

LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MASARAKAT (SKM)
TRIWULAN II TAHUN 2022



UPTD PUSKESMAS SEGIRI

Jalan Ramania 2 RT. 47 NO. 12 Kel.
Sidadadi Kec. Samarinda Ulu.

HP: 081253721754

Email : pkmsegiri@yahoo.com



**UPTD PUSKESMAS SEGIRI
KOTA SAMARINDA**



No. Dokumen :

Revisi :

Tgl Berlaku :

**LAPORAN HASIL
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
UPTD PUSKESMAS SEGIRI
TRIWULAN II TAHUN 2022**

**SAMARINDA
TAHUN 2022**

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan.....	1
1.3. Sasaran.....	2
1.4. Ruang Lingkup.....	2
1.5. Batasan Operasional.....	2
BAB II. METODOLOGI PENGUKURAN	
2.1. Penyiapan Bahan.....	4
2.2. Pelaksanaan Pengukuran SKM.....	4
2.3. Metode Pengolahan Data.....	4
BAB III ANALISA DATA	
3.1. Unsur Pelayanan yang Dinilai.....	6
3.2. Hasil Perhitungan Nilai SKM.....	6
BAB IV HASIL SURVEI SKM	
4.1. Pelayanan di Puskesmas Segiri	8
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	11
5.2. Saran.....	11
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peran dan fungsi Puskesmas dalam penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat dan Upaya Kesehatan Perorangan seyogyanya senantiasa memperhatikan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Selain itu diperlukan juga adanya masukan dan evaluasi terhadap kinerja Puskesmas untuk digunakan dalam upaya perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan. Oleh karena itu diperlukan suatu sistem untuk mendapatkan analisa terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat serta umpan balik terhadap kinerja Puskesmas.

Puskesmas Segiri sebagai penyelenggara pelayan publik juga bertanggung jawab untuk melaksanakan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Publik untuk mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara nasional.

Berbagai upaya dilakukan oleh Pemerintah untuk memperbaiki citra, diantaranya melalui peningkatan kualitas pelayanan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan perbaikan dan peningkatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dijadikan sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat akan menjadi bahan evaluasi terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi motivator setiap unit penyelenggara pelayanan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya.

1.2. Tujuan

Tujuan pelaksanaan survey adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik di UPTD Puskesmas Segiri.

1.3. Sasaran

Sasarannya adalah petugas Puskesmas sebagai pelaksana pengambilan data melalui survei serta pelanggan Puskesmas sebagai responden dari survei.

1.4. Ruang lingkup

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit

Penyelenggara Pelayanan Publik, maka unsur SKM dalam peraturan ini yang harus ada adalah:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sitem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian 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 pengurusan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, 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 pelaksana 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)

1.5. Batasan Operasional

Survei Kepuasan Masyarakat menurut Permenpan adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari

hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Segiri dilaksanakan kepada pelanggan/pengunjung yang datang ke UPTD Puskesmas Segiri untuk menilai kepuasan terhadap pelayanan yang telah diterima. Survei dilakukan berkesinambungan sekurang kurangnya satu kali dalam setahun.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1. Penyiapan Bahan

a. Kuesioner

Kuesioner diperlukan sebagai alat bantu pengumpulan data dalam pengukuran SKM di UPTD Puskesmas Segiri. Bentuk Kuesioner (bagian dan bentuk jawaban) mengacu pada lampiran Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

b. Penetapan Responden dan Lokasi Pengumpulan Data

Responden dalam pengukuran SKM adalah anggota masyarakat, pelanggan atau pasien yang menerima layanan di UPTD Puskesmas Segiri. Responden dipilih secara acak (simple random sampling), yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan atau pasien yang berkunjung di UPTD Puskesmas Segiri.

2.2. Pelaksanaan Pengukuran SKM

Kuesioner diberikan kepada pelanggan atau pasien yang berkunjung atau menerima layanan di Puskesmas Segiri. Total jumlah kuesioner yang disebarkan atau yang melalui barcode / website sebanyak 87 kuesioner yang dilaksanakan dalam kurun waktu 3 bulan (triwulan II) bulan april - juni 2022.

