



DINAS
KESEHATAN



#bangga
melayani
bangsa

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI
DTPK (PELAYANAN KESEHATAN BERGERAK,
GUGUS PULAU, PELAYANAN KESEHATAN
BERBASIS TELEMEDICINE)



2024

✉ dinkeskaltara@gmail.com

☎ 0822-5213-2700

📷 [dinkes_kaltaraprov](https://www.instagram.com/dinkes_kaltaraprov)

DAFTAR ISI

BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	10
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	10
1.1 Jumlah Responden SKM.....	10
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	11
BAB IV	12
ANALISIS HASIL SKM	12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut	12
BAB V	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN.....	15
1. Kuesioner	15
2. Hasil Olah Data SKM.....	19
3. Rekomendasi Kegiatan Statistik	23
4. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	25

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

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

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

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas Pelayanan Kesehatan di DTPK (Pelayanan Kesehatan Bergerak, Gugus Pulau, Pelayanan Kesehatan Berbasis Telemedicine) yang telah diberikan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Utara.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan Kesehatan di DTPK (Pelayanan Kesehatan Bergerak, Gugus Pulau, Pelayanan Kesehatan Berbasis Telemedicine);
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan Kesehatan di DTPK (Pelayanan Kesehatan Bergerak, Gugus Pulau, Pelayanan Kesehatan Berbasis Telemedicine);
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik khususnya pelayanan Kesehatan di DTPK (Pelayanan Kesehatan Bergerak, Gugus Pulau, Pelayanan Kesehatan Berbasis Telemedicine);;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Utara dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Utara beranggotakan 6 (enam) orang.

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 Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Utara 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, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara 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 daerah sebagai berikut :

NO	Lokasi	Waktu
1	Puskesmas Pembantu Kandungangan, Kab. Nunukan	30 Mei 2024
2	Puskesmas Sungai Nyamuk , Kab. Nunukan	6 Juni 2024
3	Puskesmas Long Loreh, Kabupaten Malinau	13 Juni 2024

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 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Sosialisasi dan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat bersama biro Organisasi	Januari Minggu ke-3

2.	Identifikasi jenis Layanan dan data Populasi untuk sampel	Februari
4.	Pembuatan Rancangan Kuesioner	Maret Minggu ke- 1
5.	Rapat terkait kuesioner, teknis pelaksanaan pembagian Kuesioner dengan BPS Prov. Kalimantan Utara serta revisi Kuesioner	Mei Minggu ke- 1
6.	Proses penggandaan kuesioner sesuai jumlah responden dan persiapan Tim dalam teknis pembagian	Mei Minggu ke-2
7.	Rapat persiapan Pengumpulan Data / Pembagian Kuesioner	Mei Minggu ke-3
8.	Pengumpulan Data / Pembagian Kuesioner	Mei minggu 4 – Juni Minggu ke-2
9.	Pengolahan Data, Analisis dan Penyajian dan penyusunan Laporan	Juni Minggu ke-3 sampai minggu ke-4

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Utara berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Utara dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 3.267 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 341 orang.

NO	LOKASI	TANGGAL	JENIS PELAYANAN	DOKTER PEMERIKSA	JUMLAH PASIEN		PENYAKIT TERBANYAK
1	PKM Sei Menggaris	24 - 27 Januari 2023	Pemeriksaan dokter Spesialis Penyakit dalam	dr. Amanda Cininta Wowor, Sp.PD	133	Pasien	ISPA dan Commond Cold
			Pemeriksaan dokter Spesialis Anak	dr. Sholeh Rauf, Sp.A	37	pasien	
			Pemeriksaan dokter Spesialis Kandungan	dr. Dulman L,Sp OG	33	pasien	
			Pemeriksaan PTM	-	123	pasien	
2	RS Pratama Krayan	06 - 10 Februari 2023	Pemeriksaan dokter Spesialis Penyakit dalam	dr. Jefrin Ruru,Sp.PD	125	pasien	ISPA dan Commond Cold
			Pemeriksaan dokter Spesialis Anak	dr. Sholeh Rauf, Sp.A	42	pasien	
			Pemeriksaan dokter Spesialis Kandungan	dr. Nur Iedil Baharuddin, Sp.OG	40	pasien	
			Pemeriksaan PTM	-	114	pasien	
3	RS Pratama Sebuk	21 - 24 Februari 2023	Pemeriksaan dokter Spesialis Penyakit dalam	dr. Zainal Abidin,Sp.PD	133	pasien	Commond Cold dan Scabies
			Pemeriksaan dokter Spesialis Anak	dr. Emma Ratna Fury,Sp.A	35	pasien	
			Pemeriksaan dokter Spesialis Kandungan	dr. Ratna Nancy, Sp.OG	72	pasien	
			Pemeriksaan PTM	-	46	pasien	
4	Long Berang Kab. Malinau	09 - 13 Maret 2023	Pemeriksaan dokter Spesialis Penyakit dalam	dr. Indah Fitria,Sp.PD	51	pasien	Commond Cold
			Pemeriksaan dokter Spesialis Anak	dr. Emma Ratna Fury,Sp.A	16	pasien	
			Pemeriksaan dokter Spesialis Kandungan	dr. Samuel Reinhard Ratulangi, Sp.OG	19	pasien	
5	Makodim desa Binusan & Lapas Kelas II b Nunukan	16 - 20 Maret 2023	Pemeriksaan dokter Spesialis Penyakit dalam	dr. Jefrin Ruru,Sp.PD & dr. Amanda Cininta Wowor, Sp.PD	246	pasien	ISPA
			Pemeriksaan dokter Spesialis Anak	dr. Sholeh Rauf, Sp.A	19	pasien	
6	Pulau Bunyu	03 - 05 April 2023	Pemeriksaan dokter Spesialis Penyakit dalam	dr. Andi Irham, Sp.PD	55	pasien	Commond Cold dan ISPA
			Pemeriksaan dokter Spesialis Anak	dr. Rahmawati, Sp.A	38	pasien	
7	Kota Tarakan	6 - 9 Juli 2023	Sunatan Massal	Nakes Dari RSUD dr.H.Jusuf SK	399	Pasien	
8	Desa Setulang Kab Malinau	23 - 26 Juli 2023	Pemeriksaan Dokter Spesialis Dalam	RSUD Malinau	128	Pasien	Katarak Sinilis Imatur, Katarak Sinilis Matur, Presbiopi, Miopi, Hipermetrop,
			Pemeriksaan dokter Spesialis Mata	RSUD Malinau	85	Pasien	
9	Desa Long Bang Kab.Bulungan	17 - 18 Oktober 2023	Dokter Spesialis Anak	RSUD dr.H.Jusuf SK	52	Pasien	Commond Cold

