

**LAPORAN KEGIATAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**DINAS KESEHATAN
UPT KLINIK UTAMA SUNGAI BANGKONG
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
Periode Survei Bulan Juli-September 2022**



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
DINAS KESEHATAN
UPT KLINIK UTAMA SUNGAI BANGKONG**

**Jl. Aliyang No.1, Pontianak
Telp. (0561) 732420, 767525, Fax. (0561) 732420
email: uptkusb@kalbarprov.go.id**

PONTIANAK

RINGKASAN

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sehubungan dengan hal tersebut, pada tahun 2022 ini Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada unit pelayanan.

Tujuannya adalah untuk mengetahui tingkatan mutu pelayanan Unit Pelaksana Teknis Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat menurut masyarakat/ responden dan mengetahui kesesuaian antara tingkat kepuasan masyarakat terhadap unsur pelayanan di UPT Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat.

Metode digunakan deskriptif analisis. Jumlah responden yang dipilih adalah 200 orang, ditentukan secara acak (random sampling) yang diambil dari setiap ruangan rawat jalan dan rawat inap. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, dengan menggunakan alat bantu kuesioner. Tingkat mutu pelayanan UPT Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat berdasarkan pengukuran yang dilakukan terhadap 200 responden didapatkan hasil nilai Indeks kepuasan masyarakat pelayanan di UPT Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat secara keseluruhan adalah **81,89** atau **B** (Baik).

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2022 Unit Pelaksana Teknis (UPT) Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat ini telah selesai disusun. Laporan tersebut dimaksudkan untuk memberikan gambaran capaian kepuasan masyarakat terhadap layanan yang ada di UPT Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat pada tahun 2022. Data diambil dengan menggunakan kuesioner yang disampaikan kepada klien/ customer/ pengunjung. Sebagian besar dari mereka adalah klien Rawat Jalan dan klien Rawat Inap.

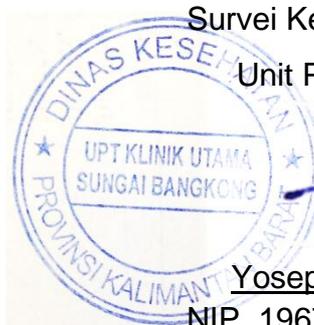
Setelah pengumpulan data selanjutnya dilakukan pengolahan data dan analisis data, sehingga didapatkan gambaran mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Unit Pelaksana Teknis Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat. Selanjutnya, masukan-masukan konstruktif diperlukan terhadap penyempurnaan laporan ini.

Pontianak, 30 September 2022

Ketua TIM Pelaksana Kegiatan

Survei Kepuasan Masyarakat

Unit Pelaksana Teknis



Yosepina, SKM, M.Kes

NIP. 19670221 198802 2 003

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| RINGKASAN | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | iv |
| DAFTAR TABEL | v |
| DAFTAR GRAFIK | vi |
| DAFTAR LAMPIRAN | vii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Dasar Hukum | 2 |
| 1.3 Maksud dan Tujuan | 3 |
| 1.4 Metode | 3 |
| 1.5 Tim Survei Kepuasan Masyarakat | 5 |
| 1.6 Jadwal Pelaksanaan | 6 |
| BAB II ANALISIS DAN HASIL | 7 |
| 2.1 Profil / Data Responden | 7 |
| 2.2 Data Kuesioner..... | 7 |
| 2.3 Hasil Perhitungan SKM..... | 7 |
| 2.4 Saran Perbaikan dari Responden..... | 10 |
| 2.5 Hasil Analisis..... | 11 |
| 2.6 Tindak Lanjut..... | 18 |
| 2.7 Perbandingan Hasil Survei..... | 20 |
| BAB III PENUTUP | 21 |
| 3.1 Kesimpulan | 21 |
| 3.2 Saran/Rekomendasi | 21 |
| LAMPIRAN | 23 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan | 4 |
| Tabel 2. Tim Pelaksana Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat UPT Klinik Utama Sungai Bangkong Tahun 2022 | 5 |
| Tabel 3. Tahapan Pengukuran SKM UPT Klinik Utama Sungai Bangkong Tahun 2022..... | 6 |
| Tabel 4. Indeks Setiap Unsur Pelayanan di UPT Klinik Utama Sungai Bangkong..... | 8 |
| Tabel 5. Indeks IKM UPT Klinik Utama Sungai Bangkong Pontianak | 9 |
| Tabel 6. Tindak Lanjut Prioritas Unsur Pelayanan | 18 |
| Tabel 7. Perbandingan Hasil SKM Tahun 2020 dan Tahun 2021 | 20 |

DAFTAR GRAFIK

| | |
|--|----|
| Grafik 1. Indeks Unsur Pelayanan di UPT Klinik Utama Sungai Bangkong | 8 |
| Grafik 2. Saran Responden | 10 |
| Grafik 3. Saran Responden Pada Unsur Layanan | 10 |
| Grafik 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 11 |
| Grafik 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 11 |
| Grafik 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan | 12 |
| Grafik 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 13 |
| Grafik 8. Pendapat Masyarakat Terhadap Keseluruhan Pelayanan | 13 |
| Grafik 9 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan ... | 14 |
| Grafik 10. Kemudahan Prosedur Pelayanan di Unit Pelayanan | 14 |
| Grafik 11. Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan | 15 |
| Grafik 12. Kewajaran Tarif dengan Pelayanan..... | 15 |
| Grafik 13. Kesesuaian Produk Layanan..... | 16 |
| Grafik 14. Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan | 16 |
| Grafik 15. Perilaku Petugas dalam Memberikan Pelayanan..... | 17 |
| Grafik 16. Kualitas Sarana dan Prasarana | 17 |
| Grafik 17. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan | 18 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1. SK Kepala UPT Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat Tentang Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPT Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2022..... | 24 |
| Lampiran 2. Kuesioner..... | 29 |
| Lampiran 3. Saran Responden..... | 30 |
| Lampiran 4. Hasil Statistik SKM UPT Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat periode bulan Juli - September Tahun 2022..... | 32 |
| Lampiran 5. Rekapitulasi Dan Pengolahan Data SKM..... | 36 |
| Lampiran 6. Dokumentasi..... | 40 |
| Lampiran 7. Naskah Publikasi..... | 42 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, menyatakan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Pada pernyataan tersebut terlihat jelas bahwa makna kesehatan merupakan sesuatu yang holistik, melingkupi seluruh aspek kehidupan. Mengacu pada defenisi kesehatan di atas maka kesehatan jiwa merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari konsep kesehatan, bahkan bisa dinyatakan bahwa tidak ada kesehatan tanpa kesehatan jiwa.

Upaya kesehatan jiwa saat ini dilakukan secara berjenjang, mulai dari tingkat masyarakat hingga fasilitas kesehatan termasuk Unit Pelaksana Teknis Klinik Utama Sungai Bangkong. Di masyarakat penderita gangguan jiwa mendapatkan perawatan komunitas sebagai upaya rehabilitasi sosial, sedangkan di Unit Pelaksana Teknis Klinik Utama Sungai Bangkong tersedia layanan pengobatan dan perawatan. Saat ini pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Klinik Utama Sungai Bangkong yaitu memberikan pelayanan yang holistik untuk pelayanan Rawat Jalan dan Kegawatdaruratan psikiatri.

Masyarakat sebagai customer pelayanan yang diberikan oleh pihak Unit Pelaksana Teknis Klinik Utama Sungai Bangkong, memegang peranan terpenting untuk menentukan apakah pelayanan telah diberikan secara baik dan memenuhi hajat kebutuhan masyarakat. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data IKM dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan

dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sehubungan dengan hal tersebut, pada tahun 2022 ini Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Unit Pelaksana Teknis Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada unit pelayanan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

1.2 Dasar Hukum

- 1.2.1 Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 158 Tahun 2021 Tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat, menyebutkan tugas pokok UPT Klinik Utama Sungai Bangkong adalah melaksanakan kegiatan teknis operasional dalam memberikan pelayanan di bidang kesehatan jiwa, penyalahgunaan NAPZA dan Anak Berkebutuhan Khusus.
- 1.2.2 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No.14 Tahun 2017, tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.2.3 Peraturan Gubernur Kalimantan Barat No. 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penyusunan laporan ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Unit Pelaksana Teknis Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat.

Tujuannya adalah:

1. Untuk mengetahui tingkatan mutu pelayanan Unit Pelaksana Teknis Klinik Utama Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat menurut masyarakat/responden.
2. Untuk mengetahui kesesuaian antara tingkat kepuasan masyarakat terhadap unsur pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat.

