



# 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



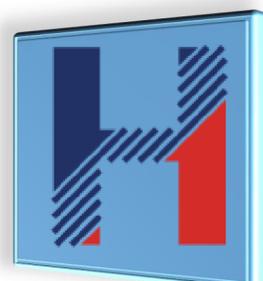
## *Importance Performance Analysis*

- 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.

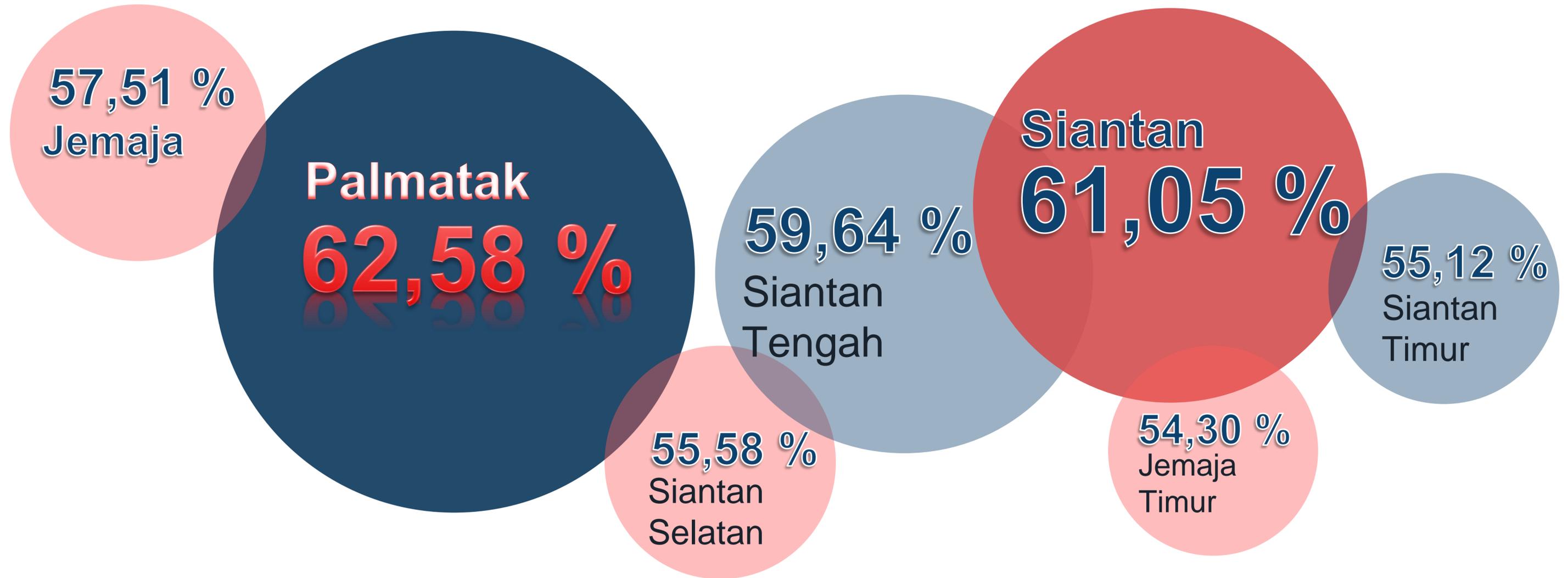
**58,26 %**

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



## Customer Services Index (CSI)

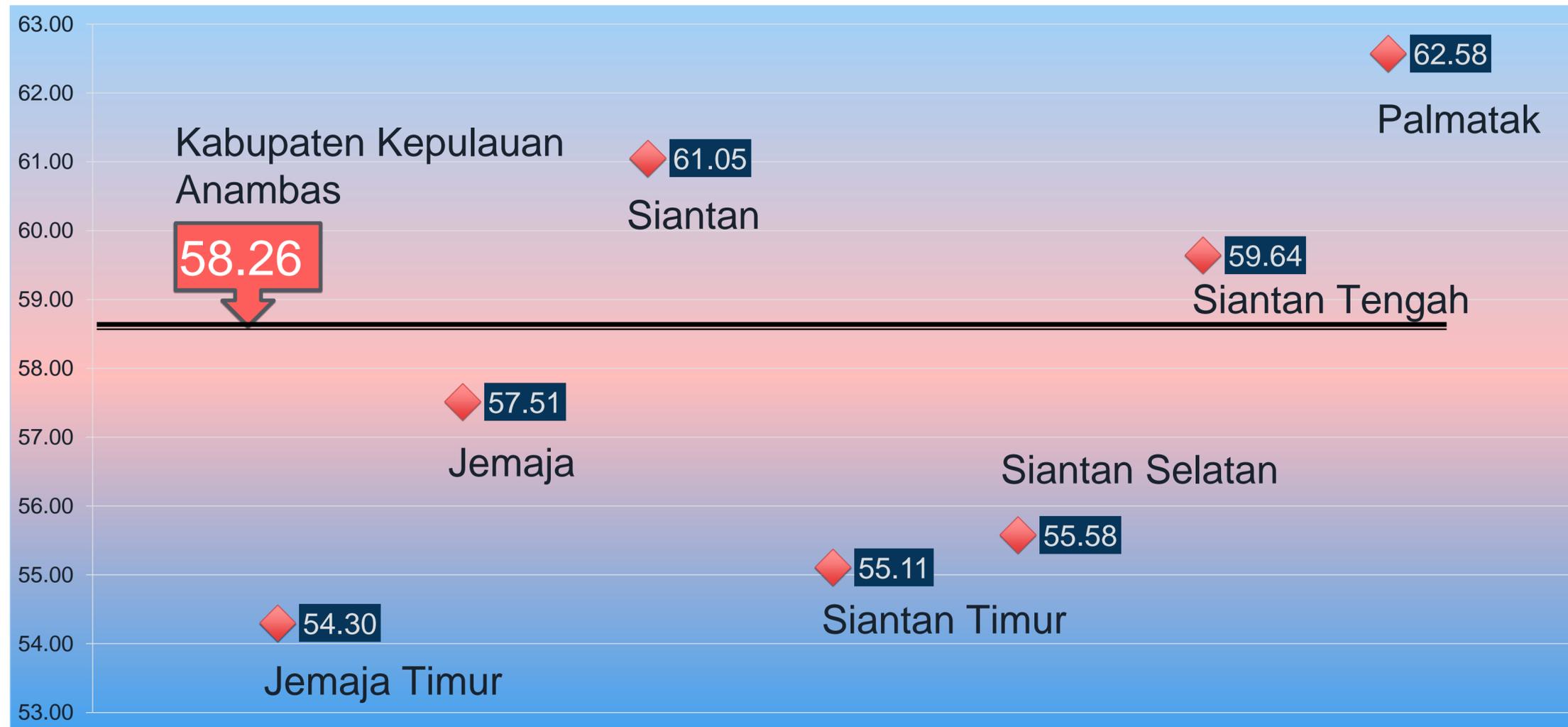
SKHM atas Layanan Kesehatan Pemkab Kepulauan Anambas





# Customer Services Index (CSI)

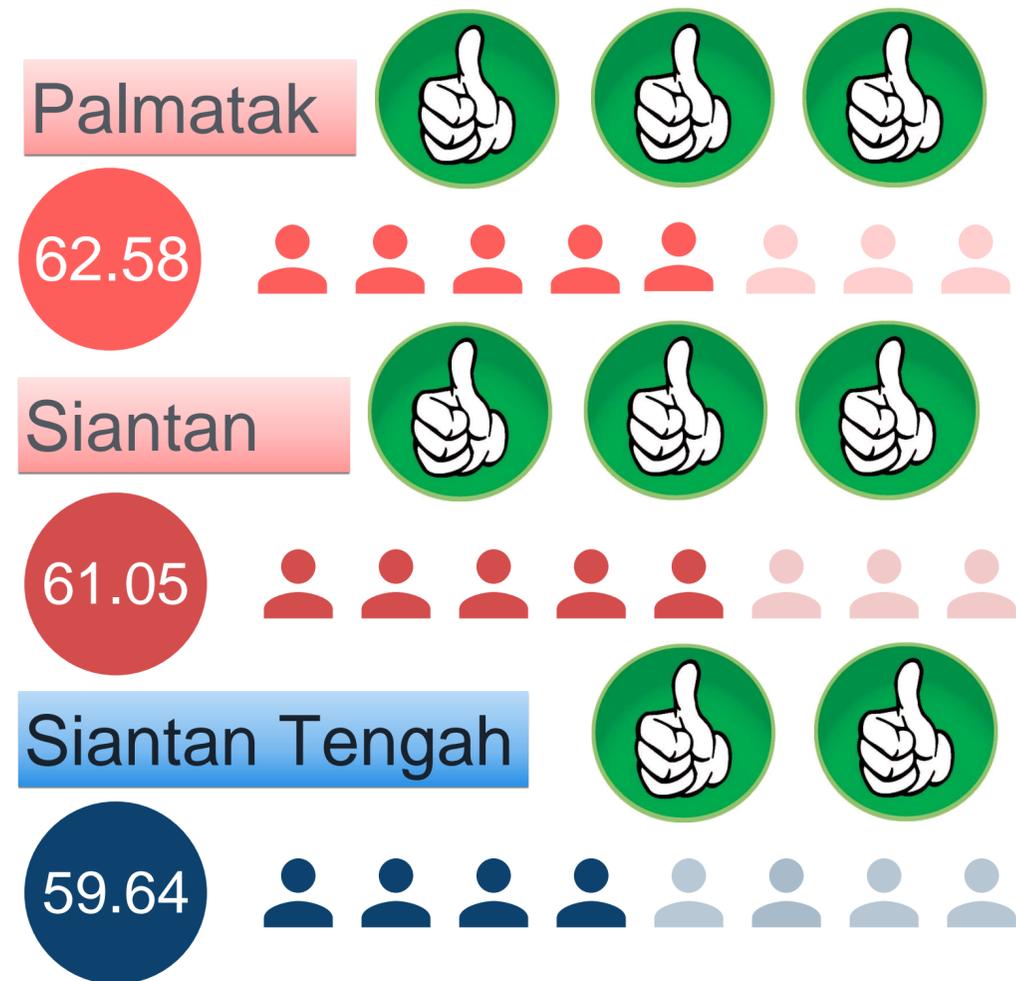
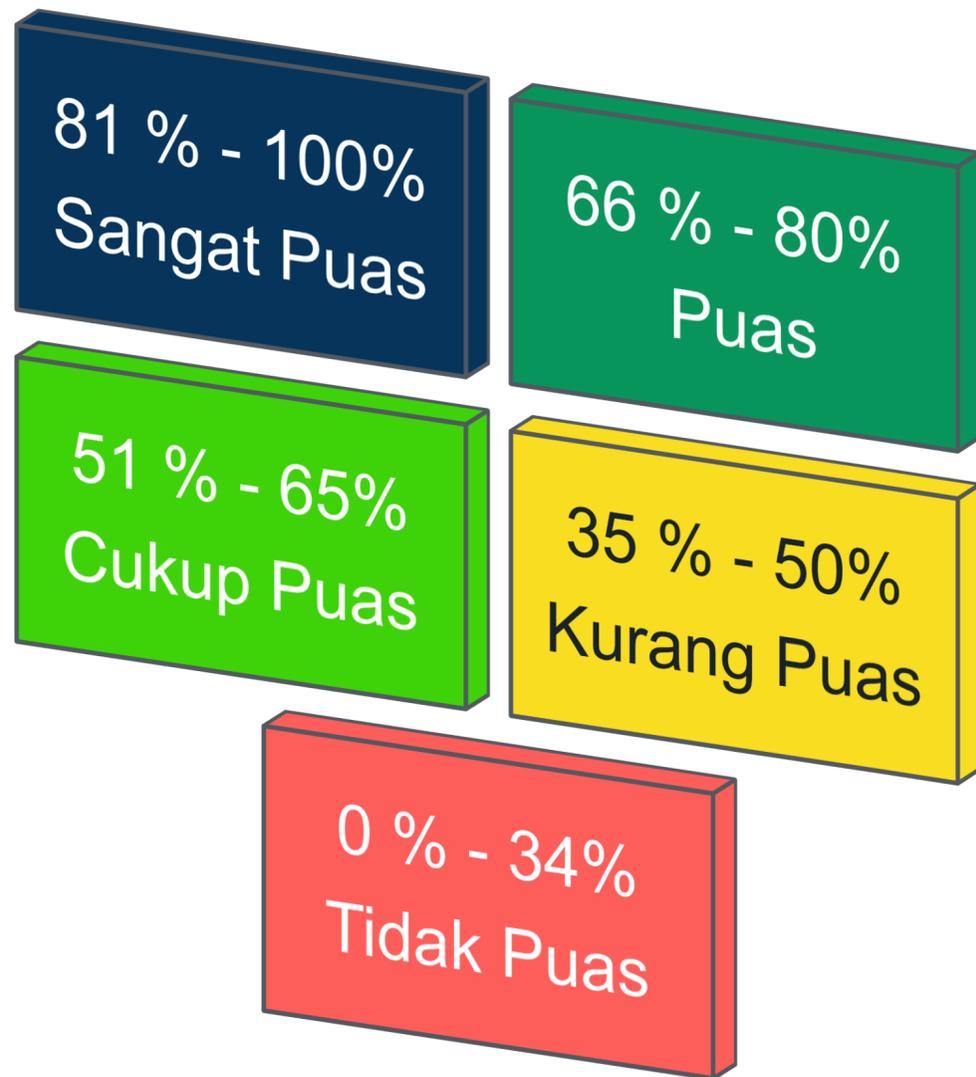
SKHM atas Layanan Kesehatan Pemkab Kepulauan Anambas





