



# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**PERIODE II  
TAHUN 2025**

**PUSKESMAS JATIBARU  
KOTA BIMA**

**Jl Datuk Dibanta No. 71 Jatibaru, Kota Bima, NTB, 84119  
Website : [pkm-jatibaru.bimakota.go.id](http://pkm-jatibaru.bimakota.go.id)  
FB : Puskesmas Jatibaru  
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
BAB IV. ANALISIS HASIL SKM .....	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	9
4.3 Tren Nilai SKM .....	12
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 II 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 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 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 II ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Kota Bima, 5 Desember 2025  
Kepala Puskesmas Jatibaru



Abdul Haris, S. Farm., Apt  
NIP. 19690105 199203 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 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 :

- 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 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 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. 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).

- i. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### 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 25 hari dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	7-8 Nov 2025	2 hari
2.	Pengumpulan Data	10-26 Nov 2025	15 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	27 Nov – 2 Desember 2025	5 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	3-5 Des 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 Puskesmas Jatibaru Kota Bima berdasarkan periode survei sebelumnya. Populasi dalam SKM 6 bulan terakhir adalah sebanyak 51922 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 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 :

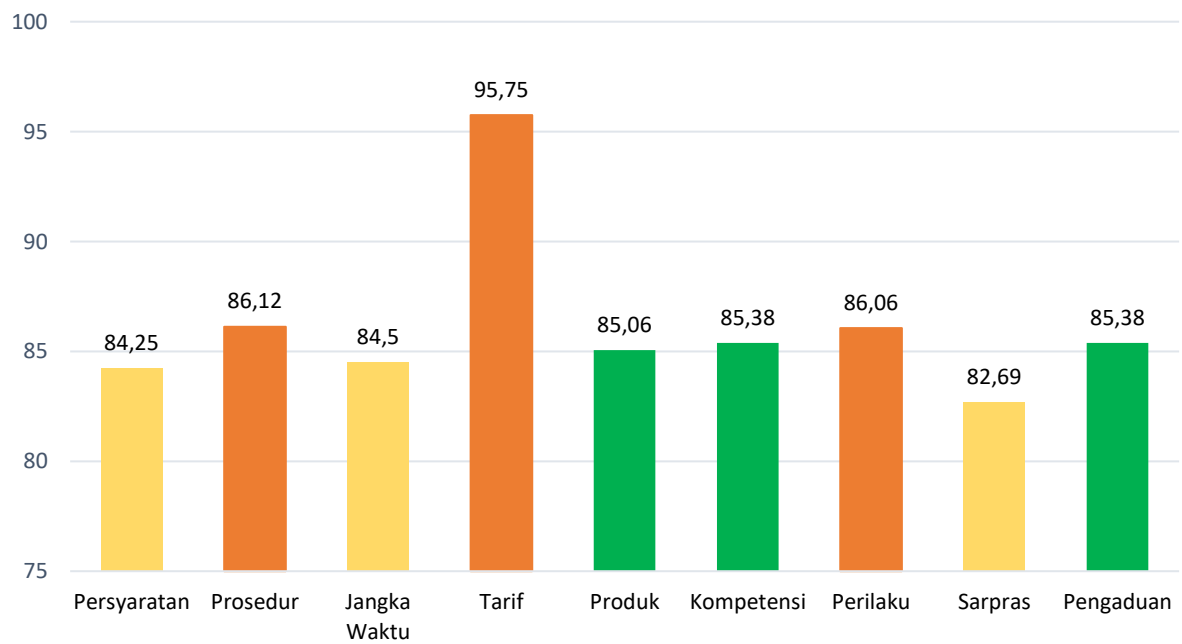
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	85	21,25
		PEREMPUAN	315	78,75
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	29	7,25
		SLTP	67	16,75
		SLTA	200	50
		DIII	24	6
		SI	80	20
		S2	0	0
		S3	0	0
3	PEKERJAAN	PNS	36	9
		TNI	1	0,25
		POLRI	0	0
		Swasta	49	12,25
		Wirausaha	41	10,25
		Lainnya	273	68,25
4	USIA	17-25	40	10
		26-35	112	28
		36-45	117	29,25
		46-55	82	20,5
		56-65	46	11,5
		>65	3	0,75

