

LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MASARAKAT (SKM)
SEMESTER I TAHUN 2023



UPTD PUSKESMAS SEGIRI

Jalan Ramanía 2 RT. 47 NO. 12 Kelurahan
Sidodadi Kecamatan Samarinda Ulu.

HP: 08115535511

Email : pkm-segiri@samarindakota.go.id

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE 2022



UPTD PUSKESMAS SEGIRI
KOTA SAMARINDA
TAHUN 2023

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	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. 2	
2. Hasil Pengolahan Data.....	13
3. 3	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	16

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 mengamankan 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 Segiri sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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 kesehatan yang telah diberikan oleh UPTD Puskesmas Segiri.

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 UPTD Puskesmas Segiri dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPTD Puskesmas Segiri adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik atau barcode 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 UPTD Puskesmas Segiri 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 akan tersimpan secara elektronik atau online. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbuan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu Januari – juni 2023 yaitu 2 kali setahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	6
2.	Pengumpulan Data	Januari-Juni 2023	150
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli-Agustus 2023	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan 375 dalam setahun dari seluruh jenis pelayanan pada UPTD Puskesmas Segiri berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada UPTD Puskesmas Segiri 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 periode SKM adalah 375 orang.

Sampel Morgan dan Krejcie

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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

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

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	99	37%
		PEREMPUAN	170	63%
2	PENDIDIKAN	SD	34	13%
		SLTP	43	16%
		SLTA	127	47%
		DI-DII-DIII	9	3%
		SI	50	19%
		S2	6	2%
3	PEKERJAAN	PNS	13	5%
		GURU/ DOSEN	12	4%
		POLRI/ TNI	0	0%
		DOKTER	0	0%
		WIRASWASTA	19	7%
		LAIN-LAIN	225	84%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIK	44	16%
		LAYANAN TATA USAHA	1	0,5%
		LAYANAN PEMERIKSAAN UMUM	100	37%
		LAYANAN KESEHATAAN GIGI DAN MULUT	22	8%

		LAYANAN KB	4	2%
		LAYANAN IMUNISASI	1	0,5%
		LAYANAN FARMASI	55	20%
		LAYANAN KIA	19	7%
		LAYANAN PEMERIKSAAN LANSIA	23	9%

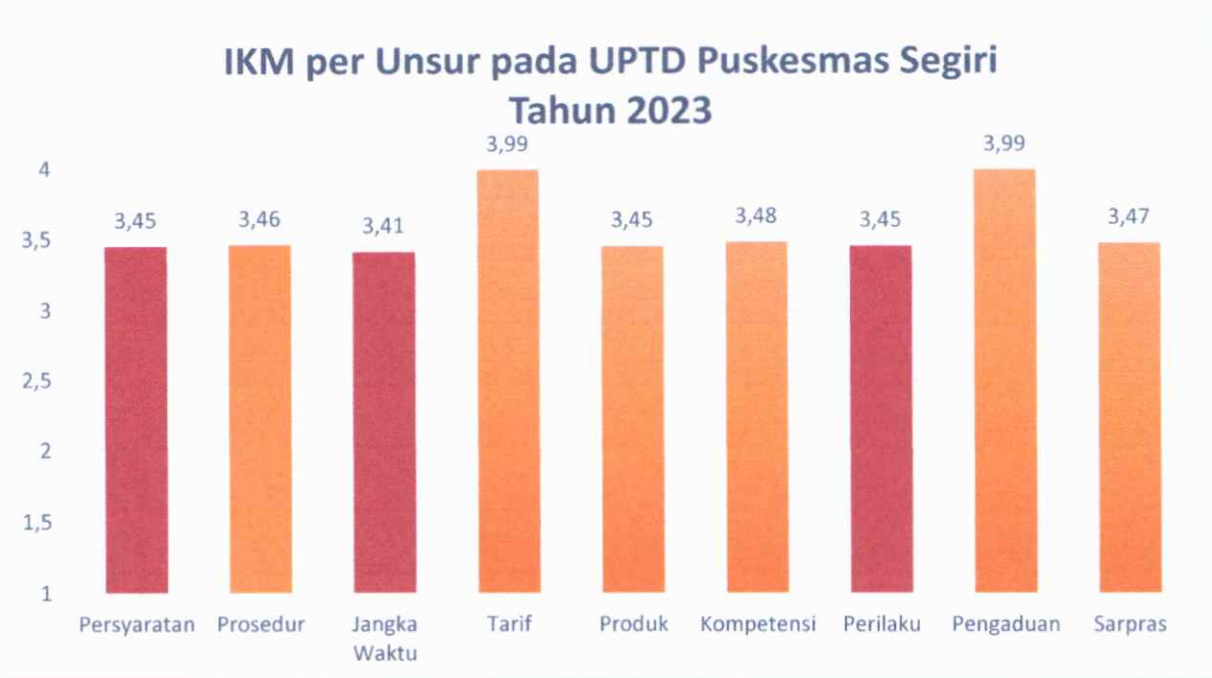
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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		3,45	3,46	3,41	3,99	3,45	3,48	3,45	3,99	3,47
Kategori		B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan		89,18 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,41. Selanjutnya Persyaratan dan Perilaku Pelaksanan mendapatkan nilai 3,45.
2. Sedangkan 3 unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/ Tarif dan Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi 3,99. Dan Kopetensi pelaksana mendapatkan nilai 3,48.

