

**LAPORAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**SEMESTER II TAHUN 2023**



**UPTD PUSKESMAS SEGIRI**  
**KOTA SAMARINDA**  
**TAHUN 2023**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>13</b>
1. Kuesioner	
2. Mutu Pelayanan.....	13
3. Perbandingan NNR Per Unsur dari 9 unsur yang dinilai	
4. Kritik dan Saran dari Responden	
5. Dokumentasi Hasil Survei SKM Semester II 2023 di Medis Sosial	
6. Dokumentasi Publikasi Hasil Survei SKM Semester II Tahun 2023 di Media Sosial.	
7. Dokumentasi Kotak Pengaduan Tahun 2023	
8. Dokumentasi Responden Survei SKM Semester II Tahun 2023	
9. Dokumentasi Kegiatan Minilok Bulanan dan Linsek semester II Tahun 2023	

# **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 disebarkan 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 himbauan 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	Juli 2023	6
2.	Pengumpulan Data	Juni-Desember 2023	150
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2023	6
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2023	6

## 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	59	33%
		PEREMPUAN	118	67%
2	PENDIDIKAN	SD	50	28%
		SLTP	29	16%
		SLTA	65	37%
		DI-DII-DIII	9	5%
		SI	18	10%
		S2	6	4%
3	PEKERJAAN	PNS	9	5%
		GURU/ DOSEN	3	2%
		POLRI/ TNI	0	0%
		DOKTER	0	0%
		WIRASWASTA	14	8%
		LAIN-LAIN	151	85%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIK	34	19%
		LAYANAN TATA USAHA	0	0%
		LAYANAN PEMERIKSAAN UMUM	47	27%
		LAYANAN KESEHATAAN GIGI DAN MULUT	6	3%

		LAYANAN KB	0	0%
		LAYANAN IMUNISASI	1	0,5%
		LAYANAN FARMASI	29	16%
		LAYANAN KIA	2	1%
		LAYANAN PEMERIKSAAN LANSIA	58	33%
		LAYANAN PEMERIKSAAN TB	1	0,5%

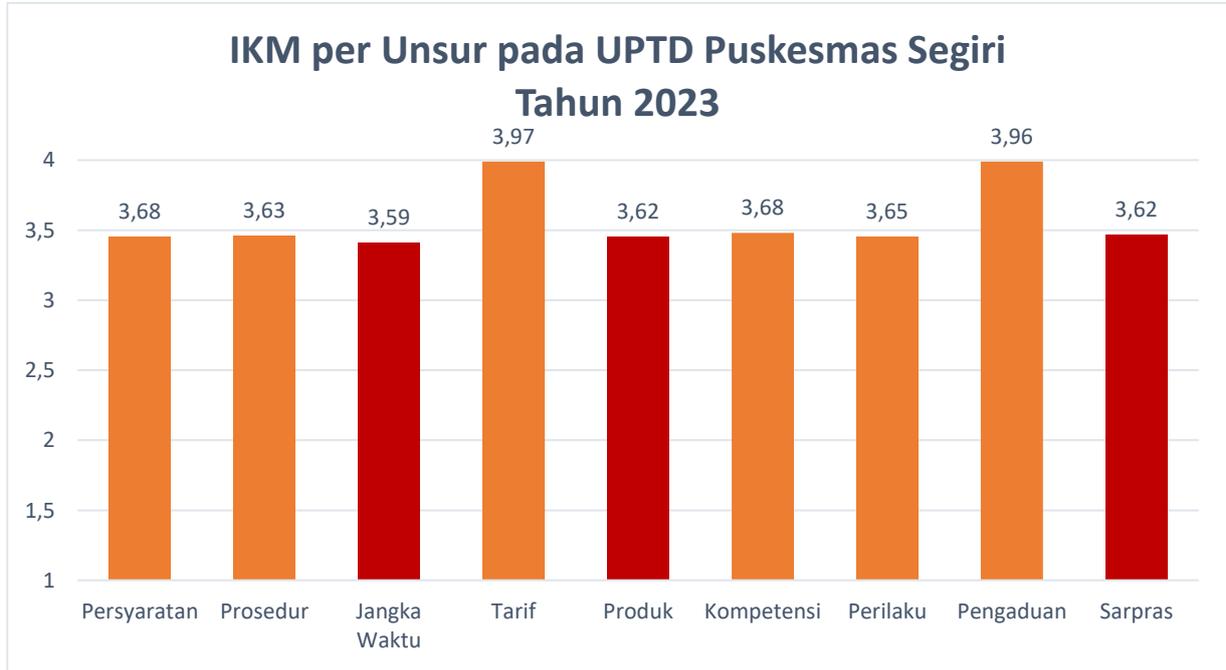
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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
<b>IKM per unsur</b>	3,68	3,63	3,59	3,97	3,62	3,68	3,65	3,96	3,62
<b>Kategori</b>	A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>92,75 (A atau Sangat Baik)</b>								

