



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE I TAHUN 2025

**BLUD UPTD PUSKESMAS JATIBARU
KOTA BIMA**

Jl. Datuk Dibanta No. 71 Jatibaru, Kota Bima, NTB, 84119
Website : pkm-jatibaru.bimakota.go.id
FB : Puskesmas Jatibaru
IG : puskesmasjatibaru
Youtube : Puskesmas Jatibaru Kota Bima



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
KATA PENGANTAR	ii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud Dan Tujuan	2
BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksanaan SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	5
3.1 Jumlah Responden SKM	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	6
3.2.1. Nilai Unsur Pelayanan	6
3.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per unit Layanan	7
BAB IV. ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	13
BAB V	
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	15
1. Kuesioner	
2. Tabulasi Data	
3. Foto Pelaksanaan SKM	

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT pelaksanaan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 Periode I telah diselesaikan.

Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini disusun dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai Permenpan RB RI no 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Laporan ini merupakan salah satu alat yang bisa digunakan oleh unit pelayanan publik untuk mengevaluasi kinerja pelayanan. Dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di lingkungan BLUD UPTD Puskesmas Jatibaru. Selain itu analisis indeks kepuasan masyarakat dan rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di BLUD UPTD Puskesmas Jatibaru.

Dengan ini kami mengucapkan terimakasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak sehingga pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terlaksana dengan lancar. Semoga laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan publik tahun 2025 Periode I ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Kota Bima, 5 Juni 2025

Kepala BLUD UPTD Puskesmas Jatibaru



Ihoriqatilhaq, ST

NIP. 19700810 199003 1 012

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 mengamanatkan 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 BLUD UPTD 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 BLUD UPTD Puskesmas Jatibaru Kota Bima.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. 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 BLUD UPTD Puskesmas Jatibaru Kota Bima oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat.

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 BLUD UPTD Puskesmas Jatibaru Kota Bima yaitu :

- a. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. 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.
- e. 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.
- f. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- g. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

- i. 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 24 hari dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	6-7 Mei 2025	2 hari
2.	Pengumpulan Data	8-28 Mei 2025	16 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	31 Mei-3 Juni 2025	3 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	4-6 Juni 2025	3 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 BLUD UPTD Puskesmas Jatibaru Kota Bima berdasarkan periode survei sebelumnya. Populasi dalam SKM 6 bulan terakhir adalah sebanyak 64.804 jumlah kunjungan . Sesuai dengan Sampel Morgan, maka sampel pada survei tahun 2025 minimal 381 responden. Kuesioner disebar pada responden di unit pelayanan baik di dalam maupun di luar gedung BLUD UPTD Puskesmas Jatibaru. Bulan November 2025 dibagi 400 kuesioner, dari 400 kuesioner yang dibagi, semuanya berhasil dikumpulkan ditabulasi, diolah dan dianalisa.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 400 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	94	23,5
		PEREMPUAN	306	76,5
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	40	10
		SLTP	74	18,5
		SLTA	210	52,5
		DIII	15	3,75
		SI	59	14,75
		S2	2	0,5
		S3	0	0
3	PEKERJAAN	PNS	26	6,5
		TNI	0	0
		POLRI	0	0
		Swasta	37	9,25
		Wirausaha	51	12,75
		Lainnya	286	71,5
4	USIA	17-25	51	12,75
		26-35	125	31,25
		36-45	129	32,25
		46-55	51	12,75
		56-65	37	9,25
		>65	7	1,75
5	JENIS LAYANAN	RM	30	7,5
		Poli Gigi	20	5

