



# LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PUSKESMAS BONTANG LESTARI 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>11</b> |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....     | 11        |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut .....                                           | 12        |
| 4.3 Tren Nilai SKM.....                                                   | 17        |
| <b>BAB V KESIMPULAN .....</b>                                             | <b>19</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                                     | <b>21</b> |
| 1. Kuesioner .....                                                        | 21        |
| 2. Hasil Olah Data SKM.....                                               | 22        |
| 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM .....                              | 28        |

# **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 Lestari 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 Lestari 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 Lestari Kota Bontang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Bontang Lestari 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 Lestari 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 (tiga) 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 Lestari Kota Bontang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Puskesmas Bontang Lestari Kota Bontang dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 24.035 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 322 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

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 322 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR         | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|-------------------|--------|------------|
| 1  | JENIS KELAMIN | LAKI              | 113    | 42%        |
|    |               | PEREMPUAN         | 157    | 58%        |
|    |               |                   |        |            |
| 2  | PENDIDIKAN    | SD KE BAWAH       | 96     | 36%        |
|    |               | SLTP              | 42     | 16%        |
|    |               | SLTA              | 121    | 45%        |
|    |               | DI-DIII           | 1      | 0          |
|    |               | SI                | 10     | 4%         |
|    |               | S2-S3             | 0      | 0          |
|    |               |                   |        |            |
| 3  | PEKERJAAN     | PNS               | 0      | 0          |
|    |               | TNI/POLRI         | 0      | 0          |
|    |               | Swasta            | 47     | 17%        |
|    |               | Wirausaha         | 6      | 2%         |
|    |               | Pelajar/Mahasiswa | 17     | 6%         |
|    |               | Lainnya           | 200    | 74%        |
|    |               |                   |        |            |
| 4  | JENIS LAYANAN | Umum              | 190    | 70%        |
|    |               | Gigi              | 14     | 5%         |
|    |               | KIA               | 35     | 13%        |
|    |               | KB                | 14     | 5%         |
|    |               | Gizi              | 0      | 0          |
|    |               | P2M               | 0      | 0          |
|    |               | Tindakan          | 2      | 1%         |
|    |               | Laboratorium      | 13     | 5%         |
|    |               | Kirkes            | 2      | 1%         |
|    |               |                   |        |            |

Berdasarkan kuesioner yang telah dikumpulkan, sebanyak 322 kuesioner didominasi responden perempuan sebanyak 58% dan didominasi Pendidikan menengah yaitu SLTA sebesar 45% dan SLTP 16% dan SD ke bawah 36%. Dengan tingkat pekerjaan lainnya terbanyak sebesar 74% sisanya dari unsur swasta sebesar 17%.

Jika dilihat dari jenis Layanan dimana kuesioner terbanyak berasal dari Pelayanan

Umum sebesar 70%. Kemudian Pelayanan KIA 13%, gigi, gizi dan poli lainnya rerata 0% - 5%. Oleh karena itu perlu adanya Sosialisasi yang lebih intensif ke seluruh sub unit/Layanan; tentang adanya Layanan publik yang dimiliki Kerja Puskesmas Bontang Lestari.

