



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PUSKESMAS JATIBARU KOTA BIMA TAHUN 2022, PERODE II

Jl. Datuk Dibanta no. 71, Jatibaru Kota Bima, 84119
Email: pkmjatibarukotabima@gmail.com
Website : pkm-jatibaru.bimakota.go.id
<https://youtube.com/@puskesmasjatibarukotabima7669>

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	
2. Hasil Pengolahan Data	
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Unit Layanan Puskesmas Jatibaru Kota Bima sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Nusa Tenggara Barat, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Unit Layanan Puskesmas Jatibaru Kota Bima.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Unit Layanan Puskesmas Jatibaru Kota Bima dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Layanan Puskesmas Jatibaru Kota Bima adalah tim SKM yang sesuai SK Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Ke-9 unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Unit Layanan Puskesmas Jatibaru Kota Bima yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu satu tahun dua kali. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 2 minggu dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	18-19 November 2022	2 hari
2.	Pengumpulan Data	21-30 November 2022	9 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	1-6 Desember 2022	5 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	7-13 Desember 2022	6 hari

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Unit Layanan Puskesmas Jatibaru Kota Bima berdasarkan periode survei sebelumnya. Populasi dalam SKM tahun 2022 adalah jumlah kunjungan pada tahun sebelumnya yaitu 47.552 kunjungan. Sesuai dengan Sampel Morgan dan Krejcie, maka sampel pada survei tahun 2022 adalah 381 responden. Survei dilakukan 2 kali dalam satu tahun, yaitu bulan Mei dan November, maka setiap survei disebar kuesioner pada 191 responden pada unit pelayanan baik di dalam maupun di luar gedung Puskesmas Jatibaru. Bulan November 2022 dibagi 200 kuesioner, dari 200 kuesioner yang dibagi, semuanya berhasil dikumpulkan ditabulasi, diolah dan dianalisa.



BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 200 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLA H	PERSENTAS E
1	JENIS KELAMIN	LAKI	47	23,5
		PEREMPUAN	153	76,5
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	18	9
		SLTP	26	13
		SLTA	113	56,5
		DIII-SI	41	20,5
		S2	2	1
3	PEKERJAAN	PNS	14	7
		POLRI	2	1
		Swasta	20	10
		Wirausaha	18	9
		Lainnya	146	73
4	JENIS LAYANAN	Pendaftaran dan Rekam Medis	18	9
		Ruang Pemeriksaan Umum	50	25
		Ruang Tindakan dan Gawat darurat	13	6,5
		Ruang KIA, KB dan Imunisasi	30	15
		Ruang Pemeriksaan khusus	9	4,5

	Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut	18	9
	Ruang Komunikasi dan Edukasi	26	13
	Ruang Farmasi	16	8
	Ruang Persalinan	5	2,5
	Ruang Laboratorium	15	7,5

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,4	3,57	3,33	3,92	3,41	3,54	3,50	3,38	3,66
Kategori		B	A	B	A	B	A	B	B	A
IKM Unit Layanan		87,21 (BAIK)								

**IKM per Unsur pada Unit Layanan Puskesmas Jatibaru
Kota Bima
November 2022**



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur ke-3 Kecepatan waktu mempunyai nilai terendah dari 9 unsur yaitu 3,33. Selanjutnya unsur Penanganan pengaduan 3,38 dan unsur persyaratan 3,4
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Tarif (3,92), unsur Kualitas Sarpras (3,66) dan unsur prosedur (3,57).

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Pelayanan kurang cepat
- Petugas kurang ramah
- Pelayanan kesehatan di Posyandu kesiangan
- Kursi di ruang tunggu kurang

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

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

			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	a. Review alur proses b. Redesign alur proses. Hilangkan atau integrasikan alur proses penyebab <i>waste of waiting</i> c. Pemanfaatan IT untuk mempercepat proses ; pemasangan wifi khusus untuk loket	✓	✓			dr. Nurfathonah Aryana
2	Pengaduan	Menyediakan kotak saran dengan ukuran lebih besar.	✓				Hajar, ST. Kep., Ns
3	Persyaratan	Pemanfaatan media sosial dan media komunikasi lain seperti saat kunjungan rumah, posyandu, pertemuan lintas sektor, dan lain-lain untuk menyebarkan informasi persyaratan pelayanan	✓				Ida Wahidah, SKM

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Unit Layanan Puskesmas Jatibaru Kota Bima dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dari tahun 2021 (82,67) mengalami sedikit penurunan di tahun 2022 periode I (82,21) kemudian meningkat tajam pada Survei Kepuasan Masyarakat pada bulan November 2022 menjadi 87,21.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode II dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Unit Layanan Puskesmas Jatibaru Kota Bima, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,21. Meningkat dari SKM sebelumnya yaitu 82,21.
- Unsur ke-3 Jangka waktu mempunyai nilai terendah dari 9 unsur yaitu 3,33. Selanjutnya unsur pengaduan 3,38 dan unsur persyaratan 3,4
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Tarif (3,92), unsur Sarpras (3,66) dan unsur prosedur (3,57).

Kota Bima, Desember 2022
Kepala Puskesmas Jatibaru

Thoriqatillah, ST. Kep
NIK 93708101990031012



KUESIONER SURVEI KEPUASAN PASIEN
PUSKESMAS JATIBARU KOTA BIMA



K Ibu Pelanggan yang terhormat. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas Jatibaru secara berkelanjutan, dengan ini kami mohon kesediaan Bapak Ibu untuk mengisi kuesioner berikut ini. Atas kerja samanya kami haturkan terimakasih.