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 :

- “Pasien yang berkunjung banyak tetapi tempat duduk kurang”
- “Penambahan tenaga dilabolatorium agar pasien tidak menunggu lama apa lagi pasien bayi dan lansia kasian jika menunggu lama”.
- “Obat-obatan yang dibutuhkan pasien kadang kosong atau tidak tersedia”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan pendaftaran online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan pendaftaran secara online via JKN mobil yang bisa dilakukan 1x24 sebelum berobat tetapi pasien masih banyak yang belum memiliki atau mendownload aplikasi JKN mobile dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Untuk kunjungan pasien biasanya membludak pada hari-hari tertentu sehingga tempat duduk pasien tidak cukup.
- Untuk ketersediaan obat-obatan tertentu beberapa bulan lalu ada yang sempat kosong di Gudang farmasi (GFK) , sehingga permintaan tidak terpenuhi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

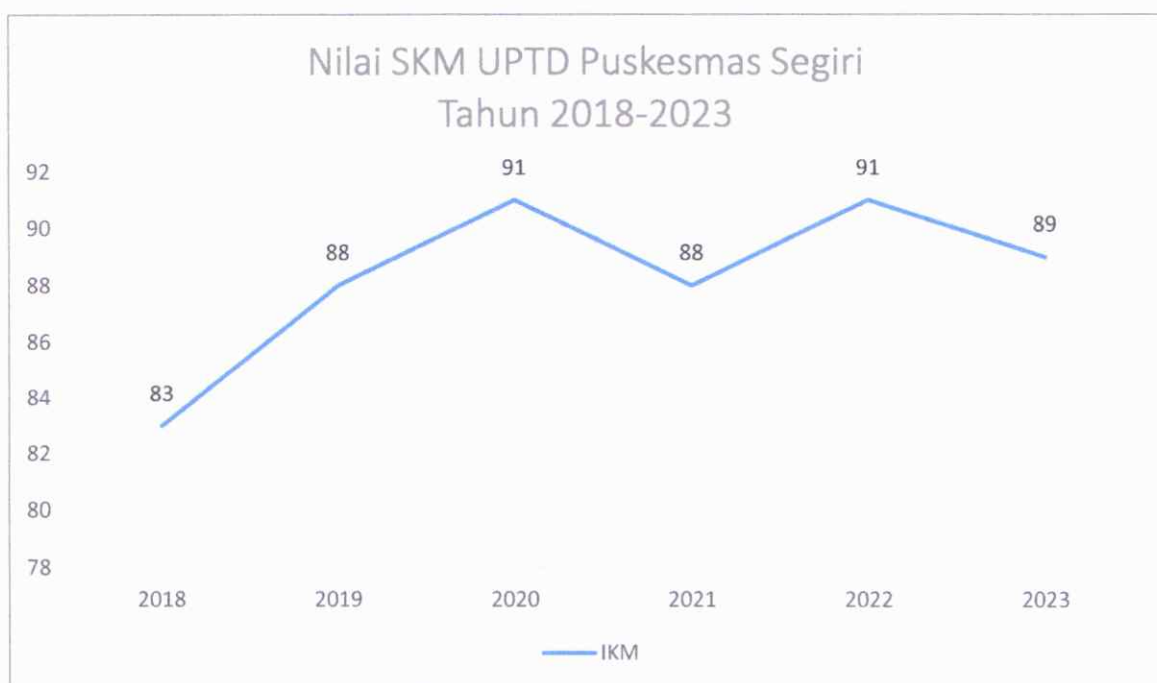
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama lintas program dan lintas sektor /perwakilan pengguna layanan pada tanggal 10 Agustus 2023 (Berita Acara 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
			SEMESTER 1	SEMESTER 2	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi pendaftaran "online" via JKN mobile.	√	√	Kepala Puskesmas
2	Persyaratan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan.	√		Kepala Puskesmas
3	Perilaku Pelaksanaan	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> .		√	Kepala Puskesmas

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 Di UPTD Puskesmas Segiri dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2023 pada UPTD Puskesmas Segiri.

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 Segiri, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,18. Meskipun demikian, nilai SKM UPTD Puskesmas Segiri menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja walaupun ada penurunan tetapi penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2023 dinyatakan sangat baik.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, persyaratan pelayanan, serta perilaku pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/ Tarif dan Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi 3,99 dan Kompetensi pelaksana mendapatkan nilai 3,48.