1.4 Metode

Jumlah responden yang dipilih adalah 200 orang, ditentukan secara acak (random sampling) yang diambil dari instalasi rawat jalan, rawat inap, Anak Berkebutuhan Khusus dan Peserta Tes Kesehatan Jiwa. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, dengan menggunakan alat bantu kuesioner. Responden dari pengukuran SKM ini adalah customer UPT Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat yang terdiri dari:

1. Keluarga pasien Rawat Inap.
2. Pasien/Keluarga Pasien rawat jalan
3. Keluarga Anak Berkebutuhan Khusus
4. Klien pembuatan SKKJ (Surat Keterangan Kesehatan Jiwa), SKBN (Surat Keterangan Bebas Narkoba) dan SKD (Surat Keterangan dokter).

1.4.1 Pengolahan Data

Pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

$$\text{Nilai Rata - Rata (NRR) tertimbang} = \frac{|u}{|u} \frac{b}{u} = \frac{1}{9} = 0,111$$

dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 sudah sangat jelas mengenai pedoman pengolahan data dalam pengukuran SKM. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks SKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

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

Berikut ini tabel hasil SKM dalam bentuk nilai IKM disajikan dalam bentuk mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dengan kategori sebagai berikut :

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

| Nilai Persepsi | Nilai Interval IKM (NI) | Nilai Interval Konversi IKM (NIK) | 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 |

Sumber: Menpan RB No.14 Tahun 2017

1.5 Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPT Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat tahun 2022 dilakukan oleh Tim Pelaksana Kegiatan berdasarkan Surat Keputusan Kepala Unit Pelaksana Teknis Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat No. 41 Tahun 2022, tanggal 17 Mei 2022 tentang Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelaksana Teknis Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat. Adapun TIM Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

Tabel 2. Tim Pelaksana Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat UPT Klinik Utama Sungai Bangkong Tahun 2022

| NO | NAMA DAN NIP | PANGKAT / GOLONGAN | KEDUDUKAN DALAM TIM |
|-----------|--|---------------------------|----------------------------|
| 1. | dr. Batara Hendra Putra Sianipar NIP. 197606132006041012 | Pembina Tk.I / IVb | Penanggung Jawab |
| 2. | Yosepina, SKM., M. Kes NIP. 196702211988022003 | Pembina / IVa | Ketua |
| 3. | Agatha Rosana KMB, S.Kep, Ns., MM NIP. 198305052009032002 | Penata Tk I / III d | Sekretaris |
| 4. | Beatrice Mayana, S. Farm, Apt., M.A.P NIP. 198405152009032013 | Pembina / IVa | Anggota |
| 5. | Koleta Yohana, SKM., MM NIP. 196508151987032020 | Pembina Tk I / IVb | Anggota |
| 6. | Rahmi Hidayah, S.Kep., M.A.P NIP. 198109192003122006 | Penata / III c | Anggota |
| 7. | Yunita, S.Kep., Ners NIP. 197309282005022004 | Penata/ III c | Anggota |
| 8. | Watty, S. Sos NIP. 197809272000032001 | Penata Muda Tk I / III d | Anggota |
| 9. | Darmansyah, S. Kep NIP. 197507181995031002 | Penata Muda Tk I / III b | Anggota |
| 10. | Budi Artiyaningrum, S.K.M NIP. 199207012020122027 | Penata Muda/ III a | Anggota |

Merujuk pada Keputusan Kepala Unit Pelaksana Teknik di atas, tugas wewenang dan tanggung jawab Tim pelaksana yang telah ditunjuk adalah:

- a. Mengkoordinir pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelaksana Teknis Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat;
- b. Melakukan pengumpulan data responden terkait Survei Kepuasan Masyarakat dengan menggunakan instrument Kuesioner;
- c. Mengolah dan analisis data responden;
- d. Mendokumentasikan pelaksanaan kegiatan;
- e. Membuat laporan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelaksana Teknis Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2022 yang disampaikan kepada Kepala Unit Pelaksana Teknis.

1.6 Jadwal Pelaksanaan

Pada UPT Klinik Utama Sungai Bangkong kegiatan pengukuran dengan karakteristik responden relatif sama, seperti yang angka kunjungan lamanya cukup tinggi, maka pengukuran yang dilakukan satu kali pada suatu waktu cukup valid untuk mewakili pengunjung selama tiga Bulan.

Tabel 3. Tahapan Pengukuran SKM UPT Klinik Utama Sungai Bangkong Tahun 2022

| No | Tahapan Pengukuran | Juli | | | | Agustus | | | | September | | | |
|----|----------------------------|------|---|---|---|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Pengumpulan data | | | | | | | | | | | | |
| 2. | Pengolahan & Analisis Data | | | | | | | | | | | | |
| 3. | Pelaporan | | | | | | | | | | | | |

BAB II

ANALISIS DAN HASIL

2.1 Profil/ Data Responden

Responden dalam pengisian kuesioner ini adalah customer atau pasien dan keluarga pasien dari Instalasi rawat jalan ,rawat inap, Anak Berkebutuhan Khusus dan Peserta Tes Kesehatan Jiwa yang berkunjung pada bulan Juli – September 2022 dengan Jumlah 200 responden.

Pengisian kuesioner ini dilakukan dengan cara wawancara dan memberikan langsung kepada responden. Hasil dari pengumpulan data disajikan dalam bentuk grafik yang terdiri dari hasil analisis univariat.

2.2 Data Kuesioner

Dalam pengisian kuesioner, customer mengisikan data diri seperti umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama.

Sedangkan untuk pelayanan yang di nilai atau survei yaitu tentang kesesuaian persyaratan dalam pelayanan, prosedur dalam pelayanan, kecepatan waktu dalam pelayanan, kesesuaian biaya yang tercantum dalam pelayanan, produk pelayanan yang diberikan, kemampuan/kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan, perilaku kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan, sarana dan prasarana yang ada, dan layanan penanganan pengaduan masyarakat.

2.3 Hasil Perhitungan SKM

1) Indeks Setiap Unsur Pelayanan

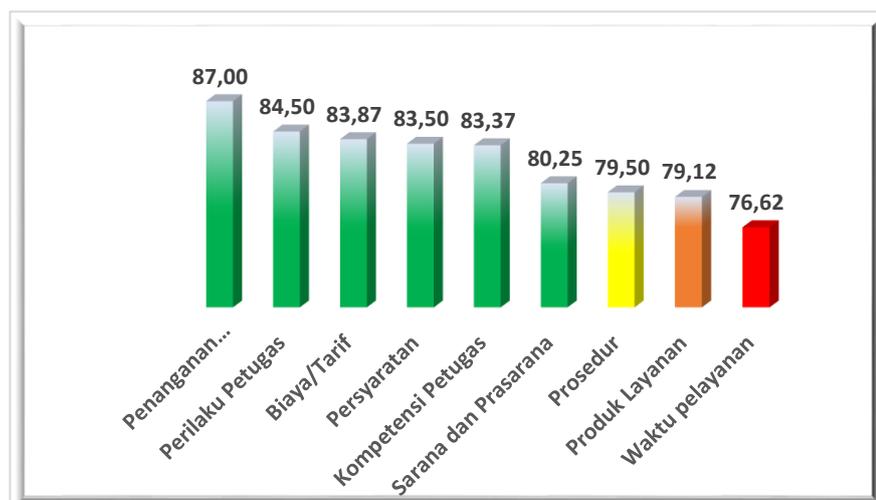
Jumlah nilai per unsur merupakan jumlah nilai setiap unsur dari 200 responden. Nilai rata-rata (NRR) per unsur di dapat dari total nilai persepsi per unsur dibagi 200 (jumlah responden yang mengisi kuesioner). Kemudian nilai IKM / unsur di dapatkan

dengan cara: $NRR \times 25$ (Nilai Dasar). Penilaian mutu di dapatkan dari hasil konversi penilaian SKM dengan rincian: A (Sangat baik rentang 88,31-100,00), B (Baik rentang 76,61-88,30), C (Kurang Baik 65,00-76,60), D (Tidak Baik rentang 25,00-64,99).

Tabel 4. Indeks Setiap Unsur Pelayanan di UPT Klinik Utama Sungai Bangkok

| No. | Unsur Pelayanan | NRR | IKM / unsur | Mutu | Kinerja Unit Pelayanan |
|----------------------|----------------------|-------|-------------|------|------------------------|
| 1 | Persyaratan | 3.340 | 83.500 | B | Baik |
| 2 | Prosedur | 3.180 | 79.500 | B | Baik |
| 3 | Waktu pelayanan | 3.065 | 76.625 | B | Baik |
| 4 | Biaya/Tarif | 3.355 | 83.875 | B | Baik |
| 5 | Produk Layanan | 3.165 | 79.125 | B | Baik |
| 6 | Kompetensi Petugas | 3.335 | 83.375 | B | Baik |
| 7 | Perilaku Petugas | 3.380 | 84.500 | B | Baik |
| 8 | Sarana dan Prasarana | 3.210 | 80.250 | B | Baik |
| 9 | Penanganan Pengaduan | 3.480 | 87.000 | B | Baik |
| Hasil SKM/ Nilai SKM | | | 81,890 | B | Baik |

Dari hasil perhitungan indeks setiap unsur pelayanan ada 9 indikator pelayanan dengan nilai IKM konversi berada pada rentang 76,61-88,30 (Baik). Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah **penanganan pengaduan (87,00)** dan **perilaku petugas (84,50)**, sedangkan unsur pelayanan dengan nilai terendah yakni **waktu pelayanan (76,62%)**, **produk layanan (79,12%)**, dan **prosedur layanan (79,50%)**.



