



Survei Kepuasan dan Harapan Masyarakat

Layanan Kesehatan
Pemerintah Kabupaten
Kepulauan Anambas

Tahun 2017





Latar Belakang

SKHM atas Layanan Kesehatan Pemkab Kepulauan Anambas

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Misi Pemerintah Kabupaten Kepulauan Anambas Mewujudkan Pelayanan Pendidikan dan Kesehatan yang Bermutu dan Terjangkau secara Merata



Tujuan dan Sasaran

SKHM atas Layanan Kesehatan Pemkab Kepulauan Anambas

Tujuan

Mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh Puskesmas Di Kabupaten Kepulauan Anambas Provinsi Kepulauan Riau pada tahun 2017.



Tujuan dan Sasaran

SKHM atas Layanan Kesehatan Pemkab Kepulauan Anambas

Sasaran

Diperolehnya Nilai Kepuasan Masyarakat dan Nilai Harapan Masyarakat tahun 2017 dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan Survei Harapan Masyarakat dalam interval waktu tahun berikutnya.

Sasaran

Tersedianya Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan acuan dasar dalam upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik.

Sasaran

Tersedianya hasil Survei Kepuasan Masyarakat akan pelayanan publik di Kabupaten Kepulauan Anambas



Metode Pengumpulan Data

SKHM atas Layanan Kesehatan Pemkab Kepulauan Anambas



Data Primer

- Data yang digunakan adalah data Primer
- Responden adalah Penduduk yang pernah menggunakan layanan publik Puskesmas di Seluruh Kecamatan Kabupaten Kepulauan Anambas selama 1 tahun terakhir



Instrumen Pencacahan

- Instrumen yang digunakan adalah Kuesioner Pencacahan
- Kuesioner sudah teruji secara ilmiah, baik reliabilitas maupun validitasnya.
- Jumlah Sampel telah memenuhi jumlah sampel minimum untuk dapat merepresentatifkan satu Kabupaten



Metode Pengumpulan Data

SKHM atas Layanan Kesehatan Pemkab Kepulauan Anambas



Petugas dan Lokus Pengumpulan Data

- a. Petugas
 1. Pegawai Diskominfo bidang Statistik
 2. Mitra Kerja
- b. Tempat
 1. Kabupaten Anambas
 2. Puskesmas di 7 Kecamatan



Instrumen Pencacahan (...Lanjutan)

- d. Pertanyaan Utama berupa **9 unsur utama Pelayanan Publik** berdasarkan Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik



9 Unsur Utama Pelayanan Publik

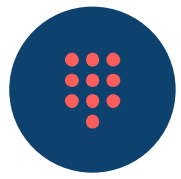
SKHM atas Layanan Kesehatan Pemkab Kepulauan Anambas

- 1 PERSYARATAN
- 2 PROSEDUR
- 3 WAKTU PELAYANAN
- 4 BIAYA/TARIF
- 5 PRODUK SPESIFIKASI
JENIS PELAYANAN
- 6 KOMPETENSI PELAKSANA
- 7 PERILAKU PELAKSANA
- 8 MAKLUMAT PELAYANAN
- 9 PENANGANAN PENGADUAN,
SARAN DAN MASUKAN



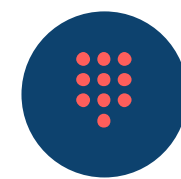
Metode Analisa Data

SKHM atas Layanan Kesehatan Pemkab Kepulauan Anambas



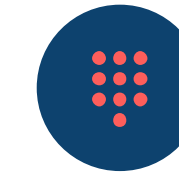
Concurrent Triangulation Mix Methods

Penggabungan Antara Data
Kualitatif dan Data Kuantitatif
Dalam satu waktu bersamaan



Customer Satisfaction Index

Indeks untuk menentukan tingkat
kepuasan pelanggan secara
menyeluruh



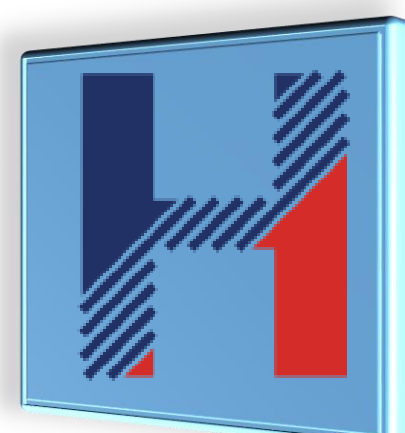
Importance Performance Analysis

- a. Mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa.
- b. Terbagi menjadi 4 kuadran



JADWAL PELAKSANAAN

SKHM atas Layanan Kesehatan Pemkab Kepulauan Anambas



No	URAIAN	Triwulan I			Triwulan II			Triwulan III			Triwulan IV		
		JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGU	SEP	OKT	NOV	DES
1	Persiapan dan rapat Koordinasi	█											
2	Kegiatan lapangan		█	█									
3	Pengolahan dan Analisis				█	█							
4	Publikasi						█	█	█	█	█	█	█
5.	Pelaporan							█	█				



Dimensi Penilaian

SKHM atas Layanan Kesehatan Pemkab Kepulauan Anambas



1. PERSYARATAN

- P.1 Persyaratan yang diminta terlalu banyak dan sulit dilengkapi
- P.2 Persyaratan yang diminta sudah terpublikasi atau terpampang sehingga mudah dilihat atau dipahami

2. PROSEDUR

- P.3 Alur prosedur pelayanan berbelit-belit
- P.4 Informasi mengenai prosedur pelayanan sudah terpampang/terlihat sehingga mudah diikuti



Dimensi Penilaian

SKHM atas Layanan Kesehatan Pemkab Kepulauan Anambas



3. WAKTU PELAYANAN

P.5 Informasi terkait waktu pelayanan maksimal yang dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan sudah terpampang sehingga mudah dilihat dan dipahami

P.6 Waktu pelaksanaan pelayanan sesuai dengan informasi waktu yang dipampang

4. BIAYA/TARIF

P.7 Informasi terkait biaya sudah terpampang sehingga mudah dilihat dan transparan

P.8 Biaya yang dipungut tidak sesuai dengan informasi yang dipampang



Dimensi Penilaian

SKHM atas Layanan Kesehatan Pemkab Kepulauan Anambas



5. PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN

P.9 Kebersihan lingkungan di Puskesmas Kabupaten Kepulauan Anambas sudah baik

P.10 Kelengkapan fasilitas pelayanan di Puskesmas Kabupaten Kepulauan Anambas tidak memadai

6. KOMPETENSI PETUGAS PELAYANAN

P.11 Petugas pelayanan tersedia dalam jumlah memadai

P.12 Mudah bertemu dan berkomunikasi dengan petugas pelayanan

P.13 Petugas pelayanan mampu memberikan solusi pada setiap permasalahan baik dari segi teknis maupun administrasi



Dimensi Penilaian

SKHM atas Layanan Kesehatan Pemkab Kepulauan Anambas



7. PERILAKU PETUGAS PELAYANAN

P.14 Petugas pelayanan menunjukkan sikap siap, cepat dan cekatan dalam melayani

P.15 Petugas pelayanan bersikap sombong dan kurang sopan kepada konsumen

P.16 Petugas pelayanan melakukan pilih kasih terhadap konsumen

8. MAKLUMAT PELAYANAN

P.17 Maklumat Pelayanan sudah terpampang dan mudah terlihat serta dipahami oleh konsumen

P.18 Layanan yang diberikan tidak sesuai dengan maklumat pelayanan



Dimensi Penilaian

SKHM atas Layanan Kesehatan Pemkab Kepulauan Anambas



9. PENANGANAN SARAN, PENGADUAN DAN MASUKAN

P.19 Akses untuk menyampaikan saran/pengaduan/masukan melalui fasilitas yang disediakan di Puskesmas Kabupaten Kepulauan Anambas mudah dilakukan

P.20 Pengaduan/saran dan masukan tidak ditanggapi oleh petugas kesehatan

Survei Kepuasan dan Harapan Masyarakat



HASIL PENELITIAN



Customer Satisfaction Index (CSI)

SKHM atas Layanan Kesehatan Pemkab Kepulauan Anambas

Maknanya:

Indeks kepuasan Konsumen pelayanan kesehatan Puskesmas di Kabupaten Kepulauan Anambas selama tahun 2017 sebesar 58,26 persen. Ini menandakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kepulauan Anambas sudah **cukup** memuaskan.

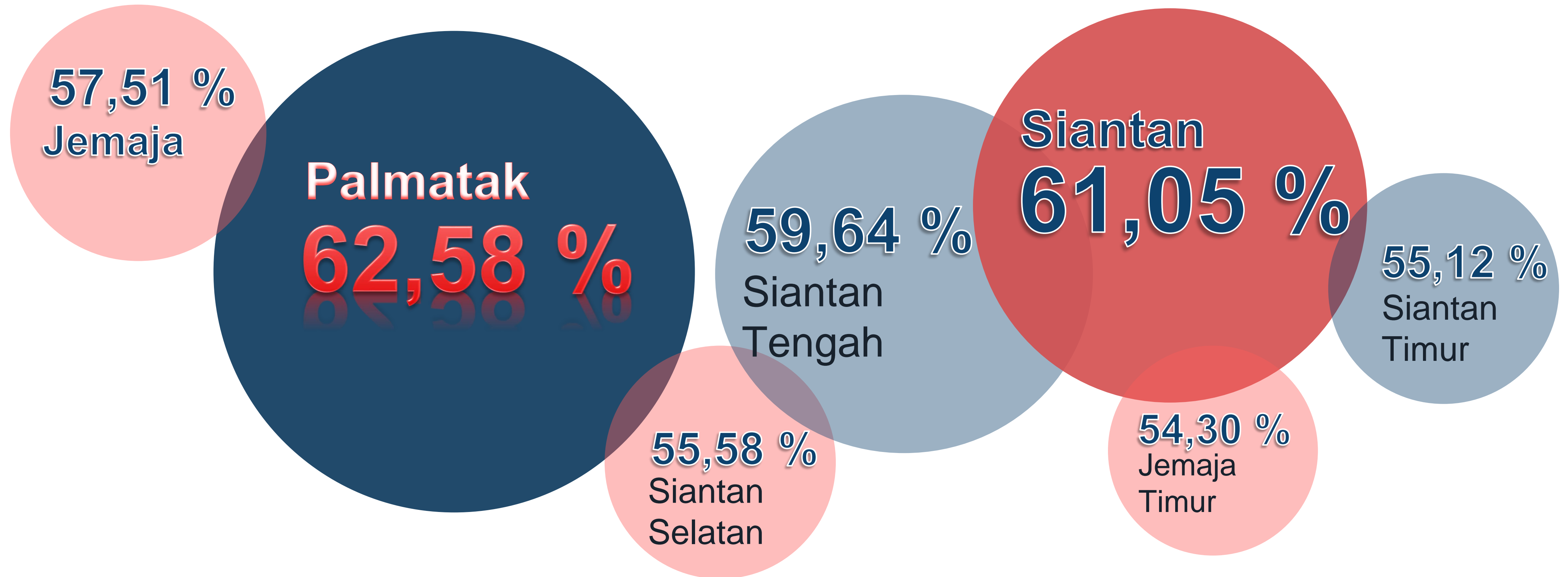
58,26 %

Namun, masih ada 41.74 persen atau **hampir separuh** penduduk yang merasa **belum cukup puas** dengan pelayanan kesehatan puskesmas.



Customer Services Index (CSI)

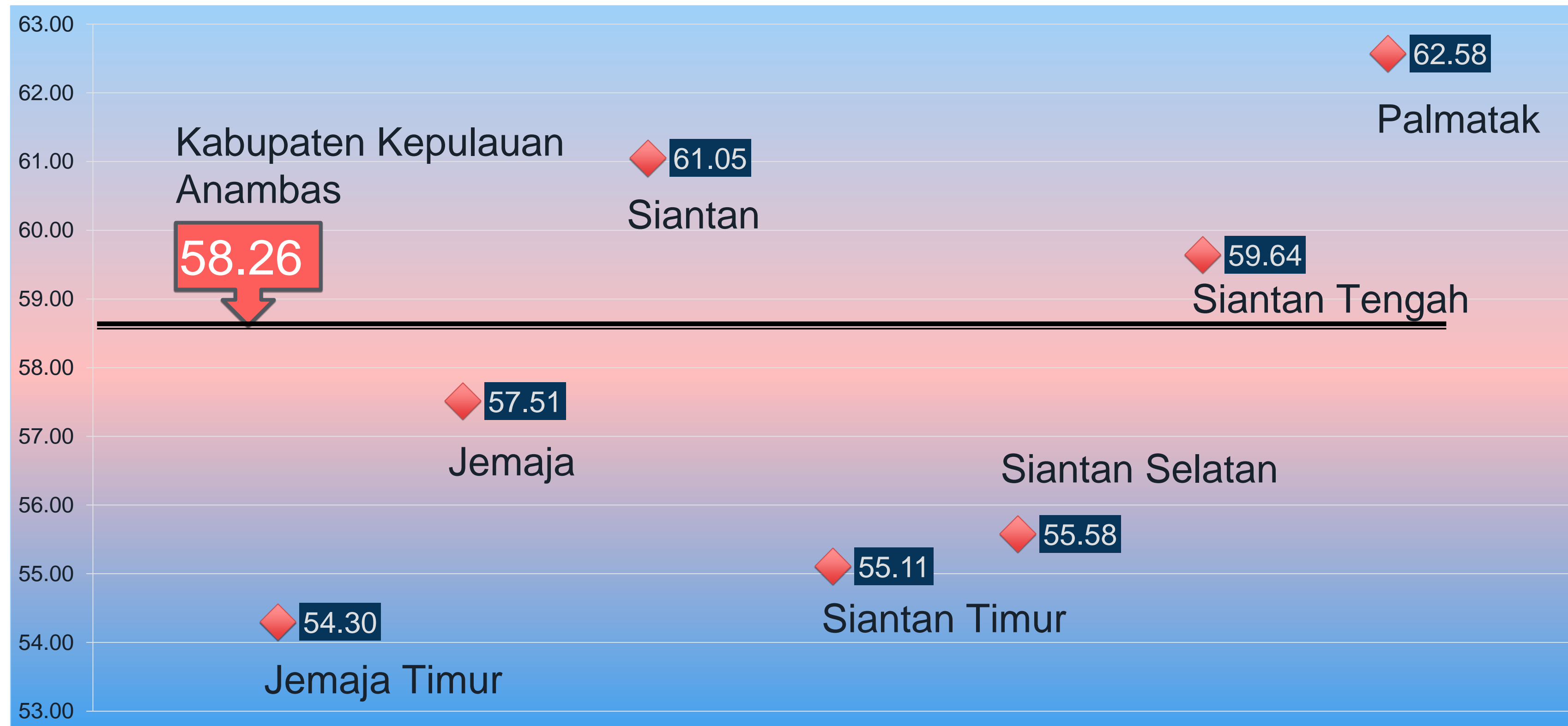
SKHM atas Layanan Kesehatan Pemkab Kepulauan Anambas





Customer Services Index (CSI)

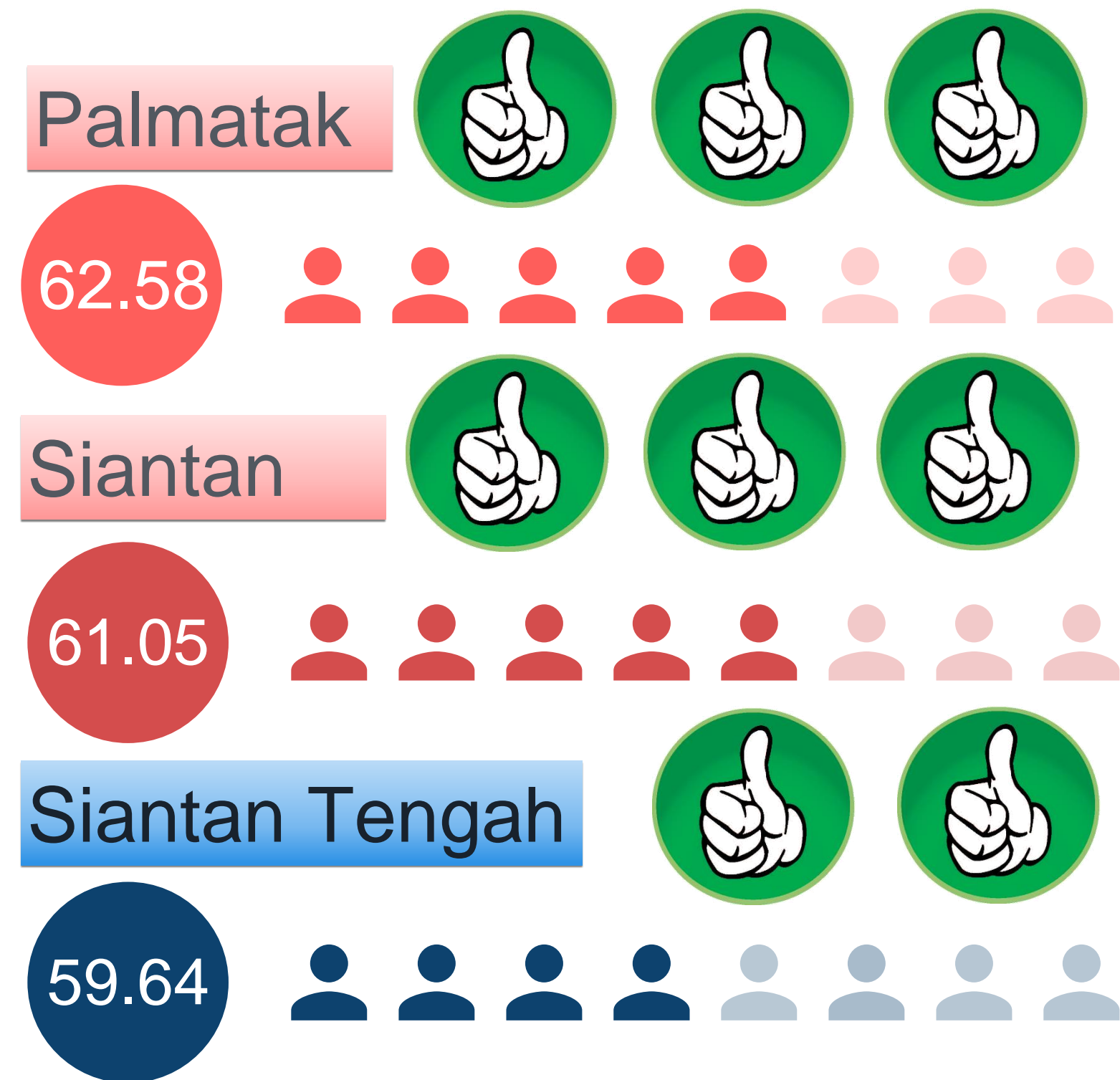
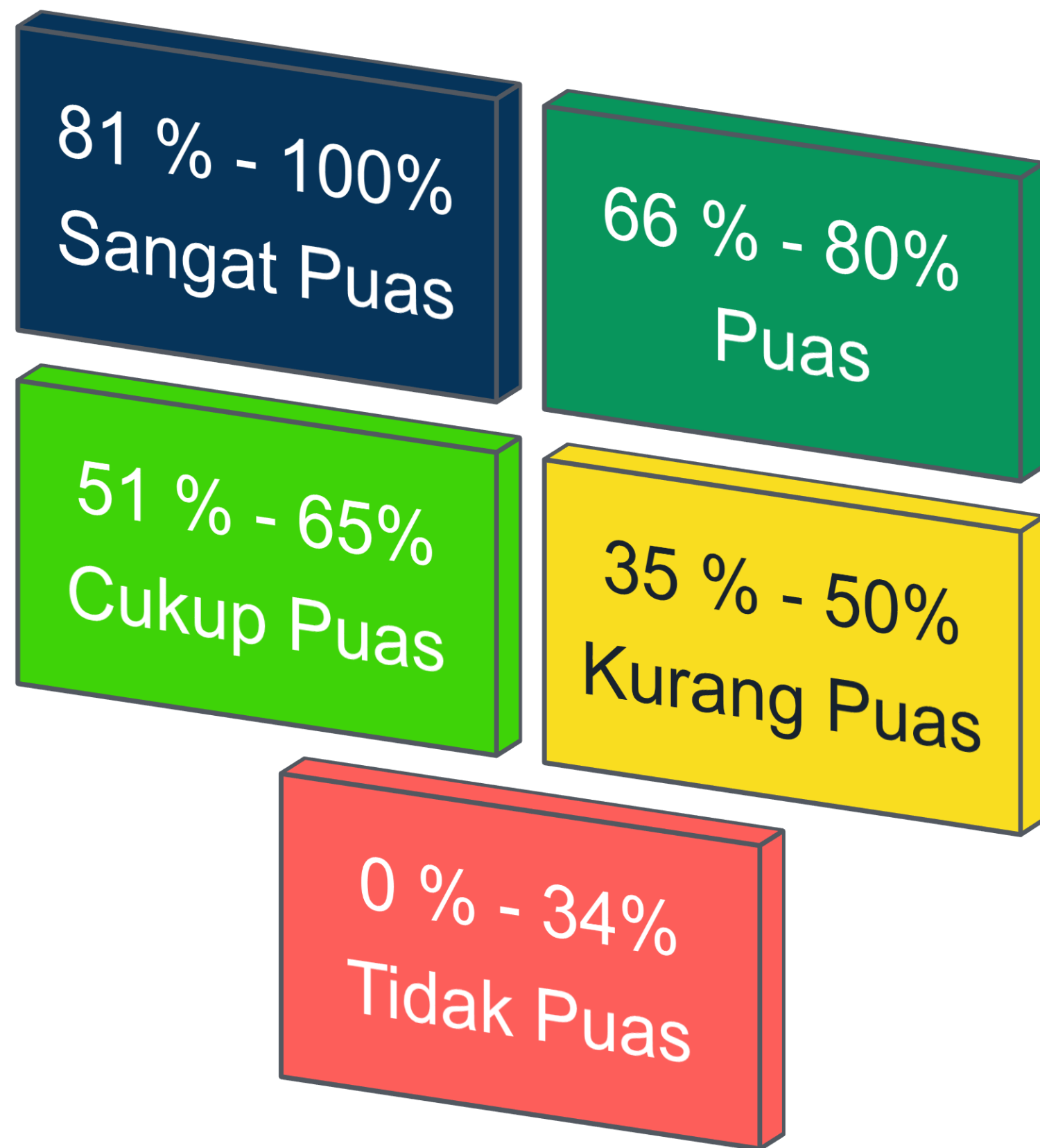
SKHM atas Layanan Kesehatan Pemkab Kepulauan Anambas