# Customer Services Index (CSI)

SKHM atas Layanan Kesehatan Pemkab Kepulauan Anambas

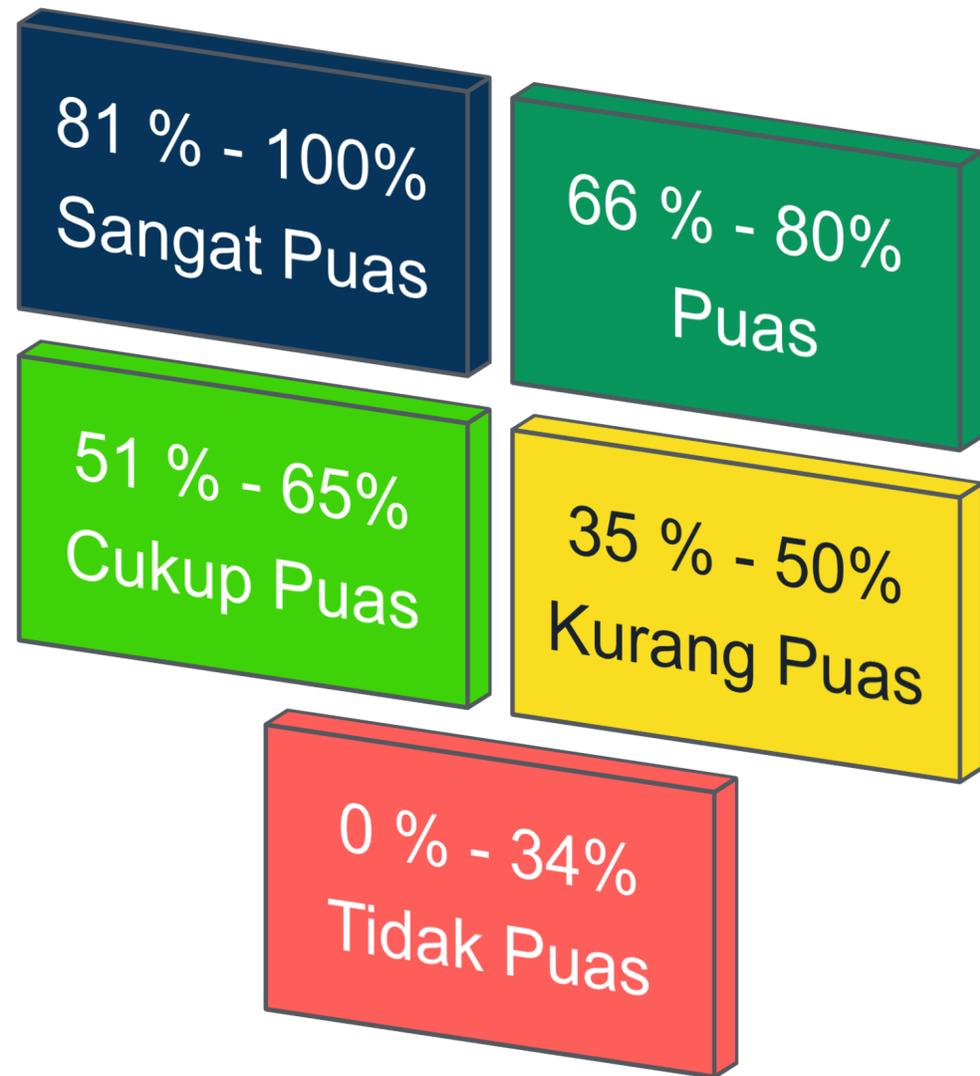




# Pemerintah Kabupaten Kepulauan Anambas

## Customer Services Index (CSI)

SKHM atas Layanan Kesehatan Pemkab Kepulauan Anambas

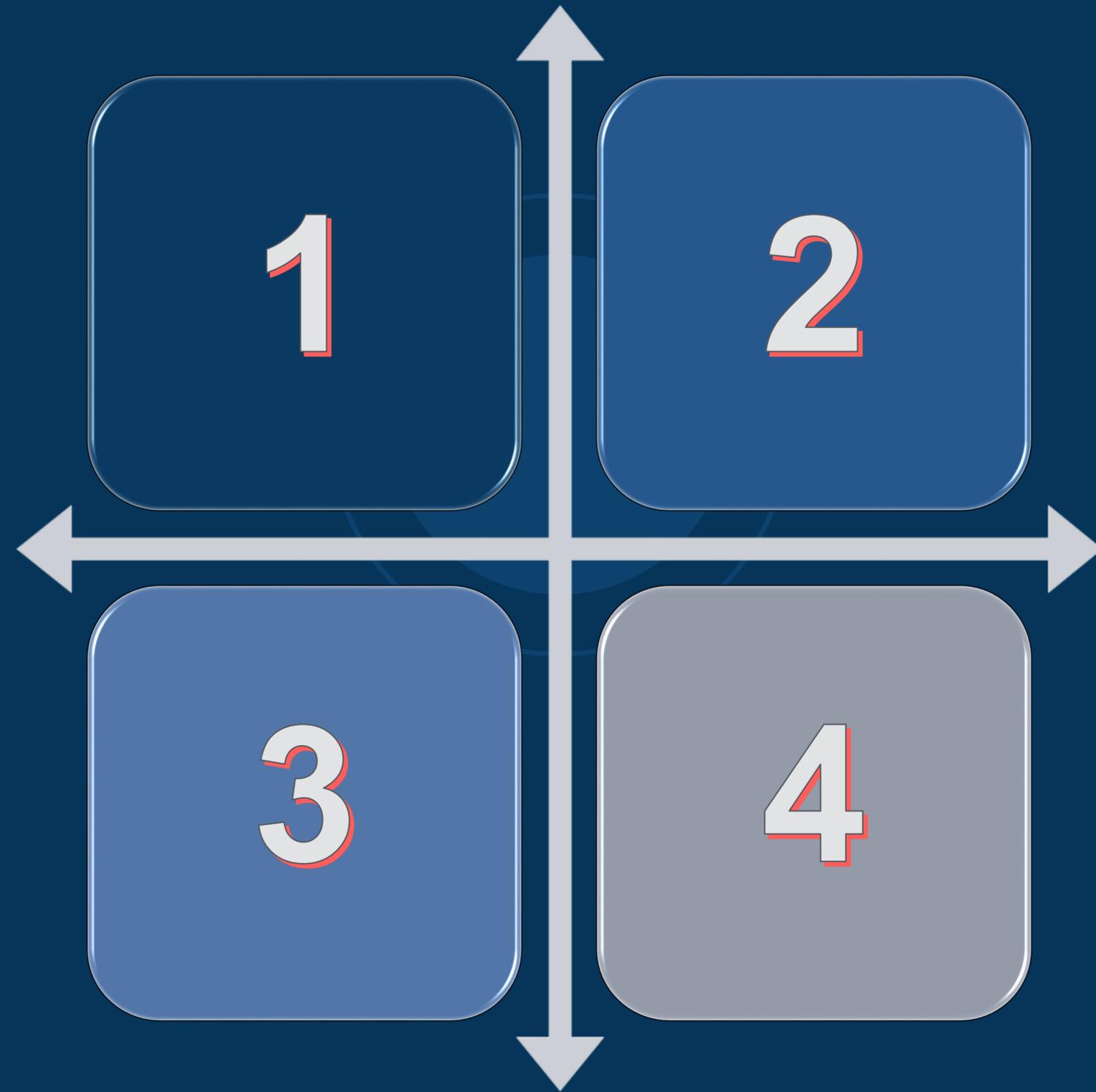




SKHM atas Layanan Kesehatan Pemkab  
Kepulauan Anambas

# Importance Performance Analysis

# ANALISIS KUADRAN





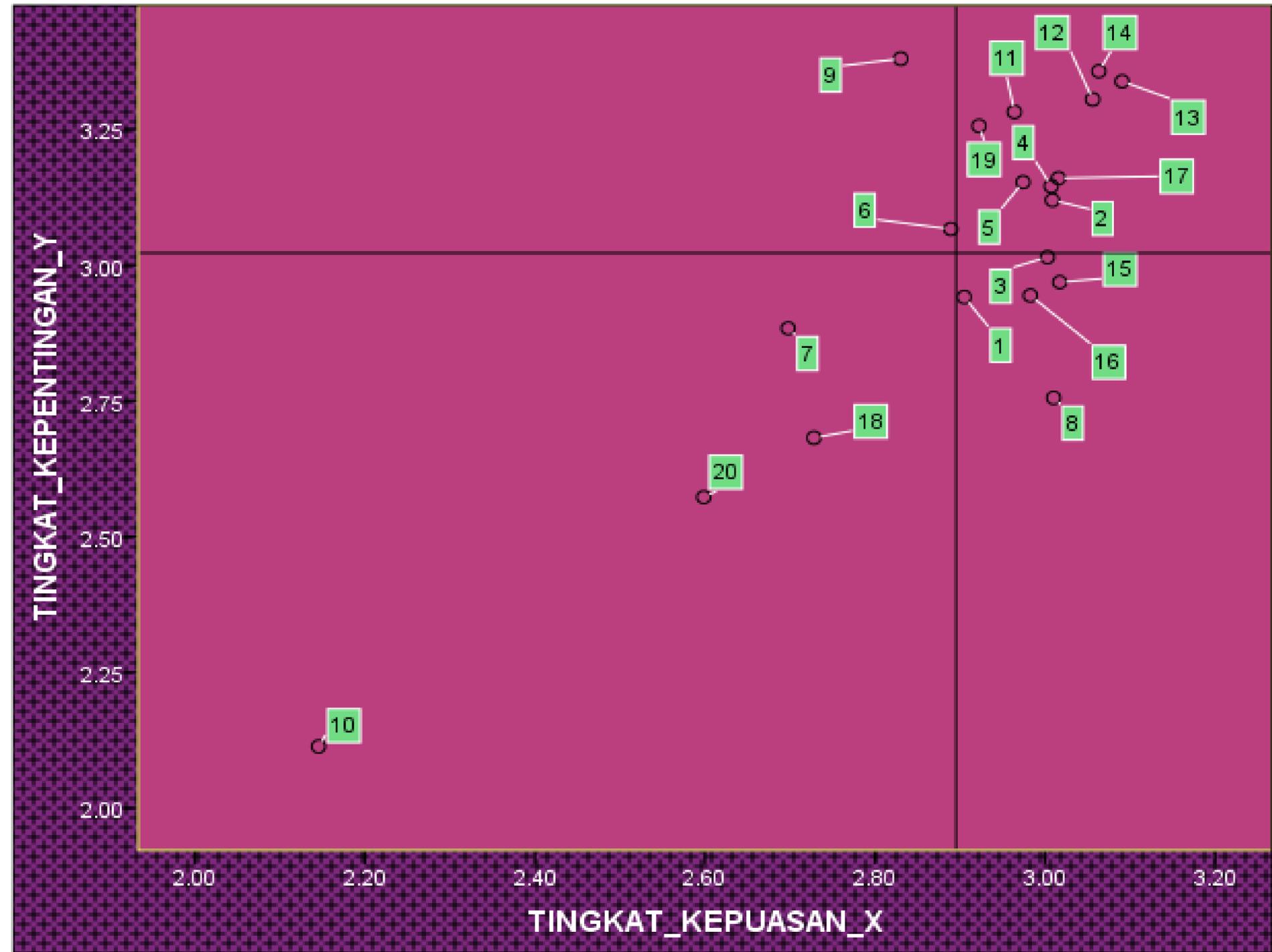
Importance Performance Analysis (IPA)