Anda dapat memberikan **TANDA SILANG** pada pilihan jawaban dan mengisi jawaban anda pada tanda titik-titik

Jenis Kelamin :	<input type="radio"/> Laki-laki	<input type="radio"/> Perempuan				
Pendidikan :	<input type="radio"/> SD	<input type="radio"/> SMP	<input type="radio"/> SMA	<input type="radio"/> S1	<input type="radio"/> S2	<input type="radio"/> S3
Pekerjaan :	<input type="radio"/> PNS	<input type="radio"/> TNI	<input type="radio"/> POLRI	<input type="radio"/> Swasta	<input type="radio"/> Wirausaha	<input type="radio"/> Lainnya, sebutkan.....
Alamat :					
No. HP :					

Apakah persyaratan pelayanan di sini sesuai dengan jenis pelayanannya? (misal, di loket diminta petugas KTP atau kartu BPJS)

- 1) Tidak Sesuai
- 2) Kurang sesuai
- 3) Sesuai
- 4) Sangat Sesuai

Bagaimana prosedur pelayanan di Puskesmas Jatibaru?

- 1) Tidak mudah
- 2) Kurang mudah
- 3) Mudah
- 4) Sangat mudah

Bagaimana kecepatan pelayanan di Puskesmas Jatibaru?

- 1) Tidak cepat
- 2) Kurang cepat
- 3) Cepat
- 4) Sangat cepat

Bagaimana Tarif Pelayanan di sini?

- 1) Sangat mahal
- 2) Cukup mahal
- 3) Murah
- 4) Gratis

Apakah produk pelayanan yang tercantum sesuai dengan hasil yang diberikan?

- 1) Tidak Sesuai
- 2) Kurang sesuai
- 3) Sesuai
- 4) Sangat Sesuai

Bagaimana kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?

- 1) Tidak kompeten
- 2) Kurang kompeten
- 3) Kompeten
- 4) Sangat kompeten

Menurut Anda bagaimana perilaku petugas kami?

- 1) Tidak Sopan dan tidak ramah
- 2) Kurang sopan dan kurang ramah
- 3) Sopan dan ramah
- 4) Sangat Sopan dan ramah

Bagaimana kualitas sarana dan prasarana kami?

- 1) Buruk
- 2) Cukup
- 3) Baik
- 4) Sangat baik

Menurut Anda, bagaimana penanganan pengaduan bagi pengguna layanan di Puskesmas Jatibaru ?

- 1) Tidak ada
- 2) Ada tapi tidak berfungsi
- 3) Berfungsi kurang maksimal
- 4) Dikelola dengan baik

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS JATIBARU KOTA BIMA
NOVEMBER TAHUN 2022

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	4	4	3	4	4	4	4
2	3	4	4	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	4	4	3	4
5	3	4	4	4	3	4	3	4	4
6	3	3	3	4	4	4	4	4	4
7	3	4	4	4	3	4	4	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4
10	4	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	4	4	4	3	4	4	4	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	4	3	4	3	3	3	3	3
14	3	4	3	4	4	4	3	3	3
15	4	4	3	4	3	4	3	3	1
16	3	3	3	4	4	4	3	3	4
17	3	4	3	4	3	3	3	4	4
18	3	3	3	4	3	4	3	3	3
19	3	3	4	4	4	4	4	3	4
20	4	4	4	4	3	4	4	4	4
21	4	4	4	4	3	3	4	4	4
22	3	4	3	4	4	4	4	3	4
23	3	4	4	4	3	4	4	4	3
24	3	4	3	4	3	3	3	4	4
25	3	4	3	4	3	3	4	3	4
26	3	4	4	4	3	4	3	3	4
27	3	4	4	4	3	3	4	4	4
28	3	4	2	4	3	4	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	2	4
30	3	3	3	2	3	3	3	2	2
31	3	3	3	4	3	3	3	4	4
32	3	4	3	4	3	3	3	3	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4
34	3	3	3	4	4	4	3	3	4
35	4	4	4	4	3	3	3	3	4
36	3	3	3	3	3	4	3	4	4
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS JATIBARU KOTA BIMA
NOVEMBER TAHUN 2022

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	4	3	4	3	3	3
40	3	4	3	4	3	3	3	2	4
41	4	3	3	4	3	4	3	3	4
42	3	4	3	4	4	3	3	4	3
43	3	3	3	4	3	3	3	3	2
44	3	3	2	4	3	3	3	3	3
45	1	2	2	4	3	4	4	4	2
46	3	4	3	4	3	3	3	3	4
47	3	4	4	4	3	4	3	3	4
48	4	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	4	4	3	3	3	1
50	2	3	2	4	3	2	3	2	3
51	4	3	3	4	3	3	3	3	4
52	3	4	3	4	3	4	3	3	3
53	3	1	3	4	1	4	3	4	4
54	4	3	3	3	4	3	3	3	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	4
56	4	4	4	4	4	3	3	4	4
57	3	4	3	4	3	3	4	4	4
58	4	3	3	4	3	4	4	3	4
59	3	4	4	4	3	3	3	3	4
60	3	4	4	4	3	3	4	4	4
61	3	3	3	3	3	4	3	4	3
62	3	3	3	4	4	3	3	3	3
63	3	3	3	4	3	3	3	3	2
64	3	4	3	3	3	3	4	3	3
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	4	3	4	3	4	4	4	4
68	4	4	4	4	3	3	3	3	3
69	4	4	3	4	4	4	4	3	3
70	3	3	3	4	4	4	4	4	3
71	3	3	3	4	4	4	4	3	3
72	3	4	3	4	4	3	3	4	3
73	3	4	3	4	3	3	3	3	3
74	3	3	3	4	3	3	3	4	3

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS JATIBARU KOTA BIMA
NOVEMBER TAHUN 2022