Customer Services Index (CSI)

SKHM atas Layanan Kesehatan Pemkab Kepulauan Anambas

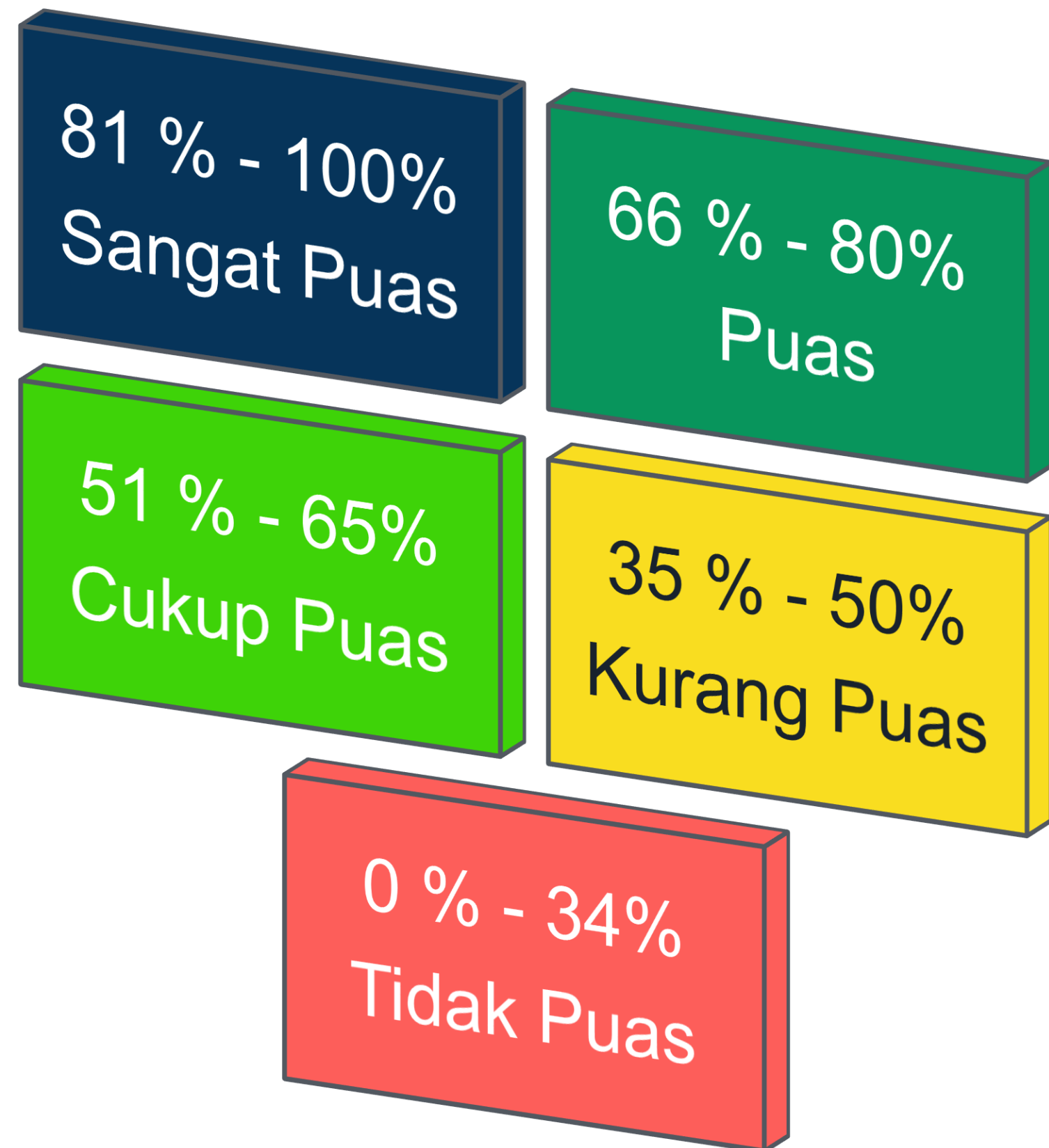




Pemerintah Kabupaten Kepulauan Anambas

Customer Services Index (CSI)

SKHM atas Layanan Kesehatan Pemkab Kepulauan Anambas

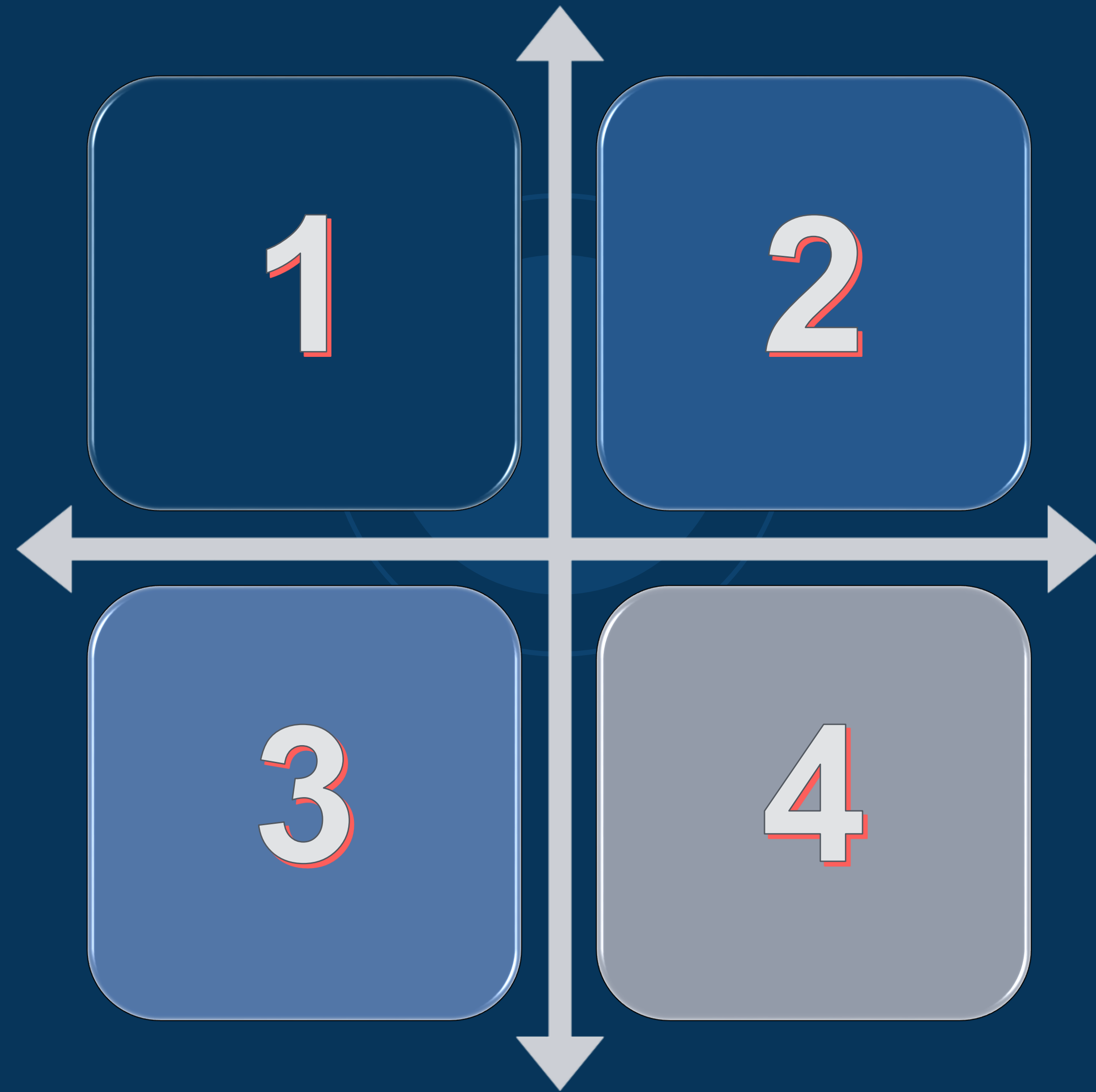




SKHM atas Layanan Kesehatan Pemkab
Kepulauan Anambas

Importance Performance Analysis

ANALISIS KUADRAN





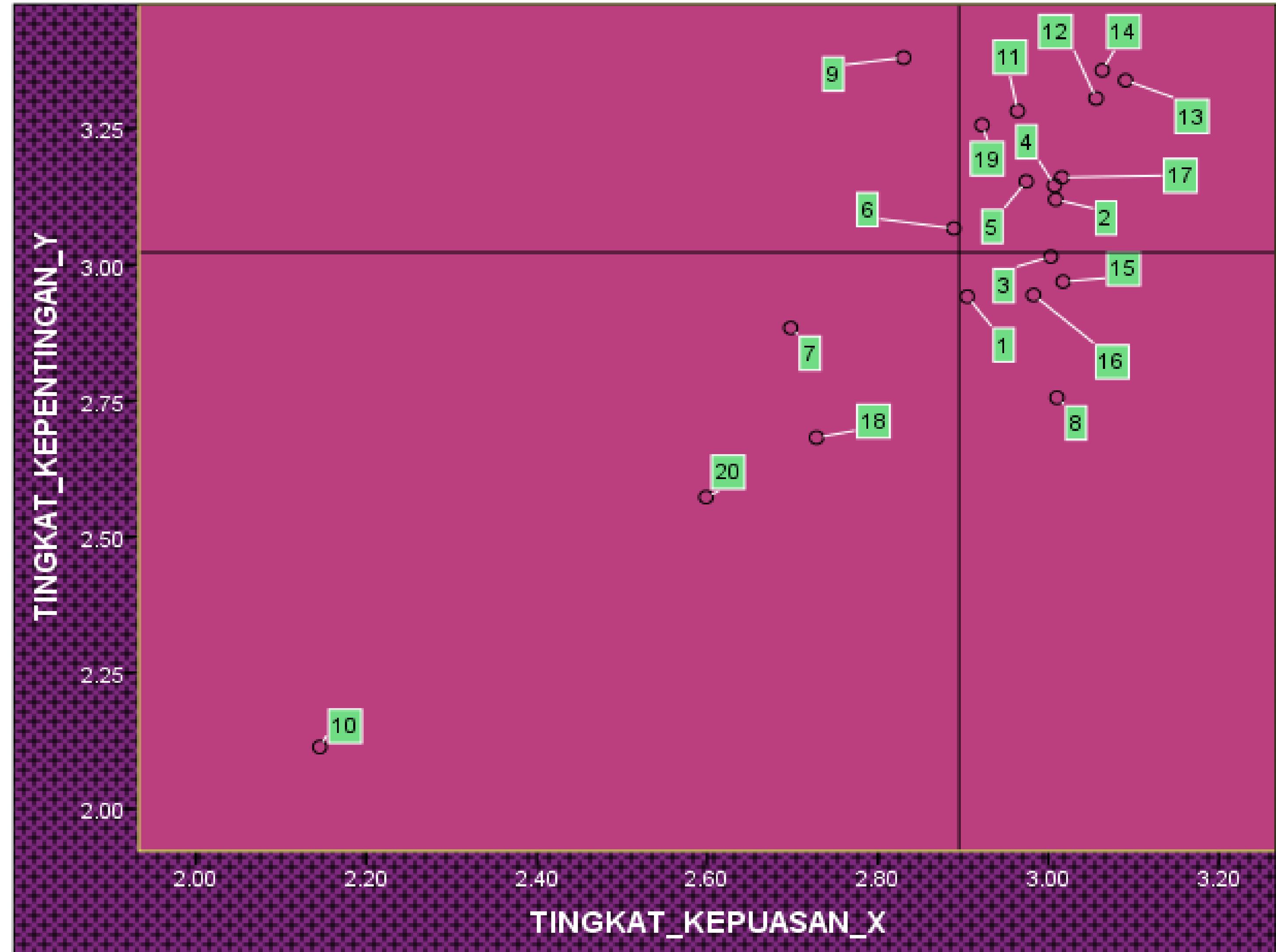
Importance Performance Analysis (IPA)

Kuadran I

Tingkatkan Kinerja !!!

P.6 Waktu pelaksanaan pelayanan sesuai dengan informasi waktu yang dipampang

P.9 Kebersihan lingkungan di Puskesmas Kabupaten Kepulauan Anambas sudah baik

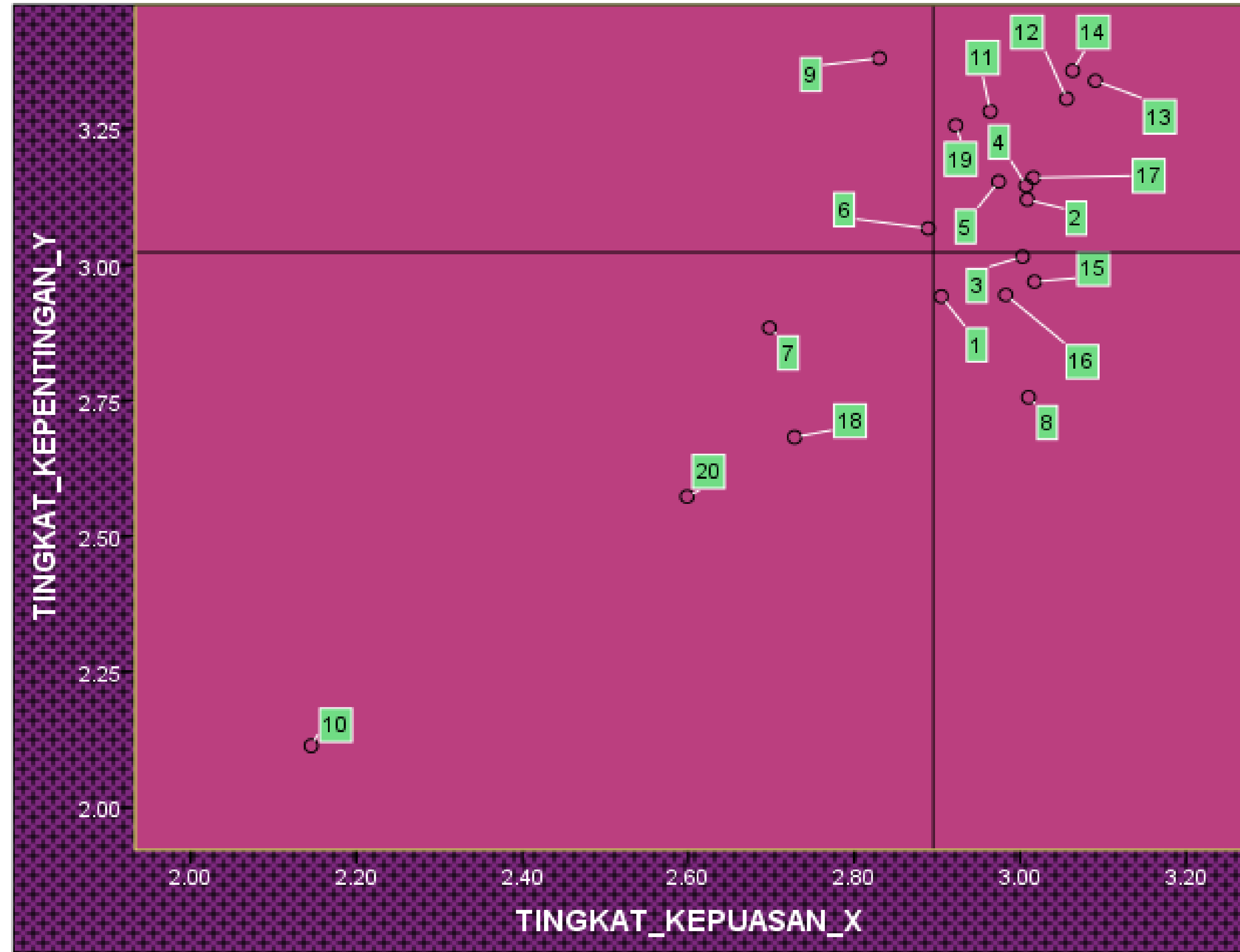




Importance Performance Analysis (IPA)

Analisa Kuadran I Tingkatkan Kinerja !!!