10	RSP Sebuku Kab.Nunukan	19 - 22 Oktober 2023	Dokter Spesialis Dalam	RSUD Nunukan	115	Pasien	ISPA dan Commond Cold
			Dokter Spesialis Anak	RSUD Nunukan	33	Pasien	
			Dokter Spesialis Kandungan	RSUD Nunukan	44	Pasien	
			Dokter Spesialis Mata	RSUD Nunukan	66	Pasien	
11	Desa Boung Baru Kab Tana Tidung	31 Oktober s/d 02 November 2023	Dokter Spesialis Dalam	RSUD Ahmad Berahim	76	Pasien	Hipertensi, Dispepsia
12	Desa Long Buang Kec.Peso Hilir Kab.Bulungan	3 - 6 November	Dokter Spesialis Dalam	RSUD dr H Soemarno Sostroatmodjo	79	Pasien	Hipertensi, Dispepsia, Hiperuremia, Myalgia, Osteoarthritis, Hipermetripi, Miopi
			Dokter Spesialis Mata	RSUD dr H Soemarno Sostroatmodjo	25	Pasien	
13	Desa Long Beluah Kec.Tanjung Palas Barat	12 - 14 November 2023	Dokter Spesialis Dalam	RSUD dr.H.Jusuf SK	100	Pasien	Commond Cold
			Dokter Spesialis Mata	RSUD dr H Soemarno Sostroatmodjo	58	Pasien	
			Dokter Spesialis Anak	RSUD dr H Soemarno Sostroatmodjo	27	Pasien	
14	Pesantren Persatuan Islam Kec.Sebatik Barat Kab Nunukan	26 - 28 November 2023	Pemeriksaan dokter Spesialis Penyakit dalam	RSUD Nunukan	65	Pasien	Commond Cold dan Dermatitis
			Pemeriksaan dokter Spesialis Anak	RSUD Nunukan	35	Pasien	
			Pemeriksaan dokter Spesialis Kandungan	RSUD Nunukan	21	Pasien	
			Pemeriksaan dokter Spesialis Mata	RSUD Nunukan	39	Pasien	
15	Desa Mansalong Kec.Lumbis Kab Nunukan	29 November - 2 Desember 2023	Pemeriksaan dokter Spesialis Penyakit dalam	RSUD dr.H.Jusuf SK	84	Pasien	Commond Cold
			Dokter Spesialis Anak		25	Pasien	
16	Desa Pungit Kec Sekatak Kab Bulungan	10 - 12 Desember 2023	Pemeriksaan Dokter Spesialis Dalam	RSUD dr H Soemarno Sostroatmodjo	88	Pasien	Dispepsia, Hipertensi, Hiperuremia, Dislipidemia, Scabies, Anoreksia, Myalgia, Dermatitis, Rhinofaringitis Akut.
			Dokter Spesialis Anak	RSUD dr H Soemarno Sostroatmodjo	53	Pasien	
17	RS Langap Kab.Malinau	13-16 Desember 2023	Pemeriksaan Dokter Spesialis Dalam	Pemeriksaan Dokter Spesialis Dalam	74	Pasien	Gerd,Dispepsia,Myalgia,Dermatitis Alergi,Antenatal Care
Pasien Kandungan			Pasien Kandungan	52	Pasien		
18	Puskesmas Tanjung Harapan	17 - 20 Desember 2023	Pemeriksaan Dokter Spesialis Dalam	Pemeriksaan Dokter Spesialis Dalam	55	Pasien	Dispepsia, Myalgia, Colitis, dan Gerd
			Pasien Kandungan	Pasien Kandungan	12	Pasien	
					3267		

