

LAPORAN KEPUASAN MASYARAKAT



Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

**PUSKESMAS PURING KENCANA
TAHUN 2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Puskesmas Puring Kencana yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik di dalam dan luar gedung. Adapun pelayanan dalam gedung mencakup pelayanan pendaftaran, pelayanan poli umum, pelayanan poli gigi, pelayanan KIA, pelayanan laboratorium, pelayanan apotek, pelayanan konsultasi gizi dan pelayanan persalinan. Adapun waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah Imunisasi, Kelas Ibu Hamil, Kelas Ibu Balita, Posbindu dan Posyandu Lansia yang dilakukan selama bulan Januari sampai dengan Maret 2025.

Melalui hasil dari survei ini diharapkan Puskesmas Puring Kencana dapat mengetahui unsur pelayanan yang perlu diperbaiki dan yang perlu ditingkatkan. Sebagai bentuk pertanggung jawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan mutu pelayanan yang ada di Puskesmas Puring Kencana.

Akhirnya kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Puring Kencana. Semoga bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Sungai Antu, 1 April 2025

Mengetahui,

Kepala Puskesmas Puring Kencana



SUSATI JULIA, A.Md.Keb
NIP. 19740425 200604 2 008

DAFTAR ISI

BAB 1 PENDAHULUAN.....	4
A. Latar Belakang.....	4
B. Tujuan.....	4
C. Sasaran.....	4
D. Ruang Lingkup.....	5
E. Batasan Operasional.....	5
BAB II METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI	7
A. Penetapan Responden.....	7
B. Lokasi Survei.....	7
C. Ketenagaan.....	7
D. Periode Survei.....	8
E. Metode survei.....	8
F. Fasilitas dan kelengkapan.....	8
BAB III TAHAPAN DAN PELAKSANAAN SURVEI	9
A. Persiapan Survei.....	9
B. Pelaksanaan survei.....	9
C. Penentuan sampel	12
D. Tehnik pengambilan data	13
E. Analisa dan penyajian data	13
F. Pengambilan kesimpulan	14
G. Langkah-langkah survei (Prosedur operasional)	15
BAB IV HASIL SURVEI.....	16
A. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unit pelayanan	16
B. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unsur penilaian (Dalam gedung)	17
C. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unsur penilaian (luar gedung)....	Error!
	Bookmark not defined.21
BAB V PENGHITUNGAN NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM).....	26
A. Kategori Mutu Pelayanan Berdasarkan Nilai IKM.....	26
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	28
A. KESIMPULAN.....	28
B. SARAN.....	28

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah memiliki kewajiban untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas–asas umum pemerintahan yang baik, serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat. Atas dasar definisi itu pula maka berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut maka perlu diketahuinya Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan.

Untuk maksud tersebut di atas, dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Puskesmas Puring Kencana Kecamatan Puring Kencana Kabupaten Kapuas Hulu.

B. Tujuan

Tujuan pelaksanaan survei adalah :

1. mengukur kepuasan Masyarakat sebagai pengguna layanan Puskesmas Puring Kencana
2. meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan Puskesmas Puring Kencana.

Panduan ini digunakan untuk memberikan panduan kepada petugas tentang cara melaksanakan survei terhadap Masyarakat untuk mendapatkan umpan balik terhadap kinerja Puskesmas.

C. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

D. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat yaitu diwilayah kerja Puskesmas Puring Kencana Kecamatan Puring Kencana Kabupaten Kapuas Hulu.

E. Batasan Operasional

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan Masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
7. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. Kepuasan Masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada Masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja unit

pelayanan

10. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
11. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
12. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
13. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

BAB II

METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI

A. Penetapan Responden

Responden yang mengisi tidak terpilih melainkan secara acak yaitu masyarakat yang menerima layanan dalam cakupan masing-masing unit pelayanan di lingkungan Puskesmas Puring Kencana

B. Lokasi Survei

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di Dalam Gedung pada 10 unit pelayanan Puskesmas Puring Kencana sebagai berikut:

- Unit Pendaftaran
- Apotek
- Poli Umum
- Poli KIA dan KB
- Poli Gigi
- UGD
- Laboratorium
- Poli Gizi dan Sanitasi
- Rawat Inap
- Poli Anak

2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di Luar Gedung yang mencakup Program sebagai berikut:

- Posyandu Lansia
- Kelas Ibu Hamil
- ANC
- Kelas Ibu Balita
- Posbindu
- Imunisasi
- Kunjungan Lapangan BBLR dan Bayi Balita dengan Masalah Gizi di Posyandu

C. Ketenagaan

Pengorganisasian tenaga yang dibentuk dalam pelaksanaan survei yaitu:

- 1) Tim perencana survei, bertugas untuk :

- Menyusun rencana survei
- Membuat, menyusun dan menggandakan kuesioner
- Mendistribusikan kuesioner pada unit-unit layanan dan jejaring Puskesmas
- Menganalisa data dan menyusun laporan hasil survei

2) Tim pelaksana survei, meliputi:

- Petugas pada masing-masing unit layanan yang bertugas untuk pengambilan data kuesioner Masyarakat.

D. Periode Survei

Survei ini dilaksanakan secara periodik setahun dua kali atau setiap enam bulan sekali. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan Masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan public.

E. Metode survei

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei.

F. Fasilitas dan kelengkapan

Dalam pelaksanaan survei menggunakan kelengkapan sebagai berikut:

- Kuesioner
- Alat tulis

BAB III

TAHAPAN DAN PELAKSANAAN SURVEI

A. Persiapan Survei

Persiapan survei dilaksanakan oleh Tim Perencana Survei mencakup langkah-langkah:

- 1) Menyusun instrumen survei (kuesioner)
- 2) Mensosialisasikan waktu dan metode survei kepada tiap unit kerja dan Masyarakat (Masyarakat)
- 3) Mengkordinasikan pelaksanaan survei

B. Pelaksanaan survei

- a. Pelaksana survei dilaksanakan sendiri oleh tim survei Puskesmas Puring Kencana
- b. Menyajikan dan melaporkan Instrumen survei Instrumen survei berupa Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat yang disusun atas 3 (Tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, unit tempat mendapatkan layanan

Bagian II : pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang diterima

Bagian III : komentar dan saran untuk perbaikan layanan Puskesmas Puring Kencana. Daftar pertanyaan dan skor unsur-unsur pelayanan sebagai berikut:

Tabel 1 Kuesioner Kepuasan Masyarakat (Dalam Gedung)

No	Pertanyaan	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya?				
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?				
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan				
4	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran tarif/biaya dalam pelayanan?				
5	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?				
6	Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan?				
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?				
8	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana				
9	Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?				

Daftar pertanyaan Survei Kepuasan Masyarakat Di (Luar Gedung)

- A. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
- | | |
|------------------|------------------|
| 1. Tidak sesuai | 3. Sesuai |
| 2. Kurang sesuai | 4. Sangat sesuai |
- B. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur Pelayanan
- | | |
|-----------------|-----------------|
| 1. Tidak mudah | 3. Mudah |
| 2. Kurang mudah | 4. Sangat mudah |
- C. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
- | | |
|-----------------|-----------------|
| 1. Tidak cepat | 3. Cepat |
| 2. kurang cepat | 4. Sangat Cepat |
- D. Bagaimana Pendapat saudara tentang keewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
- | | |
|-----------------|-----------|
| 1. sangat mahal | 3. Murah |
| 2. cukup mahal | 4. Gratis |
- E. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan yang tercantum
- | | |
|------------------|------------------|
| 1. Tidak sesuai | 3. sesuai |
| 2. Kurang sesuai | 4. Sangat sesuai |
- F. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan
- | | |
|--------------------|--------------------|
| 1. tidak kompeten | 3. Kompeten |
| 2. kurang kompeten | 4. Sangat kompeten |
- G. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
- | | |
|-----------------|-----------------|
| 1. Tidak sopan | 3. Sopan |
| 2. Kurang sopan | 4. Sangat sopan |
- H. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
- | | |
|----------|----------------|
| 1. Buruk | 3. baik |
| 2. Cukup | 4. sangat baik |
- I. Bagaimana pendapat saudara tentang pengaduan pengguna layanan
- | | |
|-------------------------------|------------------------------|
| 1. Tidak ada | 3. Berfungsi kurang maksimal |
| 2. Ada tetapi tidak berfungsi | 4. Dikelola dengan baik |

G. Penentuan sampel

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden secara acak dan tidak ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari krejcie dan morgan.

Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie

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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Populasi adalah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Puring Kencana dalam satu Triwulan terakhir yaitu 500 pasien. Sampel adalah sebagian pasien yang berkunjung ke Puskesmas Puring Kencana selama satu semester.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, besar sampel didapatkan jumlah sampel yang diperlukan sebesar 217 responden pemilihan sampel dilakukan dengan cara:

- Menentukan jumlah sampel minimal yang diperlukan
- Menentukan jumlah hari survei
- Membagi jumlah sampel minimal dengan jumlah hari survei untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil per hari
- Menentukan jumlah sampel per hari yang akan diambil di masing-masing unit kerja berdasarkan proporsi kunjungan masing-masing unit dan program - program yang dijalankan.

H. Teknik pengambilan data

Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner yang berisi daftar pertanyaan tentang kepuasan pasien. Kuesioner didistribusikan ke unit-unit kerja Puskesmas dan program-program yang dijalankan.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara:

- Responden mengisi sendiri kuesioner yang diterima dan langsung dikumpulkan kedalam kotak yang telah disediakan.
- Untuk responden diluar gedung mengisi sendiri kuesioner yang diterima dan langsung dikumpulkan kepada petugas.
- Dalam hal responden tidak dapat mengisi sendiri, petugas membantu pengisian dengan melakukan wawancara (*indepth interview*) dan responden memilih jawaban yang sesuai.

I. Analisa dan penyajian data

Data yang terkumpul kemudian dilakukan proses editing, coding dan entry data kemudian diolah sebagai berikut:

- Data karakteristik responden disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi menggunakan tabel atau grafik.
- Data pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan di Puskesmas

dilakukan tabulasi dan skoring kemudian dimasukkan dalam form unsur U1 sampai dengan U9.

- Menentukan bobot nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = 1 = 0,111$$

- Menentukan **Nilai rata-rata per unsur pelayanan** dengan cara: Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan kemudian dibagi dengan jumlah responden
- Menentukan **Nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan** dengan cara : Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan bobot nilai rata-rata tertimbang
- Penghitungan **Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan (IKM-UP)** dengan cara menjumlahkan 9 (sembilan) unsur dari nilai rata-rata tertimbang
- Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan mengkonversikan dengan nilai dasar 25 untuk memudahkan interpretasi penilaian IKM antara 25-100 m menggunakan rumus :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

J. Pengambilan kesimpulan

Nilai IKM yang didapatkan kemudian dipersepsikan untuk menentukan kualitas kinerja Puskesmas Puring Kencana sebagaimana tabel berikut:

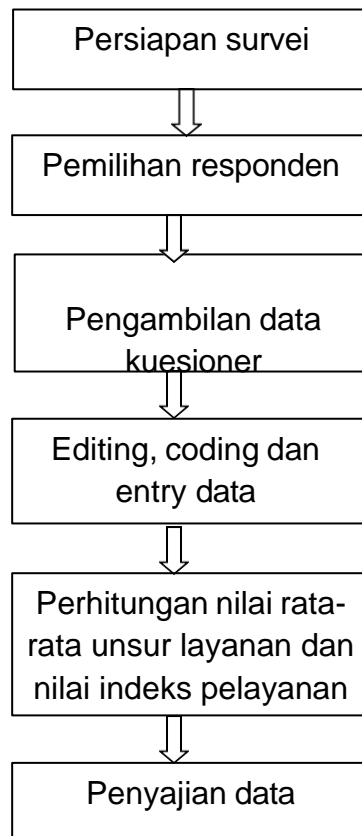
Tabel II
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

M. Langkah-langkah survei (Prosedur operasional)

Prosedur operasional Survei Kepuasan Masyarakat ditampilkan dalam bagan berikut:

Gambar 1. Bagan prosedur operasional Survei



BAB IV HASIL SURVEI

A. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unit pelayanan

Berdasarkan unit pelayanan tempat responden mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Puring Kencana, maka didapatkan distribusi frekuensi sebagaimana tabel berikut:

Tabel 3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unit pelayanan (dalam gedung)

NO	UNIT	JUMLAH	PRESENTASE
1	Pendaftaran	57	24%
2	Apotik	55	24%
3	Poli Umum	48	21%
4	Laboratorium	20	9%
5	Ranap	7	3%
6	Poli Gigi	15	6%
7	Poli KIA dan KB	12	5%
8	Poli Gizi dan Sanitasi	5	2%
9	UGD	15	6%
	Total	234	100%

Berdasarkan hasil survei didapatkan jumlah responden terhitung tinggi ada pada Unit Pendaftaran dan Apotek dengan persentase yaitu 24% dan sebaliknya didapatkan persentase rendah ada pada unit Poli Gizi dan Sanitasi yaitu 2%.

Tabel 3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unit pelayanan (Luar Gedung)

NO	UNIT	JUMLAH	PRESENTASE
1	Posbindu	35	44%
2	Imunisasi	15	19%
3	Posyandu lansia	10	13%
4	Kelas Ibu hamil	4	5%
5	ANC	4	5%
6	Kelas Ibu Balita	6	8%
7	Kunjungan Lapangan BBLR dan Bayi Balita dengan Masalah Gizi di Posyandu	6	8%
	Total	80	100%

Berdasarkan hasil survei di dapatkan jumlah responden terhitung paling tinggi yaitu di program posbindu dengan presentase 44% dan paling rendah ada pada program Kelas Ibu Hamil dan ANC yaitu dengan presentase 5%.

B. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unsur penilaian (Dalam gedung)

a. Unsur kesesuaian persyaratan (U1)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 60% responden menjawab Puas untuk kesesuaian persyaratan pelayanan di Puskesmas Puring Kencana. Selengkapnya hasil survei tampak pada tabel berikut:

Tabel 9. Distribusi frekuensi unsur kesesuaian persyaratan (U1).

U1	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	
Kurang Puas	0	
Puas	141	60%
Sangat Puas	93	40%
Total	234	100%

b. Unsur kemudahan prosedur pelayanan (U2)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 79% responden mengaku Puas dengan prosedur pelayanan di Puskesmas Puring Kencana. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut.

Tabel 10. Distribusi frekuensi unsur kemudahan prosedur pelayanan (U2).

U2	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	
Kurang Puas	0	
Puas	186	79%
Sangat Puas	48	21%
Total	234	100%

c. Unsur kecepatan waktu pelayanan (U3)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 70% responden menyatakan Puas dengan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Puring Kencana.

Tabel 11. Distribusi frekuensi unsur kecepatan waktu pelayanan (U3).

U3	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	0%
Kurang Puas	1	0%
Puas	162	70%
Sangat Puas	71	30%
Total	233	100%

d. Unsur kewajaran biaya / tarif pelayanan (U4)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 76% responden mengatakan Puas dengan kewajaran biaya atau tarif pelayanan di Puskesmas Puring Kencana. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 12. Distribusi frekuensi unsur kewajaran biaya / tarif pelayanan (U4).

U4	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	0%
Kurang Puas	0	0%
Puas	178	76%
Sangat Puas	56	24%
Total	234	100%

e. Unsur kesesuaian produk pelayanan (U5)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 78% responden mengaku Puas dengan produk pelayanan di Puskesmas Puring Kencana. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 13. Distribusi frekuensi unsur kesesuaian produk pelayanan (U5).

U5	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	0	0
Puas	183	78%
Sangat Puas	51	22%
Total	234	100%

f. Unsur kompetensi / kemampuan petugas (U6)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 79% responden mengaku Puas dengan kompetensi/kemampuan petugas Puskesmas Puring Kencana dalam melaksanakan tugasnya. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 14. Distribusi frekuensi unsur kompetensi/ketrampilan petugas (U6).

U6	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	0	0
Puas	173	74%
Sangat Puas	61	26%
Total	234	100%

g. Unsur perilaku petugas pelayanan (U7)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 69% responden mengaku Puas dengan perilaku petugas dalam pelayanan di Puskesmas Puring Kencana. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 15. Distribusi frekuensi unsur perilaku petugas pelayanan (U7).

U7	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	1	0%
Puas	162	69%
Sangat Puas	71	30%
Total	234	100%

h. Unsur kesesuaian kualitas sarana dan prasarana (U8)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 65% responden mengaku Puas dengan kualitas sarana dan prasarana di Puskesmas Puring Kencana. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 16. Distribusi frekuensi unsur kesesuaian kualitas sarana dan prasarana (U8).

U8	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	
Kurang Puas	0	
Puas	153	65%
Sangat Puas	81	35%
Total	234	100%

i. Unsur penanganan pengaduan (U9)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 77% responden menyatakan Sangat Puas dengan penanganan pengaduan di Puskesmas Puring Kencana. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 17. Distribusi frekuensi unsur penanganan pengaduan (U9).

U9	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	0	0
Puas	152	65%
Sangat Puas	82	35%
Total	234	100%

C. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unsur penilaian (luar gedung)

a. Unsur kesesuaian persyaratan (U1)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 66% responden menjawab bahwa persyaratan pelayanan di Puskesmas Puring Kencana Sangat Sesuai .Selengkapnya hasil survei tampak pada tabel berikut:

Tabel 14. Distribusi frekuensi unsur kesesuaian persyaratan (U1).

U1	Frekuensi	Persentase
Tidak sesuai (1)	0	0
Kurang sesuai (2)	0	0
Sesuai (3)	32	40%
Sangat sesuai (4)	49	60%
Total	81	100%

b. Unsur kemudahan prosedur pelayanan (U2)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 65% responden mengatakan Sangat Mudah untuk prosedur pelayanan di Puskesmas Puring Kencana. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 15. Distribusi frekuensi unsur prosedur pelayanan (U2).

U2	Frekuensi	Persentase
Tidak Mudah (1)	0	0
Kurang Mudah (2)	0	0
Mudah (3)	36	45%
Sangat Mudah (4)	44	55%
Total	80	100%

c. Unsur kecepatan waktu pelayanan (U3)

Berdasarkan hasil survei, sebagian besar responden 70% menyatakan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Puring Kencana Sangat Cepat. Hasil survei selengkapnya tampak dalam tabel berikut:

Tabel 16. Distribusi frekuensi unsur kecepatan pelayanan (U3).

U3	Frekuensi	Persentase
Tidak Cepat (1)	0	0
Kurang Cepat (2)	0	0
Cepat (3)	27	34%
Sangat Cepat (4)	53	66%
Total	80	100%

d. Unsur kewajaran biaya / tarif pelayanan (U4)

Berdasarkan hasil survei, sebagian besar responden 68% mengatakan bahwa biaya atau tarif pelayanan di Puskesmas Puring Kencana tergolong

Sangat Murah. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 17. Distribusi frekuensi unsur kewajaran biaya (U4).

U4	Frekuensi	Persentase
Sangat Mahal (1)	0	0
Cukup mahal(2)	0	0
Murah (3)	31	39%
Gratis (4)	49	61%
Total	80	100%

e. Unsur kesesuaian jenis pelayanan (U5)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 61% responden menganggap jenis pelayanan di Puskesmas Puring Kencana Sangat Sesuai dengan yang dibutuhkan. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 18. Distribusi frekuensi unsur kesesuaian jenis pelayanan (U5).