Samarinda, 21 Agustus 2023
Kepala UPTD Puskesmas Segiri

dr. Ira Puspa Rachmawati
NIP. 19821012 201001 2 017

**L
A
M
P
I
R
A
N**

1. Kuesioner



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 42BCD950-8182-479E-BCF9-8A1EDCBA4F79

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat. Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data : 16 Agustus 2023 - 11:47
Jenis Kelamin : Laki-laki
Usia : 60 tahun
Pendidikan terakhir : SMA/Sederajat
Pekerjaan : Lainnya
No. Telp. / HP : 081349062858
OPD Pemberi Layanan : UPTD PUSKESMAS SEGIRI
Unit Pelayanan : Layanan Farmasi
Layanan Yang Didapatkan : BEROBAT, KONTROL
Saran & Pendapat kepada OPD : N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik

2. Hasil Olah Data SKM

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



**LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN UNSUR
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
TAHUN 2023**

Nama Organisasi : **UPTD PUSKESMAS SEGIRI**
Unit Pelayanan : **Seluruh Unit Pelayanan**
Alamat : **JALAN RAMANIA 2**
No. Telp. : **0000**

Periode Data: **Januari s.d. Juni 2023**

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	24	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2	20	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	3	3	3	3	3	4	3
3	53	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
4	26	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
5	41	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
6	43	P	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	3	3	3	3	4	3
7	29	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	3	4	3	3	3	4	3
8	26	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Imunisasi	3	3	3	4	3	4	3	4	3
9	36	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	4	3	4	3
10	25	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
11	22	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan BUMI/KIA	3	3	3	4	3	3	3	4	3
12	19	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	26	L	PNS	D4/S1	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
14	15	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Farmasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	51	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Pemeriksaan Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	20	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	4	4	3	4	3	3	4	4	4
17	53	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
18	34	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Tata Usaha	3	3	3	4	3	3	3	4	3
19	18	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	4	4	4
20	53	P	Guru/Dosen	D4/S1	Layanan Farmasi	3	3	3	4	3	3	4	4	3
21	24	P	Guru/Dosen	D4/S1	Layanan Farmasi	4	4	3	4	3	3	4	4	3
22	21	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	3	4	3	3	3	4	3
23	59	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	23	P	wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan BUMI/KIA	3	3	3	4	3	3	3	4	3
25	55	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	3	4	3	3	3	4	3
26	15	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
27	17	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						928	931	917	1070	929	937	927	1072	934
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.45	3.461	3.409	3.978	3.454	3.483	3.446	3.985	3.472
NRR TERTIMBANG						0.383	0.384	0.378	0.442	0.383	0.387	0.383	0.442	0.385
IKM UNIT PELAYANAN						89.18					Sangat baik			

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
28	33	P	Lainnya	D4/S1	Layanan BUMI/KIA	3	3	3	4	3	3	3	4	3
29	20	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
30	17	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	4	4	4	4	3	4	4
31	68	L	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Lansia	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	22	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3
33	40	L	Wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
34	49	L	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	4	3	4	3
35	60	P	PNS	S2	Layanan Pemeriksaan Lansia	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	47	L	Guru/Dosen	D3	Layanan Farmasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	40	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	32	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	4	4	3	4	3	4	4	4	4
39	15	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3
40	37	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	4	3	3	4	3
41	37	L	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut	4	4	3	4	4	4	4	4	4
42	53	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	25	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	21	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	4	4	4	4	3	4	4
45	32	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	63	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Lansia	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	25	L	Lainnya	D3	Layanan Pemeriksaan Umum	2	3	1	3	3	1	3	3	3
48	16	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3
49	38	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	4	4	3	3	3	4	3
50	25	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3
51	31	P	Lainnya	Lainnya	Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut	3	3	3	4	3	3	3	4	3
52	30	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
53	47	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
54	23	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
55	19	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut	3	3	3	4	3	3	3	4	3
56	20	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	4	3	4	4	3	3	4	4
57	67	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Pemeriksaan Lansia	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	63	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Lansia	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	27	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut	3	4	4	4	4	4	3	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						928	931	917	1070	929	937	927	1072	934
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.45	3.461	3.409	3.978	3.454	3.483	3.446	3.985	3.472
NRR TERTIMBANG						0.383	0.384	0.378	0.442	0.383	0.387	0.383	0.442	0.385
IKM UNIT PELAYANAN						89.18					Sangat baik			