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



BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 341 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

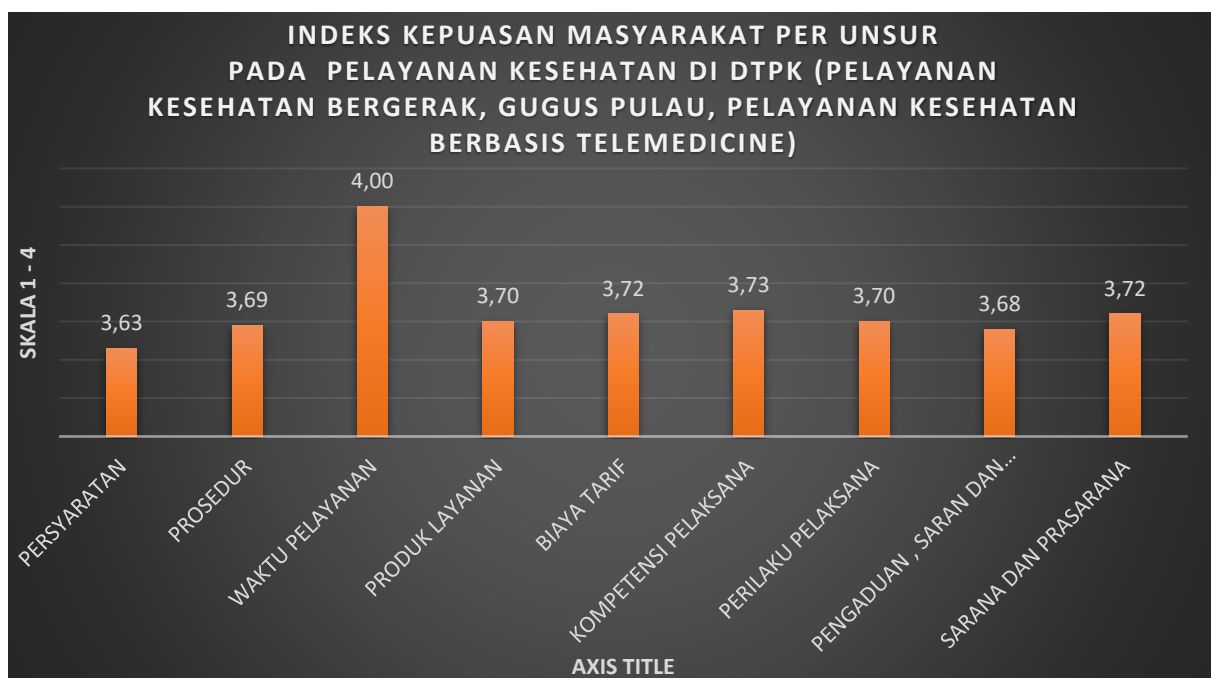
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	124	37
		PEREMPUAN	216	63
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	140	40
		SLTP	87	26
		SLTA	102	30
		DIII/S1	12	4
3	PEKERJAAN	PNS	2	1
		TNI /POLRI	0	0
		SWASTA	77	23
		WIRAUSAHA	80	53
		LAINNYA	182	23

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,63	3,69	4	3,70	3,72	3,73	3,70	3,68	3,72
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	93,2 (A atau Sangat Baik)								



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur pelayanan (persyaratan) mendapatkan nilai terendah yaitu 3,63, Selanjutnya Unsur Pelayanan (penanganan pengaduan/saran/kritik) memperoleh nilai 3,68 dan unsur pelayanan (Prosedur) memperoleh nilai 3,69 walaupun demikian dari ke-3 unsur tersebut mendapat nilai dengan kategori sangat Baik.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur pelayanan (Biaya / Tarif) sedangkan unsur pelayanan (kompetensi pelaksana) mendapatkan nilai tertinggi kedua dengan nilai yaitu 3,73

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 :

1. Waktu pelayanan yang masih lama proses antrian / menunggu masih lama.
2. Waktu menunggu antrian menunggu obat juga lama
3. Informasi tentang pelaksanaan pelayanan Kesehatan kurang.
4. Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan kurang cepat oleh masyarakat. Antrian pelayanan dan menunggu obat dirasakan agak lama
- Tidak maksimal layanan pengaduan jika masyarakat ingin mengadukan terkait pelayanan