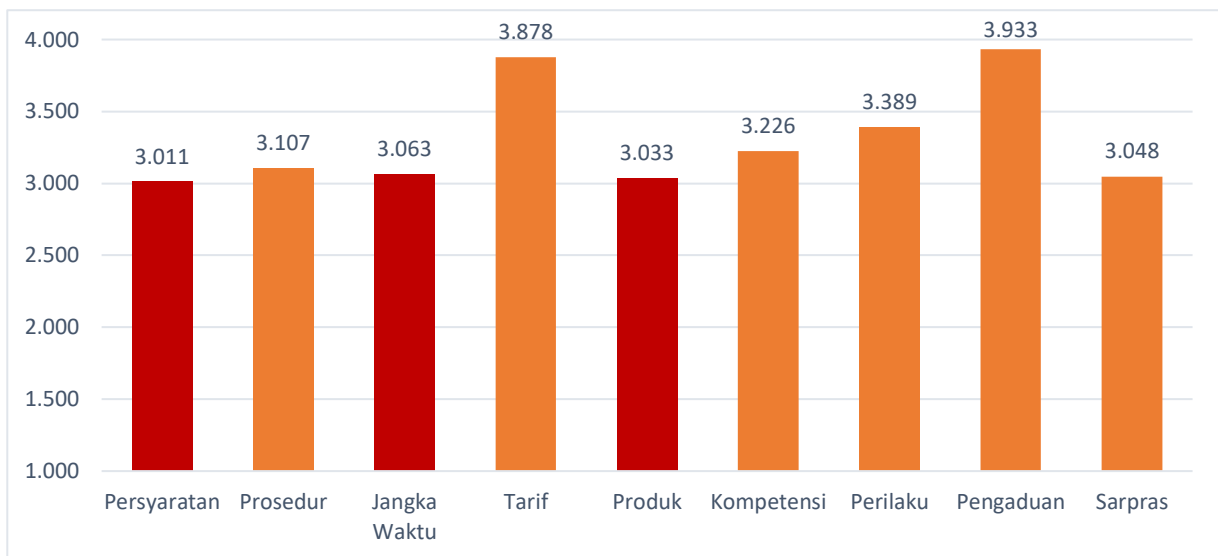
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Berdasarkan hasil pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Bontang Barat pada tahun 2023 dengan jumlah responden sebanyak 322 orang, diperoleh IKM sebesar 82.47. Berdasarkan pada Peraturan Menteri PAN/RB Nomor 14 Tahun 2017 maka IKM sebesar 85.76 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>            | 3.01                  | 3.11     | 3.06     | 3.88     | 3.03     | 3.23     | 3.39     | 3.93     | 3.05     |
| <b>Nilai Interval Konversi (NIK)</b> | 75.28                 | 77.69    | 76.57    | 96.94    | 75.83    | 80.65    | 84.72    | 98.33    | 76.20    |
| <b>Kategori</b>                      | <b>C</b>              | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>A</b> | <b>C</b> | <b>B</b> | <b>B</b> | <b>A</b> | <b>C</b> |
| <b>IKM Unit Layanan</b>              | <b>82.47 (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 |
|----|----------------------|-----------------|
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3.933           |
| U4 | Biaya/Tarif          | 3.878           |
| U7 | Perilaku Pelaksana   | 3.389           |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 3.226           |
| U2 | Prosedur             | 3.107           |
| U3 | Waktu Pelayanan      | 3.063           |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 3.048           |
| U1 | Persyaratan          | 3.011           |
| U5 | Produk layanan       | 3.033           |

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

### 3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan

Survei yang dilakukan ini berimbang dalam memberikan penilaian “Baik” pada seluruh jenis Layanan di Puskesmas Bontang Lestari.

Tabel 2.

Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Puskesmas Bontang Lestari

| No | Jenis Layanan | Hasil SKM 2023 | Kategori |
|----|---------------|----------------|----------|
| 1  | Gigi          | 84.33          | Baik     |
| 2  | KB            | 82.94          | Baik     |
| 3  | Umum          | 82.38          | Baik     |
| 4  | KIA           | 82.38          | Baik     |
| 5  | Laboratorium  | 82.26          | Baik     |
| 6  | Kirkes        | 81.94          | Baik     |
| 7  | Tindakan      | 77.78          | Baik     |
| 8  | Gizi          | 0              | -        |
| 9  | P2M           | 0              | -        |

Dari hasil survei per jenis Layanan, nilai IKM tertinggi atau “Baik” berasal dari seluruh Layanan sehingga dapat dikatakan secara keseluruhan mutu Pelayanan “B”. 3 (tiga) Nilai IKM tertinggi di Pelayanan Klinik Gigi, Klinik KB dan Klinik Umum sedangkan 3 (tiga) nilai IKM terendah atau mendapatkan mutu pelayanan “B” berasal dari Pelayanan Tindakan, Kirkes dan Laboratorium. 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 Lestari . Selain itu dapat dilakukan terobosan inovasi dan integrasi pemanfaatan Internet of Things (IoT) sehingga Layanan berbasis online dan praktis dilakukan tanpa tatap muka dan gratis tak berbayar.

