



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I



**UPTD PUSKESMAS BUNGURAN SELATAN
KABUPATEN NATUNA
TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
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	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	1
2. Hasil Pengolahan Data.....	3
3. Dokumentasi	4

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

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

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

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada UPTD Puskesmas Bunguran Selatan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPTD Puskesmas Bunguran Selatan adalah tim yang termasuk dalam tim peningkatan mutu puskesmas (PMP)

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM UPTD Puskesmas Bunguran Selatan 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. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari	6
2.	Pengumpulan Data	Januari - Mei	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei	6
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni	12

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan dari seluruh jenis pelayanan pada UPTD Puskesmas Bunguran Selatan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari jumlah penerima layanan tahun 2023 semester 2, maka populasi penerima layanan pada UPTD Puskesmas Bunguran Selatan dalam kurun waktu 6 Bulan adalah sebanyak 3.500 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 346 orang.

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 351 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	150	43%
		PEREMPUAN	201	57%
2	PENDIDIKAN	TIDAK SEKOLAH	5	1%
		SD	73	21%
		SMP	57	16%
		SMA	149	42%
		D III	16	5%
		S1	51	15%
3	PEKERJAAN	PNS	37	11%
		SWASTA	51	15%
		HONORER	54	15%
		PETANI	19	5%
		IRT	154	44%
		TNI/POLRI	0	0%
		NELAYAN	12	3%
		WIRASWASTA	18	5%
		PELAJAR	6	2%
4	JENIS LAYANAN	Pendaftaran	22	6%
		Pemeriksaan Umum	220	63%
		Laboratorium	8	2%
		Pemeriksaan KIA	30	9%
		Pemeriksaan Anak	28	8%
		Ruang Farmasi	23	7%

		Pemeriksaan Gigi dan Mulut	11	3%
		IGD	5	1%
		Pemeriksaan Khusus	4	1%
5	Jaminan Berobat	BPJS	324	92%
		UMUM	27	8%
		Lainya	0	0

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	3,32	3,40	3,46	3,92	3,35	3,38	3,54	3,30	3,50
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	85,72 (B atau 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. Sarana prasarana yang mendapatkan nilai terendah 3,30 Persyaratan pelayanan mendapatkan nilai 3,32 adalah nilai terendah kedua. Kesesuaian produk pelayanan mendapatkan nilai 3,35
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif yang mendapatkan nilai 3,92. Prilaku pemberi layanan 3,54 serta pengaduan mendapatkan nilai 3,50.

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

- “Petugas polindes Batu Bayan kosong karna keterima P3K di Puskesmas Pulau Tiga kami meminta segera di tempatkan bidan pengganti di Polindes Batu bayan”
- “Ruang pemeriksaan Anak dan Ibu sempit “
- “Cek Kolesterol dan Asam Urat tidak ada, dilengkapi alat ceknya“

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

- Sarana dan prasarana yang terdapat di UPTD Puskesmas Bunguran Selatan sudah berupaya untuk terus di lengkapi, tapi memang masih terdapat kekurangan seperti belum terdapatnya parkir beratap yang memisahkan pegawai puskesmas degan pasien, selain itu Ruangan Pemeriksaan anak dan ibu masih menjadi satu sehingga ruangan terasa sempit. Masih ada beberapa unit pelayanan yang belum dilengkapi PC dan Printer serta Koneksi internet yang sering terganggu
- Kekosongan BMHP seperti Stik Kolesterol dan Asam Urat

- Persyaratan yang di rasa masih sulit oleh pasien, hal tersebut dikarenakan pasien/ Masyarakat beranggapan jika pernah berobat di puskesmas maka mereka tidak perlu lagi membawa identitas saat berobat ke puskesmas.
- Kesesuaian produk pelayanan, terdapat bias di masyarakat mengenai unsur ini, pasien beranggapan kesesuaian produk yang di harapkan adalah apa yang diinginkan bisa di lakukan pengecekan, tetapi prosedur pelayanan harus berdasarkan diagnose dan keterbatasan alat dan BMHP yang membuat permintaan tidak bisa dilayani