U5	Frekuensi	Persentase
Tidak Sesuai (1)	0	0
Kurang Sesuai (2)	0	0
Sesuai (3)	33	41%
Sangat Sesuai (4)	47	59%
Total	80	100%

f. Unsur kompetensi / keterampilan petugas (U6)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 60% responden menganggap petugas Puskesmas Puring Kencana Sangat Mampu melaksanakan kompetensi tugasnya. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 19. Distribusi frekuensi unsur kompetensi/ketrampilan petugas (U6).

U6	Frekuensi	Persentase
Tidak Mampu (1)	0	0
Kurang Mampu (2)	0	0
Mampu (3)	32	40%
Sangat Mampu (4)	48	60%
Total	80	100%

g. Unsur perilaku petugas pelayanan (U7)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 63% responden mengatakan bahwa petugas Puskesmas Puring Kencana Sangat Sopan dan Ramah. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 20. Distribusi frekuensi unsur perilaku petugas (U7).

U7	Frekuensi	Persentase
Tidak Sopan dan Ramah (1)	0	0
Kurang Sopan dan Ramah (2)	0	0
Sopan dan Ramah (3)	33	40%
Sangat Sopan dan Ramah (4)	49	60%
Total	82	100%

h. Unsur kesesuaian dengan standar pelayanan (U8)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 56% responden menganggap pelayanan kesehatan di Puskesmas Puring Kencana sudah Sangat Sesuai dengan standar pelayanan yang yang dimaklumkan . Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 21. Distribusi frekuensi unsur kesesuaian dengan standar pelayanan (U8).

U8	Frekuensi	Persentase
Tidak Sesuai (1)	0	0
Kurang Sesuai (2)	0	0
Sesuai (3)	37	46%
Sangat Sesuai (4)	43	54%
Total	80	100%

i. Unsur penanganan pengaduan (U9)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 68% responden menyatakan bahwa penanganan pengaduan dan keluhan di Puskesmas Puring Kencana tergolong Sangat Baik. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 22. Distribusi frekuensi unsur penanganan pengaduan (U9).

U9	Frekuensi	Persentase
Tidak Baik (1)	0	0
Kurang Baik (2)	0	0
Baik (3)	27	34%
Sangat Baik (4)	53	66%
Total	80	100%

BAB V

PENGHITUNGAN NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

A. Kategori Mutu Pelayanan Berdasarkan Nilai IKM

Berdasarkan penghitungan konversi dan kategori mutu pelayanan didapatkan bahwa secara umum kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Puring Kencana pada Tahun 2025 ini adalah BAIK dan termasuk dalam kategori mutu pelayanan B sesuai dengan tabel berikut:

Tabel 28. Kategori mutu dan kriteria kinerja berdasarkan nilai IKM Di Puskesmas Puring Kencana tahun 2025.

Unit Pelayanan	Persentase	Kategori Mutu Pelayanan	Kriteria Kinerja
Pendaftaran	82,71	Baik	B
Apotik	81,64	Baik	B
Laboratorium	81,72	Baik	B
Poli Umum	82,56	Baik	B
Poli Gigi	82,51	Baik	B
Poli Gizi dan Sanitasi	79,92	Baik	B
Poli KIA dan KB	81,40	Baik	B
UGD	82,33	Baik	B
Ranap	82,85	Baik	B

Berdasarkan penghitungan konversi dan kategori mutu pelayanan didapatkan bahwa secara umum kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Puring Kencana pada Tahun 2025 ini adalah SANGAT BAIK dan termasuk dalam kategori mutu pelayanan A sesuai dengan tabel berikut:

Tabel 28. Kategori mutu dan kriteria kinerja berdasarkan nilai IKM Di Puskesmas Puring Kencana tahun 2025.

Unit Pelayanan	Persentase	Kategori Mutu Pelayanan	Kriteria Kinerja
Imunisasi	89,91	Sangat Baik	A
Posbindu	90,86	Sangat Baik	A
Posyandu lansia	89,36	Sangat Baik	A
Kelas Ibu Hamil	89,49	Sangat Baik	A
ANC	88,80	Sangat Baik	A
Kelas Ibu Balita	88,80	Sangat Baik	A
Kunjungan Lapangan BBLR dan Bayi Balita dengan Masalah Gizi di Posyandu	88,80	Sangat Baik	A

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Puring Kencana pada Tahun 2025 memperoleh kesimpulan berdasarkan nilai persentase bahwa kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Puring Kencana memenuhi kriteria BAIK (85,69) dengan mutu pelayanan termasuk kategori B.

B. SARAN

Upaya perbaikan perlu terus dilaksanakan dan mempertahankan nilai IKM agar kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Puring Kencana dapat terus meningkat.

ANALISIS MASALAH DARI HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PUSKESMAS PURING KENCANA

	Tingkatkan lagi dalam pelayanan poli gizi dan sanitasi	Akan dilakukan koordinasi dan evaluasi kepada petugas gizi dan sanitasi

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PUSKESMAS PURING KENCANA TAHUN 2025
NILAI IKM
85,69 (BAIK)

LAPORAN KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN II



Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

**PUSKESMAS PURING KENCANA
TAHUN 2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesainya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Puskesmas Puring Kencana yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik di dalam dan luar gedung. Adapun pelayanan dalam gedung mencakup pelayanan pendaftaran, pelayanan poli umum, pelayanan poli gigi, pelayanan KIA, pelayanan laboratorium, pelayanan apotek, pelayanan konsultasi gizi dan pelayanan persalinan. Adapun waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah Imunisasi, Kelas Ibu Hamil, Kelas Ibu Balita, Posbindu dan Posyandu Lansia yang dilakukan selama bulan April sampai dengan Juni 2025.

Melalui hasil dari survei ini diharapkan Puskesmas Puring Kencana dapat mengetahui unsur pelayanan yang perlu diperbaiki dan yang perlu ditingkatkan. Sebagai bentuk pertanggung jawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan mutu pelayanan yang ada di Puskesmas Puring Kencana.

Akhirnya kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Puring Kencana. Semoga bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Puring Kencana, 01 Juni 2025

Mengetahui,

Kepala Puskesmas Puring Kencana



Susiati Julia, A.Md.Keb
Susiati Julia, A.Md.Keb

NIP. 19740425 200604 2 008

DAFTAR ISI

BAB 1 PENDAHULUAN.....	4
A. Latar Belakang.....	4
B. Tujuan.....	4
C. Sasaran.....	4
D. Ruang Lingkup.....	5
E. Batasan Operasional.....	5
BAB II METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI	7
A. Penetapan Responden.....	7
B. Lokasi Survei.....	7
C. Ketenagaan.....	7
D. Periode Survei.....	8
E. Metode survei.....	8
F. Fasilitas dan kelengkapan.....	8
BAB III TAHAPAN DAN PELAKSANAAN SURVEI	9
A. Persiapan Survei.....	9
B. Pelaksanaan survei.....	9
C. Penentuan sampel	12
D. Tehnik pengambilan data	13
E. Analisa dan penyajian data	13
F. Pengambilan kesimpulan	14
G. Langkah-langkah survei (Prosedur operasional)	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL SURVEI.....	16
A. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unit pelayanan	16
B. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unsur penilaian (Dalam gedung)	17
C. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unsur penilaian (luar gedung)....	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENGHITUNGAN NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM).....	26
A. Kategori Mutu Pelayanan Berdasarkan Nilai IKM.....	26
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	28
A. KESIMPULAN.....	28
B. SARAN.....	28

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah memiliki kewajiban untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat. Atas dasar definisi itu pula maka berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut maka perlu diketahuinya Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan.

Untuk maksud tersebut di atas, dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Puskesmas Puring Kencana Kecamatan Puring Kencana Kabupaten Kapuas Hulu.

B. Tujuan

Tujuan pelaksanaan survei adalah :

1. mengukur kepuasan Masyarakat sebagai pengguna layanan Puskesmas Puring Kencana
2. meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan Puskesmas Puring Kencana.

Panduan ini digunakan untuk memberikan panduan kepada petugas tentang cara melaksanakan survei terhadap Masyarakat untuk mendapatkan umpan balik terhadap kinerja Puskesmas.

C. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

D. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat yaitu diwilayah kerja Puskesmas Puring Kencana Kecamatan Puring Kencana Kabupaten Kapuas Hulu.

E. Batasan Operasional

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan Masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
7. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. Kepuasan Masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada Masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja unit

pelayanan

10. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
11. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
12. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
13. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

BAB II

METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI

A. Penetapan Responden

Responden yang mengisi tidak terpilih melainkan secara acak yaitu masyarakat yang menerima layanan dalam cakupan masing-masing unit pelayanan di lingkungan Puskesmas Puring Kencana

B. Lokasi Survei

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di Dalam Gedung pada 9 unit pelayanan Puskesmas Puring Kencana sebagai berikut:

- Unit Pendaftaran
- Apotek
- Poli Umum
- Poli KIA dan KB
- Poli Gigi
- UGD
- Laboratorium
- Poli Gizi dan Sanitasi
- Rawat Inap

2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di Luar Gedung yang mencakup Program sebagai berikut:

- Posyandu Lansia
- Kelas Ibu Hamil
- Kelas Ibu Balita
- Posbindu
- Imunisasi

C. Ketenagaan

Pengorganisasian tenaga yang dibentuk dalam pelaksanaan survei yaitu:

1) Tim perencana survei, bertugas untuk :

- Menyusun rencana survei
- Membuat, menyusun dan menggandakan kuesioner
- Mendistribusikan kuesioner pada unit-unit layanan dan jejaring

Puskesmas

- Menganalisa data dan menyusun laporan hasil survei

2) Tim pelaksana survei, meliputi:

- Petugas pada masing-masing unit layanan yang bertugas untuk pengambilan data kuesioner Masyarakat.

D. Periode Survei

Survei ini dilaksanakan secara periodik setahun dua kali atau setiap enam bulan sekali. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan Masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan public.

E. Metode survei

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei.

F. Fasilitas dan kelengkapan

Dalam pelaksanaan survei menggunakan kelengkapan sebagai berikut:

- Kuesioner
- Alat tulis

BAB III

TAHAPAN DAN PELAKSANAAN SURVEI

A. Persiapan Survei

Persiapan survei dilaksanakan oleh Tim Perencana Survei mencakup langkah-langkah:

- 1) Menyusun instrumen survei (kuesioner)
- 2) Mensosialisasikan waktu dan metode survei kepada tiap unit kerja dan Masyarakat (Masyarakat)
- 3) Mengkordinasikan pelaksanaan survei

B. Pelaksanaan survei

- a. Pelaksana survei dilaksanakan sendiri oleh tim survei Puskesmas Puring Kencana
- b. Menyajikan dan melaporkan Instrumen survei Instrumen survei berupa Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat yang disusun atas 3 (Tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, unit tempat mendapatkan layanan

Bagian II : pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang diterima

Bagian III : komentar dan saran untuk perbaikan layanan Puskesmas Puring Kencana. Daftar pertanyaan dan skor unsur-unsur pelayanan sebagai berikut:

Tabel 1 Kuesioner Kepuasan Masyarakat (Dalam Gedung)

No	Pertanyaan	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya?				
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?				
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan				
4	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran tarif/biaya dalam pelayanan?				
5	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?				
6	Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan?				
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?				
8	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana				
9	Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?				

Daftar pertanyaan Survei Kepuasan Masyarakat Di (Luar Gedung)

- A. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
- | | |
|------------------|------------------|
| 1. Tidak sesuai | 3. Sesuai |
| 2. Kurang sesuai | 4. Sangat sesuai |
- B. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur Pelayanan
- | | |
|-----------------|-----------------|
| 1. Tidak mudah | 3. Mudah |
| 2. Kurang mudah | 4. Sangat mudah |
- C. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
- | | |
|-----------------|-----------------|
| 1. Tidak cepat | 3. Cepat |
| 2. kurang cepat | 4. Sangat Cepat |
- D. Bagaimana Pendapat saudara tentang keewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
- | | |
|-----------------|-----------|
| 1. sangat mahal | 3. Murah |
| 2. cukup mahal | 4. Gratis |
- E. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan yang tercantum
- | | |
|------------------|------------------|
| 1. Tidak sesuai | 3. sesuai |
| 2. Kurang sesuai | 4. Sangat sesuai |
- F. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan
- | | |
|--------------------|--------------------|
| 1. tidak kompeten | 3. Kompeten |
| 2. kurang kompeten | 4. Sangat kompeten |
- G. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
- | | |
|-----------------|-----------------|
| 1. Tidak sopan | 3. Sopan |
| 2. Kurang sopan | 4. Sangat sopan |
- H. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
- | | |
|----------|----------------|
| 1. Buruk | 3. baik |
| 2. Cukup | 4. sangat baik |
- I. Bagaimana pendapat saudara tentang pengaduan pengguna layanan
- | | |
|-------------------------------|------------------------------|
| 1. Tidak ada | 3. Berfungsi kurang maksimal |
| 2. Ada tetapi tidak berfungsi | 4. Dikelola dengan baik |

G. Penentuan sampel

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden secara acak dan tidak ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari krejcie dan morgan.

Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie

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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Populasi adalah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Puring Kencana dalam satu Triwulan terakhir yaitu 446 pasien. Sampel adalah sebagian pasien yang berkunjung ke Puskesmas Puring Kencana selama satu semester.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, besar sampel didapatkan jumlah sampel yang diperlukan sebesar 205 responden pemilihan sampel dilakukan dengan cara:

- Menentukan jumlah sampel minimal yang diperlukan
- Menentukan jumlah hari survei
- Membagi jumlah sampel minimal dengan jumlah hari survei untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil per hari
- Menentukan jumlah sampel per hari yang akan diambil di masing-masing unit kerja berdasarkan proporsi kunjungan masing-masing unit dan program - program yang dijalankan.

H. Teknik pengambilan data

Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner yang berisi daftar pertanyaan tentang kepuasan pasien. Kuesioner didistribusikan ke unit-unit kerja Puskesmas dan program-program yang dijalankan.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara:

- Responden mengisi sendiri kuesioner yang diterima dan langsung dikumpulkan kedalam kotak yang telah disediakan.
- Untuk responden diluar gedung mengisi sendiri kuesioner yang diterima dan langsung dikumpulkan kepada petugas.
- Dalam hal responden tidak dapat mengisi sendiri, petugas membantu pengisian dengan melakukan wawancara (*indepth interview*) dan responden memilih jawaban yang sesuai.

I. Analisa dan penyajian data

Data yang terkumpul kemudian dilakukan proses editing, coding dan entry data kemudian diolah sebagai berikut:

- Data karakteristik responden disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi menggunakan tabel atau grafik.
- Data pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan di Puskesmas

dilakukan tabulasi dan skoring kemudian dimasukkan dalam form unsur U1 sampai dengan U9.

- Menentukan bobot nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = 1 = 0,111$$

- Menentukan **Nilai rata-rata per unsur pelayanan** dengan cara: Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan kemudian dibagi dengan jumlah responden
- Menentukan **Nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan** dengan cara : Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan bobot nilai rata-rata tertimbang
- Penghitungan **Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan (IKM-UP)** dengan cara menjumlahkan 9 (sembilan) unsur dari nilai rata-rata tertimbang
- Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan mengkonversikan dengan nilai dasar 25 untuk memudahkan interpretasi penilaian IKM antara 25-100 m menggunakan rumus :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

J. Pengambilan kesimpulan

Nilai IKM yang didapatkan kemudian dipersepsikan untuk menentukan kualitas kinerja Puskesmas Puring Kencana sebagaimana tabel berikut:

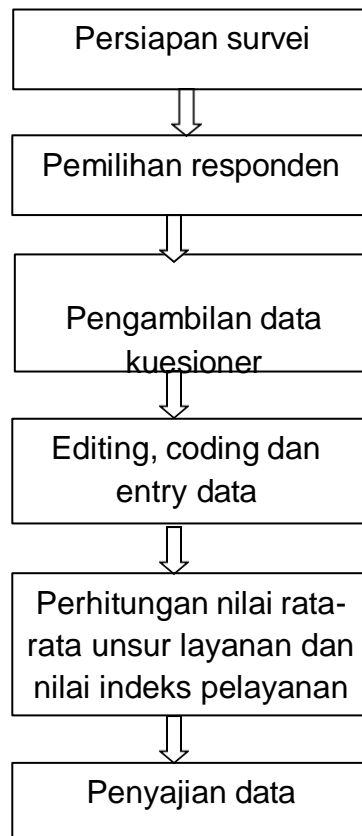
Tabel II
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

M. Langkah-langkah survei (Prosedur operasional)

Prosedur operasional Survei Kepuasan Masyarakat ditampilkan dalam bagan berikut:

Gambar 1. Bagan prosedur operasional Survei



BAB IV HASIL SURVEI

A. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unit pelayanan

Berdasarkan unit pelayanan tempat responden mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Puring Kencana, maka didapatkan distribusi frekuensi sebagaimana tabel berikut:

Tabel 3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unit pelayanan (dalam gedung)

NO	UNIT	JUMLAH	PRESENTASE
1	Pendaftaran	65	32%
2	Apotik	55	27%
3	Poli Umum	36	17%
4	Laboratorium	25	13%
5	Ranap	5	2%
6	Poli Gigi	4	2%
7	Poli KIA dan KB	5	2%
8	Poli Gizi dan Sanitasi	0	0%
9	UGD	10	5%
	Total	205	100%

Berdasarkan hasil survei didapatkan jumlah responden terhitung tinggi ada pada Unit Pendaftaran, Apotek dengan persentase yaitu 100%

Tabel 3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unit pelayanan (Luar Gedung)

NO	UNIT	JUMLAH	PRESENTASE
1	Posbindu	35	41%
2	Imunisasi	20	20%
3	Posyandu lansia	11	13%
4	Kelas Ibu hamil	4	5%
5	ANC	4	5%
6	Kelas Ibu Balita	6	7%
7	Kunjungan Lapangan BBLR dan Bayi Balita dengan Masalah Gizi di Posyandu	6	7%
	Total	86	100%

Berdasarkan hasil survei di dapatkan jumlah responden terhitung paling tinggi yaitu di program posbindu dengan presentase 41%.

B. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unsur penilaian (Dalam gedung)

a. Unsur kesesuaian persyaratan (U1)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 48% responden menjawab Puas dan 52% pada Sangat Puas untuk kesesuaian persyaratan pelayanan di Puskesmas Puring Kencana.

Selengkapnya hasil survei tampak pada tabel berikut:

Tabel 9. Distribusi frekuensi unsur kesesuaian persyaratan (U1).

U1	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	
Kurang Puas	0	
Puas	41	20%
Sangat Puas	164	80%
Total	205	100%

b. Unsur kemudahan prosedur pelayanan (U2)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 53% responden mengaku Puas dan 47% Sangat Puas dengan prosedur pelayanan di Puskesmas Puring Kencana. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut.

Tabel 10. Distribusi frekuensi unsur kemudahan prosedur pelayanan (U2).

U2	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	
Kurang Puas	0	
Puas	77	40%
Sangat Puas	123	60%
Total	205	100%

c. Unsur kecepatan waktu pelayanan (U3)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 51% responden menyatakan Puas dan 49% Sangat Puas dengan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Puring Kencana.

