



**LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
PUSKESMAS BONTANG SELATAN II  
KOTA BONTANG TAHUN 2023**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
<b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan.....	9
<b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>12</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	14
4.3 Tren Nilai SKM.....	17
<b>BAB V KESIMPULAN</b> .....	<b>18</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>20</b>
1. Kuesioner.....	20
2. Hasil Olah Data SKM.....	21
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	27

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Puskesmas Bontang Selatan II Kota Bontang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Puskesmas Bontang Selatan II Kota Bontang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan DPRD;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan DPRD dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Puskesmas Bontang Selatan II Kota Bontang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Bontang Selatan II Kota Bontang adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Puskesmas Bontang Selatan II Kota Bontang yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan kepada surveyor. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan ataupun dari surveyor yang sedang bertugas.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (bulan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	September 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Oktober - November 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2023	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2023	15

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Puskesmas Bontang Selatan II Kota Bontang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Puskesmas Bontang Selatan II Kota Bontang dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 81.008 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 363 orang.

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 363 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	87	28%
		PEREMPUAN	222	72%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	73	23%
		SLTP	71	23%
		SLTA	150	48%
		DI-DIII	4	1%
		SI	14	4%
		S2-S3	0	0
3	PEKERJAAN	PNS	2	1%
		TNI/POLRI	0	0
		Swasta	61	20%
		Wirausaha	34	11%
		Pelajar/Mahasiswa	13	4%
		Lainnya	200	65%
4	JENIS LAYANAN	Pendaftaran	114	36.1%
		Poli Umum	45	14.2%
		Poli Gigi	6	1.9%
		Poli KIA	6	1.9%
		Poli KB	1	0.3%
		Poli Imunisasi	6	1.9%
		Poli TB	3	0.9%
		Klinik Gizi	2	0.6%
		Apotek	110	34.8%
		Laboratorium	23	7.3%

Berdasarkan kuesioner yang telah dikumpulkan, sebanyak 363 kuesioner didominasi responden perempuan sebanyak 72% dan didominasi Pendidikan didominasi SLTA sebesar 48% dan diikuti dari lulusan SLTP dan SD kebawah sebanyak 23%. Dengan tingkat pekerjaan lainnya terbanyak sebesar 65% sisanya dari unsur swasta sebesar 20%.

Jika dilihat dari jenis Layanan dimana kuesioner terbanyak berasal dari Pelayanan Pendaftaran sebesar 36.1%. Hal ini dikarenakan loket pendaftaran melibatkan kegiatan esensial yang mengkoordinasikan seluruh Pelayanan kesehatan di PKM yang berfungsi mendaftarkan pasien berbasis data informasi dasar pasien, kemudian loket pendaftaran bertanggung jawab dalam menetapkan jadwal kunjungan pasien dan mengelola antrian dalam rangka menghindari kerumunan dan mengorganisir Pelayanan. Tidak hanya itu verifikasi data pasien dan pemberian nomor rekam medis terlacak disini Kemudian kuesioner terbanyak kedua berasal dari apotik sebesar 34,8% sisanya berasal dari poli umum 14,2%, laboratorium 7,3% dan poli lainnya serta klinik gizi rerata 0,3% - 1,9%. Oleh karena itu perlu adanya Sosialisasi yang lebih intensif ke seluruh sub unit/Layanan; tentang adanya Layanan publik yang dimiliki Kerja Puskesmas Bontang Selatan II.

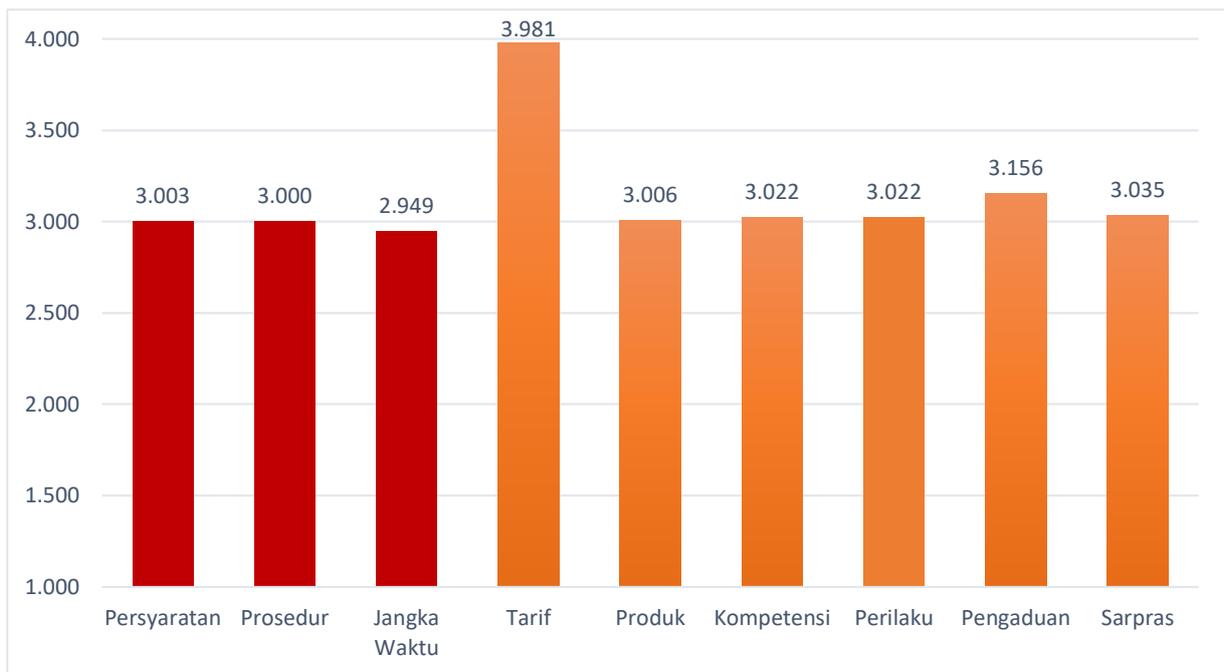
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Berdasarkan hasil pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Bontang Selatan II pada tahun 2023 dengan jumlah responden sebanyak 363 orang, diperoleh IKM sebesar 78.26. Berdasarkan pada Peraturan Menteri PAN/RB Nomor 14 Tahun 2017 maka IKM sebesar 78.26 masuk pada kategori mutu Pelayanan B (Baik) dengan range 76,61 -88,30.