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

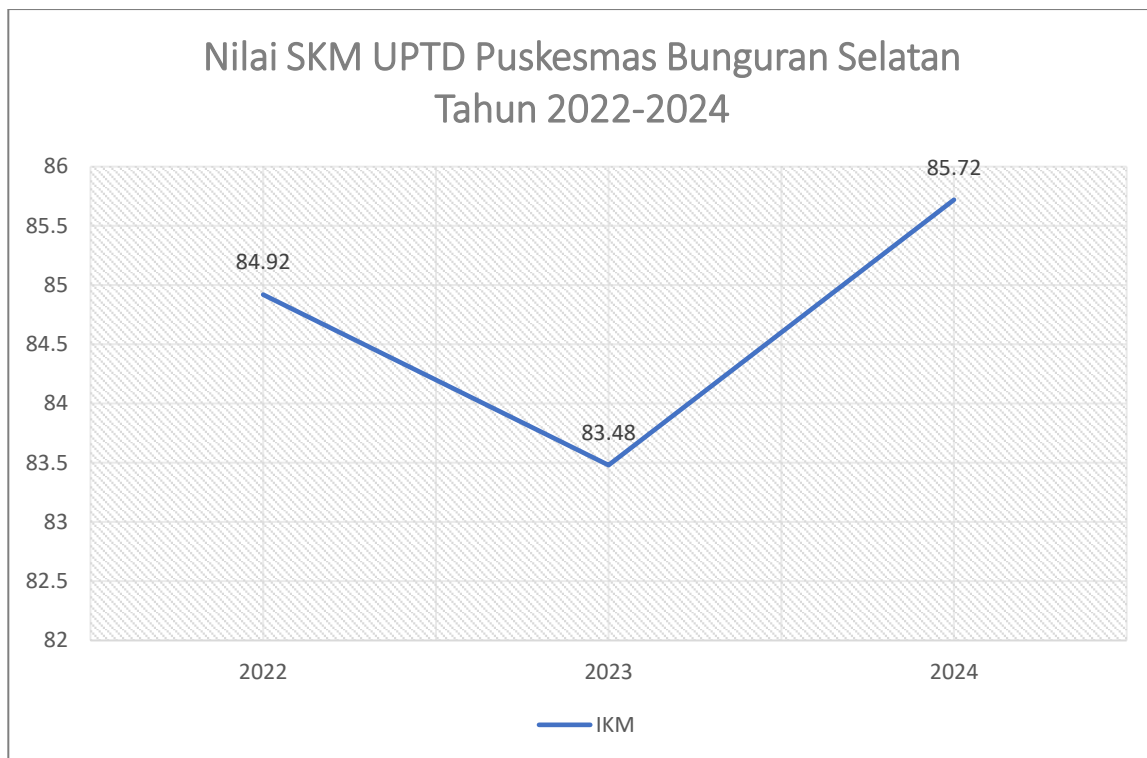
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) Semester I tahun 2024 (Bukti Terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana Parasarana	Menata Ulang Ruang Pemeriksaan Anak dan Ibu/KB			√	√	Pj. KIA
		Melakukan Pembelian stik Kolesterol dan Asam urat menggunakan Dana JKN			√		Pj. Pengelola Dana JKN

		Mengusulkan Pembelian PC dan printer bertahap di setiap unit pelayanann			√	√	Pj. Pengelola Dana JKN
2	Syarat Pelayanan	Melakukan Sosialisasi kepada lintas sector tentang syarat pelayanan di puskesmas			√	√	Pj Mutu
		Mencetak Benner Persyaratan Berobat			√	√	Pj. UKP

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 UPTD Puskesmas Bunguran Selatan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan indeks kepuasan masyarakat di tahun 2023 yang dikarenakan masih adaptasi dengan perubahan system pelayanan kesehatan dari manual menjadi elektronik. Terdapat berbagai kendala di awal waktu pelaksanaanya tetapi untuk 2024 semester I mengalami peningkatan indek kepuasan masyarakat.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik UPTD Puskesmas Bunguran Selatan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85,72% Meskipun demikian, masih ada beberapa keluhan atau unsur yang belum memuaskan hal tersebut menjadi catatan dan upaya peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik .
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana prasarana, syarat pelayanan dan prosedur layanan
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi berurutan tarif/biaya, Prilaku Pemberi layanan dan Penanganan Pengaduan