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
60	20	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	42	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
62	65	L	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Lansia	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	52	P	PNS	D4/S1	Layanan Farmasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	28	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan BUMI/KIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	33	P	Guru/Dosen	D4/S1	Layanan KB	4	4	3	4	4	4	4	4	4
66	19	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	4	3	4	4	3	4	4	4	4
67	46	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	28	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut	3	3	3	4	3	3	3	4	3
69	54	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	4	3	3	4	4
70	63	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Lansia	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	33	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Farmasi	3	4	4	4	3	3	3	4	3
72	21	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	3	4	3	3	3	4	3
73	18	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	3	4	3	3	3	4	3
74	25	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
75	51	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3
76	35	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
77	21	P	Guru/Dosen	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
78	25	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	3	4	3	3	3	4	3
79	62	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Lansia	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	52	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
81	71	L	Agamawan	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Lansia	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	37	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
83	15	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3
84	31	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut	3	3	3	4	3	3	3	4	3
85	22	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut	3	3	3	4	3	3	3	4	3
86	21	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
87	24	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
88	40	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	4	3	4	3
89	51	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
90	44	L	Guru/Dosen	S2	Layanan Pemeriksaan Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	45	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	46	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						928	931	917	1070	929	937	927	1072	934
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.45	3.461	3.409	3.978	3.454	3.483	3.446	3.985	3.472
NRR TERTIMBANG						0.383	0.384	0.378	0.442	0.383	0.387	0.383	0.442	0.385
IKM UNIT PELAYANAN						89.18					Sangat baik			

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
93	54	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	35	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	52	L	Wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	20	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Farmasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	27	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan BUMI/KIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	40	P	PNS	D3	Layanan Pemeriksaan Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	28	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	4	4	3	4	4	4	4	4	4
100	45	P	PNS	D4/S1	Layanan Pemeriksaan Umum	4	4	3	4	4	4	4	4	4
101	25	P	Guru/Dosen	D4/S1	Layanan Farmasi	4	4	3	4	4	4	4	4	4
102	45	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
103	43	L	PNS	S2	Layanan Pemeriksaan Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	19	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	3	4	3	4	3	3	3	4	3
105	54	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	26	P	Lainnya	D1	Layanan BUMI/KIA	3	3	2	4	3	3	3	3	3
107	20	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	32	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	53	P	PNS	D4/S1	Layanan Pemeriksaan Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	20	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	25	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Pemeriksaan Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	45	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Pemeriksaan Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	19	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	25	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan BUMI/KIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	43	L	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Farmasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	28	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	19	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	28	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	40	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	71	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Pemeriksaan Lansia	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	23	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	27	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	28	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan BUMI/KIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	31	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	48	P	PNS	S2	Layanan Farmasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	47	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						928	931	917	1070	929	937	927	1072	934
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.45	3.461	3.409	3.978	3.454	3.483	3.446	3.985	3.472
NRR TERTIMBANG						0.383	0.384	0.378	0.442	0.383	0.387	0.383	0.442	0.385
IKM UNIT PELAYANAN						89.18					Sangat baik			

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
127	22	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan BUMI/KIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	63	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Lansia	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	54	L	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Pemeriksaan Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	70	L	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Lansia	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	57	L	Guru/Dosen	S2	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	4	3	3	4	3	3	3	4	3
132	54	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Farmasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	52	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	56	L	PNS	D4/S1	Layanan Pemeriksaan Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	43	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	28	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Farmasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	40	P	Wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	19	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	53	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Farmasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	39	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	35	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	25	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	55	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	20	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	36	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Farmasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	21	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	63	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Lansia	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	45	P	Lainnya	D3	Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	37	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	37	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	55	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	41	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan BUMI/KIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	24	P	Lainnya	D4/S1	Layanan KB	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	68	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Lansia	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	38	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	25	P	Lainnya	D4/S1	Layanan BUMI/KIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	46	L	Wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	4	4	4	4	3	4	3	4	3
158	31	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan KB	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	60	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Pemeriksaan Lansia	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	26	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan BUMI/KIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						928	931	917	1070	929	937	927	1072	934
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.45	3.461	3.409	3.978	3.454	3.483	3.446	3.985	3.472
NRR TERTIMBANG						0.383	0.384	0.378	0.442	0.383	0.387	0.383	0.442	0.385
IKM UNIT PELAYANAN						89.18					Sangat baik			

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
161	57	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	4	4	3	4	3	4	3	4	4
162	21	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	4	3	4	4	4	4	4	4	4
163	34	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut	4	4	3	4	4	4	4	4	3
164	20	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	4	4	3	4	4	3	3	4	4
165	71	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Lansia	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	18	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut	4	4	3	4	4	4	4	4	4
167	50	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	44	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	66	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Lansia	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	65	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Lansia	4	4	3	4	4	4	4	4	4
171	48	L	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Farmasi	4	3	3	4	3	3	3	4	4
172	48	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	54	P	PNS	D4/S1	Layanan Farmasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	38	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	3	4	3	4	3	4	3	4	4
175	29	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3
176	38	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	4	3	3	4	3
177	20	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	4	3	4	3	3	3	4	3
178	43	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan BUMI/KIA	4	3	3	4	3	3	3	4	3
179	35	P	Lainnya	D3	Layanan Pemeriksaan Umum	4	3	3	4	3	3	3	4	3
180	29	L	Lainnya	D3	Layanan Farmasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	73	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Lansia	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	63	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Lansia	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	51	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3
184	42	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Farmasi	3	3	3	4	3	3	3	4	3
185	46	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
186	18	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	4	3	4	3
187	37	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
188	53	P	PNS	D4/S1	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3
189	26	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Farmasi	3	3	3	4	3	3	3	4	3
190	41	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
191	35	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3
192	29	P	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Farmasi	3	4	3	4	4	4	4	4	4
193	41	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	4	4	3	4	4	3	4	4	4
194	60	P	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Pemeriksaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						928	931	917	1070	929	937	927	1072	934
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.45	3.461	3.409	3.978	3.454	3.483	3.446	3.985	3.472
NRR TERTIMBANG						0.383	0.384	0.378	0.442	0.383	0.387	0.383	0.442	0.385
IKM UNIT PELAYANAN						89.18					Sangat baik			