2.3. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan SKM terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus berikut:

	Jumlah Bobot	1	
Bobot nilai rata-rata tertimbang =	$\frac{\quad}{\quad}$	=	$\frac{\quad}{\quad}$ = N
	Jumlah Unsur	X	

N = bobot nilai perunsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur.

	Jumlah Bobot	1	
Bobot nilai rata-rata tertimbang =	$\frac{\quad}{\quad}$	=	$\frac{\quad}{\quad}$ = N
	Jumlah Unsur	9	

Untuk memperoleh nilai SKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan Intervensi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap hasil pengolahan data SKM, maka digunakan tabel sebagai berikut:

NILAI PERSEP	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
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

BAB III

ANALISA DATA

3.1. Unsur Pelayanan yang Dinilai

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka unsur SKM dalam peraturan ini yang harus ada adalah:

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 Penyelesaian 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 pengurusan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, 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 pelaksana 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).

BAB IV
HASIL SURVEI SKM

4.1 Pelayanan di Puskesmas Segiri

1. Identitas Responden

a. Umur Responden

Tabel 1.
Umur Responden

NO	Umur Responden	Banyaknya Responden (Orang)	Persentase (%)
1.	<20 Tahun	14	16,1
2	20-29 Tahun	34	39,1
3	30-39 Tahun	17	19,6
4	40-49 Tahun	10	11,5
5	50-59 Tahun	9	10,3
6	>=60 Tahun	3	3,4
	Total	78	100,0

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa sebagian besar responden berusia 20-29 tahun, yaitu 34 orang (39,1%).

b. Jenis Kelamin

Tabel 2.
Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Banyaknya Responden (Orang)	Persentase
1.	Laki-laki	33	38
2.	Perempuan	54	62
	Total	87	100,0

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis perempuan, yaitu 54 orang (62%).

c. Pendidikan

Tabel 3.
Tingkat Pendidikan Responden

NO	Pendidikan	Banyaknya Responden (Orang)	Persentase (%)
1.	SD	6	6,9
2	SLTP	12	13,8
3	SLTA	33	38

4	D1-D2-D3	7	8
5	S1	25	28,7
6	S2	4	4,6
	TOTAL	87	100,0

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa sebagian besar responden berpendidikan terakhir SLTA, yaitu 33 orang (38%).

d. Pekerjaan

Tabel 4.
Pekerjaan Responden

NO	Pekerjaan	Banyaknya Responden (Orang)	Persentase (%)
1.	PNS	7	8
2	GURU/ DOSEN	1	1,2
3	POLRI/ TNI	0	0
4	DOKTER	1	1,2
5	WIRASWASTA	23	26,4
6	LAIN-LAIN	55	63,2
	TOTAL	78	100,0

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa sebagian besar responden berkerja sebagai Lain-lainya, yaitu 55 orang (63,2%).

2. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui nilai rata-rata dari masing-masing unsur pelayanan yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.
Hasil Kuesioner Evaluasi Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan	Bobot	(3) X (5)
1	2	3	4	5	6
1.	Persyaratan	3,54	Sangat Baik	0,11	0,393
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,59	Sangat Baik	0,11	0,398
3.	Waktu Penyelesaian	3,43	Baik	0,11	0,38
4.	Biaya/ Tarif	3,75	Sangat Baik	0,11	0,416
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,56	Sangat Baik	0,11	0,395
6.	Kompetensi Pelaksanan	3,58	Sangat Baik	0,11	0,397
7.	Perilaku Pelaksanan	3,58	Sangat Baik	0,11	0,397

8.	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,97	Sangat Baik	0,11	0,44
9.	Sarana dan Prasarana	3,64	Sangat Baik	0,11	0,415
	Nilai Indeks				3,631
	Nilai IKM				90,78
	Mutu Pelayanan				A
	Kinerja Unit Pelayanan				Sangat Baik

Hasil pengumpulan dan pengolahan data menunjukkan bahwa terdapat 1 unsur pelayanan yang "Baik" yaitu, "Waktu Penyelesaian" dan terdapat 8 Unsur-unsur pelayanan yang berpredikat "Sangat Baik", yaitu "Persyaratan", "Sistem, Mekanisme dan Prosedur", "Biaya /Tarif", "Produk Spesifikasi Jenis Layanan", "Kompetensi Pelaksana", "Perilaku pelaksanaan". "Sarana dan Prasarana" dan "Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan" mendapatkan nilai tertinggi.