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini

dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal di lingkungan dinas Kesehatan provinsi Kalimantan utara Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Persyaratan	Menyederhanakan Persyaratan bagi masyarakat untuk mendapat pelayanan kesehatan (Cukup membawa KTP) dan menginformasikan melalui media elektronik dan non elektronik (Banner)			√	√	Pelaksana program / Seksi Yankes
2	penanganan pengaduan/ saran/kritik	Membuat sarana pengaduan di setiap kegiatan pelayanan kesehatan (kotak saran)			√	√	Pelaksana program / Seksi Yankes
3	Prosedur	Membuat prosedur , syarat dalam bentuk elektronik (medsos) dan non elektronik (Banner)			√	√	Pelaksana program / Seksi Yankes

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari – Juli 2024 , dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Utara terkait kualitas Pelayanan Kesehatan di DTPK (Pelayanan Kesehatan Bergerak, Gugus Pulau, Pelayanan Kesehatan Berbasis Telemedicine) secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93,2 hampir semua unsur mendapatkan nilai yang sangat baik
- Unsur pelayanan yang termasuk penilaian terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur Persyaratan, Pengaduan/saran/masukan, dan Prosedur
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya / tarif mendapatkan nilai tertinggi 4

Tanjung Selor, 24 Juni 2024

Kepala Dinas Kesehatan



Usman, SKM, M.Kes
Pembina Utama Madya / IV d
NIP. 19680817 1993121 004

LAMPIRAN

1. Kuesioner



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI DTPK (PELAYANAN KESEHATAN BERGERAK, GUGUS PULAU, PELAYANAN KESEHATAN BERBASIS TELEMEDICINE)

Nomor Rekomendasi: V-23.6500.002

Identitas Dokumen :

Metode pengumpulan data:
(diisi petugas)

☐

1. Wawancara Tatap Muka
2. Wawancara Melalui Telepon
3. Pengisian Kuesioner Mandiri (Self Enumeration)

Dalam rangka evaluasi kegiatan pelayanan kepada masyarakat provinsi Kalimantan Utara khususnya pelayanan kesehatan di DTPK (Daerah Terpencil, Perbatasan dan Kepulauan) Dinas Kesehatan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan kesehatan di DTPK (Pelayanan Kesehatan bergerak, Gugus Pulau, pelayanan kesehatan berbasis Telemedicine), Kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu dapat berperan aktif dalam memberikan informasi pelayanan yang mencakup:

- Manfaat program layanan Pemberian pelayanan kesehatan
- Awal proses hingga tahap akhir pelayanan.

Mohon setiap pertanyaan dijawab dengan benar dan jujur. Kami menjamin kerahasiaan atas informasi yang Bapak/Ibu berikan. Atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

										☐	08.00 - 12.00	
Tanggal Survei	:									Jam Survei	:	
										☐		13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin	:	☐	L	☐	P					Usia :	Tahun
Pendidikan	:	☐	TIDAK SEKOLA H	☐	SD	☐	SMP	☐	SMA	☐	S1
Pekerjaan	:	☐	PNS	☐	TNI	☐	POLRI	☐	SWASTA	☐	WIRASWAST A
LAINNYA.....(sebutkan)											
JENIS LAYANAN	:	Pelayanan Kesehatan kepada Masyarakat di DTPK									

A. Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur		
Pada bagian ini kami akan meminta pendapat berdasarkan pengalaman Bapak/Ibu tentang pelayanan pada unit layanan ini. Lingkari jawaban sesuai dengan persepsi dan pengetahuan Bapak/Ibu terhadap hal-hal yang ditanyakan. Jika ada pertanyaan yang kurang dipahami, jangan ragu untuk bertanya kepada kami.		
1	A. Menurut pengalaman Bapak/Ibu tentang informasi pelayanan kesehatan di DTPK ? 1) Dari manakah informasi bahwa ada pelayanan kesehatan di DTPK diperoleh? 2) Apakah informasi prosedur/alur dapat dipahami dengan jelas? 3) Apakah penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan? B. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan proses dan alur pengurusan dalam mendapatkan Pelayanan kesehatan ?	1. Papan pengumuman/ banner/poster/brosur/ media ☐ 2. cetak/online Penjelasan petugas 3. Informasi dari pihak lain 1. Ya 2. Tidak ☐ 1. Ya 2. Tidak ☐ 1. Sangat Tidak Mudah 2. Tidak Mudah 3. Kurang Mudah 4. Cukup Mudah 5. Mudah 6. Sangat Mudah ☐
2	A. Menurut pengalaman Bapak/Ibu tentang informasi persyaratan pelayanan kesehatan di DTPK ? 1) Dari manakah informasi persyaratan diperoleh ketika ingin mengajukan bantuan untuk mendapatkan layanan kesehatan? 2) Apakah informasi persyaratan dapat dipahami dengan jelas? 3) Apakah penerapan persyaratan pelayanan kesehatan sesuai dengan yang diinformasikan? B. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan persyaratan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan ?	1. Papan pengumuman/ banner/poster/brosur Website ☐ 2. Penjelasan Petugas 3. Informasi dari pihak Desa/ Pendamping Sosial 1. Ya 2. Tidak ☐ 1. Ya 2. Tidak ☐ 1. Sangat Tidak Mudah 2. Tidak Mudah 3. Kurang Mudah 4. Cukup Mudah 5. Mudah 6. Sangat Mudah ☐
B. BIAAYA/ TARIF		
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan kesehatan DTPK?	1. Sangat Mahal sekali 2. Sangat Mahal 3. Cukup Mahal 4. Cukup Murah 5. Murah 6. Gratis ☐ ☐
C. WAKTU PENYELESAIAN		
4	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai jangka waktu / lama dalam proses pelayanan kesehatan DTPK ?	1. Sangat Lambat 2. Lambat 3. Kurang Cepat 4. Cukup Cepat 5. Cepat 6. Sangat Cepat ☐