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

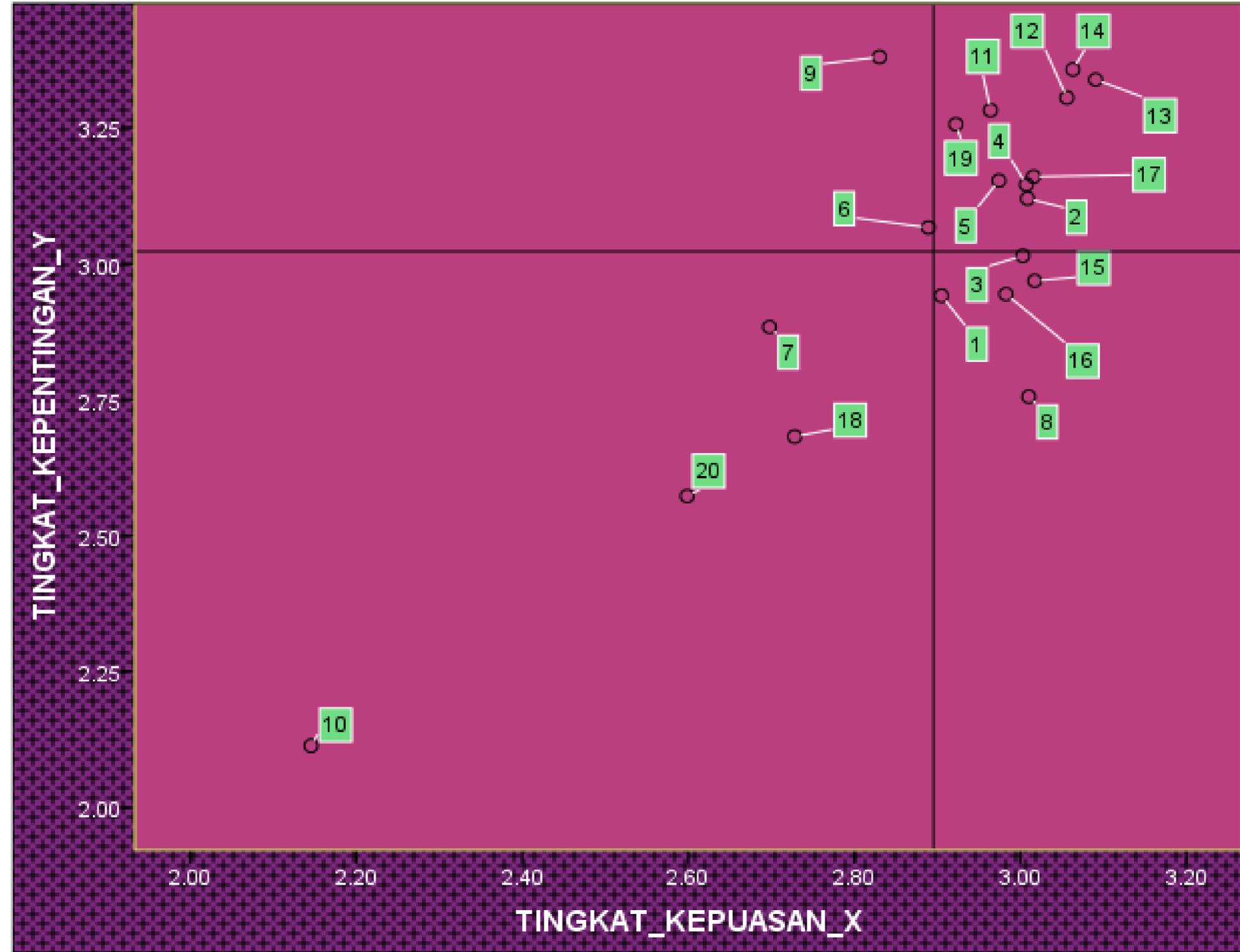




## Importance Performance Analysis (IPA)

### 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.



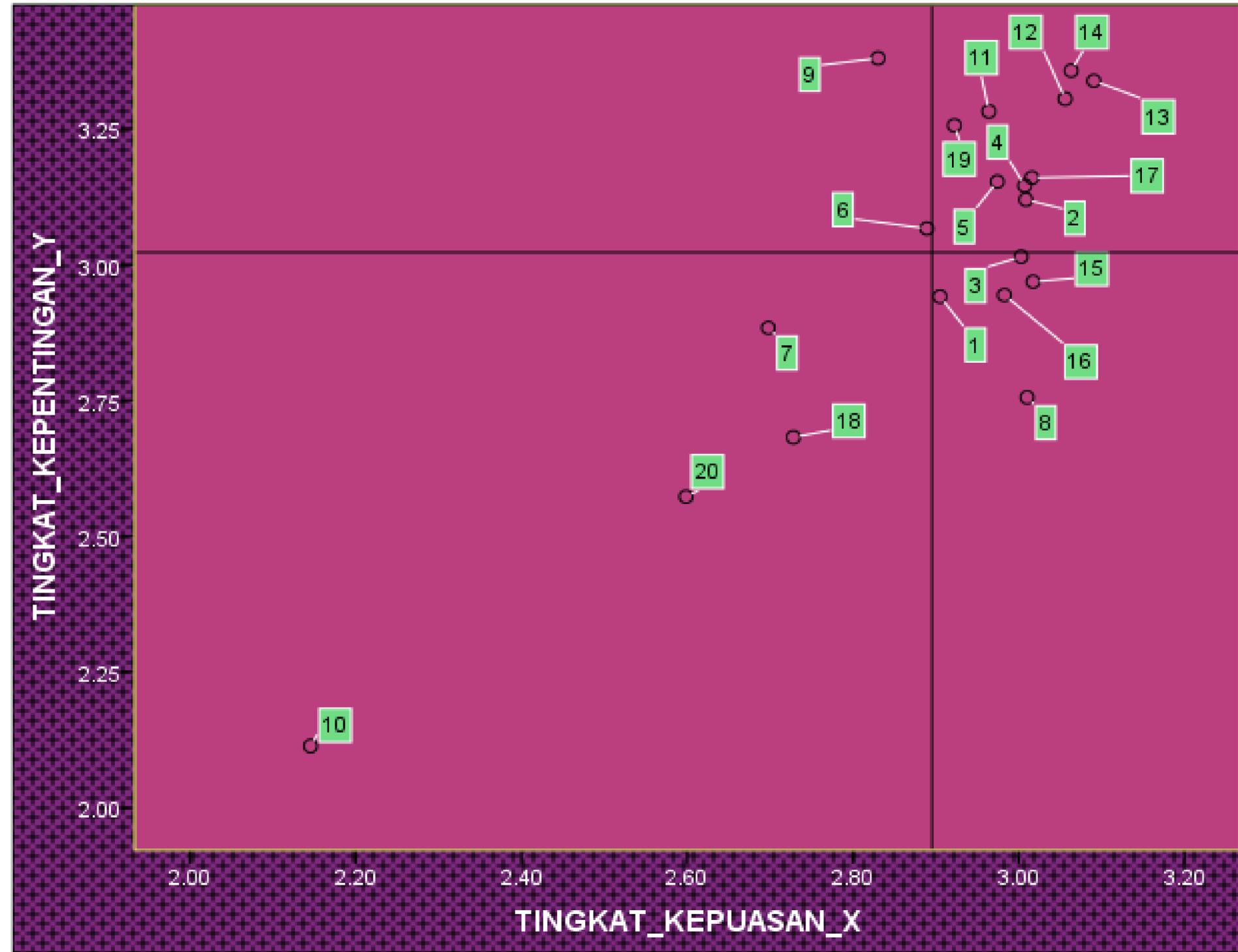


# High Importance but Low Performance

## 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.

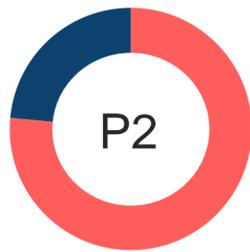




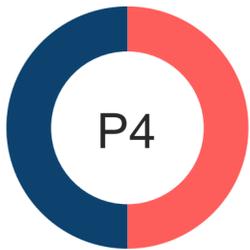
# Importance Performance Analysis (IPA)

**KUADRAN 2**

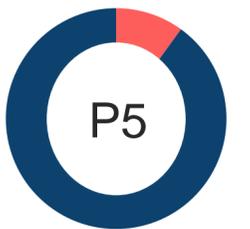
**Pertahankan Kinerja !!!**



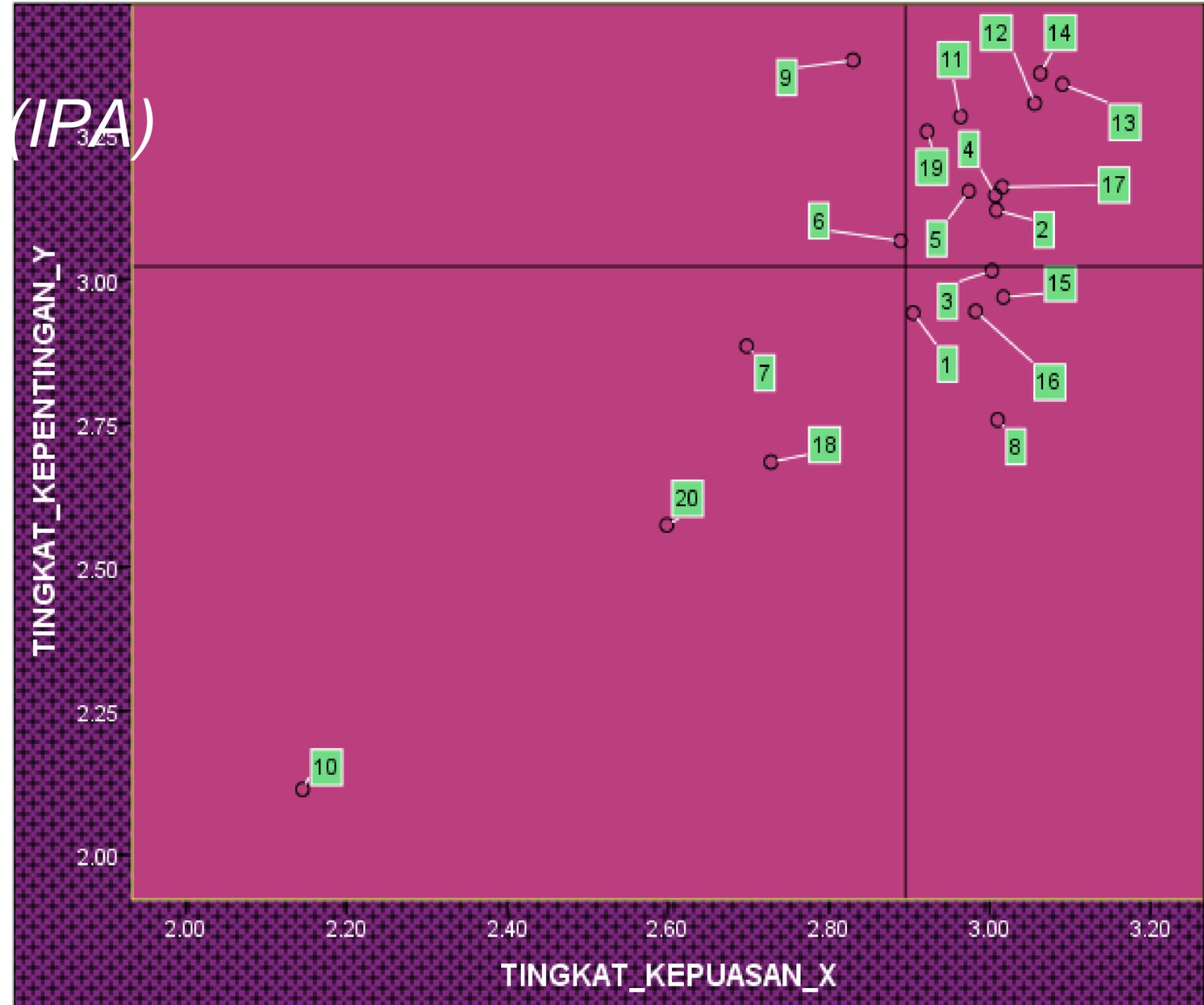
Persyaratan yang diminta sudah terpublikasi atau terpampang sehingga mudah dilihat atau dipahami



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

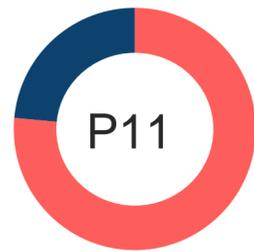




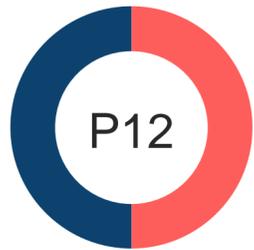
# Importance Performance Analysis (IPA)

**KUADRAN 2**

**Pertahankan Kinerja !!!**



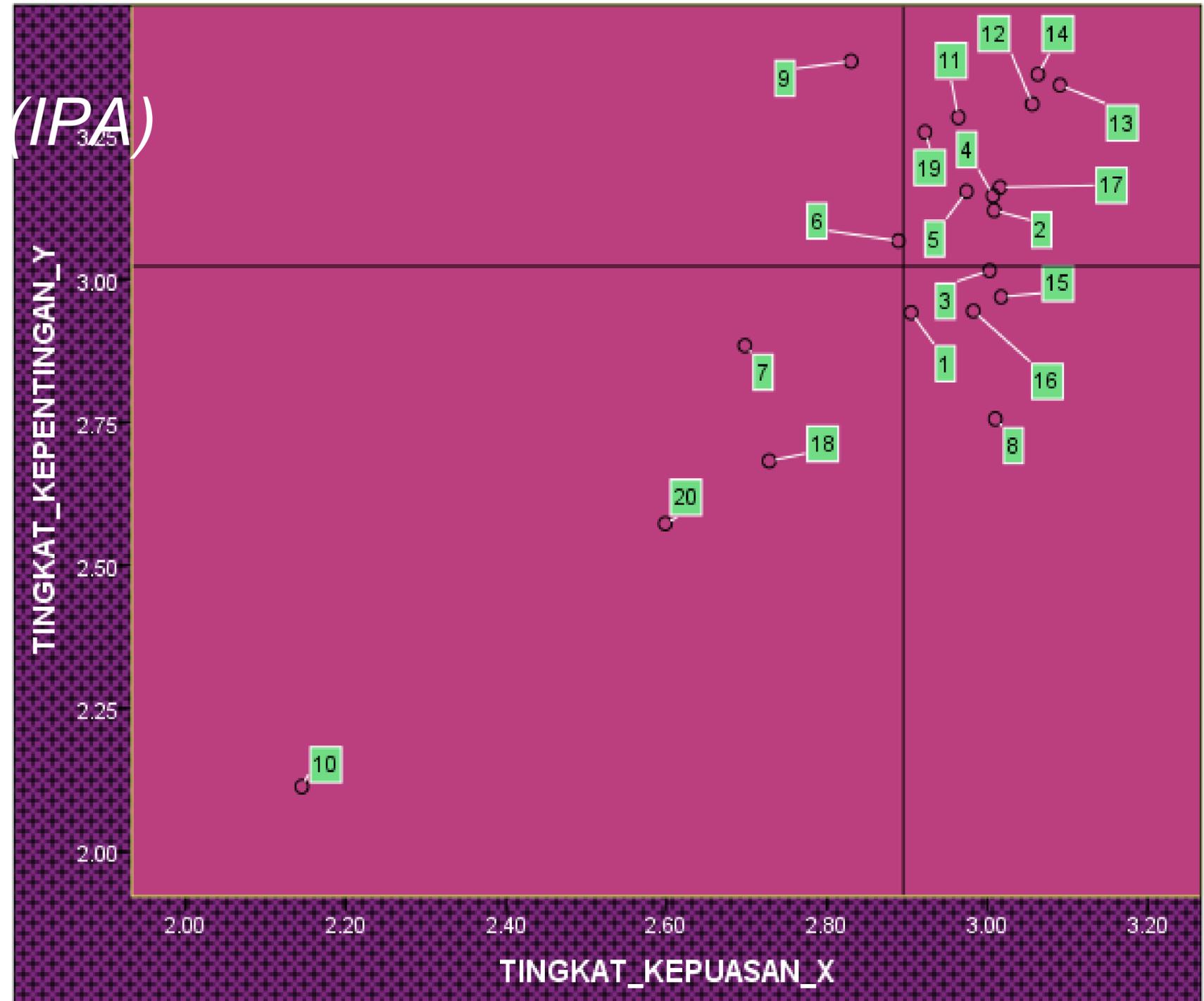
Petugas pelayanan tersedia dalam jumlah memadai