Secara keseluruhan, nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di UPTD Puskesmas Segiri untuk Triwulan II tahun 2022 adalah 3,631. Apabila nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 maka hasilnya adalah 90,78/ 91.

Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan di UPTD Puskesmas Segiri adalah A, ini berarti bahwa kinerja pelayanan di UPTD Puskesmas Segiri adalah Sangat Baik. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan dari 9 indikator hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks X Nilai Dasar = $3,631 \times 25 = 90,78/ 91$
- Mutu Pelayanan A
- Kinerja Pelayanan di UPTD Puskesmas Segiri adalah **Sangat Baik**.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas survei, survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan Pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Segiri kota Samarinda, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik.
- b. Nilai SKM Unit Pelayanan di Puskesmas Segiri setelah dikonversikan (890,78/ 91) berada pada interval (76,61-88,30), sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja Unit Pelayanan di UPTD Puskesmas Segiri Kota Samarinda adalah SANGAT BAIK.
- c. Pelaksanaan survei SKM harus dilakukan terus menerus dan hasilnya benar-benar dimanfaatkan untuk menjadi pedoman dalam penentuan kebijakan pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Segiri.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat dijalankan guna meningkatkan pelayanan di UPTD Puskesmas Segiri kota Samarinda kedepan adalah:

- a. Pelaksanaan Survei, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) harus dilakukan terus menerus dan hasilnya benar-benar harus bisa dimanfaatkan untuk menjadi pedoman dalam penentuan kebijakan pelayanan di UPTD Puskesmas Segiri.
- b. Melakukan evaluasi secara reguler waktu layanan agar waktu layanan dapat berjalan baik dan lebih cepat.

L A M P I R A N



**PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN KOTA
UPTD. PUSKESMAS SEGIRI**

Jalan Ramenla 2 RT. 47 No. 12 Kelurahan Sidodadi Kecamatan Samarinda Ulu
HP. 081253721754, Email : pkmsegiri@yahoo.com

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN II TAHUN 2022**

NILAI SKM

91

NAMA PELAYANAN : PUSKESMAS SEGIRI

RESPONDEN

JUMLAH		= 87 orang
JENIS KELAMIN	Laki-laki	= 33 orang
	Perempuan	= 54 orang
PENDIDIKAN	SD	= 6 orang
	SMP	= 12 orang
	SMA	= 33 orang
	DI, DII dan DIII	= 7 orang
	S1	= 25 orang
	S2	= 4 orang

Periode Survei = (APRIL - JUNI 2022)

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

**UPTD
PUSKESMAS SEGIRI**

24.014

dr. Hs. Puspa Rachmawati

NIP. 19821012 201001 2 017



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN KOTA
UPTD. PUSKESMAS SEGIRI
 Jalan Ramania 2 RT. 47 No. 12 Kelurahan Sidadadi Kecamatan Samarinda Ulu
 HP. 081253721754, Email : pkmsegiri@yahoo.com

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
01	U1 Persyaratan	3,16	3,24	3,25	3,6	3,7	3,54
02	U2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,18	3,21	3,37	3,4	3	3,59
03	U3 Waktu Penyelesaian	3,01	3,1	3,14	3,3	3,3	3,43
04	U4 Biaya/ Tarif	3,73	3,74	3,89	4	4	3,75
05	U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,15	3,16	3,21	3,4	3,4	3,56
06	U6 Kompetensi Pelaksanaan	3,34	3,36	3,5	3,4	3,8	3,58
07	U7 Perilaku Pelaksanaan	3,38	3,4	3,48	3,4	3,6	3,58
08	U8 Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,28	3,3	3,19	3,7	3,8	3,97
09	U9 Sarana dan Prasarana	3,72	3,71	3,82	3,9	3,8	3,74
	Rata-rata Nilai	3,33	3,36	3,39	3,53	3,57	3,64
	Nilai IKM setelah di Konversi	82	83	85	88	89	91

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 ditingkatkan	✓		
07	Semangat	✓		
08	Sangat baik dipertahankan	✓		
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 prosedur 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
UPT. PUSKESMAS SEGIRI**