### 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
<b>IKM per unsur</b>	84,25	86,12	84,50	95,75	85,06	85,38	86,06	82,09	85,38
<b>Kategori</b>	B	B	B	A	B	B	B	B	B
<b>IKM Unit Layanan</b>	86,05 (BAIK)								

## IKM per Unsur pada Unit Layanan Puskesmas Jatibaru Kota Bima November 2025



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1. Analisis Permasalahan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

Semua unsur berada di atas target minimal yaitu 76,6, artinya pelayanan di Puskesmas Jatibaru berada pada kategori baik. Namun Peningkatan mutu harus dilaksanakan secara berkesinambungan. Dari 9 unsur, unsur ke-8 Yaitu sarana dan prasarana. mempunyai nilai terendah yaitu 82,09. Selanjutnya unsur persyaratan / U1 84,25 dan unsur waktu pelayanan / U3 84,50

a. Sarana & Prasarana (U8) – Nilai 82,09

Menjadi unsur dengan skor terendah di antara 9 unsur yang diukur. Nilai ini masih berada di kategori baik, namun mengindikasikan adanya kekurangan pada fasilitas fisik (ruang tunggu, peralatan, kebersihan, aksesibilitas).

Implikasi: Jika tidak segera ditangani, dapat menurunkan persepsi keseluruhan terhadap kualitas layanan, terutama bagi kelompok pengguna yang sensitif terhadap kenyamanan fisik (lansia, ibu hamil, anak-anak).

b. Persyaratan (U1) – Nilai 84,25

Skor di atas rata-rata, namun masih di bawah nilai tertinggi. Persyaratan administratif yang dirasa masih agak rumit atau tidak transparan dapat menjadi sumber keluhan, terutama bagi responden dengan tingkat pendidikan lebih rendah.

c. Jangka Waktu (U3) – Nilai 84,50

Jangka waktu masuk dalam kategori baik namun perbaikan terhadap mutu pelayanan senantiasa tetap dilaksanakan. Waktu tunggu masih menjadi faktor yang perlu perbaikan, meski tidak berada pada posisi paling kritis. Perlu optimalisasi alur pendaftaran dan penjadwalan agar mengurangi waktu tunggu, khususnya pada jam sibuk.

- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Tarif/ U4 (95,75), unsur Prosedur/ U2 (86,12) dan unsur Perilaku /U7 (86,06). Tarif pelayanan pada pasien BPJS adalah gratis dan tarif pada pasien umum sesuai dengan Perda Kota Bima. Prosedur pelayanan di Puskesmas Jatibaru telah disesuaikan dengan standar perundangan sebagai bentuk peningkatan mutu pelayanan. Perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan pada pasien sudah sangat baik dan sesuai dengan Motto puskesmas yaitu “Melayani Seperti Keluarga Sendiri”.
  - a. Tarif (U4) – Nilai 95,75
 

Skor tertinggi, menunjukkan bahwa masyarakat menilai tarif layanan sangat wajar dan terjangkau. Hal ini menjadi keunggulan kompetitif yang dapat dimanfaatkan dalam promosi layanan
  - b. Prosedur (U2) – Nilai 86,12
 

Prosedur pelayanan dipandang cukup jelas dan tidak berbelit, meski masih ada ruang perbaikan untuk mempercepat proses.
  - c. Perilaku Pelaksana (U7) – Nilai 86,06
 

Skor tinggi menandakan kepuasan atas sikap ramah, empati, dan profesionalisme staf. Faktor manusia ini menjadi salah satu pilar utama kepercayaan masyarakat.

#### **4.2. Rencana Tindak Lanjut**

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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.