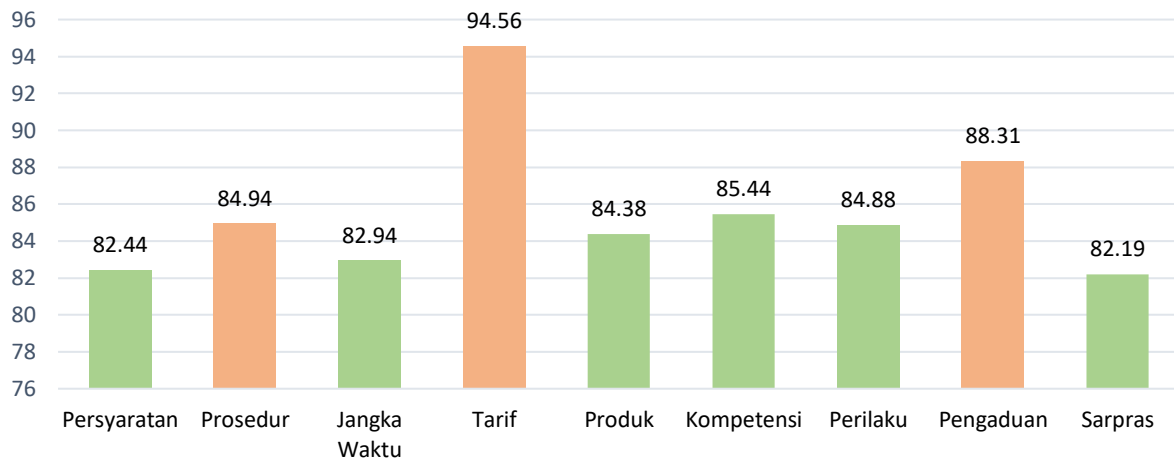
		Laboratorium	20	5
		Poli Dewasa dan Lansia	50	12,5
		Poli Anak	50	12,5
		Imunisasi	40	10
		KIA KB	25	62,5
		Persalinan	10	2,5
		Tindakan	20	5
		Apotek	20	5
		Poli TB Kusta	15	3,75
		Luar Gedung	45	11,25
		Gizi	30	7,5
		Kesling	25	6,25

3.2. 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	82,44	84,94	82,94	94,56	84,38	85,44	84,88	88,31	82,19
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	85,48 (BAIK)								

**IKM per Unsur pada Unit Layanan BLUD UPTD
Puskesmas Jatibaru Kota Bima
Mei 2025**



3.2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unit Layanan

No	Nama Ruangan	IKM	Kategori
1	Pendaftaran dan Rekam Medis	87,69	B
2	Poli Gigi	83,81	B
3	Laboratorium	85,05	B
4	Poli Dewasa	84,58	B
5	Poli Anak	82,81	B
6	Imunisasi	88,45	A
7	KIA-KB	82,14	B
8	Ruang Pasca Persalinan	82,14	B
9	Ruang Tindakan	88,11	B
10	Apotek	82,28	B
11	Poli TB Kusta	89,73	A

12	Luar Gedung	89,48	A
13	Gizi	80,29	B
14	Kesling	81,92	B

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- Unsur ke-9 Yaitu sarana dan prasarana. mempunyai nilai terendah dari 9 unsur yaitu 82,19. Selanjutnya unsur persyaratan /U1 82,44 dan unsur waktu pelayanan / U3 82,94
 - Unsur Sarana dan Prasarana : Saluran air yang sering macet, sehingga kebutuhan dan pelayanan terhambat, dan ada keran air yang rusak sehingga pentingnya untuk ditangani. Selanjutnya jaringan wifi yang lelet, tidak semua ruangan mendapat jaringan wifi sehingga menggunakan data paket pribadi. Adanya kekurangan kursi di ruang antrian, sehingga pasien banyak yang berdiri. Kekurangan timbangan, dopler dan tensimeter untuk pelayanan, sehingga pelayanan kurang berjalan maksimal. Mobil box sampah depan puskesmas Jatiwangi harus dipindahkan karena menjadi sumber bau, tidak bersih dan kurang estetik. Selanjutnya tidak adanya komputer di ruang bersalin untuk pelayanan. Lalu mengaktifkan kembali TV sebagai media promosi kesehatan, sehingga pasien mendapat Edukasi sambil menunggu antrian. Kemudian karena seringnya lampu mati saat malam hari, perlu adanya lampu emergency saat bidan jaga di malam hari. Lalu terdapat sapu yang digantung di tembok ruang KB, dinilai kurang estetik dan harus dipindahkan ke ruang yang strategis. Serta perlu penyediaan alat antropometri di 7 posyandu
 - Unsur persyaratan : Perlu adanya penyediaan Standar Pelayanan di setiap klaster, agar dapat dibaca serta dipahami oleh masing-masing pegawai dan pelayanan berjalan sesuai standart
 - Unsur waktu pelayanan : Perlu adanya pengaktifan lagi untuk pendaftaran online mobile JKN, agar memudahkan pasien mendaftar tanpa lama mengantri di ruang tunggu sehingga dibutuhkan tenaga khusus sebagai duta mobile JKN, selanjutnya membuat poster cara mendaftar online, agar dapat dilihat oleh pengunjung, serta membuat videonya, Kemudian membuat

