**PUSKESMAS SUNGAI DURIAN**

**KEC. SUNGAI RAYA KAB. KUBU RAYA**



**LAPORAN IKM SEMESTER 1 TAHUN 2023**

**DISUSUN OLEH :**

**TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**PUSKESMAS SUNGAI DURIAN**

**2023**

**KATA PENGANTAR**

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

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

Atas pemikiran tersebut maka Unit pelayanan 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)*.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Indeks Kepuasan yang telah banyak membantu hingga tersusunnya Indeks Kepuasan Masyarakat Per Januari-Juni 2023. Kami berharap agar laporan 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, Juli 2023Kepala Puskesmas Sungai Durian**Supratman, SKM**NIP. 19710526 199303 1 006 |

**DAFTAR ISI**

KATA PENGANTAR ……………………………………………………………….. i

DAFTAR ISI …………………………………………………………………………. ii

DAFTAR GAMBAR ………………………………………………………………… iii

DAFTAR TABEL ……………………………………………………………………. iv

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang ………………………………………………1
2. Dasar Hukum ………………………………………………..1
3. Maksud dan Tujuan …………………………………………2
4. Letak Geografis………………………………………………2
5. Profil Organisasi dan Sumber Daya Aparatur……………..3
6. Metode…………………………………………………………5
7. Tim Survey Kepuasan Masyarakat ……………………….. 7
8. Jadwal Pelaksanaan …………………………………………7

BAB II ANALISIS DAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

1. Karakteristik Responden …………………………………… 8
2. Data Kuesioner………………………………………………..10
3. Hasil Perhitungan SKM……………………………………….11
4. Saran Perbaikan dari Responden……………………………12
5. Hasil Analisa dan Tindak Lanjut……………………………...12
6. Deskripsi Kelebihan dan Kelemahan ………………………..13
7. Perbandingan Hasil Survey……………………………………14

BAB III KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan …………………………………………………….15
2. Rekomendasi ………………………………………………….15

LAMPIRAN

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Bagan Struktur Organisasi Puskesmas Sungai Durian Kabupaten Kubu Raya

Gambar 2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar 2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Gambar 2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Gambar 2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan,

 dan Kinerja Unit Pelayanan

Tabel 2.1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan,

 dan Kinerja Unit Pelayanan

Tabel 2.2 Survei Masing-Masing Indikator Puskesmas Sungai Durian Per Januari-Juni 2023

Tabel 2.3 Hasil Perbandingan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Puskesmas Sungai Durian Per Januari-Juni 2023

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

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

Salah satu upaya yang harus dilakuan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai, dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

* 1. **Dasar Hukum**
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundangan;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Peraturan Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Kubu Raya Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaga Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 46) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Kubu Raya Tahun 2019 Nomor 15, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 75);
	1. **Maksud dan Tujuan**
6. Maksud

Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Sungai Durian sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan di lingkungan Puskesmas Sungai Durian secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

1. Tujuan

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Sungai Durian Per Januari-Juni 2023 bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

* 1. **Letak Geografis**

Secara geografis, Kabupaten Kubu Raya terletak pada koordinat 0°14,30’ Lintang Utara sampai dengan 01°00,15’ Lintang Selatan dan 190°02,55’ Bujur Timur dengan 109º,58,45’ Bujur timur , secara administratif, batas kabupaten kubu raya adalah sebagai berikut :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Sebelah utara | : | Desa Sungai Asam. |
| Sebelah timur | : | Desa Rasau Jaya Umum |
| Sebelah selatan | : | Desa Sungai Raya Dalam |
| Sebelah barat | : | Desa Parit Baru |

Puskesmas Sungai Durian berada di Jalan Adi Sucipto Desa Limbung, Kabupaten Kubu Raya, Kalimantan Barat.