- a. Waktu pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas belum sesuai dengan informasi yang dipampang. Padahal menurut konsumen, ketepatan waktu pelayanan merupakan sesuatu yang sangat penting.



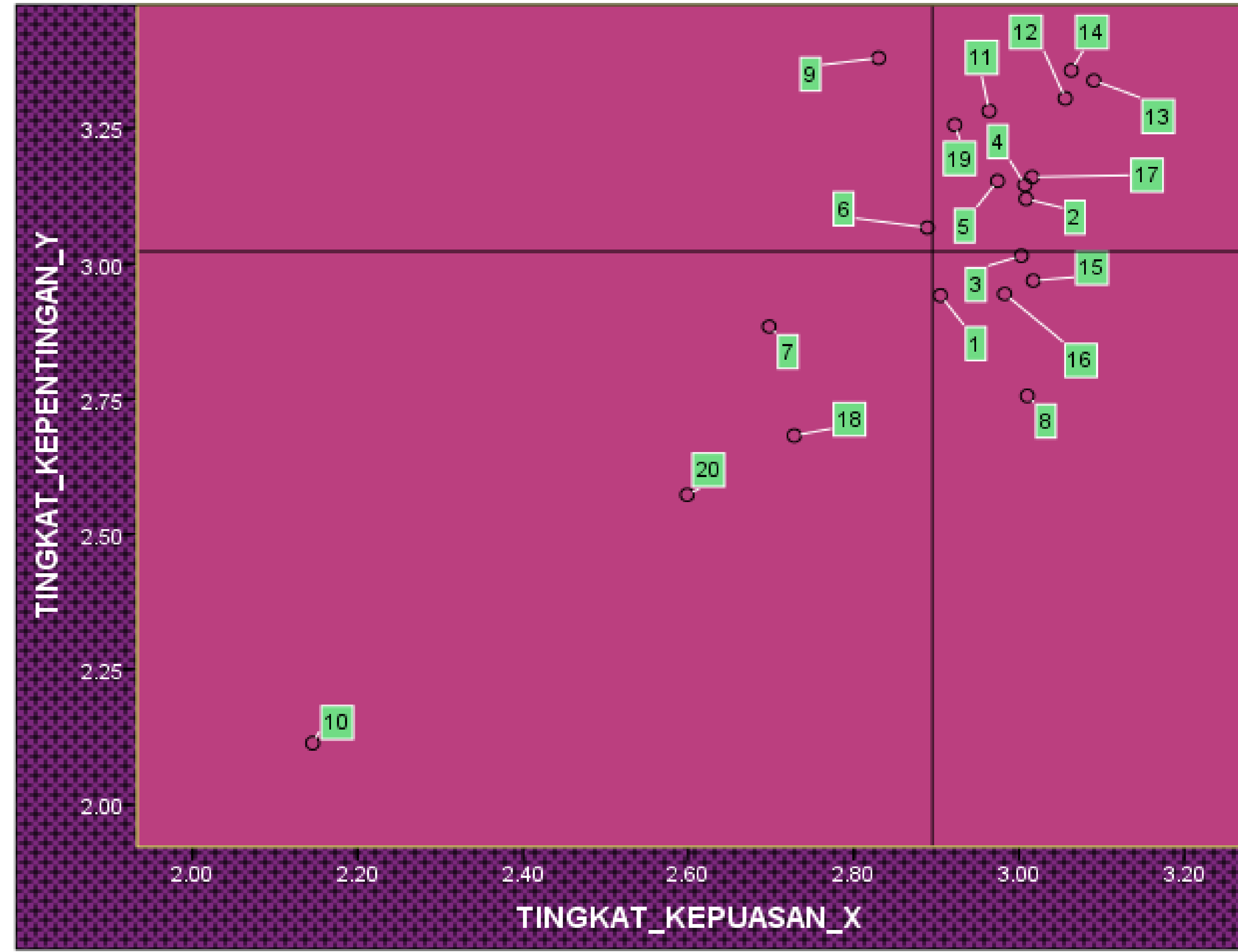


High Importance but Low Performance

Importance Performance Analysis (IPA)

Analisa Kuadran I Tingkatkan Kinerja !!!

b. **Kebersihan lingkungan** fasilitas puskesmas menurut responden **belum baik**, padahal kebersihan lingkungan merupakan sesuatu yang **penting** dalam pelayanan menurut responden.

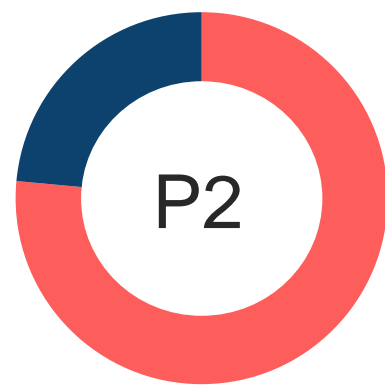




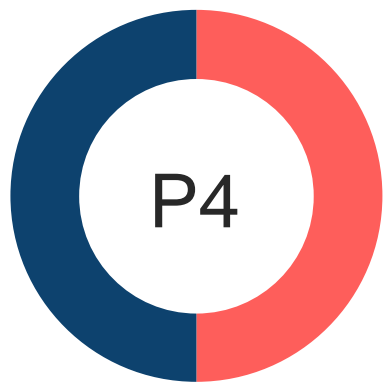
Importance Performance Analysis (IPA)

KUADRAN 2

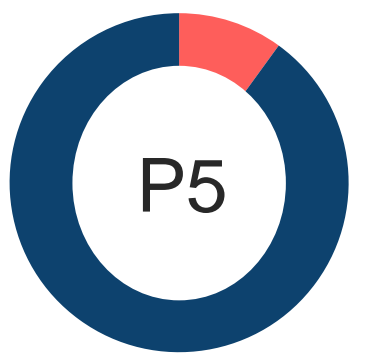
Pertahankan Kinerja !!!



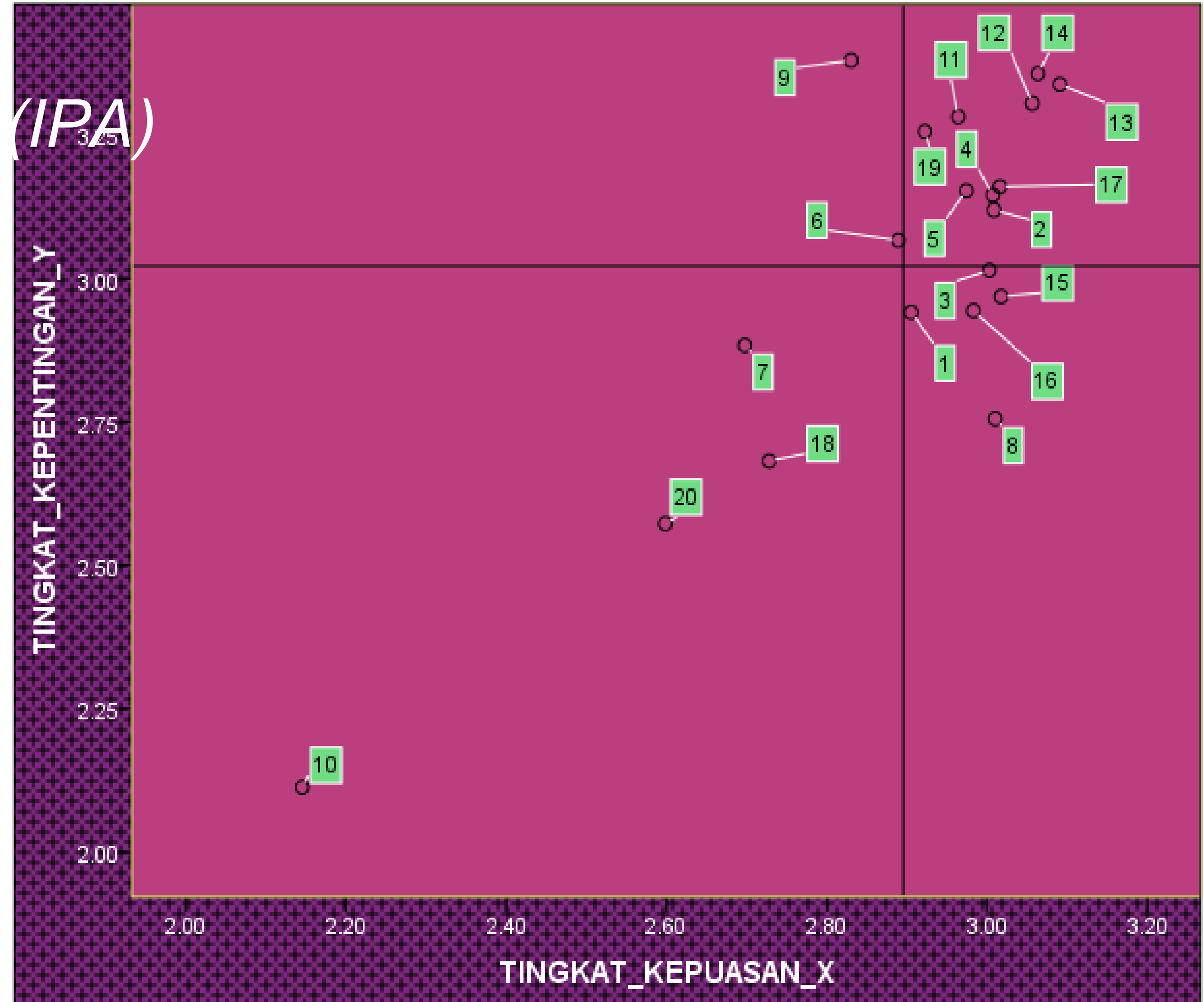
Persyaratan yang diminta sudah terpublikasi atau terpampang sehingga mudah dilihat atau dipahami



Informasi mengenai prosedur pelayanan sudah terpampang/terlihat sehingga mudah diikuti



Informasi terkait waktu pelayanan maksimal untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan sudah terpampang sehingga mudah dilihat dan dipahami

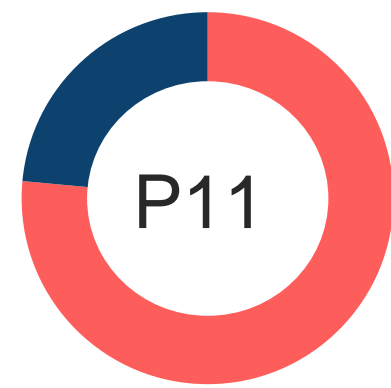




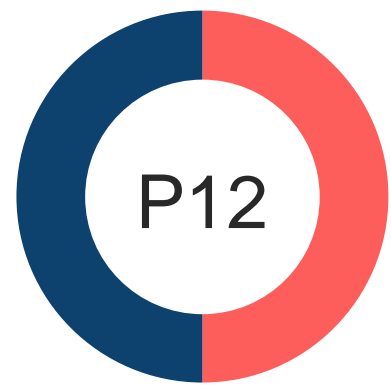
Importance Performance Analysis (IPA)

KUADRAN 2

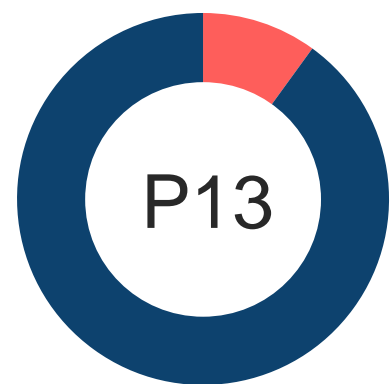
Pertahankan Kinerja !!!



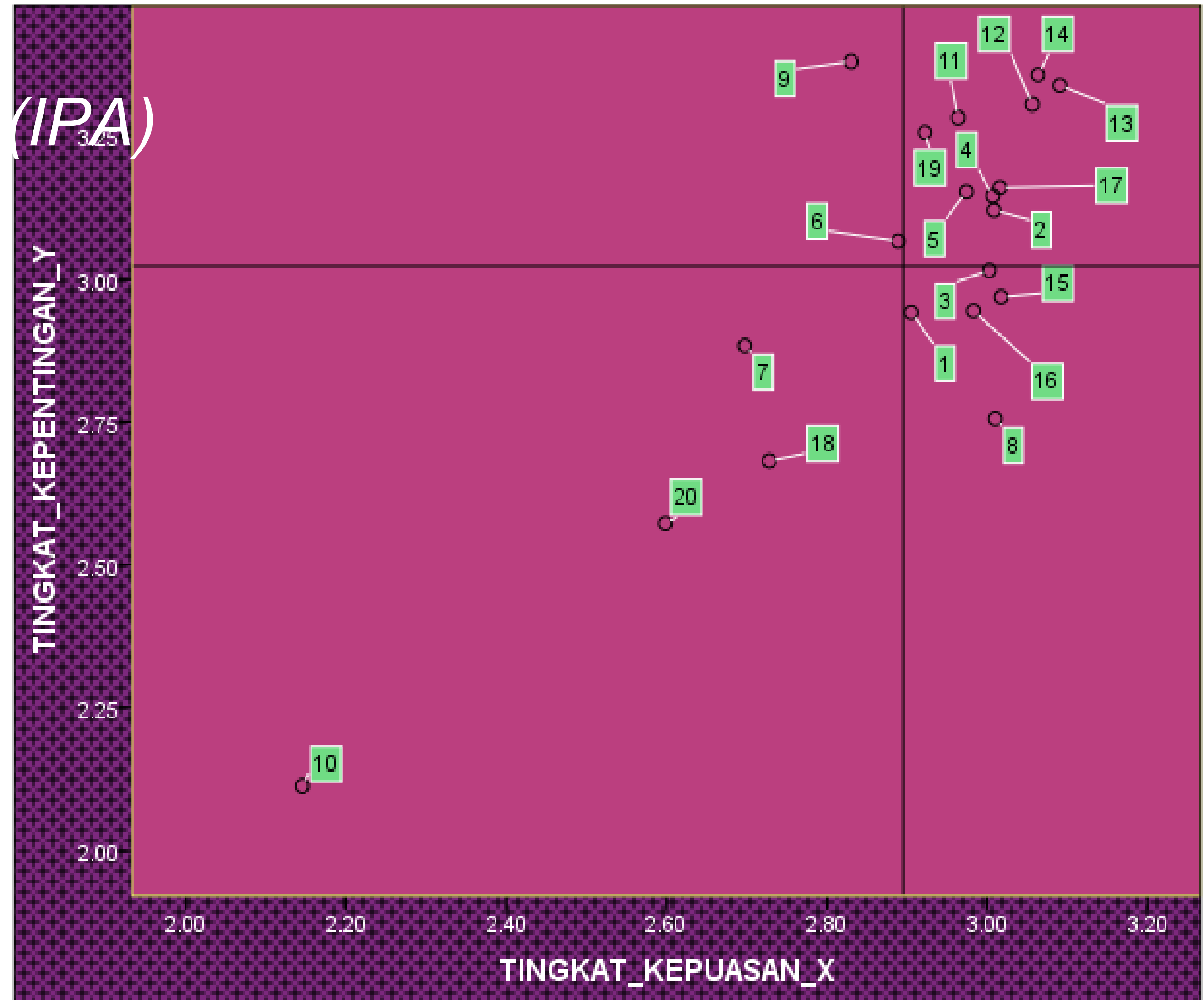
P11 Petugas pelayanan tersedia dalam jumlah memadai



P12 Mudah bertemu dan berkomunikasi dengan petugas pelayanan



P13 Petugas pelayanan mampu memberikan solusi pada setiap permasalahan baik dari segi teknis maupun administrasi

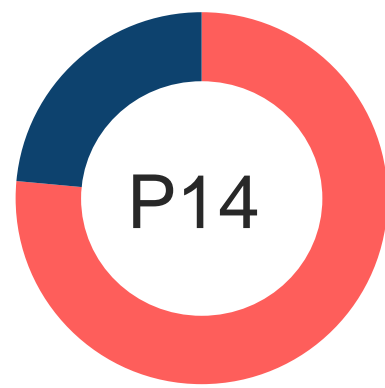




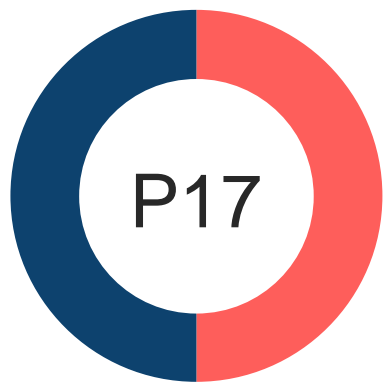
Importance Performance Analysis (IPA)

KUADRAN 2

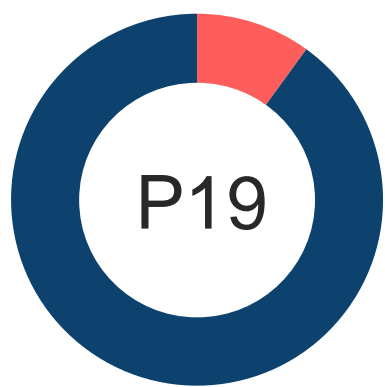
Pertahankan Kinerja !!!