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur (NI)</b>	3.00	3.00	2.95	3.98	3.01	3.02	3.02	3.16	3.03
<b>Nilai Interval Konversi (NIK)</b>	75.08	75.00	73.73	99.52	75.16	75.56	75.56	78.90	75.87
<b>Kategori</b>	<b>C</b>	<b>C</b>	<b>C</b>	<b>A</b>	<b>C</b>	<b>C</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>78.26 (Baik)</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Nilai rerata hasil survei untuk setiap unsur pelayanan ditunjukkan oleh tabel sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata
U4	Biaya/Tarif	3.981
U8	Penanganan Pengaduan	3.156
U9	Sarana dan Prasarana	3.035
U7	Perilaku Pelaksana	3.022
U6	Kompetensi Pelaksana	3.022
U5	Produk layanan	3.006
U1	Persyaratan	3.003
U2	Prosedur	3.000
U3	Waktu Pelayanan	2.949

Berdasarkan tabel diatas, maka unsur Pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut untuk mempertahankan IKM menjadi “sangat Baik” adalah unsur Waktu Pelayanan, Prosedur dan Persyaratan Layanan. Biaya/tarif, Penanganan pengaduan, dan sarana prasarana perlu dipertahankan menjadi tiga unsur paling tinggi dalam penilaian kepuasan pengguna Layanan.

### 3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan

Survei yang dilakukan ini sebagian besar /dominan memberikan penilaian “Baik” pada seluruh jenis Layanan di Puskesmas Bontang Selatan II.

Tabel 3.2.

Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Puskesmas Bontang Selatan II

No	Jenis Layanan	Hasil SKM 2023	Kategori
1	Poli KB	86.11	Baik
2	Poli Gigi	82.87	Baik
3	Poli TB	80.56	Baik
4	Poli KIA	79.17	Baik
5	Poli Imunisasi	79.17	Baik
6	Klinik Gizi	79.17	Baik
7	Apotek	78.33	Baik
8	Pendaftaran	78.05	Baik
9	Laboratorium	78.02	Baik
10	Poli Umum	77.47	Baik

Dari hasil survei per jenis Layanan, nilai IKM tertinggi atau “Sangat Baik” belum ada sehingga hal ini dapat ditingkatkan menjadi “Sangat Baik” di periode penilaian berikutnya salah satunya dengan melakukan rencana tindak lanjut di area perbaikan. Nilai IKM “Baik” berasal dari seluruh Layanan sehingga dapat dikatakan secara keseluruhan mutu Pelayanan “B”. 3 (tiga) Nilai IKM tertinggi di Pelayanan Poli KB, Poli Gigi dan Poli TB sedangkan 3 (tiga) nilai IKM terendah berasal dari pelayanan poli umum, laboratorium dan pendaftaran. Hal ini perlu mendapat perhatian lebih lanjut dari semua unit Layanan agar ke depannya mendapatkan nilai IKM “Sangat Baik”. Salah satunya dengan melakukan Sosialisasi intensif tentang jenis Layanan yang dimiliki Puskesmas Bontang Selatan II. Selain itu, dapat ditingkatkan lagi jika dilakukan secara online/ tanpa tatap muka dengan memanfaatkan fitur Whatsapp Messenger atau aplikasi daring yang dapat diakses masyarakat dengan mudah dan praktis sehingga cukup melengkapi data yang dipersyaratkan kemudian mengunggahnya dan dokumen yang dibutuhkan langsung diolah dan dikirim ke pengguna Layanan dalam waktu yang singkat.