D. KOMPETENSI PELAKSANA		
5	Menurut penilaian Bapak/Ibu, secara rata-rata, seberapa kompeten petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan ?	1. Sangat tidak kompeten 2. Tidak kompeten 3. Kurang kompeten 4. Cukup kompeten 5. kompeten 6. Sangat kompeten
E. PERILAKU LAYANAN		
6	Menurut anda seberapa besar dampak manfaat setelah mendapatkan pelayanan kesehatan terhadap tingkat kesehatan anda?	1. Sangat Tidak Membantu 2. Tidak Membantu 3. Kurang Membantu 4. Cukup Membantu 5. Membantu 6. Sangat Membantu
F. PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN		
7	Menurut anda apakah pelayanan kesehatan yang anda dapatkan sudah sesuai dengan kebutuhan anda?	1. Sangat Tidak Sesuai 2. Tidak Sesuai 3. Kurang Sesuai 4. Cukup Sesuai 5. Sesuai 6. Sangat Sesuai
G. PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN		
8	a. Apakah terdapat masalah pada jenis pelayanan kesehatan yang diberikan ?	1. YA 2. Tidak
9	b. Apakah anda pernah mengadukan permasalahan tersebut ?	1. YA 2. Tidak
10	c. Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan dalam mengadukan keluhan atas pelayanan kesehatan yang bermasalah ?	1. Sangat sulit 2. Sulit 3. Cukup sulit 4. Mudah 5. Cukup mudah 6. Sangat mudah
H. SARANA DAN PRASARANA PENDUKUNG PELAYANAN.		
11	Bagaimana penilaian anda mengenai kenyamanan sarana dan prasarana dalam mendukung pelayanan kesehatan DTPK ?	1. Sangat Tidak Nyaman 2. Tidak Nyaman 3. Kurang Nyaman 4. Cukup Nyaman 5. Nyaman 6. Sangat Nyaman

I. Lainnya		
12	Sebelum menjawab survei ini, apakah ada pegawai/pejabat yang mengarahkan Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban yang bagus/baik-baik saja?	1. Ya 2. Tidak ☐

Blok V. Catatan

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN										Petunjuk	: Isikan data pada sel yang berwarna biru
NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									Jumlah Unsur Pelayanan :	9
(1)	U1 (2)	U2 (3)	U3 (4)	U4 (5)	U5 (6)	U6 (7)	U7 (8)	U8 (9)	U9 (10)		
1	5	5	6	4	5	5	5	4	4		
2	4	5	6	5	5	5	5	4	5		
3	5	5	6	4	5	5	5	4	4		
4	5	4	6	5	5	5	5	4	4		
5	4	4	6	5	5	5	5	4	4		
6	4	4	6	5	5	5	5	4	4		
7	5	5	6	5	5	6	5	4	6		
8	4	4	6	4	5	5	5	4	4		
9	4	4	6	5	5	5	5	4	5		
10	5	5	6	4	5	5	5	4	4		
11	4	4	6	4	5	4	5	4	4		
12	4	4	6	4	5	4	4	4	4		
13	4	4	6	4	5	4	5	4	4		
14	4	4	6	4	5	4	4	4	5		
15	5	5	6	5	5	5	5	4	5		
16	5	5	6	5	6	5	5	4	5		
17	5	4	6	5	6	5	5	4	5		
18	4	6	6	5	6	5	5	4	5		
19	5	4	6	4	5	5	5	4	5		
20	5	6	6	5	6	5	5	6	5		
21	6	5	6	6	5	5	5	4	6		
22	6	5	6	6	5	6	5	4	5		
23	5	5	6	5	5	6	5	4	6		
24	6	5	6	5	5	6	5	4	6		
25	5	6	6	5	5	5	5	4	6		
26	6	5	6	5	5	5	5	4	5		
27	5	5	6	5	5	5	5	4	5		
28	5	6	6	5	5	6	5	4	5		
29	5	5	6	5	5	6	5	4	5		
30	5	6	6	5	5	5	5	4	6		
31	6	5	6	6	5	5	5	4	6		
32	5	6	6	5	5	6	5	4	5		
33	5	5	6	5	5	6	5	4	5		
34	5	4	6	5	6	5	5	5	5		
35	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
36	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
37	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
38	5	5	6	5	5	6	5	4	5		
39	4	5	6	5	5	5	4	5	5		
40	5	6	6	5	5	5	5	4	5		
41	5	5	6	5	5	5	5	4	5		
42	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
43	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
44	5	6	6	5	5	5	6	6	5		
45	5	6	6	5	5	5	5	6	6		
46	5	5	6	5	5	6	5	4	6		
47	5	6	6	5	5	6	5	4	5		
48	5	5	6	5	6	6	5	6	5		
49	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
50	6	6	6	6	5	5	6	4	5		
51	5	6	6	5	6	5	5	6	5		
52	5	5	6	5	6	5	5	6	5		
53	5	6	6	6	6	5	5	4	6		
54	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
55	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
56	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
57	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
58	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
59	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
60	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
61	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
62	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
63	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
64	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
65	6	6	6	5	5	6	5	4	5		
66	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
67	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
68	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
69	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
70	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
71	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
72	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
73	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
74	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
75	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
76	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
77	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
78	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
79	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
80	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
81	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
82	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
83	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
84	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
85	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
86	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
87	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
88	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
89	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
90	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
91	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
92	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
93	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
94	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
95	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
96	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
97	5	5	6	5	5	5	5	5	6		
98	6	6	6	6	6	6	6	5	6		
99	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
100	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
101	5	6	6	5	6	6	5	6	6		
102	5	6	6	6	5	4	5	4	5		
103	6	5	6	5	5	5	5	5	6		
104	4	4	6	4	5	5	4	5	5		
105	5	5	6	5	5	5	5	5	5		