Cemaga, 01 Juli 2024



Kepala Puskesmas,

dr. Suharto
Penata (III/c)
NIP 198808012019031006

LAMPIRAN

1. Kuesioner



PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS BUNGURAN SELATAN
Jalan Padang Meliso - Cemara, Bunguran Selatan, Natuna, Kepulauan Riau 29763
Laman pkmbungsel.natunakab.go.id, Pos-el uptpkmbungsel@gmail.com



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT LAYANAN PUSKESMAS BUNGURAN SELATAN

Tanggal Survei :

Jam Survei :

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ SWASTA ☐ HONORER ☐ PETANI ☐ IRT ☐ TNI/POLRI
☐ NELAYAN ☐ WIRASWASTA ☐ PELAJAR ☐ LAINNYA.....

Jenis Layanan Yang diterima : ☐ R. Pemeriksaan Umum ☐ R. Apotik
☐ Pendaftaran ☐ R. Pemeriksaan Gigi dan Mulut
☐ Laboratorium ☐ R. Pemeriksaan Anak
☐ Kamar Bersalin ☐ IGD
☐ R. Pemeriksaan KIA ☐ R. Pemeriksaan TB

Jaminan Berobat : ☐ BPJS ☐ UMUM



PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya.	P*)
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4
2. Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tidak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	3
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat	1
b. Kurang cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat cepat	4
4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kewajaran tarif/biaya dalam pelayanan.	P*)
a. Sangat mahal	1
b. Cukup mahal	2
c. Murah	3
d. Gratis	4

5. Bagaimana pendapat saudara Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk layanan yang dicantumkan dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan dalam melayani saudara. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana di Puskesmas Bunguran Selatan. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

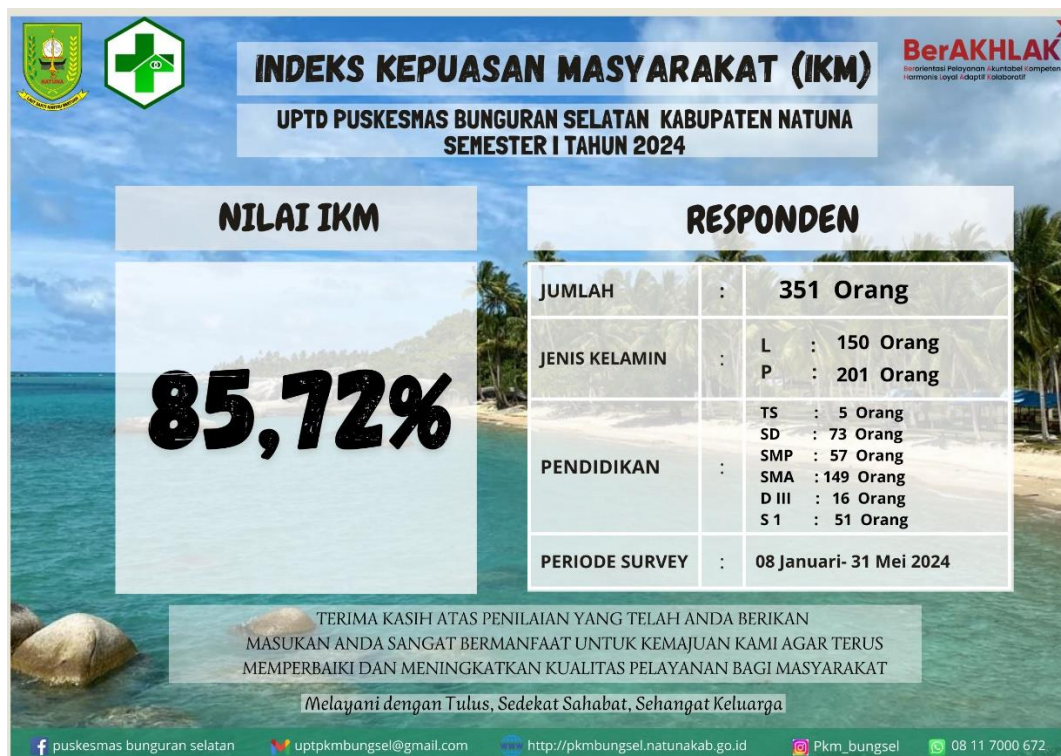
Tuliskan Saran dan Masukkan Saudara

.....