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 Penyelesaian** mendapatkan nilai terendah yaitu 3,59. Selanjutnya **Produk Spesifikasi Jenis Layanan & Sarana dan Prasarana** dan mendapatkan nilai 3,62.
2. Sedangkan 3 unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Biaya/ Tarif** mendapatkan nilai tertinggi 3,97, **Penanganan Pengaduan** mendapatkan nilai 3,96 , dan **Kompetensi Pelaksana** mendapatkan nilai 3,68.

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 :

- “Jangan lupa selalu Melayani pasien sesuai SOP yang berlaku dan tidak lupa menerapkan Budaya 5 S”
- “Antrian banyak dan pasien lambat dilayani”.

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

- Menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku dan mematuhi Budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) sangat penting dalam pelayanan kesehatan untuk menjaga keamanan pasien, efisiensi, dan kualitas layanan. Jadi diharapkan petugas selalu menerapkan atau membiasakan penting budaya 5 S tersebut. Jadi Kepala Puskesmas akan selalu mengingatkan kepada seluruh karyawan akan pentingnya menerapkan berkerja sesuai SOP dan selalu menerapkan budaya 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan santun) di setiap apel dan rapat pertemuan setiap bulannya
- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan pendaftaran online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun untuk saat ini antrian online masih dalam tahap pengembangan ( e-Puskesmas Bridging dengan

eclaim pcare BPJS). Jadi antrian pasien secara manual yang dibedakan berdasarkan usia.

#### 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 21 November 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:

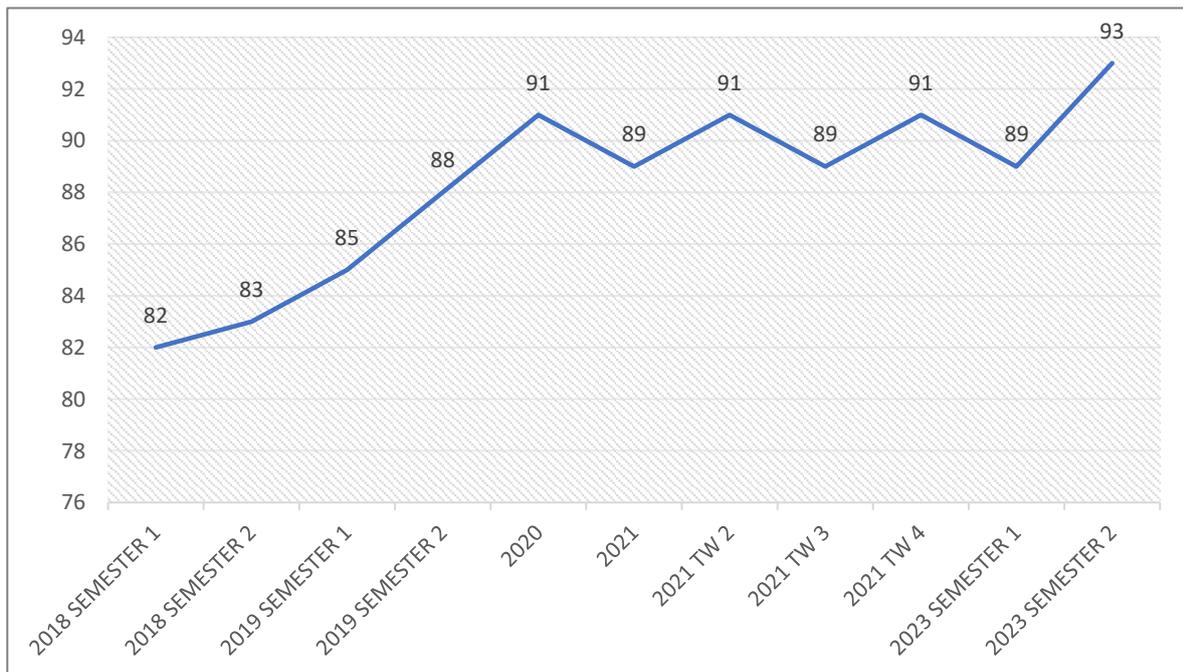
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			SEMESTER 1	SEMESTER 2	
1	<b>Waktu Penyelesaian</b>	-Peningkatan sosialisasi dan melakukan pelatihan kepada petugas untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan.  -Berkerja berdasarkan SOP dan Selalu menerapkan Budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan santun).	√	√	Kepala Puskesmas