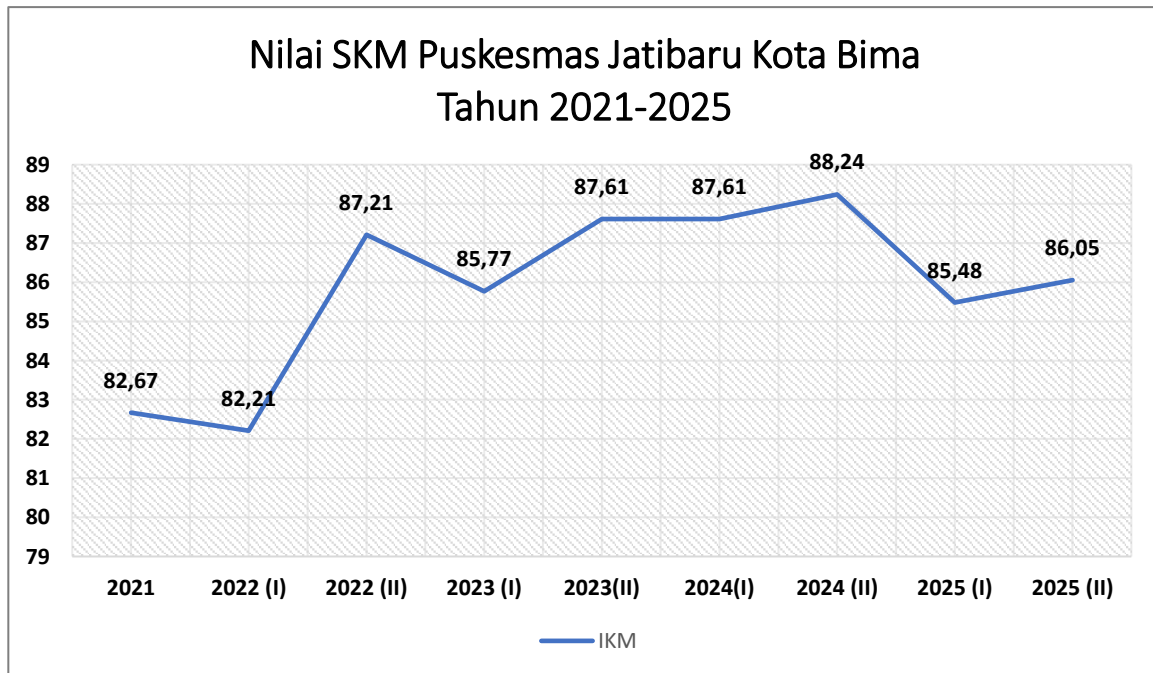
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rencana Tindak Lanjut (RTL) dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan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

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Sarana dan Prasarana	a. Aksesibilitas ruang Klaster I	✓				a. Koordinator Sarpras
		b. Aksesibilitas Ruang Pelayanan Dewasa-Lansia	✓				b. Koordinator Sarpras
		c. Mengaktifkan penggunaan TV di ruang tunggu	✓				c. Satpam
		d. Penyediaan air dan lingkungan yang bersih	✓				d. Koordinator Kesling
2	Persyaratan	a. Menyediakan Standar Pelayanan setiap klaster	✓				PJ Klaster
3	Waktu	a. Mengaktifkan pendaftaran online	✓				Koordinator RM
		b. Mengoptimalkan antrian	✓				

### 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 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. Dan survey kepuasan masyarakat pada bulan November periode II mengalami kenaikan menjadi 86,05. Dari ke delapan 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 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 86,05
- Unsur ke-8 sarana dan prasarana mempunyai nilai terendah dari 9 unsur yaitu 82,09. Selanjutnya unsur persyaratan 84,25 dan unsur waktu pelayanan 84,50.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Tarif/ U4 (95,75), unsur Prosedur/ U2 (86,12) dan unsur Perilaku /U7 (86,06).
- Hasil survei menunjukkan bahwa tarif, prosedur, dan perilaku pelaksana menjadi kekuatan utama layanan, sementara sarana & prasarana memerlukan perhatian khusus. Dengan fokus pada peningkatan fasilitas fisik diharapkan skor IKM dapat meningkat pada periode berikutnya, memperkuat kepercayaan masyarakat dan kualitas pelayanan kesehatan di wilayah tersebut.