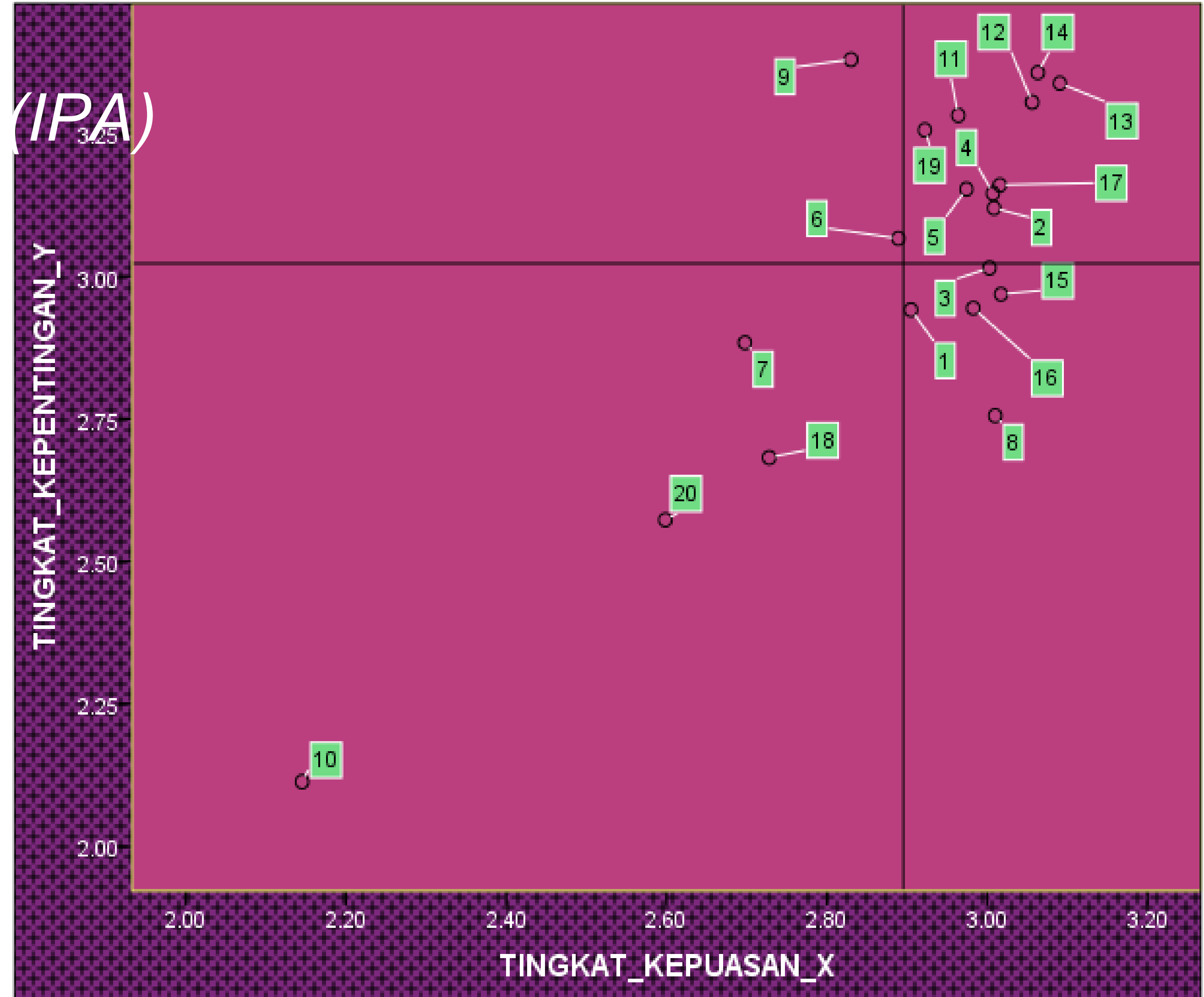
Petugas pelayanan menunjukkan sikap siap, cepat dan cekatan dalam melayani



Maklumat Pelayanan sudah terpampang dan mudah terlihat serta dipahami oleh konsumen



Akses untuk menyampaikan saran/pengaduan/masukan melalui fasilitas yang disediakan di Puskesmas Kabupaten Kepulauan Anambas mudah dilakukan



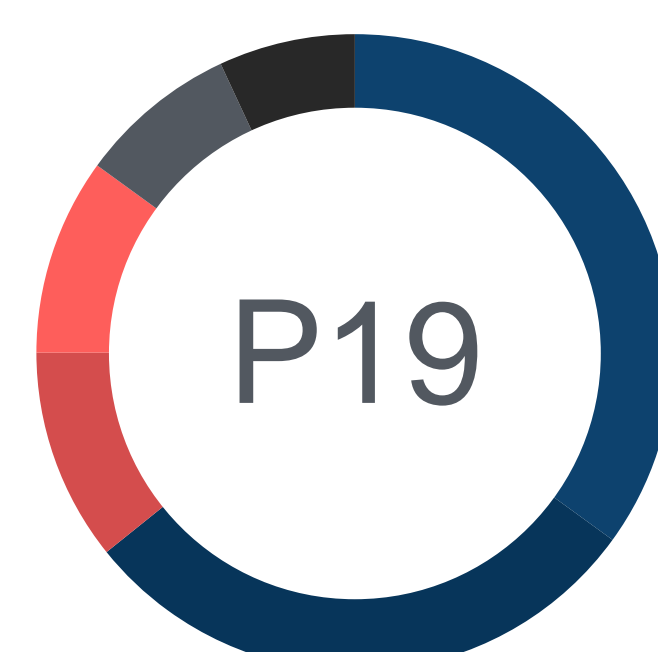
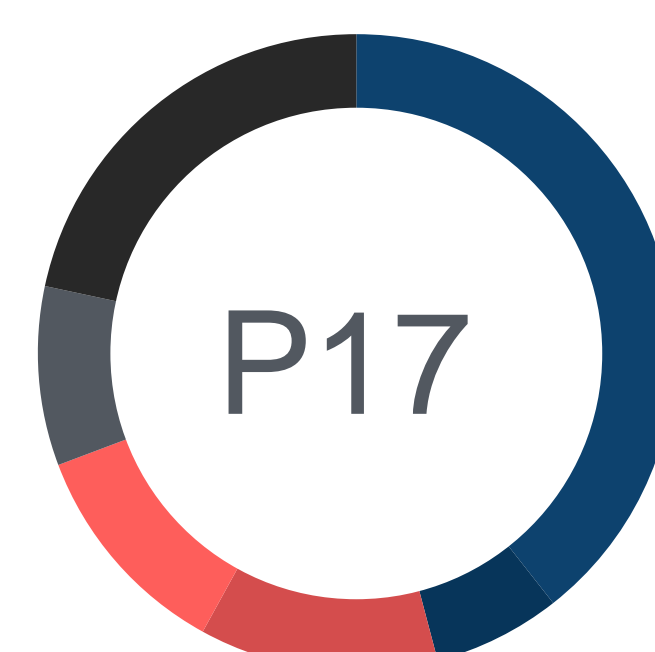
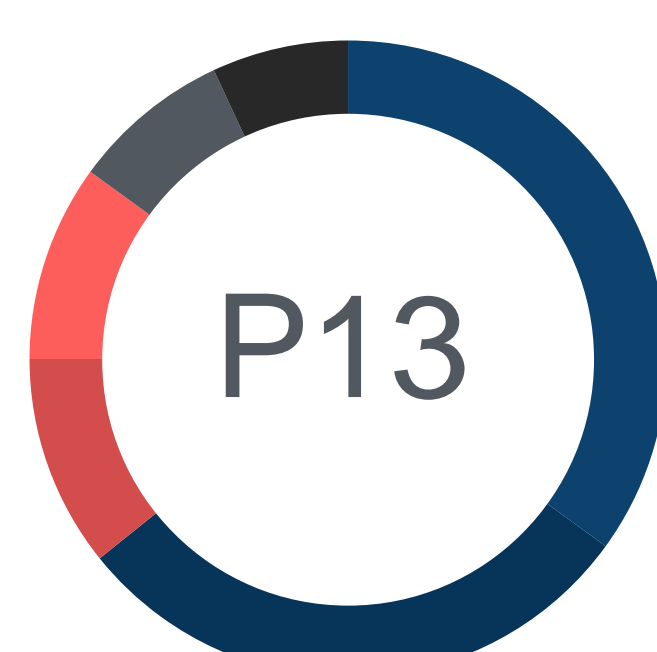
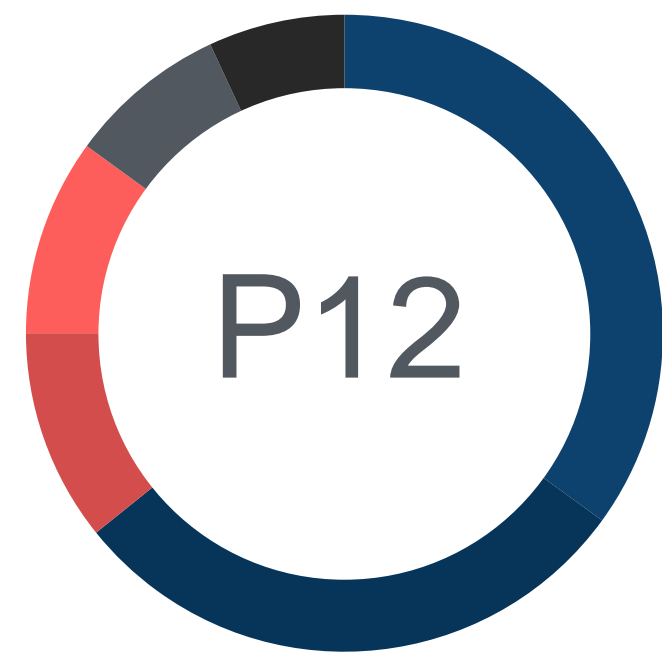
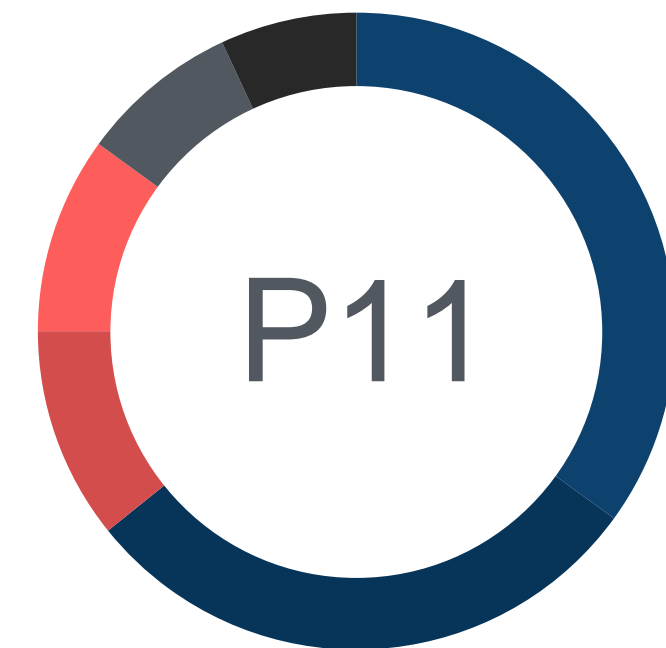
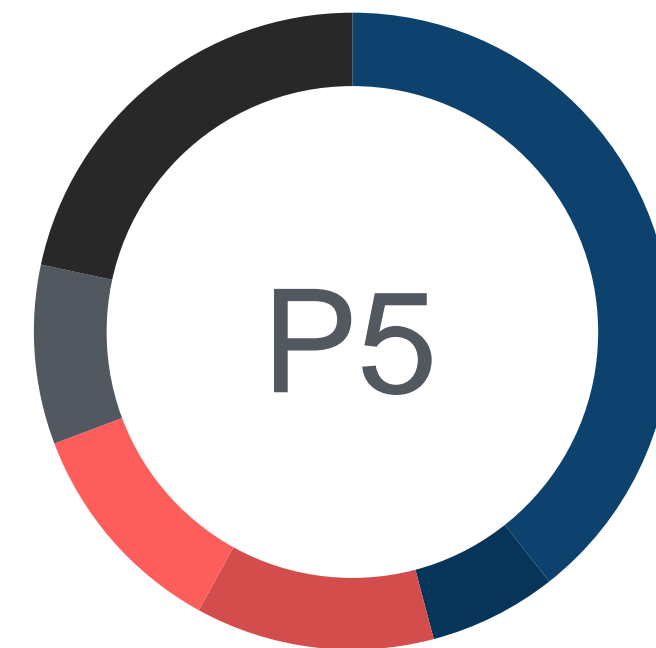
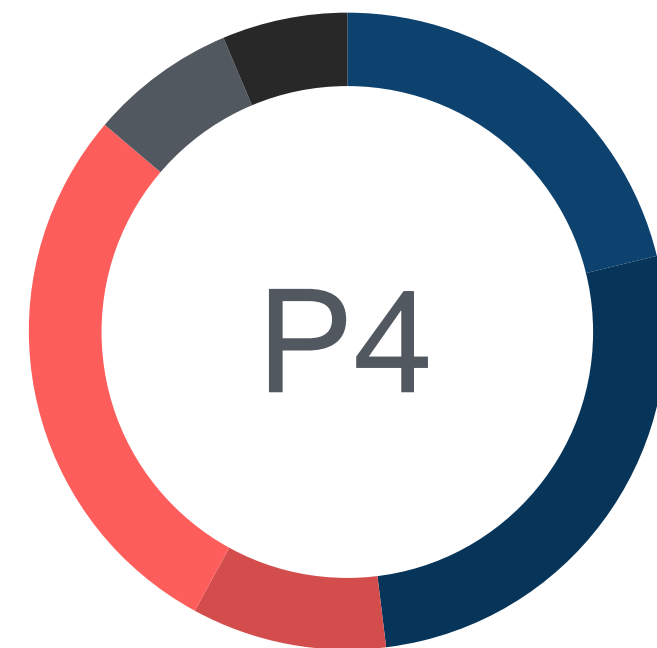
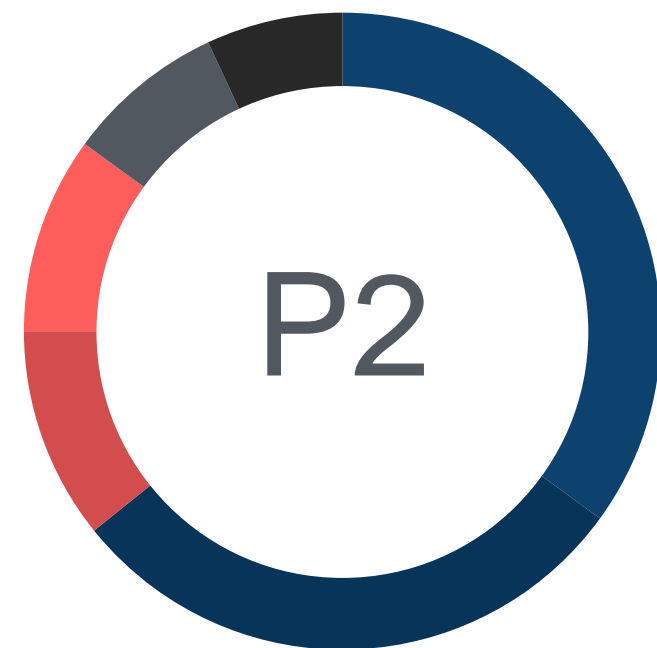


Importance Performance Analysis

ANALISIS KUADRAN KEDUA

Pertahankan Kinerja

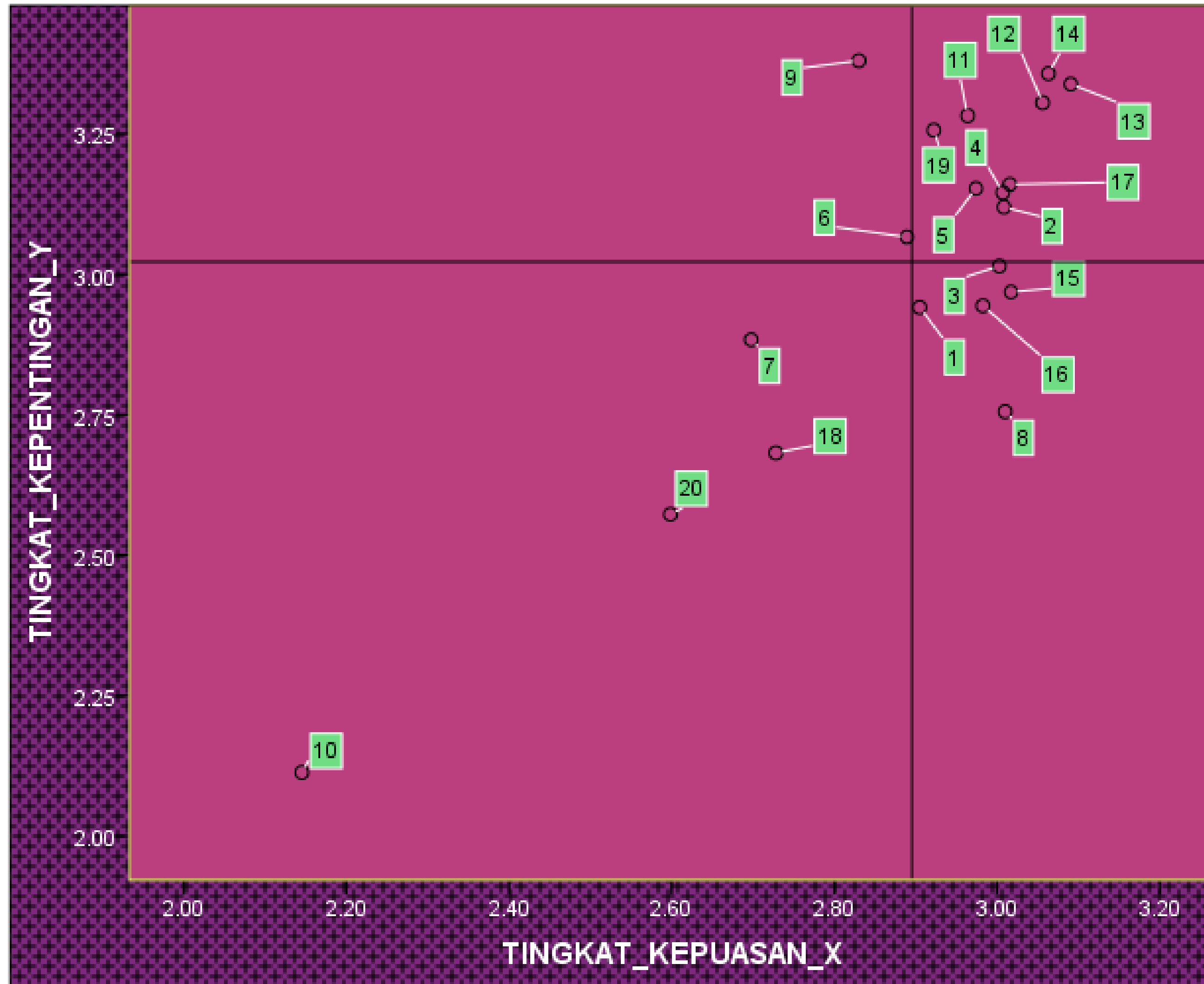
Keseluruhan dimensi penilaian yang berada pada **kuadran kedua** sudah dianggap **bagus kinerjanya atau pelayanannya** oleh konsumen. Selain itu, dimensi2 penilaian tersebut adalah **sesuatu yang penting** untuk dilakukan dalam pelayanan optimal menurut konsumen.