papan informasi pendaftaran pasien prioritas dan pasien biasa dan terakhir membuat surat tugas bagi pegawai baru agar dapat bekerja sesuai Surat Keputusan.

- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Tarif/ U4 (94, 56), unsur Pengaduan/ U8 (88,31) dan unsur kompetensi pelaksana /U6 (85,44). Tarif pelayanan pada pasien BPJS adalah gratis dan tarif pada pasien umum sesuai dengan Perda Kota Bima. Pada pengaduan, telah ditambahkan kotak saran untuk mempermudah masyarakat menyampaikan sarannya. Sebelumnya kotak saran juga telah tersedia di depan Apotek. Prosedur pelayanan di BLUD UPTD Puskesmas Jatibaru telah disesuaikan dengan standar perundangan sebagai bentuk peningkatan mutu pelayanan. Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, sebagian responden mengaku bahwa pelayanan baik, ada pula yang berpendapat bahwa pelayanan kurang cepat. Dan untuk kompetensi petugas dalam melayani pasien sudah sesuai dan kompeten dalam bidangnya.

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.

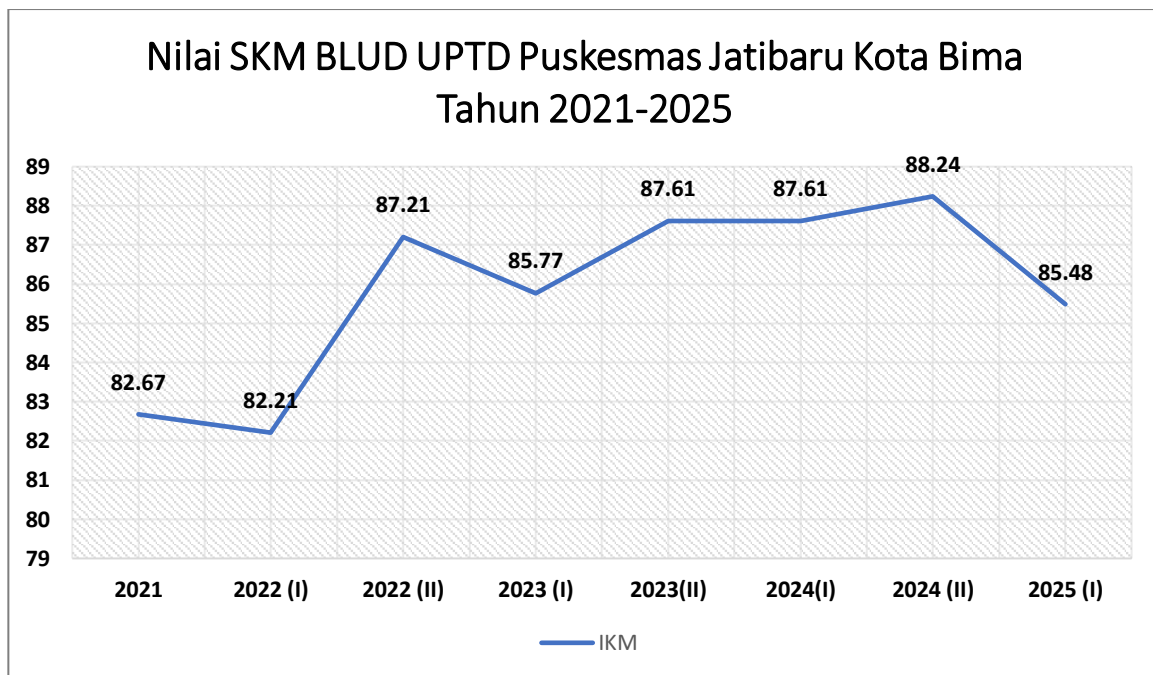
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rencana Tindak Lanjut (RTL) dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
			I	II	III	IV	
1	Sarana dan Prasarana	a. Melakukan perbaikan instalasi air di Puskesmas Jatibaru b. Mengganti kran air yang rusak c. Penambahan daya wifi d. Penambahan jumlah kursi pasien e. Pengadaan Timbangan, dopler dan tensi f. Memindahkan mobil box sampah di depan Pustu Jatiwangi g. Menyediakan komputer di ruang bersalin h. Mengaktifkan TV untuk promosi di depan Poli Dewasa i. Pengadaan Lampu <i>emergency</i> j. Memindahkan sapu di depan ruang KB ke lokasi yang strategis k. Penyediaan antropometri di 7 posyandu		✓			Koordinator Sarpras