# 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 kusioner 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.....
Usia :	17-25 th	26-35 th	36-45 th	46-55 th	56-65 th	>65 th
Ruangan :	.....			Tanggal :		

- 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
- Bagaimana kualitas sarana dan prasarana kami?
  - Buruk
  - Cukup
  - Baik
  - Sangat baik
- Menurut Anda, bagaimana penanganan pengaduan bagi pengguna layanan di Puskesmas Jatibaru ?
  - Tidak ada
  - Ada tapi tidak berfungsi
  - Berfungsi kurang maksimal
  - Dikelola dengan baik

NO RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN PUSKESMAS NOVEMBER 2025								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	4	3	4	3	4	4	4	4
8	3	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	3	3	4	4	4	3	4	4
13	4	3	3	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	3	3	4
15	4	4	3	4	4	4	4	4	4
16	3	4	4	4	4	4	3	4	4
17	3	4	4	4	4	4	3	4	4
18	4	4	4	4	3	3	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	4	4	4	3	4	4	4	4
21	3	4	4	4	3	4	3	4	4
22	4	4	4	4	4	3	4	3	4
23	3	3	3	4	3	3	4	3	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	4	4	4	3	3	3	3
26	3	3	3	4	4	4	3	3	3
27	3	3	4	4	4	4	3	3	3
28	4	4	4	4	3	3	3	3	3
29	4	3	3	4	3	3	3	3	3
30	4	4	4	4	3	3	3	3	3
31	3	3	4	4	4	3	3	3	3
32	4	3	3	4	4	3	3	3	3
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	3	3	2	3	2	3	3	3	3
35	4	4	4	4	4	4	4	3	4
36	4	3	3	4	3	4	4	4	3
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	3	3	3	4	4	4	4	3	3
40	3	3	4	3	3	4	4	4	4
41	3	4	3	4	4	3	4	3	3
42	4	4	4	4	3	3	3	3	3
43	4	4	3	4	4	3	3	4	4
44	4	4	3	4	4	4	4	3	3
45	3	3	3	4	4	4	3	3	3
46	3	3	3	4	4	4	3	3	3
47	3	3	4	4	4	3	4	3	3
48	3	3	4	4	4	3	3	4	3
49	3	3	4	4	4	3	3	3	3
50	4	4	3	4	3	3	3	4	3
51	4	3	3	4	4	3	4	3	3
52	4	3	3	4	4	3	3	3	3

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN PUSKESMAS NOVEMBER 2025								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	3	4	3	3
55	4	4	4	4	3	3	3	3	3
56	4	4	4	4	3	3	3	3	3
57	4	3	4	4	4	3	3	3	3
58	3	3	4	4	4	4	3	3	3
59	4	4	4	4	3	3	3	3	3
60	4	4	4	4	4	3	3	3	3
61	4	4	4	4	3	4	4	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	4	4	4	4	3	3	3	3	3
64	3	3	3	4	4	3	3	3	3
65	3	4	4	4	3	3	4	3	3
66	4	3	4	4	3	3	4	3	3
67	4	4	4	4	3	3	3	3	3
68	4	3	4	4	3	3	3	3	3
69	3	4	4	4	4	3	3	3	3
70	3	4	4	4	3	3	3	3	3
71	4	4	4	4	3	3	3	3	3
72	3	3	3	4	4	3	3	3	3
73	3	3	3	4	4	3	3	3	3
74	3	3	4	3	4	3	3	3	3
75	3	3	4	4	4	3	4	3	3
76	3	3	3	4	3	3	3	3	3
77	3	3	3	4	3	4	4	3	3
78	3	3	3	4	3	3	4	3	3
79	3	3	3	4	3	3	3	3	3
80	3	3	3	4	3	3	3	3	3
81	3	3	2	4	3	3	3	2	2
82	3	3	3	4	3	3	3	3	3
83	3	3	3	4	3	4	3	3	2
84	3	3	3	4	3	3	3	3	4
85	3	3	3	4	3	3	3	3	3
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4
87	3	3	3	4	4	4	3	3	3
88	3	3	3	4	3	4	4	3	4
89	3	3	3	4	4	3	3	3	4
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4
91	3	4	3	4	3	4	3	3	4
92	3	3	3	4	3	3	3	3	2
93	3	4	3	4	3	3	4	4	2
94	3	3	3	4	3	4	3	3	3
95	3	3	3	4	3	3	3	3	4
96	3	4	3	4	4	3	3	3	4
97	3	4	3	4	3	4	4	3	4
98	3	3	3	4	3	3	3	2	3
99	3	4	3	4	3	4	3	3	4
100	3	3	3	4	3	3	3	3	3
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4
102	3	3	3	4	3	4	4	3	3
103	3	3	3	4	4	4	3	3	3
104	3	3	3	4	3	4	4	4	4