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
					Lansia									
195	50	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3
196	25	L	Wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
197	64	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
198	40	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
199	59	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
200	44	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
201	44	L	PNS	S2	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
202	27	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
203	28	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3
204	21	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
205	41	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	3	4	3	3	3	4	3
206	27	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan BUMI/KIA	3	3	3	4	3	3	3	4	3
207	60	L	Guru/dosen	SMA/Sederajat	Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut	3	3	3	4	3	3	3	4	3
208	20	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut	3	3	3	4	3	3	3	4	3
209	36	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
210	29	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut	3	3	3	4	3	3	3	4	3
211	38	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	3	4	3	3	3	4	3
212	17	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3
213	25	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3
214	37	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
215	58	P	Wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
216	17	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3
217	22	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	3	4	3	3	3	4	3
218	21	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3
219	54	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
220	51	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	3	4	3	3	3	4	3
221	21	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan KB	3	3	4	3	3	3	3	4	3
222	20	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	3	3	3	3	4	3
223	28	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	3	3	3	3	4	3
224	47	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3
225	22	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut	3	3	3	4	3	3	3	4	3
226	23	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Farmasi	3	3	3	4	3	4	3	4	3
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						928	931	917	1070	929	937	927	1072	934
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.45	3.461	3.409	3.978	3.454	3.483	3.446	3.985	3.472
NRR TERTIMBANG						0.383	0.384	0.378	0.442	0.383	0.387	0.383	0.442	0.385
IKM UNIT PELAYANAN						89.18					Sangat baik			

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
227	24	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3
228	23	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
229	52	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut	3	3	3	4	3	3	3	4	3
230	22	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut	3	3	3	4	3	3	3	4	3
231	22	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3
232	26	P	Lainnya	D1	Layanan BUMI/KIA	3	4	4	4	4	4	3	4	4
233	41	L	Guru/Dosen	D4/S1	Layanan Farmasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	21	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
235	40	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
236	33	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
237	27	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3
238	26	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut	3	3	3	4	3	3	3	4	3
239	52	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	3	4	3	3	3	4	3
240	63	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Lansia	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	37	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	4	4	4	4	4	4	4	4
242	48	P	Wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	3	4	3	3	3	4	3
243	49	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
244	37	L	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Farmasi	3	3	3	4	3	3	3	4	3
245	42	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3
246	31	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
247	34	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	4	3	4	3
248	39	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
249	53	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	44	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
251	44	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	4	3	4	3
252	50	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	4	4	4	4	4	4	4
253	22	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	4	3	4	3
254	17	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	3	4	3	3	3	4	3
255	45	P	PNS	D4/S1	Layanan Farmasi	4	3	4	4	4	4	4	4	4
256	31	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	4	4	4	4	3	4	3	4	4
257	40	L	Guru/Dosen	D4/S1	Layanan Pemeriksaan Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	21	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	4	3	4	3
259	40	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						928	931	917	1070	929	937	927	1072	934
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.45	3.461	3.409	3.978	3.454	3.483	3.446	3.985	3.472
NRR TERTIMBANG						0.383	0.384	0.378	0.442	0.383	0.387	0.383	0.442	0.385
IKM UNIT PELAYANAN						89.18					Sangat baik			

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
260	40	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	3	4	3	3	3	4	3
261	31	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3
262	28	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan BUMI/KIA	3	3	3	4	3	3	3	4	3
263	26	P	Lainnya	D4/S1	Layanan BUMI/KIA	3	3	3	4	3	3	3	4	3
264	26	P	Lainnya	D4/S1	Layanan BUMI/KIA	3	3	3	4	3	3	3	4	3
265	38	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Umum	3	3	3	4	3	3	3	4	3
266	77	L	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Pemeriksaan Lansia	4	4	4	4	4	4	4	4	4
267	34	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	3	4	3	3	3	4	3
268	30	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	3	3	3	4	3	3	4	4	3
269	26	P	Lainnya	D1	Layanan BUMI/KIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						928	931	917	1070	929	937	927	1072	934
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.45	3.461	3.409	3.978	3.454	3.483	3.446	3.985	3.472
NRR TERTIMBANG						0.383	0.384	0.378	0.442	0.383	0.387	0.383	0.442	0.385
IKM UNIT PELAYANAN						89.18					Sangat baik			

Jumlah responden: 269

Waktu cetak: 03-08-2023 09:05:01



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN KOTA
UPTD PUSKESMAS SEGIRI

Jalan Ramanian 2, RT. 47, No. 12, Kelurahan Sidodadi, Kecamatan Samarinda Ulu.