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
75	3	3	3	4	3	3	3	4	3
76	3	3	3	4	3	3	4	4	3
77	3	3	3	4	3	3	4	3	3
78	3	3	3	4	3	4	4	4	4
79	3	3	3	4	3	3	3	3	3
80	3	3	3	4	3	3	3	3	3
81	3	4	3	4	3	3	3	3	3
82	3	3	3	4	3	3	3	4	3
83	3	4	3	4	4	4	4	3	3
84	3	4	3	4	4	3	3	4	4
85	3	3	3	3	3	3	3	3	4
86	3	4	3	3	3	3	3	3	4
87	4	4	3	4	3	4	3	4	4
88	3	4	3	4	4	4	3	4	4
89	4	3	3	4	3	3	3	4	4
90	4	3	3	4	4	4	3	3	4
91	4	3	3	4	4	4	3	3	4
92	3	2	3	4	3	3	3	3	4
93	3	3	3	3	3	3	3	3	4
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	3	3	3	3	2	2	3	2
96	3	3	3	3	3	3	3	2	3
97	3	3	3	4	4	4	3	3	4
98	4	4	3	4	3	3	4	3	4
99	3	4	3	3	3	3	3	3	4
100	3	4	3	3	3	3	4	3	4
101	3	4	3	4	3	3	4	4	4
102	4	3	3	4	3	4	4	3	3
103	4	4	3	4	4	4	4	4	4
104	3	3	3	4	3	3	3	3	4
105	4	4	3	4	3	4	3	2	4
106	3	3	2	4	3	3	3	3	2
107	3	3	2	3	3	3	3	2	2
108	4	4	4	4	4	3	3	2	4
109	4	4	3	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	3	3	4	4	4	4	4

SURVEI KEPUJASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS JATIBARU KOTA BIMA
NOVEMBER TAHUN 2022

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
112	3	4	4	4	4	4	4	4	4
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	4	4	4	4	3	3	4	3	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	3	3	3	3	3	3	4	3	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	3	3	3	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	3	4
120	3	3	3	4	3	3	3	2	3
121	4	4	4	3	3	4	3	4	4
122	3	3	4	3	4	4	3	3	4
123	3	3	3	4	3	3	3	3	4
124	3	3	3	3	3	3	3	3	4
125	4	3	3	3	3	3	3	3	4
126	4	4	2	4	4	4	3	3	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	3	3	3	3	3	3	3	3	4
129	3	3	3	4	3	3	3	3	4
130	3	3	3	4	3	3	4	3	4
131	3	4	4	4	4	4	4	4	4
132	3	3	3	4	3	3	3	3	3
133	3	3	4	4	3	4	4	4	4
134	3	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	3	3	3	4	3	3	3	3	4
137	3	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	3	3	3	3	3	4	3	3	4
140	3	3	3	3	3	3	4	3	4
141	4	4	3	4	4	3	3	2	4
142	4	3	3	4	3	3	3	2	4
143	4	4	3	3	4	3	4	4	4
144	4	4	3	3	4	3	4	4	4
145	3	3	3	4	3	4	2	3	3
146	3	3	3	3	4	3	3	3	2
147	3	3	4	4	3	3	4	3	4
148	4	4	3	4	3	3	3	4	4

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS JATIBARU KOTA BIMA
NOVEMBER TAHUN 2022

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
149	3	3	2	4	3	3	3	3	3
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3
151	3	3	3	4	3	3	3	3	4
152	3	3	3	4	3	3	3	3	3
153	3	4	3	4	3	3	4	3	4
154	3	4	3	4	3	4	3	3	4
155	3	3	3	4	3	3	3	3	3
156	3	3	3	3	3	3	3	3	4
157	3	4	3	3	3	3	3	3	4
158	3	3	3	4	3	4	3	3	4
159	4	4	4	4	4	4	4	3	4
160	4	3	3	4	3	4	4	3	4
161	3	3	3	3	3	3	3	2	3
162	3	4	4	4	4	4	4	4	4
163	3	4	4	4	4	4	4	3	3
164	3	3	4	4	3	4	4	3	3
165	3	3	3	3	3	3	3	3	2
166	4	4	4	4	3	4	4	3	4
167	3	4	3	4	4	4	3	3	3
168	4	3	2	4	4	4	3	4	4
169	3	3	3	3	3	3	3	3	2
170	3	3	3	3	3	3	3	3	4
171	3	3	3	4	3	4	4	3	4
172	3	3	3	4	3	3	4	4	4
173	3	3	3	4	3	3	3	3	4
174	3	3	3	3	3	3	3	3	4
175	4	4	4	3	4	4	3	3	4
176	3	3	3	4	3	3	3	2	4
177	3	3	3	4	3	3	3	3	3
178	3	3	3	4	3	3	4	3	3
179	3	3	3	4	3	3	4	3	3
180	3	3	3	4	3	3	3	3	4
181	3	3	3	4	3	3	3	3	3
182	3	3	4	4	3	3	3	3	3
183	3	3	3	4	4	3	3	4	3
184	3	3	3	4	4	3	3	3	3
185	3	3	3	4	3	4	3	3	3

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS JATIBARU KOTA BIMA
NOVEMBER TAHUN 2022

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
186	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
187	3	3	2	4	3	4	4	4	1	
188	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
191	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
192	3	4	3	4	4	4	4	2	4	
193	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
195	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
196	3	3	3	4	3	3	3	2	1	
197	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
198	3	3	3	4	2	3	3	3	1	
199	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
200	3	4	3	3	3	3	3	2	1	
Jml nilai/unsur	649	682	636	749	651	677	668	645	700	
NRR/ Unsur	3,40	3,57	3,33	3,92	3,41	3,54	3,50	3,38	3,66	
NRR tertimbang/ Unsur	0,37	0,39	0,37	0,43	0,37	0,39	0,38	0,37	0,40	3,49
IKM UNIT PELAYANAN									87,21	