NO RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN PUSKESMAS NOVEMBER 2025								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
105	3	3	3	4	3	3	3	2	3
106	4	4	4	4	4	4	4	4	2
107	4	3	3	4	4	3	3	2	1
108	4	4	3	4	3	3	3	3	2
109	3	3	3	4	3	4	3	3	4
110	3	3	3	4	3	3	3	3	4
111	3	3	3	4	3	3	3	3	3
112	4	4	4	4	4	3	4	3	3
113	3	3	3	4	4	4	3	3	3
114	3	3	3	4	3	3	3	3	3
115	3	3	3	4	3	3	3	3	3
116	3	3	3	4	3	3	3	3	3
117	3	3	3	4	3	3	3	3	3
118	3	3	3	4	3	4	3	3	3
119	3	4	3	4	4	3	3	3	3
120	3	3	3	4	3	3	3	3	1
121	3	3	3	4	3	3	3	3	1
122	3	3	3	4	3	3	3	3	1
123	3	3	3	4	3	3	3	3	1
124	3	4	3	4	3	3	3	3	1
125	3	3	3	4	3	3	3	3	1
126	3	3	3	4	3	3	3	3	1
127	3	3	3	3	3	3	3	3	1
128	3	3	3	3	3	3	3	3	1
129	3	3	3	4	4	4	4	4	4
130	3	3	4	4	4	4	4	4	4
131	3	3	3	4	4	3	3	3	4
132	3	3	3	4	3	3	3	3	1
133	3	3	3	4	3	3	3	3	1
134	3	3	3	4	3	3	3	3	1
135	3	3	3	4	3	3	3	3	1
136	3	3	3	4	3	3	3	3	1
137	3	3	3	4	3	3	3	3	1
138	3	3	3	4	3	3	3	3	1
139	3	3	3	4	3	3	3	2	1
140	3	3	3	4	3	3	3	3	1
141	3	3	3	4	3	3	3	3	1
142	3	3	3	4	4	3	3	3	1
143	3	3	3	4	3	3	3	3	1
144	3	3	3	4	3	3	3	3	1
145	4	4	4	4	3	4	4	3	4
146	3	3	3	3	3	3	3	3	4
147	4	4	4	4	3	4	3	3	3
148	3	3	3	4	3	3	3	3	4
149	3	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	3	3	4	4	3	3	3	3	4
152	3	3	3	4	3	3	3	3	4
153	3	3	4	4	3	3	3	3	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	3	4	4	4	4	4	4	4	4
156	3	4	4	4	3	3	3	4	4