2	Persyaratan	a. Menyediakan Standar Pelayanan setiap klaster		✓			PJ Klaster
3	Waktu	a. Mengaktifkan pendaftaran online b. Membuat poster cara mendaftar online c. Membuat video cara mendaftar <i>online</i> d. Membuat papan informasi pendaftaran pasien prioritas dan pasien biasa e. Membuat Surat Tugas bagi pegawai baru		✓			Koordinator RM dan Koordinator SDM

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 BLUD UPTD Puskesmas Jatibaru Kota Bima dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel tersebut, 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. Pada survei bulan Mei tahun 2023, nilai kepuasan masyarakat menurun menjadi 85,77. November 2023, nilai SKM meningkat 87,61. Mei 2024 nilai kepuasan masyarakat masih sama yaitu 87,61, kemudian pada bulan November 2024 meningkat menjadi 88,24. Dan pada bulan Mei 2025, Survey periode I mengalami penurunan menjadi 85,48, namun masih dalam kategori baik. Dari ke tujuh survei yang dilakukan, semuanya di atas nilai standar yang ditetapkan oleh permenkes no 14 tahun 2017.

BAB V

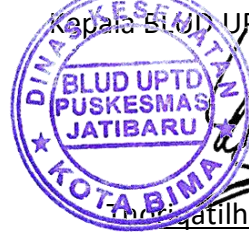
KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Unit Layanan BLUD UPTD Puskesmas Jatibaru Kota Bima, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85,48
- Unsur ke-9 sarana dan prasarana mempunyai nilai terendah dari 9 unsur yaitu 82,19. Selanjutnya unsur persyaratan 82,44 dan unsur waktu pelayanan 82,94
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Tarif/ U4 (94,56), unsur Pengaduan/ U8 (88,31) dan unsur kompetensi pelaksana /U6 (85,44).

Kota Bima, 5 Juni 2025

Kepala BLUD UPTD Puskesmas Jatibaru



Thoriqatilhaq, ST

NIP.19700810 199003 1 012

LAMPIRAN



KUESIONER SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
PUSKESMAS JATIBARU KOTA BIMA



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

Silahkan memberikan **TANDA SILANG** pada pilihan jawaban dan mengisi jawaban anda pada tanda titik-titik.