Grafik 1. Indeks Unsur Pelayanan di UPT Klinik Utama Sungai Bangkok

2) Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Survei kepuasan masyarakat dilakukan yaitu untuk mengetahui sejauh mana pemenuhan tingkat kepentingan menurut responden dengan penilaian kepuasan yang mereka kemukakan terhadap kondisi mutu pelayanan atau unsur pelayanan di UPT Klinik Utama Sungai Bangkong. Untuk mendapatkan Nilai IKM yakni dengan cara total nilai persepsi per unsur/total unsur yang terisi x nilai penimbang 0,111 (9 unsur). Selanjutnya nilai IKM masing-masing unit pelayanan dijumlahkan x 25 (nilai dasar). Penilaian mutu didapatkan dari hasil konversi penilaian SKM dengan rincian : A (Sangat baik rentang 88,31-100,00), B (Baik rentang 76,61- 88,30), C (Kurang Baik 65,00-76,60), D (Tidak Baik. rentang 25,00- 64,99) Untuk lebih jelasnya terdapat pada tabel berikut ini:

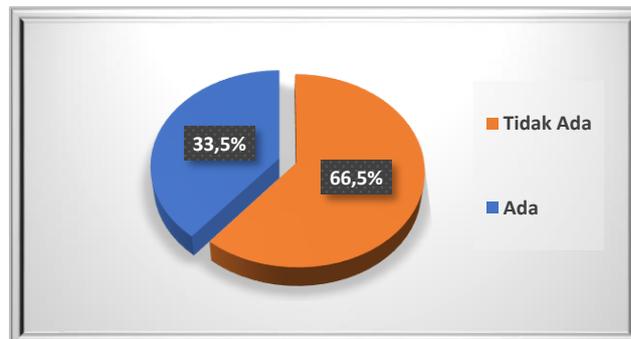
Tabel 5. Indeks IKM UPT Klinik Utama Sungai Bangkong Pontianak

| No. | Unsur Pelayanan | IKM | NRR tert/ unsur | MUTU |
|--|----------------------|------------------------|-----------------|-------------|
| 1. | Persyaratan | $668/200 \times 0,111$ | 3.340 | B (Baik) |
| 2. | Prosedur | $636/200 \times 0,111$ | 3.180 | |
| 3. | Waktu pelayanan | $613/200 \times 0,111$ | 3.065 | |
| 4. | Biaya/Tarif | $671/200 \times 0,111$ | 3.355 | |
| 5. | Produk Layanan | $633/200 \times 0,111$ | 3.165 | |
| 6. | Kompetensi Petugas | $667/200 \times 0,111$ | 3.335 | |
| 7. | Perilaku Petugas | $676/200 \times 0,111$ | 3.380 | |
| 8. | Sarana dan Prasarana | $642/200 \times 0,111$ | 3.210 | |
| 9. | Penanganan Pengaduan | $696/200 \times 0,111$ | 3.480 | |
| Σ NRR Tertimbang per Unsur = $3,276 \times 25 = 81,890$ | | | | |

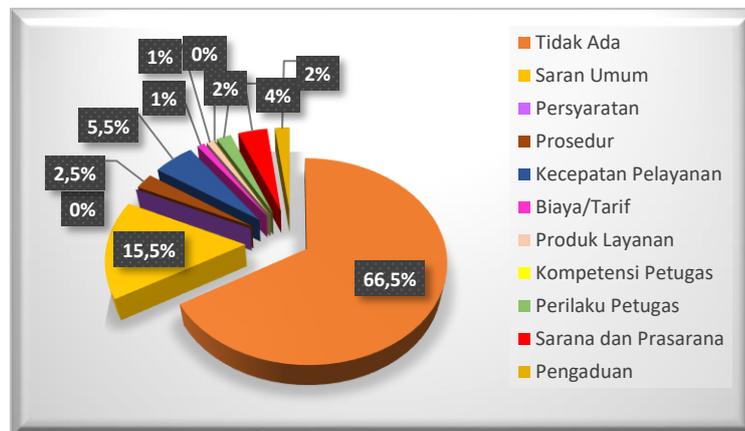
Hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat di UPT Klinik Utama Sungai Bangkong dari total setiap unsur pelayanan diperoleh Skor Nilai Total sebesar **81,89**. Dengan demikian Indeks kepuasan Masyarakat UPT Klinik Utama Sungai Bangkong masuk dalam kategori **B (Baik)**.

2.4 Saran Perbaikan dari Responden

Saran yang di berikan responden lembar kuesioner survei kepuasan masyarakat berbentuk narasi. Dari 200 responden, sebanyak 67 responden (33,5%) berpartisipasi memberikan saran; dengan rincian sebanyak 31 responden (15,5%) memberikan saran terkait saran umum, sebanyak 5 responden (2,5%) memberikan saran terkait prosedur pelayanan, sebanyak 11 responden (5,5%) memberikan saran terkait waktu pelayanan, sebanyak 2 responden (1,0%) memberikan saran terkait biaya/tarif pelayanan, sebanyak 2 responden (1,0%) memberikan saran terkait produk pelayanan, sebanyak 4 responden (2,0%) memberikan saran terkait perilaku pelaksana pelayanan, sebanyak 8 responden (4,0%) memberikan saran terkait sarana dan prasarana, dan sebanyak 4 responden (2,0%) memberikan saran terkait penanganan pengaduan. Sedangkan sisanya sebanyak 133 responden (66,5%) tidak memberikan saran.



Grafik 2. Saran Responden



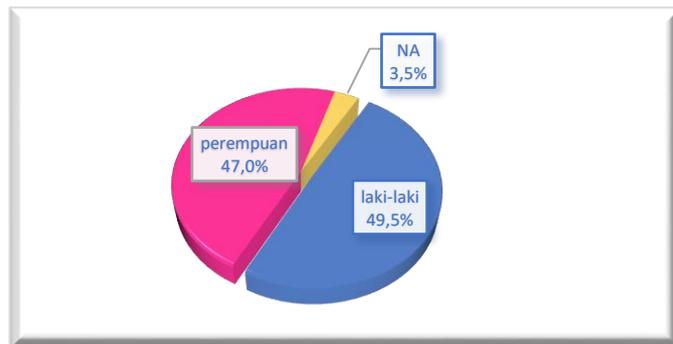
Grafik 3. Saran Responden Pada Unsur Layanan

2.5 Hasil Analisis

A. Data Responden

1) Jenis Kelamin

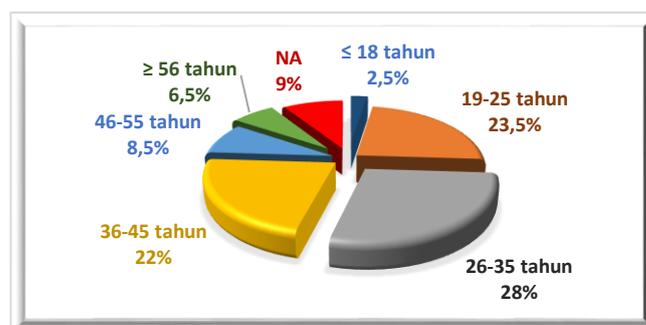
Hasil pengukuran SKM berdasarkan karakteristik jenis kelamin yakni dari 200 responden, sebanyak 49,5% atau 99 responden berjenis kelamin laki-laki, dan sebanyak 47,0% atau 94 responden berjenis kelamin perempuan dan sebanyak 3,5% atau 7 responden tidak menjawab.