Tabel 11. Distribusi frekuensi unsur kecepatan waktu pelayanan (U3).

U3	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	1	0.4%
Kurang Puas	2	1%
Puas	90	43%
Sangat Puas	112	55%
Total	205	100%

d. Unsur kewajaran biaya / tarif pelayanan (U4)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 61% responden mengatakan Puas dan 39% Sangat Puas dengan kewajaran biaya atau tarif pelayanan di Puskesmas Puring Kencana. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 12. Distribusi frekuensi unsur kewajaran biaya / tarif pelayanan (U4).

U4	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	
Kurang Puas	0	
Puas	0	
Sangat Puas	205	100%
Total	205	100%

e. Unsur kesesuaian produk pelayanan (U5)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 51% responden mengaku Puas dan 49% Sangat Puas dengan produk pelayanan di Puskesmas Puring Kencana. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 13. Distribusi frekuensi unsur kesesuaian produk pelayanan (U5).

U5	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	
Kurang Puas	0	
Puas	38	19%
Sangat Puas	167	81%
Total	205	100%

f. Unsur kompetensi / kemampuan petugas (U6)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 52% responden mengaku Puas dan 48% Sangat Puas dengan kompetensi/kemampuan petugas Puskesmas Puring Kencana dalam melaksanakan tugasnya. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 14. Distribusi frekuensi unsur kompetensi/ketrampilan petugas (U6).

U6	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	
Kurang Puas	0	
Puas	31	15%
Sangat Puas	174	85%
Total	205	100%

g. Unsur perilaku petugas pelayanan (U7)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 55% responden mengaku Puas dan 45% Sangat Puas dengan perilaku petugas dalam pelayanan di Puskesmas Puring Kencana. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 15. Distribusi frekuensi unsur perilaku petugas pelayanan (U7).

U7	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	
Kurang Puas	0	
Puas	25	12%
Sangat Puas	180	88%
Total	205	100%

h. Unsur kesesuaian kualitas sarana dan prasarana (U8)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 48% responden mengaku Puas dan 52% Sangat Puas dengan kualitas sarana dan prasarana di Puskesmas Puring Kencana. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 16. Distribusi frekuensi unsur kesesuaian kualitas sarana dan prasarana (U8).

U8	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	
Kurang Puas	0	
Puas	30	15%
Sangat Puas	175	85%
Total	205	100%

i. Unsur penanganan pengaduan (U9)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 59% responden menyatakan Puas dan 41% Sangat Puas dengan penanganan pengaduan di Puskesmas Puring Kencana. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 17. Distribusi frekuensi unsur penanganan pengaduan (U9).

U9	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	
Kurang Puas	0	
Puas	0	
Sangat Puas	205	100%
Total	205	100%

C. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unsur penilaian (luar gedung)

a. Unsur kesesuaian persyaratan (U1)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 56% responden menjawab bahwa persyaratan pelayanan di Puskesmas Puring Kencana Sesuai .Selengkapnya hasil survei tampak pada tabel berikut:

Tabel 14. Distribusi frekuensi unsur kesesuaian persyaratan (U1).

U1	Frekuensi	Persentase
Tidak sesuai (1)	0	0
Kurang sesuai (2)	0	0
Sesuai (3)	48	56%
Sangat sesuai (4)	38	44%
Total	86	100%

b. Unsur kemudahan prosedur pelayanan (U2)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 46% responden mengatakan Mudah untuk prosedur pelayanan di Puskesmas Puring Kencana. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 15. Distribusi frekuensi unsur prosedur pelayanan (U2).

U2	Frekuensi	Persentase
Tidak Mudah (1)	0	0
Kurang Mudah (2)	0	0
Mudah (3)	40	46%
Sangat Mudah (4)	38	44%
Total	86	100%

c. Unsur kecepatan waktu pelayanan (U3)

Berdasarkan hasil survei, sebagian besar responden 67% menyatakan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Puring Kencana Cepat. Hasil survei selengkapnya tampak dalam tabel berikut:

Tabel 16. Distribusi frekuensi unsur kecepatan pelayanan (U3).

U3	Frekuensi	Persentase
Tidak Cepat (1)	0	0
Kurang Cepat (2)	0	0
Cepat (3)	58	67%
Sangat Cepat (4)	28	33%
Total	86	100%

d. Unsur kewajaran biaya / tarif pelayanan (U4)

Berdasarkan hasil survei, sebagian besar responden 73% mengatakan bahwa biaya atau tarif pelayanan di Puskesmas Puring Kencana tergolong Murah. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 17. Distribusi frekuensi unsur kewajaran biaya (U4).

U4	Frekuensi	Persentase
Sangat Mahal (1)	0	0
Cukup mahal(2)	0	0
Murah (3)	63	73%
Gratis (4)	23	27%
Total	86	100%

e. Unsur kesesuaian jenis pelayanan (U5)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 58% responden menganggap jenis pelayanan di Puskesmas Puring Kencana Sesuai dengan yang dibutuhkan. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 18. Distribusi frekuensi unsur kesesuaian jenis pelayanan (U5).

U5	Frekuensi	Persentase
Tidak Sesuai (1)	0	0
Kurang Sesuai (2)	0	0
Sesuai (3)	50	58%
Sangat Sesuai (4)	36	42%
Total	86	100%

f. Unsur kompetensi / keterampilan petugas (U6)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 57% responden menganggap petugas Puskesmas Puring Kencana Sangat Mampu melaksanakan kompetensi tugasnya. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 19. Distribusi frekuensi unsur kompetensi/ketrampilan petugas (U6).

U6	Frekuensi	Persentase
Tidak Mampu (1)	0	0
Kurang Mampu (2)	0	0
Mampu (3)	37	43%
Sangat Mampu (4)	49	57%
Total	86	100%

g. Unsur perilaku petugas pelayanan (U7)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 55% responden mengatakan bahwa petugas Puskesmas Puring Kencana Sangat Sopan dan Ramah. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 20. Distribusi frekuensi unsur perilaku petugas (U7).

U7	Frekuensi	Persentase
Tidak Sopan dan Ramah (1)	0	0
Kurang Sopan dan Ramah (2)	0	0
Sopan dan Ramah (3)	39	45%
Sangat Sopan dan Ramah (4)	47	55%
Total	86	100%

h. Unsur kesesuaian dengan standar pelayanan (U8)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 54% responden menganggap pelayanan kesehatan di Puskesmas Puring Kencana sudah Sesuai dengan standar pelayanan yang yang dimaklumkan . Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 21. Distribusi frekuensi unsur kesesuaian dengan standar pelayanan (U8).

U8	Frekuensi	Persentase
Tidak Sesuai (1)	0	0
Kurang Sesuai (2)	0	0
Sesuai (3)	40	46%
Sangat Sesuai (4)	46	54%
Total	86	100%

i. Unsur penanganan pengaduan (U9)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 60% responden menyatakan bahwa penanganan pengaduan dan keluhan di Puskesmas Puring Kencana tergolong Baik. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 22. Distribusi frekuensi unsur penanganan pengaduan (U9).

U9	Frekuensi	Persentase
Tidak Baik (1)	0	0
Kurang Baik (2)	0	0
Baik (3)	51	60%
Sangat Baik (4)	33	38%
Total	86	100%

BAB V

PENGHITUNGAN NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

A. Kategori Mutu Pelayanan Berdasarkan Nilai IKM

Berdasarkan penghitungan konversi dan kategori mutu pelayanan didapatkan bahwa secara umum kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Puring Kencana pada Tahun 2025 ini adalah BAIK dan termasuk dalam kategori mutu pelayanan B sesuai dengan tabel berikut:

Tabel 28. Kategori mutu dan kriteria kinerja berdasarkan nilai IKM Di Puskesmas Puring Kencana tahun 2025.

Unit Pelayanan	Persentase	Kategori Mutu Pelayanan	Kriteria Kinerja
Pendaftaran	86,38	Baik	B
Apotik	88,80	Baik	B
Laboratorium	87,41	Baik	B
Poli Umum	86,50	Baik	B
Poli Gigi	87,80	Baik	B
Poli Gizi dan Sanitasi	88,11	Baik	B
Poli KIA dan KB	88,56	Baik	B
UGD	88,80	Baik	B
Ranap	88,26	Baik	B

Berdasarkan penghitungan konversi dan kategori mutu pelayanan didapatkan bahwa secara umum kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Puring Kencana pada Tahun 2025 ini adalah BAIK dan termasuk dalam kategori mutu pelayanan B sesuai dengan tabel berikut:

Tabel 28. Kategori mutu dan kriteria kinerja berdasarkan nilai IKM Di
Puskesmas Puring Kencana tahun 2025.

Unit Pelayanan	Persentase	Kategori Mutu Pelayanan	Kriteria Kinerja
Imunisasi	80,23	Baik	B
Posbindu	78,83	Baik	B
Posyandu lansia	75,66	Baik	B
Kelas Ibu Hamil	80,22	Baik	B
Kelas Ibu Balita	85,34	Baik	B

BAB VI
KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Puring Kencana pada Tahun 2025 memperoleh kesimpulan berdasarkan nilai persentase bahwa kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Puring Kencana memenuhi kriteria BAIK (85) dengan mutu pelayanan termasuk kategori B.

B. SARAN

Upaya perbaikan perlu terus dilaksanakan terutama untuk nilai unsur pelayanan yang masih rendah dan unit pelayanan yang masih memperoleh nilai IKM rendah agar kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Puring Kencana dapat terus meningkat.

**ANALISIS MASALAH DARI HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT PUSKESMAS PURING KENCANA**

	Tingkatkan lagi dalam pelayanan Posyandu Lansia	Akan dilakukan koordinasi dan evaluasi kepada petugas yang turun lapangan dalam program Posyandu Lansia
	Perlu ditingkatkan kedisiplinan dalam waktu pelaksanaan kegiatan	Akan dilakukan koordinasi dan evaluasi kepada petugas yang akan ditugaskan dalam kegiatan diluar gedung

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PUSKESMAS PURING KENCANA TAHUN 2025
NILAI IKM
85 (BAIK)



PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA

Jalan Diponegoro No. 27 Putussibau Kode Pos 78711
 Telepon (0567) 21009 Faks (0567) 21666
 Surat Elektronik:dinkes@kapuashulukab.go.id

TANGGAL SURVEY : 2019
 (disini oleh petugas layanan)

NOMOR RESPONDEN :

189

DATA RESPONDEN

UMUR :
 JENIS KELAMIN : Laki-Laki Perempuan
 PENDIDIKAN : SD SMP / SLTP SMA / SLTA DI-DIII DIV/SI
 S-2 S-3 Lainnya.....
 PEKERJAAN : PNS/TNI/POLRI Pegawai Swasta Wiraswasta / Usahawan
 Pelajar / Mahasiswa Lainnya.....

JENIS LAYANAN YANG DI GUNAKAN

1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang Kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang ditormasikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	6	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku / kemampuan petugas pelayanan ? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik
2	Bagaimana Penilaian Bapak/Ibu mengenai Kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapat pelayanan ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	7	Bagaimana penilaian Bapak / Ibu terhadap kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di Instansi ? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik
3	Selubungan dengan seluruh pelayanan kami bersifat gratis, apakah Bapak/Ibu ada dunnia mengeluarkan biaya terhadap pelayanan yang kami berikan ? a. Ada b. Kadang Ada c. Tidak d. Tidak Sama Sekali	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai
4	Bagaimana penilaian Bapak / Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang ditormasikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	9	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengabdian yang tersedia (sarana pengabdian / kemudahan mengadu / tindak lanjut) ? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik
5	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesigapan petugas pelayanan ? a. Sangat Cepat b. Cepat c. Cukup Cepat d. Tidak Cepat / Lambat	KOMENTAR, SARAN DAN MASITKAN:	

Untuk Layanan Pengaduan Silahkan
 Menggunakan Layanan Online Kami Melalui
www.lapor.go.id



TERIMAKASIH TELAH
MENGGUNAKAN LAYANAN KAMI

Kanang-Mulu
HEBAT!



PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA

Jalan Diponegoro No. 27 Putussibau Kode Pos 78711
 Telepon (0567) 21009 Faks (0567) 21666
 Surat Elektronik:dinkes@kapuashulukab.go.id

TANGGAL SURVEY : 2019
 (disini oleh petugas layanan)

NOMOR RESPONDEN :

191

DATA RESPONDEN

UMUR : 41
 JENIS KELAMIN : Laki-Laki Perempuan
 PENDIDIKAN : SD SMP / SLTP SMA / SLTA DI-DIII DIV/SI
 S-2 S-3 Lainnya.....
 PEKERJAAN : PNS/TNI/POLRI Pegawai Swasta Wiraswasta / Usahawan
 Pelajar / Mahasiswa Lainnya.....

JENIS LAYANAN YANG DI GUNAKAN

1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang Kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang ditormasikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	6	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku / kemampuan petugas pelayanan ? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik
2	Bagaimana Penilaian Bapak/Ibu mengenai Kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapat pelayanan ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	7	Bagaimana penilaian Bapak / Ibu terhadap kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di Instansi ? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik
3	Selubungan dengan seluruh pelayanan kami bersifat gratis, apakah Bapak/Ibu ada dunnia mengeluarkan biaya terhadap pelayanan yang kami berikan ? a. Ada b. Kadang Ada c. Tidak d. Tidak Sama Sekali	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai
4	Bagaimana penilaian Bapak / Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang ditormasikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	9	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengabdian yang tersedia (sarana pengabdian / kemudahan mengadu / tindak lanjut) ? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik
5	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesigapan petugas pelayanan ? a. Sangat Cepat b. Cepat c. Cukup Cepat d. Tidak Cepat / Lambat	KOMENTAR, SARAN DAN MASITKAN:	

Untuk Layanan Pengaduan Silahkan
 Menggunakan Layanan Online Kami Melalui
www.lapor.go.id



TERIMAKASIH TELAH
MENGGUNAKAN LAYANAN KAMI

Kanang-Mulu
HEBAT!



PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA

Jalan Diponegoro No. 27 Puteussibau Kode Pos 78711
 Telepon (0567) 21009 Faks (0567) 21666
 Surat Elektronik:dknkes@kapuasbukab.go.id

Ramat

TANGGAL SURVEY : *7-2-19*
 (diisi oleh petugas layanan)

NOMOR RESPONDEN :

DATA RESPONDEN

UMUR : *49*
 JENIS KELAMIN : Laki-Laki Perempuan
 PENDIDIKAN : SD SMP / SLTP SMA / SLTA DI-DIII DIV/SI
 S-2 S-3 Lainnya.....
 PEKERJAAN : PNS/TNI/POLRI Pegawai Swasta Wiraswasta / Usahawan
 Pelajar / Mahasiswa Lainnya.....

JENIS LAYANAN YANG DI GUNAKAN

1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang Kesesuaian penyusunan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diformasikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai	<i>c</i>
2	Bagaimana Penilaian Bapak/Ibu mengenai Kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapat pelayanan ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	<i>c</i>
3	Sehubungan dengan seluruh pelayanan kami bersifat gratis, apakah Bapak/Ibu ada dimula mengeluarkan biaya terhadap pelayanan yang kami berikan ? a. Ada b. Kadang Ada c. Tidak d. Tidak Sama Sekali	<i>d</i>
4	Bagaimana penilaian Bapak /Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diformasikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	<i>d</i>
5	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesigapan petugas pelayanan ? a. Sangat Cepat b. Cepat c. Cukup Cepat d. Tidak Cepat / Lambat	<i>d</i>
6	Bagaimana penilaian Bapak/ Ibu mengenai perilaku / kemampuan petugas pelayanan ? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik	<i>c</i>
7	Bagaimana penilaian Bapak /Ibu terhadap kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di Instansi ? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik	<i>c</i>
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	<i>c</i>
9	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan / kemudahan mengadu / tindak lanjut) ? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik	<i>d</i>

KOMENTAR SARAN DAN MASTIKAN:



TERIMA KASIH TELAH

MENGUNAKAN LAYANAN KAMI

Kangas Thulu
HEBAT!

Untuk Layanan Pengaduan Silahkan
 Menggunakan Layanan Online Kami Melalui
www.lapor.go.id



PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA

Jalan Diponegoro No. 27 Puteussibau Kode Pos 78711
 Telepon (0567) 21009 Faks (0567) 21666
 Surat Elektronik:dknkes@kapuasbukab.go.id

Koti gngi

TANGGAL SURVEY : *7-2-19*
 (diisi oleh petugas layanan)

NOMOR RESPONDEN :

DATA RESPONDEN

UMUR : *45*
 JENIS KELAMIN : Laki-Laki Perempuan
 PENDIDIKAN : SD SMP / SLTP SMA / SLTA DI-DIII DIV/SI
 S-2 S-3 Lainnya.....
 PEKERJAAN : PNS/TNI/POLRI Pegawai Swasta Wiraswasta / Usahawan
 Pelajar / Mahasiswa Lainnya.....

JENIS LAYANAN YANG DI GUNAKAN

1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang Kesesuaian penyusunan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diformasikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai	<i>c</i>
2	Bagaimana Penilaian Bapak/Ibu mengenai Kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapat pelayanan ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	<i>c</i>
3	Sehubungan dengan seluruh pelayanan kami bersifat gratis, apakah Bapak/Ibu ada dimula mengeluarkan biaya terhadap pelayanan yang kami berikan ? a. Ada b. Kadang Ada c. Tidak d. Tidak Sama Sekali	<i>d</i>
4	Bagaimana penilaian Bapak /Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diformasikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	<i>d</i>
5	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesigapan petugas pelayanan ? a. Sangat Cepat b. Cepat c. Cukup Cepat d. Tidak Cepat / Lambat	<i>d</i>
6	Bagaimana penilaian Bapak/ Ibu mengenai perilaku / kemampuan petugas pelayanan ? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik	<i>c</i>
7	Bagaimana penilaian Bapak /Ibu terhadap kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di Instansi ? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik	<i>c</i>
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	<i>c</i>
9	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan / kemudahan mengadu / tindak lanjut) ? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik	<i>d</i>

KOMENTAR SARAN DAN MASTIKAN:



TERIMA KASIH TELAH

MENGUNAKAN LAYANAN KAMI

Kangas Thulu
HEBAT!

Untuk Layanan Pengaduan Silahkan
 Menggunakan Layanan Online Kami Melalui
www.lapor.go.id



**PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA**

Jalan Diponegoro No. 27 Putussibau Kode Pos 78711
Telepon (0567) 21009 Faks (0567) 21666
Surat Elektronik:dinkes@kapuashulukab.go.id

Yandseptema

TANGGAL SURVEY : 2024 NOMOR RESPONDEN :

DATA RESPONDEN

UMUR : 39
 JENIS KELAMIN : Laki-Laki Perempuan
 PENDIDIKAN : SD SMP / SLTP SMA / SLTA DI-DIII DIV/SI
 S-2 S-3 Lainnya...
 PEKERJAAN : PNS/TNI/POLRI Pegawai Swata Wiraswasta / Usahawan
 Pelajar / Mahasiswa Lainnya....