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN PUSKESMAS NOVEMBER 2025								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	3	4	3	3	3	3	4
160	3	3	3	4	3	3	3	3	4
161	4	4	3	4	3	3	4	4	4
162	3	4	3	4	4	4	4	3	4
163	3	4	3	4	3	3	3	2	4
164	3	3	4	4	3	3	3	3	4
165	3	4	4	4	4	4	4	4	4
166	3	4	3	4	3	3	4	4	3
167	3	3	3	4	4	4	4	4	4
168	3	3	3	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	3	4	3	4	3	4	4
171	3	3	3	4	3	3	3	3	3
172	3	4	4	4	4	4	4	4	4
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3
174	3	3	3	4	3	3	3	3	3
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	3	3	3	4	3	3	3	3	4
177	3	3	3	3	3	3	3	3	4
178	3	3	3	4	4	4	4	3	4
179	3	3	3	4	3	3	4	3	2
180	3	3	3	4	3	3	3	3	3
181	3	4	3	4	3	3	4	3	3
182	3	3	3	4	3	3	3	3	3
183	3	3	3	4	4	3	4	4	4
184	3	3	4	4	4	3	3	3	2
185	3	3	3	4	4	4	4	4	3
186	3	3	3	4	3	3	3	3	3
187	3	3	3	4	3	3	3	3	3
188	3	3	3	4	3	3	3	3	3
189	3	4	3	3	3	3	3	3	4
190	3	3	3	4	3	3	3	2	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	3	4	4	4
193	3	3	3	3	3	3	3	3	4
194	3	3	4	4	3	3	4	4	4
195	4	3	3	4	4	3	4	3	4
196	3	3	3	4	3	3	3	3	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	3	3	3	4	3	3	3	3	4
199	4	3	3	3	3	3	3	3	3
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	3	2	4	3	3	3	3	4
202	3	4	4	4	4	4	3	3	4
203	4	4	3	4	3	3	4	4	4
204	3	4	4	4	4	3	3	3	4
205	4	4	4	4	3	3	4	4	4
206	3	4	3	4	3	3	3	3	4
207	3	3	2	4	3	3	4	4	3
208	3	4	3	4	4	3	4	3	4



NO RESPON DEN	NILAI UNSUR PELAYANAN PUSKESMAS NOVEMBER 2025								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	3	3	3	3	3	3	3	3	3
263	3	3	3	3	3	3	3	3	3
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	4	4	3	3	3	4	4	4	4
266	3	4	4	4	4	4	4	4	4
267	3	4	4	4	4	4	4	3	4
268	3	4	4	4	4	4	4	4	4
269	4	3	4	4	4	4	4	4	4
270	4	4	4	3	3	3	4	4	4
271	4	4	4	4	4	4	4	3	4
272	4	4	4	4	3	4	4	4	4
273	4	4	4	4	3	3	3	3	4
274	3	3	4	4	4	4	3	3	4
275	3	3	3	3	3	3	3	3	3
276	3	3	3	4	3	4	4	4	4
277	4	4	4	4	3	3	4	4	4
278	3	3	3	3	3	3	3	3	3
279	3	4	3	4	3	3	3	3	4
280	3	3	3	3	3	3	3	3	4
281	3	3	3	3	3	3	3	3	3
282	4	3	4	4	4	4	4	4	4
283	3	3	3	3	3	3	3	3	3
284	4	3	3	4	3	3	4	4	4
285	3	3	3	3	3	3	4	3	3
286	3	4	4	4	3	3	4	3	4
287	3	3	3	3	3	3	3	3	3
288	3	4	4	4	4	4	4	4	4
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	3	3	3	3	3	3	3	3	3
291	3	3	3	3	3	3	3	3	3
292	3	3	3	3	3	3	3	3	3
293	3	3	3	3	3	3	3	3	3
294	3	3	3	3	3	3	3	3	3
295	3	3	3	3	3	3	3	3	3
296	3	3	3	3	3	3	3	3	2
297	3	3	3	3	3	3	3	3	3
298	3	3	3	3	3	3	3	3	3
299	3	3	3	3	3	3	3	3	3
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4
301	4	3	3	3	3	3	3	2	4
302	3	4	3	4	4	4	4	4	4
303	3	4	3	4	4	4	4	4	4
304	3	4	3	4	4	4	4	3	4
305	4	4	4	4	4	4	4	4	4
306	3	3	3	4	3	3	3	2	4
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4
309	3	3	3	4	3	3	3	2	3
310	3	4	3	4	3	4	4	4	4
311	4	4	3	4	3	3	4	3	4
312	3	3	4	4	4	4	4	2	2