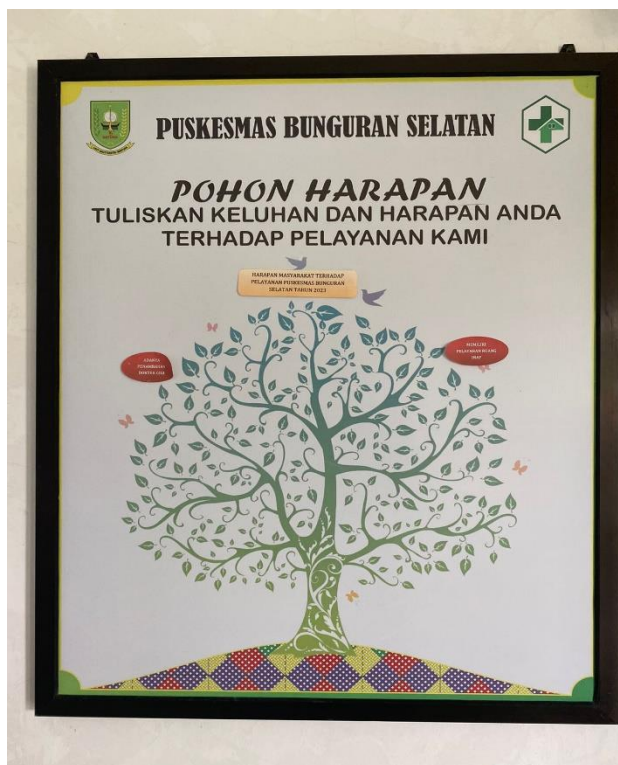
2. Hasil Olah Data SKM

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur	Kinerja Unsur Pelayanan	Bobot Tertimbang	Nilai Index Per Unsur Pelayanan
1	Prosedur Pelayanan	3.32	BAIK	0.11	0.365
2	Persyaratan Pelayanan	3.40	BAIK	0.11	0.374
3	Waktu Penyelesaian/Kecepatan Pelaksana	3.46	BAIK	0.11	0.381
4	Biaya/Tarif	3.92	SANGAT BAIK	0.11	0.431
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.35	BAIK	0.11	0.369
6	Kompetensi Pelaksana	3.38	BAIK	0.11	0.372
7	Perilaku Pelaksana	3.54	BAIK	0.11	0.389
8	Fasilitas Sarana dan Prasarana	3.30	BAIK	0.11	0.363
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.50	SANGAT BAIK	0.11	0.385
Jumlah Nilai Index		3.43			
Nilai IKM		85.72			
Mutu Pelayanan		B			
Kinerja Unit Pelayanan		BAIK			

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)





PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS BUNGURAN SELATAN

Jalan. Padang Meliso – Cemaga, Bunguran Selatan, Natuna, Kepulauan Riau 29763
Laman pkmbungsel.natunakab.go.id Pos-el uptpkmbungsel@gmail.com



Cemaga, 28 Juni 2024

Nomor : 415 /TU/870
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Undangan

Yth. Seluruh Staf Puskesmas
di -
Tempat

Dengan Hormat

Sebagai upaya peningkatan mutu yang berkesinambungan, dengan ini kami mengundang Bapak/Ibu pada :

Hari/tanggal : Sabtu/ 29 Juni 2024
Tempat : Ruang Rapat Puskesmas Bunguran Selatan
Waktu : 10.00 WIB – Selesai
Acara : Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) Semester I

mengingat pentingnya acara tersebut diatas, kami mohon bapak/ibu untuk dapat hadir tepat waktu

Demikian undangan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Kepala Puskesmas



dr. Suharto
Penata (III/c)
NIP. 19680801 201903 1 006