HP: 08115535511, Email : pkm-segiri@samarindakota.go.id

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER I TAHUN 2023

NILAI SKM

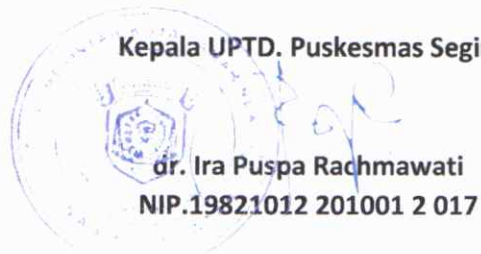
89

NAMA PELAYANAN : PUSKESMAS SEGIRI

RESPONDEN		
JUMLAH		= 269 orang
JENIS KELAMIN	L aki-laki	= 99 orang
	Perempuan	= 170 orang
PENDIDIKAN	SD	= 34 orang
	SMP	= 43 orang
	SMA	= 127 orang
	DI, DII dan DIII	= 9 orang
	S1	= 50 orang
S2	= 6 orang	
Periode Survei = (Januari - Juni 2023)		

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

Kepala UPTD. Puskesmas Segiri


dr. Ira Puspa Rachmawati
NIP.19821012 201001 2 017



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN KOTA
UPTD PUSKESMAS SEGIRI

Jalan Ramania 2, RT. 47, No. 12, Kelurahan Sidotadri, Kecamatan Samarinda Ulu.

HP: 08115535511, Email : pkm-segiri@samarindakota.go.id

PERBANDINGAN NRR PER UNSUR DARI 9 UNSUR YANG DINILAI

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI SKM SEMESTER I 2018	NILAI SKM SEMESTER II 2018	NILAI SKM SEMESTER I 2019	NILAI SKM SEMESTER II 2019	NILAI SKM TAHUN 2021	NILAI SKM TW II 2022	NILAI SKM TW III 2022	NILAI SKM TW IV 2022	NILAI SKM SEMESTER I 2023
01	U1 Persyaratan	3,16	3,24	3,25	3,6	3,7	3,54	3,47	3,50	3,45
02	U2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,18	3,21	3,37	3,4	3	3,59	3,56	3,51	3,46
03	U3 Waktu Penyelesaian	3,01	3,1	3,14	3,3	3,3	3,43	3,25	3,46	3,41
04	U4 Biaya/Tarif	3,73	3,74	3,89	4	4	3,75	3,96	3,99	3,99
05	U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,15	3,16	3,21	3,4	3,4	3,56	3,5	3,55	3,45
06	U6 Kompetensi Pelaksanaan	3,34	3,36	3,5	3,4	3,8	3,58	3,37	3,65	3,48
07	U7 Perilaku Pelaksanaan	3,38	3,4	3,48	3,4	3,6	3,58	3,54	3,57	3,45
08	U8 Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,28	3,3	3,19	3,7	3,8	3,97	3,88	3,99	3,99
09	U9 Sarana dan Prasarana	3,72	3,71	3,82	3,9	3,8	3,74	3,49	3,58	3,47
Rata-rata Nilai		3,33	3,36	3,39	3,53	3,57	3,64	3,56	3,64	3,57
Nilai IKM setelah di Konversi		82	83	85	88	89	91	89	91	89
MUTU PELAYANAN		B (BAIK)	B (BAIK)	B (BAIK)	B (BAIK)	A (SANGAT BAIK)	A (SANGAT BAIK)	A (SANGAT BAIK)	A (SANGAT BAIK)	A (SANGAT BAIK)