Jenis Kelamin :	1. Laki-laki	☒ 2. Perempuan				
Pendidikan :	1. SD	2. SMP	☒ 3. SMA	4. D3	5. S1	6. S2 7. S3
Pekerjaan :	1. PNS	2. TNI	3. POLRI	4. Swasta	5. Wirausaha	Lainnya, sebutkan... <u>IRI</u>
Usia :	17-25 th	☒ 26-35 th	36-45 th	46-55 th	56-65 th	>65 th
Ruangan :	<u>promes</u>			Tanggal : <u>6 - 25 - 2024</u>		

- Apakah persyaratan pelayanan di sini sesuai dengan jenis pelayanannya? (misal, di loket diminta petugas KTP atau kartu BPJS)
 - Tidak Sesuai
 - Kurang sesuai
 - Sesuai
 - ☒ Sangat Sesuai
- Bagaimana prosedur pelayanan di Puskesmas Jatibaru?
 - Tidak mudah
 - Kurang mudah
 - Mudah
 - ☒ Sangat mudah
- Bagaimana kecepatan pelayanan di Puskesmas Jatibaru?
 - Tidak cepat
 - Kurang cepat
 - Cepat
 - ☒ Sangat cepat
- Bagaimana Tarif Pelayanan di sini?
 - Sangat mahal
 - Cukup mahal
 - Murah
 - ☒ Gratis
- Apakah produk pelayanan yang tercantum sesuai dengan hasil yang diberikan?
 - Tidak Sesuai
 - Kurang sesuai
 - Sesuai
 - ☒ Sangat Sesuai
- Bagaimana kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?
 - Tidak kompeten
 - Kurang kompeten
 - Kompeten
 - ☒ Sangat kompeten
- Menurut Anda bagaimana perilaku petugas kami?
 - Tidak Sopan dan tidak ramah
 - Kurang sopan dan kurang ramah
 - Sopan dan ramah
 - ☒ Sangat Sopan dan ramah
- Menurut Anda, bagaimana penanganan pengaduan bagi pengguna layanan di Puskesmas Jatibaru?
 - Tidak ada
 - Ada tapi tidak berfungsi
 - Berfungsi kurang maksimal
 - ☒ Dikelola dengan baik
- Bagaimana kualitas sarana dan prasarana kami?
 - Buruk
 - Cukup
 - Baik
 - ☒ Sangat baik

NO RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN PUSKESMAS MEI 2025								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	3	4	3	4	4	4	4
6	4	4	3	4	4	4	3	3	2
7	4	4	3	4	4	4	3	3	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	3	4	4
10	4	3	3	4	4	4	3	4	4
11	4	4	3	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	3	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	3	4	4	4	4
16	4	4	3	4	3	4	4	4	4
17	4	3	3	4	4	4	4	4	4
18	4	3	3	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	3	3	4	3	4	3	4	4
21	3	3	4	4	4	3	3	4	3
22	3	4	3	4	4	3	3	2	2
23	4	3	4	4	4	3	3	3	3
24	3	3	3	4	3	4	4	4	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3
26	4	4	3	4	3	3	3	4	3
27	3	3	3	4	3	3	3	4	3
28	4	4	4	4	4	4	4	3	4
29	4	4	3	4	3	4	3	4	3
30	3	3	4	4	3	3	4	3	3
31	3	4	3	4	3	4	3	2	3
32	3	4	4	4	3	4	3	2	3
33	4	3	3	4	3	4	2	3	2
34	4	4	3	4	4	3	3	2	3
35	4	3	3	4	4	4	4	3	3
36	3	3	4	4	3	3	4	3	3
37	3	3	3	4	3	3	4	4	3
38	3	4	3	3	3	3	4	4	3
39	3	3	3	4	3	3	3	4	3
40	3	3	3	4	3	3	3	3	2
41	3	3	3	4	4	3	4	4	3
42	4	3	3	4	3	3	3	4	4
43	4	3	3	4	4	3	3	3	4
44	4	3	3	4	4	3	4	4	4
45	4	3	3	4	3	3	4	4	4

[illegible]