Nilai IKM tertinggi di poli KB disebabkan tidak langsung oleh adanya pencanangan Program Kampung KB di setiap daerah di Bontang. Program ini mendekatkan pembangunan kepada masyarakat serta menguatkan delapan fungsi utama keluarga, serta dianggap mampu mengatasi persoalan kemiskinan. Tingginya angka IKM di 3 poli diatas khususnya Poli TB disebabkan diantaranya karena angka penyakit TBC masih terbilang tinggi sehingga deteksi pertama dilakukan oleh tim pendeteksi TBC melalui setiap Puskesmas. Berdasarkan data 2022

tercatat 788 kasus dan sebanyak 716 orang telah terdeteksi dan mendapatkan penanganan. Dari keseluruhan TBC di Bontang, 43,9persen pasien berasal dari kalangan orang dewasa disusul 34,8persen dari kalangan anak-anak dan 21,2 persen disumbang dari kelompok lanjut usia.

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 2.949. Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 3.000 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga persyaratan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3.003.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tariff mendapatkan nilai tertinggi 3.981 dari unsur layanan, dan penanganan pengaduan serta sarana prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,156 dan 3.035.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Kurangnya Kipas/Pendingin ruangan di ruang tunggu.
- Ngantri terlalu lama
- Merasa di bedakan antara BPJS dari pemerintah dengan pihak perusahaan
- Saran di bagian pendaftaran dibagi menjadi 2 agar lebih cepat
- Mengantri terlalu lama
- Toiletnya kurang
- Berharap dokternya bisa ditambah lagi agar pelayanan lebih maksimal
- Kurang ramah dalam melayani pasien
- Berbelit
- Lambat dikarenakan menunggu terlalu lama
- Jam pelayan tidak sesuai, terlalu lama menunggu
- Harus ditingkatkan kembali, terlalu lambat dan ribet
- Diruang Tunggu mohon diberi kipas angin
- Toiletnya tolong diperhatikan, karena antara laki laki dan perempuan dicampur
- Pelayanannya sangat lambat

- Mohon kipasnya ditambah, dan juga mohon pendaftaran dibuka saat jam operasi saja karena banyak mengambil antrian namun tidak kembali membuat antrian terlalu lama
- Saran saat pengambilan antrian harapannya dibuka saat jam pelayanan saja
- Harapannya kipasnya ditambah agar masyarakat nyaman berada di area puskesmas

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan kemungkinan disebabkan:

1. kurangnya fasilitas dan sarana prasarana seperti kipas/pendingin ruangan di ruang tunggu dan loket pendaftaran. Selain itu, kurangnya toilet membuat tidak nyaman pengguna Layanan sehingga hal ini dapat diatasi dengan penambahan toilet dan pemisahan toilet perempuan dan pria. Hal ini dapat disebabkan karena keterbatasan anggaran pengaduan yang dapat dilakukan melalui permohonan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (TJSP) kepada perusahaan sekitar
2. Berbelitnya dan lambannya pelayanan dapat disebabkan karena ketrampilan pegawai yang masih kurang dan tidak mengintegrasikan dengan teknologi yang berkembang. Hal ini dapat diatasi dengan Menyederhanakan proses Pelayanan dan mempersingkat antrian dengan pembauran teknologi/integrasi Internet of Things (IoT) seperti aplikasi daring, fitur Whatsapp Messenger dan sebagainya pada proses Pelayanan
3. Kurang maksimalnya Pelayanan yang diberikan pegawai dapat diselesaikan dengan pemberian Pelatihan internal kepada pegawai agar bersikap profesional, ramah dan tidak bersikap diskriminatif antara BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan maupun non BPJS
4. Lambannya Pelayanan dapat diatasi dengan Loket pendaftaran ditambah agar mengurangi kerumunan dan mempersingkat antrian dan jam Pelayanan dibuka sesuai jam operasional dan tidak terlambat atau lambat dalam memberikan Pelayanan.
5. Kurang maksimalnya Pelayanan juga dapat diatasi dengan pemberian sanksi dan reward dalam proses Pelayanan sehingga setiap pegawai memiliki tanggungjawab dan komitmen dalam memberikan kualitas Pelayanan yang lebih baik kepada pengguna layanan

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
			I	II	III	IV	
1	<b>Waktu Pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penggunaan teknologi Internet of Things untuk mempersingkat waktu Pelayanan dan menyederhanakan proses Pelayanan</li> <li>- Pelatihan rutin pegawai agar dapat memberikan Pelayanan yang efisien dan responsive seperti Manajemen waktu dan peningkatan proses kerja</li> </ul>	√	√	√	√	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tim IT</li> <li>- Tim SDM</li> <li>- PIC Jenis Layanan</li> </ul>
2	<b>Prosedur Pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisis mendalam terhadap proses Pelayanan dengan mengidentifikasi langkah yang tidak</li> </ul>	√	√	√	√	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tim IT</li> <li>- PIC Jenis layanan</li> </ul>