106	5	5	6	5	5	5	5	5	5	
107	6	6	6	6	4	4	5	6	4	
108	6	6	6	6	4	5	6	6	6	
109	5	5	6	5	6	6	5	5	6	
110	4	4	6	5	6	6	4	6	6	
111	4	4	6	6	5	6	6	5	4	
112	5	5	6	6	5	6	5	6	5	
113	5	5	6	6	6	5	6	6	4	
114	4	5	6	6	4	5	5	5	4	
115	5	6	6	6	6	5	6	6	6	
116	6	6	6	4	5	4	5	6	5	
117	4	6	6	6	5	5	4	5	6	
118	3	6	6	6	6	6	6	6	6	
119	5	6	6	6	6	5	5	4	6	
120	5	6	6	4	5	5	5	4	6	
121	5	5	6	4	6	5	4	6	6	
122	5	5	6	5	6	6	5	5	5	
123	5	5	6	4	6	6	5	5	5	
124	6	6	6	6	5	6	6	4	5	
125	4	6	6	5	4	6	5	6	4	
126	5	5	6	5	5	6	5	6	6	
127	6	6	6	6	5	4	5	5	5	
128	6	6	6	4	4	4	5	4	4	
129	5	5	6	5	5	5	5	6	5	
130	6	6	6	5	4	6	6	6	5	
131	6	6	6	6	6	6	6	6	5	
132	5	5	6	5	5	6	6	6	5	
133	5	4	6	5	5	6	6	6	6	
134	5	6	6	6	5	6	6	6	6	
135	4	6	6	4	4	4	4	5	4	
136	5	6	6	6	6	6	5	4	5	
137	4	6	6	6	6	6	6	6	6	
138	5	5	6	6	6	6	6	5	4	
139	4	4	6	6	6	5	5	6	5	
140	5	4	6	6	6	6	5	4	5	
141	4	4	6	6	5	5	5	6	6	
142	5	5	6	6	6	6	6	4	6	
143	5	5	6	5	6	5	6	5	5	
144	5	5	6	6	6	6	6	6	6	
145	5	5	6	6	6	6	6	5	6	
146	5	5	6	6	5	6	6	5	6	
147	5	5	6	6	5	5	5	5	5	
148	6	5	6	6	6	6	6	6	6	
149	5	5	6	5	5	6	5	5	5	
150	5	5	6	5	5	5	5	4	5	
151	5	5	6	5	5	6	6	5	5	
152	5	5	6	5	5	6	6	6	5	
153	6	5	6	5	5	5	5	6	5	
154	5	5	6	5	5	5	5	6	5	
155	5	5	6	5	5	5	5	6	5	
156	5	5	6	5	5	5	5	6	5	
157	5	5	6	5	5	5	5	6	4	
158	5	6	6	6	5	6	5	6	6	
159	6	5	6	5	5	5	5	5	4	
160	6	5	6	6	5	6	6	5	6	
161	5	5	6	5	5	5	5	5	5	
162	5	5	6	6	5	6	6	6	6	
163	5	6	6	5	5	5	5	6	6	
164	5	6	6	6	6	6	6	6	5	
165	5	6	6	6	6	6	6	5	6	
166	5	5	6	4	6	6	6	6	6	
167	4	5	6	6	6	6	6	6	6	
168	5	5	6	6	6	5	5	4	6	
169	5	5	6	6	6	5	5	5	6	
170	5	5	6	6	6	6	6	5	6	
171	6	6	6	6	6	5	5	5	6	
172	4	5	6	6	6	6	6	6	6	
173	5	5	6	4	5	4	5	6	5	
174	5	5	6	5	5	5	5	6	5	
175	5	5	6	5	5	5	5	6	5	
176	5	4	6	5	5	5	5	6	5	
177	4	5	6	5	5	5	5	6	5	
178	6	5	6	5	5	5	5	6	5	
179	6	5	6	5	5	5	5	6	5	
180	6	5	6	5	5	5	5	6	5	
181	6	5	6	4	5	5	5	6	5	
182	6	5	6	5	5	5	5	6	5	
183	6	4	6	5	5	5	4	6	4	
184	6	5	6	5	5	5	5	6	5	
185	6	5	6	6	6	6	6	6	6	
186	6	5	6	6	5	4	5	6	6	
187	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
188	5	6	6	6	5	5	5	6	6	
189	5	5	6	6	5	6	5	6	6	
190	5	6	6	6	6	6	5	6	6	
191	5	6	6	6	6	5	6	6	6	
192	6	6	6	6	5	5	6	6	5	
193	6	6	6	6	6	5	5	6	6	
194	5	6	6	6	6	6	6	6	6	
195	5	5	6	5	5	5	5	6	6	
196	4	5	6	5	5	4	6	6	5	
197	5	5	6	4	5	5	6	6	6	
198	5	5	6	5	5	6	6	6	6	
199	4	5	6	5	6	5	5	5	5	
200	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
201	6	6	6	6	6	5	6	4	6	
202	3	4	6	6	6	4	6	5	6	
203	5	6	6	6	6	5	6	4	6	
204	5	6	6	6	6	5	5	6	6	
205	6	6	6	6	4	6	6	6	5	
206	6	6	6	6	5	5	5	6	5	
207	5	5	6	4	5	6	6	6	5	
208	5	5	6	5	5	5	5	6	5	
209	6	6	6	6	5	5	4	6	5	
210	6	6	6	5	5	6	6	6	5	
211	6	6	6	5	5	6	6	6	6	
212	6	6	6	5	5	6	6	6	6	
213	4	4	6	6	4	4	5	6	5	
214	6	6	6	6	6	4	5	6	5	
215	6	6	6	6	5	6	6	6	6	