Jalan Ramanla 2 RT. 47 No. 12 Kelurahan Sidodadi, Kecamatan Samarinda Ulu
HP. 081253721754, Email : pkmsigiri@yahoo.com

Dokumentasi Kotak Pengaduan Tahun 2022



A'ari Blackzegari 666
28 Sep 2022 11:25





**PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN KOTA
UPT. PUSKESMAS SEGIRI**

Jalan Ramania 2 RT. 47 No. 12 Kelurahan Sidodadi, Kecamatan Samarinda Ulu
HP. 081253721754, Email : pkmsegrl@yahoo.com

Dokumentasi Kegiatan Sosialisasi Minilok Hasil Survel Kepuasan Masyarakat TW II
Samarinda, 25 Juli 2022





**PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN KOTA
UPT. PUSKESMAS SEGIRI**

Jalan Ramanla 2 RT. 47 No. 12 Kelurahan Sidodadi, Kecamatan Samarinda Ulu
HP. 081253721754, Email : pkmsegrir@yahoo.com

**Dokumentasi Kegiatan Sosialisasi Linsek Hasil Survei Kepuasan Masyarakat TW II
Samarinda, 27 Juli 2022**





PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS SESEHATAN KOTA
UPTD PUSKESMAS SEGIRI

Jalan Ramanian 2 Rt-47 No.12 Kelurahan Sidodadi Kecamatan Samarinda Ulu
 Hp. 081253721754, Email : pkmsegiri@yahoo.com

HASIL SURVEY, ANALISA DAN RENCANA TINDAK LANJUT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II TAHUN 2022

No	Sumber Informasi	Hasil survei	Hasil Survei yang Rendah	Analisa	Rencana Tindak Lanjut	Tindak lanjut	Evaluasi
1.	SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN II TAHUN 2022	1. Persyaratan: 3,54 (SANGAT BAIK) 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur: 3,59 (SANGAT BAIK). 3. Waktu Penyelesaian :3,43 (Baik). 4. Biaya/ Tarif : 3,75 (SANGAT BAIK). 5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan : 3,56 (SANGAT BAIK). 6. Kopetensi Pelaksana: 3,58 (SANGAT BAIK).	Dari hasil survei kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Segiri dari 9 unsur survey yang dilaksanakan 8 unsur dengan nilai yang "SANGAT BAIK" dan 1 unsur nilai yang "BAIK" dimana nilai baik tersebut di unsur pelayanan "WAKTU PENYELESAIAN".	- Petugas lebih meningkatkan lagi perhatian, khususnya dalam pelayanan pasien dalam pelayanan sehingga pelayanan berjalan tertib dan lancar sesuai SPO.	-Petugas dipendafatran harus berkerja lebih maksimal lagi dan bila perlu petugasnya ditambah demi kelancaran pelayanan. -Petugas mensosialisasikan tentang jenis-jenis pelayanan, alur pelayanan, jadwal pelayanan dan	- Menempelkan papan informasi mengenai jenis pelayanan, alur pelayanan dan jadwal pelayanan.	- Sudah terpasang - setiap hari sosialisasi saat pelayanan berlangsung. - Pendafatran Online /Star sudah berjalan dengan baik



Jalan Ramanja 2 Rt.47 No.12 Kelurahan Sidodadi Kecamatan Samarinda Ulu
Hp. 081253721754, Email : pkmsegiri@yahoo.com



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN KOTA
UPTD. PUSKESMAS SEGIRI

Jalan Ramanla 2 RT. 47 No. 12 Kelurahan Sidadadi Kecamatan Samarinda Ulu
HP. 081253721754, Email : pkmsegiri@yahoo.com

