375
149	10	1049	100	10049	375
150	10	1050	100	10050	375
151	10	1051	100	10051	375
152	10	1052	100	10052	375
153	10	1053	100	10053	375
154	10	1054	100	10054	375
155	10	1055	100	10055	375
156	10	1056	100	10056	375
157	10	1057	100	10057	375
158	10	1058	100	10058	375
159	10	1059	100	10059	375
160	10	1060	100	10060	375
161	10	1061	100	10061	375
162	10	1062	100	10062	375
163	10	1063	100	10063	375
164	10	1064	100	10064	375
165	10	1065	100	10065	375
166	10	1066	100	10066	375
167	10	1067	100	10067	375
168	10	1068	100	10068	375
169	10	1069	100	10069	375
170	10	1070	100	10070	375
171	10	1071	100	10071	375
172	10	1072	100	10072	375
173	10	1073	100	10073	375
174	10	1074	100	10074	375
175	10	1075	100	10075	375
176	10	1076	100	10076	375
177	10	1077	100	10077	375
178	10	1078	100	10078	375
179	10	1079	100	10079	375
180	10	1080	100	10080	375
181	10	1081	100	10081	375
182	10	1082	100	10082	375
183	10	1083	100	10083	375
184	10	1084	100	10084	375
185	10	1085	100	10085	375
186	10	1086	100	10086	375
187	10	1087	100	10087	375
188	10	1088	100	10088	375
189	10	1089	100	10089	375
190	10	1090	100	10090	375
191	10	1091	100	10091	375
192	10	1092	100	10092	375
193	10	1093	100	10093	375
194	10	1094	100	10094	375
195	10	1095	100	10095	375
196	10	1096	100	10096	375
197	10	1097	100	10097	375
198	10	1098	100	10098	375
199	10	1099	100	10099	375
200	10	1100	100	10100	375
201	10	1101	100	10101	375
202	10	1102	100	10102	375
203	10	1103	100	10103	375
204	10	1104	100	10104	375
205	10	1105	100	10105	375
206	10	1106	100	10106	375
207	10	1107	100	10107	375
208	10	1108	100	10108	375
209	10	1109	100	10109	375
210	10	1110	100	10110	375
211	10	1111	100	10111	375
212	10	1112	100	10112	375
213	10	1113	100	10113	375
214	10	1114	100	10114	375
215	10	1115	100	10115	375
216	10	1116	100	10116	375
217	10	1117	100	10117	375
218	10	1118	100	10118	375
219	10	1119	100	10119	375
220	10	1120	100	10120	375
221	10	1121	100	10121	375
222	10	1122	100	10122	375
223	10	1123	100	10123	375
224	10	1124	100	10124	375
225	10	1125	100	10125	375
226	10	1126	100	10126	375
227	10	1127	100	10127	375
228	10	1128	100	10128	375
229	10	1129	100	10129	375
230	10	1130	100	10130	375
231	10	1131	100	10131	375
232	10	1132	100	10132	375
233	10	1133	100	10133	375
234	10	1134	100	10134	375
235	10	1135	100	10135	375
236	10	1136	100	10136	375
237	10	1137	100	10137	375
238	10	1138	100	10138	375
239	10	1139	100	10139	375
240	10	1140	100	10140	375
241	10	1141	100	10141	375
242	10	1142	100	10142	375
243	10	1143	100	10143	375
244	10	1144	100	10144	375
245	10	1145	100	10145	375
246	10	1146	100	10146	375
247	10	1147	100	10147	375
248	10	1148	100	10148	375
249	10	1149	100	10149	375
250	10	1150	100	10150	375
251	10	1151	100	10151	375
252	10	1152	100	10152	375
253	10	1153	100	10153	375
254	10	1154	100	10154	375
255	10	1155	100	10155	375
256	10	1156	100	10156	375
257	10	1157	100	10157	375
258	10	1158	100	10158	375
259	10	1159	100	10159	375
260	10	1160	100	10160	375
261	10	1161	100	10161	375
262	10	1162	100	10162	375
263	10	1163	100	10163	375
264	10	1164	100	10164	375
265	10	1165	100	10165	375
266	10	1166	100	10166	375
267	10	1167	100	10167	375
268	10	1168	100	10168	375
269	10	1169	100	10169	375
270	10	1170	100	10170	375
271	10	1171	100	10171	375
272	10	1172	100	10172	375
273	10	1173	100	10173	375
274	10	1174	100	10174	375
275	10	1175	100	10175	375
276	10	1176	100	10176	375
277	10	1177	100	10177	375
278	10	1178	100	10178	375
279	10	1179	100	10179	375
280	10	1180	100	10180	375
281	10	1181	100	10181	375
282	10	1182	100	10182	375
283	10	1183	100	10183	375
284	10	1184	100	10184	375
285	10	1185	100	10185	375
286	10	1186	100	10186	375
287	10	1187	100	10187	375
288	10	1188	100	10188	375
289	10	1189	100	10189	375
290	10	1190	100	10190	375
291	10	1191	100	10191	375
292	10	1192	100	10192	375
293	10	1193	100	10193	375
294	10	1194	100	10194	375
295	10	1195	100	10195	375
296	10	1196	100	10196	375
297	10	1197	100	10197	375
298	10	1198	100	10198	375
299	10	1199	100	10199	375
300	10	1200	100	10200	375
301	10	1201	100	10201	375
302	10	1202	100	10202	375
303	10	1203	100	10203	375
304	10	1204	100	10204	375
305	10	1205	100	10205	375
306	10	1206	100	10206	375
307	10	1207	100	10207	375
308	10	1208	100	10208	375
309	10	1209	100	10209	375
310	10	1210	100	10210	375
311	10	1211	100	10211	375
312	10	1212	100	10212	375
313	10	1213	100	10213	375
314	10	1214	100	10214	375
315	10	1215	100	10215	375
316	10	1216	100	10216	375
317	10	1217	100	10217	375
318	10	1218	100	10	