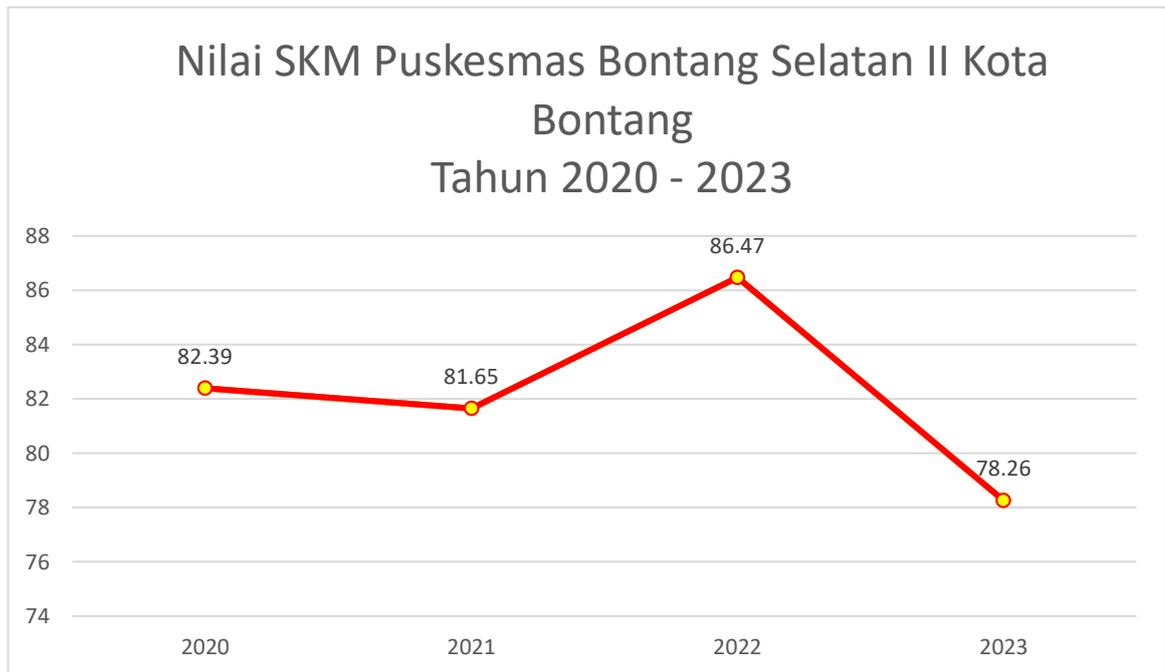
		<p>efisien dan menghambat kinerja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Automatisasi tugas rutin dan administratif dengan penggunaan teknologi untuk menghemat waktu dan sumber daya serta mengurangi risiko kesalahan manusia</li> <li>- Memanfaatkan teknologi sesuai kebutuhan seperti perangkat lunak pelacakan atau aplikasi mobile untuk mempercepat proses Kerja</li> <li>- Pelatihan regular untuk pegawai untuk meningkatkan ketrampilan dalam menjalankan prosedur Pelayanan</li> <li>- Monitoring dan evaluasi kinerja untuk mengetahui area perbaikan</li> <li>- Koordinasi yang baik dalam komunikasi internal untuk</li> </ul>				
--	--	---	--	--	--	--

		<p>menghindari kesalahan atau hambatan dalam alur Kerja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fleksibilitas dalam proses untuk mengakomodasi perubahan</li> <li>- Implementasi prinsip <i>continuous improvement</i> atau perbaikan kelanjutan dengan mengajarkan kepada pegawai untuk Mencari cara dalam peningkatan prosedur Pelayanan secara konstan</li> <li>- Umpan balik secara teratur dari pengguna Layanan mengenai prosedur Pelayanan agar segera diperbaiki</li> </ul>					
<b>3</b>	<b>Persyaratan Layanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistem informasi terintegrasi untuk mempercepat proses pengambilan keputusan dan proses Pelayanan</li> <li>- Penerapan Layanan mandiri (<i>self-service</i>)</li> </ul>	<b>√</b>	<b>√</b>	<b>√</b>	<b>√</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Tim IT</b></li> <li>- <b>PIC Jenis layanan</b></li> </ul>

		melalui portal online, formulir daring atau FAQ yang dapat diakses sendiri					
--	--	--	--	--	--	--	--

### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Puskesmas Bontang Selatan II Kota Bontang dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan grafik diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi fluktuasi kinerja penyelenggaraan Pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada Puskesmas Bontang Selatan II. Jika di tahun 2021 mengalami penurunan indeks sebesar 0.74 poin kemudian meningkat sebesar 4,82 poin tahun 2022 kemudian kembali mengalami penurunan indeks sebesar 8.21 poin di tahun 2023.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juni hingga November 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Bontang Selatan II Kota Bontang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik (B) dengan nilai SKM 78.26. Meskipun demikian, nilai SKM Puskesmas Bontang Selatan II Kota Bontang menunjukkan fluktuasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, prosedur layanan, serta persyaratan layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tariff mendapatkan nilai tertinggi 3.981 dari unsur layanan, dan penanganan pengaduan serta sarana prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,156 dan 3.035.
- Berdasarkan kesimpulan diatas disarankan agar Puskesmas Bontang Selatan II :
  1. Melakukan Sosialisasi terhadap Layanan publik di Puskesmas Bontang Selatan II sehingga lebih banyak stakeholder yang memahami dalam SOP/Standar Layanan
  2. Meningkatkan kualitas Layanan untuk unsur persyaratan layanan, serta produk Layanan dan memperbanyak loket pendaftaran untuk mengurangi kerumunan dan mempersingkat antrian
  3. Bersikap ramah dan tidak bersikap diskriminatif antara BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan
  4. Mempercepat waktu Pelayanan agar menyediakan sistem Layanan dalam bentuk online
  5. Melakukan inovasi Pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan Pelayanan akan selalu diupayakan dalam rangka peningkatan kinerja Pelayanan publik agar kepuasan masyarakat terus meningkat.
  6. Menambah sarana prasarana seperti kipas/pendingin ruangan di ruang tunggu, fasilitas di toilet umum dan dilaksanakan pemisahan toilet pria dan Wanita

7. Menambah SDM dokter dan memaksimalkan Pelayanan yang diberikan

Kota Bontang, November 2023

**Kepala Puskesmas Bontang Selatan II**

.....