NO RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN PUSKESMAS MEI 2025								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
91	3	3	3	4	3	3	3	3	2
92	3	4	4	3	4	3	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	3	3	3	3	3	2	2
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	3	3	4	3	3	3	3	2
97	4	3	4	4	3	4	4	4	3
98	3	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	2	4	4	4	4	4	4	4
100	3	4	4	3	4	3	3	4	3
101	4	4	4	4	3	4	4	3	3
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	3	3	3	4	3	3	3	3	3
104	3	4	3	4	3	4	4	4	3
105	3	3	3	4	4	4	4	3	2
106	3	3	3	3	3	4	4	2	2
107	4	3	4	3	4	3	3	3	3
108	4	3	3	4	4	3	4	4	3
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	3	3	3	4	4	3	3	3	3
111	3	4	3	4	4	4	4	3	3
112	3	3	3	4	4	4	3	3	3
113	3	3	3	4	3	3	3	3	3
114	3	3	3	4	3	3	3	3	3
115	4	3	3	4	4	3	3	3	3
116	3	4	3	4	4	3	4	4	3
117	3	4	3	4	3	3	3	3	3
118	4	3	3	4	3	3	3	3	2
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	3	3	3	4	3	3	3	4	3
121	3	3	3	4	3	3	3	3	3
122	3	3	3	4	4	4	4	3	3
123	3	3	3	4	3	3	3	4	3
124	3	3	3	4	3	3	3	4	3
125	3	3	3	4	3	3	3	4	3
126	3	3	3	4	4	3	3	4	3
127	3	3	3	4	3	3	3	4	3
128	3	3	3	3	3	3	2	2	2
129	3	3	3	3	3	3	3	3	2
130	3	3	3	3	3	3	2	3	3
131	3	3	3	4	3	3	3	2	2
132	3	3	3	4	3	3	3	4	3
133	3	3	3	4	3	3	3	4	3
134	4	4	4	4	3	3	3	3	2
135	3	3	3	4	3	3	3	3	2

[illegible]

NO RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN PUSKESMAS MEI 2025								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	3	4	2	4	3	3	4	4	3
183	3	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	3	3	3	4	3	3	3	3	2
186	4	3	3	4	3	4	4	3	4
187	3	3	3	3	3	3	3	3	3
188	4	4	3	4	2	4	3	3	3
189	4	3	3	4	4	4	4	4	4
190	3	3	2	4	4	1	3	3	3
191	3	3	3	4	3	3	3	1	3
192	4	4	4	4	3	3	3	3	2
193	3	4	4	4	3	3	3	3	3
194	4	3	4	4	4	3	3	4	3
195	3	4	3	4	3	3	3	4	4
196	4	4	3	4	4	3	3	4	3
197	3	3	3	3	3	3	3	3	3
198	3	3	3	4	3	3	3	3	3
199	3	3	3	4	3	3	3	3	3
200	3	3	3	4	3	3	3	3	3
201	3	3	4	4	3	3	3	3	3
202	3	3	3	4	3	3	3	3	3
203	3	3	3	4	3	3	3	3	3
204	3	3	3	4	3	3	3	3	3
205	3	3	3	4	3	3	3	3	3
206	3	3	3	4	3	3	3	3	3
207	4	4	4	3	3	3	3	4	4
208	4	4	4	4	3	3	3	4	3
209	3	4	3	4	4	4	4	4	3
210	3	4	3	4	4	3	3	4	3
211	3	3	3	4	3	3	4	4	3
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	3	3	3	4	3	4	4	3	3
214	3	3	4	4	4	3	4	4	3
215	3	3	3	3	3	4	4	3	3
216	3	3	3	3	3	3	4	4	4
217	3	3	4	4	3	3	3	4	3
218	3	3	3	4	4	3	3	4	4
219	3	3	3	4	4	4	4	3	4
220	3	3	3	4	4	3	3	4	4
221	3	3	4	4	3	3	3	4	3
222	3	3	3	4	3	3	3	3	3
223	3	3	3	4	3	3	4	4	4
224	3	4	3	3	3	3	3	3	3
225	3	3	3	4	3	3	3	4	4