216	6	6	6	5	5	6	6	6	4	
217	4	6	6	6	4	5	5	5	4	
218	5	4	6	6	6	4	5	6	6	
219	5	5	6	6	6	5	5	5	5	
220	5	4	6	6	5	5	5	4	5	
221	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
222	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
223	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
224	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
225	6	5	6	5	5	5	6	6	6	
226	6	6	6	5	4	6	5	4	6	
227	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
228	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
229	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
230	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
231	5	5	6	5	6	6	6	5	6	
232	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
233	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
234	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
235	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
236	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
237	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
238	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
239	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
240	6	6	6	6	6	6	6	5	6	
241	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
242	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
243	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
244	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
245	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
246	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
247	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
248	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
249	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
251	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
252	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
253	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
254	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
255	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
256	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
257	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
258	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
259	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
260	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
261	5	5	6	5	5	5	5	5	5	
262	6	6	6	5	6	6	5	5	6	
263	5	6	6	5	5	5	6	4	5	
264	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
265	6	6	6	5	5	5	5	6	5	
266	6	6	6	6	5	6	6	4	6	
267	6	6	6	6	6	5	6	6	6	
268	5	6	6	6	6	6	6	6	6	
269	6	6	6	6	6	6	6	5	5	
270	5	5	6	6	5	5	5	5	5	
271	5	6	6	6	6	6	6	6	6	
272	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
273	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
274	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
275	5	6	6	6	6	6	5	6	6	
276	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
277	5	6	6	6	6	6	6	6	6	
278	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
279	5	6	6	6	6	6	5	6	6	
280	6	6	6	6	6	6	5	5	6	
281	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
282	5	6	6	5	6	6	5	6	6	
283	5	6	6	6	6	6	5	6	5	
284	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
285	6	5	6	6	6	6	5	6	6	
286	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
287	5	6	6	5	6	6	6	5	6	
288	5	6	6	5	6	6	6	5	6	
289	5	5	6	6	6	6	6	6	6	
290	6	5	6	5	6	6	6	6	6	
291	5	6	6	5	5	6	6	6	6	
292	5	5	6	6	5	5	5	6	6	
293	5	6	6	5	6	6	6	6	6	
294	5	6	6	5	5	6	5	6	6	
295	6	5	6	6	5	6	5	6	6	
296	5	5	6	5	6	6	5	5	6	
297	5	5	6	6	6	6	6	6	6	
298	5	5	6	5	6	6	5	6	6	
299	5	6	6	5	6	6	5	6	6	
300	5	5	6	6	5	5	5	5	6	
301	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
302	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
303	5	5	6	5	6	6	6	6	6	
304	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
305	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
306	6	6	6	4	6	6	6	6	6	
307	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
308	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
309	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
310	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
311	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
312	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
313	6	6	6	4	6	6	6	6	6	
314	6	6	6	6	5	6	6	6	6	
315	6	6	6	6	6	6	5	6	6	
316	6	6	6	5	6	6	6	6	6	
317	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
318	6	6	6	4	6	6	6	6	6	
319	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
320	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
321	5	6	6	6	6	6	6	6	6	
322	6	6	6	6	6	6	6	5	5	
323	5	5	6	5	5	5	5	5	6	
324	5	4	6	6	5	5	5	5	6	
325	6	5	6	5	5	5	6	5	5	
326	6	5	6	4	5	5	5	6	5	