2	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Produk Spesifikasi Jenis Layanan. Yang bertujuan untuk meningkatkan, mengembangkan dan mengelola produk layanan agar dapat lebih memenuhi kebutuhan dan harapan pasien.	√	√	<b>Kepala Puskesmas</b>
3	<b>Sarana dan Prasarana</b>	Melakukan evaluasi dan perbaikan fasilitas fisik dan infrastruktur yang digunakan untuk mendukung suatu kegiatan atau pelayanan Kesehatan sehingga menciptakan lingkungan kerja yang efisien dan mendukung keberhasilan operasional.	√	√	<b>Kepala Puskesmas</b>

### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik

diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan 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 Juli hingga Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di UPTD Puskesmas Segiri, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92,75. Meskipun demikian, nilai SKM UPTD Puskesmas Segiri menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja dalam 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, Produk Spesifikasi layanan, serta Sarana dan Prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Biaya/ Tarif** mendapatkan nilai 3,97, **Penanganan Pengaduan** mendapatkan nilai 3,96, dan **Kompetensi pelaksana** mendapatkan nilai 3,68.

Samarinda, 06 Desember 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: 4AC49068-7C07-41F1-9645-7E585772727C

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 : 2 Desember 2023 - 10:13  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Usia : 36 tahun  
Pendidikan terakhir : SMP/Sederajat  
Pekerjaan : Lainnya  
No. Telp. / HP : 082394527975  
OPD Pemberi Layanan : UPTD PUSKESMAS SEGIRI  
Unit Pelayanan : Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut  
Layanan Yang Didapatkan : sakit gigi/ bengkak  
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. Mutu Pelayanan



**PEMERINTAHAN KOTA SAMARINDA  
DINAS KESEHATAAN KOTA  
UPTD PUSKESMAS SEGIRI**

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

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

### **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2023**

**NILAI SKM**

**93**

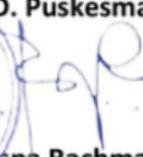
**NAMA PELAYANAN : PUSKESMAS SEGIRI**

**RESPONDEN**

JUMLAH		= 177 orang
JENIS KELAMIN	Laki-laki	= 59 orang
	Perempuan	= 118 orang
PENDIDIKAN	SD	= 50 orang
	SMP	= 29 orang
	SMA	= 65 orang
	DI, DII dan DIII	= 9 orang
	S1	= 18 orang
	S2	= 6 orang

Periode Survei = ( Juli - Desember 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

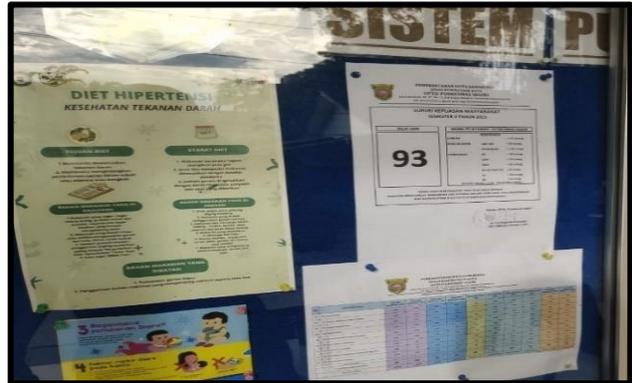
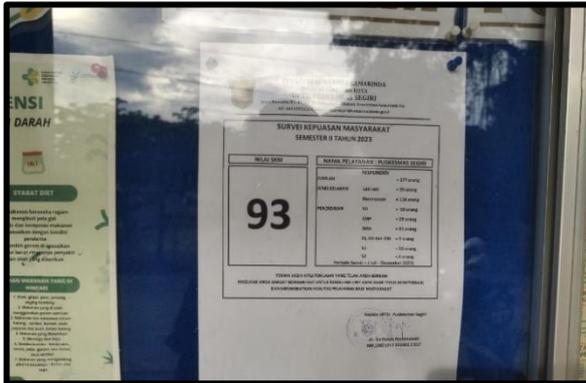
Kepala UPTD. Puskesmas Segiri  
  