NO	KRITIK DAN SARAN	TONE		
		POSITIF	NETRAL	NEGATIF
01	Peremajaan fasilitas tunggu		√	
02	Semoga kedepannya jadi lebih baik	√		
03	Cukup baik	√		
04	Terus lanjutkan pelayanan yg sudah bagus	√		
05	Sikap pelayanan pada bidang administrasi mungkin bisa lebih ditingkatkan lagi			√
06	Baik dan ditlingkatkan	√		
07	Semangat	√		
08	Sangat baik dipertahan kan	√		
09	Pelayanan baik	√		
10	Semoga puskesmas segiri, selalu memberi pelayanan yg memuaskan, semakin maju	√		
11	Sudah baik semua. Dokter gigi nya cantik dan ramah	√		
12	Semua sesuai prosedur dan pelayannya cepat	√		
13	Pelayannya bagus dan ramah	√		
14	Semua sesuai prosedur dan memuaskan pasien yg datang	√		
15	Semua sdh sesuai dgn orosedur dan sangat memuaskan	√		
16	Tingkatkan lagi pelayanan , khususnya lebih cepat lagi	√		
17	Baik dan nyaman	√		
18	Pelayannya Nyaman	√		
19	Petugasnya ramah	√		
20	Pelayannya baik dan ramah	√		
21	Pelayanan di puskesmas di segiri sangat baik	√		
22	Bagus dan tingkatkan	√		
23	Pelayanan dokter umum untuk penyakit infeksi sangat ramah, Pertahankan	√		
24	Di layani dengan baik	√		
25	Pelayanan baik dan ditingkatkan lagi	√		
26	Pelayanan cepat	√		
27	Pelayanan bagus.memuaskan	√		
28	sangatt ramahh dan baik	√		
29	lebih baik lagi	√		
30	Sangat Puas Dan baik	√		
31	Konsultasi saraf kejepit dan asam urat.. Dan tes lab ..Pelayanan sangat baik	√		
32	Pelayanan bagus dan nyaman	√		
33	Pelayanan sdh sangat bagus dan lebih ditingkatkan... Cukup bersih dan nyaman	√		
34	Terus berikan yang terbaik	√		
35	Petugasnya ramah. Makasih.	√		



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA

DINAS KESEHATAN KOTA

UPTD PUSKESMAS SEGIRI

Jalan Ramania 2, RT. 47, No. 12, Kelurahan Sidodadi, Kecamatan Samarinda Ulu.

HP: 08115535511, Email : pkm-segiri@samarindakota.go.id

DOKUMENTASI UPAYA PERBAIKAN PELAYANAN
TAHUN 2023





PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN KOTA
UPTD PUSKESMAS SEGIRI

Jalan Ramanian 2, RT. 47, No. 12, Kelurahan Sidodadi, Kecamatan Samarinda Ulu.

HP: 08115535511, Email : pkm-segiri@samarindakota.go.id

DOKUMENTASI UPAYA PERBAIKAN PELAYANAN
TAHUN 2023





PEMERINTAH KOTA SAMARINDA

DINAS KESEHATAN KOTA

UPTD PUSKESMAS SEGIRI

Jalan Ramanian 2, RT. 47, No. 12, Kelurahan Sidodadi, Kecamatan Samarinda Ulu.

HP: 08115535511, Email : pkm-segiri@samarindakota.go.id

DOKUMENTASI PENGADUAN DAN PERMINTAAN INFORMASI
TAHUN 2023





PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN KOTA
UPTD PUSKESMAS SEGIRI

Jalan Ramania 2, RT. 47, No. 12, Kelurahan Sidodadi, Kecamatan Samarinda Ulu.

HP: 08115535511, Email : pkm-segiri@samarindakota.go.id

DOKUMENTASI UPLOAD DI MEDIA SOSIAL
TAHUN 2023



puskesmassegirisamarinda.id



puskesmassegirisamarinda.id

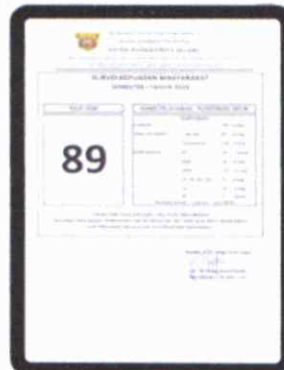


UPTD PUSKESMAS SEGIRI

AGUSTUS



UPTD PUSKESMAS SEGIRI



Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan pada Januari s.d. Juni 2023, dengan hasil : 89.

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH DIBERIKAN KRITIK DAN SARAN SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN LAYANAN KAMI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN UPTD PUSKESMAS SEGIRI. SALAM SEHAT!



www.pkm-segiri.samarindakota.go.id

08115355511



@puskesmassegirisamarinda.go.id



Puskesmas Segiri Samarinda



www.pkm-segiri.samarindakota.go.id

08115355511



@puskesmassegirisamarinda.go.id



Puskesmas Segiri Samarinda



Puskesmas Segiri Samarinda



Baru saja · 👤

Survei Kepuasan Masyarakat terkait Pelayanan UPTD Puskesmas Segiri, periode Januari s.d. Juni 2023.



UPTD PUSKESMAS SEGIRI



Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan pada Januari s.d. Juni 2023, dengan hasil : 89.

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH DIBERIKAN KRITIK DAN SARAN SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN LAYANAN KAMI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN UPTD PUSKESMAS SEGIRI. SALAM SEHAT!



UPTD PUSKESMAS SEGIRI

AGUSTUS

www.pkm-segiri.samarindakota.go.id 08115355511

www.pkm-segiri.samarindakota.go.id 08115355511



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN KOTA
UPTD PUSKESMAS SEGIRI

Jalan Ramanian 2, RT. 47, No. 12, Kelurahan Sidodadi, Kecamatan Samarinda Ulu.