DAFTAR HADIR
KEGIATAN RAPAT MINI LOKAKARYA BULANAN PUSKESMAS DAN MONEV SKM TAHUN 2022
Samarinda, Senin 25 Juli 2022

NO.	NAMA	GOLONGAN	ALAMAT	TANDA TANGAN
1	dr. Ira Puspa Rachmawati	IV/a	Puskesmas Segiri	1.
2	dr. Mery Tandiarang	IV/b	Puskesmas Segiri	2.
3	dr. Budiasih Dyah R.	IV/a	Puskesmas Segiri	3.
4	drg. Rika Novalita	III/d	Puskesmas Segiri	4.
5	H. Mas'ud, SKM	IV/a	Puskesmas Segiri	5.
6	Saidah, A.Md.Keb.	III/d	Puskesmas Segiri	6.
7	Hj. Heldiwati, A.Md.Kep.	III/d	Puskesmas Segiri	7.
8	Suwarno, SKM	IV/a	Puskesmas Segiri	8.
9	Hj. Ernawati, A.Md.Kep	III/d	Puskesmas Segiri	9.
10	R. Praexedes, A.Md.Kep.	III/d	Puskesmas Segiri	10.
11	Suparno, S.Sos.	III/d	Puskesmas Segiri	11.
12	Nurhaidah, SST	III/d	Puskesmas Segiri	12.
13	Wiwik Herawati, SST	III/d	Puskesmas Segiri	13.
14	Ns. Siti Maidatul Jannah, S.Kep.	III/d	Puskesmas Segiri	14.
15	Fairuzzaman	III/d	Puskesmas Segiri	15.
16	Achemad Faizin, A.Md.AK	III/d	Puskesmas Segiri	16.
17	Mus'ifah, AMG	III/c	Puskesmas Segiri	17.
18	Agustin Rachmawati	III/c	Puskesmas Segiri	18.
19	Syachruni, A.Md.	III/c	Puskesmas Segiri	19.
20	Ns. Ati Topang, S.Kep.	III/b	Puskesmas Segiri	20.
21	Nur Yuniqa Ulfah, SKM	III/b	Puskesmas Segiri	21.
22	Sugeng Wahono	II/d	Puskesmas Segiri	22.
23	Sarlotha Tandiarang, SE	II/d	Puskesmas Segiri	23.
24	Hanitasari, SE	II/d	Puskesmas Segiri	24.
25	Suratmi, A.Md.Keb.	II/d	Puskesmas Segiri	25.
26	Resida Sigalingging, A.Md.Keb.	II/d	Puskesmas Segiri	26.
27	dr. Mochamad Irwan Azis	III/b	Puskesmas Segiri	27.
28	dr. Yuni Ramadhani	III/b	Puskesmas Segiri	28.
29	Ninik Mitantika, A.Md.Kep.	II/c	Puskesmas Segiri	29.
30	Lanang Karunia, A.Md.Kep.	II/c	Puskesmas Segiri	30.

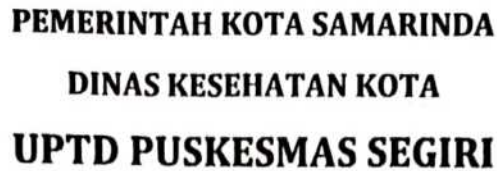


PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN KOTA
UPTD PUSKESMAS SEGIRI

Jalan Ramanian 2, RT. 47, No. 12, Kelurahan Sidadadi, Kecamatan Samarinda Ulu.
HP. 081253721754, Email : pkmsegiri@yahoo.com

DAFTAR HADIR
KEGIATAN SOSIALISASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Samarinda, 27 Juli 2022