Grafik 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

2) Usia

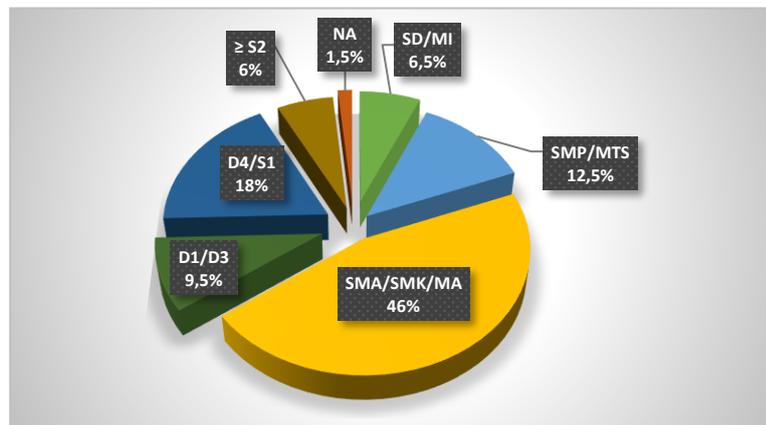
Hasil pengukuran SKM berdasarkan karakteristik Usia dari total 200 responden sebanyak 28,0% atau 56 responden berusia 26-35 tahun, 23,5% atau 47 responden berusia 19-25 tahun, 22,0% atau 44 responden berusia 36-45 tahun, 8,5% atau 17 responden berusia 46-55 tahun, 6,5% atau 13 responden berusia ≥ 56 tahun, 2,5% atau 5 responden berusia ≤ 18 tahun, dan 9,0% atau 18 responden tidak menjawab. Untuk lebih jelasnya terdapat pada grafik berikut ini:



Grafik 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

3) Pendidikan

Hasil pengukuran SKM berdasarkan karakteristik usia dari total 200 responden sebanyak 46,0% atau 92 responden memiliki tingkat Pendidikan SMA/SMK/MA/ sederajat, 18,0% atau 36 responden memiliki tingkat pendidikan D4/S1, 12,5% atau 25 responden memiliki tingkat pendidikan SMP/Mts, 9,5% atau 19 responden memiliki tingkat pendidikan D1/D3, 6,5% atau 13 responden memiliki tingkat pendidikan SD/Mi, 6,0% atau 12 responden memiliki tingkat pendidikan \geq S2, dan sebesar 1,5% atau 3 responden tidak menjawab. Untuk lebih jelasnya terdapat pada grafik berikut:

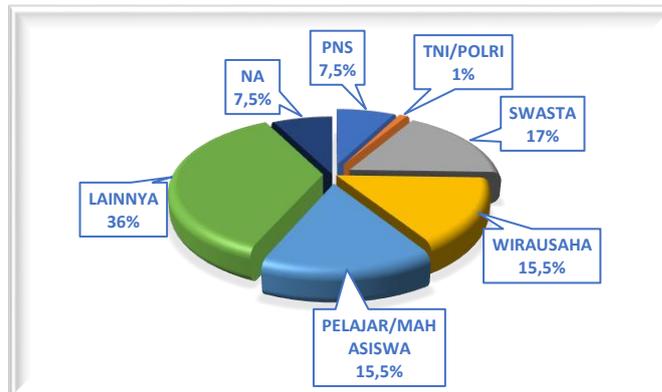


Grafik 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

4) Pekerjaan

Hasil pengukuran SKM berdasarkan karakteristik pekerjaan dari total 200 responden sebanyak 72 responden (36,0%) memiliki karakteristik pekerjaan lainnya, sebanyak 34 responden (17,0%) sebagai pegawai swasta, sebanyak 31 responden (15,5%) sebagai pelajar/ mahasiswa, sebanyak 31 responden (15,5%) sebagai wirausaha, sebanyak 15 responden (7,5%) sebagai PNS, sebanyak 2 responden (1,0%) sebagai TNI/POLRI, dan sebanyak 15 responden (7,5%) tidak menjawab.

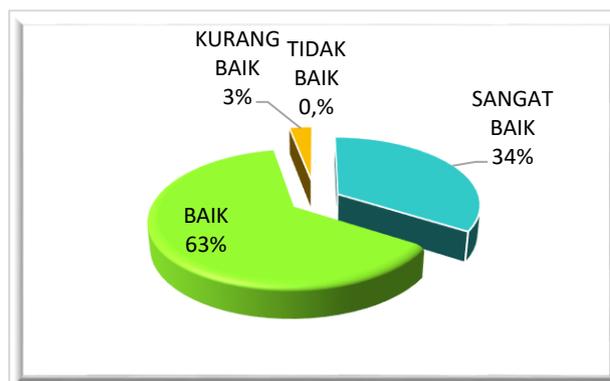
Untuk lebih jelasnya terdapat pada grafik berikut ini:



Grafik 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

B. Pendapat Masyarakat tentang Pelayanan

Hasil pengukuran SKM Berdasarkan karakteristik Pendapat masyarakat terhadap pelayanan dari total 200 responden sebanyak 126 responden (63,0%) berpendapat pelayanan yang diberikan UPT Klinik Utama Sungai Bangkong masuk kategori baik, sebanyak 68 responden (34,0%) berpendapat pelayanan sangat baik, dan sebanyak 6 responden (3,0%) berpendapat pelayanan kurang baik. Untuk lebih jelasnya terdapat pada grafik berikut ini:

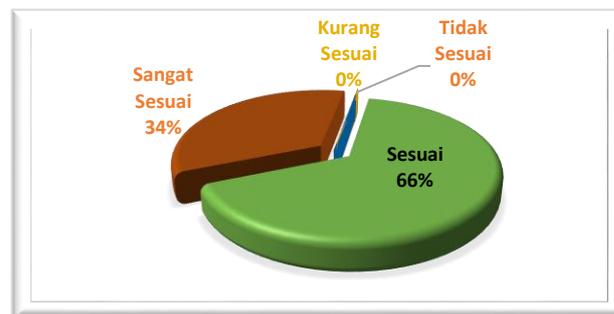


Grafik 8. Pendapat Masyarakat Terhadap Keseluruhan Pelayanan

C. Karakteristik Pelayanan

1) Persyaratan

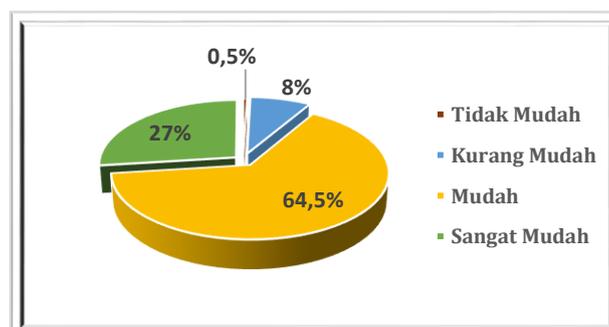
Hasil pengukuran SKM di UPT Klinik Utama Sungai Bangkong, berdasarkan karakteristik kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan dari 200 responden sebanyak 132 (66,0%) responden menjawab sesuai. Dan 68 (34%) responden menjawab sangat sesuai. Untuk lebih jelasnya terdapat pada grafik berikut ini:



Grafik 9 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan

2) Prosedur

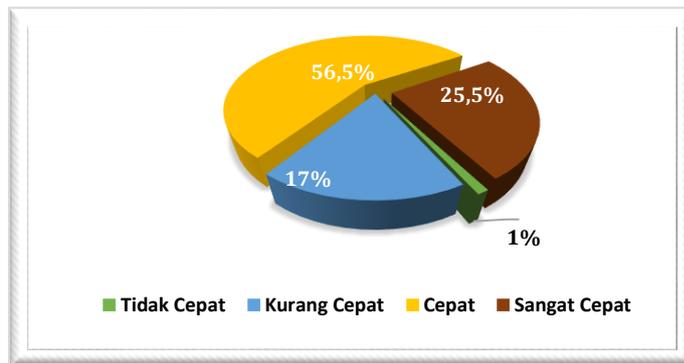
Hasil pengukuran SKM berdasarkan karakteristik kemudahan prosedur pelayanan, dari 200 responden sebanyak 129 (64,5%) responden menjawab mudah, sebanyak 54 (27,0%) responden menjawab sangat mudah, sebanyak 16 (8,0%) responden menjawab kurang mudah, dan 1 (0,5%) responden menjawab tidak mudah. Untuk lebih jelasnya terdapat pada tabel berikut ini:



Grafik 10. Kemudahan Prosedur Pelayanan di Unit Pelayanan

3) Waktu

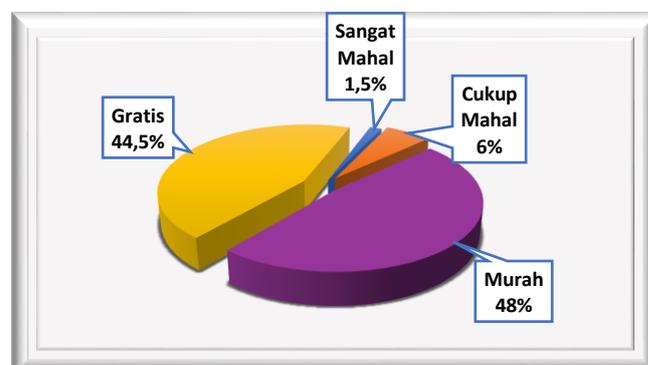
Hasil pengukuran SKM berdasarkan karakteristik kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dari 200 responden sebanyak 56,5% atau 113 responden menjawab cepat, 25,5% atau 51 responden menjawab sangat cepat, 17,0% atau 34 responden menjawab kurang cepat, dan 1,0% atau 2 responden menjawab tidak cepat. Untuk lebih jelasnya terdapat pada grafik berikut ini:



Grafik 11. Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan

4) Biaya/tarif

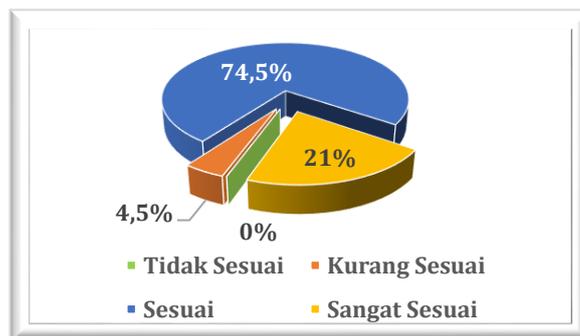
Hasil pengukuran SKM berdasarkan karakteristik kewajaran tarif dengan pelayanan, dari 200 responden sebanyak 48,0% atau 96 responden menjawab murah, 44,5% atau 89 responden menjawab gratis, 6,0% atau 12 responden menjawab cukup mahal, dan 1,5% atau 3 responden menjawab sangat mahal. Untuk lebih jelasnya terdapat pada grafik berikut ini:



Grafik 12. Kewajaran Tarif dengan Pelayanan

5) Produk Layanan

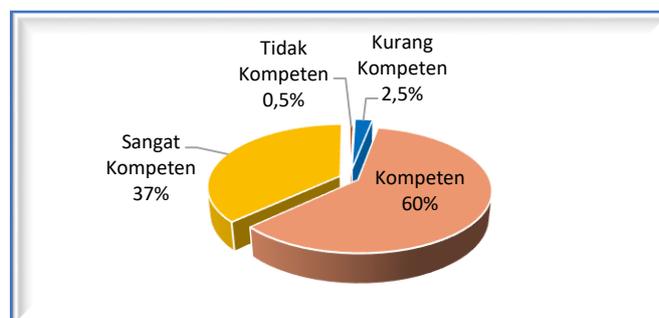
Hasil pengukuran SKM berdasarkan karakteristik kesesuaian produk pelayanan dengan standar layanan yang diberikan, dari 200 responden sebanyak 74,5% atau 149 responden menjawab sesuai, 21,0% atau 42 responden menjawab sangat sesuai, dan 4,5 % atau 9 responden menjawab kurang sesuai. Untuk lebih jelasnya terdapat pada grafik berikut ini:



Grafik 13. Kesesuaian Produk Layanan

6) Kemampuan Petugas

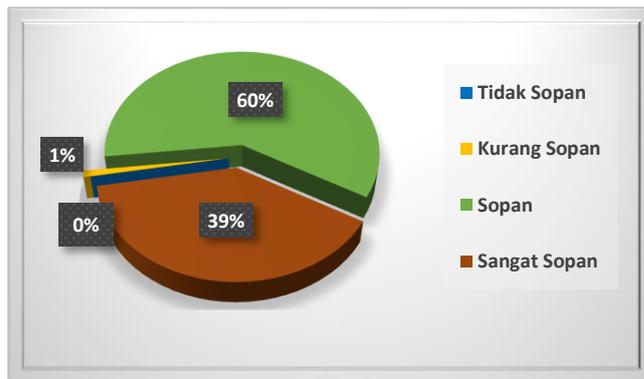
Hasil pengukuran SKM berdasarkan karakteristik kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dari total 200 responden sebanyak 60,0% atau 120 responden menjawab kompeten/mampu, 37,0% atau 74 responden menjawab sangat kompeten, 2,5 % atau 5 responden menjawab kurang kompeten, dan 0,5% atau 1 responden menjawab tidak kompeten. Untuk lebih jelasnya terdapat pada grafik berikut ini:



Grafik 14. Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

7) Perilaku Petugas

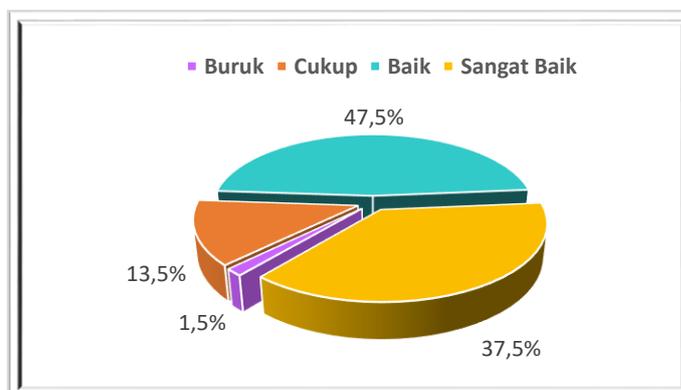
Hasil pengukuran SKM berdasarkan karakteristik Perilaku kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, dari 200 responden sebanyak 60,0% atau 120 responden menjawab sopan/ramah, 39,0% atau 78 responden menjawab sangat sopan, dan 1,0% atau 2 responden menjawab kurang sopan. Untuk lebih jelasnya terdapat pada grafik berikut ini:



Grafik 15. Perilaku Petugas dalam Memberikan Pelayanan

8) Sarana dan Prasarana

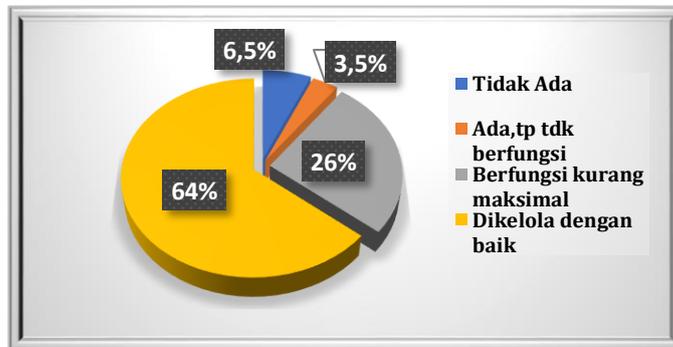
Hasil pengukuran SKM berdasarkan karakteristik kualitas sarana dan prasarana, dari 200 responden sebanyak 95 (47,5%) responden menjawab baik, sebanyak 75 (37,5%) responden menjawab sangat baik, sebanyak 27 (13,5%) responden menjawab cukup, dan sebanyak 3 (1,5%) responden menjawab buruk. Untuk lebih jelasnya terdapat pada grafik berikut ini:



Grafik 16. Kualitas Sarana dan Prasarana

9) Penanganan Pengaduan

Hasil pengukuran SKM berdasarkan karakteristik penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan dari total 200 responden sebanyak 64,0% atau 128 responden menjawab dikelola dengan baik, 26,0% atau 52 responden menjawab berfungsi kurang maksimal, 6,5% atau 13 responden menjawab tidak ada, dan 3,5% atau 7 responden menjawab ada, tapi tidak berfungsi. Untuk lebih jelasnya terdapat pada grafik berikut ini:



Grafik 17. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

2.6 Tindak Lanjut

Tabel 6. Tindak Lanjut Prioritas Unsur Pelayanan

| No | Prioritas Unsur | Nilai IKM | Keluhan | Program/kegiatan | Waktu | Penanggung Jawab |
|----|-----------------------|-----------|--|--|---------|---------------------|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | 83.50 | - | Melakukan sosialisasi secara luas terkait persyaratan pelayanan (melalui media cetak dan online) | Oktober | Ka. Seksi Pelayanan |
| 2. | Prosedur Pelayanan | 79.50 | Alur Pelayanan tidak rapi | Meningkatkan Peran serta satpam dalam pengatur alur pelayanan | Oktober | Ka. Seksi Pelayanan |
| 3. | Waktyu Pelayanan | 76.62 | <ul style="list-style-type: none"> • Waktu Menunggu terlalu lama • Pelayanan sangat lama | Petugas di harapkan bekerja secara profesional berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan SOP | Oktober | Ka. Seksi Pelayanan |

| | | | | | | |
|----|----------------------|-------|--|---|---------|------------------------|
| | | | • Antrian sangat lama | | | |
| 4. | Biaya/Tarif | 83.87 | - | Mempublikasikan tarif pelayanan sesuai dengan aturan /Perda yang berlaku | Oktober | Ka. Sub Bag Tata Usaha |
| 5. | Produk Layanan | 79.12 | - | Mengsosialisasikan secara luas pelayanan UPT Klinik Utama Sungai Bangkong | Oktober | Ka. Sub Bag Tata Usaha |
| 6. | Kompetensi Pelaksana | 83.37 | - | Mengusulkan pelatihan untuk semua pegawai berdasarkan kompetensi secara bertahap | Oktober | Ka. Sub Bag Tata Usaha |
| 7. | Perilaku Pelaksana | 84.50 | - | Selalu menerapkan budaya 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun) dalam memberikan pelayanan | Oktober | Ka. Seksi Pelayanan |
| 8. | Saran dan Prasarana | 80.25 | <ul style="list-style-type: none"> • Kursi tunggu kurang banyak • Berikan kipas angin di ruang tunggu • Diberikan Petunjuk ke toilet • Berikan batasan ruang tunggu untuk yang merokok | Melakukan pengadaan sarana dan prasarana | Oktober | Ka. Seksi Penunjang |
| 9. | Penanganan Pengaduan | 87.00 | Obat untuk peserta BPJS sering tidak tersedia dan harus d tebus d luar | Rencana Pengadaan obat-obatan harus mengacu kepada peraturan dari Kemenkes | Oktober | Ka. Seksi Penunjang |

2.7 Perbandingan Hasil Survei (dengan hasil 2 th sebelumnya)

Tabel 7. Perbandingan Hasil SKM Tahun 2020 dan Tahun 2021

| Unsur Pelayanan | 2020 | | | 2021 | | |
|-----------------------|-------|----------|--------|-------|----------|--------|
| | Nilai | Kategori | Urutan | Nilai | Kategori | Urutan |
| Persyaratan Pelayanan | 80,62 | B | 3 | 84,50 | B | 2 |
| Prosedur Pelayanan | 80,37 | B | 4 | 80,63 | B | 6 |
| Waknyu Pelayanan | 79,62 | B | 7 | 76,75 | B | 9 |
| Biaya/Tarif Pelayanan | 80,37 | B | 5 | 83,00 | B | 3 |
| Produk Layanan | 80,87 | B | 2 | 79,50 | B | 7 |
| Kompetensi Pelaksana | 80,12 | B | 6 | 81,75 | B | 5 |
| Perilaku Pelaksana | 79,37 | B | 8 | 82,13 | B | 4 |
| Saran dan Prasarana | 78,37 | B | 9 | 77,25 | B | 8 |
| Penanganan Pengaduan | 82,12 | B | 1 | 87,63 | B | 1 |

BAB III

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Tingkat mutu pelayanan UPT Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat berdasarkan pengukuran yang dilakukan terhadap 200 responden didapatkan hasil secara keseluruhan adalah **81,89** atau **B** (Baik). Dengan pelayanan tertinggi yaitu layanan pengaduan dan pelayanan paling terendah waktu pelayanan.

3.2 Saran/Rekomendasi

Beberapa rekomendasi yang ditujukan kepada pihak manajemen dan petugas pemberi pelayanan UPT Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat adalah :

- 1) Sosialisasi secara luas dengan berbagai media, terkait persyaratan pelayanan serta persyaratan layanan secara elektronik untuk memudahkan masyarakat.
- 2) Alur dan SOP pelayanan di masing-masing unit pelayanan sehingga masyarakat memahami standar operasional prosedur layanan di masing-masing unit layanan.
- 3) Evaluasi dan pengkajian ulang terhadap peraturan yang mengatur tentang SOP pelayanan untuk menyederhanakan dan mempersingkat waktu pelayanan.
- 4) Sosialisasikan dan informasikan kembali secara lebih intensif kepada masyarakat luas terkait biaya/tarif layanan sesuai Peraturan Daerah yang berlaku.
- 5) Evaluasi pelaksanaan SOP di masing-masing unit bekerja sama dengan pihak ketiga dalam evaluasi. Hasil penilaian dijadikan sebagai langkah perbaikan kualitas layanan yang terbaik untuk masyarakat.
- 6) Pemberian reward khusus kepada pegawai yang memiliki kinerja baik agar dapat memotivasi pegawai lain untuk berkinerja lebih maksimal serta lebih tegas dalam pemberian sanksi kepada pegawai yang memiliki kinerja buruk atau melanggar peraturan agar tidak mengulangi kembali dengan memberikan surat peringatan.

- 7) Pengembangan bangunan serta peningkatan dan penambahan sarana dan prasarana di masing-masing unit pelayanan disesuaikan dengan kebutuhan dan tingkat urgensinya.
- 8) Peningkatan pengaduan berbasis elektronik/platform digital sehingga mudah diolah datanya. Selain itu terkait mekanisme pengaduan agar selalu dievaluasi dan terkoordinir untuk memperbaiki masalah berbasis penanganan pengaduan.

Pontianak, 30 September 2022

Ketua TIM Pelaksana Kegiatan

Survei Kepuasan Masyarakat

Unit Pelaksana Teknis



Yosepina, SKM, M.Kes
NIP. 19670221 198802 2 003

LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1** SK Kepala UPT Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat Tentang Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPT Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2022
- LAMPIRAN 2** Kuesioner
- LAMPIRAN 3** Saran Responden
- LAMPIRAN 4** Hasil Statistik SKM UPT Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat periode bulan Juli - September Tahun 2022
- LAMPIRAN 5** Rekapitulasi Dan Pengolahan Data SKM
- LAMPIRAN 6** Dokumentasi
- LAMPIRAN 7** Naskah Publikasi

Lampiran 1. SK Kepala UPT Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat Tentang Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPT Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2022



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
DINAS KESEHATAN
UPT KLINIK UTAMA SUNGAI BANGKONG**

Jalan Aliyayang Nomor 1 Telp. (0561) 732420, 767525, Fax. (0561) 732420
Email: uptkusb@kalbarprov.go.id, website: <http://klinikutamasungaibangkong.kalbarprov.go.id/>
Pontianak

Kode Pos: 78116

**KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS KLINIK UTAMA
SUNGAI BANGKONG DINAS KESEHATAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
NOMOR : 41 TAHUN 2022**

TENTANG

**TIM PELAKSANA KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
UNIT PELAKSANA TEKNIS KLINIK UTAMA
SUNGAI BANGKONG DINAS KESEHATAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,

**KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS KLINIK UTAMA SUNGAI BANGKONG
DINAS KESEHATAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan mutu pelayanan, perlu menindaklanjuti baik secara periodik atau berkala mengenai kegiatan-kegiatan di Unit Pelaksana Teknis Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat;
- b. bahwa untuk meningkatkan mutu dan standar pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat maka dipandang perlu dibentuk Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelaksana Teknis Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat;
- c. bahwa pembentukan Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Pelaksana Teknis Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b di atas, perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 65, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 1106);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 5063);
3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5571);

4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 229, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 5942);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
9. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 158 Tahun 2021 Tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Klinik Utama Sungai Bangkong Provinsi Kalimantan Barat;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : Membentuk Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Pelaksana Teknis Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat Tahun Anggaran 2022, dengan susunan tim sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KEDUA** : Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Pelaksana Teknis Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat, sebagaimana disebutkan pada DIKTUM KESATU yang mempunyai tugas pokok dan kewenangan yaitu :
- a. Mengkoordinir dan mempersiapkan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

- b. Melakukan pengumpulan data responden terkait Survei Kepuasan Masyarakat dengan menggunakan instrumen kuesioner.
- c. Mendokumentasikan pelaksanaan kegiatan.
- d. Membuat laporan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada Kepala Unit Pelaksana Teknis Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan segala biaya yang dikeluarkan sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Provinsi Kalimantan Barat Tahun Anggaran 2022 melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Unit Pelaksana Teknis Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat;

Ditetapkan di Pontianak
pada tanggal 17 Mei 2022

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS,
UPT KLINIK UTAMA
SUNGAI BANGKONG



BATARA HENDRA PUTRA SIANIPAR

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS KLINIK UTAMA SUNGAI BANGKONG DINAS KESEHATAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR : 41 TAHUN 2022

TENTANG TIM PELAKSANA KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) UNIT PELAKSANA TEKNIS KLINIK UTAMA SUNGAI BANGKONG DINAS KESEHATAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT.