Mudah bertemu dan berkomunikasi dengan petugas pelayanan



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





## Importance Performance Analysis (IPA)

**KUADRAN 2**

**Pertahankan Kinerja !!!**



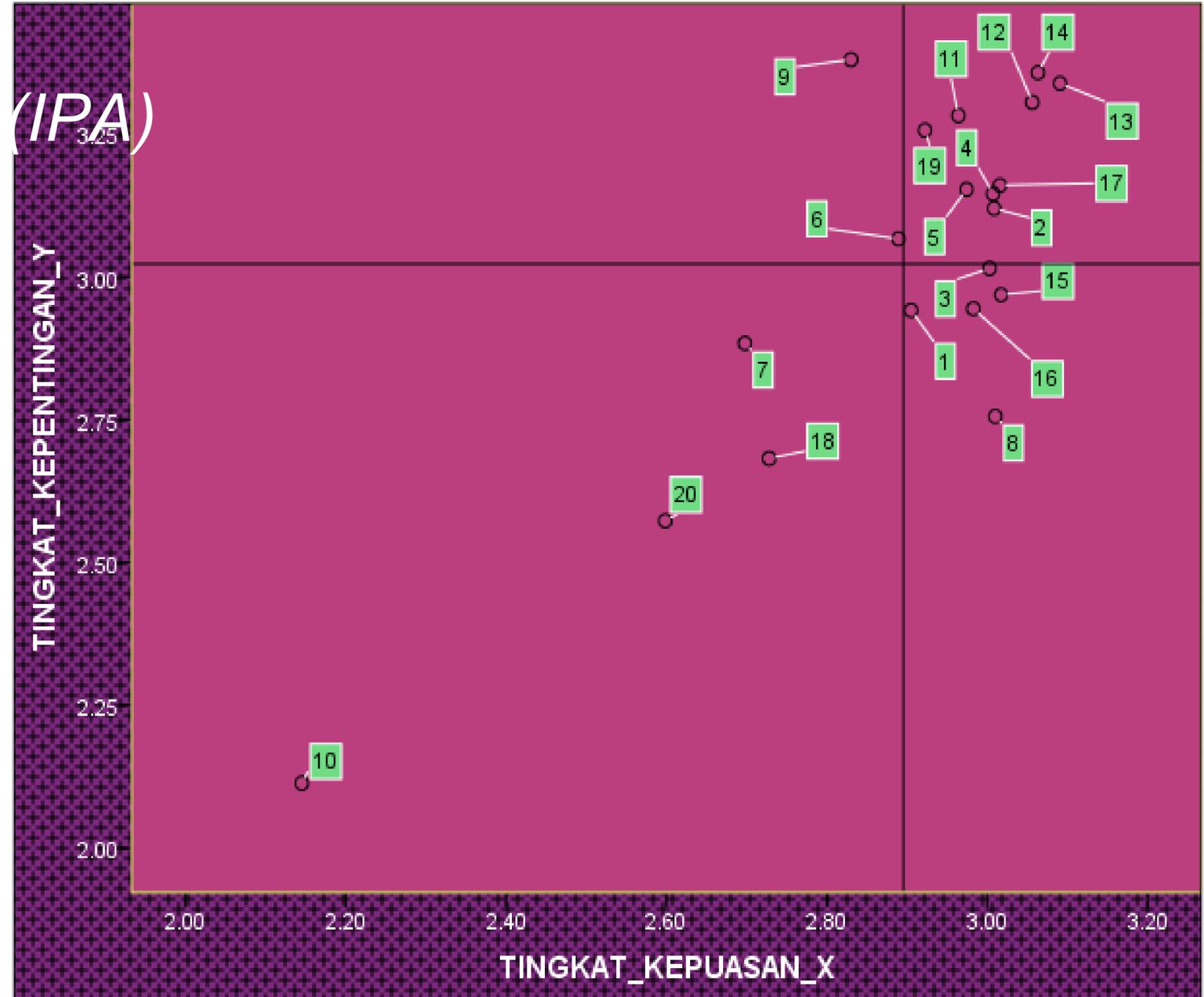
P14 Petugas pelayanan menunjukkan sikap siap, cepat dan cekatan dalam melayani



P17 Maklumat Pelayanan sudah terpampang dan mudah terlihat serta dipahami oleh konsumen



P19 Akses untuk menyampaikan saran/pengaduan/masukan melalui fasilitas yang disediakan di Puskesmas Kabupaten Kepulauan Anambas mudah dilakukan



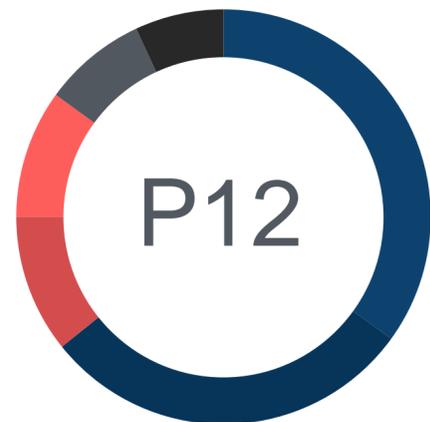
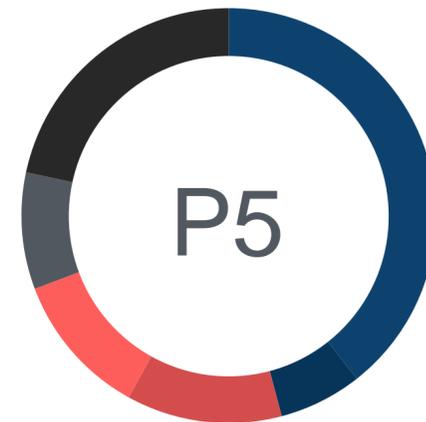
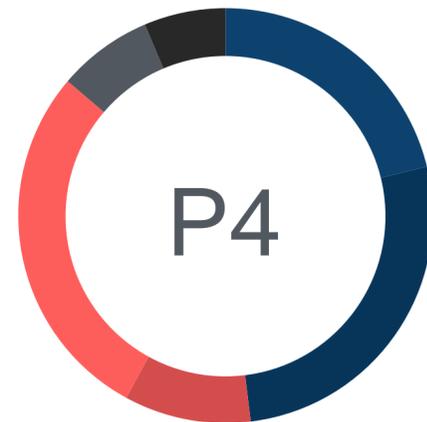
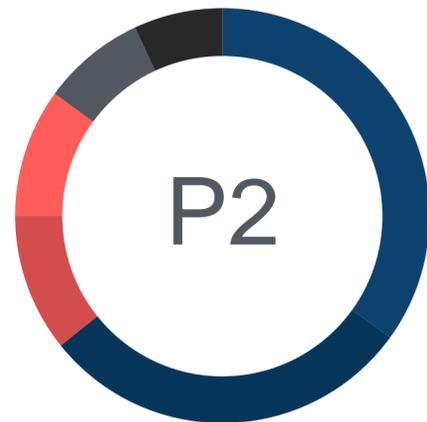


## Importance Performance Analysis

### ANALISIS KUADRAN KEDUA

Pertahankan Kinerja

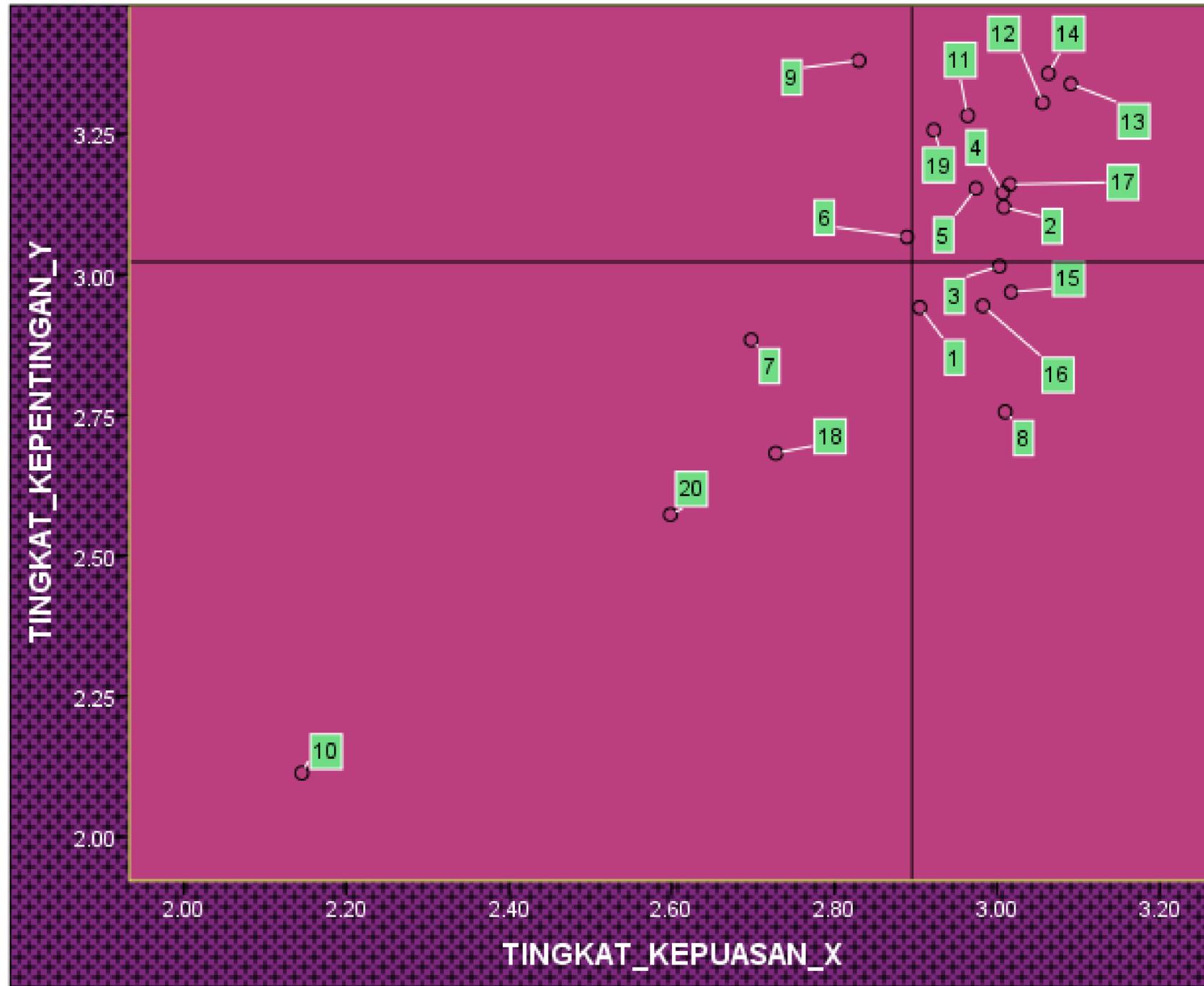
Keseluruhan dimensi penilaian yang berada pada **kuadran kedua** sudah dianggap **bagus kinerjanya atau pelayanannya** oleh konsumen. Selain itu, dimensi2 penilaian tersebut adalah **sesuatu yang penting** untuk dilakukan dalam pelayanan optimal menurut konsumen.



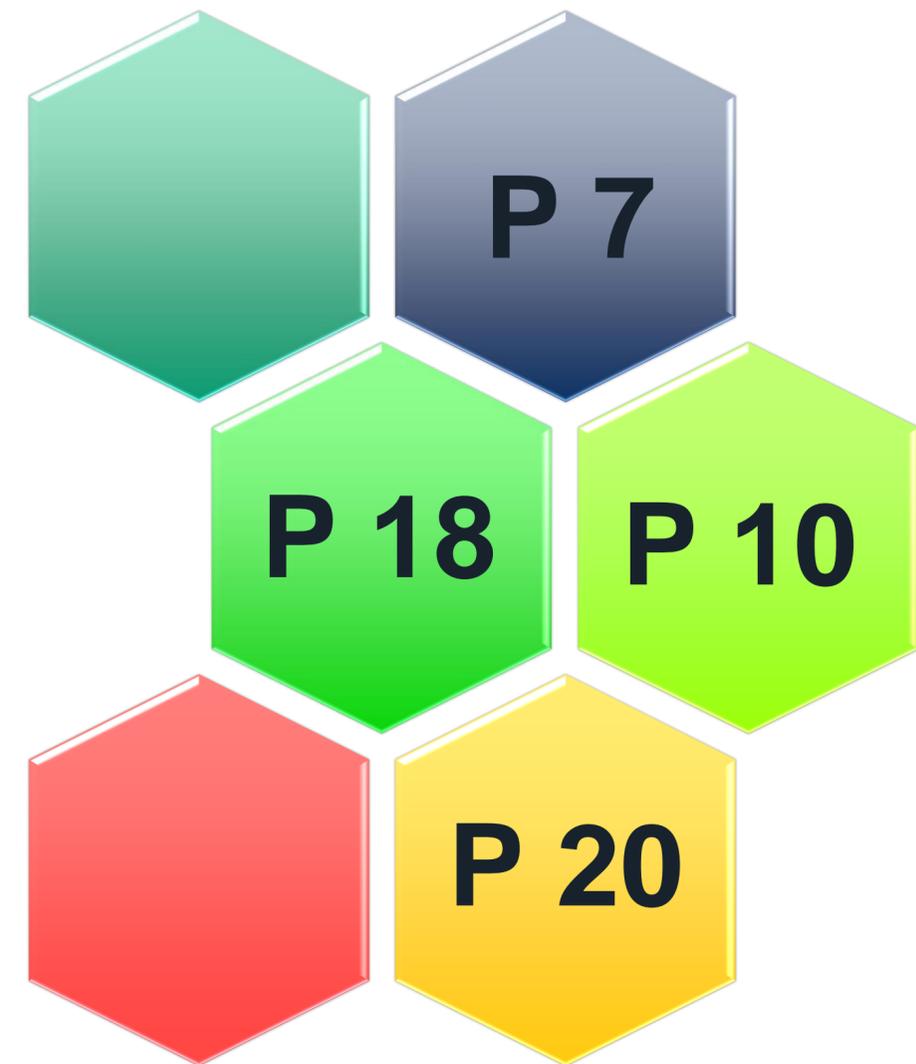
Perlu di **Pertahankan** dan **bahkan ditingkatkan....**