* 1. **Profil Organisasi dan Sumber Daya Aparatur**

Berdasarkan Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 73 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Puskesmas Sungai Durian, Puskesmas Sungai Durian mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar dibidang kesehatan. Berdasarkan perundang-undangan yang berlaku, untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Puskesmas Sungai Durian mempunyai fungsi :

* + - 1. Penyusunan program kerja di bidang kesehatan;
			2. Perumusan kebijakan di bidang kesehatan;
			3. Penyelenggaraan kebijakan dan penyelenggaraan urusan pemerintahan serta pelayanan umum di bidang kesehatan;
			4. Penyelenggaraan administrasi Puskesmas;
			5. Pembinaan dan penyelenggaraan tugas di bidang kesehatan;
			6. Pembinaan unit pelaksana teknis Pukesmas;
			7. Pengoordinasian, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan urusan pemerintahan bidang kesehatan; dan
			8. Penyelenggaraan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai tugas dan fungsinya

Adapun Struktur Organisasi Puskesmas Sungai Durian seperti pada bagan berikut :

**BAGAN STRUKTUR ORGANISASI PUSKESMAS SUNGAI DURIAN**

**KABUPATEN KUBU RAYA**



* 1. **Metode**
		+ 1. Metode Pengumpulan Data dengan cara:
1. Menyiapkan instrumen survei berupa kuesioner yang berisi tentang unsur-unsur pelayanan sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat pengguna layanan.
2. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat terdiri dari 4 bagian :
3. Data masyarakat/responden meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan utama,
4. Pengumpul data meliputi nama, usia dan data lain,
5. Pendapat masyarakat/responden tentang pelayanan,
6. Saran perbaikan, masukan dan harapan.
7. Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan katagori sebagai berikut :
* Tidak Baik diberi Nilai persepsi 1
* Kurang Baik diberi Nilai persepsi 2
* Baik diberi Nilai persepsi 3
* Sangat Baik diberi Nilai persepsi 4
1. Responden dipilih secara acak yaitu masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan pada Puskesmas Sungai Durian sebanyak 125 orang,
2. Pengisian kuesioner dengan cara responden mengisi kuesioner sendiri maupun dengan melalui wawancara oleh petugas secara langsung dan selanjutnya jawaban responden disalin pada lembar jawaban kuesioner tersebut.
	* + 1. Metode Pengolahan Data dengan cara :
				1. Data yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner setiap responden dimasukkan dalam tabel pengolahan data Survei Kepuasaan Masyarakat mulai unsur pelayanan 1 (U1) sampai dengan unsur pelayanan 9 (U9) dengan mengentri data pada komputer.
				2. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “Nilai Rata-Rata Tertimbang“ masing masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Indeks SKM terhadap 9 (sembilan) Unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Bobot nilai rata-rata tertimbang | = | Jumlah BobotJumlah Unsur | = | 19 | = | 0,11 |

* + - * 1. Untuk memperoleh nilai hasil SKM berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| IKM | = | Total dari Nilai Persepsi Per UnsurTotal Unsur yang terisi | x | Nilai Penimbang |

* + - * 1. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonveksikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

|  |
| --- |
| SKM Unit Pelayanan x 25 |

* + - * 1. Untuk mengukur mutu pelayanan digunakan tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan mengacu pada Pedoman Pengolahan Data dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit penyelenggara pelayanan publik sebagai berikut:

Tabel 1.1

Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM,

Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nilai Persepsi** | **Nilai Interval****IKM** | **Nilai Interval Konversi IKM** | **Mutu Pelayanan** | **Kinerja Unit Pelayanan** |
| 1 | 1,00 - 2,5996 | 25, 00 - 64,99 | D | Tidak Baik |
| 2 | 2,60 - 3,064 | 65,00 - 76,60 | C | Kurang Baik |
| 3 | 3,0644 - 3,532 | 76,61 - 88,30 | B | Baik |
| 4 | 3,5324 - 4,00 | 88,31 - 100,00 | A | Sangat Baik |

* 1. **Tim Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Tim Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terdiri dari :

1. Pengarah : Kepala Puskesmas Sungai Durian
2. Pelaksana :
	* + Ketua : Kasubag TU Puskesmas Sungai Durian
		+ Anggota : Andy Prayoga

 M Taufiq

 Siska Sintiya

* 1. **Jadwal Pelaksanaan**

Penyusunan SKM diperkirakan memerlukan waktu selama 6 bulan dengan rincian sebagai berikut:

1. Persiapan : Januari 2023
2. Pelaksanaan Pengumpulan Data : Januari- Mei 2023
3. Pengolahan dan Analisis Data : Mei 2023
4. Penyusunan dan Pelaporan Hasil : Juni - Juli 2023

**BAB II**

**ANALISIS DAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

* 1. **KARAKTERISTIK RESPONDEN**

Karakteristik responden dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Puskesmas Sungai Durian Kabupaten Kubu Raya per Januari - Juni 2023 dapat digambarkan sebagai berikut:

* + - * 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

*Gambar 2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin*

Dari diagram diatas dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, yaitu jenis kelamin laki-laki berjumlah 35 orang, jenis kelamin perempuan 90 orang dengan total 125 orang.

* + - * 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

*Gambar 2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur*

Dari diagram diatas dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan umur, yaitu dibawah 20 tahun sebesar 10 orang, umur 20-30 tahun sebesar 64 orang, umur 31-40 tahun berjumlah 29 orang, umur 41-50 tahun berjumlah 19 orang, umur 51-60 tahun berjumlah 1 orang dan lebih dari 60 tahun berjumlah 0 orang.

* + - * 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

*Gambar 2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan*

Dari diagram diatas dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir, yaitu SD/MI kebawah berjumlah 5% orang, SMA berjumlah 78% orang, D3 sebesar 63% orang, D4/S1 sebesar 100% orang, S-2/Profesi ke atas 0 orang.

* + - * 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

*Gambar* *2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama*

Dari diagram diatas dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan pekerjaan utama PNS yaitu sebesar 1% Orang, TNI yaitu sebesar 20% orang, Pegawai Swasta 49%, Wiraswasta/usahawan sebesar 36% orang, Petani/IRT/Pelajar/Mahasiswa sebesar 1% orang, Lainnya sebesar 29% orang.

* 1. **DATA KUESIONER**

Adapun data kuesioner yang kami ajukan terhadap responden meliputi 9 Pokok unsur pelayanan yang terdiri dari:

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya atau Tarif
5. Produk Layanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan
	1. **HASIL PERHITUNGAN SKM**

Sebagaimana dapat diketahui bahwa kategorisasi berdasarkan Nilai Persepsi, interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan, dapat dilihat pada tabel 2.1 berikut ini:

Tabel 2.1

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NILAI PERSEPSI** | **NILAI INTERVAL SKM** | **NILAI INTERVAL KONVERSI SKM** | **MUTU PELAYANAN** | **KINERJA UNIT PELAYANAN** |
| 1 | 1,00 - 2,5996 | 25,00 - 64,99 | D | Tidak baik |
| 2 | 2,60 - 3,064 | 65,00 - 76,60 | C | Kurang baik |
| 3 | 3,0644 - 3,532 | 76,61 - 88,30 | B | Baik |
| 4 | 3,5324 - 4,00 | 88,31 - 100,00 | A | Sangat Baik |

Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan masyarakat (SKM) pada Puskesmas Sungai Durian Per Januari-Juni 2023 yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, survei per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel 2.1 berikut ini:

Tabel 2.1

Survei Masing-Masing Indikator

Puskesmas Sungai Durian

Per Januari-Juni 2023

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **UNSUR PELAYANAN** | **NRR** | **Mutu Pelayanan** | **Kinerja Unit Pelayanan** |
| 1 | Persyaratan  | 3.592 | A | SANGAT BAIK |
| 2 | Prosedur | 3.512 | B | BAIK |
| 3 | Waktu pelayanan  | 3.520 | B | BAIK |
|  4 | Biaya/tariff | 3.848 | A | SANGAT BAIK |
| 5 | Produk layanan | 3.664 | A | SANGAT BAIK |
| 6 | Kompetensi pelaksana | 3.600 | A | SANGAT BAIK |
| 7 | Perilaku pelaksana | 3.624 | A | SANGAT BAIK |
| 8 | Sarana dan Prasarana | 3.656 | A | SANGAT BAIK |
| 9 | Penanganan Pengaduan | 3.968 | A | SANGAT BAIK |

 *Sumber: data diolah kembali (2023)*

Maka untuk mengetahui nilai survei Puskesmas Sungai Durian

dihitung dengan cara sebagai berikut:

(3.592 x 0,111) + (3.512 x 0,111) + (3.520 x 0,111) + (3.848 x 0,111) + (3.664 x 0,111) + (3.600x 0,111) + (3.624x 0,111) + (3.656x 0,111) + (3.968x 0,111) = **Nilai Survei adalah 3,661**

Dengan demikian nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara keseluruhan dengan 9 (*sembilan)* unsur pelayanan pada Puskesmas Sungai Durian yang hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar

= 3,419 x 25 = **91.531**

1. Mutu Pelayanan **A**
2. Kinerja Unit Pelayanan **Sangat Baik**

Sesuai dengan Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, penilian diatas dapat diketahui dari tabel 3.1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan, maka pelayanan pada Puskesmas Sungai Durian, didapatkan hasil penialaian berada pada rentang Nilai Interval IKM 3.512 – 3.968 dengan hasil **3,661.** Nilai Interval Konversi IKM hasil **91.531** dengan Mutu Pelayanan **A** dan Kinerja Unit Pelayanan yang dikategorikan **Sangat Baik**.

* 1. **SARAN PERBAIKAN DARI RESPONDEN**

Beberapa saran perbaikan yang diberikan oleh responden melalui kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat diantaranya ditujukan untuk Puskesmas Sungai Durian. Adapun saran perbaikan yang diberikan responden sebagai berikut:

* + - 1. Usahakan staff bagian resepsionis selalu ada ditempat.
			2. Pertahankan dan tingkatkan pelayanan yang sudah baik.
	1. **HASIL ANALISA DAN TINDAK LANJUT**

Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat dan saran perbaikan dari responden maka tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Sungai Durian adalah meningkatkan kapasitas sumber daya manusia di Puskesmas untuk peningkatan pelayanan publik lebih baik lagi.

* 1. **DESKRIPSI KELEBIHAN DAN KELEMAHAN**

Manfaat yang diperoleh dari Survei Kepuasan Masyarakat antara lain untuk mengetahui kelebihan dan kelemahan dari setiap unsur pelayanan yang ada. Adapun kelebihan dan kelemahan dari setiap unsur tercantum pada Tabel.2.2 Survey Masing-Masing Indikator Puskesmas Sungai Durian. Adapun hasil mutu pelayanan sebagai berikut :

1. Terdapat 7 (Tujuh) unsur pelayanan yang mendapat nilai IKM kategori SANGAT BAIK antara lain :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Persyaratan | 3.592 | 89,80 |
| Prosedur | 3.512 | 87,80 |
| Waktu pelayanan | 3.520 | 88,00 |
| Biaya/tariff | 3.848 | 96,20 |
| Produk layanan | 3.664 | 91,60 |
| Kompetensi pelaksana | 3.600 | 90,00 |
| Perilaku pelaksana | 3.624 | 90,60 |
| Sarana dan Prasarana | 3.656 | 91,40 |
| Penanganan Pengaduan | 3.968 | 99,20 |

1. Terdapat 2 (Dua) unsur pelayanan mendapat nilai IKM dengan kategori BAIK antara lain :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Prosedur | 3.512 | 87,80 |
| Waktu pelayanan | 3.520 | 88,00 |

Dari hasil tersebut diatas diperoleh gambaran pelayanan yang perlu mendapat perhatian yaitu Prosedur dan Waktu Pelayanan. Dari 7 (Tujuh) unsur tersebut, maka akan menjadi bahan evaluasi untuk bisa menjelaskan prosedur pelayanan sesuai kemampuan sumber daya manusia yang ada Di Puskesmas Sungai Durian.