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN PUSKESMAS NOVEMBER 2025									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
365	4	3	3	3	3	3	2	2	3	
366	4	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	3	4	3	3	3	3	4	
370	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
371	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
372	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
373	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
374	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
375	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
376	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
377	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
378	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
379	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
380	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
381	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
382	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
383	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
384	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
385	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
386	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
387	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
388	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
389	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
390	4	4	4	4	4	2	4	4	4	
391	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
392	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
393	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
394	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
395	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
396	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
397	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
398	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
399	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
400	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
Jml nilai/unsur	1348	1378	1352	1532	1361	1366	1377	1323	1366	
NRR/ Unsur	3,37	3,45	3,38	3,83	3,40	3,42	3,44	3,31	3,42	
NRR tertimbang/ Unsur	0,37	0,38	0,38	0,43	0,38	0,38	0,38	0,37	0,38	3,442
UNSUR	84,25	86,13	84,50	95,75	85,06	85,38	86,06	82,69	85,38	86,05
IKM UNIT PELAYANAN										

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN PUSKESMAS NOVEMBER 2025								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9

**Keterangan :**

U1-U9 : Urut unsur Pelayanan  
 NRR : Nilai Rata-rata  
 IKM : Kepuasan Masyarakat  
 IKM tertimbang : 3,442  
 Tertimbang x NRR per Unsur : 86,05  
 NRR per Unsur : dibagi Jumlah kuesioner yang terisi  
 NRR Tertimbang :  $\frac{IKM}{Jumlah\ Unsur} \times 0,11$

**IKM UNIT PELAYANAN** : 86,05

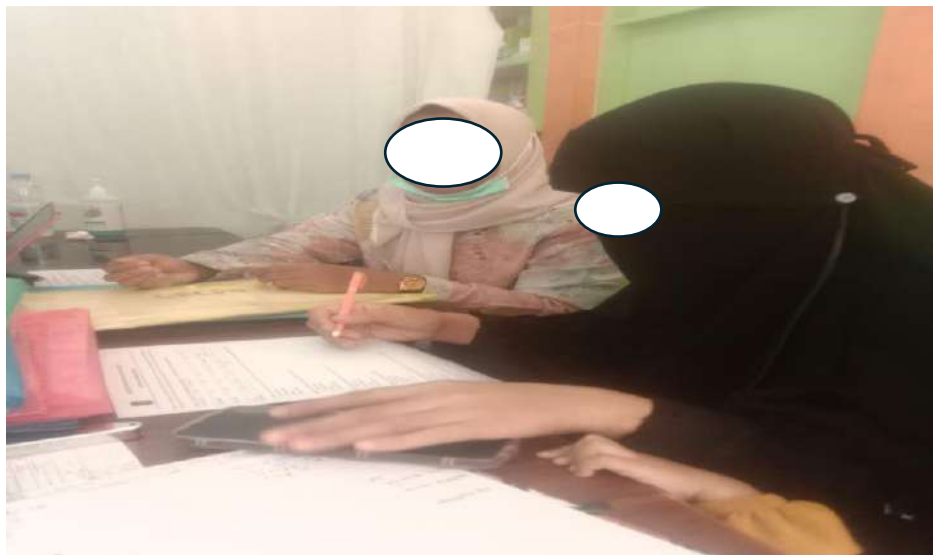
**MUTU PELAYANAN**

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	3,37
U2	Prosedur	3,45
U3	Waktu	3,38
U4	Biaya/ Tarif	3,83
U5	Layanan	3,40
U6	Pelaksana	3,42
U7	Perilaku Pelaksana	3,44
U8	Sarana dan Prasarana	3,31
U9	Pengelolaan Pengaduan	3,42