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

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,189	3,189	3,117	3,288	3,288	3,234	3,261	3,054	3,838
Kategori		B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Layanan	Unit	81,75 (B atau BAIK)								

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kualitas Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,054. Selanjutnya Kecepatan Pelayanan mendapatkan nilai terendah kedua (3,117) . Begitu juga Kesesuaian Persyaratan dan Prosedur Pelayanan termasuk tiga unsur terendah (3,189).
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan (3,838), Kewajaran Biaya (3,288), Kesesuaian Pelayanan (3,288).

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 :

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten dan berkesinambungan.
- b. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Pemerintah Kabupaten Ketapang mendatang lebih baik lagi, dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.
- c. Penambahan sarana dan prasarana (kursi tunggu)
- d. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.
- e. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan dengan menyediakan media yang mudah diakses oleh pelanggan seperti saluran telepon bebas pulsa, sms, email, dan atau kotak saran.

- f. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah: (1) memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas, (2) memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.
- g. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.

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.

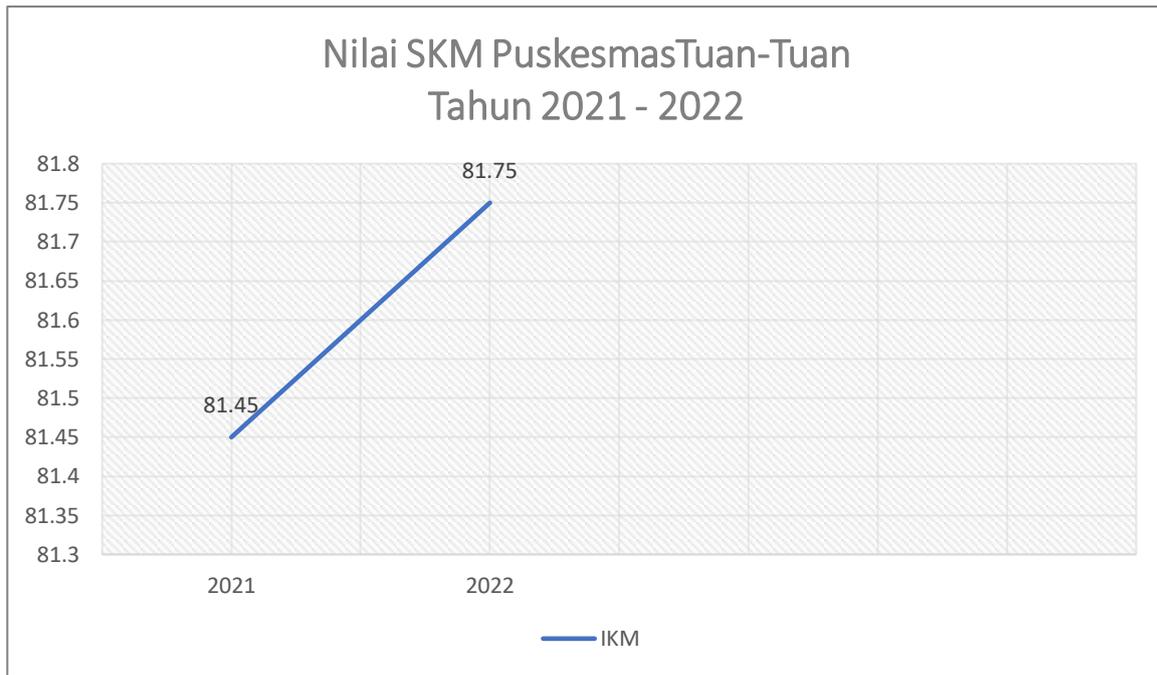
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui **Forum Lokakarya Mini Lintas Sektor**. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih 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	Kualitas Sarana dan prasarana	Penambahan saran (kursi tunggu pasien)		√			Bagian Management
		Penambahan loket layanan prioritas	√				UKP

2	Kecepatan Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap kecepatan pelayanan		√			UKP
3.	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√				UKP
	Kesesuaian Persyaratan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan berobat	√				Management