NO.	NAMA	INSTANSI	ALAMAT	TANDA TANGAN
1	Naliansah	Kader WK-J	g- Trikan	1.
2	HAMDANI	SDN 006	JL PIANO	2.
3	Muhammad Fahmi	Comat Snd Ulu	Jl. Garuda	3.
4	Gyano Alam	L. Dndi Nulyu	Jl. Angky	4.
5	Asyari	Poc. Bala	Jl. Gunung	5.
6				6.
7	Amun AMAH	Mega Buana	Jl. Dr. Sifomo	7.
8	Subagio	SDN 007	Jl. KS. Tubun	8.
9	Sri Hartatik	Pory. ARMADA	Jl. KS. tubun 14-10	9.
10	H Keaduun	DKE Su		10.
11	Sumart	Smkn 1 Snd	Jl. Pahlawan	11.
12	Ulaika	Pory. Polapn	Jl. KS tubun	12.
13	Sipri	Pory. Feapn	Jl. KS tubun	13.
14	Ustroh	Pory. Farkn 2	Jl. KS tubun	14.
15	Darsan	SDN 005	Jl. Dr. Sifomo	15.
16	Rustagah	Pory. Anik	Jl. Wiraduta	16.
17	ELVI Roziah	Pory. Swada	Jl. M.M.	17.
18	Andi Raza Valentio	SD IT und Bala	Jl. Anggar	18.
19	H Kerdin	DKE Snd		19.
20	Edy Sprikul	Pory. Snd	Jl. Sifomo	20.
21	Feri Puryadi	Smkn mch-3	Jl. delun Snd	21.
22	Fardel	DKE kec Snd	Jl. Uad	22.
23	Widn	Pory. Kemit	Jl. Wiraduta	23.
24	Sinratul Wahyuni	Pory. Peta	Jl. Pawan 2	24.
25	Sumart	Kertan	Jl. Kstaban	25.
26	Hamidh	tanpa kit	Jl. Sifomo	26.
27	Musi Anah	Pory. Anik		27.
28	Santi Yuliana	Posyandu Pelangi	Jl. W. M.	28.
29	AEUSTINA	Poc. Bula Rahayu		29.
30	Akmal fuz	DKE		30.
31	And Ayu	DKE		31.
32	Amir Rabi	Kus Ulu		32.
33	Quariz	Kel. Bndi		33.



HP. 081253721754, Email : pkmsegirl@yahoo.com

Hari : Rabu, 27 Juli 2022
Waktu : 09:00 s/d Selesai
Tempat : Ruang Pertemuan Lt III Puskesmas Legi
Tema : Rapat mini Lokarya Cintas Sektor dan
Sosialisasi SKM TW II tahun 2022.

1. Lagu Nasional : Indonesia Raya.
2. Doa Pembukaan
3. Kata Sambutan Dari Kepala UPTD Puskesmas Selegri
4. Kata Sambutan Dari Pening Kesehatan (Kata (BPK Matsum)
5. Kata Sambutan Dari Kec. Bndulu (BPK Fahmi)

Azra & Ibu dia oleh MC dan di lanjutkan dengan lagu Indonesia Raya, dengan di penuhi dengan Haurtzen di lanjutkan pembacaan doa oleh Bpk. Fairuzman, di lanjutkan sambutan dari pengurus Pkm Seiri dr. Ira Purpa Rachmanti, sambutan dari pejabat Bmrbh Pak Fahri, Pak Candi Surt yang mengorganisasi kegiatan Caka Karya dan Adas-2 pedagang yg ada di Pkm Seiri. "kegiatan kita dan semoga kita semua."

Untuk survei kepuasan masyarakat triwulan 2 tahun 2022, dengan responden 17 orang (periode April - Juni 2022) dengan nilai skor 91 Kategori Sangat Baik. Jika dilihat dari perbandingan dari tahun ke tahun ini akan & terus meningkat. Jika dilihat dari tingkat dan jumlah rata-rata skor setiap pertanyaan bernilai positif, dan 35 skor yang masuk kategori 1 skor yg negatif yaitu "tindak skap. pelayanan pada bidang administrasi mungkin bisa lebih ditingkatkan".



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN KOTA
UPTD PUSKESMAS SEGIRI

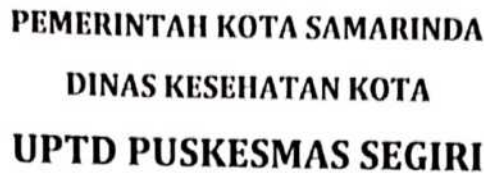
Jalan Ramanita 2, RT. 47, No. 12, Kelurahan Sidodadi, Kecamatan Samarinda Ulu.

HP. 081253721754, Email : pkmsegiri@yahoo.com

Tanggapan:

2. Papanan Puskesmas Segiri Cdr. Ira Purpa Rachmanwati

Untuk pelayanan diharapkan petugas untuk lebih di-
tingkatkan pelayanan dengan melayani pasien secara
bersungguh-sungguh sikap BB C (Beribadah, Beribadah, Beribadah) Senyum, Sapa,
Salam. dan juga lebih melayani setiap pasien dengan
agar lebih menarik sehingga pasien yg datang bisa
merasa nyaman.



HP. 081253721754, Email : pkmsegirl@yahoo.com