Nilai IKM tertinggi di poli KIA disebabkan tidak langsung oleh adanya komitmen dan penghargaan yang diterima Kota Bontang ke-6 kalinya sebagai Kota Ramah Anak kategori Nindya.

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Produk Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.033. Selanjutnya persyaratan layanan yang mendapatkan nilai 3.011 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga sarana prasarana termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3.048.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3.933 dari unsur layanan, dan biaya tariff serta perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,878 dan 3.389.

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 :

- Perlu peningkatan pelayanan
- sebaiknya memanggil antrian pasien menggunakan microfon
- Karna petugasnya kurang
- ada petugas yang bermain hp saat jam kerja
- pada saat ada kondisi darurat tidak dilayani, karena menurut dokter itu tidak darurat
- masih ada petugas yang tidak menanggapi aduan dari pasien
- kurang gesit
- ada beberapa yang kurang sopan
- perlu memperhatikan sarana dan prasarana
- pelayanan pendaftaran lama
- lambat dalam melayani pasien
- perlu tambahan petugas ditempat pelayanan pendaftaran dan UGD
- kurang tanggapan saat ada yang memberi pengaduan
- jam pelayanan diperpanjang
- semakin dipercepat pelayanannya
- buka pelayanan pada hari Minggu (saran)

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan kemungkinan disebabkan:

1. 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
2. Kurang maksimalnya Pelayanan yang diberikan pegawai dapat diselesaikan dengan pemberian Pelatihan internal kepada pegawai agar bersikap professional, ramah
3. Lambannya Pelayanan dapat diatasi dengan Loker pendaftaran ditambah agar mengurangi kerumunan dan mempersingkat antrian dan jam Pelayanan dibuka sesuai jam operasional dan tidak terlambat atau lambat dalam memberikan Pelayanan.
4. 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 |                       |
| 1   | <b>Produk Pelayanan</b> | - Inovasi produk Layanan dengan mengintegrasikan fitur-fitur baru, teknologi Terbaru atau | √     | √     | √      | √     | - Tim IT<br>- Tim SDM |

|          |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          |          |          |          |                                                                                                       |
|----------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                           | <p>metode baru untuk memperluas fungsionalitas produk Layanan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kemitraan strategis dengan perusahaan lain mencakup kemitraan teknologi, kolaborasi riset atau kemitraan pemasaran yang memperluas cakupan dan meningkatkan daya saing</li> </ul>                                                |          |          |          |          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>PIC Jenis Layanan</b></li> </ul>                          |
|          |                           | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          |          |          |          | -                                                                                                     |
| <b>2</b> | <b>Prosedur Pelayanan</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisis mendalam terhadap proses Pelayanan dengan mengidentifikasi langkah yang tidak efisien dan menghambat kinerja</li> <li>- Automatisasi tugas rutin dan administratif dengan penggunaan teknologi untuk menghemat waktu dan sumber daya serta mengurangi risiko kesalahan manusia</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> |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |  |  |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <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 menghindari kesalahan atau hambatan dalam alur Kerja</li> <li>- Fleksibilitas dalam proses untuk mengakomodasi perubahan</li> <li>- Implementasi prinsip continuous improvement atau</li> </ul> |  |  |  |  |  |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|