# Importance Performance Analysis



**KUADRAN III**  
**Prioritas Rendah**



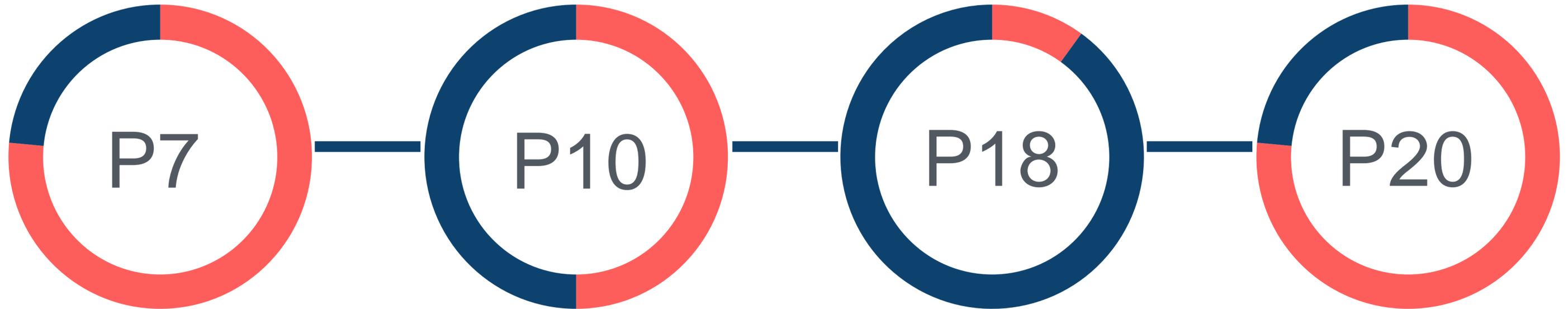
Low Performance and Importance



## 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

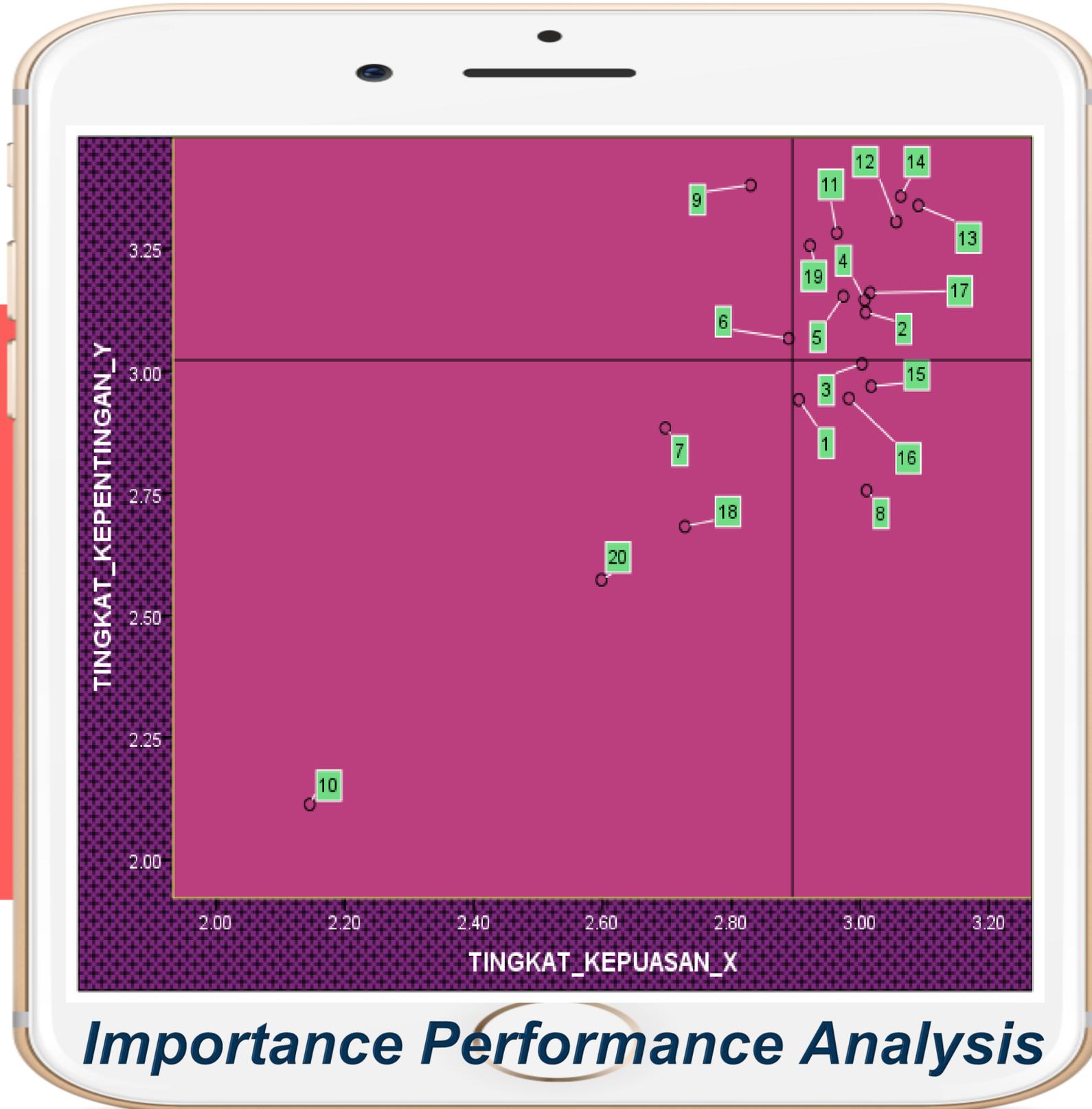
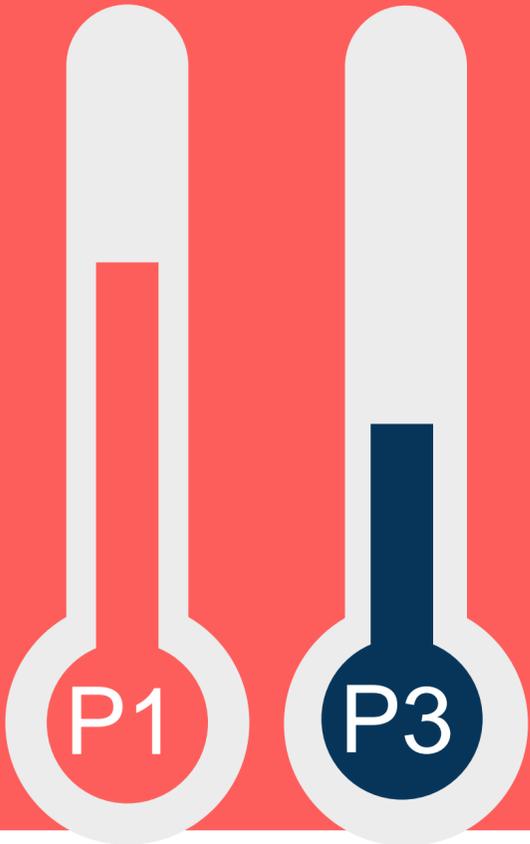
Pengaduan/saran dan masukan tidak ditanggapi oleh petugas kesehatan

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





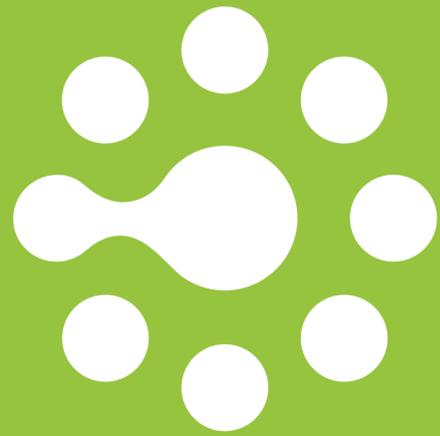
## High Performance but Low Importance

- 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





**Pemerintah Kabupaten  
Kepulauan Anambas**



## 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



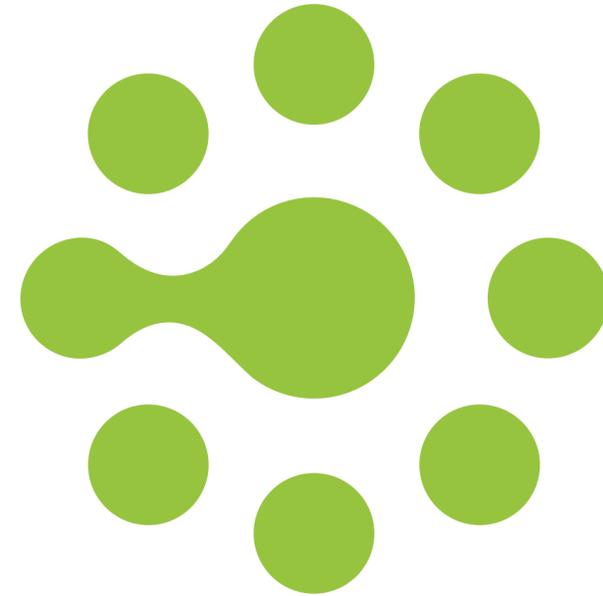


## ANALISIS KUADRAN IV



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

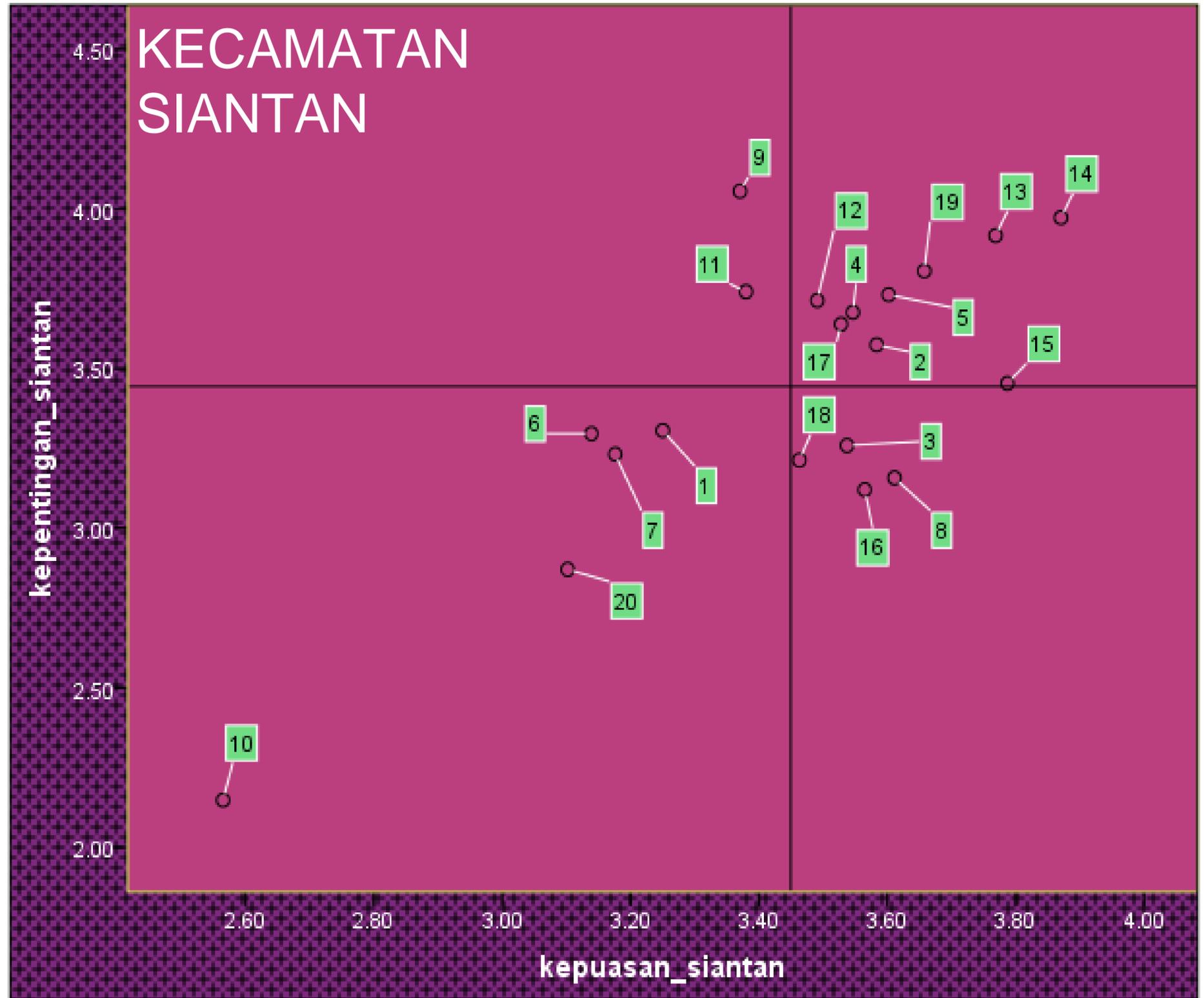
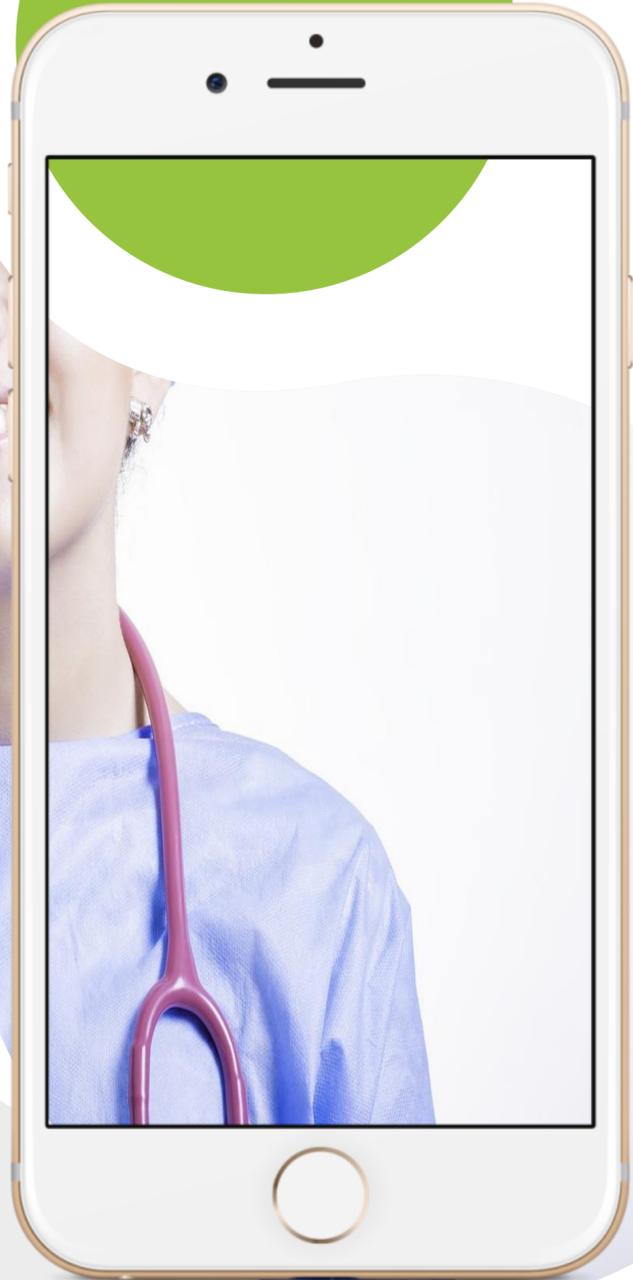