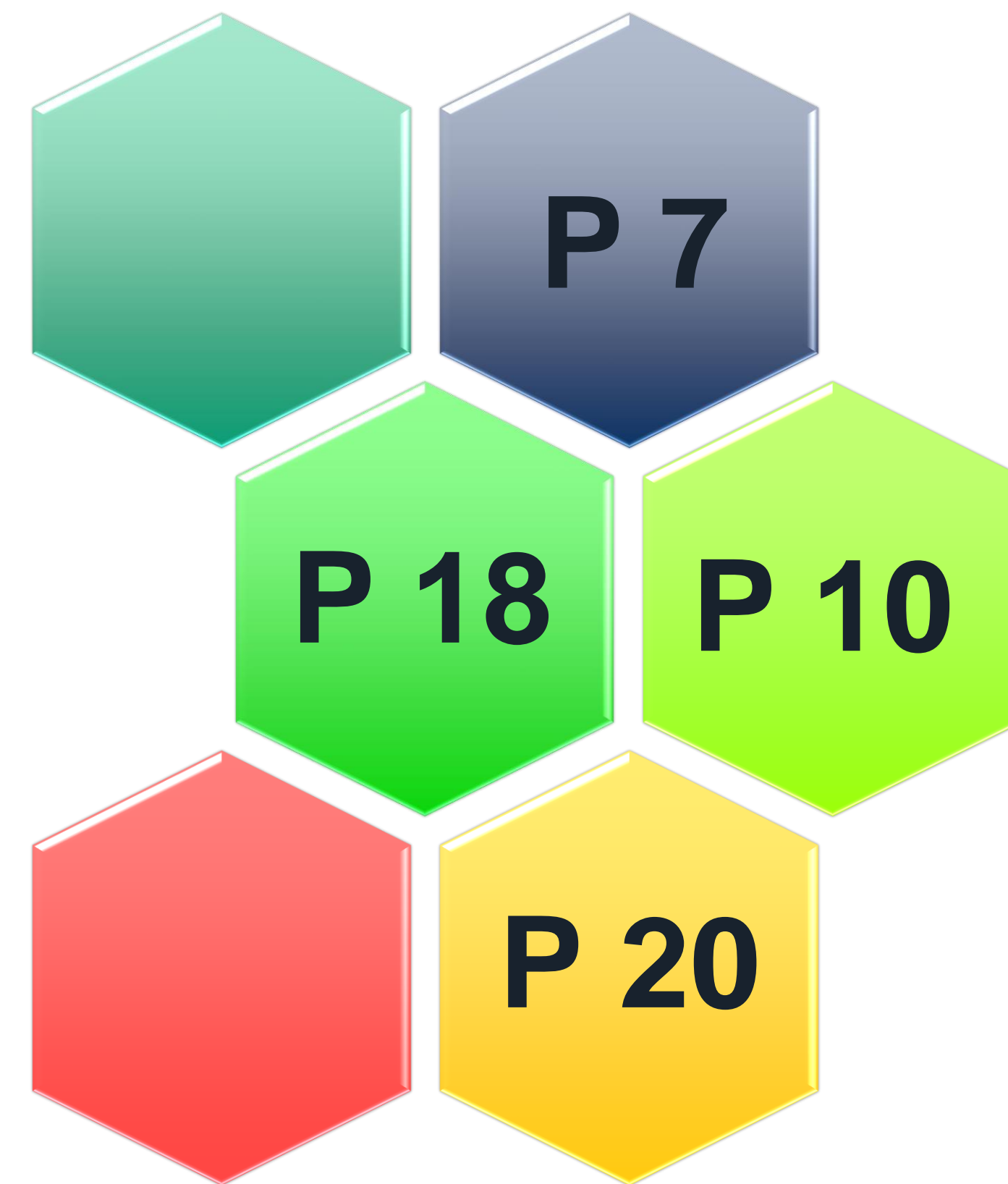
Perlu di **Pertahankan** dan **bahkan ditingkatkan....**



Importance Performance Analysis



KUADRAN III
Prioritas Rendah



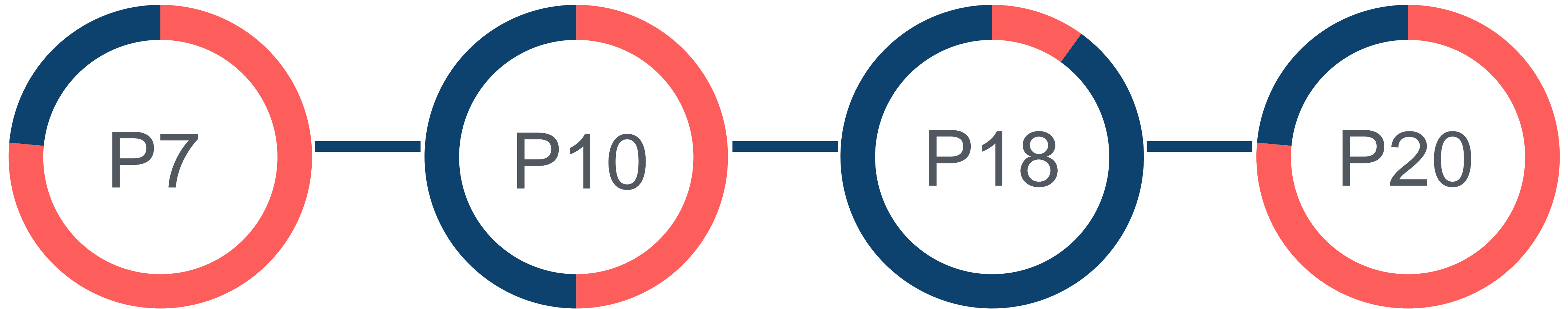
Low Performance and Importance



Importance Performance Analysis

KUADRAN III

Prioritas Rendah



Informasi terkait biaya sudah terpampang sehingga mudah dilihat dan transparan

Kelengkapan fasilitas pelayanan di Puskesmas Kabupaten Kepulauan Anambas tidak memadai

Layanan yang diberikan tidak sesuai dengan maklumat pelayanan

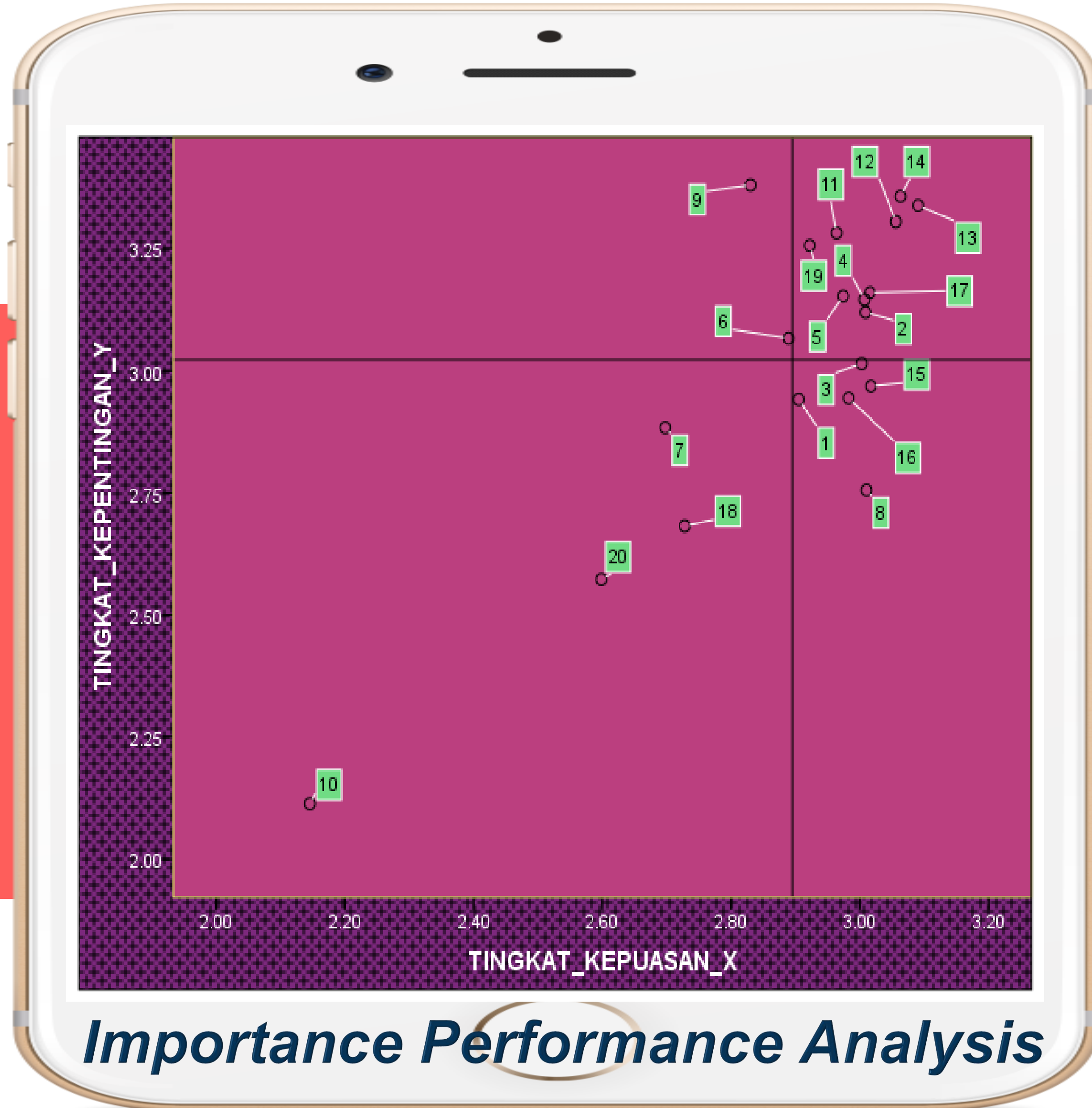
Pengaduan/saran dan masukan tidak ditanggapi oleh petugas kesehatan

Menurut konsumen, dimensi penilaian yang berada pada kuadran III ini tidak terlalu penting dalam menunjang pelayanan kesehatan yang ada. Hal ini pun didukung juga dengan rendahnya kepuasan akan dimensi pelayanan yang berada pada kuadran III ini. **Prioritas Rendah...**



KUADRAN IV

Cenderung Berlebihan





High Performance but Low Importance

P1

Persyaratan yang diminta terlalu banyak dan sulit dilengkapi

P3

Alur prosedur pelayanan berbelit-belit

P8

Biaya yang dipungut tidak sesuai dengan informasi yang dipampang

P15

Petugas pelayanan bersikap sombong dan kurang sopan kepada konsumen

P16

Petugas pelayanan melakukan pilih kasih terhadap konsumen





ANALISIS KUADRAN IV Cenderung Berlebihan



Kuadran IV menggambarkan bahwa konsumen menilai puas akan kinerja pelayanan kesehatan pada dimensi penilaian yang berada di kuadran 4

High Performance but Low Importance



Pemerintah Kabupaten Kepulauan Anambas

ANALISIS KUADRAN IV



Seperti puas karena persyaratan tidak terlalu banyak, prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, biaya sudah sesuai serta petugas pun ramah dan sopan

Namun sayangnya, dimensi penilaian yang berada pada kuadran 4, dirasa oleh konsumen bukan kriteria yang penting dalam pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

High Performance but Low Importance





ANALISIS KUADRAN IV

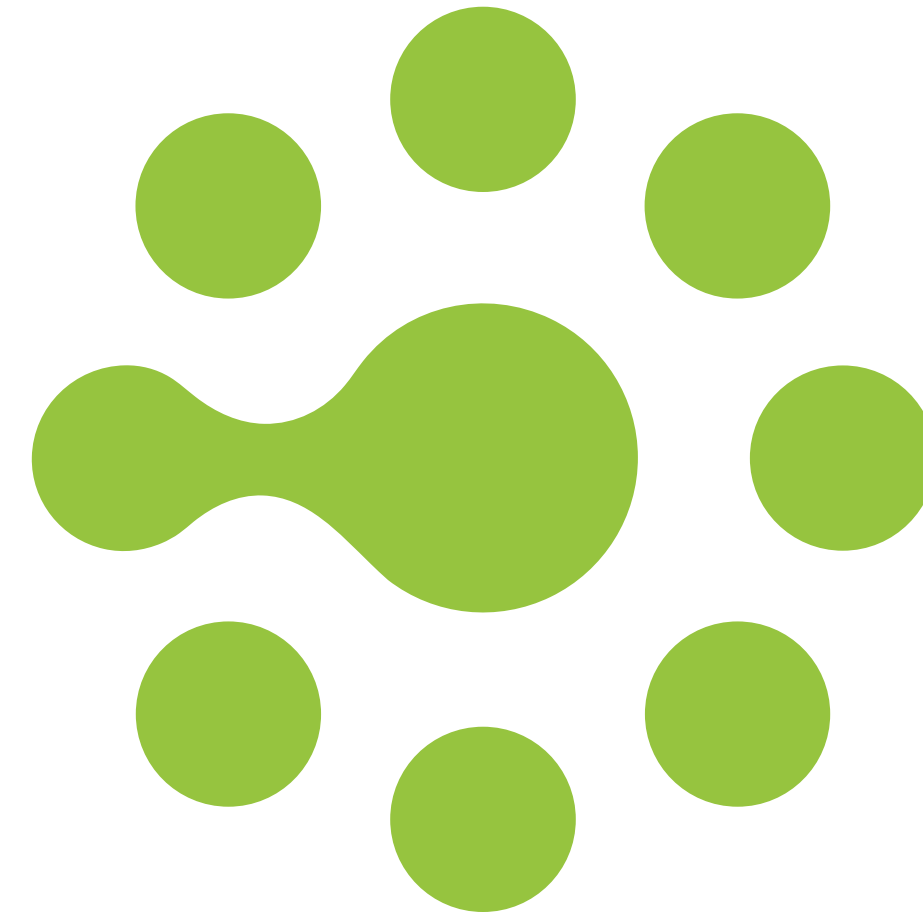


Oleh karenanya, energi yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan pada kriteria dimensi penilaian dikuadran 4, dapat dikurangi dan dialihkan untuk fokus kepada perbaikan dimensi penilaian di kuadran dua dan satu.

High Performance but Low Importance



Pemerintah Kabupaten Kepulauan Anambas

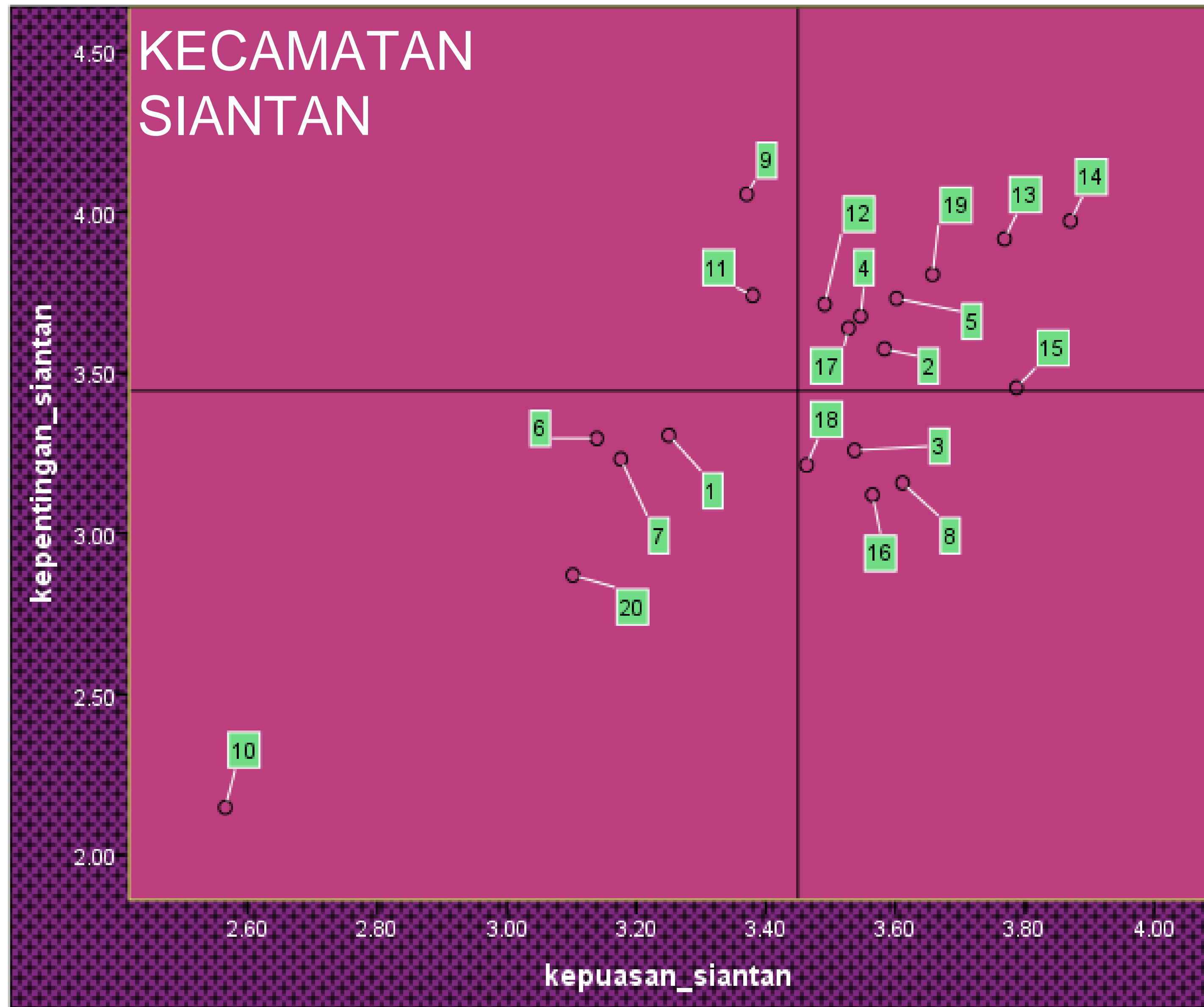
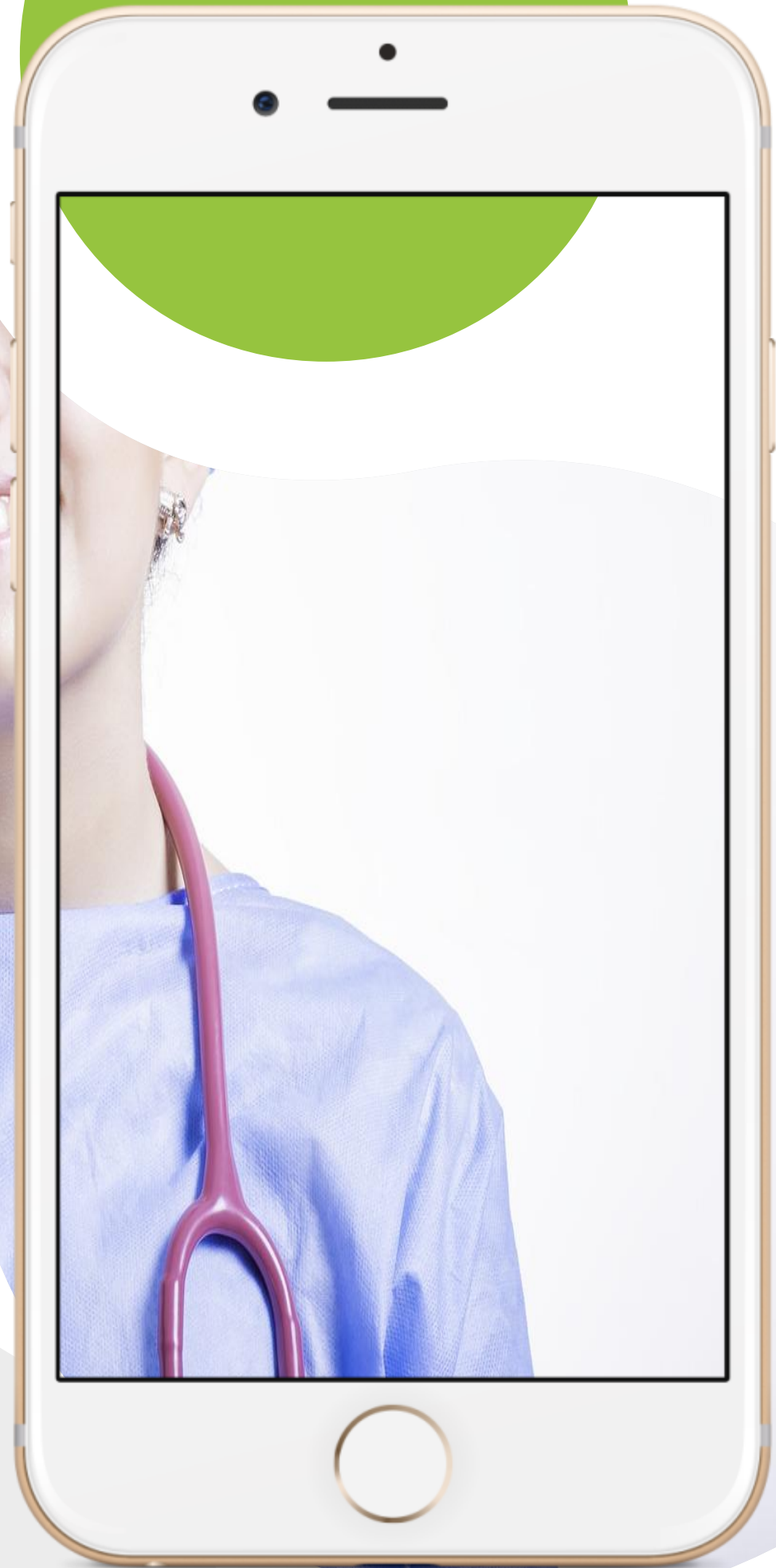


IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS OF DISTRICT



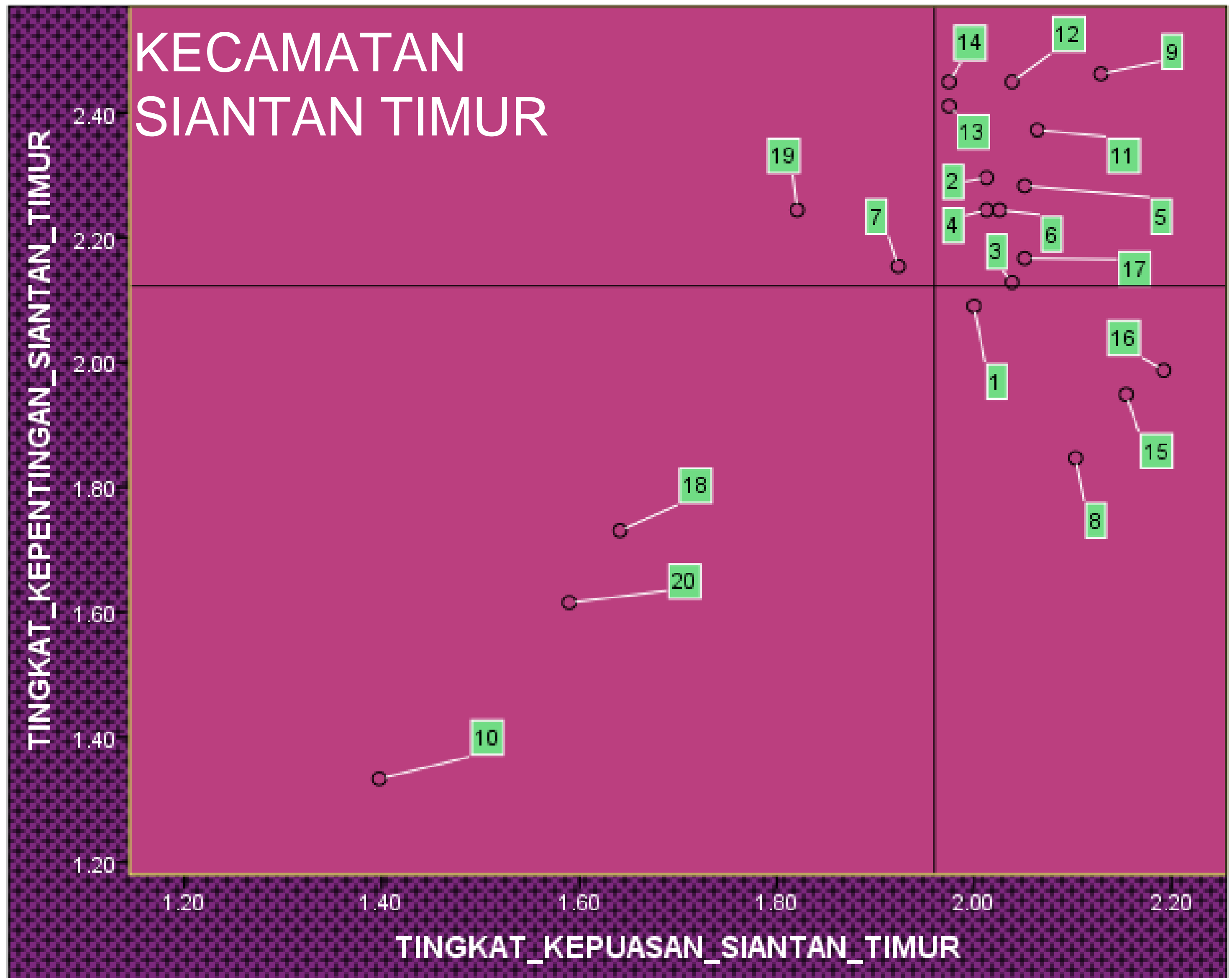


Pemerintah Kabupaten Kepulauan Anambas



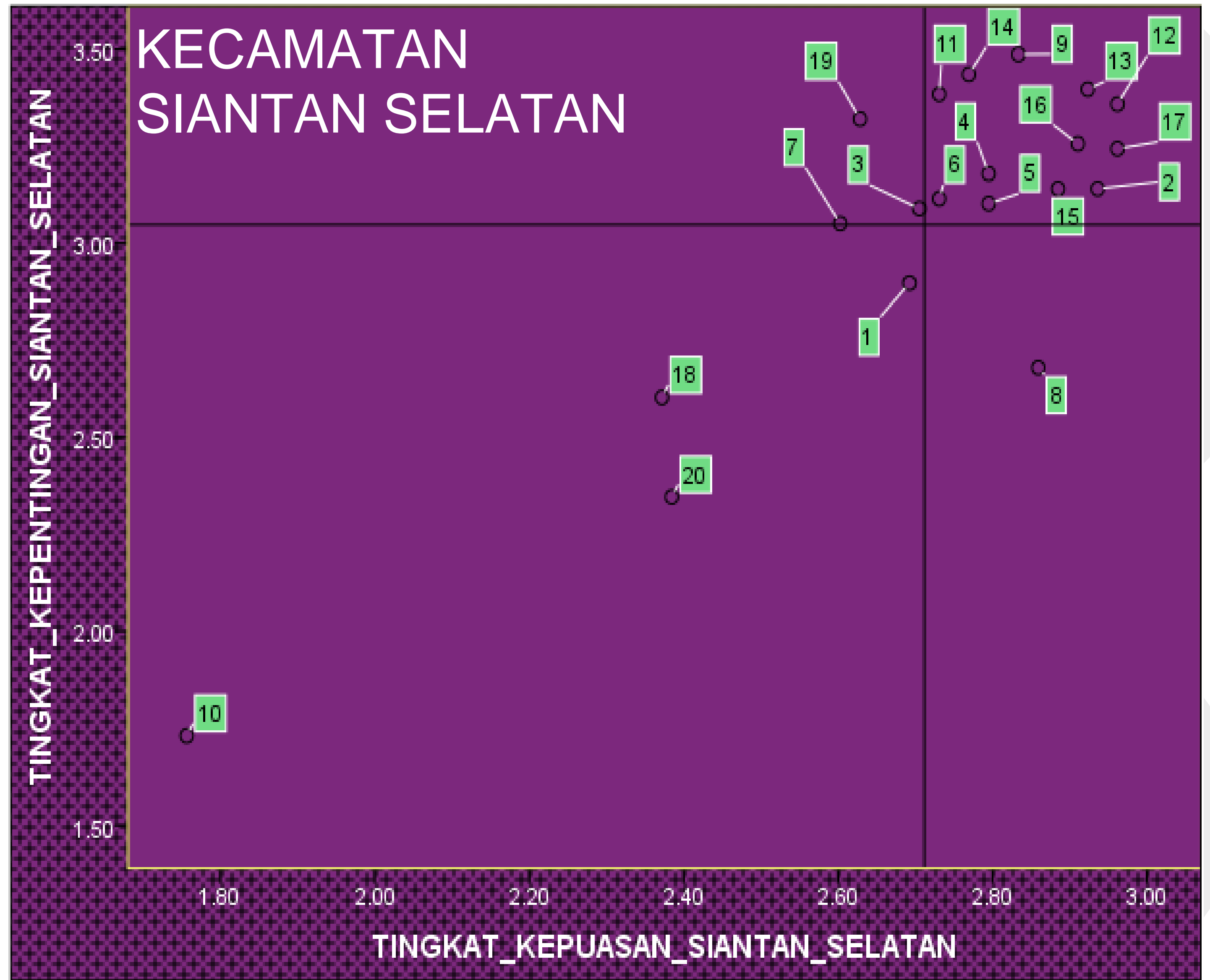
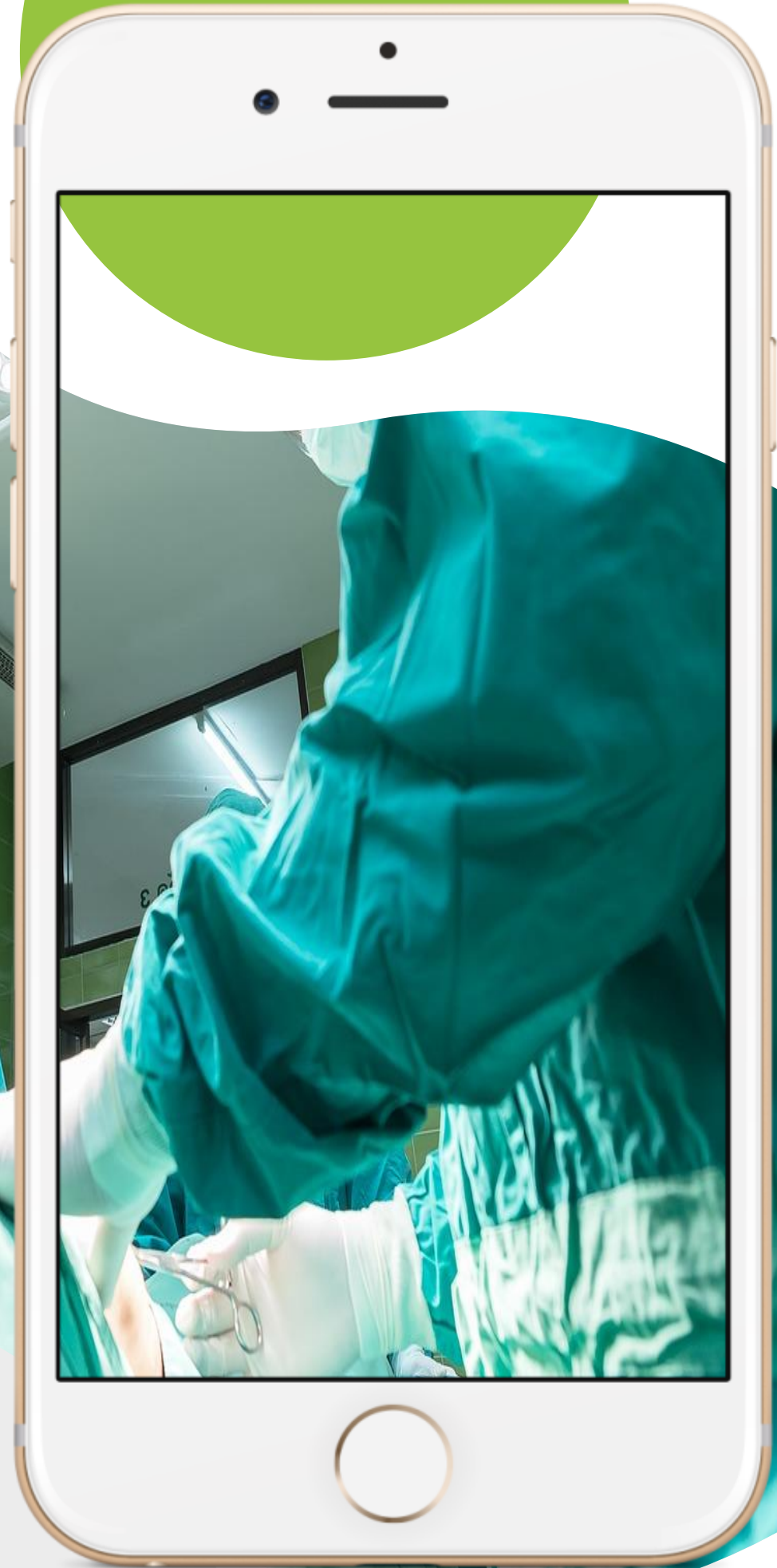


Pemerintah Kabupaten Kepulauan Anambas



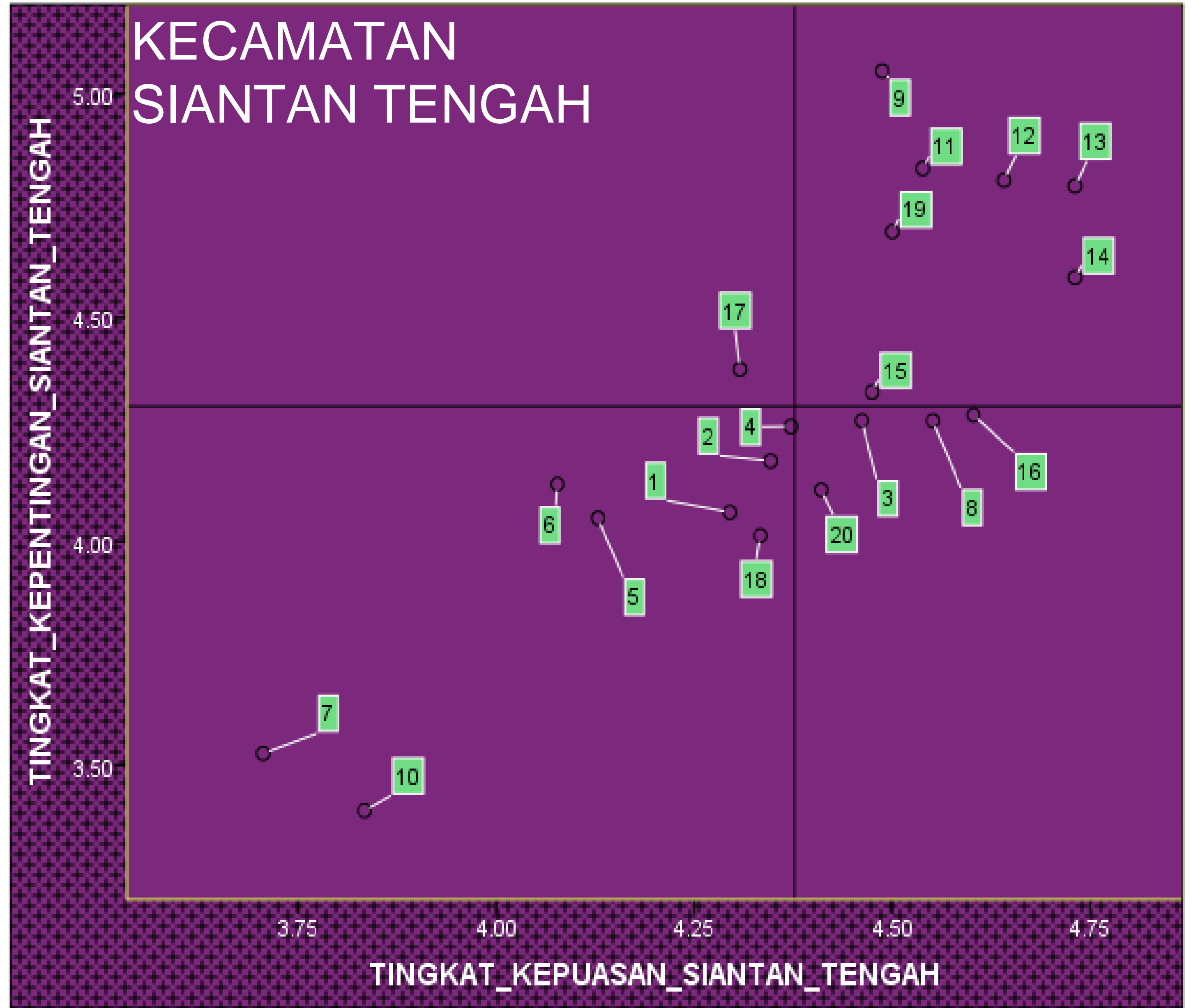


Pemerintah Kabupaten Kepulauan Anambas



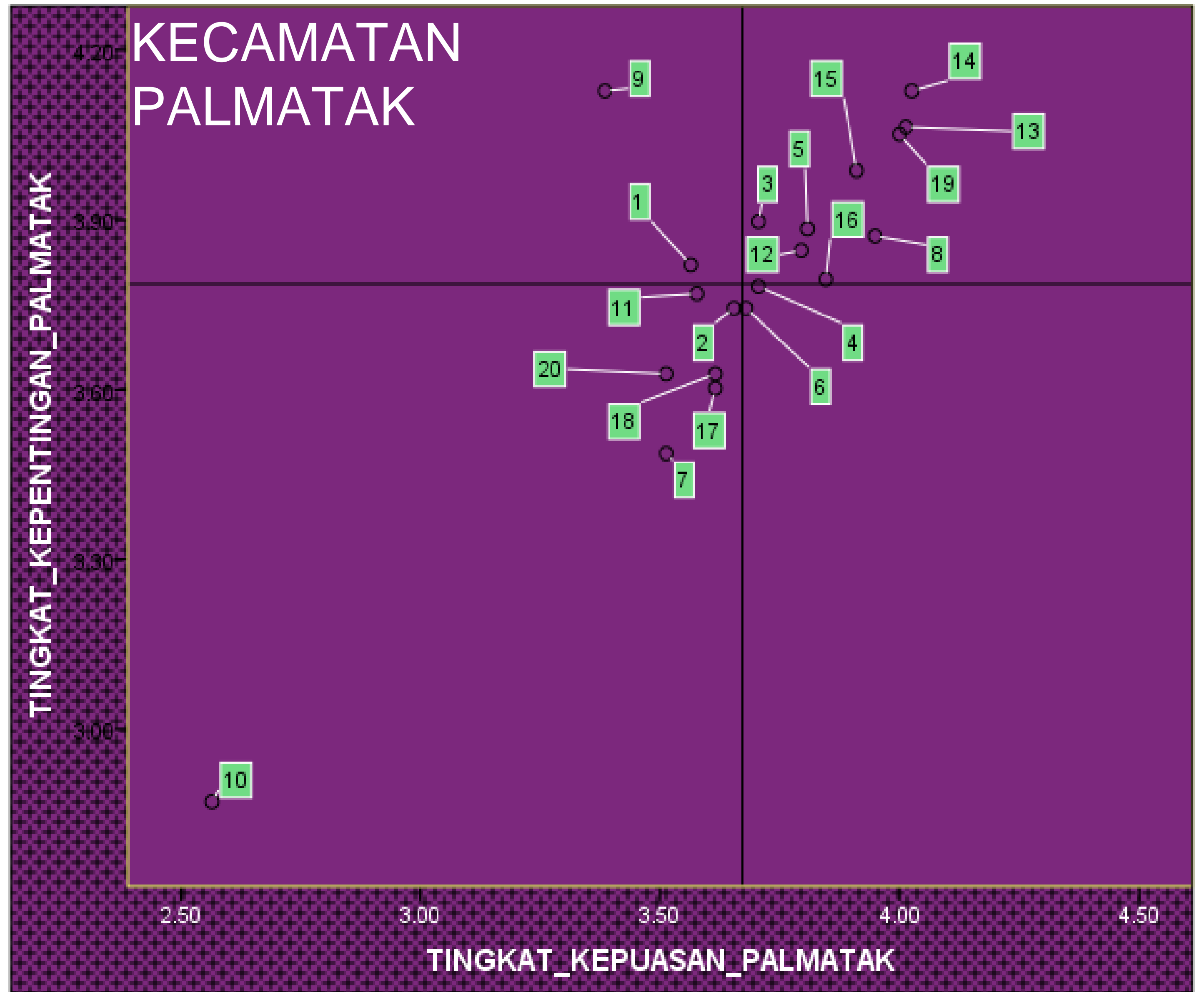


Pemerintah Kabupaten Kepulauan Anambas



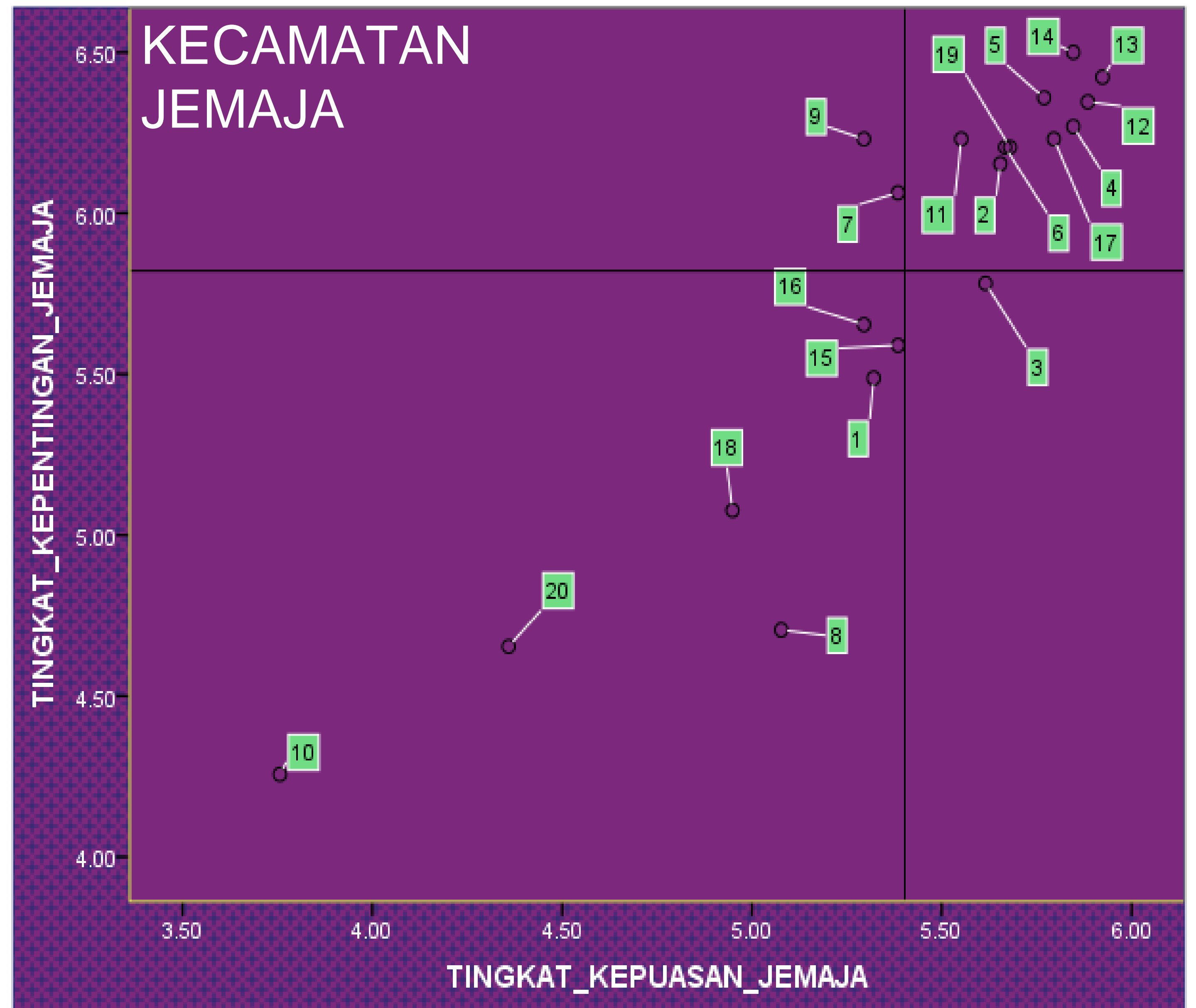


Pemerintah Kabupaten Kepulauan Anambas



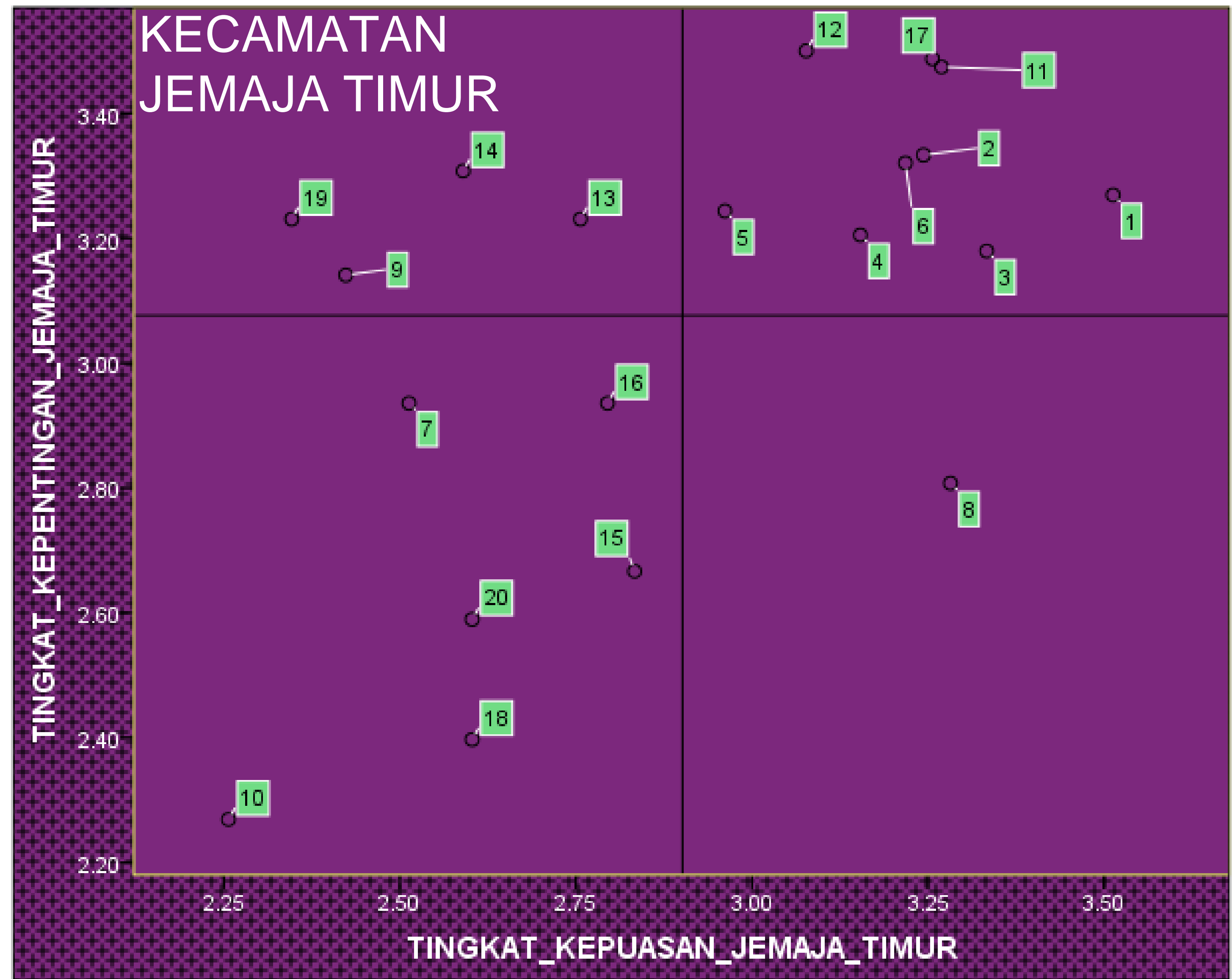
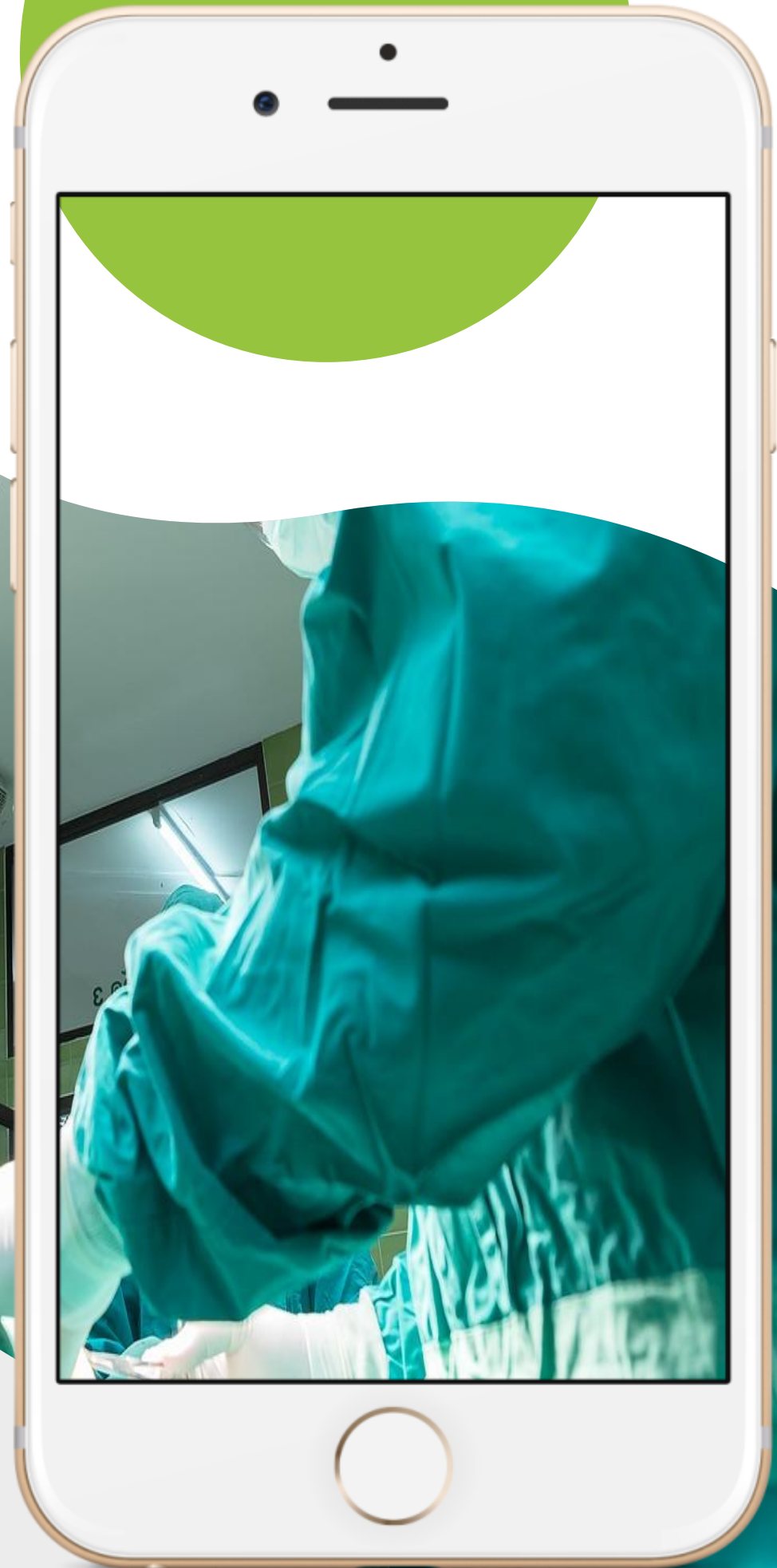


Pemerintah Kabupaten Kepulauan Anambas





Pemerintah Kabupaten Kepulauan Anambas





PALMATAK

KUADRAN I

Tingkatkan Kinerja

Persyaratan yang diminta terlalu banyak dan sulit dilengkapi

Prioritas Rendah

KUADRAN III

SIANTAN
SIANTAN SELATAN
SIANTAN TENGAH
JEMAJA

JEMAJA TIMUR

KUADRAN II

Pertahankan Kinerja

Cenderung Berlebihan

KUADRAN IV

SIANTAN TIMUR





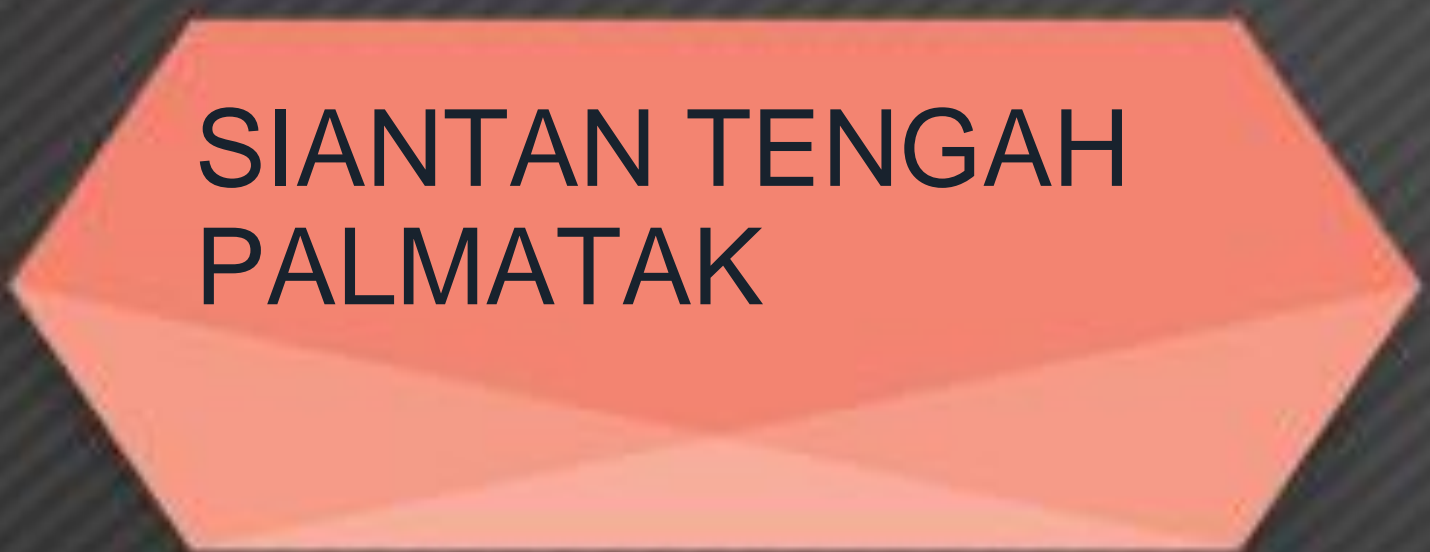
KUADRAN I

Tingkatkan Kinerja

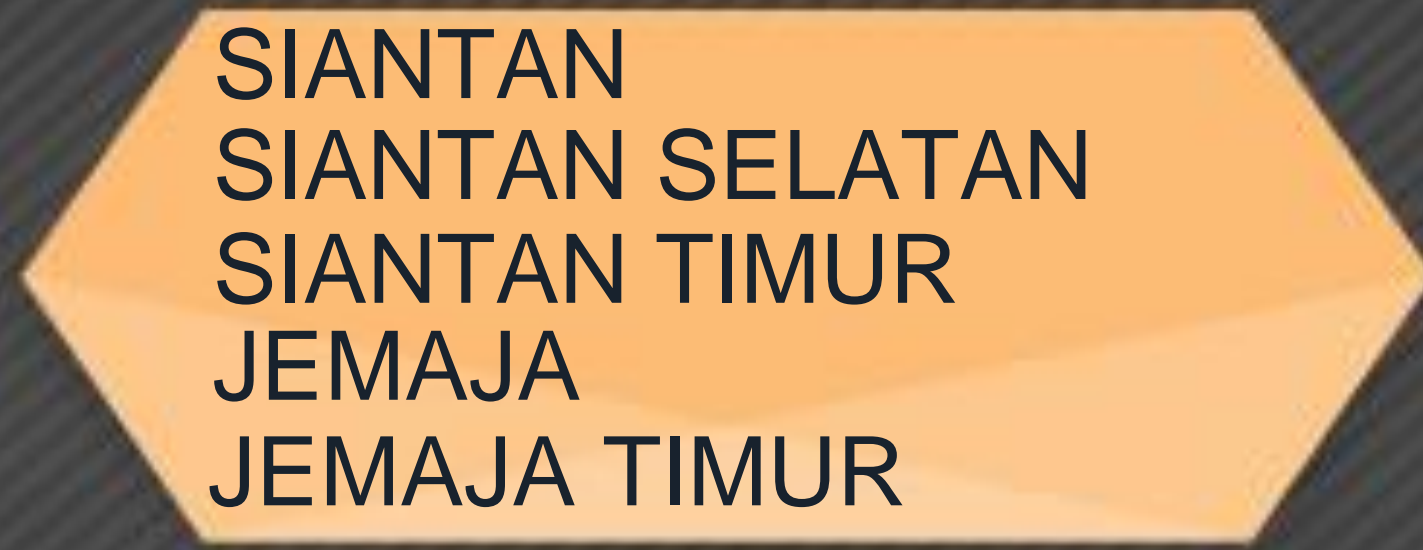
Persyaratan yang diminta sudah terpublikasi atau terpampang sehingga mudah dilihat atau dipahami

Prioritas Rendah

KUADRAN III



SIANTAN TENGAH
PALMATAK



SIANTAN
SIANTAN SELATAN
SIANTAN TIMUR
JEMAJA
JEMAJA TIMUR

KUADRAN II

Pertahankan Kinerja

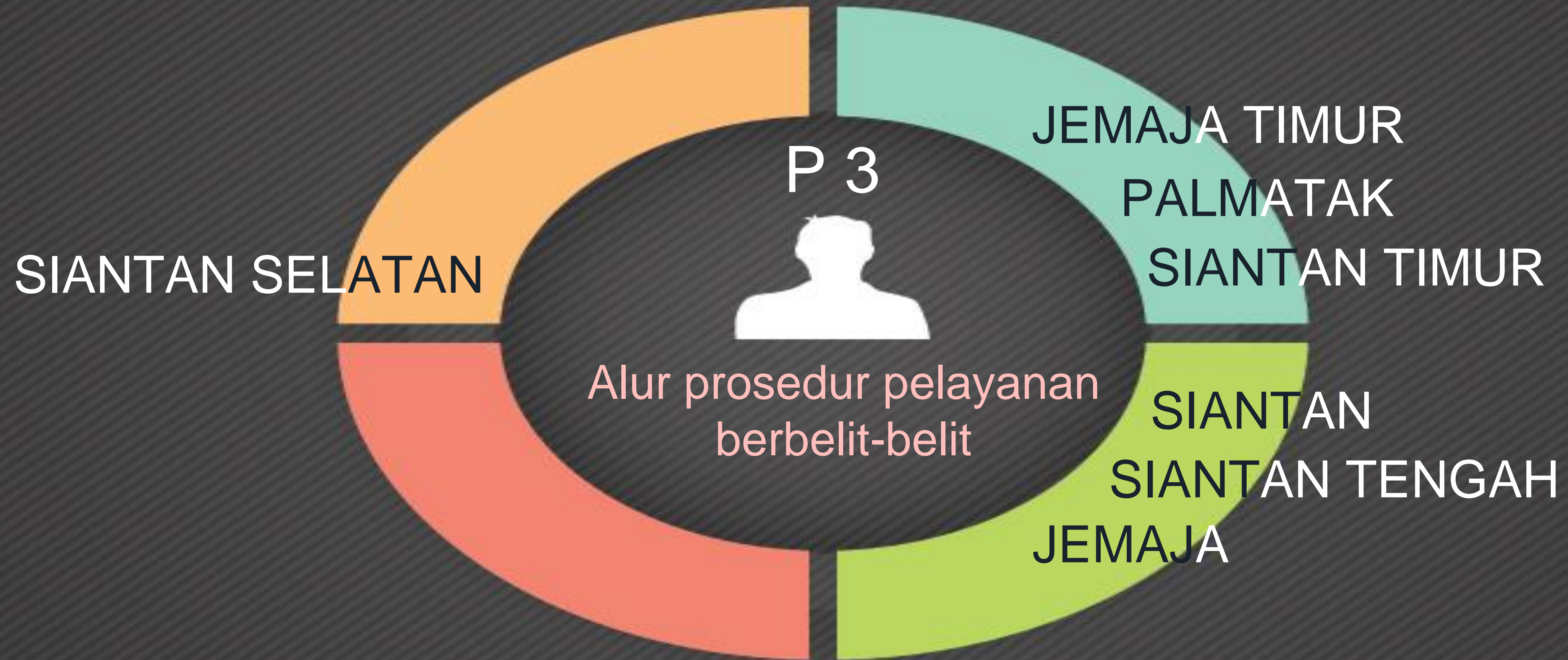
Cenderung Berlebihan

KUADRAN IV





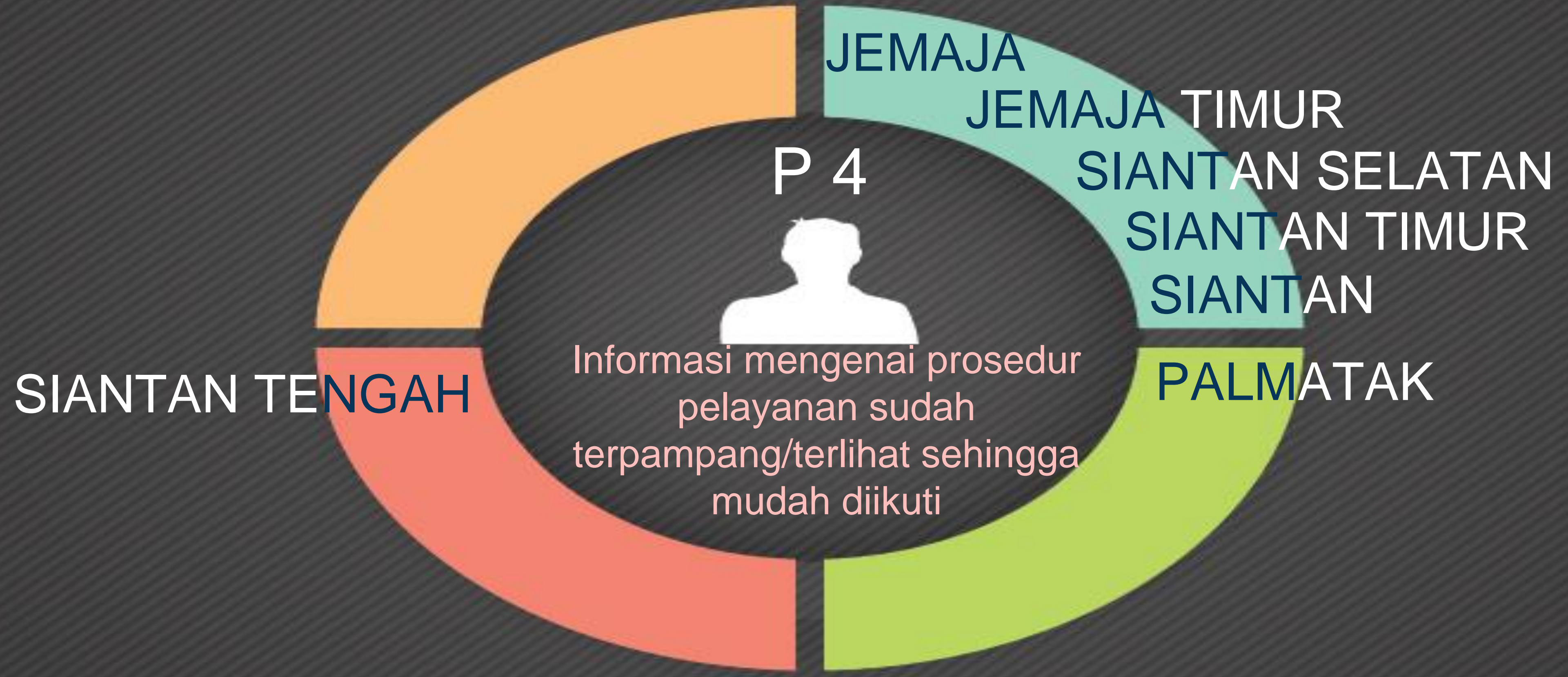
KUADRAN I KUADRAN II
Tingkatkan Kinerja Pertahankan Kinerja



Prioritas Rendah Cenderung Berlebihan
KUADRAN III KUADRAN IV



KUADRAN I KUADRAN II
Tingkatkan Kinerja Pertahankan Kinerja



Prioritas Rendah Cenderung Berlebihan
KUADRAN III KUADRAN IV



Waktu pelaksanaan pelayanan sesuai dengan informasi waktu yang dipampang



Informasi terkait waktu pelayanan maksimal yang dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan sudah terpampang sehingga mudah dilihat dan dipahami



KUADRAN II
Pertahankan Kinerja

KUADRAN I
Tingkatkan Kinerja

KUADRAN III
Prioritas Rendah

SIANTAN TIMUR
SIANTAN SELATAN
JEMAJA

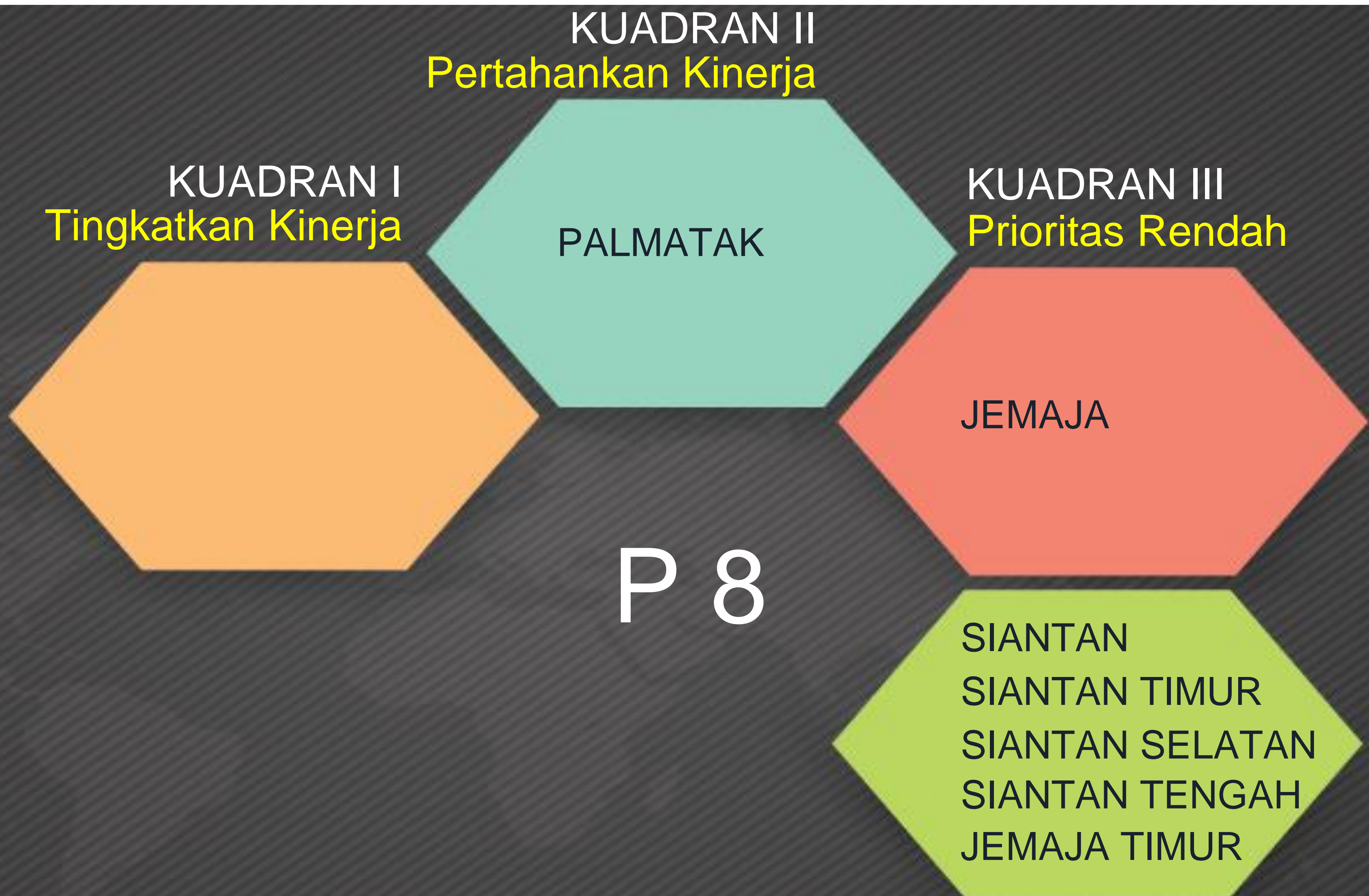
SIANTAN
SIANTAN TENGAH
PALMATAK
JEMAJA TIMUR

P 7



Informasi terkait biaya sudah terpampang sehingga mudah dilihat dan transparan

Cenderung Berlebihan
KUADRAN IV



Biaya yang dipungut tidak sesuai dengan informasi yang dipampang



Tingkatkan Kinerja
KUADRAN I

SIANTAN
PALMATAK
JEMAJA
JEMAJA TIMUR

P 9

Pertahankan Kinerja
• KUADRAN II

SIANTAN TIMUR
SIANTAN SELATAN
SIANTAN TENGAH

Kebersihan lingkungan di
Puskesmas Kabupaten
Kepulauan Anambas sudah
baik

KUADRAN IV
Cenderung Berlebihan

• KUADRAN III
Prioritas Rendah

Tingkatkan Kinerja
KUADRAN I

Pertahankan Kinerja
• KUADRAN II

P 10



Kelengkapan fasilitas pelayanan di Puskesmas Kabupaten Kepulauan Anambas tidak memadai



SIANTAN TIMUR
SIANTAN SELATAN
SIANTAN TENGAH
SIANTAN PALMATAK
JEMAJA
JEMAJA TIMUR

KUADRAN IV
Cenderung Berlebihan

• KUADRAN III
Prioritas Rendah



Pemerintah Kabupaten Kepulauan Anambas

Tingkatkan Kinerja
KUADRAN I

SIANTAN

Pertahankan Kinerja
KUADRAN II

**SIANTAN TIMUR
SIANTAN SELATAN
SIANTAN TENGAH
JEMAJA
JEMAJA TIMUR**

Petugas pelayanan tersedia dalam
jumlah memadai

P 11

PALMATAK

KUADRAN III
Prioritas Rendah

KUADRAN IV
Cenderung Berlebihan



Pemerintah Kabupaten Kepulauan Anambas

Tingkatkan Kinerja
KUADRAN I

Pertahankan Kinerja
KUADRAN II

SIANTAN TIMUR
SIANTAN SELATAN
SIANTAN TENGAH
SIANTAN
JEMAJA
JEMAJA TIMUR
PALMATAK

Mudah bertemu dan berkomunikasi
dengan petugas pelayanan

P 12

KUADRAN III
Prioritas Rendah

KUADRAN IV
Cenderung Berlebihan



Pemerintah Kabupaten Kepulauan Anambas

Tingkatkan Kinerja
KUADRAN I

JEMAJA TIMUR

Pertahankan Kinerja
KUADRAN II

**SIANTAN TIMUR
SIANTAN SELATAN
SIANTAN TENGAH
SIANTAN
JEMAJA
PALMATAK**

Petugas pelayanan mampu
memberikan solusi pada setiap
permasalahan baik dari segi teknis
maupun administrasi

P 13

KUADRAN III
Prioritas Rendah

KUADRAN IV
Cenderung Berlebihan



Petugas pelayanan
menunjukkan sikap siap,
cepat dan cekatan dalam
melayani





Petugas pelayanan bersikap sombong dan kurang sopan kepada konsumen





P 16

Petugas pelayanan
melakukan pilih kasih
terhadap konsumen





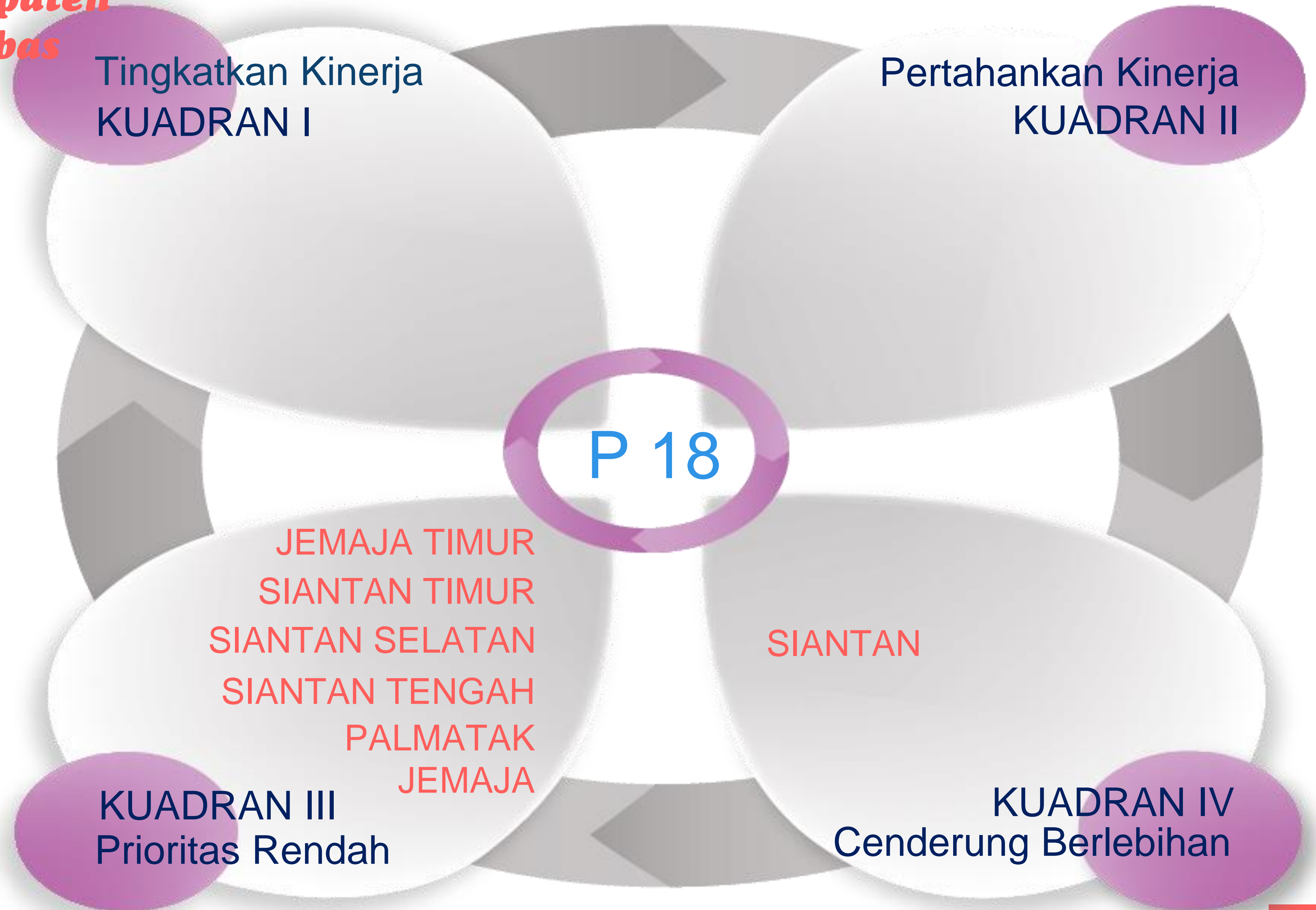
P 17

Maklumat Pelayanan
sudah terpampang dan
mudah terlihat serta
dipahami oleh
konsumen





Layanan yang diberikan tidak sesuai dengan maklumat pelayanan





Pemerintah Kabupaten Kepulauan Anambas

Tingkatkan Kinerja
KUADRAN I

SIANTAN TIMUR
SIANTAN SELATAN
JEMAJA TIMUR

Pertahankan Kinerja
KUADRAN II

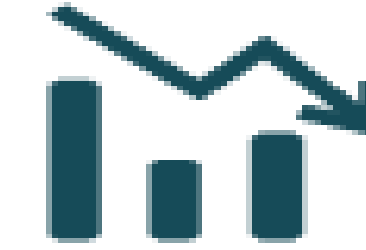
SIANTAN
SIANTAN TENGAH
PALMATAK
JEMAJA

P 19

KUADRAN III
Prioritas Rendah

KUADRAN IV
Cenderung Berlebihan

Akses untuk menyampaikan saran/pengaduan/masukan melalui fasilitas yang disediakan di Puskesmas Kabupaten Kepulauan Anambas mudah dilakukan



**Tingkatkan Kinerja
KUADRAN I**

P 20

Pengaduan/saran dan masukan
tidak ditanggapi oleh petugas
kesehatan

SIANTAN
SIANTAN TIMUR
SIANTAN SELATAN
JEMAJA TIMUR
JEMAJA
PALMATAK

**Prioritas Rendah
KUADRAN III**

SIANTAN TENGAH



**Cenderung Berlebihan
KUADRAN IV**