SUSUNAN TIM PELAKSANA KEGIATAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

| NO | NAMA/JABATAN | PANGKAT/GOL RUANG | KEDUDUKAN DALAM TIM |
|----|--|----------------------|------------------------|
| 1 | dr. BATARA HENDRA PUTRA SIANIPAR NIP. 197606132006041012 KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS KLINIK UTAMA SUNGAI BANGKONG DINAS KESEHATAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT | PEMBINA TK I/IVb | PENANGGUNG JAWAB |
| 2 | YOSEPINA, SKM., M. Kes NIP. 196702211988022003 KEPALA SUB BAGIAN TATA USAHA UNIT PELAKSANA TEKNIS KLINIK UTAMA SUNGAI BANGKONG DINAS KESEHATAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT | PEMBINA/IVa | KETUA |
| 3 | AGATHA ROSANA KMB, S. Kep, Ns., MM NIP. 198305052009032002 KEPALA SEKSI PELAYANAN UNIT PELAKSANA TEKNIS KLINIK UTAMA SUNGAI BANGKONG DINAS KESEHATAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT | PENATA TK I/IIIId | SEKRETARIS |
| 4 | BEATRICE MAYANA, S. Farm, Apt., M.A.P NIP. 198405152009032013 KEPALA SEKSI PENUNJANG UNIT PELAKSANA TEKNIS KLINIK UTAMA SUNGAI BANGKONG DINAS KESEHAT AN PROVINSI KALIMANTAN BARAT | PEMBINA/IVa | ANGGOTA |
| 5 | KOLETA YOHANA, SKM., MM NIP. 196508151987032020 ANALIS TATA USAHA SUB BAGIAN TATA USAHA UNIT PELAKSANA TEKNIS KLINIK UTAMA SUNGAI BANGKONG DINAS KESEHATAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT | PEMBINA TK I/IVb | ANGGOTA |
| 6 | RAHMI HIDAYAH, S. Kep., M.A.P NIP. 198109192003122006 ANALIS KEPEGAWAIAN MUDA SUB BAGIAN TATA USAHA UNIT PELAKSANA TEKNIS KLINIK UTAMA SUNGAI BANGKONG DINAS KESEHATAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT | PENATA/IIIc | ANGGOTA |

| | | | |
|----|--|--------------------------|---------|
| 7 | YUNITA, S.Kep., Ners. NIP. 197309282005022004 PENGELOLA PELAYANAN KESEHATAN SEKSI PELAYANAN UNIT PELAKSANA TEKNIS KLINIK UTAMA SUNGAI BANGKONG DINAS KESEHATAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT | PENATA/IIIc | ANGGOTA |
| 8 | WATTY, S. Sos NIP. 197809272000032001 ARSIPARIS PERTAMA SUB BAGIAN TATA USAHA UNIT PELAKSANA TEKNIS KLINIK UTAMA SUNGAI BANGKONG DINAS KESEHATAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT | PENATA MUDA TK I/IIIb | ANGGOTA |
| 9 | DARMANSYAH, S. Kep NIP. 197507181995031002 PERAWAT MAHIR, SEKSI PELAYANAN UNIT PELAKSANA TEKNIS KLINIK UTAMA SUNGAI BANGKONG DINAS KESEHATAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT | PENATA MUDA TK I/IIIb | ANGGOTA |
| 10 | BUDI ARTIYANINGRUM, S.K.M NIP. 19920701 2020122027 FORMASI PENYULUH KESEHATAN MASYARAKAT SEKSI PELAYANAN UNIT PELAKSANA TEKNIS KLINIK UTAMA SUNGAI BANGKONG DINAS KESEHATAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT | PENATA MUDA /IIIa | ANGGOTA |

Ditetapkan di Pontianak
pada tanggal 17 Mei 2022

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS,



BATARA HENDRA PUTRA SIANIPAR

Lampiran 2. Lembar Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

| I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden) | | Diisi oleh Petugas | II. Pengumpul data/pencacah |
|---|---|--|-----------------------------|
| Nomor Responden : | Tanggal Survei : | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> | Nama : |
| Umur | Tahun | <input type="text"/> <input type="text"/> | NIP : |
| Jenis Kelamin | 1. Laki – Laki 2. Perempuan | <input type="checkbox"/> | |
| Pendidikan | 1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat | 4. D-1 / D-3 5. D-4 / S-1 6. ≥ S-2 | Data lain : |
| Pekerjaan Utama | 1. PNS 2. TNI / POLRI 3. Pegawai Swasta | 4. Wiraswasta / Usahawan 5. Pelajar / Mahasiswa 6. Lainnya | |

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

| Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ? | SANGAT BAIK | BAIK | KURANG BAIK | TIDAK BAIK |
|---|-------------|---|--|---|
| | |  |  |  |
| Jenis layanan yang diterima : | | | | |

| | | | |
|---|-------------------------|--|------------------|
| 1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai | P*) 1 2 3 4 | 6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu | 1 2 3 4 |
| 2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah | 1 2 3 4 | 7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah | 1 2 3 4 |
| 3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurangcepat c. Cepat d. Sangat cepat | 1 2 3 4 | 8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik | 1 2 3 4 |
| 4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak Sesuai b. Cukup mahal / Kurang Sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya / Sangat sesuai dan tidak meminta tips | 1 2 3 4 | 9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti | 1 2 3 4 |
| 5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai | 1 2 3 4 | *) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas) | |

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

LAMPIRAN 3. Saran Responden

| NO. | UNSUR PELAYANAN | SARAN RESPONDEN |
|-----|----------------------|--|
| 1. | Persyaratan | — |
| 2. | Prosedur Pelayanan | Pelayanan lebih di maksimalakan dan alur pelayanannya lebih rapi |
| 3. | Waktu Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> — Pelayanan lebih cepat lagi — Lebih cepat lagi — Waktu menunggu untuk periksa jangan terlalu lama karena pasien bisa gelisah dan marah, pernah menunggu sampai 2 jam — Tingkatkan lagi waktu pelayanan — Waktu menunggu pasien sangat lambat, sehingga membuat pasien kelelahan menunggu — Sesuaikan waktu pemeriksaan pasien lebih cepat — Perlu di tambah jumlah tenaga medis karena pasien banyak sedangkan tenaga medis sedikit sehingga terjadi antrian yang sangat lama — Waktu dalam pelayanan sangat lama, sehingga menimbulkan kerumunan dan tidak ada pembatasan jarak dan posisi duduk — Harapannya Semoga pelayanan di percepat |
| 4. | Biaya/tarif | — |
| 5. | Produk layanan | — |
| 6. | Kompetensi pelaksana | — |
| 7. | Perilaku pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> — Semoga pelayanan tetap sopan dan ramah — Keramahan petugas sangat baik, pertahankan |
| 8. | Sarana dan prasarana | <ul style="list-style-type: none"> — Pelayanan sudah memadai, mohon di tambah tempat duduk di pengambilan obat, supaya lebih rapi (tidak berdiri) — Diberikan fasilitas kipas angin di ruang tunggu agar lebih nyaman — Fasilitas bangku di ruang tunggu perlu ditambah — Mohon diberikan penunjuk arah toilet pengunjung — Kursi di ruang tunggu mohon ditambah — Tempat antrian lebih di rapikan, dan mohon ada pembatasan ruang untuk yang merokok |
| 9. | Penangan pengaduan | Obat yang di butuhkan sering tidak ada dan harus beli sendiri di luar, dengan alasan stok habis sampai 3x berobat, sedangkan kita peserta BPJS. |
| 10. | Umum | <ul style="list-style-type: none"> — Harapan supaya lebih baik dari sekarang — Dipertahankan dan di tingkatkan |

| | | |
|--|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none">— Lebih ditingkatkan lagi agar menjadi RS yang profesional dan harapan masyarakat Pontianak— Pelayanan keseluruhan sudah sangat baik— Pelayanan sangat baik— Sarana gedung dan pelayanan sudah baik, mohon di tingkatkan— Mohon di tingkatkan lagi pelayanannya— Tingkatkan terus pelayanan secara maksimal— Harapannya semakin baik— Pelayanan sudah baik, mohon dipertahankan— Pelayanan sangat baik dan tanggap kepada pasien— Semoga ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya <p>Semoga makin solid team dan selalu memberikan pelayanan maksimal untuk masyarakat</p> |
|--|--|--|

Lampiran 4. Hasil Statistik SKM UPT Klinik Utama Sungai Bangkong Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat periode bulan Juli - September Tahun 2022

Frequencies

Jenis Kelamin

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Laki-laki | 99 | 49.5 | 49.5 | 49.5 |
| | Perempuan | 94 | 47.0 | 47.0 | 96.5 |
| | NA | 7 | 3.5 | 3.5 | 100.0 |
| | Total | 200 | 100.0 | 100.0 | |

Umur

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | <= 18 th | 5 | 2.5 | 2.5 | 2.5 |
| | 19 - 25 th | 47 | 23.5 | 23.5 | 26.0 |
| | 26 - 35 th | 56 | 28.0 | 28.0 | 54.0 |
| | 36 - 45 th | 44 | 22.0 | 22.0 | 76.0 |
| | 46 - 55 th | 17 | 8.5 | 8.5 | 84.5 |
| | >= 56 th | 13 | 6.5 | 6.5 | 91.0 |
| | NA | 18 | 9.0 | 9.0 | 100.0 |
| | Total | 200 | 100.0 | 100.0 | |

Pendidikan

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | SD/Mi | 13 | 6.5 | 6.5 | 6.5 |
| | SMP/Mts | 25 | 12.5 | 12.5 | 19.0 |
| | SMA/SMK/MA | 92 | 46.0 | 46.0 | 65.0 |
| | D1/D3 | 19 | 9.5 | 9.5 | 74.5 |
| | D4/S1 | 36 | 18.0 | 18.0 | 92.5 |
| | >=S2 | 12 | 6.0 | 6.0 | 98.5 |
| | NA | 3 | 1.5 | 1.5 | 100.0 |
| | Total | 200 | 100.0 | 100.0 | |