**IMPORTANCE PERFORMANCE  
ANALYSIS OF DISTRICT**





# Pemerintah Kabupaten Kepulauan Anambas

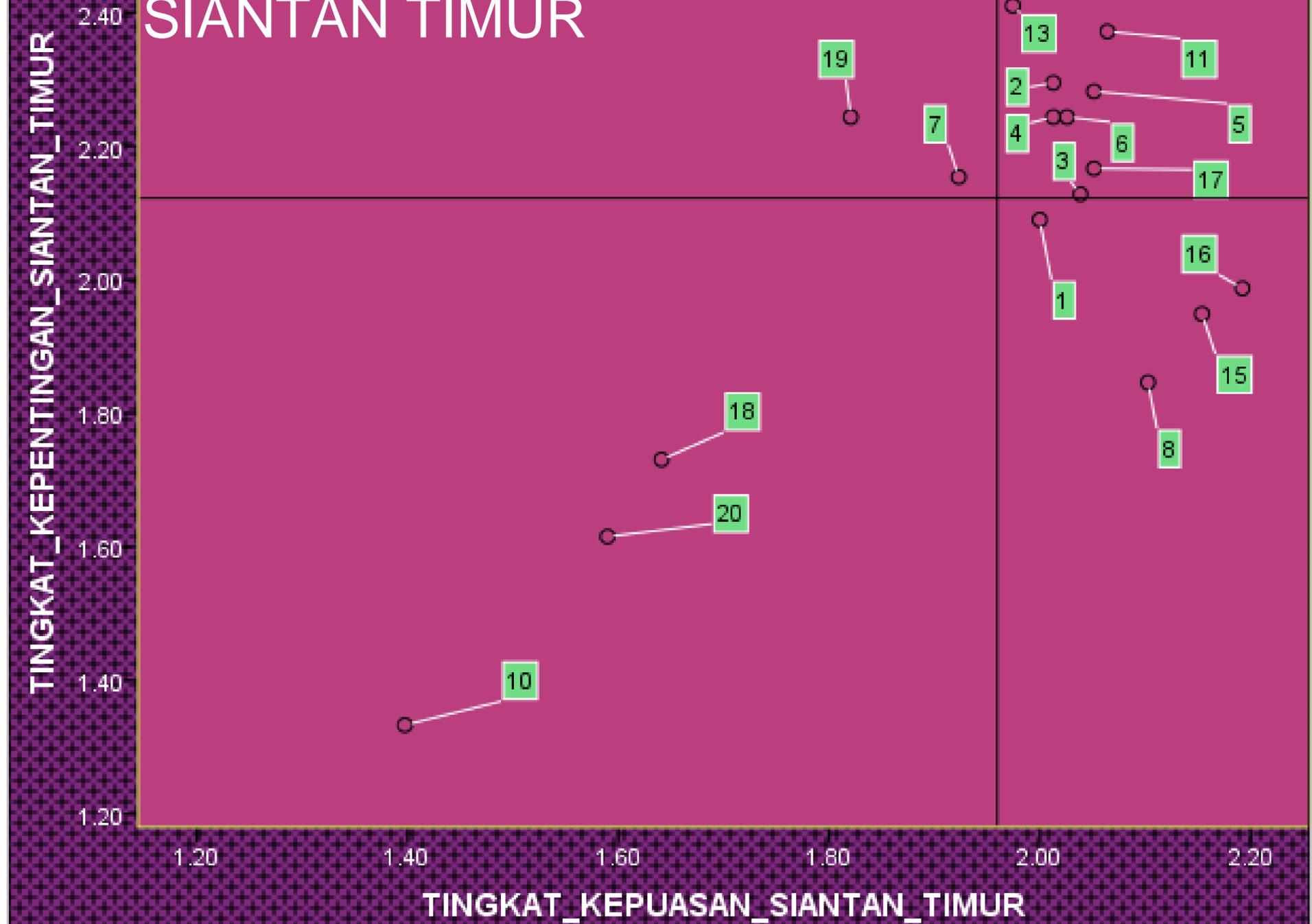




# Pemerintah Kabupaten Kepulauan Anambas

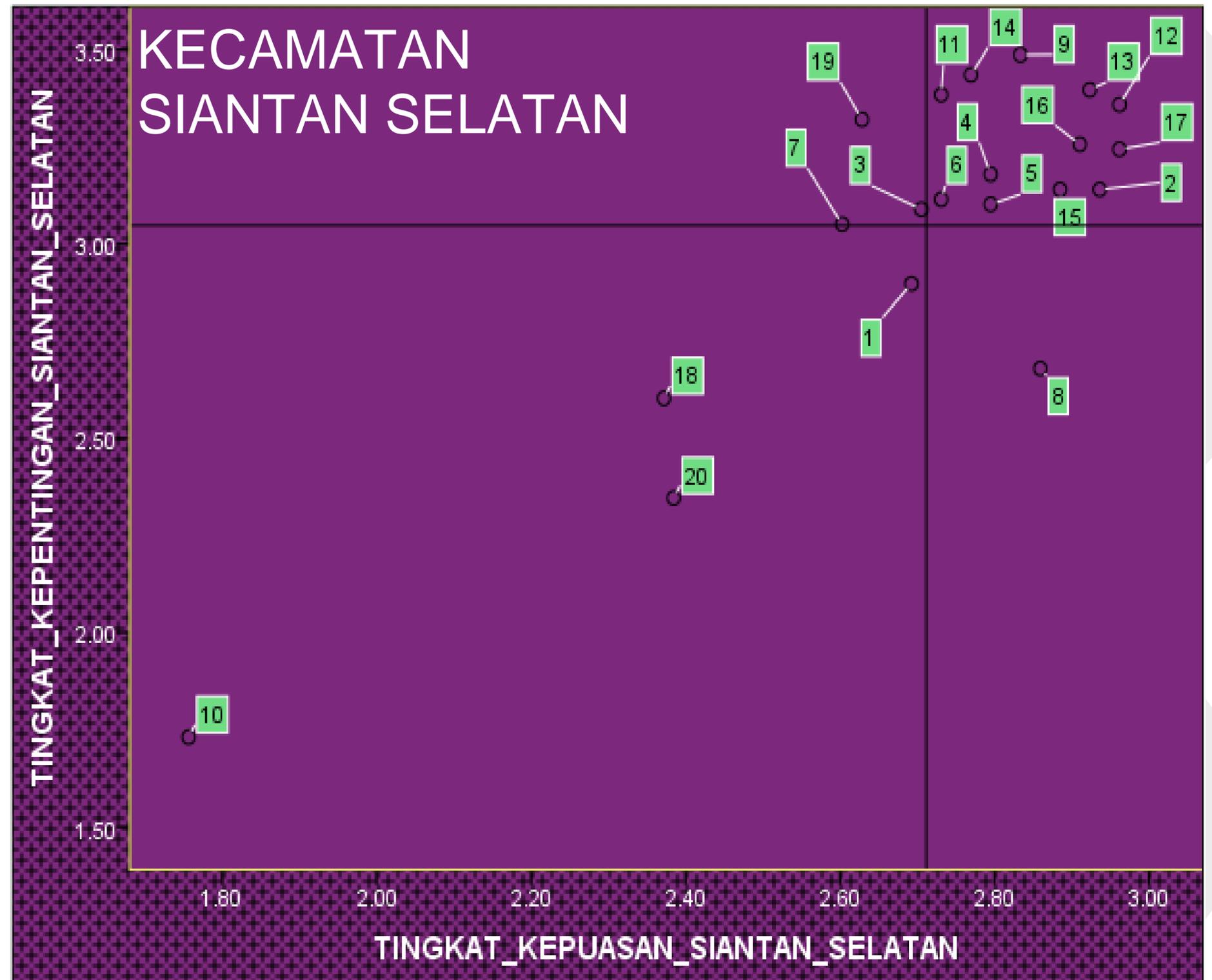
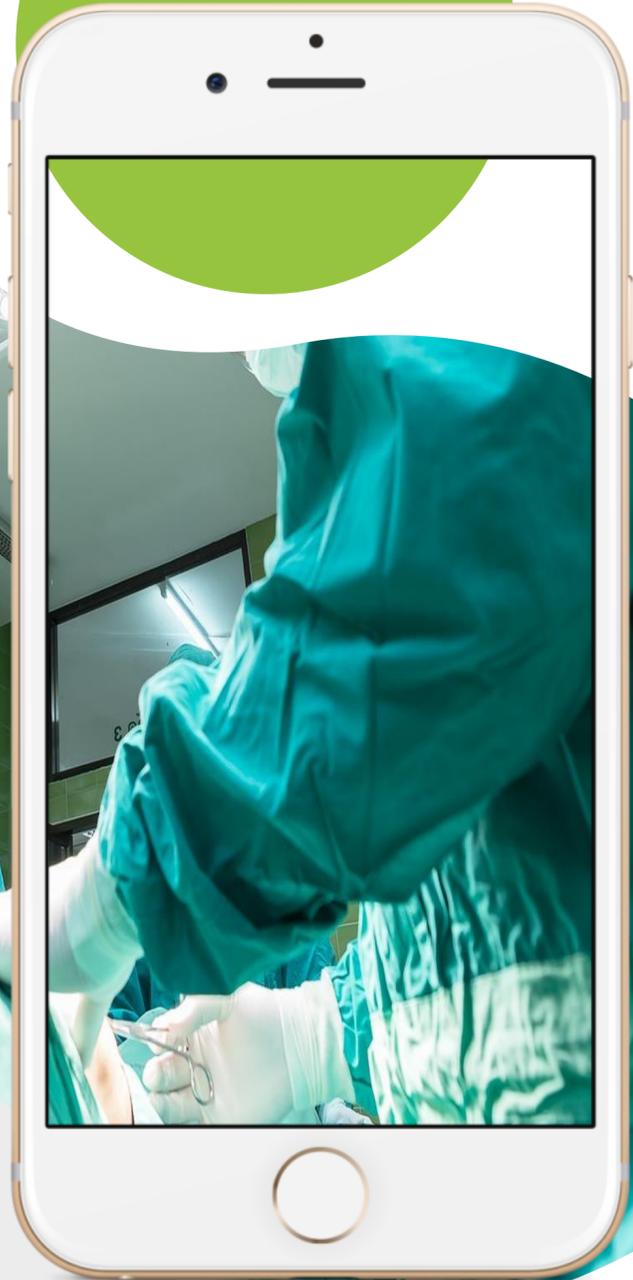