327	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
328	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
329	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
330	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
331	6	6	6	5	5	6	5	5	5		
332	6	6	6	6	6	5	5	5	5		
333	4	4	6	5	5	5	5	6	5		
334	5	5	6	5	6	6	6	6	6		
335	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
336	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
337	5	6	6	6	6	6	6	6	6		
338	6	5	6	6	6	6	6	6	6		
339	6	6	6	6	6	5	5	5	5		
340	6	5	6	5	5	6	5	5	5		
341	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
Total Nilai per Unsur	1858	1888	2046	1890	1901	1910	1890	1881	1905		
NRR per Unsur	3,63	3,69	4,00	3,70	3,72	3,73	3,70	3,68	3,72		
Penimbang	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11		
NRR tertimbang per unsur	0,40	0,41	0,44	0,41	0,41	0,41	0,41	0,41	0,41	3,73	*)
IKM Unit Pelayanan										93,24	**))
Keterangan:								No.	UNSUR PELAYANAN		NILAI RATA-RATA
U1-U9		: Unsur-Unsur Pelayanan						U1		Persyaratan	3,63
NRR		: Nilai Rata-Rata						U2		Prosedur	3,69
IKM		: Indeks Kepuasan Masyarakat						U3		Waktu pelayanan	4,00
- *)		: Jumlah NRR IKM Tertimbang						U4		Produk Layanan	3,70
-**))		: Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25						U5		Biaya Tarif	3,72
NRR Per Unsur		: Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi						U6		Kompetensi pelaksana	3,73
Penimbang		: 1/jumlah unsur						U7		Perilaku pelaksana	3,70
NRR Tertimbang		: NRR per unsur x penimbang						U8		gaduan, Saran dan Masukan	3,68
								U9		Sarana dan Prasarana	3,72
								...		Dan seterusnya sejumlah unsur pelayanan	
IKM UNIT PELAYANAN:											
Mutu Pelayanan:		Nilai IKM									
A (sangat baik)		: 88,31 - 100,00									
B (baik)		: 76,61 - 88,30									
C (kurang baik)		: 65,00 - 76,60									
D (tidak baik)		: 25,00 - 64,99									

3. Rekomendasi Kegiatan Statistik



BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI KALIMANTAN UTARA

ST 2023
SENSUS PERTANIAN

Tanjung Selor, 27 Februari 2023

Nomor : 060/65563/OT.130/03/2023
Sifat : Biasa
Lampiran : 1(satu) set
Perihal : Rekomendasi Kegiatan Statistik
Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan
Kesehatan di DTPK (Pelayanan Kesehatan Bergerak, Gugus
Pulau, Pelayanan Kesehatan Berbasis Telemedicine)

Yth. Kepala Dinas
Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Utara

di tempat

Sehubungan dengan pemberitahuan rancangan penyelenggaraan survei statistik sectoral dengan:

Instansi Penyelenggara : Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Utara

Judul : **Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Di DTPK
(Pelayanan Kesehatan Bergerak, Gugus Pulau, Pelayanan Kesehatan
Berbasis Telemedicine)**

Dinyatakan : **LAYAK**

No. Rekomendasi : **V-23.6500.002**
Nomor rekomendasi ini supaya dicantumkan pada kuesioner survei

Catatan : *terlampir*

Demikian disampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.



Kepala Badan Pusat Statistik
Provinsi Kalimantan Utara

Mas'ud Rifai, SST., M.M.

Lampiran Surat

Nomor : B-060/65563/OT.130/03/2023

Tanggal : 27 Februari 2023

Catatan Hasil Pemeriksaan Rancangan Kegiatan Statistik

Judul kegiatan : Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di DTPK
(Pelayanan Kesehatan Bergerak, Gugus Pulau, Pelayanan Kesehatan Berbasis
Telemedicine)

Penyelenggara : Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Utara

Hasil Pemeriksaan:

Berdasarkan hasil pemeriksaan rancangan survei, maka survei ini dilaksanakan layak untuk dilaksanakan. Beberapa hal sebagai tindak lanjut dari terbitnya surat rekomendasi ini adalah sebagai berikut:

1. Melaksanakan kegiatan survei sesuai dengan rancangan yang diajukan dan disetujui oleh BPS Provinsi Kalimantan Utara
2. Menghimpun Metadata Statistik (Kegiatan, Variabel, dan Indikator) dari kegiatan survei yang dilaksanakan
3. Menyerahkan hasil survei dalam bentuk laporan *Softcopy* kepada BPS Provinsi Kalimantan Utara

4. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM







