

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE SEMESTER 1 (JANUARI s/d JUNI)
TAHUN 2024



PEMERINTAH KOTA MALANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS KEDUNGKANDANG
Jl. Ki Ageng Gribig No. 142/ 242, Telp. (0341) 710112/ 718166
E-mail : puskesmaskedungkandang@yahoo.co.id

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur khadirat Allah SWT atas Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Kedungkandang periode Januari – Juni tahun 2024 dapat diselesaikan dengan baik. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini penting dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Puskesmas Kedungkandang sebagai unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, memiliki kewajiban memberikan pelayanan prima yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Peran aktif pengguna layanan diperlukan dalam rangka kontrol dalam pemberian pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan pasien. *Feedback/* umpan balik pelayanan yang baik dari masyarakat akan mendorong penyelenggara pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang prima. Oleh karena itu, dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pengguna layanan.

Tim penyusun berterima kasih kepada seluruh pihak atas partisipasinya dalam pelaksanaan survei ini. Tim penyusun selaku pelaksana mengharapkan kritik dan saran sebagai masukan untuk kesempurnaan laporan ini.

Malang, Juli 2024

Mengetahui,

Kepala Puskesmas Kedungkandang



dr. Kholida Nur'aini
NIP. 19741101 200903 2 003

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan	1
1.3. Manfaat	1
BAB II METODE SURVEI	3
2.1. Sasaran.....	3
2.2. Ruang Lingkup	3
2.3. Waktu Pelaksanaan	4
2.4. Metode Survei	4
2.5. Pelaksanaan dan Teknik Survei	5
2.6. Instrumen Survei	8
BAB III HASIL SURVEI DAN ANALISIS	9
3.1. Karakteristik Responden	9
3.2. Hasil Survei	10
3.3. Analisis Hasil Survei	11
BAB IV PENUTUP	12
4.1. Kesimpulan	12
4.2. Saran	12

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan informasi, teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Peran dan fungsi Puskesmas dalam penyelenggaraan upaya kesehatan senantiasa memperhatikan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Selain itu diperlukan juga adanya masukan dan evaluasi terhadap kinerja Puskesmas untuk digunakan dalam upaya perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan. Oleh karena itu diperlukan suatu sistem untuk mendapatkan analisa terhadap kepuasan masyarakat serta umpan balik terhadap kinerja Puskesmas, salah satunya melalui survei kepuasan masyarakat.

Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.2 Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat di Puskesmas Kedungkandang sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan Puskesmas Kedungkandang.

1.3 Manfaat

Manfaat dilakukan survei kepuasan masyarakat di Puskesmas Kedungkandang, antara lain:

1. Mengetahui gambaran tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Kedungkandang;
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan berdasar hasil survei kepuasan masyarakat di Puskesmas Kedungkandang;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat di Puskesmas Kedungkandang;
4. Memacu persaingan positif antar unit pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan Puskesmas Kedungkandang.

BAB II

METODE SURVEI

2.1. Sasaran

Sasaran survei kepuasan masyarakat adalah masyarakat yang sudah pernah mendapat pelayanan di masing-masing Unit Pelayanan. Ada 10 unit pelayanan yang menjadi sasaran survei kepuasan pelanggan, diantaranya :

- a. Ruang pendaftaran dan rekam medis
- b. Ruang pemeriksaan umum
- c. Ruang Tindakan dan gawat darurat
- d. Ruang Kesehatan Ibu dan KB
- e. Ruang Kesehatan anak dan imunisasi
- f. Ruang pemeriksaan khusus (Poli TB dan Poli Infeksius)
- g. Ruang Kesehatan gigi dan mulut
- h. Ruang komunikasi dan edukasi (KIE)
- i. Ruang farmasi
- j. Laboratorium

2.2. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam survei kepuasan masyarakat meliputi latar belakang, metode survei, pelaksanaan dan teknik survei, hasil serta analisis dari survei. Survei kepuasan masyarakat sendiri diukur berdasarkan pada beberapa unsur. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, maka unsur minimal yang harus ada adalah :

1. Persyaratan, yaitu 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, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tarif, yaitu 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, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana, yaitu 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 tidak bergerak (gedung).