## KECAMATAN SIANTAN TIMUR



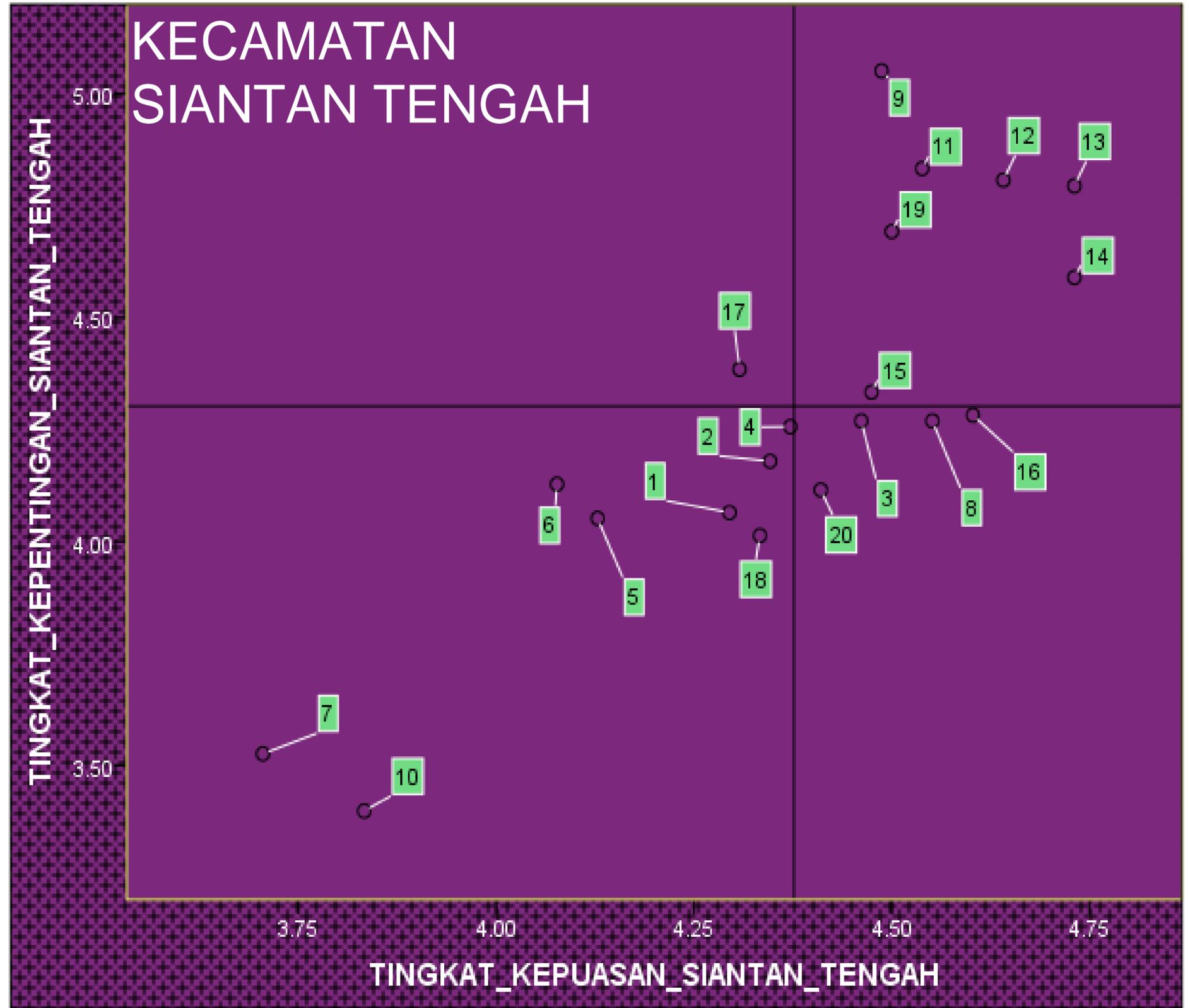


# Pemerintah Kabupaten Kepulauan Anambas



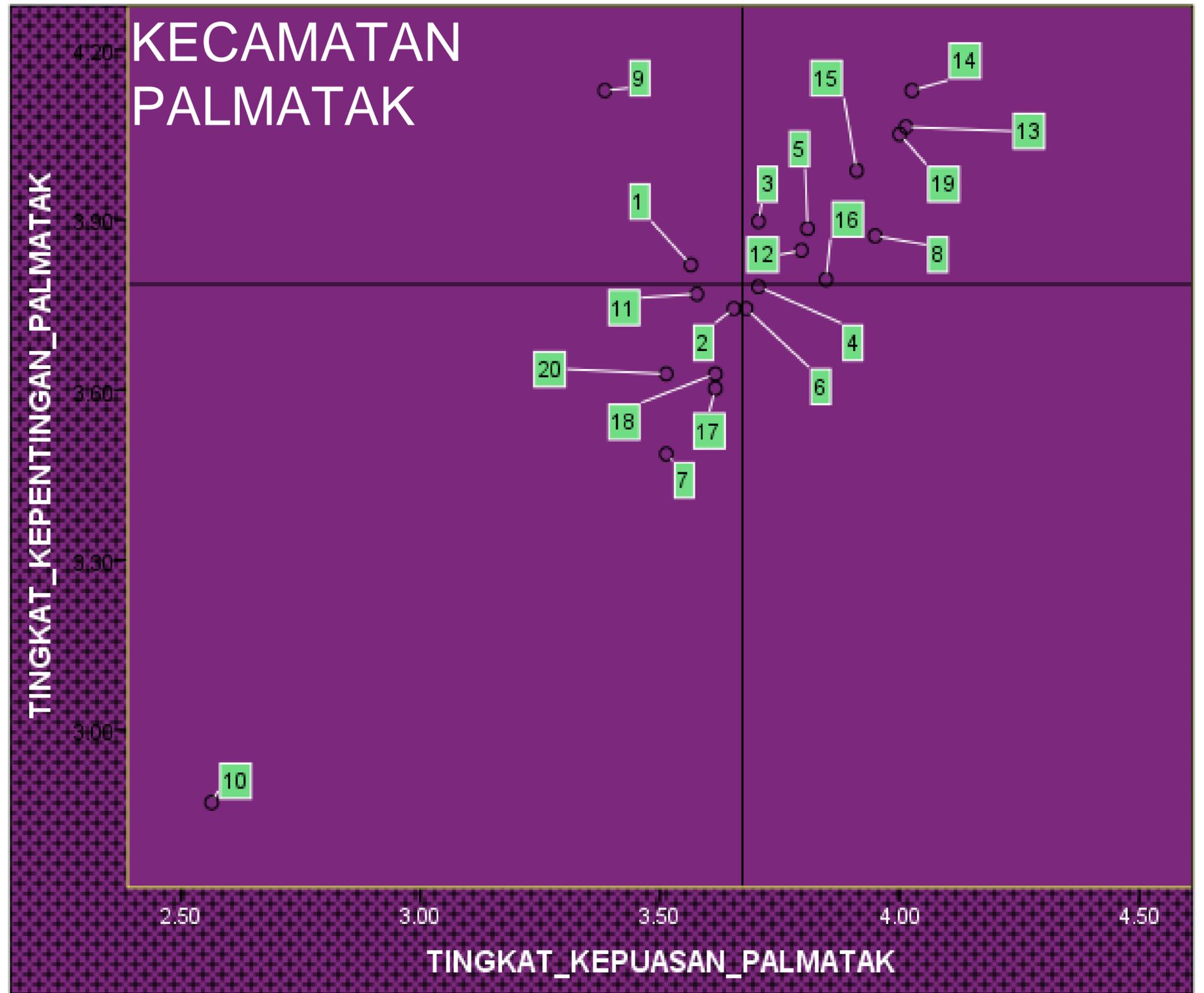


# Pemerintah Kabupaten Kepulauan Anambas



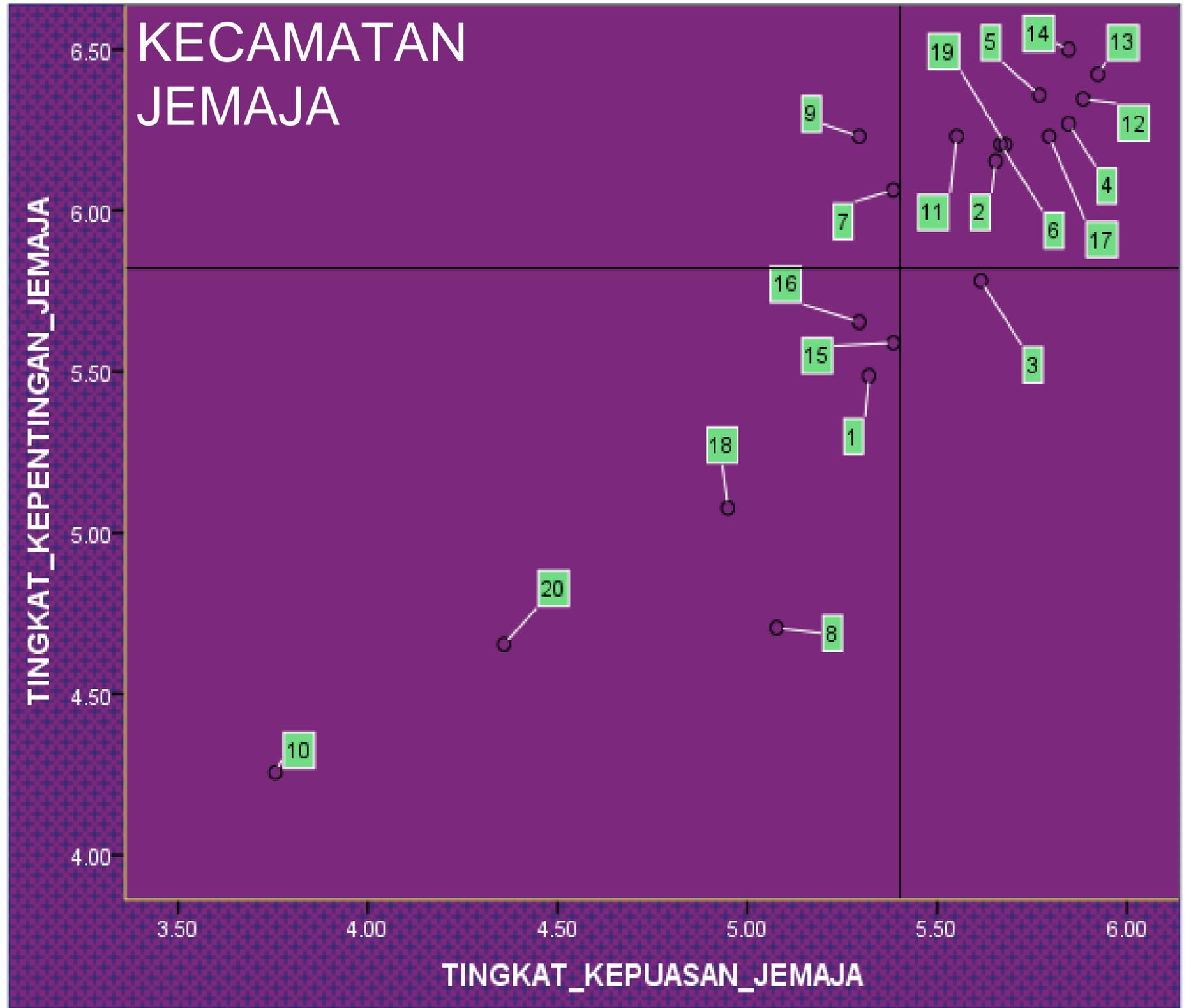


# Pemerintah Kabupaten Kepulauan Anambas



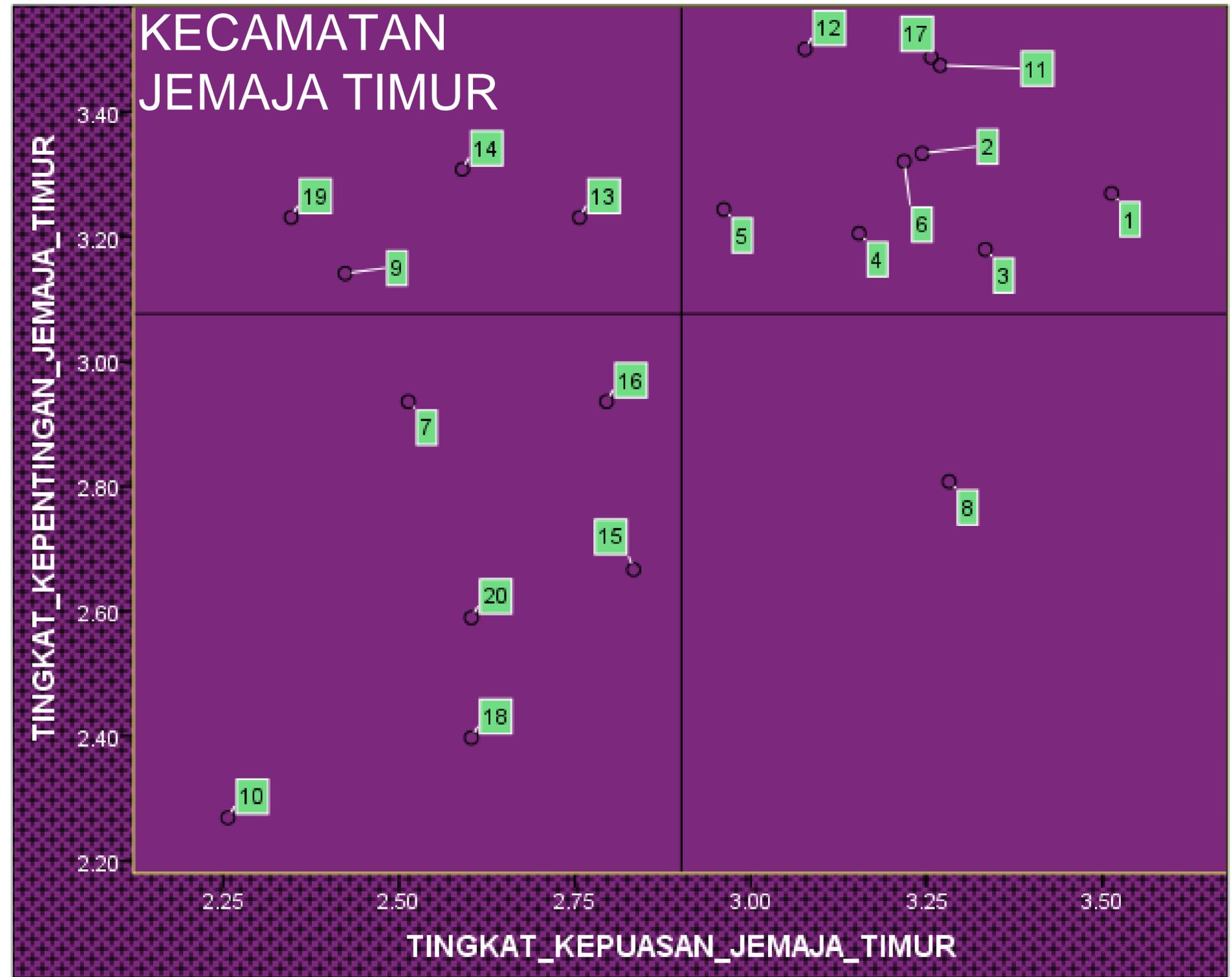
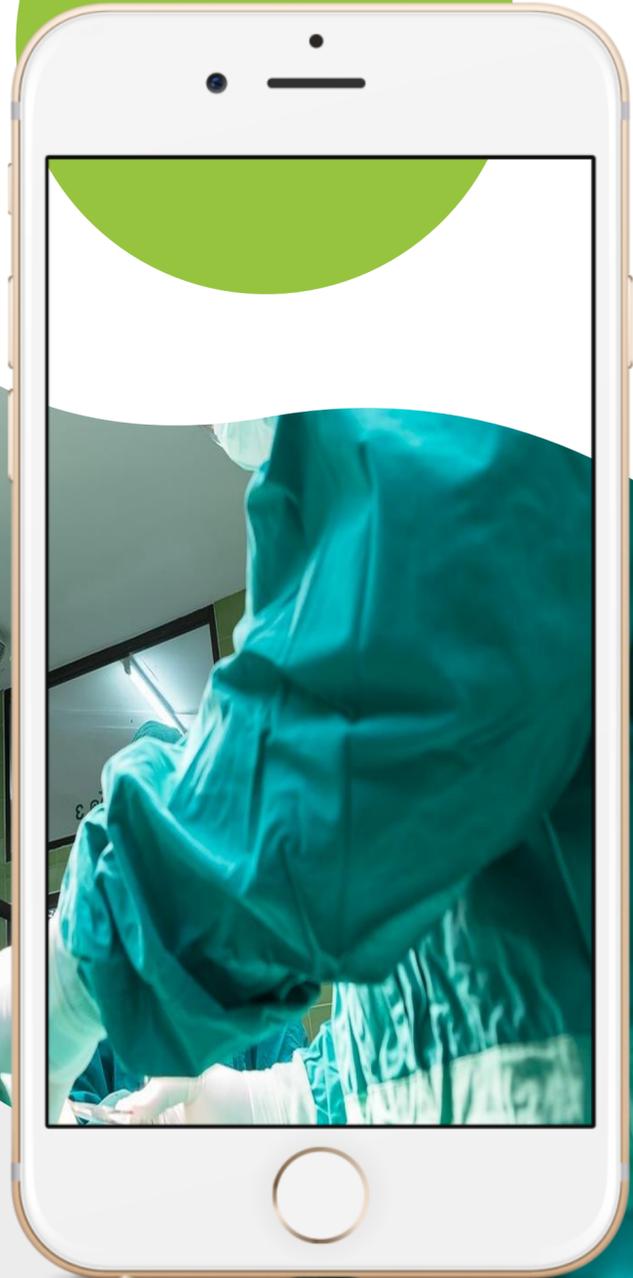