JENIS LAYANAN YANG DI GUNAKAN

1 Bagaimana penilaian Bapak/ Ibu tentang Kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat Sesuai	6 Bagaimana penilaian Bapak/ Ibu mengenai perilaku / kemampuan petugas pelayanan ? a. Tidak Baik b. Kurang Baik <input checked="" type="radio"/> c. Baik d. Sangat Baik
2 Bagaimana Penilaian Bapak/Ibu mengenai Kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapat pelayanan ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat Mudah	7 Bagaimana penilaian Bapak / Ibu terhadap kegiatan dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di Instansi ? a. Tidak Baik b. Kurang Baik <input checked="" type="radio"/> c. Baik d. Sangat Baik
3 Sehubungan dengan seluruh pelayanan kami bersifat gratis , apakah Bapak/Ibu ada diminta mengeluarkan biaya terhadap pelayanan yang kami berikan ? a. Ada b. Kadang Ada <input checked="" type="radio"/> c. Tidak d. Tidak Sama Sekali	8 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai
4 Bagaimana penilaian Bapak / Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	9 Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan / kemudahan mengadu / tindak lanjut) ? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik <input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik

KOMENTAR, SARAN DAN MASUKAN :



**TERIMAKASIH TELAH
MENGUNAKAN LAYANAN KAMI**

*KAPUAS HULU
HEBAT!*

Untuk Layanan Pengaduan Silahkan
Menggunakan Layanan Online Kami Melalui
www.lapor.go.id



**PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAAN PENDUDUK
KELUARGA BERENCANA**

Jalan Diponegoro No. 27 Putussibau Kode Pos 78711
Telepon (0567) 21009 Faks (0567) 21666
Surat Elektronik:dinkes@kapuashulukab.go.id

TANGGAL SURVEY : 2024 NOMOR RESPONDEN :

DATA RESPONDEN

UMUR : 40
 JENIS KELAMIN : Laki-Laki Perempuan
 PENDIDIKAN : SD SMP / SLTP SMA / SLTA
 S-2 S-3 Lainnya...
 PEKERJAAN : PNS/TNI/POLRI Pegawai Swata Wiraswasta /
 Pelajar / Mahasiswa Lainnya....

JENIS LAYANAN YANG DI GUNAKAN

1 Bagaimana penilaian Bapak/ Ibu tentang Kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat Sesuai	6 Bagaimana penilaian Bapak/ Ibu mengenai perilaku / kemampuan petugas pelayanan ? a. Tidak Baik b. Kurang Baik <input checked="" type="radio"/> c. Baik d. Sangat Baik
2 Bagaimana Penilaian Bapak/Ibu mengenai Kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapat pelayanan ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat Mudah	7 Bagaimana penilaian Bapak / Ibu terhadap kegiatan dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di Instansi ? a. Tidak Baik b. Kurang Baik <input checked="" type="radio"/> c. Baik d. Sangat Baik
3 Sehubungan dengan seluruh pelayanan kami bersifat gratis , apakah Bapak/Ibu ada diminta mengeluarkan biaya terhadap pelayanan yang kami berikan ? a. Ada b. Kadang Ada <input checked="" type="radio"/> c. Tidak d. Tidak Sama Sekali	8 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai
4 Bagaimana penilaian Bapak / Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	9 Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan / kemudahan mengadu / tindak lanjut) ? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik <input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik

KOMENTAR, SARAN DAN MASUKAN :



**TERIMAKASIH TELAH
MENGUNAKAN LAYANAN KAMI**

Untuk Layanan Pengaduan Silahkan
Menggunakan Layanan Online Kami Melalui
www.lapor.go.id



PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA

Jalan Diponegoro No. 27 Puntussibau Kode Pos 78711
 Telepon (0567) 21009 Faks (0567) 21666
 Surat Elektronik:drhkes@kapuashulukab.go.id

TANGGAL SURVEY : 2019
 (diisi oleh petugas layanan) 9/11
 NOMOR RESPONDEN :

DATA RESPONDEN

UMUR : 49
 JENIS KELAMIN : Laki-Laki
 PENDIDIKAN : SMP / SLTP
 SMA / SLTA DI-DIII DIV/SI
 S-2 S-3
 PEKERJAAN : PNS/TNI/POLRI Pegawai Swasta Wiraswasta / Usahawan
 Pelajar / Mahasiswa Lainnya.....

JENIS LAYANAN YANG DI GUNAKAN

1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang Kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang ditormasikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	6	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku / kemampuan petugas pelayanan ? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik
2	Bagaimana Penilaian Bapak/Ibu mengenai Kemudahan prosedur yang diajukan untuk mendapat pelayanan ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	7	Bagaimana penilaian Bapak / Ibu terhadap kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di Instansi ? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik
3	Selubungan dengan seluruh pelayanan kami bersifat gratis, apakah Bapak/Ibu ada diminta mengeluarkan biaya terhadap pelayanan yang kami berikan ? a. Ada b. Kadang Ada c. Tidak d. Tidak Sama Sekali	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai
4	Bagaimana penilaian Bapak / Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang ditormasikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	9	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan / kemudahan mengadu / tindak lanjut) ? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik
5	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesigapan petugas pelayanan ? a. Sangat Cepat b. Cepat c. Cukup Cepat d. Tidak Cepat / Lambat	KOMENTAR, SARAN DAN MASUKAN:	



TERIMA KASIH TELAH
MENGUNAKAN LAYANAN KAMI

Untuk Layanan Pengaduan Silahkan Menggunakan Layanan Online Kami Melalui
www.lapor.go.id



PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA

Jalan Diponegoro No. 27 Puntussibau Kode Pos 78711
 Telepon (0567) 21009 Faks (0567) 21666
 Surat Elektronik:drhkes@kapuashulukab.go.id

TANGGAL SURVEY : 2019
 (diisi oleh petugas layanan) 9/11
 NOMOR RESPONDEN : 145

DATA RESPONDEN

UMUR : 49
 JENIS KELAMIN : Laki-Laki
 PENDIDIKAN : SMP / SLTP
 SMA / SLTA DI-DIII DIV/SI
 S-2 S-3
 PEKERJAAN : PNS/TNI/POLRI Pegawai Swasta Wiraswasta / Usahawan
 Pelajar / Mahasiswa Lainnya.....

JENIS LAYANAN YANG DI GUNAKAN

1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang Kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang ditormasikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	6	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku / kemampuan petugas pelayanan ? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik
2	Bagaimana Penilaian Bapak/Ibu mengenai Kemudahan prosedur yang diajukan untuk mendapat pelayanan ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	7	Bagaimana penilaian Bapak / Ibu terhadap kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di Instansi ? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik
3	Selubungan dengan seluruh pelayanan kami bersifat gratis, apakah Bapak/Ibu ada diminta mengeluarkan biaya terhadap pelayanan yang kami berikan ? a. Ada b. Kadang Ada c. Tidak d. Tidak Sama Sekali	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai
4	Bagaimana penilaian Bapak / Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang ditormasikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	9	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan / kemudahan mengadu / tindak lanjut) ? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik
5	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesigapan petugas pelayanan ? a. Sangat Cepat b. Cepat c. Cukup Cepat d. Tidak Cepat / Lambat	KOMENTAR, SARAN DAN MASUKAN:	



TERIMA KASIH TELAH
MENGUNAKAN LAYANAN KAMI

Untuk Layanan Pengaduan Silahkan Menggunakan Layanan Online Kami Melalui
www.lapor.go.id



PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULLU
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA

Jalan Diponegoro No. 27 Puteussibau Kode Pos 78711
 Telepon (0567) 21009 Faks (0567) 21666
 Surat Elektronik: dinkes@kapuashulukab.go.id

1419

TANGGAL SURVEY : 2024
 (disini oleh petugas layanan)

DATA RESPONDEN

UMUR : 1 Laki-Laki Perempuan
 JENIS KELOMPOK : SMA/SLTA DI-DIII DIV/ISI
 PENDIDIKAN : SD SMP/SLTP S-3
 S-2
 PEKERJAAN : PNS/TNI/POLRI Pegawai Swasta Wiraswasta / Usahawan
 Pelajar / Mahasiswa Lainnya.....

1419

JENIS LAYANAN YANG DI GUNAKAN

1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang Kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	6	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku / kemampuan petugas pelayanan ? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik
2	Bagaimana Penilaian Bapak/Ibu mengenai Kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapat pelayanan? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	7	Bagaimana penilaian Bapak / Ibu terhadap kecepatan dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan ? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik
3	Sehubungan dengan seluruh pelayanan kami bersifat gratis , apakah Bapak/Ibu ada diminta mengeluarkan biaya terhadap pelayanan yang kami berikan? a. Ada b. Kadang Ada c. Tidak d. Tidak Sama Sekali	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai
4	Bagaimana penilaian Bapak / Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	9	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan / kemudahan mengadu / tindak lanjut)? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik
5	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kecepatan petugas pelayanan ? a. Sangat Cepat b. Cepat c. Cukup Cepat d. Tidak Cepat / Lambat		

KOMENTAR, SARAN DAN MASITKAN:

Untuk Layanan Pengaduan Silahkan
 Menggunakan Layanan Online Kami Melalui
www.lapor.go.id



TERIMA KASIH TELAH
MENGGUNAKAN LAYANAN KAMI

Kapuas HULLU
HEBAT!



PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULLU
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA

Jalan Diponegoro No. 27 Puteussibau Kode Pos 78711
 Telepon (0567) 21009 Faks (0567) 21666
 Surat Elektronik: dinkes@kapuashulukab.go.id

1420

TANGGAL SURVEY : 2024
 (disini oleh petugas layanan)

DATA RESPONDEN

UMUR : 42 Perempuan
 JENIS KELOMPOK : SMA/SLTA DI-DIII DIV/ISI
 PENDIDIKAN : SD SMP/SLTP S-3
 S-2
 PEKERJAAN : PNS/TNI/POLRI Pegawai Swasta Wiraswasta / Usahawan
 Pelajar / Mahasiswa Lainnya.....

1420

JENIS LAYANAN YANG DI GUNAKAN

1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang Kesesuaian a persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	6	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku / kemampuan petugas pelayanan ? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik
2	Bagaimana Penilaian Bapak/Ibu mengenai Kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapat pelayanan? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	7	Bagaimana penilaian Bapak / Ibu terhadap kecepatan dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan ? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik
3	Sehubungan dengan seluruh pelayanan kami bersifat gratis , apakah Bapak/Ibu ada diminta mengeluarkan biaya terhadap pelayanan yang kami berikan? a. Ada b. Kadang Ada c. Tidak d. Tidak Sama Sekali	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai
4	Bagaimana penilaian Bapak / Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	9	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan / kemudahan mengadu / tindak lanjut)? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik
5	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kecepatan petugas pelayanan ? a. Sangat Cepat b. Cepat c. Cukup Cepat d. Tidak Cepat / Lambat		

KOMENTAR, SARAN DAN MASITKAN:

Untuk Layanan Pengaduan Silahkan
 Menggunakan Layanan Online Kami Melalui
www.lapor.go.id



TERIMA KASIH TELAH
MENGGUNAKAN LAYANAN KAMI

Kapuas HULLU
HEBAT!



PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA

Jalan Diponegoro No. 27 Putussibau Kode Pos 78711
 Telepon (0567) 21009 Faks (0567) 21666
 Surat Elektronik: dinkes@kapuashulurkab.go.id

TANGGAL SURVEY : 2021
 (diisi oleh petugas layanan)

NOMOR RESPONDEN :

Poli ungu

DATA RESPONDEN

UMUR :
 JENIS KELAMIN : Laki-laki Perempuan
 PENDIDIKAN : SD SMP / SLTP SMA / SLTA DI-III DIV/SI
 S-2 S-3 Lainnya.....
 PEKERJAAN : PNS/TNI/POLRI Pegawai Swasta Wiraswasta / Usahawan
 Pelajar / Mahasiswa Lainnya.....

JENIS LAYANAN YANG DI GUNAKAN

1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang Kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diformasikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	6	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku / kemampuan petugas pelayanan ? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik
2	Bagaimana Penilaian Bapak/Ibu mengenai Kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapat pelayanan ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	7	Bagaimana penilaian Bapak / Ibu terhadap kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di Instansi ? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik
3	Sehubungan dengan seluruh pelayanan kami bersifat gratis, apakah Bapak/Ibu ada diminta mengeluarkan biaya terhadap pelayanan yang kami berikan ? a. Ada b. Kadang Ada c. Tidak d. Tidak Sama Sekali	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai
4	Bagaimana penilaian Bapak / Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diformasikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	9	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan / kemudahan mengadu / tindak lanjut) ? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik
5	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesigapan petugas pelayanan ? a. Sangat Cepat b. Cepat c. Cukup Cepat d. Tidak Cepat / Lambat	KOMENTAR SARAN DAN MASUKAN :	

Untuk Layanan Pengaduan Silahkan Menggunakan Layanan Online Kami Melalui www.lapor.go.id

TERIMAKASIH TELAH MENGGUNAKAN LAYANAN KAMI

Kepulis Hulu
Hebat!



PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA

Jalan Diponegoro No. 27 Putussibau Kode Pos 78711
 Telepon (0567) 21009 Faks (0567) 21666
 Surat Elektronik: dinkes@kapuashulurkab.go.id

TANGGAL SURVEY : 2021
 (diisi oleh petugas layanan)

NOMOR RESPONDEN :

Poli ungu

DATA RESPONDEN

UMUR :
 JENIS KELAMIN : Laki-laki Perempuan
 PENDIDIKAN : SD SMP / SLTP SMA / SLTA DI-III DIV/SI
 S-2 S-3 Lainnya.....
 PEKERJAAN : PNS/TNI/POLRI Pegawai Swasta Wiraswasta / Usahawan
 Pelajar / Mahasiswa Lainnya.....

JENIS LAYANAN YANG DI GUNAKAN

1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang Kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diformasikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	6	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku / kemampuan petugas pelayanan ? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik
2	Bagaimana Penilaian Bapak/Ibu mengenai Kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapat pelayanan ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	7	Bagaimana penilaian Bapak / Ibu terhadap kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di Instansi ? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik
3	Sehubungan dengan seluruh pelayanan kami bersifat gratis, apakah Bapak/Ibu ada diminta mengeluarkan biaya terhadap pelayanan yang kami berikan ? a. Ada b. Kadang Ada c. Tidak d. Tidak Sama Sekali	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai
4	Bagaimana penilaian Bapak / Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diformasikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	9	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan / kemudahan mengadu / tindak lanjut) ? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik
5	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesigapan petugas pelayanan ? a. Sangat Cepat b. Cepat c. Cukup Cepat d. Tidak Cepat / Lambat	KOMENTAR SARAN DAN MASUKAN :	

Untuk Layanan Pengaduan Silahkan Menggunakan Layanan Online Kami Melalui www.lapor.go.id

TERIMAKASIH TELAH MENGGUNAKAN LAYANAN KAMI

Kepulis Hulu
Hebat!



11/01/2024

PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT LUAR GEDUNG

UPT PUSKESMAS PURING KENCANA KABUPATEN KAPUAS HULU

TANGGAL SURVEY: 2024
(diisi oleh petugas layanan)

NOMOR RESPONDEN:

DATA RESPONDEN

UMUR : Tahun

JENIS KELAMIN : Laki - laki Perempuan

PENDIDIKAN : SD SMP/SLTP SMA/SLTA D I - DIII DIV/S1
 S-2 S-3 Lainnya

PEKERJAAN : PNS/TNI/Polri Pegawai Swasta Wiraswasta/Usahawan
 Pelajar/Mahasiswa Lainnya.....

JENIS LAYANAN YANG DIGUNAKAN :

<p>A. Bagaimana Pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>F. Bagaimana pendapat saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. kompeten 4. Sangat kompeten
<p>B. Bagaimana pemahaman saudara tentang Kemudahan Prosedur pelayanan?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah 	<p>G. Bagaimana pendapat saudara tentang Perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan 2. Kurang sopan 3. sopan 4. Sangat sopan
<p>C. Bagaimana pendapat saudara tentang Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat 	<p>H. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kualitas Sarana dan Prasarana?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat baik
<p>D. Bagaimana pendapat saudara tentang Kewajaran Biaya/Tarif dalam pelayanan?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis 	<p>I. Bagaimana pendapat saudara tentang Pengaduan Pengguna Layanan?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi dengan baik 3. Berfungsi 4. dikelola
<p>E. Bagaimana pendapat saudara tentang Kesesuaian Produk pelayanan yang tercantum?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>KOMENTAR, SARAN DAN MASUKAN:</p>



Untuk Layanan Pengaduan Silahkan Menggunakan Layanan Online Kami Melalui www.lapor.go.id

TERIMA KASIH TELAH MENGGUNAKAN LAYANAN KAMI



17/11/2021

PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU

KUESIONER SURVEY KETUAKAR MASYARAKAT LUKAR GEORONG
UPT PUSKESMAS PURING KENCANA KABUPATEN KAPUAS HULU

TANGGAL SURVEY: 2021
(diisi oleh petugas layanan) NOKOR RESPONDER:

DATA RESPONDER

UMUR : Tahun

JENIS KELAMIN : Laki - laki Perempuan

PENDIDIKAN : SD SMP/SLTP SMA/SLTA D1 - DIII DIV/Sl

S-2 S-3 Lainnya

PEKERJAAN : PNS/TNI/Polri Pegawai Swasta Wirawasta/Usahawan

Pelajar/Mahasiswa Lainnya

JENIS LAYANAN YANG DIGUNAKAN :

A. Bagaimana Pendapat saudara tentang Kesesuaian pelayanan dengan jenis pelayanannya? 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	F. Bagaimana pendapat saudara tentang Kompetensi/kenampakan pelayanan ? 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. kompeten
B. Bagaimana pemahaman saudara tentang Kemudahan Prosedur pelayanan ? 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	G. Bagaimana pendapat saudara tentang Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesempatan dan keramahan? 1. Tidak sopan 2. Kurang sopan 3. sopan 4. Sangat sopan
C. Bagaimana pendapat saudara tentang Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat	H. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kualitas Sarana dan Prasarana ? 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat baik
D. Bagaimana pendapat saudara tentang Kewajaran Biaya/Tarif dalam pelayanan? 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Sangat Murah	I. Bagaimana pendapat saudara tentang Penggunaan Pedagogia Layanan ? 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi dengan baik 3. Berfungsi 4. Diketahui
E. Bagaimana pendapat saudara tentang Kesesuaian Produk pelayanan yang tercantum? 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	

KOMENTAR, SARAN DAN MASUKAN:



Untuk Layanan Kendaraan Sambilan
Menggunakan Layanan Online Kunas Melalui
www.lapor.ap2d

TERIMA KASIH TELAH
MENGUNAKAN LAYANAN KAMI



17/11/2021

PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU

KUESIONER SURVEY KETUAKAR MASYARAKAT LUKAR GEORONG
UPT PUSKESMAS PURING KENCANA KABUPATEN KAPUAS HULU

TANGGAL SURVEY: 2021
(diisi oleh petugas layanan) NOKOR RESPONDER:

DATA RESPONDER

UMUR : Tahun

JENIS KELAMIN : Laki - laki Perempuan

PENDIDIKAN : SD SMP/SLTP SMA/SLTA D1 - DIII DIV/Sl

S-2 S-3 Lainnya

PEKERJAAN : PNS/TNI/Polri Pegawai Swasta Wirawasta/Usahawan

Pelajar/Mahasiswa Lainnya

JENIS LAYANAN YANG DIGUNAKAN :

A. Bagaimana Pendapat saudara tentang Kesesuaian pelayanan dengan jenis pelayanannya? 5. Tidak sesuai 6. Kurang sesuai 7. Sesuai 8. Sangat sesuai	F. Bagaimana pendapat saudara tentang Kompetensi/kenampakan pelayanan ? 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. kompeten
B. Bagaimana pemahaman saudara tentang Kemudahan Prosedur pelayanan ? 5. Tidak mudah 6. Kurang mudah 7. Mudah 8. Sangat Mudah	G. Bagaimana pendapat saudara tentang Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesempatan dan keramahan? 5. Tidak sopan 6. Kurang sopan 7. sopan 8. Sangat sopan
C. Bagaimana pendapat saudara tentang Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? 5. Tidak cepat 6. Kurang cepat 7. Cepat 8. Sangat Cepat	H. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kualitas Sarana dan Prasarana ? 5. Buruk 6. Cukup 7. Baik 8. Sangat baik
D. Bagaimana pendapat saudara tentang Kewajaran Biaya/Tarif dalam pelayanan? 5. Sangat mahal 6. Cukup mahal 7. Murah 8. Sangat Murah	I. Bagaimana pendapat saudara tentang Penggunaan Pedagogia Layanan ? 5. Tidak ada 6. Ada tetapi tidak berfungsi dengan baik 7. Berfungsi 8. Diketahui
E. Bagaimana pendapat saudara tentang Kesesuaian Produk pelayanan yang tercantum? 5. Tidak sesuai 6. Kurang sesuai 7. Sesuai 8. Sangat sesuai	

KOMENTAR, SARAN DAN MASUKAN:



PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULLU

KUESIONER SURVEI KEPUJIAN MASYARAKAT LUGAR GEDUNG

UPT PUSKESMAS PURING KENCANA KABUPATEN KAPUAS HULLU

TANGGAL SURVEY: 10/04/2019 NOMOR RESPONDEN: 1111111111

DATA RESPONDEN

UMUR: Tahun
JENIS KELAMIN: Laki-laki, Perempuan
PENDIDIKAN: SD, SMP/SLTP, SMA/SLTA, D1-DIII, DIV/SI
PEKERJAAN: PNS/TNI/Polri, Pegawai Swasta, Wiraswasta/Usahawan, Pelajar/Mahasiswa, Lainnya

JENIS LAYANAN YANG DIGUNAKAN:

A. Bagaimana Pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
B. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan?
C. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
D. Bagaimana pendapat saudara tentang kerawanan biaya/tranf dalam pelayanan?
E. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan yang tercantum?

F. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan?
G. Bagaimana pendapat saudara tentang Perilaku Petugas dalam pelayanan terkait keopanan dan keramahan?
H. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kualitas Service dan Prasana?
I. Bagaimana pendapat saudara tentang Penguasaan Layanan?
KOMENTAR, SARAN DAN MASUKAN:



PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULLU

KUESIONER SURVEI KEPUJIAN MASYARAKAT LUGAR GEDUNG

UPT PUSKESMAS PURING KENCANA KABUPATEN KAPUAS HULLU

TANGGAL SURVEY: 10/04/2019 NOMOR RESPONDEN: 1111111111

DATA RESPONDEN

UMUR: Tahun
JENIS KELAMIN: Laki-laki, Perempuan
PENDIDIKAN: SD, SMP/SLTP, SMA/SLTA, D1-DIII, DIV/SI
PEKERJAAN: PNS/TNI/Polri, Pegawai Swasta, Wiraswasta/Usahawan, Pelajar/Mahasiswa, Lainnya

JENIS LAYANAN YANG DIGUNAKAN:

A. Bagaimana Pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
B. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan?
C. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
D. Bagaimana pendapat saudara tentang kerawanan biaya/tranf dalam pelayanan?
E. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan yang tercantum?

F. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan?
G. Bagaimana pendapat saudara tentang Perilaku Petugas dalam pelayanan terkait keopanan dan keramahan?
H. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kualitas Service dan Prasana?
I. Bagaimana pendapat saudara tentang Penguasaan Layanan?
KOMENTAR, SARAN DAN MASUKAN:



Untuk Layanan Pengaduan Silahkan Menggunakan Layanan Online Kami Melalui www.laport.go.id

TERIMA KASIH TELAH MENGGUNAKAN LAYANAN KAMI

Kelas Kelia



PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT LUAR GEDUNG

UPT PUSKESMAS PURING KENCANA KABUPATEN KAPUAS HULU

TANGGAL SURVEY: 2022-11-19
NOMOR RESPONDER: 1

DATA RESPONDER

UMUR : Tahun
JENIS KELAMIN : Laki-laki Perempuan
PENDIDIKAN : SD SMP/SLTP SMA/SLTA D-1-DIII DIV/S1
PEKERJAAN : PNS/TNI/Polri Pegawai Swasta Wiraswasta/Usahawan
 Pelajar/Mahasiswa Lainnya

JENIS LAYANAN YANG DIGUNAKAN:

Table with 4 columns (A, B, C, D) and 2 rows (1, 2) containing Likert scale questions about service quality and staff behavior.

KOMENTAR, SARAN DAN MASUKAN:

Kelas Herval



PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT LUAR GEDUNG

UPT PUSKESMAS PURING KENCANA KABUPATEN KAPUAS HULU

TANGGAL SURVEY: 2022-11-19
NOMOR RESPONDER: 1

DATA RESPONDER

UMUR : Tahun
JENIS KELAMIN : Laki-laki Perempuan
PENDIDIKAN : SD SMP/SLTP SMA/SLTA D-1-DIII DIV/S1
PEKERJAAN : PNS/TNI/Polri Pegawai Swasta Wiraswasta/Usahawan
 Pelajar/Mahasiswa Lainnya

JENIS LAYANAN YANG DIGUNAKAN:

Table with 4 columns (A, B, C, D) and 2 rows (1, 2) containing Likert scale questions about service quality and staff behavior.

KOMENTAR, SARAN DAN MASUKAN:

Untuk Layanan Pengabdian Masyarakat
Menggunakan Layanan Online Kami Melalui
www.dipet.go.id

TERIMA KASIH TELAH
MENGUNAKAN LAYANAN KAMI



PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULL

KUESIONER SURVEY KEPuasan MASYARAKAT UMR GEORGO
UPT PUSKESMAS PURING KENCANA KABUPATEN KAPUAS HULL

TANGGAL SURVEY: 2019
(diisi oleh petugas layanan)

NOMOR RESPONDEN:

DATA RESPONDER

UMUR : Tahun

JENIS KELAMIN : Laki - laki Perempuan

PENDIDIKAN : SD SMP/SLTP SMA/SLTA D I - DIII DIV/SI

PEKERJAAN : PNS/TNI/Polri Pegawai Swasta Wiraswasta/Usahawan

Pelajar/Mahasiswa Lainnya.....

JENIS LAYANAN YANG DIGUNAKAN :

Edo Hani



PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULL

KUESIONER SURVEY KEPuasan MASYARAKAT UMR GEORGO
UPT PUSKESMAS PURING KENCANA KABUPATEN KAPUAS HULL

TANGGAL SURVEY: 2019
(diisi oleh petugas layanan)

NOMOR RESPONDEN:

DATA RESPONDER

UMUR : Tahun

JENIS KELAMIN : Laki - laki Perempuan

PENDIDIKAN : SD SMP/SLTP SMA/SLTA D I - DIII DIV/SI

PEKERJAAN : PNS/TNI/Polri Pegawai Swasta Wiraswasta/Usahawan

Pelajar/Mahasiswa Lainnya.....

JENIS LAYANAN YANG DIGUNAKAN :

Ate

A. Bagaimana Pendapat saudara tentang Keesuaian penyediaan pelayanan dengan jenis pelayanannya? 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	F. Bagaimana pendapat saudara tentang Perilaku keramahan? 1. Tidak sopan 2. Kurang sopan 3. Sopan 4. Sangat sopan	
B. Bagaimana Kecepatan prosedur pelayanan? 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	G. Bagaimana pendapat saudara tentang Pelayanan dalam pelayanan terkait keesuaian dan keramahan? 1. Tidak sopan 2. Kurang sopan 3. Sopan 4. Sangat sopan	
C. Bagaimana pendapat saudara tentang Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan? 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat	H. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kualitas Sarana dan Prasarana? 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat baik	
D. Bagaimana pendapat saudara tentang Kewajaran Biaya/Tarif dalam pelayanan? 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	I. Bagaimana pendapat saudara tentang Penggunaan Fasilitas Layanan? 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi dengan baik 3. Berfungsi 4. Tidak ada	
E. Bagaimana pendapat saudara tentang Keesuaian Produk pelayanan yang tercantum? 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	KOMENTAR, SARAN DAN MASUKAN:	



Untuk Layanan Pengaduan Silahkan
Menggunakan Layanan Online Kami Melalui
www.laport.go.id

TERIMA KASIH TELAH
MENGGUNAKAN LAYANAN KAMI

A. Bagaimana Pendapat saudara tentang Keesuaian penyediaan pelayanan dengan jenis pelayanannya? 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	F. Bagaimana pendapat saudara tentang Perilaku keramahan? 1. Tidak sopan 2. Kurang sopan 3. Sopan 4. Sangat sopan	
B. Bagaimana Kecepatan prosedur pelayanan? 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	G. Bagaimana pendapat saudara tentang Pelayanan dalam pelayanan terkait keesuaian dan keramahan? 1. Tidak sopan 2. Kurang sopan 3. Sopan 4. Sangat sopan	
C. Bagaimana pendapat saudara tentang Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan? 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat	H. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kualitas Sarana dan Prasarana? 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat baik	
D. Bagaimana pendapat saudara tentang Kewajaran Biaya/Tarif dalam pelayanan? 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	I. Bagaimana pendapat saudara tentang Penggunaan Fasilitas Layanan? 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi dengan baik 3. Berfungsi 4. Tidak ada	
E. Bagaimana pendapat saudara tentang Keesuaian Produk pelayanan yang tercantum? 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	KOMENTAR, SARAN DAN MASUKAN:	



Untuk Layanan Pengaduan Silahkan
Menggunakan Layanan Online Kami Melalui
www.laport.go.id

TERIMA KASIH TELAH
MENGGUNAKAN LAYANAN KAMI



AHC

PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU

KUESIONER SURVEI KEMAMPUAN MASYARAKAT LUKAR GEDONG
UPT PUSKESMAS PURING KENCANA KABUPATEN KAPUAS HULU

TANGGAL SURVEI: ... 04/11/24

NOMOR RESPONDER:

UMUR : Tahun

DATA RESPONDER

JENIS KELAMIN : Laki - laki Perempuan

PENDIDIKAN : SD SMP/SLTP SMA/SLTA D-1 - DIII DIV/Sl

PEKERJAAN : PNS/TNI/Polri Pegawai Swasta Wiraswasta/Usahawan
 Pelajar/Mahasiswa Lainnya.....

JENIS LAYANAN YANG DIGUNAKAN :

A. Bagaimana Pendapat saudara tentang kesesuaian pelayanan dengan jenis pelayanannya?
1. Tidak sesuai
2. Kurang sesuai
3. Sesuai
4. Sangat sesuai

B. Bagaimana pemahaman saudara tentang Kemudahan Prosedur pelayanan?
1. Tidak mudah
2. Kurang mudah
3. Mudah
4. Sangat Mudah

C. Bagaimana pendapat saudara tentang Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan?
1. Tidak cepat
2. Kurang cepat
3. Cepat
4. Sangat Cepat

D. Bagaimana pendapat saudara tentang Kewajaran Biaya/Tarif dalam pelayanan?
1. Sangat mahal
2. Cukup mahal
3. Murah
4. Gratis

E. Bagaimana pendapat saudara tentang Kesesuaian Produk pelayanan yang ditawarkan?
1. Tidak sesuai
2. Kurang sesuai
3. Sesuai
4. Sangat sesuai

F. Bagaimana pendapat saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?
1. Tidak kompeten
2. Kurang kompeten
3. Kompeten
4. Sangat kompeten

G. Bagaimana pendapat saudara tentang Perilaku Petugas dalam pelayanan terkait keoponnan dan keramahan?
1. Tidak sopan
2. Kurang sopan
3. sopan
4. Sangat sopan

H. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kualitas Barana dan Prasarana?
1. Buruk
2. Cukup
3. Baik
4. Sangat baik

I. Bagaimana pendapat saudara tentang Penguasaan Penguasaan Layanan?
1. Tidak ada
2. Ada tetapi tidak berfungsi dengan baik
3. Berfungsi
4. dikelola

KOMENTAR, SARAN DAN MASUKAN:



Untuk Layanan Perigdium Silahkan
Menggunakan Layanan Online Kami Melalui
www.kapuas.gov.id

TERIMA KASIH TELAH
MELAKUKAKAN LAYANAN KAMI



PKB

PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU

KUESIONER SURVEI KEMAMPUAN MASYARAKAT LUKAR GEDONG
UPT PUSKESMAS PURING KENCANA KABUPATEN KAPUAS HULU

TANGGAL SURVEI: ... 04/11/24

NOMOR RESPONDER:

UMUR : Tahun

DATA RESPONDER

JENIS KELAMIN : Laki - laki Perempuan

PENDIDIKAN : SD SMP/SLTP SMA/SLTA D-1 - DIII DIV/Sl

PEKERJAAN : PNS/TNI/Polri Pegawai Swasta Wiraswasta/Usahawan
 Pelajar/Mahasiswa Lainnya.....

JENIS LAYANAN YANG DIGUNAKAN :

A. Bagaimana Pendapat saudara tentang kesesuaian pelayanan dengan jenis pelayanannya?
1. Tidak sesuai
2. Kurang sesuai
3. Sesuai
4. Sangat sesuai

B. Bagaimana pemahaman saudara tentang Kemudahan Prosedur pelayanan?
1. Tidak mudah
2. Kurang mudah
3. Mudah
4. Sangat Mudah

C. Bagaimana pendapat saudara tentang Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan?
1. Tidak cepat
2. Kurang cepat
3. Cepat
4. Sangat Cepat

D. Bagaimana pendapat saudara tentang Kewajaran Biaya/Tarif dalam pelayanan?
1. Sangat mahal
2. Cukup mahal
3. Murah
4. Gratis

E. Bagaimana pendapat saudara tentang Kesesuaian Produk pelayanan yang ditawarkan?
1. Tidak sesuai
2. Kurang sesuai
3. Sesuai
4. Sangat sesuai

F. Bagaimana pendapat saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?
1. Tidak kompeten
2. Kurang kompeten
3. Kompeten
4. Sangat kompeten

G. Bagaimana pendapat saudara tentang Perilaku Petugas dalam pelayanan terkait keoponnan dan keramahan?
1. Tidak sopan
2. Kurang sopan
3. sopan
4. Sangat sopan

H. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kualitas Barana dan Prasarana?
1. Buruk
2. Cukup
3. Baik
4. Sangat baik

I. Bagaimana pendapat saudara tentang Penguasaan Penguasaan Layanan?
1. Tidak ada
2. Ada tetapi tidak berfungsi dengan baik
3. Berfungsi
4. dikelola

KOMENTAR, SARAN DAN MASUKAN:



Lantia

PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULLU

KUESIONER SURVEY KETAHAPAN MASYARAKAT UDAH GEZUNG
UPT PUSKESMAS PURING KENCANA KABUPATEN KAPUAS HULLU

TANGGAL SURVEY:
(diisi oleh petugas layanan) NOMOR RESPONDEN:

DATA RESPONDER

UMUR : Tahun

JENIS KELAMIN : Laki - laki Perempuan

PENDIDIKAN : SD SMP/SLTP SMA/SLTA D-1 - DIII DIV/S1

S-2 S-3 Lainnya

PEKERJAAN : PNS/TNI/Polri Pegawai Swasta Wirawasta/Usahawan

Pelajar/Mahasiswa Lainnya.....

JENIS LAYANAN YANG DIGUNAKAN :

A. Bagaimana Pendapat saudara tentang kesesuaian penyediaan pelayanan dengan jenis pelayanannya? 5. Tidak sesuai 6. Kurang sesuai 7. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> Sangat sesuai	F. Bagaimana pendapat saudara tentang Kompetensi/kemampuan pelayanan? 5. Tidak kompeten 6. Kurang kompeten 7. Kompeten <input checked="" type="checkbox"/> Sangat kompeten
B. Bagaimana pemahaman saudara tentang Kemudahan Prosedur pelayanan? 5. Tidak mudah 6. Kurang mudah 7. Mudah <input checked="" type="checkbox"/> Sangat Mudah	G. Bagaimana pendapat saudara tentang Perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? 5. Tidak sopan 6. Kurang sopan 7. Sopan <input checked="" type="checkbox"/> Sangat sopan
C. Bagaimana pendapat saudara tentang Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan? 5. Tidak cepat 6. Kurang cepat 7. Cepat <input checked="" type="checkbox"/> Sangat Cepat	H. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kualitas Barana dan Prasarana? 5. Buruk 6. Cukup 7. Baik <input checked="" type="checkbox"/> Sangat baik
D. Bagaimana pendapat saudara tentang Biaya/Tarif dalam pelayanan? 5. Sangat mahal 6. Cukup mahal 7. Murah <input checked="" type="checkbox"/> Gratis	I. Bagaimana pendapat saudara tentang Penguasaan Pelayanan Layanan? 5. Tidak ada 6. Ada tetapi tidak berfungsi dengan baik 7. Berfungsi <input checked="" type="checkbox"/> dibelowa
E. Bagaimana pendapat saudara tentang Kesesuaian Produk pelayanan yang ditawarkan? 5. Tidak sesuai 6. Kurang sesuai 7. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> Sangat sesuai	

KOMENTAR, SARAN DAN MASUKAN:



Lantia

PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULLU

KUESIONER SURVEY KETAHAPAN MASYARAKAT UDAH GEZUNG
UPT PUSKESMAS PURING KENCANA KABUPATEN KAPUAS HULLU

TANGGAL SURVEY:
(diisi oleh petugas layanan) NOMOR RESPONDEN:

DATA RESPONDER

UMUR : Tahun

JENIS KELAMIN : Laki - laki Perempuan

PENDIDIKAN : SD SMP/SLTP SMA/SLTA D-1 - DIII DIV/S1

S-2 S-3 Lainnya

PEKERJAAN : PNS/TNI/Polri Pegawai Swasta Wirawasta/Usahawan

Pelajar/Mahasiswa Lainnya.....