dr. Ira Puspa Rachmawati  
NIP.19821012 201001 2 017



#### 4. Kritik dan Saran dari Responden

NO	KRITIK DAN SARAN	TONE		
		POSITIF	NETRAL	NEGATIF
01	Pertahankan dan d kembangkan	√		
02	S.O.P nya jangan dilupa dalam melayani masyarakat, gunakan kata kata yang sopan dan ramah saat bertanya ke pasien bukan seperti mengintimidasi sebab kami itu lagi sakit. Terus senyumnya harus setiap saat			√
03	Pelayanannya bagus dan perlu di tingkatkan lagi	√		
04	alhamdulillah bagus	√		
05	bagus	√		
06	pelayanan bagus dan dipertahannkan	√		
07	PELAYANAN RAMAH DAN BAGUS	√		
08	pelayananny bagus dan ramah	√		
09	pelayanan bagus dan ramah	√		
10	Antrian banyak. Semoga dokter nya datang lebih awal		√	
11	Sangat memuaskan ♥♥🙏🙏🙏🙏	√		
12	PETUGASNYA RAMAH DAN GEDUNGNYA NYAMAN	√		
13	pelayanan baik dan tingkatkan lagi	√		
14	gedung nyaman	√		
15	baik dan lancar	√		
16	pelayananan baik dan ditingkatkan lagi	√		
17	PETUGASNYA RAMAH DAN GEDUNGNYA BERSIH	√		
18	ramah	√		
19	pelayanannya baik dan ramah	√		
20	Baguss	√		

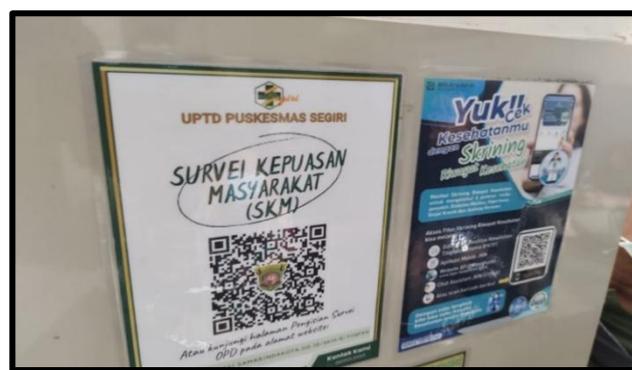
## 5. Dokumentasi Hasil Survei SKM Semester II 2023 di Medis Sosial



PEMERINTAH KABUPATEN SAMARINDA  
DINAS KESEHATAN KABUPATEN SAMARINDA  
KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN INOVASI  
KEMENTERIAN KEMERDEKAAN BERKUALITAS  
KEMENTERIAN PERENCANAAN DAN MANAJEMEN BUDAYA  
KEMENTERIAN PERKULIAHAN, MUDA, DAN OLAH RAGA  
KEMENTERIAN PERKULIAHAN, MUDA, DAN OLAH RAGA