Keterangan :

U1-U9 : Unsur Unsur Pelayanan
NRR : Nilai Rata-rata
IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,40
U2	Prosedur	3,57
U3	Waktu	3,33

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PUSKESMAS JATIBARU KOTA BIMA
NOVEMBER TAHUN 2022

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Jumlah NRR IKM tertimbang : 1,40							U4	Biaya/ Tarif	3,92
Jumlah NRR Tertimbang x 25 : 87,21							U5	Produk Layanan	3,41
NRR per Unsur : Jumlah Nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi							U6	Kompetensi Pelaksana	3,54
NRR Tertimbang : NRR per unsur x 0,11							U7	Perilaku Pelaksana	3,50
IKM UNIT PELAYANAN : 87,21							U8	Sarana dan Prasarana	3,38
MUTU PELAYANAN							U9	Pengelolaan Pengaduan	3,66
A (Sangat Baik) : 88,51 - 100,00									
B (Baik) : 76,61 - 88,50									
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60									
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99									

```

>Warning # 849 in column 23. Text: in_ID
>The LOCALE subcommand of the SET command has an invalid parameter. It cou
ld
>not be mapped to a valid backend locale.
GET
FILE='D:\Documenku\JATIBARU\data skm nov 22\DATA SURVEI.sav'.
DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.
FREQUENCIES VARIABLES=Usia Pendid Jenis Pekrj
/STATISTICS=MINIMUM MAXIMUM MEAN SUM
/ORDER=ANALYSIS.

```

Frequencies

[DataSet1] D:\Documenku\JATIBARU\data skm nov 22\DATA SURVEI.sav

		Statistics			
		Usia	Tingkat Pendidikan	Jenis Kelamin	Jenis Pekerjaan
N	Valid	200	200	200	200
	Missing	0	0	0	0
Mean		5,33	2,92	1,77	5,33
Minimum		1	1	1	1
Maximum		6	5	2	6
Sum		1066	583	353	1066

Frequency Table

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25	14	7,0	7,0	7,0
	36-45	2	1,0	1,0	8,0
	46-55	20	10,0	10,0	18,0
	56-65	18	9,0	9,0	27,0
	>65	146	73,0	73,0	100,0
Total		200	100,0	100,0	

Tingkat Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	18	9,0	9,0	9,0
	SMP	26	13,0	13,0	22,0
	SMA	113	56,5	56,5	78,5
	S1	41	20,5	20,5	99,0
	S2	2	1,0	1,0	100,0
	Total		200	100,0	100,0

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki	47	23,5	23,5	23,5
	Perempuan	153	76,5	76,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Jenis Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	14	7,0	7,0	7,0
	POLRI	2	1,0	1,0	8,0
	Swasta	20	10,0	10,0	18,0
	Wirausaha	18	9,0	9,0	27,0
	Lainnya	146	73,0	73,0	100,0
	Total		200	100,0	100,0

DATASET ACTIVATE DataSet1.

```
SAVE OUTFILE='D:\Documenku\JATIBARU\data skm nov 22\DATA SURVEI.sav'  
  /COMPRESSED.  
FREQUENCIES VARIABLES=U3 U4 U5 U6 U7 U8 U9  
  /STATISTICS=STDEV VARIANCE MINIMUM MAXIMUM MEAN SUM  
  /ORDER=ANALYSIS.
```

Frequencies

Statistics

		Waktu Penyelesaian	Biaya/ Tarif	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana
N	Valid	200	200	200	200	200
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3,18	3,75	3,26	3,39	3,34
Std. Deviation		,509	,448	,481	,508	,496
Variance		,259	,201	,231	,258	,246
Minimum		2	2	1	2	2
Maximum		4	4	4	4	4
Sum		636	749	651	677	668

Statistics

		Sarana dan Prasarana	Penanganan Pengaduan
N	Valid	200	200
	Missing	0	0
Mean		3,23	3,50
Std. Deviation		,588	,737
Variance		,346	,543
Minimum		2	1
Maximum		4	4
Sum		645	700

Frequency Table

Waktu Penyelesaian

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Cepat	11	5,5	5,5	5,5
	Cepat	142	71,0	71,0	76,5
	Sangat Cepat	47	23,5	23,5	100,0
Total		200	100,0	100,0	

Biaya/ Tarif

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Mahal	1	,5	,5	,5
	Murah	49	24,5	24,5	25,0
	Gratis	150	75,0	75,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	1	,5	,5	,5
	Kurang Sesuai	1	,5	,5	1,0
	Sesuai	144	72,0	72,0	73,0
	Sangat Sesuai	54	27,0	27,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Kompetensi Pelaksana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Kompeten	2	1,0	1,0	1,0
	Kompeten	119	59,5	59,5	60,5
	Sangat Kompeten	79	39,5	39,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Perilaku Pelaksana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sopan dan Ramah	2	1,0	1,0	1,0
	Sopan dan ramah	128	64,0	64,0	65,0
	Sangat Sopan dan Ramah	70	35,0	35,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Sarana dan Prasarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	17	8,5	8,5	8,5
	Baik	121	60,5	60,5	69,0
	Sangat Baik	62	31,0	31,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Penanganan Pengaduan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Ada	6	3,0	3,0	3,0
	Ada tetapi tidak berfungsi	11	5,5	5,5	8,5
	Berfungsi kurang maksimal	60	30,0	30,0	38,5
	Dikelola dengan baik	123	61,5	61,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

```

FREQUENCIES VARIABLES=U3 U4 U5 U6 U7 U8 U9
  /STATISTICS=STDDEV VARIANCE MINIMUM MAXIMUM MEAN SUM
  /BARCHART FREQ
  /ORDER=ANALYSIS.
    
```