DOKUMENTASI KEGIATAN KEPUASAN MASYARAKAT  
BULAN NOVEMBER 2025

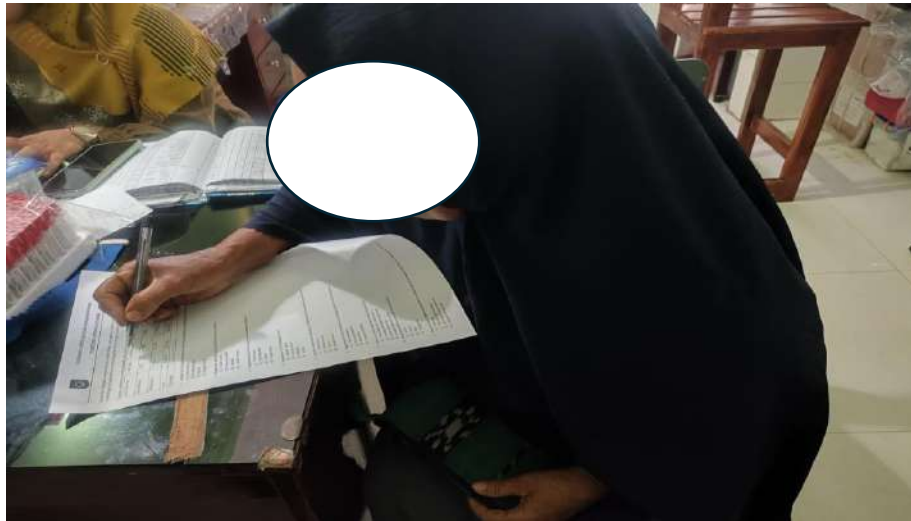




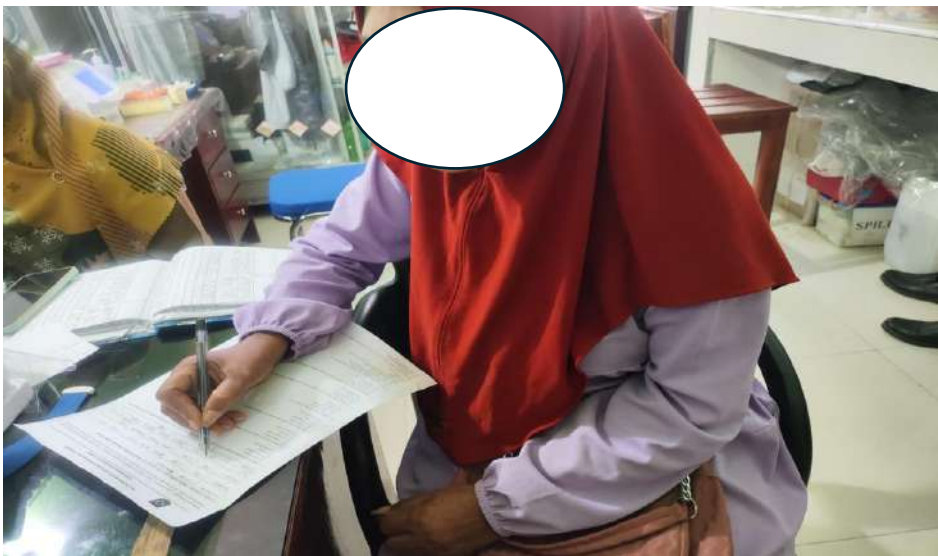


DOKUMENTASI KEGIATAN KEPUASAN MASYARAKAT

BULAN NOVEMBER 2025







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

**NILAI IKM**

**86,05**

Jumlah Responden	400 orang
Jumlah Laki-laki	85 orang
Jumlah Perempuan	315 orang
Pendidikan SD	29 orang
SMP	67 orang
SMA	200 orang
D3	24 orang
S1	80 orang
Periode Survei	10-26 November 2025

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

**Kota Bima, 5 Desember 2025  
Kepala Puskesmas Jatibaru**



**Abdul haris, S. Farm., Apt  
NIP. 19690105 199203 1 012**