* 1. **PERBANDINGAN HASIL SURVEY**

Perbandingan hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan pada Periode Per Januari – Juni 2023 dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel. 2.3

Hasil Perbandingan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

pada Puskesmas Sungai Durian

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **UNSUR PELAYANAN** | **Januari – Juni 2023** |
| **NRR** | **IKM** |
| 1 | Persyaratan | 3.592 | 89,80 |
| 2 | Prosedur | 3.512 | 87,80 |
| 3 | Waktu pelayanan | 3.520 | 88,00 |
| 4 | Biaya/tariff | 3.848 | 96,20 |
| 5 | Produk layanan | 3.664 | 91,60 |
| 6 | Kompetensi pelaksana | 3.600 | 90,00 |
| 7 | Perilaku pelaksana | 3.624 | 90,60 |
| 8 | Sarana dan Prasarana | 3.656 | 91,40 |
| 9 | Penanganan Pengaduan | 3.968 | 99,20 |
| **Hasil SKM / Nilai IKM** | **3.661**  | **91.531** |
| **Mutu Pelayanan** |  **SANGAT BAIK** |

Berdasarkan tabel tersebut diatas dapat diperoleh gambaran tentang perkembangan pelayanan publik pada Puskesmas Sungai Durian sebagai berikut:

1. Hasil SKM/Nilai IKM Per Januari-Juni 2023 mengalami kenaikan.
2. Apabila dilihat dari unsur pelayanan secara keseluruhan, dari 9 (sembilan) unsur pelayanan. mengalami kenaikan.Hal ini menandakan bahwa ada perubahan dalam ke Sembilan unsur pelayanan di Puskesams Sungai Durian Tahun 2023.

**BAB III**

**KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

* 1. **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Puskesmas Sungai Durian per Januari-Juni 2023 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Survei per unsur pelayanan di Puskesmas Sungai Durian pada 9 (*sembilan)* unsur pelayanan dengan nilai terendah adalah penanganan Prosedur dan Waktu Pelayanan.
2. Mutu pelayanan kesehatan di lingkungan Puskesmas Sungai Durian mengacu pada Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 dengan IKM hasil **91,53** dengan Mutu Pelayanan **A** dan Kinerja Unit Pelayanan yang dikategorikan **SANGAT BAIK**.
	1. **REKOMENDASI**
3. Berdasarkan hasil penilaian 9 (*sembilan)* unsur pelayanan, dapat dilihat bahwa indikator Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berada pada Mutu Pelayanan nilai A dengan Kinerja Unit Pelayanan di kategorikan SANGAT BAIK, sehingga perlu dipertahankan pelayanan pada Puskesmas Sungai Durian Kabupaten Kubu Raya agar mendapatkan Mutu Pelayanan dengan Nilai A;
4. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten, terutama pada waktu pelayanan petugas pelayanan kepada masyarakat, dan sumber daya manusia agar lebih kompeten dalam memberikan pelayanan.
5. Penyampaian Prosedur Operasional Standar agar pelayanan lebih pasti dan lebih bermutu;
6. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan kepada masyarakat terhadap petugas dalam memberikan pelayanan, dengan cara memberikan informasi secara komunikatif kepada masyarakat.
7. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggungjawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk mendapatkan keterampilan dan etos kerja serta motivasi petugas, dan menetapkan standarisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja;
8. Kegitan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan serta meningkatkan kualitas layanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, dengan cara melakukan survei SKM yang dilakukan secara periodik dalam kurun waktu 6 bulan sekali, atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

**PUBLIKASI HASIL SKM / NILAI IKM DI RUANG PELAYANAN MAUPUN PADA SISTEM INFORMASI / PAPAN INFORMASI**



**PEMERINTAH KABUPATEN KUBU RAYA**

**PUSKESMAS SUNGAI DURIAN**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

 **TAHUN 2023**

**Periode Survei : Januari s.d. Juni**

|  |
| --- |
| **JENIS / NAMA LAYANAN :****ADMINISTRASI PELAYANAN KESEHATAN** |
| **RESPONDEN** |
| **JUMLAH : 125** ORANG**JENIS KELAMIN : L = 35** ORANG **; P = 90** ORANG |
| **USIA** | **PENDIDIKAN** | **PEKERJAAN** |
| ≤ 20 th : 10 orang | SMP / MTs : 5 % | PNS : 1 % |
| 20 – 30 th : 64 orang | SMA/K/ MA : 78 % | TNI : 20 % |
| 31 – 40 th : 29 orang | D-1/D-2/D-3 : 63 % | Peg. Swasta : 49 %  |
| 41 – 45 th : 19 orang | D-4 / S-1 : 100 % | Wirausaha : 36 % |
| 51 – 60 th : 0 orang | S-2 / Profesi : 0 % | Tani/RT/pelajar/mhs : 1 %  |
| ≥ 61 th : 0 orang | S-3 : 0 % | Lainnya : 29 % |
|  |  |  |