HP: 08115535511, Email : pkm-segiri@samarindakota.go.id

**DOKUMENTASI PERTEMUAN MINILOK DAN EVALUASI SKM
TAHUN 2023**



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

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 Segiri 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 Segiri periode 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2022

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,50	B (BAIK)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,51	B (BAIK)
3	Waktu Penyelesaian	3,46	B (BAIK)
4	Biaya/Tarif	3,99	A (SANGAT BAIK)
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,55	A (SANGAT BAIK)
6	Kompetensi Pelaksana	3,65	A (SANGAT BAIK)
7	Perilaku Pelaksana	3,57	A (SANGAT BAIK)
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,99	A (SANGAT BAIK)
9	Sarana dan Prasarana	3,58	A (SANGAT 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
			SEMESTER 1	SEMESTER 2	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi pendaftaran "online" via JKN mobile.	√	√	Kepala Puskesmas
2	Persyaratan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan pelayanan.	√	√	Kepala Puskesmas
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan.	√	√	Kepala Puskesmas

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. Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi pendaftaran "online" via JKN mobile.	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas lebih meningkatkan lagi perhatian, khususnya kecepatan dalam melayani pasien dalam pelayanan, sehingga pelayanan berjalan tertib dan lancar sesuai SPO. - Petugas di bagian pendaftaran harus berkerja lebih maksimal lagi dalam mensosialisasikan 	<p>Menempelkan informasi atau cara cara untuk daftar online via JKN, mobil , jenis-jenis layanan dan jadwal pelayanan dipapan informasi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Masih banyak pasien yang berkunjung tidak membawa hp atau belum mendownload aplikasi JKN Mobile. - Pasien belum mengerti manfaat pendaftaran menggunakan aplikasi online via JKN Mobile.

			manfaat pendaftaran online via JKN Mobile yang bisa dilakukan 1x24 sebelum berobat sehingga mempermudah dan mempersingkat waktu tunggu di pendaftaran.			
2. Persyaratan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan .	Sudah	Memberikan informasi dan publikasi kepada Masyarakat terkait persyaratan dalam pelayanan serta menjamin kemudahan prosedur sehingga waktu pelayanan bisa lebih efektif dan efisien, dan mengedepankan profesionalisme.	Memberikan informasi di papan informasi mengenai syarat-syarat berobat apabila tidak mempunyai kartu BPJS, cukup membawa KTP/ KK.	Pasien lupa membawa identitas diri minimal KTP/ KK.	
3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap Sistem, Mekanisme dan prosedur pelayanan.	Sudah	Petugas lebih mensosialisasikan lagi manfaat kotak saran yang sudah disediakan yang berada di lantai 1 dan lantai 2 gedung	Tersediannya kotak saran di lantai 1 dan lantai 2.	Pasien kurang memanfaatkan kotak saran yg sudah disediakan.	

				<p>puskesmas Segiri.</p> <ul style="list-style-type: none">- Petugas lebih mensosialisasikan lagi tentang jenis-jenis pelayanan, alur pelayanan dan jadwal pelayanan yang ada di puskesmas Segiri.		
--	--	--	--	--	--	--

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. UPTD Puskesmas Segiri telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

$$\text{Persentase} = (\text{Jumlah Rencana Tindak Lanjut} / \text{Realisasi Tindak Lanjut}) \times 100\%$$

$$\text{Persentase} = (3/3) \times 100\% = 100\%$$

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	Waktu Penyelesaian	Meningkatkan perhatian terhadap kecepatan pelayanan pasien. Meningkatkan sosialisasi manfaat pendaftaran "online" melalui JKN Mobile.	2 bulan	Kepala Puskesmas	Pasien, Masyarakat, Petugas Pendaftaran

		<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan kampanye sosialisasi melalui media sosial, spanduk di puskesmas, dan pengumuman di tempat strategis. 			
2	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan. -Tinjau ulang persyaratan saat pendaftaran, hilangkan yang tidak relevan - Memberikan informasi yang jelas dan publikasi tentang persyaratan pelayanan. Memastikan prosedur yang mudah dan efektif. 	2 bulan	Kepala Puskesmas	Pasien, Masyarakat, Petugas Pendaftaran

3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Sistem, Mekanisme, dan prosedur pelayanan. - Sosialisasi kotak saran yang ada di lantai 1 dan 2. Sosialisasi jenis-jenis pelayanan dan jadwal yang ada. 	2 bulan	Kepala Puskesmas	Pasien, Masyarakat, Petugas Pendaftaran
---	---------------------------------	---	---------	------------------	---

Samarinda ,21 Agustus 2023

Kepala UPTD puskesmas Segiri



dr. Ira Puspa Rachmawati

NIP. 19821012 201001 2 017