# Pemerintah Kabupaten Kepulauan Anambas





# 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





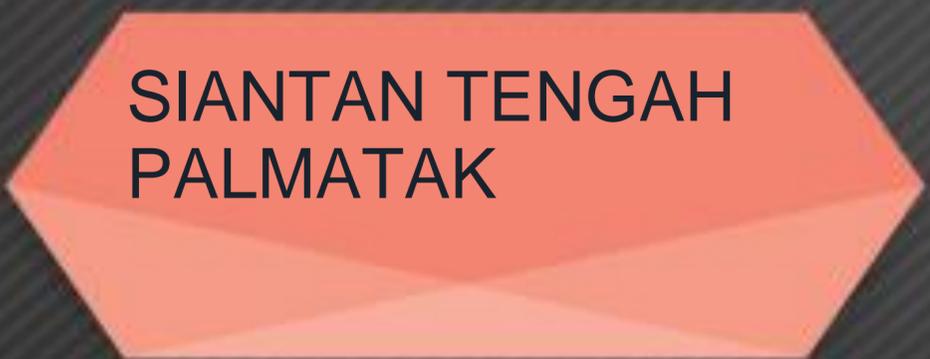
KUADRAN I

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

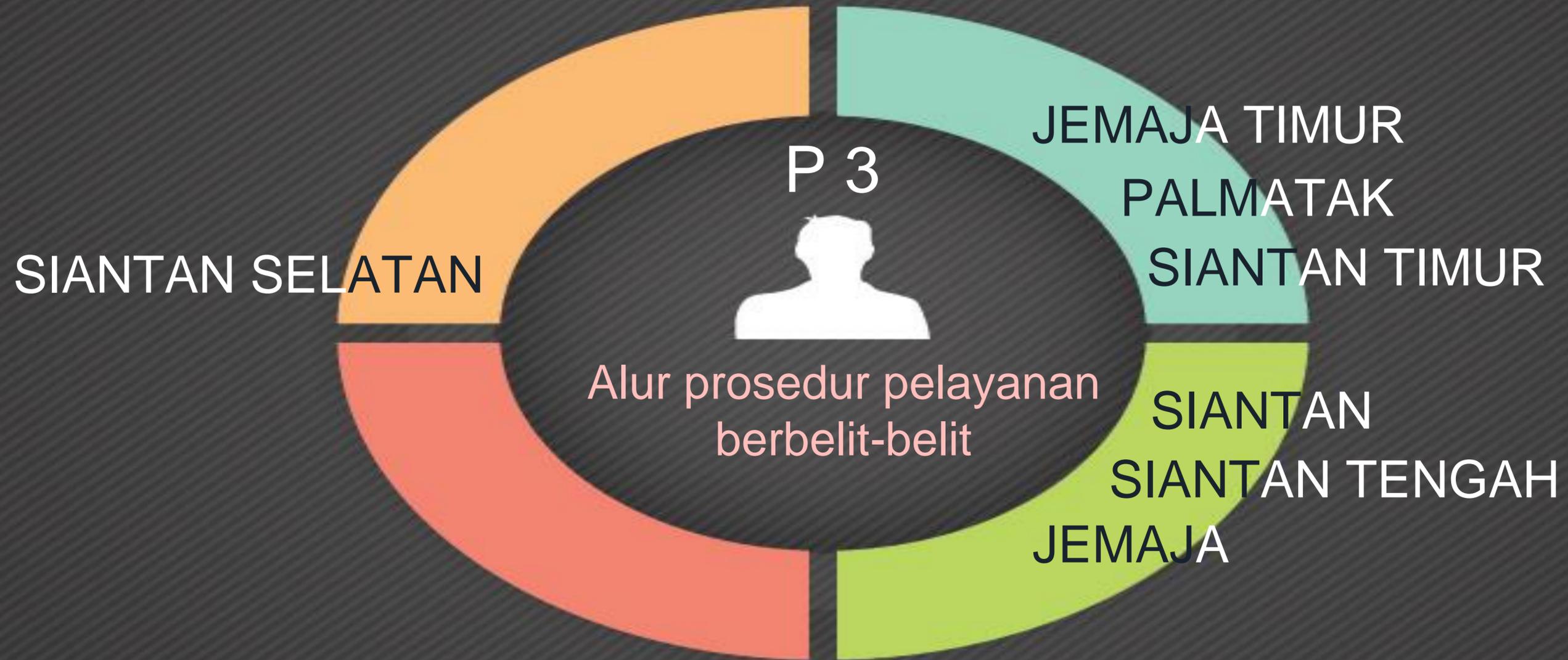
Cenderung Berlebihan

KUADRAN IV





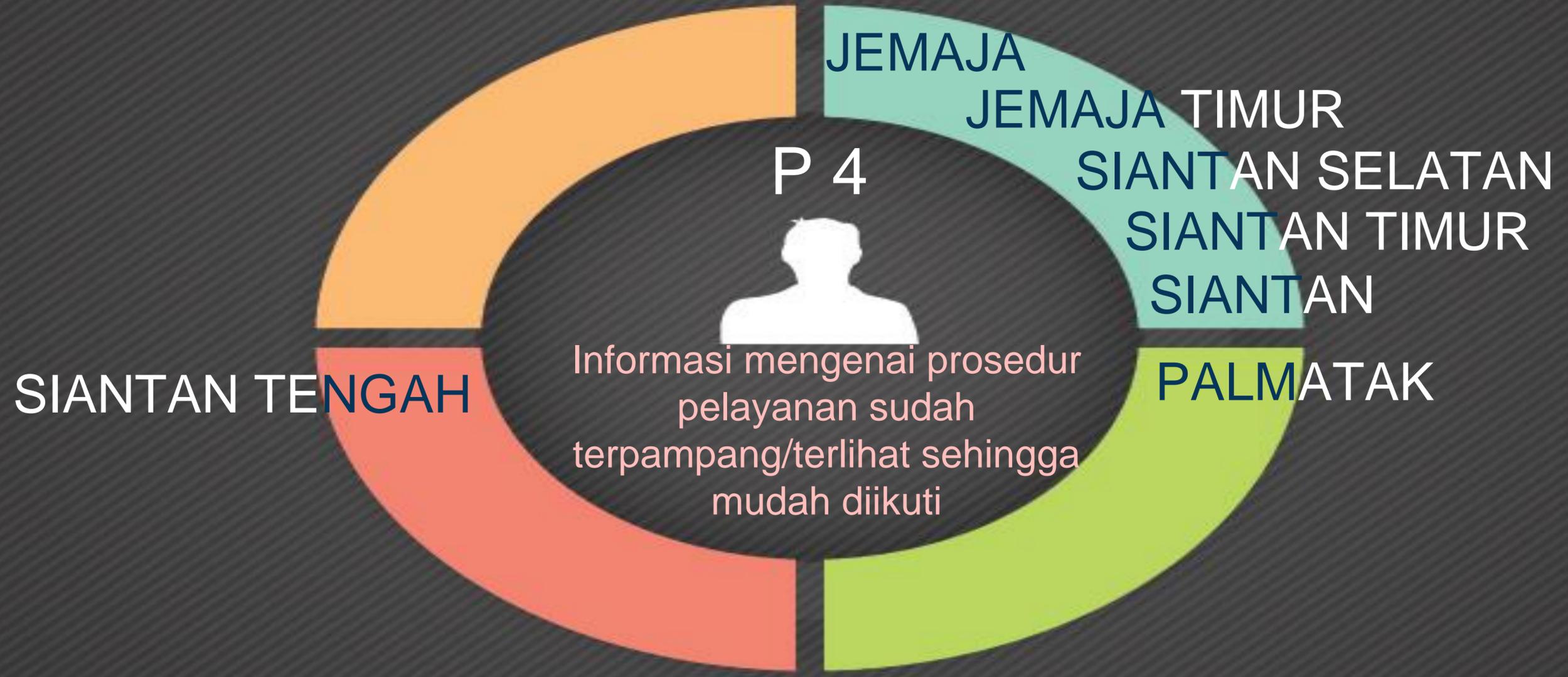
KUADRAN I    KUADRAN II  
Tingkatkan Kinerja    Pertahankan Kinerja



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



# Pemerintah Kabupaten Kepulauan Anambas

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





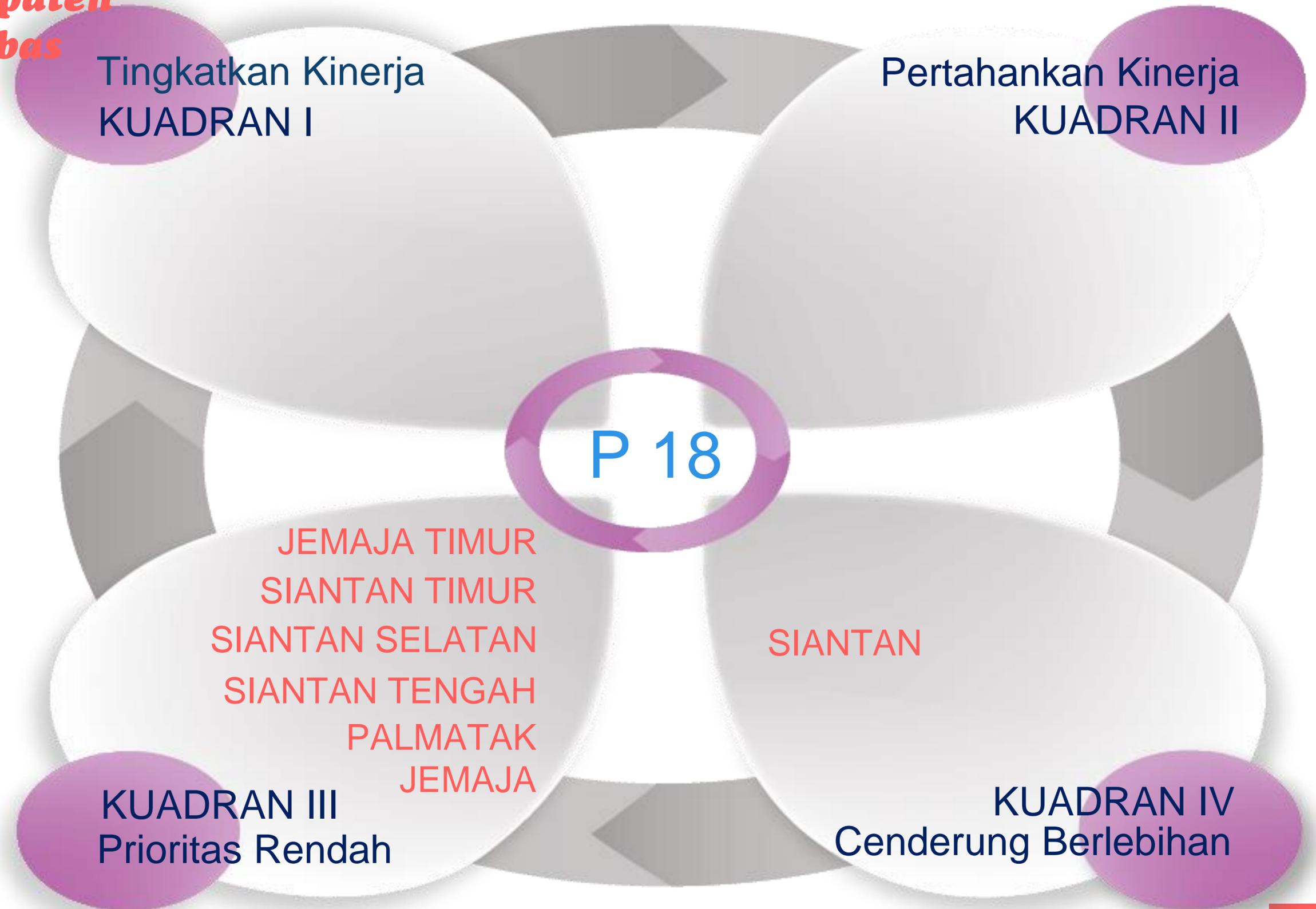
## P 17

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**