JENIS LAYANAN YANG DIGUNAKAN :

A. Bagaimana Pendapat saudara tentang kesesuaian penyediaan pelayanan dengan jenis pelayanannya? 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai <input checked="" type="checkbox"/> Sangat sesuai	F. Bagaimana pendapat saudara tentang Kompetensi/kemampuan pelayanan? 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten <input checked="" type="checkbox"/> Sangat kompeten
B. Bagaimana pemahaman saudara tentang Kemudahan Prosedur pelayanan? 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah <input checked="" type="checkbox"/> Sangat Mudah	G. Bagaimana pendapat saudara tentang Perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? 1. Tidak sopan 2. Kurang sopan 3. Sopan 4. Sangat sopan <input checked="" type="checkbox"/> Sangat sopan
C. Bagaimana pendapat saudara tentang Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan? 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat <input checked="" type="checkbox"/> Sangat Cepat	H. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kualitas Barana dan Prasarana? 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat baik <input checked="" type="checkbox"/> Sangat baik
D. Bagaimana pendapat saudara tentang Biaya/Tarif dalam pelayanan? 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis <input checked="" type="checkbox"/> Gratis	I. Bagaimana pendapat saudara tentang Penguasaan Pelayanan Layanan? 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi dengan baik 3. Berfungsi 4. Sangat sesuai <input checked="" type="checkbox"/> Sangat sesuai
E. Bagaimana pendapat saudara tentang Kesesuaian Produk pelayanan yang ditawarkan? 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai <input checked="" type="checkbox"/> Sangat sesuai	

KOMENTAR, SARAN DAN MASUKAN:



Untuk Layanan Pergudang Silokan
Menggunakan layanan Online Kanti Melaku
www.lapor.gati

TERIMA KASIH TELAH
MENGGUNAKAN LAYANAN KAMI



PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULLU

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN
UPT PUSKESMAS PURING KENCANA KABUPATEN KAPUAS HULLU

TANGGAL SURVEY: 2024
(diisi oleh petugas layanan) NOKOR RESPONDEN:

laning

DATA RESPONDEN

UMUR : Tahun

JENIS KELAMIN : Laki - laki Perempuan

PENDIDIKAN : SD SMP/SLTP SMA/SLTA D1 - DIII DIV/S1
 S-2 S-3 Lainnya

PEKERJAAN : PNS/TNI/Polri Pegawai Swasta Wiraswasta/Usahawan
 Pelajar/Mahasiswa Lainnya.....

JENIS LAYANAN YANG DIGUNAKAN :

A	Bagaimana Pendapat saudara tentang kesesuaian penyediaan pelayanan dengan jenis pelayanannya? 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	F	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten
B	Bagaimana pemahaman saudara tentang Kemudahan Prosedur pelayanan ? 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	G	Bagaimana pendapat saudara tentang Perilaku keramahan? 1. Tidak sopan 2. Kurang sopan 3. sopan 4. Sangat sopan
C	Bagaimana pendapat saudara tentang Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan? 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat	H	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kualitas Sarana dan Prasarana? 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat baik
D	Bagaimana pendapat saudara tentang Kewajaran Biaya/Tarif dalam pelayanan? 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Sangat Murah	I	Bagaimana pendapat saudara tentang Penggunaan Fasilitas Layanan? 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi dengan baik 3. Berfungsi 4. dikelola
E	Bagaimana pendapat saudara tentang Kesediaan Produk pelayanan yang tercantum? 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	KOMENTAR, SARAN DAN MASUKAN:	



PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULLU

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN
UPT PUSKESMAS PURING KENCANA KABUPATEN KAPUAS HULLU

TANGGAL SURVEY: 2024
(diisi oleh petugas layanan) NOKOR RESPONDEN:

Perbudi

DATA RESPONDEN

UMUR : Tahun

JENIS KELAMIN : Laki - laki Perempuan

PENDIDIKAN : SD SMP/SLTP SMA/SLTA D1 - DIII DIV/S1
 S-2 S-3 Lainnya

PEKERJAAN : PNS/TNI/Polri Pegawai Swasta Wiraswasta/Usahawan
 Pelajar/Mahasiswa Lainnya.....

JENIS LAYANAN YANG DIGUNAKAN :

A	Bagaimana Pendapat saudara tentang kesesuaian penyediaan pelayanan dengan jenis pelayanannya? 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	F	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten
B	Bagaimana pemahaman saudara tentang Kemudahan Prosedur pelayanan ? 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	G	Bagaimana pendapat saudara tentang Perilaku keramahan? 1. Tidak sopan 2. Kurang sopan 3. sopan 4. Sangat sopan
C	Bagaimana pendapat saudara tentang Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan? 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat	H	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kualitas Sarana dan Prasarana? 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat baik
D	Bagaimana pendapat saudara tentang Kewajaran Biaya/Tarif dalam pelayanan? 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Sangat Murah	I	Bagaimana pendapat saudara tentang Penggunaan Fasilitas Layanan? 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi dengan baik 3. Berfungsi 4. dikelola
E	Bagaimana pendapat saudara tentang Kesediaan Produk pelayanan yang tercantum? 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	KOMENTAR, SARAN DAN MASUKAN:	



Untuk Layanan Pengaduan Silahkan
Menggunakan Layanan Online Kami Melalui
www.diprot.go.id

TERIMA KASIH TELAH
MENYUKUNAKAN LAYANAN KAMI



PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULL

KUESIONER SURVEY KEPUJIAN MASYARAKAT LOKAL GEORGO
UPT PUSKESMAS PURING KENCANA KABUPATEN KAPUAS HULL

Poshulu

TANGGAL SURVEY: 2024
(diisi oleh petugas layanan) NOMOR RESPONDEN:

DATA RESPONDER

UMUR : Tahun

JENIS KELAMIN : Laki - laki Perempuan

PENDIDIKAN : SD SMP/SLTP SMA/SLTA D1 - DIII DIV/SI
 S-2 S-3 Lainnya

PEKERJAAN : PNS/TNI/Polri Pegawai Swasta Wiraswasta/Usahawan
 Pelajar/Mahasiswa Lainnya.....

JENIS LAYANAN YANG DIGUNAKAN :

A. Bagaimana Pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? 5. Tidak sesuai 6. Kurang sesuai 7. Sesuai e. Sangat sesuai	F. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? 5. Tidak kompeten 6. Kurang kompeten 7. kompeten e. Sangat kompeten
B. Bagaimana pemahaman saudara tentang Kemudahan Prosedur pelayanan ? 5. Tidak mudah 6. Kurang mudah 7. Mudah e. Sangat Mudah	G. Bagaimana pendapat saudara tentang Perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kepercayaan dan keramahan ? 5. Tidak sopan 6. Kurang sopan 7. sopan e. Sangat sopan
C. Bagaimana pendapat saudara tentang Kecepatan Waktu dalam membenahi pelayanan ? 5. Tidak cepat 6. Kurang cepat 7. Cepat e. Sangat Cepat	H. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kualitas Sarana dan Prasarana ? 5. Buruk 6. Cukup 7. Baik e. Sangat baik
D. Bagaimana pendapat saudara tentang Kemudahan Biaya/Tarif dalam pelayanan? 5. Sangat mahal 6. Cukup mahal 7. Murah e. Gratis	I. Bagaimana pendapat saudara tentang Penggunaan Layanan ? 5. Tidak ada 6. Ada tetapi tidak bertunggal dengan baik 7. Bertunggal e. ditetapi
E. Bagaimana pendapat saudara tentang Kesesuaian Produk pelayanan yang ditawarkan? 5. Tidak sesuai 6. Kurang sesuai 7. Sesuai e. Sangat sesuai	

KOMENTAR, SARAN DAN MASUKAN:



PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULL

KUESIONER SURVEY KEPUJIAN MASYARAKAT LOKAL GEORGO
UPT PUSKESMAS PURING KENCANA KABUPATEN KAPUAS HULL

Poshulu

TANGGAL SURVEY: 2024
(diisi oleh petugas layanan) NOMOR RESPONDEN:

DATA RESPONDER

UMUR : Tahun

JENIS KELAMIN : Laki - laki Perempuan

PENDIDIKAN : SD SMP/SLTP SMA/SLTA D1 - DIII DIV/SI
 S-2 S-3 Lainnya

PEKERJAAN : PNS/TNI/Polri Pegawai Swasta Wiraswasta/Usahawan
 Pelajar/Mahasiswa Lainnya.....

JENIS LAYANAN YANG DIGUNAKAN :

A. Bagaimana Pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? 5. Tidak sesuai 6. Kurang sesuai 7. Sesuai e. Sangat sesuai	F. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? 5. Tidak kompeten 6. Kurang kompeten 7. kompeten e. Sangat kompeten
B. Bagaimana pemahaman saudara tentang Kemudahan Prosedur pelayanan ? 5. Tidak mudah 6. Kurang mudah 7. Mudah e. Sangat Mudah	G. Bagaimana pendapat saudara tentang Perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kepercayaan dan keramahan ? 5. Tidak sopan 6. Kurang sopan 7. sopan e. Sangat sopan
C. Bagaimana pendapat saudara tentang Kecepatan Waktu dalam membenahi pelayanan ? 5. Tidak cepat 6. Kurang cepat 7. Cepat e. Sangat Cepat	H. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kualitas Sarana dan Prasarana ? 5. Buruk 6. Cukup 7. Baik e. Sangat baik
D. Bagaimana pendapat saudara tentang Kemudahan Biaya/Tarif dalam pelayanan? 5. Sangat mahal 6. Cukup mahal 7. Murah e. Gratis	I. Bagaimana pendapat saudara tentang Penggunaan Layanan ? 5. Tidak ada 6. Ada tetapi tidak bertunggal dengan baik 7. Bertunggal e. ditetapi
E. Bagaimana pendapat saudara tentang Kesesuaian Produk pelayanan yang ditawarkan? 5. Tidak sesuai 6. Kurang sesuai 7. Sesuai e. Sangat sesuai	

KOMENTAR, SARAN DAN MASUKAN:

**LAPORAN KEPUASAN MASYARAKAT
TW III**



Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

**PUSKESMAS PURING KENCANA
TAHUN 2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Puskesmas Puring Kencana yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik di dalam dan luar gedung. Adapun pelayanan dalam gedung mencakup pelayanan pendaftaran, pelayanan poli umum, pelayanan poli gigi, pelayanan KIA, pelayanan laboratorium, pelayanan apotek, pelayanan konsultasi gizi dan pelayanan persalinan. Adapun waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah Imunisasi, Kelas Ibu Hamil, Kelas Ibu Balita, Posbindu dan Posyandu Lansia yang dilakukan selama bulan Juli sampai dengan september 2025.

Melalui hasil dari survei ini diharapkan Puskesmas Puring Kencana dapat mengetahui unsur pelayanan yang perlu diperbaiki dan yang perlu ditingkatkan. Sebagai bentuk pertanggung jawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan mutu pelayanan yang ada di Puskesmas Puring Kencana.

Akhirnya kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Puring Kencana. Semoga bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Sungai Antu, 30 September 2025

Mengetahui,

Kepala Puskesmas Puring Kencana



SUSIATI JULIA, A.Md.Keb

NIP. 19740425 200604 2 008

DAFTAR ISI

BAB 1 PENDAHULUAN	4
A. Latar Belakang	4
B. Tujuan	4
C. Sasaran	4
D. Ruang Lingkup	5
E. Batasan Operasional	5
BAB II METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI.....	7
A. Penetapan Responden	7
B. Lokasi Survei.....	7
C. Ketenagaan	7
D. Periode Survei.....	8
E. Metode survei.....	8
F. Fasilitas dan kelengkapan	8
BAB III TAHAPAN DAN PELAKSANAAN SURVEI.....	9
A. Persiapan Survei.....	9
B. Pelaksanaan survei.....	9
C. Penentuan sampel	12
D. Tehnik pengambilan data.....	13
E. Analisa dan penyajian data.....	13
F. Pengambilan kesimpulan	14
G. Langkah-langkah survei (Prosedur operasional)	
BAB IV HASIL SURVEI.....	16
A. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unit pelayanan.....	16
B. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unsur penilaian (Dalam gedung).....	17
C. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unsur penilaian (luar gedung)	
BAB V PENGHITUNGAN NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	26
A. Kategori Mutu Pelayanan Berdasarkan Nilai IKM.....	26
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	28
A. KESIMPULAN	28
B. SARAN	28

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah memiliki kewajiban untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat. Atas dasar definisi itu pula maka berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut maka perlu diketahuinya Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan.

Untuk maksud tersebut di atas, dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Puskesmas Puring Kencana Kecamatan Puring Kencana Kabupaten Kapuas Hulu.

B. Tujuan

Tujuan pelaksanaan survei adalah :

1. mengukur kepuasan Masyarakat sebagai pengguna layanan Puskesmas Puring Kencana
2. meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan Puskesmas Puring Kencana.

Panduan ini digunakan untuk memberikan panduan kepada petugas tentang cara melaksanakan survei terhadap Masyarakat untuk mendapatkan umpan balik terhadap kinerja Puskesmas.

C. Sasaran

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

pelayanan publik.

D. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat yaitu diwilayah kerja Puskesmas Puring Kencana Kecamatan Puring Kencana Kabupaten Kapuas Hulu.

E. Batasan Operasional

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan Masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
7. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. Kepuasan Masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada Masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan

10. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
11. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
12. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
13. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

BAB II METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI

A. Penetapan Responden

Responden yang mengisi tidak terpilih melainkan secara acak yaitu masyarakat yang menerima layanan dalam cakupan masing-masing unit pelayanan di lingkungan Puskesmas Puring Kencana

B. Lokasi Survei

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di Dalam Gedung pada 10 unit pelayanan Puskesmas Puring Kencana sebagai berikut:

- Unit Pendaftaran
- Apotek
- Poli Umum
- Poli KIA dan KB
- Poli Gigi
- UGD
- Laboratorium
- Poli Gizi dan Sanitasi
- Rawat Inap
- Poli Anak

2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di Luar Gedung yang mencakup Program sebagai berikut:

- Posyandu Lansia
- Kelas Ibu Hamil
- Kelas Ibu Balita
- Posbindu
- Imunisasi

C. Ketenagaan

Pengorganisasian tenaga yang dibentuk dalam pelaksanaan survei yaitu:

1) Tim perencana survei, bertugas untuk :

- Menyusun rencana survei
- Membuat, menyusun dan menggandakan kuesioner

- Mendistribusikan kuesioner pada unit-unit layanan dan jejaring Puskesmas
 - Menganalisa data dan menyusun laporan hasil survei
- 2) Tim pelaksana survei, meliputi:
- Petugas pada masing-masing unit layanan yang bertugas untuk pengambilan data kuesioner Masyarakat.

D. Periode Survei

Survei ini dilaksanakan secara periodik setahun dua kali atau setiap enam bulan sekali. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan Masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan public.

E. Metode survei

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei.

F. Fasilitas dan kelengkapan

Dalam pelaksanaan survei menggunakan kelengkapan sebagai berikut:

- Kuesioner
- Alat tulis

BAB III TAHAPAN DAN PELAKSANAAN SURVEI

A. Persiapan Survei

Persiapan survei dilaksanakan oleh Tim Perencana Survei mencakup langkah-langkah:

- 1) Menyusun instrumen survei (kuesioner)
- 2) Mensosialisasikan waktu dan metode survei kepada tiap unit kerja dan Masyarakat (Masyarakat)
- 3) Mengkordinasikan pelaksanaan survei

B. Pelaksanaan survei

- a. Pelaksana survei dilaksanakan sendiri oleh tim survei Puskesmas Puring Kencana
- b. Menyajikan dan melaporkan Instrumen survei Instrumen survei berupa Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat yang disusun atas 3 (Tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, unit tempat mendapatkan layanan

Bagian II : pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang diterima

Bagian III : komentar dan saran untuk perbaikan layanan Puskesmas Puring Kencana. Daftar pertanyaan dan skor unsur-unsur pelayanan sebagai berikut:

Tabel 1 Kuesioner Kepuasan Masyarakat (Dalam Gedung)

No	Pertanyaan	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya?				
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?				
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan				
4	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran tarif/biaya dalam pelayanan?				
5	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?				
6	Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan?				
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?				
8	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana				
9	Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?				

Daftar pertanyaan Survei Kepuasan Masyarakat Di (Luar Gedung)

- A. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
- | | |
|------------------|------------------|
| 1. Tidak sesuai | 3. Sesuai |
| 2. Kurang sesuai | 4. Sangat sesuai |
- B. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur Pelayanan
- | | |
|-----------------|-----------------|
| 1. Tidak mudah | 3. Mudah |
| 2. Kurang mudah | 4. Sangat mudah |
- C. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
- | | |
|-----------------|-----------------|
| 1. Tidak cepat | 3. Cepat |
| 2. kurang cepat | 4. Sangat Cepat |
- D. Bagaimana Pendapat saudara tentang keewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
- | | |
|-----------------|-----------|
| 1. sangat mahal | 3. Murah |
| 2. cukup mahal | 4. Gratis |
- E. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan yang tercantum
- | | |
|------------------|------------------|
| 1. Tidak sesuai | 3. sesuai |
| 2. Kurang sesuai | 4. Sangat sesuai |
- F. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan
- | | |
|--------------------|--------------------|
| 1. tidak kompeten | 3. Kompeten |
| 2. kurang kompeten | 4. Sangat kompeten |
- G. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
- | | |
|-----------------|-----------------|
| 1. Tidak sopan | 3. Sopan |
| 2. Kurang sopan | 4. Sangat sopan |
- H. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
- | | |
|----------|----------------|
| 1. Buruk | 3. baik |
| 2. Cukup | 4. sangat baik |
- I. Bagaimana pendapat saudara tentang pengaduan pengguna layanan
- | | |
|-------------------------------|------------------------------|
| 1. Tidak ada | 3. Berfungsi kurang maksimal |
| 2. Ada tetapi tidak berfungsi | 4. Dikelola dengan baik |

G. Penentuan sampel

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden secara acak dan tidak ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari krejcie dan morgan.

Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie

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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Populasi adalah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Puring Kencana dalam satu Triwulan terakhir yaitu 690 pasien. Sampel adalah sebagian pasien yang berkunjung ke Puskesmas Puring Kencana selama satu semester.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, besar sampel didapatkan jumlah sampel yang diperlukan sebesar 242 responden pemilihan sampel dilakukan dengan cara:

- Menentukan jumlah sampel minimal yang diperlukan
- Menentukan jumlah hari survei
- Membagi jumlah sampel minimal dengan jumlah hari survei untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil per hari
- Menentukan jumlah sampel per hari yang akan diambil di masing-masing unit kerja berdasarkan proporsi kunjungan masing-masing unit dan program - program yang dijalankan.

H. Teknik pengambilan data

Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner yang berisi daftar pertanyaan tentang kepuasan pasien. Kuesioner didistribusikan ke unit-unit kerja Puskesmas dan program-program yang dijalankan.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara:

- Responden mengisi sendiri kuesioner yang diterima dan langsung dikumpulkan kedalam kotak yang telah disediakan.
- Untuk responden diluar gedung mengisi sendiri kuesioner yang diterima dan langsung dikumpulkan kepada petugas.
- Dalam hal responden tidak dapat mengisi sendiri, petugas membantu pengisian dengan melakukan wawancara (*indepth interview*) dan responden memilih jawaban yang sesuai.

I. Analisa dan penyajian data

Data yang terkumpul kemudian dilakukan proses editing, coding dan entry data kemudian diolah sebagai berikut:

- Data karakteristik responden disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi menggunakan tabel atau grafik.
- Data pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan di Puskesmas

dilakukan tabulasi dan skoring kemudian dimasukkan dalam form unsur U1 sampai dengan U9.