**PEMERINTAHAN KOTA SAMARINDA**  
**KESEHATAN KOTA**  
**UPTD PUSKESMAS SEGIRI**

NO	INDIKATOR	SKOR	PERSENTASE
01	Partisipasi	5,18	5,26
02	Sarana, Metode dan Prosedur	5,58	5,73
03	Saluran Komunikasi	5,15	5,26
04	Media/ Tarif	5,75	5,88
05	Profil Spesifik Jarak Pelayanan	5,15	5,26
06	Kepercayaan Publik	5,18	5,26
07	Perilaku Perilaku	5,18	5,26
08	Pengawasan Pengawasan, Survei dan Monev	5,18	5,26
09	Sarana dan Prasarana	5,18	5,26
10	Kebersihan	5,18	5,26
11	Kebersihan	5,18	5,26
12	Kebersihan	5,18	5,26
13	Kebersihan	5,18	5,26
14	Kebersihan	5,18	5,26
15	Kebersihan	5,18	5,26
16	Kebersihan	5,18	5,26
17	Kebersihan	5,18	5,26
18	Kebersihan	5,18	5,26
19	Kebersihan	5,18	5,26
20	Kebersihan	5,18	5,26
21	Kebersihan	5,18	5,26
22	Kebersihan	5,18	5,26
23	Kebersihan	5,18	5,26
24	Kebersihan	5,18	5,26
25	Kebersihan	5,18	5,26
26	Kebersihan	5,18	5,26
27	Kebersihan	5,18	5,26
28	Kebersihan	5,18	5,26
29	Kebersihan	5,18	5,26
30	Kebersihan	5,18	5,26
31	Kebersihan	5,18	5,26
32	Kebersihan	5,18	5,26
33	Kebersihan	5,18	5,26
34	Kebersihan	5,18	5,26
35	Kebersihan	5,18	5,26
36	Kebersihan	5,18	5,26
37	Kebersihan	5,18	5,26
38	Kebersihan	5,18	5,26
39	Kebersihan	5,18	5,26
40	Kebersihan	5,18	5,26
41	Kebersihan	5,18	5,26
42	Kebersihan	5,18	5,26
43	Kebersihan	5,18	5,26
44	Kebersihan	5,18	5,26
45	Kebersihan	5,18	5,26
46	Kebersihan	5,18	5,26
47	Kebersihan	5,18	5,26
48	Kebersihan	5,18	5,26
49	Kebersihan	5,18	5,26
50	Kebersihan	5,18	5,26
51	Kebersihan	5,18	5,26
52	Kebersihan	5,18	5,26
53	Kebersihan	5,18	5,26
54	Kebersihan	5,18	5,26
55	Kebersihan	5,18	5,26
56	Kebersihan	5,18	5,26
57	Kebersihan	5,18	5,26
58	Kebersihan	5,18	5,26
59	Kebersihan	5,18	5,26
60	Kebersihan	5,18	5,26
61	Kebersihan	5,18	5,26
62	Kebersihan	5,18	5,26
63	Kebersihan	5,18	5,26
64	Kebersihan	5,18	5,26
65	Kebersihan	5,18	5,26
66	Kebersihan	5,18	5,26
67	Kebersihan	5,18	5,26
68	Kebersihan	5,18	5,26
69	Kebersihan	5,18	5,26
70	Kebersihan	5,18	5,26
71	Kebersihan	5,18	5,26
72	Kebersihan	5,18	5,26
73	Kebersihan	5,18	5,26
74	Kebersihan	5,18	5,26
75	Kebersihan	5,18	5,26
76	Kebersihan	5,18	5,26
77	Kebersihan	5,18	5,26
78	Kebersihan	5,18	5,26
79	Kebersihan	5,18	5,26
80	Kebersihan	5,18	5,26
81	Kebersihan	5,18	5,26
82	Kebersihan	5,18	5,26
83	Kebersihan	5,18	5,26
84	Kebersihan	5,18	5,26
85	Kebersihan	5,18	5,26
86	Kebersihan	5,18	5,26
87	Kebersihan	5,18	5,26
88	Kebersihan	5,18	5,26
89	Kebersihan	5,18	5,26
90	Kebersihan	5,18	5,26
91	Kebersihan	5,18	5,26
92	Kebersihan	5,18	5,26
93	Kebersihan	5,18	5,26
94	Kebersihan	5,18	5,26
95	Kebersihan	5,18	5,26
96	Kebersihan	5,18	5,26
97	Kebersihan	5,18	5,26
98	Kebersihan	5,18	5,26
99	Kebersihan	5,18	5,26
100	Kebersihan	5,18	5,26





## 7. Dokumentasi Kotak Pengaduan Tahun 2023



## 8. Dokumentasi Responden Survei SKM Semester II Tahun



## 9. Dokumentasi Kegiatan Sosialisasi Minilok Bulanan dan Minilok Linsek Semestar II Tahun 2023