NO RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN PUSKESMAS MEI 2025								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
226	3	3	3	3	3	3	3	3	3
227	3	3	3	4	3	3	3	3	3
228	3	3	3	4	4	4	4	4	3
229	3	3	3	4	4	4	4	4	3
230	3	3	3	4	3	4	4	4	4
231	3	3	3	4	3	3	3	3	2
232	3	3	3	4	3	3	3	3	3
233	3	3	3	4	3	3	3	3	3
234	3	3	3	3	3	3	3	4	4
235	3	3	3	4	4	3	4	3	3
236	3	3	3	4	3	3	3	3	2
237	4	3	4	4	4	4	4	4	4
238	3	3	4	4	3	3	4	3	3
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	3	3	4	4	3	3	3	3	2
241	3	3	3	3	3	4	3	4	3
242	3	3	3	4	3	4	3	3	4
243	3	3	3	4	4	4	3	3	4
244	3	4	4	4	3	3	3	3	4
245	3	3	3	3	3	3	3	3	3
246	3	3	3	3	3	3	3	3	3
247	3	3	3	4	3	3	3	3	4
248	3	3	3	4	4	4	3	3	3
249	3	3	3	3	3	3	3	2	3
250	3	3	3	3	3	3	3	3	3
251	3	3	3	3	3	3	3	3	3
252	3	3	3	3	3	3	3	3	3
253	3	3	3	3	3	3	3	3	3
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	3	3	3	3	3	3	3	3	3
256	3	3	3	4	3	3	3	3	3
257	3	3	3	4	4	4	4	4	4
258	3	3	3	4	3	4	3	4	4
259	3	3	4	4	3	3	3	3	4
260	3	3	3	4	3	3	3	3	4
261	3	3	3	3	3	3	3	3	3
262	3	3	4	4	3	4	4	4	4
263	3	3	3	3	3	3	3	3	3
264	3	3	3	3	3	3	3	4	3
265	3	3	3	3	3	3	3	3	3
266	3	3	3	3	3	3	3	3	3
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4
268	3	3	3	3	3	3	3	4	3
269	3	3	4	4	4	4	4	4	3
270	3	4	4	4	4	4	4	4	4

[illegible]

NO RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN PUSKESMAS MEI 2025								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
316	4	4	4	4	4	4	4	4	3
317	4	4	4	4	4	4	4	4	3
318	4	3	3	4	4	4	4	4	4
319	4	4	3	4	4	4	4	4	4
320	4	4	4	4	4	4	4	4	4
321	4	4	4	4	4	4	4	4	3
322	4	3	3	4	3	4	4	4	3
323	4	3	4	4	4	4	4	4	3
324	3	3	3	2	3	3	3	3	2
325	3	2	2	2	3	3	3	2	2
326	3	3	3	3	3	3	3	3	3
327	3	3	3	4	3	3	3	3	3
328	3	3	3	4	3	3	3	3	3
329	3	4	3	4	4	4	4	4	4
330	3	3	4	4	3	3	3	4	3
331	3	3	3	3	3	3	4	3	3
332	3	3	3	3	3	3	4	3	3
333	3	3	3	3	3	3	3	4	3
334	3	3	3	3	3	3	3	4	3
335	4	4	4	4	4	4	4	4	4
336	4	4	4	4	4	4	4	4	4
337	3	3	3	4	3	3	4	3	4
338	3	4	4	4	4	4	4	4	4
339	4	4	4	4	4	4	4	4	4
340	3	3	3	4	3	3	3	4	3
341	3	3	3	4	3	3	3	4	3
342	3	3	3	4	3	3	3	4	3
343	3	3	3	4	3	3	3	4	3
344	3	3	3	4	3	3	3	4	3
345	3	3	3	4	3	3	3	4	3
346	3	3	3	4	3	3	3	4	3
347	3	3	3	4	3	3	3	4	3
348	4	4	4	4	4	4	4	4	4
349	3	4	4	4	3	4	4	4	4
350	3	3	2	4	3	3	3	3	2
351	3	3	3	4	4	3	3	4	3
352	3	3	3	4	3	3	3	4	3
353	4	4	3	4	3	3	3	3	3
354	4	4	3	4	3	4	4	4	4
355	3	3	3	4	3	2	3	4	3
356	3	3	3	4	3	3	2	4	3
357	4	4	4	4	3	4	3	4	3
358	3	4	3	4	3	4	3	4	3
359	4	4	4	4	3	4	4	4	4
360	3	3	3	4	3	3	3	4	4