- Menentukan bobot nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = 1 = 0,111$$

- Menentukan Nilai rata-rata per unsur pelayanan dengan cara: Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan kemudian dibagi dengan jumlah responden
- Menentukan Nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan dengan cara : Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan bobot nilai rata-rata tertimbang
- Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan (IKM-UP) dengan cara menjumlahkan 9 (sembilan) unsur dari nilai rata-rata tertimbang
- Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan mengkonversikan dengan nilai dasar 25 untuk memudahkan interpretasi penilaian IKM antara 25-100 m menggunakan rumus :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

J. Pengambilan kesimpulan

Nilai IKM yang didapatkan kemudian dipersepsikan untuk menentukan kualitas kinerja Puskesmas Puring Kencana sebagaimana tabel berikut:

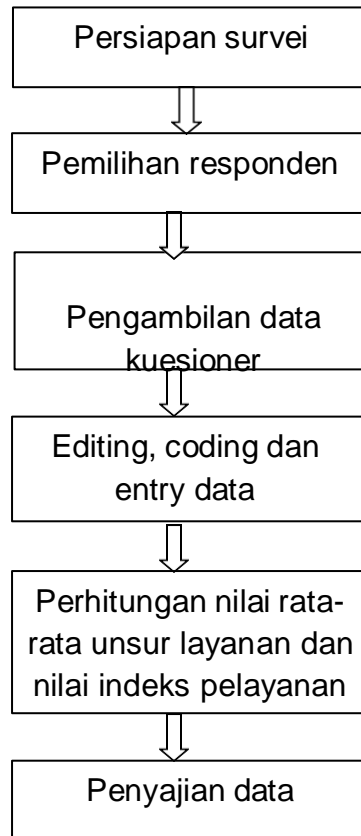
Tabel II
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

M. Langkah-langkah survei (Prosedur operasional)

Prosedur operasional Survei Kepuasan Masyarakat ditampilkan dalam bagan berikut:

Gambar 1. Bagan prosedur operasional Survei



BAB IV
HASIL SURVEI

A. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unit pelayanan

Berdasarkan unit pelayanan tempat responden mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Puring Kencana, maka didapatkan distribusi frekuensi sebagaimana tabel berikut:

Tabel 3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unit pelayanan (dalam gedung)

NO	UNIT	JUMLAH	PRESENTASE
1	Pendaftaran	60	25%
2	Apotek	60	25%
3	Poli Umum	55	23%
4	Laboratorium	25	10%
5	Ranap	5	2%
6	Poli Gigi	2	1%
7	Poli KIA dan KB	15	6%
8	Poli Gizi dan Sanitasi	5	2%
9	UGD	15	6%
	Total	242	100%

Berdasarkan hasil survei didapatkan jumlah responden terhitung tinggi ada pada Unit Pendaftaran, Apotek dengan persentase yaitu 25% dan sebaliknya didapatkan persentase rendah ada pada unit Poli Gigi yaitu 1%.

Tabel 3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unit pelayanan (Luar Gedung)

NO	UNIT	JUMLAH	PRESENTASE
1	Posbindu	35	44%
2	Imunisasi	15	19%
3	Posyandu lansia	10	13%
4	Kelas Ibu hamil	4	5%
5	ANC	4	5%
6	Kelas Ibu Balita	6	8%
7	Kunjungan Lapangan BBLR dan Bayi Balita dengan Masalah Gizi di Posyandu	6	8%
	Total	80	100%

Berdasarkan hasil survei di dapatkan jumlah responden terhitung paling tinggi yaitu di program posbindu dengan presentase 44% dan paling rendah ada pada program Kelas Ibu hamil dan ANC yaitu dengan presentase 5%.

B. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unsur penilaian (Dalam gedung)

a. Unsur kesesuaian persyaratan (U1)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 38% responden menjawab Puas untuk kesesuaian persyaratan pelayanan di Puskesmas Puring Kencana. Selengkapnya hasil survei tampak pada tabel berikut:

Tabel 9. Distribusi frekuensi unsur kesesuaian persyaratan (U1).

U1	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	0%
Kurang Puas	0	0%
Puas	91	38%
Sangat Puas	151	62%
Total	242	100%

b. Unsur kemudahan prosedur pelayanan (U2)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 44% responden mengaku Puas dengan prosedur pelayanan di Puskesmas Puring Kencana. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut.

Tabel 10. Distribusi frekuensi unsur kemudahan prosedur pelayanan (U2).

U2	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	0%
Kurang Puas	0	0%
Puas	106	44%
Sangat Puas	136	56%
Total	242	100%

c. Unsur kecepatan waktu pelayanan (U3)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 36% responden menyatakan Sangat Puas dengan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Puring Kencana.

Tabel 11. Distribusi frekuensi unsur kecepatan waktu pelayanan (U3).

U3	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	0%
Kurang Puas	0	0%
Puas	154	64%
Sangat Puas	88	36%
Total	242	100%

d. Unsur kewajaran biaya / tarif pelayanan (U4)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 31% responden mengatakan Puas dan 69% Sangat Puas dengan kewajaran biaya atau tarif pelayanan di Puskesmas Puring Kencana. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 12. Distribusi frekuensi unsur kewajaran biaya / tarif pelayanan (U4).

U4	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	0%
Kurang Puas	0	0%
Puas	76	31%
Sangat Puas	166	69%
Total	242	100%

e. Unsur kesesuaian produk pelayanan (U5)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 24% responden mengaku Puas dengan produk pelayanan di Puskesmas Puring Kencana. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 13. Distribusi frekuensi unsur kesesuaian produk pelayanan (U5).

U5	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	0%
Kurang Puas	0	0%
Puas	57	24%
Sangat Puas	185	76%
Total	242	100%

f. Unsur kompetensi / kemampuan petugas (U6)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 51% responden mengaku Puas dengan kompetensi/kemampuan petugas Puskesmas Puring Kencana dalam melaksanakan tugasnya. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 14. Distribusi frekuensi unsur kompetensi/ketrampilan petugas (U6).

U6	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	0%
Kurang Puas	0	0%
Puas	123	51%
Sangat Puas	119	49%
Total	242	100%

g. Unsur perilaku petugas pelayanan (U7)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 67% responden mengaku Sangat Puas dengan perilaku petugas dalam pelayanan di Puskesmas Puring Kencana. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 15. Distribusi frekuensi unsur perilaku petugas pelayanan (U7).

U7	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	0%
Kurang Puas	0	0%
Puas	79	33%
Sangat Puas	163	67%
Total	242	100%

h. Unsur kesesuaian kualitas sarana dan prasarana (U8)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 42% responden mengaku Puas dan 58% Sangat Puas dengan kualitas sarana dan prasarana di Puskesmas Puring Kencana. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 16. Distribusi frekuensi unsur kesesuaian kualitas sarana dan prasarana (U8).

U8	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	0%
Kurang Puas	0	0%
Puas	101	42%
Sangat Puas	141	58%
Total	242	100%

i. Unsur penanganan pengaduan (U9)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 76% responden menyatakan Sangat Puas dengan penanganan pengaduan di Puskesmas Puring Kencana. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 17. Distribusi frekuensi unsur penanganan pengaduan (U9).

U9	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	0%
Kurang Puas	0	0%
Puas	59	24%
Sangat Puas	183	76%
Total	242	100%

C. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unsur penilaian (luar gedung)

a. Unsur kesesuaian persyaratan (U1)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 70% responden menjawab bahwa persyaratan pelayanan di Puskesmas Puring Kencana Sesuai .Selengkapnya hasil survei tampak pada tabel berikut:

Tabel 14. Distribusi frekuensi unsur kesesuaian persyaratan (U1).

U1	Frekuensi	Persentase
Tidak sesuai (1)	0	0%
Kurang sesuai (2)	0	0%
Sesuai (3)	56	70%
Sangat sesuai (4)	24	30%
Total	80	100%

b. Unsur kemudahan prosedur pelayanan (U2)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 60% responden mengatakan Mudah dan ada 40% responden mengatakan Sangat Mudah untuk prosedur pelayanan di Puskesmas Puring Kencana. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 15. Distribusi frekuensi unsur prosedur pelayanan (U2).

U2	Frekuensi	Persentase
Tidak Mudah (1)	0	0%
Kurang Mudah (2)	0	0%
Mudah (3)	48	60%
Sangat Mudah (4)	32	40%
Total	80	100%

c. Unsur kecepatan waktu pelayanan (U3)

Berdasarkan hasil survei, sebagian besar responden 54% menyatakan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Puring Kencana Sangat Cepat. Hasil survei selengkapnya tampak dalam tabel berikut:

Tabel 16. Distribusi frekuensi unsur kecepatan pelayanan (U3).

U3	Frekuensi	Persentase
Tidak Cepat (1)	0	0%
Kurang Cepat (2)	0	0%
Cepat (3)	37	46%
Sangat Cepat (4)	43	54%
Total	80	100%

d. Unsur kewajaran biaya / tarif pelayanan (U4)

Berdasarkan hasil survei, sebagian besar responden 53% mengatakan

bahwa biaya atau tarif pelayanan di Puskesmas Puring Kencana tergolong Sangat Murah. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 17. Distribusi frekuensi unsur kewajaran biaya (U4).

U4	Frekuensi	Persentase
Sangat Mahal (1)	0	0%
Cukup mahal(2)	0	0%
Murah (3)	38	48%
Sangat Murah (4)	42	53%
Total	80	100%

e. Unsur kesesuaian jenis pelayanan (U5)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 68% responden menganggap jenis pelayanan di Puskesmas Puring Kencana Sesuai dengan yang dibutuhkan. Selengkapnya hasil survei disajikan dala tabel berikut:

Tabel 18. Distribusi frekuensi unsur kesesuaian jenis pelayanan (U5).

U5	Frekuensi	Persentase
Tidak Sesuai (1)	0	0%
Kurang Sesuai (2)	0	0%
Sesuai (3)	54	68%
Sangat Sesuai (4)	26	33%
Total	80	100%

f. Unsur kompetensi / keterampilan petugas (U6)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 58% responden menganggap petugas Puskesmas Puring Kencana Sangat Mampu melaksanakan kompetensi tugasnya. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 19. Distribusi frekuensi unsur kompetensi/ketrampilan petugas (U6).

U6	Frekuensi	Persentase
Tidak Mampu (1)	0	0%
Kurang Mampu (2)	0	0%
Mampu (3)	34	43%
Sangat Mampu (4)	46	58%
Total	80	100%

g. Unsur perilaku petugas pelayanan (U7)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 53% responden mengatakan bahwa petugas Puskesmas Puring Kencana Sangat Sopan dan Ramah. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 20. Distribusi frekuensi unsur perilaku petugas (U7).

U7	Frekuensi	Persentase
Tidak Sopan dan Ramah (1)	0	0%
Kurang Sopan dan Ramah (2)	0	0%
Sopan dan Ramah (3)	38	48%
Sangat Sopan dan Ramah (4)	42	53%
Total	80	100%

h. Unsur kesesuaian dengan standar pelayanan (U8)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 59% responden menganggap pelayanan kesehatan di Puskesmas Puring Kencana sangat Sesuai dengan standar pelayanan yang yang dimaklumkan . Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 21. Distribusi frekuensi unsur kesesuaian dengan standar pelayanan (U8).

U8	Frekuensi	Persentase
Tidak Sesuai (1)	0	0%
Kurang Sesuai (2)	0	0%
Sesuai (3)	33	41%
Sangat Sesuai (4)	47	59%
Total	80	100%

i. Unsur penanganan pengaduan (U9)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 71% responden menyatakan bahwa penanganan pengaduan dan keluhan di Puskesmas Puring Kencana tergolong Sangat Baik. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 22. Distribusi frekuensi unsur penanganan pengaduan (U9).

U9	Frekuensi	Persentase
Tidak Baik (1)	0	0%
Kurang Baik (2)	0	0%
Baik (3)	23	29%
Sangat Baik (4)	57	71%
Total	80	100%

BAB V

PENGHITUNGAN NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

A. Kategori Mutu Pelayanan Berdasarkan Nilai IKM

Berdasarkan penghitungan konversi dan kategori mutu pelayanan didapatkan bahwa secara umum kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Puring Kencana pada Tahun 2025 ini adalah SANGAT BAIK dan termasuk dalam kategori mutu pelayanan A sesuai dengan tabel berikut:

Tabel 28. Kategori mutu dan kriteria kinerja berdasarkan nilai IKM Di Puskesmas Puring Kencana tahun 2025.

Unit Pelayanan	Persentase	Kategori Mutu Pelayanan	Kriteria Kinerja
Pendaftaran	91,85	Sangat Baik	A
Apotik	92,13	Sangat Baik	A
Laboratorium	89,36	Sangat Baik	A
Poli Umum	90,67	Sangat Baik	A
Poli Gigi	88,80	Sangat Baik	A
Poli Gizi dan Sanitasi	89,36	Sangat Baik	A
Poli KIA dan KB	89,91	Sangat Baik	A
UGD	90,10	Sangat Baik	A
Ranap	89,91	Sangat Baik	A

Berdasarkan penghitungan konversi dan kategori mutu pelayanan didapatkan bahwa secara umum kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Puring Kencana pada Tahun 2025 ini adalah SANGAT BAIK dan termasuk dalam kategori mutu pelayanan A sesuai dengan tabel berikut:

Tabel 28. Kategori mutu dan kriteria kinerja berdasarkan nilai IKM Di
Puskesmas Puring Kencana tahun 2025.

Unit Pelayanan	Persentase	Kategori Mutu Pelayanan	Kriteria Kinerja
Imunisasi	83,44	Baik	B
Posbindu	88,48	Sangat Baik	A
Posyandu lansia	87,14	Baik	B
Kelas Ibu Hamil	85,33	Baik	B
ANC	88,11	Baik	B
Kelas Ibu Balita	84,64	Baik	B
Kunjungan lapangan BBLR dan Bayi Balita dengan masalah gizi di Posyandu	86,03	Baik	B

BAB VI
KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Puring Kencana pada Tahun 2025 memperoleh kesimpulan berdasarkan nilai persentase bahwa kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Puring Kencana memenuhi kriteria BAIK (88,28) dengan mutu pelayanan termasuk kategori B.

B. SARAN

Upaya perbaikan perlu terus dilaksanakan terutama untuk nilai unsur pelayanan yang masih rendah dan unit pelayanan yang masih memperoleh nilai IKM rendah agar kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Puring Kencana dapat terus meningkat.

ANALISIS MASALAH DARI HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS PURING KENCANA

	Tingkatkan lagi dalam pelayanan program diimunisasi	Akan dilakukan koordinasi dan evaluasi kepada petugas yang turun lapangan dalam program imunisasi
	Perlu ditingkatkan kedisiplinan dalam waktu pelaksanaan kegiatan	Akan dilakukan koordinasi dan evaluasi kepada petugas yang akan ditugaskan dalam kegiatan diluar gedung

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PUSKESMAS PURING KENCANA TAHUN 2025
NILAI IKM
88,28 (BAIK)

LAPORAN KEPUASAN MASYARAKAT



Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

**PUSKESMAS PURING KENCANA
TAHUN 2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Puskesmas Puring Kencana yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik di dalam dan luar gedung. Adapun pelayanan dalam gedung mencakup pelayanan pendaftaran, pelayanan poli umum, pelayanan poli gigi, pelayanan KIA, pelayanan laboratorium, pelayanan apotek, pelayanan konsultasi gizi dan pelayanan persalinan. Adapun waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah Imunisasi, Kelas Ibu Hamil, Kelas Ibu Balita, Posbindu dan Posyandu Lansia yang dilakukan selama bulan Oktober sampai Desember 2025.

Melalui hasil dari survei ini diharapkan Puskesmas Puring Kencana dapat mengetahui unsur pelayanan yang perlu diperbaiki dan yang perlu ditingkatkan. Sebagai bentuk pertanggung jawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan mutu pelayanan yang ada di Puskesmas Puring Kencana.

Akhirnya kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Puring Kencana. Semoga bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Sungai Antu, 02 Januari 2025

Mengetahui,

Kepala Puskesmas Puring Kencana



[Handwritten signature]
Susiati Julia, A.Md.Keb

NIP.19740425 200604 2 008

DAFTAR ISI

BAB 1 PENDAHULUAN	4
A. Latar Belakang.....	4
B. Tujuan	4
C. Sasaran	4
D. Ruang Lingkup.....	5
E. Batasan Operasional	5
BAB II METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI.....	7
A. Penetapan Responden	7
B. Lokasi Survei	7
C. Ketenagaan	7
D. Periode Survei	8
E. Metode survei	8
F. Fasilitas dan kelengkapan.....	8
BAB III TAHAPAN DAN PELAKSANAAN SURVEI	9
A. Persiapan Survei.....	9
B. Pelaksanaan survei.....	9
C. Penentuan sampel	12
D. Tehnik pengambilan data	13
E. Analisa dan penyajian data	13
F. Pengambilan kesimpulan	14
G. Langkah-langkah survei (Prosedur operasional).....	15
BAB IV HASIL SURVEI	16
A. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unit pelayanan.....	16
B. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unsur penilaian (Dalam gedung)	17
C. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unsur penilaian (luar gedung)	21
BAB V PENGHITUNGAN NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	26
A. Kategori Mutu Pelayanan Berdasarkan Nilai IKM.....	26
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	28
A. KESIMPULAN	28
B. SARAN	28

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah memiliki kewajiban untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat. Atas dasar definisi itu pula maka berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut maka perlu diketahuinya Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan.

Untuk maksud tersebut di atas, dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Puskesmas Puring Kencana Kecamatan Puring Kencana Kabupaten Kapuas Hulu.

B. Tujuan

Tujuan pelaksanaan survei adalah :

1. mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan Puskesmas Puring Kencana
2. meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan Puskesmas Puring Kencana.

Panduan ini digunakan untuk memberikan panduan kepada petugas tentang cara melaksanakan survei terhadap Masyarakat untuk mendapatkan umpan balik terhadap kinerja Puskesmas.

C. Sasaran

1. mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap

pelayanan publik.

D. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat yaitu diwilayah kerja Puskesmas Puring Kencana Kecamatan Puring Kencana Kabupaten Kapuas Hulu.

E. Batasan Operasional

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan Masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
7. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. Kepuasan Masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada Masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan

10. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
11. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
12. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
13. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

BAB II

METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI

A. Penetapan Responden

Responden yang mengisi tidak terpilih melainkan secara acak yaitu masyarakat yang menerima layanan dalam cakupan masing-masing unit pelayanan di lingkungan Puskesmas Puring Kencana

B. Lokasi Survei

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di dalam gedung pada 9 unit pelayanan Puskesmas Puring Kencana sebagai berikut:

- Unit Pendaftaran
- Apotek
- Poli Umum
- Laboratorium
- Rawat Inap
- Poli Gigi
- Poli KIA dan KB
- Poli Gizi dan Sanitasi
- UGD

2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di luar gedung yang mencakup Program sebagai berikut:

- Posbindu
- Imunisasi
- Posyandu lansia
- Kelas Ibu Hamil Kelas ibu hamil
- ANC
- Kelas ibu balita
- Kunjungan lapangan BBLR dan bayi balita dengan masalah gizi di posyandu

C. Ketenagaan

Pengorganisasian tenaga yang dibentuk dalam pelaksanaan survei yaitu:

- 1) Tim perencana survei, bertugas untuk :
 - Menyusun rencana survei

- Membuat, menyusun dan menggandakan kuesioner
- Mendistribusikan kuesioner pada unit-unit layanan dan jejaring Puskesmas
- Menganalisa data dan menyusun laporan hasil survei

2) Tim pelaksana survei, meliputi:

- Petugas pada masing-masing unit layanan yang bertugas untuk pengambilan data kuesioner Masyarakat.

D. Periode Survei

Survei ini dilaksanakan secara periodik setahun dua kali atau setiap enam bulan sekali. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan Masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

E. Metode survei

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei.