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 Tuan-Tuan** dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2022 pada Puskesmas Tuan-Tuan Kabupaten Ketapang

BAB V

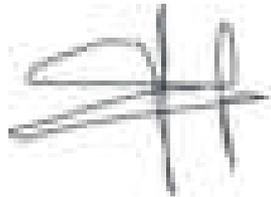
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di **Puskesmas Tuan-Tuan Kabupaten Ketapang** secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik dengan nilai SKM 81,75..**
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kualitas Sarana dan Prasarana, Kecepatan Pelayanan, Prosedur dan Kesesuaian Pelayanan,
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Penanganan Pengaduan, Kewajaran Biaya dan Kesesuaian Pelayanan.**

Ketapang, Januari 2023

Ketua Mutu



drg. Yuli Fatmawati

NIP. 19790728 201101 2 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI PENYAKIT DIABETES MELITUS

I. DATA RESPONDEN

Nama Responden: _____		No. Responden: _____	
Jenis Kelamin: <input type="checkbox"/> Perempuan <input type="checkbox"/> Laki-laki		Usia: _____	
Alamat: _____		No. Telp: _____	
Pendidikan: 1. SD/SLB 2. SMP/MTsN 3. SMA/MA/SLTA 4. Lainnya _____		A. SD/SLB B. SMP/MTsN C. SMA/MA/SLTA D. Lainnya _____	
Pekerjaan: 1. PNS 2. Wiraswasta 3. Pegawai Swasta 4. Lainnya _____		A. Pegawai Swasta B. Pegawai Negeri C. Wiraswasta D. Lainnya _____	

II. PENYAKIT DIABETES MELITUS (DM) DAN PENYAKIT TERKAIT

Untuk menilai yang efektif:	
<p>1. Bagaimana perasaan Anda tentang keluhan yang dialami (misalnya sering haus, sering buang air kecil)?</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat Buruk <input type="checkbox"/> Buruk <input type="checkbox"/> Cukup Buruk <input type="checkbox"/> Cukup Baik <input type="checkbox"/> Sangat Baik</p>	<p>2. Bagaimana perasaan Anda tentang keluhan yang dialami (misalnya sering haus, sering buang air kecil)?</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat Buruk <input type="checkbox"/> Buruk <input type="checkbox"/> Cukup Buruk <input type="checkbox"/> Cukup Baik <input type="checkbox"/> Sangat Baik</p>
<p>3. Bagaimana perasaan Anda tentang keluhan yang dialami (misalnya sering haus, sering buang air kecil)?</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat Buruk <input type="checkbox"/> Buruk <input type="checkbox"/> Cukup Buruk <input type="checkbox"/> Cukup Baik <input type="checkbox"/> Sangat Baik</p>	<p>4. Bagaimana perasaan Anda tentang keluhan yang dialami (misalnya sering haus, sering buang air kecil)?</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat Buruk <input type="checkbox"/> Buruk <input type="checkbox"/> Cukup Buruk <input type="checkbox"/> Cukup Baik <input type="checkbox"/> Sangat Baik</p>
<p>5. Bagaimana perasaan Anda tentang keluhan yang dialami (misalnya sering haus, sering buang air kecil)?</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat Buruk <input type="checkbox"/> Buruk <input type="checkbox"/> Cukup Buruk <input type="checkbox"/> Cukup Baik <input type="checkbox"/> Sangat Baik</p>	<p>6. Bagaimana perasaan Anda tentang keluhan yang dialami (misalnya sering haus, sering buang air kecil)?</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat Buruk <input type="checkbox"/> Buruk <input type="checkbox"/> Cukup Buruk <input type="checkbox"/> Cukup Baik <input type="checkbox"/> Sangat Baik</p>

III. Bermanfaat, mengetahui, dan mengerti

2. Hasil Olah Data SKM

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Golongan Darah	Golongan Agama	Golongan Pekerjaan	Golongan Pendidikan	Golongan Sosial	Golongan Ekonomi	Golongan Budaya	Golongan Politik	Golongan Hukum	Golongan Kesehatan	Golongan Lingkungan	Golongan Lainnya	Total
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
21																
22																
23																
24																
25																
26																
27																
28																
29																
30																
31																
32																
33																
34																
35																
36																
37																
38																
39																
40																
41																
42																
43																
44																
45																
46																
47																
48																
49																
50																
51																
52																
53																
54																
55																
56																
57																
58																
59																
60																
61																
62																
63																
64																
65																
66																
67																
68																
69																
70																
71																
72																
73																
74																
75																
76																
77																
78																
79																
80																
81																
82																
83																
84																
85																
86																
87																
88																
89																
90																
91																
92																
93																
94																
95																
96																
97																
98																
99																
100																

3. Lampiran rekapnilai SKM Per Triwulan

PERIODE	Bulan	NILAI MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
Triwulan I	Januari – Maret 2022	83,39	BAIK
Triwulan II	April – Juni 2022	81,28	BAIK
Triwulan III	Juli – September 2022	81,45	BAIK
Triwulan IV	Oktober- Desember 2022	84,60	BAIK