NO RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN PUSKESMAS MEI 2025								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
361	3	4	4	4	3	4	4	4	4
362	4	4	3	4	3	3	3	4	4
363	1	4	3	4	3	4	3	4	3
364	3	3	4	4	3	3	4	4	4
365	3	4	3	4	3	4	4	4	4
366	3	4	4	4	4	4	4	4	4
367	4	4	4	4	4	4	4	4	4
368	4	4	4	4	4	4	4	4	4
369	4	4	4	4	4	4	4	4	4
370	4	4	3	4	4	4	3	4	4
371	3	3	3	4	4	4	4	4	4
372	3	4	4	4	3	3	4	3	3
373	3	3	3	4	3	3	4	4	4
374	3	4	3	4	3	3	4	4	4
375	4	4	4	4	4	4	4	4	4
376	3	4	3	4	4	4	4	4	4
377	4	4	3	3	4	3	4	4	4
378	3	3	3	4	3	3	3	3	3
379	3	4	3	4	3	3	3	4	2
380	3	3	3	4	3	4	4	4	4
381	4	4	4	4	4	4	4	4	4
382	3	4	3	4	4	3	3	3	3
383	4	4	4	4	4	4	4	4	4
384	3	4	4	4	3	3	3	4	2
385	3	4	3	4	2	3	4	3	3
386	3	3	3	3	3	3	3	3	2
387	3	3	3	3	3	3	3	4	3
388	3	3	3	4	3	3	4	3	3
389	4	4	4	4	4	4	4	4	4
390	3	4	4	4	4	4	4	4	4
391	3	3	3	4	3	4	4	4	3
392	3	3	4	3	4	3	3	4	4
393	4	4	4	4	4	4	4	4	4
394	4	4	4	4	4	4	4	4	4
395	3	4	3	4	3	3	3	4	4
396	3	3	3	4	3	3	3	4	3
397	3	4	3	3	3	4	3	4	3
398	3	4	3	4	3	3	3	4	4
399	3	4	3	3	3	4	4	4	4
400	4	3	3	3	3	3	3	4	3
Jml nilai/unsur	1319	1359	1327	1513	1350	1367	1358	1413	1315
MRB/Unsur	3,30	3,40	3,32	3,78	3,38	3,42	3,40	3,53	3,29

NO RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN PUSKESMAS MEI 2025									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
NRR tertimbang/ Unsur	0,37	0,38	0,37	0,42	0,37	0,38	0,38	0,39	0,36	3,419
UNSUR	82,44	84,94	82,94	94,56	84,38	85,44	84,88	88,31	82,19	
IKM UNIT PELAYANAN										85,48

Keterangan :

U1-U9 : Unsur Unsur Pelayanan

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

IKM : 3,419

Tertimbang x : 85,48

NRR per Unsur : Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi

NRR

Tertimbang : NRR per unsur x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN : 85,48

MUTU PELAYANAN

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00

B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,30
U2	Prosedur	3,40
U3	Waktu	3,32
U4	Biaya/ Tarif	3,76
U5	Produk Layanan	3,38
U6	Kompetensi Pelaksana	3,42
U7	Perilaku Pelaksana	3,40
U8	Pengelolaan Pengaduan	3,53
U9	Sarana dan Prasarana	3,29

PERTEMUAN TINDAK LANJUT SKM PERIODE I
BLUD UPTD PUSKESMAS JATIBARU
13 JUNI 2025





**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BLUD UPTD PUSKESMAS JATIBARU KOTA BIMA
TAHUN 2025**

NILAI IKM

85,48

Jumlah Responden	400 orang
Jumlah Laki-laki	94 orang
Jumlah Perempuan	306 orang
Pendidikan SD	40 orang
SMP	74 orang
SMA	210 orang
D3	15 orang
S1	59 orang
S2	2 orang
Periode Survei	8-28 Mei 2025

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN
YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK
KEMAJUAN PUSKESMAS JATIBARU AGAR
TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

Kepala BLUD UPTD Puskesmas Jatibaru


Thoriqahhaq, ST
NIP. 19700810-199003 1 012