Frequencies

Statistics

		Waktu Penyelesaian	Biaya/ Tarif	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana
N	Valid	200	200	200	200	200
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3,18	3,75	3,26	3,39	3,34
Std. Deviation		,509	,448	,481	,508	,496
Variance		,259	,201	,231	,258	,246
Minimum		2	2	1	2	2
Maximum		4	4	4	4	4
Sum		636	749	651	677	668

Statistics

		Sarana dan Prasarana	Penanganan Pengaduan
N	Valid	200	200
	Missing	0	0
Mean		3,23	3,50
Std. Deviation		,588	,737
Variance		,346	,543
Minimum		2	1
Maximum		4	4
Sum		645	700

Frequency Table

Waktu Penyelesaian

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Cepat	11	5,5	5,5	5,5
	Cepat	142	71,0	71,0	76,5
	Sangat Cepat	47	23,5	23,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Biaya/ Tarif

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Mahal	1	,5	,5	,5
	Murah	49	24,5	24,5	25,0
	Gratis	150	75,0	75,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	1	,5	,5	,5
	Kurang Sesuai	1	,5	,5	1,0
	Sesuai	144	72,0	72,0	73,0
	Sangat Sesuai	54	27,0	27,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Kompetensi Pelaksana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Kompeten	2	1,0	1,0	1,0
	Kompeten	119	59,5	59,5	60,5
	Sangat Kompeten	79	39,5	39,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Perilaku Pelaksana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sopan dan Ramah	2	1,0	1,0	1,0
	Sopan dan ramah	128	64,0	64,0	65,0
	Sangat Sopan dan Ramah	70	35,0	35,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Sarana dan Prasarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	17	8,5	8,5	8,5
	Baik	121	60,5	60,5	69,0
	Sangat Baik	62	31,0	31,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Penanganan Pengaduan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Ada	6	3,0	3,0	3,0
	Ada tetapi tidak berfungsi	11	5,5	5,5	8,5
	Berfungsi kurang maksimal	60	30,0	30,0	38,5
	Dikelola dengan baik	123	61,5	61,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

```
FREQUENCIES VARIABLES=U3 U4 U5 U6 U7 U8 U9  
/STATISTICS=STDDEV VARIANCE MINIMUM MAXIMUM MEAN SUM  
/PIECHART FREQ  
/ORDER=ANALYSIS.
```

Frequencies

Statistics

		Waktu Penyelesaian	Biaya/ Tarif	Produk Spesifikasi Jenis Pelayaran	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana
N	Valid	200	200	200	200	200
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3,18	3,75	3,26	3,39	3,34
Std. Deviation		,509	,448	,481	,508	,496
Variance		,259	,201	,231	,258	,246
Minimum		2	2	1	2	2
Maximum		4	4	4	4	4
Sum		636	749	651	677	668

Statistics

		Sarana dan Prasarana	Penanganan Pengaduan
N	Valid	200	200
	Missing	0	0
Mean		3,23	3,50
Std. Deviation		,588	,737
Variance		,346	,543
Minimum		2	1
Maximum		4	4
Sum		645	700

Frequency Table

Waktu Penyelesaian

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Cepat	11	5,5	5,5	5,5
	Cepat	142	71,0	71,0	76,5
	Sangat Cepat	47	23,5	23,5	100,0
Total		200	100,0	100,0	

Biaya/ Tarif

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Mahal	1	,5	,5	,5
	Murah	49	24,5	24,5	25,0
	Gratis	150	75,0	75,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	1	,5	,5	,5
	Kurang Sesuai	1	,5	,5	1,0
	Sesuai	144	72,0	72,0	73,0
	Sangat Sesuai	54	27,0	27,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Kompetensi Pelaksana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Kompeten	2	1,0	1,0	1,0
	Kompeten	119	59,5	59,5	60,5
	Sangat Kompeten	79	39,5	39,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Perilaku Pelaksana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sopan dan Ramah	2	1,0	1,0	1,0
	Sopan dan ramah	128	64,0	64,0	65,0
	Sangat Sopan dan Ramah	70	35,0	35,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Sarana dan Prasarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	17	8,5	8,5	8,5
	Baik	121	60,5	60,5	69,0
	Sangat Baik	62	31,0	31,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Penanganan Pengaduan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Ada	6	3,0	3,0	3,0
	Ada tetapi tidak berfungsi	11	5,5	5,5	8,5
	Berfungsi kurang maksimal	60	30,0	30,0	38,5
	Dikelola dengan baik	123	61,5	61,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