F. Fasilitas dan kelengkapan

Dalam pelaksanaan survei menggunakan kelengkapan sebagai berikut:

- Kuesioner
- Alat tulis

BAB III

TAHAPAN DAN PELAKSANAAN SURVEI

A. Persiapan Survei

Persiapan survei dilaksanakan oleh Tim Perencana Survei mencakup langkah-langkah:

- 1) menyusun instrumen survei (kuesioner)
- 2) mensosialisasikan waktu dan metode survei kepada tiap unit kerja dan masyarakat
- 3) mengkoordinasikan pelaksanaan survei

B. Pelaksanaan survei

- a. Pelaksana survei dilaksanakan sendiri oleh tim survei Puskesmas Puring Kencana
- b. Menyajikan dan melaporkan Instrumen survei Instrumen survei berupa Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat yang disusun atas 3 (Tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, unit tempat mendapatkan layanan

Bagian II : pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang diterima

Bagian III : komentar dan saran untuk perbaikan layanan Puskesmas Puring Kencana. Daftar pertanyaan dan skor unsur-unsur pelayanan sebagai berikut:

Tabel 1 Kuesioner Kepuasan Masyarakat (Dalam Gedung)

No	Pertanyaan	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya?				
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?				
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan				
4	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran tarif/biaya dalam pelayanan?				
5	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?				
6	Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan?				
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?				
8	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana				
9	Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?				

Daftar pertanyaan Survei Kepuasan Masyarakat Di Luar Gedung

- A. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
- | | |
|------------------|------------------|
| 1. Tidak sesuai | 3. Sesuai |
| 2. Kurang sesuai | 4. Sangat sesuai |
- B. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur Pelayanan
- | | |
|-----------------|-----------------|
| 1. Tidak mudah | 3. Mudah |
| 2. Kurang mudah | 4. Sangat mudah |
- C. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
- | | |
|-----------------|-----------------|
| 1. Tidak cepat | 3. Cepat |
| 2. kurang cepat | 4. Sangat Cepat |
- D. Bagaimana Pendapat saudara tentang keewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
- | | |
|-----------------|-----------|
| 1. sangat mahal | 3. Murah |
| 2. cukup mahal | 4. Gratis |
- E. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan yang tercantum
- | | |
|------------------|------------------|
| 1. Tidak sesuai | 3. sesuai |
| 2. Kurang sesuai | 4. Sangat sesuai |
- F. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan
- | | |
|--------------------|--------------------|
| 1. tidak kompeten | 3. Kompeten |
| 2. kurang kompeten | 4. Sangat kompeten |
- G. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
- | | |
|-----------------|-----------------|
| 1. Tidak sopan | 3. Sopan |
| 2. Kurang sopan | 4. Sangat sopan |
- H. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
- | | |
|----------|----------------|
| 1. Buruk | 3. baik |
| 2. Cukup | 4. sangat baik |
- I. Bagaimana pendapat saudara tentang pengaduan pengguna layanan
- | | |
|-------------------------------|------------------------------|
| 1. Tidak ada | 3. Berfungsi kurang maksimal |
| 2. Ada tetapi tidak berfungsi | 4. Dikelola dengan baik |

G. Penentuan sampel

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden secara acak dan tidak ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari krejcie dan morgan.

Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie

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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Populasi adalah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Puring Kencana dalam satu Triwulan terakhir yaitu 520 pasien.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, besar sampel didapatkan jumlah sampel yang diperlukan sebesar 217 responden pemilihan sampel dilakukan dengan cara:

- Menentukan jumlah sampel minimal yang diperlukan
- Menentukan jumlah hari survei
- Membagi jumlah sampel minimal dengan jumlah hari survei untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil per hari
- Menentukan jumlah sampel per hari yang akan diambil di masing-masing unit kerja berdasarkan proporsi kunjungan masing-masing unit dan program - program yang dijalankan.

H. Teknik pengambilan data

Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner yang berisi daftar pertanyaan tentang kepuasan pasien. Kuesioner didistribusikan ke unit-unit kerja Puskesmas dan program-program yang dijalankan.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara:

- Responden mengisi sendiri kuesioner yang diterima dan langsung dikumpulkan kedalam kotak yang telah disediakan.
- Untuk responden diluar gedung mengisi sendiri kuesioner yang diterima dan langsung dikumpulkan kepada petugas.
- Dalam hal responden tidak dapat mengisi sendiri, petugas membantu pengisian dengan melakukan wawancara (*indepth interview*) dan responden memilih jawaban yang sesuai.

I. Analisa dan penyajian data

Data yang terkumpul kemudian dilakukan proses editing, coding dan entry data kemudian diolah sebagai berikut:

- Data karakteristik responden disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi menggunakan tabel atau grafik.
- Data pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan di Puskesmas dilakukan tabulasi dan skoring kemudian dimasukkan dalam form unsur U1 sampai dengan U9.

- Menentukan bobot nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = 1 = 0,111$$

- Menentukan **Nilai rata-rata per unsur pelayanan** dengan cara: Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan kemudian dibagi dengan jumlah responden
- Menentukan **Nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan** dengan cara : Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan bobot nilai rata-rata tertimbang
- Penghitungan **Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan (IKM-UP)** dengan cara menjumlahkan 9 (sembilan) unsur dari nilai rata-rata tertimbang
- Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan mengkonversikan dengan nilai dasar 25 untuk memudahkan interpretasi penilaian IKM antara 25-100 menggunakan rumus :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

J. Pengambilan kesimpulan

Nilai IKM yang didapatkan kemudian dipersepsikan untuk menentukan kualitas kinerja Puskesmas Puring Kencana sebagaimana tabel berikut:

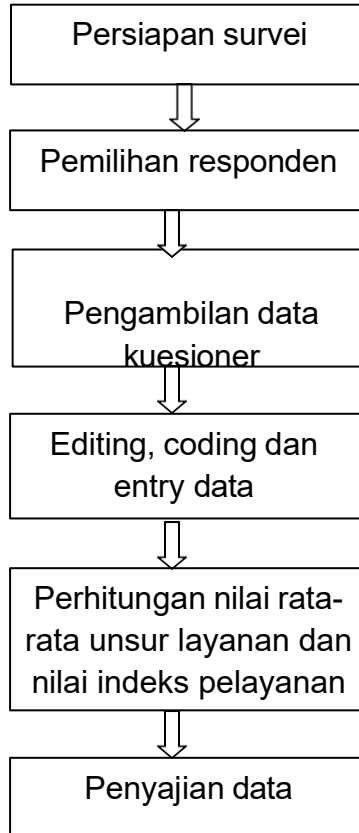
Tabel II
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

M. Langkah-langkah survei (Prosedur operasional)

Prosedur operasional Survei Kepuasan Masyarakat ditampilkan dalam bagan berikut:

Gambar 1. Bagan prosedur operasional Survei



BAB IV HASIL SURVEI

A. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unit pelayanan

Berdasarkan unit pelayanan tempat responden mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Puring Kencana, maka didapatkan distribusi frekuensi sebagaimana tabel berikut:

Tabel 3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unit pelayanan (dalam gedung)

NO	UNIT	JUMLAH	PRESENTASE
1	Pendaftaran	56	26%
2	Apotek	56	26%
3	Poli Umum	48	22%
4	Laboratorium	18	8%
5	Ranap	7	3%
6	Poli Gigi	5	2%
7	Poli KIA dan KB	11	5%
8	Poli Gizi dan Sanitasi	1	1%
9	UGD	15	7%
	Total	217	100%

Berdasarkan hasil survei didapatkan jumlah responden terhitung tinggi ada pada Unit Pendaftaran, Apotek, dengan persentase yaitu 26% dan sebaliknya didapatkan persentase rendah ada pada unit Poli Gizi dan Sanitasi yaitu 1%.

Tabel 3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unit pelayanan (Luar Gedung)

NO	UNIT	JUMLAH	PRESENTASE
1	Posbindu	36	48%
2	Imunisasi	12	16%
3	Posyandu lansia	10	13%
4	Kelas Ibu hamil	5	6%
5	ANC	5	6%
6	Kelas Ibu Balita	5	6%
7	Kunjungan Lapangan BBLR dan Bayi Balita dengan Masalah Gizi di Posyandu	4	5%
	Total	77	100%

Berdasarkan hasil survei di dapatkan jumlah responden terhitung paling tinggi yaitu di program posbindu sebanyak 36% dan paling rendah ada pada program Kunjungan Lapangan BBLR dan Bayi Balita dengan Masalah Gizi di Posyandu sebanyak 5%.

B. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unsur penilaian (Dalam gedung)

a. Unsur kesesuaian persyaratan (U1)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 60% responden menjawab Sangat Puas untuk kesesuaian persyaratan pelayanan di Puskesmas Puring Kencana.

Selengkapnya hasil survei tampak pada tabel berikut:

Tabel 9. Distribusi frekuensi unsur kesesuaian persyaratan (U1).

U1	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	0	0
Puas	87	40%
Sangat Puas	130	60%
Total	217	100%

b. Unsur kemudahan prosedur pelayanan (U2)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 44% responden mengaku Sangat Puas dengan prosedur pelayanan di Puskesmas Puring Kencana. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut.

Tabel 10. Distribusi frekuensi unsur kemudahan prosedur pelayanan (U2).

U2	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	0	0
Puas	122	56%
Sangat Puas	95	44%
Total	217	100%

c. Unsur kecepatan waktu pelayanan (U3)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 64% responden menyatakan Sangat Puas dengan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Puring Kencana.

Tabel 11. Distribusi frekuensi unsur kecepatan waktu pelayanan (U3).

U3	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	0	0
Puas	78	36%
Sangat Puas	139	64%
Total	217	100%

d. Unsur kewajaran biaya / tarif pelayanan (U4)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 69% responden mengatakan Sangat Puas dengan kewajaran biaya atau tarif pelayanan di Puskesmas Puring Kencana. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 12. Distribusi frekuensi unsur kewajaran biaya / tarif pelayanan (U4).

U4	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	0	0
Puas	68	31%
Sangat Puas	149	69%
Total	217	100%

e. Unsur kesesuaian produk pelayanan (U5)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 94% responden mengaku Sangat Puas dengan produk pelayanan di Puskesmas Puring Kencana. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 13. Distribusi frekuensi unsur kesesuaian produk pelayanan (U5).

U5	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	0	0
Puas	14	6%
Sangat Puas	203	94%
Total	217	100%

f. Unsur kompetensi / kemampuan petugas (U6)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 50% responden mengaku Sangat Puas dengan kompetensi/kemampuan petugas Puskesmas Puring Kencana dalam melaksanakan tugasnya. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 14. Distribusi frekuensi unsur kompetensi/ketrampilan petugas (U6).

U6	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	0	0
Puas	109	50%
Sangat Puas	108	50%
Total	217	100%

g. Unsur perilaku petugas pelayanan (U7)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 65% responden mengaku Sangat Puas dengan perilaku petugas dalam pelayanan di Puskesmas Puring Kencana. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 15. Distribusi frekuensi unsur perilaku petugas pelayanan (U7).

U7	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	0	0
Puas	77	35%
Sangat Puas	140	65%
Total	217	100%

h. Unsur kesesuaian kualitas sarana dan prasarana (U8)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 58% responden mengaku Sangat Puas dan 42% Puas dengan kualitas sarana dan prasarana di Puskesmas Puring Kencana. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 16. Distribusi frekuensi unsur kesesuaian kualitas sarana dan prasarana (U8).

U8	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	0	0
Puas	91	42%
Sangat Puas	126	58%
Total	217	100%

i. Unsur penanganan pengaduan (U9)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 76% responden menyatakan Sangat Puas dengan penanganan pengaduan di Puskesmas Puring Kencana. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 17. Distribusi frekuensi unsur penanganan pengaduan (U9).

U9	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	0	0
Puas	52	24%
Sangat Puas	165	76%
Total	217	100%

C. Distribusi frekuensi responden berdasarkan unsur penilaian (luar gedung)

a. Unsur kesesuaian persyaratan (U1)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 66% responden menjawab bahwa persyaratan pelayanan di Puskesmas Puring Kencana Sesuai. Selengkapnya hasil survei tampak pada tabel berikut:

Tabel 14. Distribusi frekuensi unsur kesesuaian persyaratan (U1).

U1	Frekuensi	Persentase
Tidak sesuai (1)	0	0
Kurang sesuai (2)	0	0
Sesuai (3)	51	66%
Sangat sesuai (4)	26	34%
Total	77	100%

b. Unsur kemudahan prosedur pelayanan (U2)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 61% responden mengatakan Mudah dan ada 44% responden mengatakan Mudah untuk prosedur pelayanan di Puskesmas Puring Kencana. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 15. Distribusi frekuensi unsur prosedur pelayanan (U2).

U2	Frekuensi	Persentase
Tidak Mudah (1)	0	0
Kurang Mudah (2)	0	0
Mudah (3)	47	61%
Sangat Mudah (4)	30	39%
Total	77	100%

c. Unsur kecepatan waktu pelayanan (U3)

Berdasarkan hasil survei, sebagian besar responden 51% menyatakan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Puring Kencana Sangat Cepat. Hasil survei selengkapnya tampak dalam tabel berikut:

Tabel 16. Distribusi frekuensi unsur kecepatan pelayanan (U3).

U3	Frekuensi	Persentase
Tidak Cepat (1)	0	0
Kurang Cepat (2)	0	0
Cepat (3)	38	49%
Sangat Cepat (4)	39	51%
Total	77	100%

d. Unsur kewajaran biaya / tarif pelayanan (U4)

Berdasarkan hasil survei, sebagian besar responden 58% mengatakan bahwa biaya atau tarif pelayanan di Puskesmas Puring Kencana tergolong Murah. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 17. Distribusi frekuensi unsur kewajaran biaya (U4).

U4	Frekuensi	Persentase
Sangat Mahal (1)	0	0
Cukup mahal(2)	0	0
Murah (3)	45	58%
Gratis (4)	32	42%
Total	77	100%

e. Unsur kesesuaian jenis pelayanan (U5)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 68% responden menganggap jenis pelayanan di Puskesmas Puring Kencana sesuai dengan yang dibutuhkan. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 18. Distribusi frekuensi unsur kesesuaian jenis pelayanan (U5).

U5	Frekuensi	Persentase
Tidak Sesuai (1)	0	0
Kurang Sesuai (2)	0	0
Sesuai (3)	52	68%
Sangat Sesuai (4)	25	32%
Total	77	100%

f. Unsur kompetensi / keterampilan petugas (U6)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 60% responden menganggap petugas Puskesmas Puring Kencana Sangat Mampu melaksanakan kompetensi tugasnya. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 19. Distribusi frekuensi unsur kompetensi/ketrampilan petugas (U6).

U6	Frekuensi	Persentase
Tidak Mampu (1)	0	0
Kurang Mampu (2)	0	0
Mampu (3)	31	40%
Sangat Mampu (4)	46	60%
Total	77	100%

g. Unsur perilaku petugas pelayanan (U7)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 56% responden mengatakan bahwa petugas Puskesmas Puring Kencana Sangat Sopan dan Ramah. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 20. Distribusi frekuensi unsur perilaku petugas (U7).

U7	Frekuensi	Persentase
Tidak Sopan dan Ramah (1)	0	0
Kurang Sopan dan Ramah (2)	0	0
Sopan dan Ramah (3)	34	44%
Sangat Sopan dan Ramah (4)	43	56%
Total	77	100%

h. Unsur kesesuaian dengan standar pelayanan (U8)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 61% responden menganggap pelayanan kesehatan di Puskesmas Puring Kencana sudah Sangat Sesuai dengan standar pelayanan yang yang dimaklumkan. Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 21. Distribusi frekuensi unsur kesesuaian dengan standar pelayanan (U8).

U8	Frekuensi	Persentase
Tidak Sesuai (1)	0	0
Kurang Sesuai (2)	0	0
Sesuai (3)	30	39%
Sangat Sesuai (4)	47	61%
Total	77	100%

i. Unsur penanganan pengaduan (U9)

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 70% responden menyatakan bahwa penanganan pengaduan dan keluhan di Puskesmas Puring Kencana tergolong Sangat Baik. Selengkapnya hasil survei tampak dalam tabel berikut:

Tabel 22. Distribusi frekuensi unsur penanganan pengaduan (U9).

U9	Frekuensi	Persentase
Tidak Baik (1)	0	0
Kurang Baik (2)	0	0
Baik (3)	23	30%
Sangat Baik (4)	54	70%
Total	77	100%

BAB V

PENGHITUNGAN NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

A. Kategori Mutu Pelayanan Berdasarkan Nilai IKM

Berdasarkan penghitungan konversi dan kategori mutu pelayanan didapatkan bahwa secara umum kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Puring Kencana pada Tahun 2025 ini adalah SANGAT BAIK dan termasuk dalam kategori mutu pelayanan A sesuai dengan tabel berikut:

Tabel 28. Kategori mutu dan kriteria kinerja berdasarkan nilai IKM di Dalam Gedung Puskesmas Puring Kencana tahun 2025

Unit Pelayanan	Persentase	Kategori Mutu Pelayanan	Kriteria Kinerja
Pendaftaran	91.53	Sangat Baik	A
Apotek	91.62	Sangat Baik	A
Laboratorium	90.50	Sangat Baik	A
Poli Umum	90.53	Sangat Baik	A
Poli Gigi	89.91	Sangat Baik	A
Poli Gizi dan Sanitasi	88.80	Sangat Baik	A
Poli KIA dan KB	90.06	Sangat Baik	A
UGD	90.28	Sangat Baik	A
Ranap	89.59	Sangat Baik	A

Berdasarkan penghitungan konversi dan kategori mutu pelayanan didapatkan bahwa secara umum kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Puring Kencana pada Tahun 2025 ini adalah SANGAT BAIK dan termasuk dalam kategori mutu pelayanan A sesuai dengan tabel berikut:

Tabel 28. Kategori mutu dan kriteria kinerja berdasarkan nilai IKM di luar gedung
Puskesmas Puring Kencana tahun 2025

Unit Pelayanan	Persentase	Kategori Mutu Pelayanan	Kriteria Kinerja
Posbindu	88,41	Sangat Baik	A
Imunisasi	84,87	Sangat Baik	A
Posyandu lansia	87,14	Sangat Baik	A
Kelas Ibu hamil	84,92	Sangat Baik	A
ANC	87,69	Sangat Baik	A
Kelas Ibu Balita	83,25	Baik	B
Kunjungan Lapangan BBLR dan Bayi Balita dengan Masalah Gizi di Posyandu	84,64	Sangat Baik	A

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Puring Kencana pada Tahun 2025 memperoleh kesimpulan berdasarkan nilai persentase bahwa kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Puring Kencana memenuhi kriteria **SANGAT BAIK (88,36)** dengan mutu pelayanan termasuk kategori A.

B. SARAN

Upaya perbaikan tetap perlu dilakukan dan unit pelayanan yang telah memperoleh nilai IKM sangat baik untuk tetap mempertahankan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Puring Kencana.

ANALISIS MASALAH DARI HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PUSKESMAS PURING KENCANA

	Tingkatkan lagi pelayanan kelas ibu balita	Akan dilakukan koordinasi dan evaluasi kepada petugas yang turun lapangan

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PUSKESMAS PURING KENCANA TAHUN 2025
NILAI IKM
88,36 (SANGAT BAIK)