|          |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          |          |          |          |                                                          |
|----------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------------------------------------------------------|
|          |                             | <p>perbaikan kelanjutan dengan mengajarkan kepada pegawai untuk Mencari cara dalam peningkatan prosedur Pelayanan secara konstan</p> <p>- Umpan balik secara teratur dari pengguna Layanan mengenai prosedur Pelayanan agar segera diperbaiki</p>                                                                                                          |          |          |          |          |                                                          |
|          |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          |          |          |          |                                                          |
| <b>3</b> | <b>Sarana dan prasarana</b> | <p>- Analisis kebutuhan aktual pengguna dan pemangku kepentingan dengan melakukan survei dan analisis untuk memahami harapan dan tuntutan masyarakat</p> <p>- Memprioritaskan proyek berdasarkan dampak dan urgensi</p> <p>- Mencari sumber pembiayaan berkelanjutan dengan mempertimbangkan opsi kemitraan publik-swasta untuk meningkatkan investasi</p> | <b>√</b> | <b>√</b> | <b>√</b> | <b>√</b> | <p>- <b>Tim IT</b></p> <p>- <b>PIC Jenis layanan</b></p> |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |  |  |  |  |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memanfaatkan teknologi Terbaru untuk meningkatkan efisiensi operasional dan Pelayanan serta menerapkan internet of things untuk menerapkan pemantauan dan Manajemen yang lebih baik</li> <li>- Mengidentifikasi risiko potensial dan strategi mitigasi dan praktik Manajemen risiko untuk mengelola proyek dengan lebih baik</li> <li>- Melibatkan masyarakat dalam proses Perencanaan dan pengambilan keputusan</li> <li>- Memberikan pelatihan peningkatan keterampilan dan pengetahuan sesuai tuntutan pekerjaan dan berfokus pada Pengembangan kepemimpinan untuk meningkatkan kualitas Manajemen</li> </ul> |  |  |  |  |  |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|

|  |  |                                                                                                                                                                                           |  |  |  |  |  |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitoring dan evaluasi untuk mengukur kinerja sarpras</li> <li>- Membentuk kemitraan dan kolaborasi dengan pemda dan Lembaga terkait</li> </ul> |  |  |  |  |  |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|

### 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 Lestari 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 Lestari. Jika di tahun 2021 mengalami peningkatan indeks sebesar 9.15 poin kemudian menurun sebesar 9.00 poin tahun 2022 kemudian kembali mengalami penurunan indeks sebesar 3.24 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 Lestari Kota Bontang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik (B) dengan nilai SKM 82.47. Meskipun demikian, nilai SKM Puskesmas Bontang Lestari 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 produk Layanan, persyaratan Layanan dan sarana prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3.033 dari unsur layanan, dan biaya tariff serta sarana prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,011 dan 3.048.
- Berdasarkan kesimpulan diatas disarankan agar Puskesmas Bontang Lestari :
  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

Kota Bontang,     November 2023  
**Kepala Puskesmas Bontang Lestari**

.....  
NIP.....

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

No :

**KUISIONER SURVEY KEPUASAN 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 | Berbeltir, 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:

Page 1 of 2

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        |

## 2. Hasil Olah Data SKM

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

UNIT PELAYANAN

: Puskesmas Bontang Lestari

JENIS LAYANAN

:

| NO.<br>RES | NILAI UNSUR PELAYANAN |    |    |    |    |    |    |    |    |
|------------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
|            | U1                    | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 1          | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 2          | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 3          | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 4          | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 5          | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 6          | 3                     | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 7          | 3                     | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 8          | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 9          | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 10         | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 11         | 3                     | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  |
| 12         | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  |
| 13         | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 14         | 3                     | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  |
| 15         | 3                     | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 16         | 3                     | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 17         | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 18         | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 19         | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 20         | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 21         | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 22         | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 23         | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  |
| 24         | 3                     | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 25         | 3                     | 3  | 3  | 3  |    |    |    |    |    |