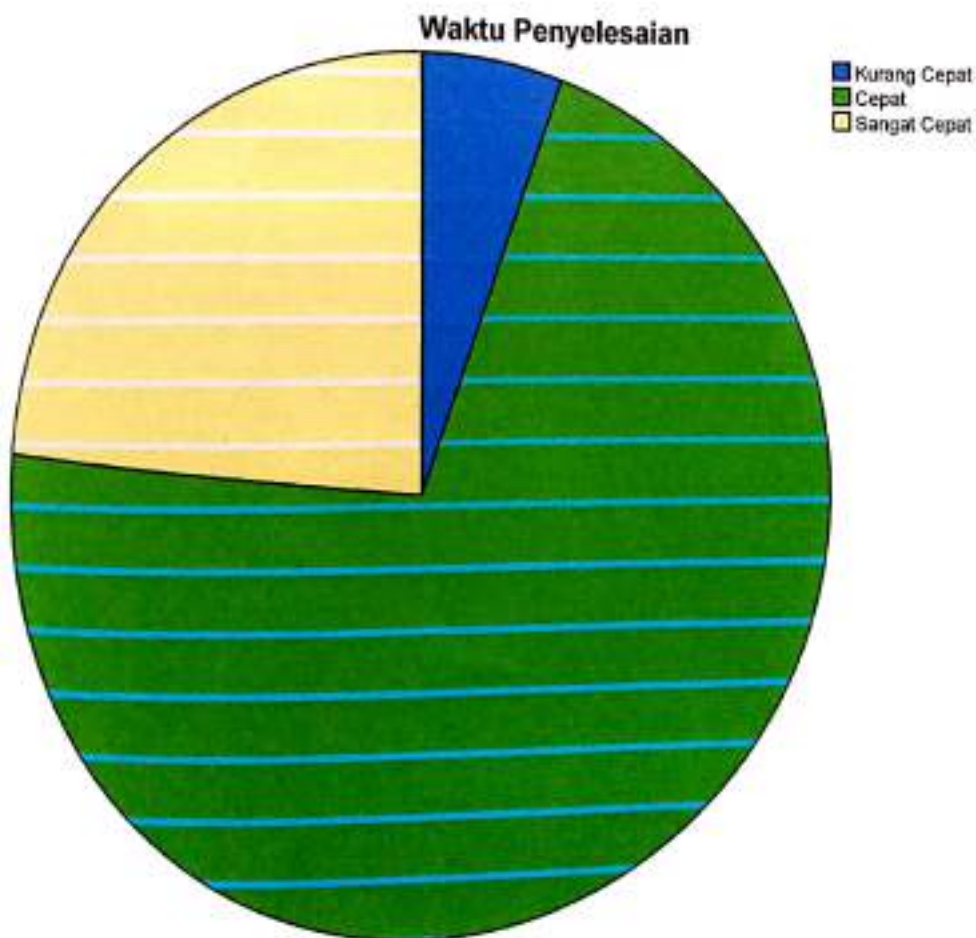
Sarana dan Prasarana

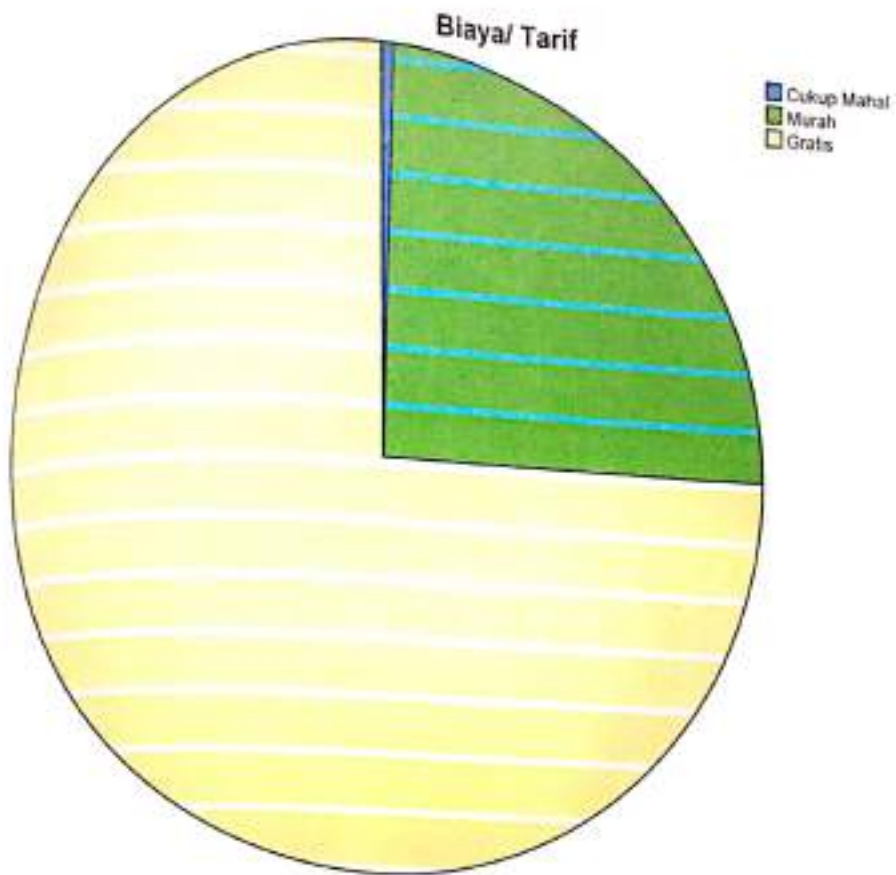
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	17	8,5	8,5	8,5
	Baik	121	60,5	60,5	69,0
	Sangat Baik	62	31,0	31,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Penanganan Pengaduan

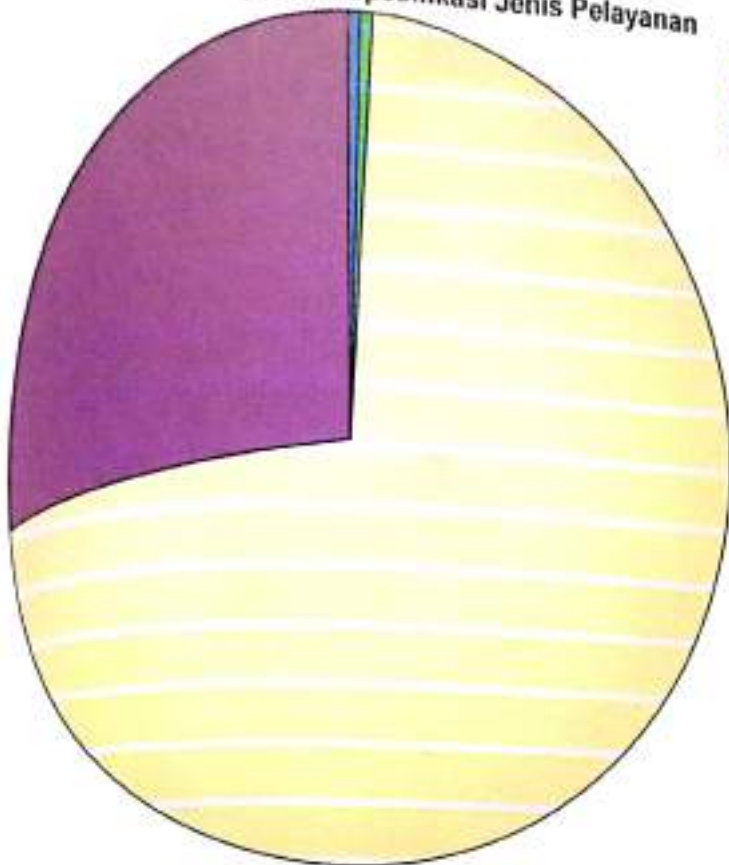
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Ada	6	3,0	3,0	3,0
	Ada tetapi tidak berfungsi	11	5,5	5,5	8,5
	Berfungsi kurang maksimal	60	30,0	30,0	38,5
	Dikelola dengan baik	123	61,5	61,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Pie Chart