NIP.....

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

No :

**KUISIONER SURVEY KEPUJUAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN RSUD/ BADAN/ DINAS/ KECAMATAN/ KELURAHAN/ UPT  
PEMERINTAH KOTA BONTANG TAHUN 2023**

Tanggal Survey : \_\_\_\_\_ Jam Survey : \_\_\_\_\_

**PROFIL RESPONDEN**

Nama : \_\_\_\_\_ No.HP : \_\_\_\_\_

Jenis kelamin :  Laki-Laki  Perempuan      Usia : ..... Tahun

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D1-D4  S1  >S2

Pekerjaan :  PNS  TNI/ Polri  Peg. Swasta  Wiraswasta  Pelajar/ Mahasiswa  
 Lainnya, ..... (sebutkan)

Jenis Layanan Yang Diterima:  ..... (Sebutkan, misal : KTP, Akta, Poli Umum, dll)

**A. PENDAPAT MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN**  
(Mohon dipilih salah satu pilihan dengan tanda silang (X) pada angka yang tersedia)

1. Apakah syarat yang harus dipenuhi sesuai dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/ dipublikasikan?

1	Tidak Sesuai
2	Kurang Sesuai
3	Sesuai
4	Sangat Sesuai

Jika pilihan Bapak/ Ibu **TIDAK SESUAI** atau **KURANG SESUAI**, mohon berikan penjelasan:

---

2. Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan prosedur untuk mendapatkan pelayanan?

1	Berbeltit, Tidak Mudah
2	Agak Mudah
3	Mudah
4	Sangat Mudah

Jika pilihan Bapak/ Ibu **AGAK MUDAH** atau **TIDAK MUDAH**, mohon berikan penjelasan:

---

3. Bagaimana pendapat anda terkait kecepatan pemberian pelayanan dengan yang diinformasikan/ dipublikasikan?

1	Tidak Cepat
2	Kurang Cepat
3	Cepat
4	Sangat Cepat

Jika pilihan Bapak/ Ibu **TIDAK CEPAT** atau **KURANG CEPAT**, mohon berikan penjelasan:

---

4. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian/ kewajaran biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan/ dipublikasikan?

1	Sangat Mahal
2	Cukup Mahal
3	Murah
4	Gratis

Jika pilihan Bapak/ Ibu **CUKUP MAHAL** atau **SANGAT MAHAL**, mohon berikan penjelasan:

5. Apakah pelayanan yang anda terima sesuai dengan Standar Pelayanan yang Tercantum ?

1	Tidak Sesuai
2	Kurang Sesuai
3	Sesuai
4	Sangat Sesuai

Jika pilihan Bapak/ Ibu **TIDAK SESUAI** atau **KURANG SESUAI**, mohon berikan penjelasan:

---

6. Bagaimana pendapat anda tentang kemampuan/ kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan?

1	Tidak Mampu
2	Kurang Mampu
3	Mampu/ kompeten
4	Sangat Mampu dan Terampil

Jika pilihan Bapak/ Ibu **TIDAK MAMPU** atau **KURANG MAMPU**, mohon berikan penjelasan:

---

7. Bagaimana pendapat anda dengan tutur kata, sikap, dan perilaku petugas pada saat memberikan pelayanan kepada saudara?

1	Tidak Sopan dan Ramah
2	Kurang Sopan dan Ramah
3	Sopan dan Ramah
4	Sangat Sopan dan Ramah

Jika pilihan Bapak/ Ibu **TIDAK SOPAN** atau **KURANG RAMAH**, mohon berikan penjelasan:

---

8. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?

1	Tidak Ada
2	Ada, Tetapi Tidak Berfungsi
3	Berfungsi Kurang Maksimal
4	Dikelola Dengan Baik

Jika pilihan Bapak/ Ibu **TIDAK ADA** atau **KURANG BERFUNGSI**, mohon berikan penjelasan:

---

9. Bagaimana pendapat anda tentang kualitas sarana dan prasana pada pelayanan ini?

1	Buruk
2	Cukup
3	Baik
4	Sangat Baik

Jika pilihan Bapak/ Ibu **CUKUP** atau **BURUK**, mohon berikan penjelasan:

---

Catatan serta masukan lain yang perlu disampaikan terhadap layanan yang diterima:

## 2. Hasil Olah Data SKM

### PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN

: Puskesmas Bontang Selatan II

JENIS LAYANAN

:

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	4	4
2	4	3	3	4	3	4	3	4	3
3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3
6	3	3	3	4	3	3	3		3
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	4	3	4	3
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	3	4	3	4	3	3	4		3
21	3	3	2	4	3	4	3	3	3
22	3	3	3	4	3	3	3		3
23	3	3	2	4	3	3	2	3	3
24	3	3	3	4			3		3
25	3	3	2	4	3	3	3	3	2
26	3	3	3	4	3	3	3		3
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	3	3	3	4	3	3	3		3
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	3	3	2	4	3	3	3	3	3
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	3	3	3	4	3	3	3		3
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3
34	3	3	3	4	3	3	2	3	3
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3
47	3	3	3	4	3	3	3	3	3
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3
49	3	3	3	4	3	3	3	3	3
50	3	3	3	4	3	3	3	3	3
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3
53	3	3	3	4	3	3	3	3	3

54	3	3	3	4	3	3	3	3	3
55	3	3	3	4	3	3	3	3	3
56	3	3	3	4	3	3	3	3	3
57	3	3	3	4	3	3	3	3	3
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3
62	3	3	3	4	3	3	3	3	3
63	3	3	3	4	3	3	3	3	3
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3
66	3	3	3	4	3	3	3	3	3
67	3	3	3	4	3	3	3	3	3
68	3	3	3	4	3	3	3	3	3
69	3	3	3	4	3	3	3	3	3
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3
71	3	3	3	4	3	3	3	3	3
72	3	3	3	4	3	3	3	3	3
73	3	3	3	4	3	3	3	3	3
74	3	3	3	4	3	3	3	3	3
75	3	3	3	4	3	3	3	3	3
76	3	3	3	4	3	3	3	3	3
77	3	3	3	4	3	3	3	3	3
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3
79	3	3	3	4	3	3	3	3	3
80	3	3	3	4	3	3	3	3	3
81	3	3	3	4	3	3	3	3	3
82	3	3	3	4	3	3	3	3	3
83	3	3	3	4	3	3	3	3	3
84	3	3	3	4	3	3	3	3	3
85	3	3	3	4	3	3	3	3	3
86	3	3	3	4	3	3	3	3	3
87	3	3	3	4	3	3	3	3	3
88	3	3	3	4	3	3	3	3	3
89	3	3	3	4	3	3	3	3	3
90	3	3	3	4	3	3	3	3	3
91	3	3	3	4	3	3	3	3	3
92	3	3	3	4	3	3	3	3	3
93	3	3	3	4	3	3	3	3	3
94	3	3	3	4	3	3	3	3	3
95	3	3	3	4	3	3	3	3	4
96	3	3	3	4	3	3	3	3	3
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4
98	3	3	3	4	3	3	3	3	3
99	3	3	3	4	3	3	3	3	3
100	3	3	3	4	3	3	3	3	3
101	3	3	3	4	3	3	3	3	3
102	3	3	3	4	3	3	3	3	3
103	3	3	3	4	3	3	3	3	4
104	3	3	3	4	3	3	3	3	3
105	3	3	3	4	3	3	3	3	3
106	3	3	3	4	3	3	3	3	3
107	3	3	3	4	3	3	3	3	3
108	3	3	3	4	3	3	3	3	3
109	3	3	3	4	3	3	3	3	3
110	3	3	3	4	3	3	3	3	4
111	3	3	3	4	3	3	3	3	4
112	2	3	3	4	3	3	3	3	3
113	3	3	3	4	3	3	3	3	3
114	3	3	3	4	4	4	3	3	3
115	3	3	2	4	3	3	3	4	3
116	3	3	2	4	3	3	3	4	3
117	3	3	3	2	3	3	3	2	2

118	3	3	2	3	3	3	3	3	3
119	3	2	3	4	3	3	3	3	3
120	3	3	3	4	3	3	3	3	3
121	3	3	3	4	3	3	3	3	3
122	3	3	3	4	3	3	3	4	3
123	3	3	3	4	3	3	3	4	3
124	3	3	3	4	3	3	3	3	3
125	3	3	3	4	3	3	3	3	4
126	3	3	2	4	3	3	3	3	3
127	3	2	3	4	3	3	4	4	4
128	3	3	3	4	3	3	3	3	3
129	3	3	3	4	3	4	3	3	3
130	3	3	3	4	3	3	3	4	3
131	3	3	2	4	3	3	3	3	3
132	3	3	3	4	3	3	3	4	4
133	3	3	3	4	3	3	3	3	3
134	3	3	2	3	3	2	3	3	2
135	3	3	3	4	3	3	3	3	3
136	3	3	2	4	3	3	3	4	3
137	3	3	3	2	3	3	4	4	2
138	3	4	3	4	3	3	3	4	3
139	3	3	3	4	3	3	3	3	3
140	3	3	3	4	3	3	3	3	3
141	3	3	3	4	3	3	3	3	3
142	3	3	3	4	3	3	3	3	3
143	3	3	3	4	3	3	3	3	3
144	3	3	3	4	3	3	3	3	2
145	3	3	3	4	3	3	3	3	3
146	3	3	2	4	3	3	3	3	3
147	3	3	2	4	3	3	3	3	3
148	3	3	3	4	3	3	3	3	3
149	3	3	3	4	3	3	3	3	3
150	3	3	3	4	3	3	3	3	3
151	3	3	2	4	3	3	3	3	3
152	3	3	3	4	3	3	3	3	3
153	3	3	3	4	3	3	4	3	3
154	3	3	3	4	3	3	3	3	3
155	3	3	3	4	3	3	3	3	3
156	3	3	3	4	3	3	3	3	3
157	3	3	3	4	4	3	4	4	3
158	3	3	3	4	3	3	3	3	2
159	3	3	3	4	3	3	3	3	2
160	3	3	3	4	3	4	3	4	4
161	3	3	3	4	3	3	3	4	3
162	3	3	3	4	3	3	3	3	4
163	3	3	3	4	3	3	4	4	4
164	3	3	3	4	3	3	4	4	3
165	3	3	3	4	3	3	3	4	3
166	3	3	2	4	3	3	3	3	3
167	3	3	3	4	3	3	3	3	3
168	3	3	3	4	3	3	3	4	3
169	3	3	3	4	3	3	4	4	3
170	3	3	3	4	3	3	3	3	3
171	3	3	3	4	3	3	3	4	3
172	4	3	3	4	3	3	3	4	4
173	3	3	3	4	3	4		3	4
174	3	3	3	4	3	3	3	3	4
175	3	3	2	4	3	3	3	3	3
176	3			4			3	3	3
177	3	3	3	4	3	3	3	3	4
178	3	3	3	4	3	3	3	3	3
179	3	3	3	4	3	4	3	4	3
180	3	3	3	4	3	3	3	4	3
181	3	3	3	4	3	3	3	3	3