|    |     |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 54 | 3   | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 55 | 3   | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 56 | 3   | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 57 | 3   | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 58 | 3   | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 59 | 3   | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 60 | 3   | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 61 | 3   | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 62 | 3   | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 63 | 3   | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 64 | 3   | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 65 | 3   | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 66 | 3   | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 67 | 3   | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 68 | 3   | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 69 | 3   | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 70 | 3   | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 71 | 3   | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 72 | 3   | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 73 | 3   | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 74 | 3   | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 75 | 3   | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 76 | 3   | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 77 | 3   | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 78 | 3   | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 79 | 3   | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 80 | 3   | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 81 | 3   | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 |
| 82 | 3   | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 83 | 3   | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 84 | 3</ |   |   |   |   |   |   |   |   |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 118 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 119 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 120 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 121 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 122 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 123 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 124 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 125 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 126 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 127 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 128 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 129 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 130 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 131 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 132 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 133 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 134 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 135 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 136 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 137 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 138 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 139 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 140 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 141 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 142 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 143 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 144 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 145 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 146 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 147 | 3 |   |   |   |   |   |   |   |   |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 182 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 183 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 184 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 185 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 186 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 187 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 188 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 189 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 190 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 191 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 192 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 193 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 194 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 195 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 196 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 197 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 198 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 199 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 200 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 201 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 202 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 203 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 204 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 205 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 206 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 207 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 208 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 209 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 210 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 211 | 3 | 3 |   |   |   |   |   |   |   |

|                   |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|-------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 246               | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     |
| 247               | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     |
| 248               | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |
| 249               | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     |
| 250               | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     |
| 251               | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 2     | 3     |
| 252               | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     |
| 253               | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     |
| 254               | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     |
| 255               | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     |
| 256               | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     |
| 257               | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     |
| 258               | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     |
| 259               | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     |
| 260               | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     |
| 261               | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     |
| 262               | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     |
| 263               | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     |
| 264               | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     |
| 265               | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     |
| 266               | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     |
| 267               | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     |
| 268               | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     |
| 269               | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     |
| 270               | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     |
| ΣNilai /Unsur     | 813   | 839   | 827   | 1047  | 819   | 871   | 915   | 1062  | 823   |
| NRR / Unsur       | 3.011 | 3.107 | 3.063 | 3.878 | 3.033 | 3.226 | 3.389 | 3.933 | 3.048 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.335 | 0.345 | 0.340 | 0.431 | 0.337 | 0.358 |       |       |       |

|                  | 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      | 0.00  | 0.37  | 1.85  | 0.00  | 0.00  | 0.74  | 0.00  | 1.11  | 1.48  |
| Baik             | 98.89 | 88.52 | 90.00 | 12.22 | 96.67 | 75.93 | 61.11 | 4.44  | 92.22 |
| Sangat Baik      | 1.11  | 11.11 | 8.15  | 87.78 | 3.33  | 23.33 | 38.89 | 94.44 | 6.30  |
| kosong           | 0.00  | 0.00  | 0.00  | 0.00  | 0.00  | 0.00  | 0.00  | 0.00  | 0.00  |
| Total Persentase | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   |
| Total Responden  | 270   | 270   | 270   | 270   | 270   | 270   | 270   | 270   | 270   |

JUMLAH JAWABAN

|                 | U1  | U2  | U3  | U4  | U5  | U6  | U7  | U8  | U9  |
|-----------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Tidak Baik      | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |
| Kurang Baik     | 0   | 1   | 5   | 0   | 0   | 2   | 0   | 3   | 4   |
| Baik            | 267 | 239 | 243 | 33  | 261 | 205 | 165 | 12  | 249 |
| Sangat Baik     | 3   | 30  | 22  | 237 | 9   | 63  | 105 | 255 | 17  |
| kosong          | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |
| Total Responden | 270 | 270 | 270 | 270 | 270 | 270 | 270 | 270 | 270 |

### 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**