Pekerjaan

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | PNS | 15 | 7.5 | 7.5 | 7.5 |
| | TNI/POLRI | 2 | 1.0 | 1.0 | 8.5 |
| | Pegawai swasta | 34 | 17.0 | 17.0 | 25.5 |
| | wirusaha | 31 | 15.5 | 15.5 | 41.0 |
| | pelajar/mahasiswa | 31 | 15.5 | 15.5 | 56.5 |
| | lainnya | 72 | 36.0 | 36.0 | 92.5 |
| | NA | 15 | 7.5 | 7.5 | 100.0 |
| | Total | 200 | 100.0 | 100.0 | |

Layanan Umum

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | SANGAT BAIK | 68 | 34.0 | 34.0 | 34.0 |
| | BAIK | 126 | 63.0 | 63.0 | 97.0 |
| | KURANG BAIK | 6 | 3.0 | 3.0 | 100.0 |
| | Total | 200 | 100.0 | 100.0 | |

Kesesuaian Persyaratan

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Sesuai | 132 | 66.0 | 66.0 | 66.0 |
| | Sangat Sesuai | 68 | 34.0 | 34.0 | 100.0 |
| | Total | 200 | 100.0 | 100.0 | |

Kemudahan Prosedur

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak Mudah | 1 | .5 | .5 | .5 |
| | Kurang Mudah | 16 | 8.0 | 8.0 | 8.5 |
| | Mudah | 129 | 64.5 | 64.5 | 73.0 |
| | Sangat Mudah | 54 | 27.0 | 27.0 | 100.0 |
| | Total | 200 | 100.0 | 100.0 | |

Kecepatan Pelayanan

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak cepat | 2 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| | Kurang cepat | 34 | 17.0 | 17.0 | 18.0 |
| | Cepat | 113 | 56.5 | 56.5 | 74.5 |
| | Sangat Cepat | 51 | 25.5 | 25.5 | 100.0 |
| | Total | 200 | 100.0 | 100.0 | |

Kewajaran biaya

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Sangat mahal | 3 | 1.5 | 1.5 | 1.5 |
| | Cukup mahal | 12 | 6.0 | 6.0 | 7.5 |
| | Murah | 96 | 48.0 | 48.0 | 55.5 |
| | Gratis | 89 | 44.5 | 44.5 | 100.0 |
| | Total | 200 | 100.0 | 100.0 | |

Kesesuaian pelayanan

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang sesuai | 9 | 4.5 | 4.5 | 4.5 |
| | Sesuai | 149 | 74.5 | 74.5 | 79.0 |
| | Sangat sesuai | 42 | 21.0 | 21.0 | 100.0 |
| | Total | 200 | 100.0 | 100.0 | |

Kompetensi Petugas

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak Kompeten | 1 | .5 | .5 | .5 |
| | Kurang Kompeten | 5 | 2.5 | 2.5 | 3.0 |
| | Kompeten | 120 | 60.0 | 60.0 | 63.0 |
| | Sangat Kompeten | 74 | 37.0 | 37.0 | 100.0 |
| | Total | 200 | 100.0 | 100.0 | |

Kesopanan Petugas

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang Sopan | 2 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| | Sopan | 120 | 60.0 | 60.0 | 61.0 |
| | Sangat Sopan | 78 | 39.0 | 39.0 | 100.0 |
| | Total | 200 | 100.0 | 100.0 | |

Kualitas Sarpras

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Buruk | 3 | 1.5 | 1.5 | 1.5 |
| | Cukup | 27 | 13.5 | 13.5 | 15.0 |
| | Baik | 95 | 47.5 | 47.5 | 62.5 |
| | Sangat baik | 75 | 37.5 | 37.5 | 100.0 |
| | Total | 200 | 100.0 | 100.0 | |

Layanan Pengaduan

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak Ada | 13 | 6.5 | 6.5 | 6.5 |
| | Ada tetapi tidak berfungsi | 7 | 3.5 | 3.5 | 10.0 |
| | berfungsi kurang maksimal | 52 | 26.0 | 26.0 | 36.0 |
| | dikelola dengan baik | 128 | 64.0 | 64.0 | 100.0 |
| | Total | 200 | 100.0 | 100.0 | |

Saran

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak Ada | 133 | 66.5 | 66.5 | 66.5 |
| | Sarana dan Prasarana | 8 | 4.0 | 4.0 | 70.5 |
| | Penanganan Pengaduan | 4 | 2.0 | 2.0 | 72.5 |
| | Saran Umum | 31 | 15.5 | 15.5 | 88.0 |
| | Prosedur | 5 | 2.5 | 2.5 | 90.5 |
| | Waktu pelayanan | 11 | 5.5 | 5.5 | 96.0 |
| | Biaya/Tarif | 2 | 1.0 | 1.0 | 97.0 |
| | Produk Layanan | 2 | 1.0 | 1.0 | 98.0 |
| | Perilaku Pelaksana | 4 | 2.0 | 2.0 | 100.0 |
| | Total | 200 | 100.0 | 100.0 | |

Lampiran 5. Rekapitulasi Dan Pengolahan Data SKM

| NO. RES | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|---------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 8 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 9 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 11 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 12 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 15 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 19 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 20 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 21 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 23 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 34 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 35 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 36 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 37 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 39 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 40 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 42 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 |
| 46 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 47 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |

| | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 50 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 51 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 |
| 52 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 54 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 55 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 56 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 58 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 61 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 63 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 64 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 66 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 67 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 68 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 69 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 70 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 72 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 73 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 74 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 75 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 76 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 77 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 78 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 79 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 80 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 81 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 82 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 83 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 84 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 86 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 88 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 89 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 90 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 91 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 92 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 93 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 94 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 95 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 96 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 97 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 98 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 99 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 100 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 101 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 102 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 103 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |

| | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 104 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 105 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 106 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 107 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 108 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 109 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 110 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 111 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 |
| 112 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 113 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 114 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 115 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 116 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 117 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 118 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 119 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 120 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 121 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 122 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 123 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 124 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 125 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 126 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 127 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 128 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 129 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 130 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 |
| 131 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 |
| 132 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 133 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 134 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 135 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 136 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 137 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 138 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 139 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 140 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 141 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 142 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 143 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 144 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 145 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 146 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 147 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 148 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 149 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 150 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 |
| 151 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 152 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 153 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 154 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 155 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 156 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 157 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 158 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

| | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------------|----------------------|-------|
| 159 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 160 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 161 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 162 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 163 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 164 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 165 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 166 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 167 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 168 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 169 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 170 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 171 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 172 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 173 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 174 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 175 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 |
| 176 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 177 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 178 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 179 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 180 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 181 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 182 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 |
| 183 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 184 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 185 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 186 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 187 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 188 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 189 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 190 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 191 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 |
| 192 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 |
| 193 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 194 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 195 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 196 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 197 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 198 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 199 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 200 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 |
| SNilai /Unsur | 668 | 636 | 613 | 671 | 633 | 667 | 676 | 642 | 696 |
| NRR / Unsur | 3,340 | 3,180 | 3,065 | 3,355 | 3,165 | 3,335 | 3,380 | 3,210 | 3,480 |
| NRR tertbg/ unsur | 0,371 | 0,353 | 0,340 | 0,372 | 0,351 | 0,370 | 0,375 | 0,356 | 0,386 |
| IKM Unit pelayanan | | | | | | | *) 3,276 | **) 81,890 | |

Lampiran 6. Dokumentasi





Lampiran 7. Naskah Publikasi



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
DINAS KESEHATAN
UNIT PELAKSANA TEKNIS KLINIK UTAMA SUNGAI BANGKONG
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TAHUN 2022
Periode Survei : Juli s.d. September
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

NILAI IKM :

81,89

MUTU PELAYANAN :

B

KINERJA PELAYANAN :

BAIK

JENIS / NAMA LAYANAN : KESEHATAN JIWA

RESPONDEN

JUMLAH : 200 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 99 ORANG; P = 94 ORANG; NA = 7 ORANG

| USIA | PENDIDIKAN | PEKERJAAN |
|-----------------------|----------------------|-------------------------------|
| ≤ 18 th : 5 orang | SD / MI : 13 orang | PNS : 15 orang |
| 19 – 25 th : 47 orang | SMP / MTs : 25 orang | TNI / POLRI : 2 orang |
| 26 – 35 th : 56 orang | SMA/K/ MA : 92 orang | Peg. Swasta : 34 orang |
| 36 – 45 th : 44 orang | D-1/D-3 : 19 orang | Wiraswasta/Usahawan: 31 orang |
| 46 – 55 th : 17 orang | D-4 / S-1 : 36 orang | Pelajar/Mahasiswa : 31 orang |
| ≥ 56 th : 13 orang | ≥S-2 : 12 orang | Lainnya : 72 orang |
| NA : 18 orang | NA : 3 orang | NA : 15 orang |

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