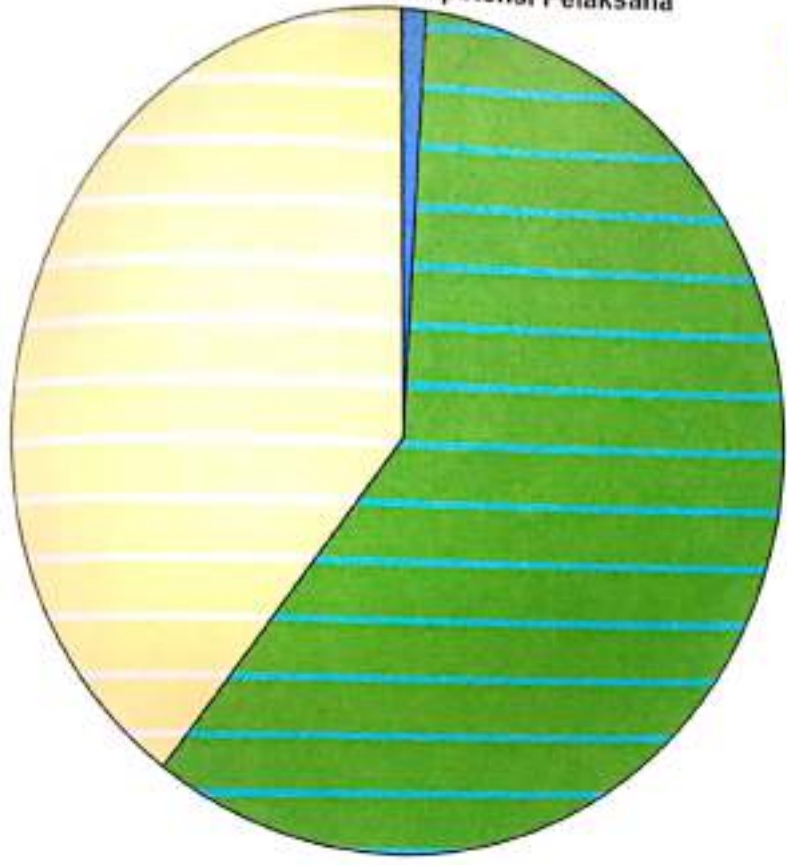


Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



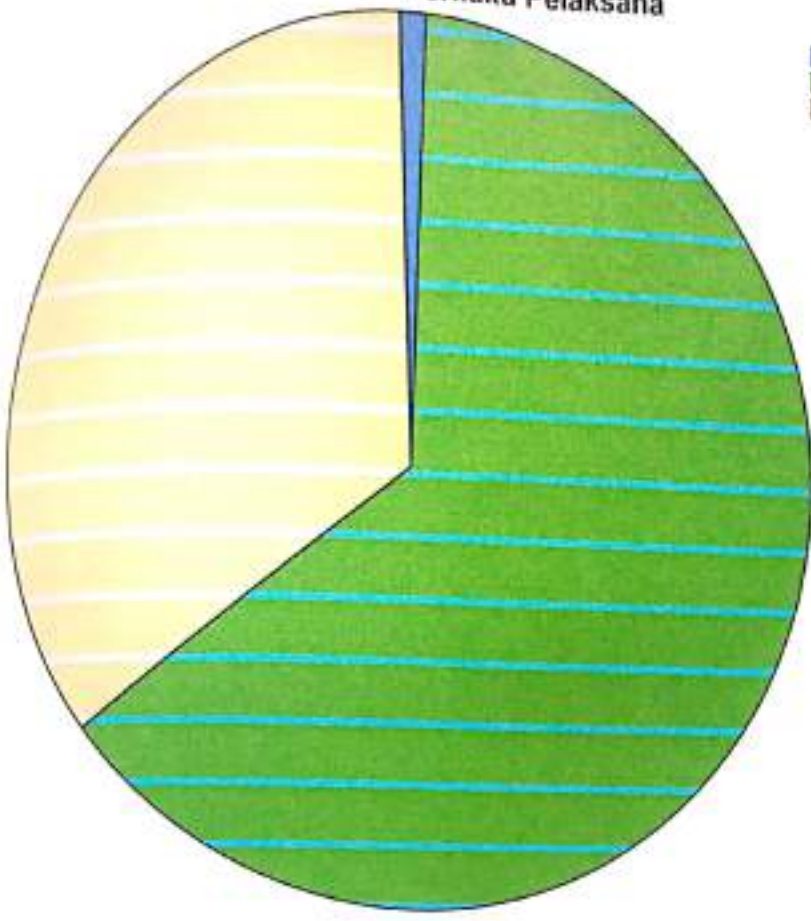
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Kompetensi Pelaksana



- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

Perilaku Pelaksana



- Kurang Sopan dan Ramah
- Sopan dan ramah
- Sangat Sopan dan Ramah

Penanganan Pengaduan

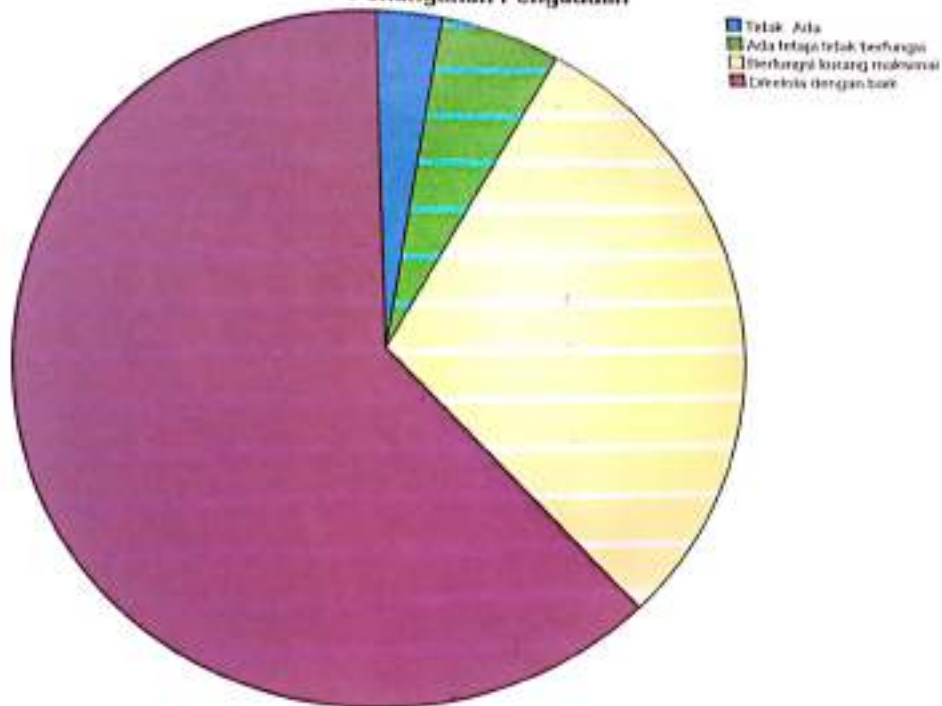


FOTO PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT









PENGINPUTAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



FOTO KEGIATAN
RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN







PEMERINTAH KOTA BIMA
DINAS KESEHATAN
UPT. PUSKESMAS JATIBARU
Jl. Datik Dabanta No. 11, Jatibaru Kota Bima, 84110
e-mail: pkmj@bimarakotahon.go.id



KEPUTUSAN KEPALA UPT. PUSKESMAS JATIBARU
NOMOR : 188.4/ 057/ PKM-06/X/2021
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

KEPALA UPT. PUSKESMAS JATIBARU,

Menimbang : a. bahwa demi peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di UPT. Puskesmas Jatibaru;
b. bahwa berdasarkan pertimbangan dimaksud huruf a dipandang perlu menetapkan Keputusan Kepala UPT. Puskesmas Jatibaru tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat;

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Walikota Bima Nomor 43 Tahun 2018 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan organisasi, Tugas dan Fungsi, Kepegawaian, Jenjang Jabatan serta Tata Kerja Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPT. PUSKESMAS JATIBARU TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.
KESATU : Membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat dengan susunan sebagaimana tercantum pada lampiran 1 keputusan ini.

KEDUA

KETIGA

KEEMPAT

1. Tim Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana yang dimaksud pada diktum KESATU di atas mempunyai uraian tugas sebagaimana tercantum pada lampiran II keputusan ini.
2. Segala biaya yang ditimbulkan akibat diterbitkannya keputusan ini dibebankan pada Dana Biaya Operasional Kesehatan (BOK) Tahun Anggaran 2021.
3. Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Kota Bima
pada tanggal 20 Oktober 2021

KEPALA UPT. PUSKESMAS JATIBARU,



ABDULLAH, SKM
Pembina/ IV a
NIP. 19690704 198903 1 005

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA UPT. PUSKESMAS JATIBARU
NOMOR : 188.4/ 057/PKM-06/X/2021
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SUSUNAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

NO	NAMA	JABATAN
1.	Ria Saraswati, MPH	Pengarah
2.	Nur Arafah, AMd. Kep	Ketua
3.	dr. Budi Ratna Aryani	Sekretariat
4.	Eriyati, SKM	Sekretariat
5.	Kurniawati, SKM	Sekretariat
6.	Estiana Rahmawati, AMd. Kep	Anggota/ surveior
7.	Diah Setiawaty, AMd. Kep	Anggota/ surveior
8.	Inayah, AMd. Keb	Anggota/ surveior
9.	Nurwahidah, AMd. Kep	Anggota/ surveior

KEPALA UPT. PUSKESMAS JATIBARU,



NIP. 19690704 198903 1 005

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA UPT. PUSKESMAS JATIBARU
NOMOR : 188.4/ 057/PKM-06/X/2021
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

URAIAN TUGAS
TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Tugas Tim Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Menyusun persiapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
2. Menyusun instrument survei
3. Menentukan responden
4. Melaksanakan survei kepuasan masyarakat
5. Mengolah hasil survei
6. Menyajikan dan melaporkan hasil survei baik tingkat puskesmas maupun pada masyarakat

KEPALA UPT. PUSKESMAS JATIBARU


ABDULLAH, SKM
Pembina/ IV a
NIP. 19690704 198903 1 005