183	3	3	3	4	3	3	3	3	3
184	3	3	3	4	3	3	3	3	3
185	3	3	3	4	3	3	3	3	3
186	3	3	3	4	3	3	3	3	3
187	3	3	3	4	3	3	3	3	3
188	3	3	3	4	3	3	3	3	3
189	3	3	3	4	3	3	3	3	3
190	3	3	3	4	3	3	3	3	3
191	3	3	3	4	3	3	3	3	3
192	3	3	3	4	3	3	3	3	3
193	3	3	3	4	3	3	3	3	3
194	3	3	3	4	3	3	3	3	3
195	3	3	3	4	3	3	3	3	3
196	3	3	3	4	3	3	3	3	3
197	3	3	3	4	3	3	3	3	3
198	3	3	3	4	3	3	3	3	3
199	3	3	3	4	3	3	3	3	3
200	3	3	3	4	3	3	3	3	3
201	3	3	3	4	3	3	3	3	3
202	3	3	3	4	3	3	3	3	3
203	3	3	3	4	3	3	3	3	3
204	3	3	3	4	3	3	3	3	3
205	3	3	3	4	3	3	3	3	3
206	3	3	3	4	3	3	3	3	3
207	3	3	3	4	3	3	3	3	3
208	3	3	3	4	3	3	3	3	3
209	3	3	3	4	3	3	3	3	3
210	3	3	3	4	3	3	3	3	3
211	3	3	3	4	3	3	3	3	3
212	3	3	3	4	3	3	3	3	3
213	3	3	3	4	3	3	3	3	3
214	3	3	3	4	3	3	3	3	3
215	3	3	3	4	3	3	3	3	3
216	3	3	3	4	3	3	3	3	3
217	3	3	3	4	3	3	3	3	3
218	3	3	3	4	3	3	3	3	3
219	3	3	3	4	3	3	3	3	3
220	3	3	3	4	3	3	3	3	3
221	3	3	3	4	3	3	3	3	3
222	3	3	3	4	3	3	3	3	3
223	3	3	3	4	3	3	3	3	3
224	3	3	3	4	3	3	3	3	3
225	3	3	3	4	3	3	3	3	3
226	3	3	3	4	3	3	3	3	3
227	3	3	3	4	3	3	3	3	3
228	3	3	3	4	3	3	3	3	3
229	3	3	3	4	3	3	3	3	3
230	3	3	3	4	3	3	3	3	3
231	3	3	3	4	3	3	3	3	3
232	3	3	3	4	3	3	3	3	3
233	3	3	3	4	3	3	3	3	3
234	3	3	3	4	3	3	3	3	3
235	3	3	3	4	3	3	3	3	3
236	3	3	3	4	3	3	3	3	3
237	3	3	3	4	3	3	3	3	2
238	3	3	3	4	3	3	3	3	3
239	3	3	3	4	3	3	3	3	3
240	3	3	2	4	3	3	3	3	2
241	3	3	3	4	3	3	3	3	3
242	3	3	3	4	3	3	3	3	3
243	3	3	3	4	3	3	3	3	3
244	3	3	3	4	3	3	3	3	3
245	3	3	3	4	3	3	3	3	3