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN**

**MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT**

**UNTUK KEMAJUAN**

**HASIL SKM / NILAI IKM :**

**91,53**

MUTU PELAYANAN :

**A**

KINERJA UNIT PELAYANAN :

 **SANGAT BAIK**

|  |
| --- |
| **PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN** |
| **DAN PER UNSUR PELAYANAN** |

|  |  |
| --- | --- |
| **NO. RES** | **NILAI UNSUR PELAYANAN** |
|  |
| **U1** | **U2** | **U3** | **U4** | **U5** | **U6** | **U7** | **U8** | **U9** |  |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |  |
| 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |  |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |  |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 8 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |  |
| 10 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |  |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 12 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |  |
| 13 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |  |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |  |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |  |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |  |
| 19 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |  |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |  |
| 24 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |  |
| 25 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 |  |
| 26 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |  |
| 27 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |  |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |  |
| 29 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |  |
| 31 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |  |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 34 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 35 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 |  |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |  |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |  |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |  |
| 41 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |  |
| 42 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |  |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 46 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 47 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 48 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |  |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |  |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 54 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |  |
| 55 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 56 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |  |
| 57 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |  |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |  |
| 59 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |  |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 62 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |  |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 64 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |  |
| 65 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 67 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 68 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |  |
| 69 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 70 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 75 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |  |
| 76 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |  |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |  |
| 78 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |  |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 80 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |  |
| 82 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |  |
| 83 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 84 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 85 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |  |
| 86 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 87 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 88 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |  |
| 89 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 90 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 91 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |  |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 93 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |  |
| 94 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 95 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |  |
| 96 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 97 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 98 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 99 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 100 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |  |
| 101 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |  |
| 102 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |  |
| 103 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 104 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |  |
| 105 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 106 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 107 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 108 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 109 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |  |
| 110 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 111 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 112 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 113 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 114 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 115 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 116 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 117 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |  |
| 118 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 119 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 120 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |  |
| 121 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |  |
| 122 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 123 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 124 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  |
| 125 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |  |
| SNilai | 449 | 439 | 440 | 481 | 458 | 450 | 453 | 457 | 496 |  |
| /Unsur  |  |
| NRR / | 3.592 | 3.512 | 3.520 | 3.848 | 3.664 | 3.600 | 3.624 | 3.656 | 3.968 |  |
| Unsur  |  |
| NRR  | 0.399 | 0.390 | 0.391 | 0.427 | 0.407 | 0.400 | 0.402 | 0.406 | 0.440 |  |
| tertbg/ |  |
| unsur  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
|   |   |   |   |   |   |   |   | \*) | \*\*) |
| **IKM Unit pelayanan** |  |  |  |  |  | **3.661** | **91.531** |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Keterangan :** |  |  |  | **No.** | **Unsur Pelayanan** | **rata-rata** |
| - U1 s.d. U14  | = Unsur-Unsur pelayanan | U1 | Kesesuaian Persyaratan | 3.592 |
| - NRR  | = Nilai rata-rata |  | U2 | Prosedur Pelayanan | 3.512 |
| - IKM  | = Indeks Kepuasan Masyarakat | U3 | Kecepatan Pelayanan | 3.520 |
| - \*) |  | = Jumlah NRR IKM tertimbang | U4 | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya | 3.848 |
| -\*\*) |  | = Jumlah NRR Tertimbang x 25 | U5 | Kesesuaian Pelayanan | 3.664 |
| NRR Per Unsur  | = Jumlah nilai per unsur dibagi  | U6 | Kompetensi Petugas | 3.600 |
|  |  |  Jumlah kuesioner yang terisi | U7 | Perilaku Petugas Pelayanan | 3.624 |
| NRR tertimbang  | = NRR per unsur x 0,111 | U8 | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.656 |
|  |  |  |  |  | U9 | Penanganan Pengaduan | 3.968 |
| **IKM UNIT PELAYANAN :** | **91.53** |