246	3	3	3	4	3	3	3	3	3
247	3	3	3	4	3	3	3	4	3
248	3	3	3	4	3	3	3	4	3
249	3	3	3	4	3	3	3	4	3
250	3	3	3	4	3	3	3	4	4
251	3	3	3	4	3	3	3	4	3
252	3	3	3	4	3	3	3	4	3
253	3	3	3	4	3	3	3	4	3
254	3	3	3	4	3	3	3	4	3
255	3	3	3	4	3	3	3	4	3
256	3	3	3	4	3	3	3	4	3
257	3	3	3	4	3	3	3	3	4
258	3	3	3	4	3	3	3	3	3
259	3	3	3	4	3	3	3	4	3
260	3	3	3	4	3	3	3	4	3
261	3	3	3	4	3	3	3	4	3
262	3	3	3	4	3	3	3	4	3
263	3	3	3	4	3	3	3	3	3
264	3	3	3	4	3	3	3	4	3
265	3	3	3	4	3	3	3	3	3
266	3	3	3	4	3	3	3	3	3
267	3	3	3	4	3	3	3	4	3
268	3	3	3	4	3	3	3	4	3
269	3	3	3	4	3	3	3	3	3
270	3	3	3	4	3	3	3	3	3
271	3	3	3	4	3	3	3	3	3
272	3	3	3	4	3	3	3	4	3
273	3	3	3	4	3	3	3	3	3
274	3	3	3	4	3	3	3	3	3
275	3	3	3	4	3	3	3	3	3
276	3	3	3	4	3	3	3	3	3
277	3	3	3	4	3	3	3	3	3
278	3	3	3	4	3	3	3	3	3
279	3	3	3	4	3	3	3	3	3
280	3	3	3	4	3	3	3	4	3
281	3	3	3	4	3	3	3	3	3
282	3	3	3	4	3	3	3	3	3
283	3	3	3	4	3	3	3	3	3
284	3	3	3	4	3	3	3	4	3
285	3	3	3	4	3	3	3	4	3
286	3	3	3	4	3	3	3		3
287	3	3	3	4	3	3	3	3	3
288	3	3	3	4	3	3	3	3	3
289	3	3	3	4	3	3	3	3	3
290	3	3	3	4	3	3	3	3	3
291	3	3	3	4	3	3	3	3	3
292	3	3	3	4	3	3	3	4	3
293	3	3	3	4	3	3	3	3	3
294	3	3	3	4	3	3	3	3	3
295	3	3	3	4	3	3	3	3	3
296	3	3	3	4	3	3	3		3
297	3	3	3	4	3	3	3	3	3
298	3	3	3	4	3	3	3	3	3
299	3	3	3	4	3	3	3	3	3
300	3	3	3	4	3	3	3	3	3
301	3	3	3	4	3	3	3	3	4
302	3	3	3	4	3	3	3	3	3
303	3	3	3	4	3	3	3	3	3
304	3	3	3	4	3	3	3		3
305	3	3	3	4	3	3	3		3
306	3	3	3	4	3	3	3	3	3
307	3	3	3	4	3	3	3	3	3
308	3	3	3	4	3	3	3	3	3
309	3	3	3	4	3	3	3	3	3

310	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
311	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
312	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
313	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
314	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
315	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
316	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	949	945	929	1258	944	949	952	953	959	
NRR / Unsur	3.003	3.000	2.949	3.981	3.006	3.022	3.022	3.156	3.035	
NRR tertbg/ unsur	0.334	0.333	0.328	0.442	0.334	0.336	0.336	0.351	0.337	
							*)	**)		
<b>IKM Unit pelayanan</b>							<b>3.131</b>	<b>78.263</b>		

**Keterangan :**

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.003
U2	Prosedur Pelayanan	3.000
U3	Kecepatan Pelayanan	2.949
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.981
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.006
U6	Kompetensi Petugas	3.022
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.022
U8	Penanganan Pengaduan	3.156
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.035

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>78.26</b>
-----------------------------	--------------

**Mutu Pelayanan : Baik**

**Mutu Pelayanan :**

<b>A (Sangat Baik)</b>	: 88,31 - 100,00	<b>C (Kurang Baik)</b>	: 65,00 - 76,60
<b>B (Baik)</b>	: 76,61 - 88,30	<b>D (Tidak Baik)</b>	: 25,00 - 64,99

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Kurang Baik	0.32	0.63	5.40	0.63	0.00	0.32	0.63	0.33	2.85
Baik	99.05	98.73	94.29	0.63	99.36	97.13	96.51	83.77	90.82
Sangat Baik	0.63	0.63	0.32	98.73	0.64	2.55	2.86	15.89	6.33
<b>kosong</b>	<b>0.00</b>	<b>0.32</b>	<b>0.32</b>	<b>0.00</b>	<b>0.64</b>	<b>0.64</b>	<b>0.32</b>	<b>4.64</b>	<b>0.00</b>
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden	316	315	315	316	314	314	315	302	316
-----------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

**JUMLAH JAWABAN**

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	1	2	17	2	0	1	2	1	9
Baik	313	311	297	2	312	305	304	253	287
Sangat Baik	2	2	1	312	2	8	9	48	20
<b>kosong</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>0</b>
Total Responden	316	316	316	316	316	316	316	316	316

### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM





---

**Kerja sama antara:  
Pemerintah Kota Bontang &  
Puslatbang KDOD LAN RI  
<https://puslatbangkdod.lan.go.id/>**

**Pemerintah Kota Bontang  
Jl. Moeh Roem, Bontang Lestari,  
Kec. Bontang Selatan  
Kota Bontang, Kalimantan Timur 75325**