2.3. Waktu Pelaksanaan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, survei dilakukan secara periodik, dilakukan secara tetap dengan jangka waktu tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (Triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 tahun sekali. Puskesmas Kedungkandang sebagai unit pelayanan publik melakukan survei kepuasan masyarakat 2 tahun sekali yang akan dievaluasi setiap bulan Juni dan Desember.

2.4. Metode survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu :

1. Tidak puas, diberi nilai persepsi 1;
2. Kurang puas, diberi nilai persepsi 2;
3. Puas, diberi nilai persepsi 3
4. Sangat puas, diberi nilai persepsi 4.

2.5. Pelaksanaan dan Teknik Survei

Pelaksanaan survei dilakukan pada setiap unit pelayanan yang ada di Puskesmas Kedungkandang. Survei dilakukan dengan teknik pengisian kuesioner oleh responden, baik secara langsung maupun tidak langsung pada beberapa responden yang memiliki kendala tertentu seperti kesulitan membaca atau memahami isi kuesioner, dalam hal ini didampingi oleh tim survei dalam pengisian.

Survei kepuasan masyarakat memiliki beberapa tahapan dalam pelaksanaannya. Survei dilaksanakan melalui beberapa tahap sebagai berikut :

- a) Menyusun rencana survei;
- b) Menentukan besaran sampel dan responden;

Survei kepuasan masyarakat mengambil sampel menggunakan metode *simple random sampling* (pengambilan sampel secara acak). Besar sampel untuk survei kepuasan masyarakat diambil berdasarkan jumlah rata-rata pasien yang berkunjung di Puskesmas Kedungkandang dalam setahun kemudian dilakukan pengambilan sampel dengan menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan atau dihitung menggunakan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

Tabel 2.1 Sampel Krejcie and Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Puskesmas Kedungkandang Tahun 2022 memiliki populasi kunjungan sebanyak 21.559 orang. Berdasarkan tabel Krejcie and Morgan, maka sampel untuk survei kepuasan masyarakat adalah sebanyak 377. Untuk setiap semesternya (Per 6 bulan) sekitar 188 responden. Namun, Puskesmas Kedungkandang menggunakan sampel sebanyak 150 responden menyesuaikan dengan kuesoner dan target sampel/ responden dari Dinas Kesehatan.

- c) Membuat, menyusun dan menggangkakan instrumen survei (kuesioner);

- d) Melaksanakan survei, yaitu dengan mendistribusikan kuesioner pada masing-masing unit pelayanan;
- e) Mengolah dan menganalisa data hasil survei;

Data yang telah didapat dari hasil pelaksanaan survei selanjutnya diolah dengan langkah sebagai berikut :

1. Data isian kuesioner dari setiap responden dientry mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9)
2. Hitung nilai rata-rata per unsur pelayanan

$$\text{Nilai rata-rata unsur pelayanan} = \frac{\text{Jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan}}{\text{Jumlah Responden yang mengisi}}$$

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (ada 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang, dapat dilihat dengan rumus berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

3. Hitung nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan dengan cara menjumlahkan X unsur.

4. Kesimpulan hasil

Setelah nilai indeks diketahui hasilnya dapat disimpulkan dengan nilai survei yang telah dikonversi kemudian lihat tabel mutu pelayanan.

$$\text{Nilai indeks konversi} = \text{Nilai Indeks} \times 25$$

Mutu pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 2.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

2.6. Instrumen Survei

Instrumen Survei Kepuasan Masyarakat terlampir

BAB III

HASIL SURVEI DAN ANALISIS

3.1. Karakteristik Responden

Responden yang di survei adalah sebanyak 150 orang selama periode bulan Januari - Juni 2024. Adapun karakteristik responden adalah sebagai berikut:

a. Jenis Kelamin

Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	47	31,33
2	Perempuan	103	68,67
Total		150	100

Berdasarkan data tabel tersebut dapat dilihat bahwa jenis kelamin Responden laki-laki sejumlah 47 orang (31,33%) dan perempuan berjumlah 103 orang (68,67%), maka responden dalam survei kepuasan masyarakat ini lebih banyak berjenis kelamin perempuan.



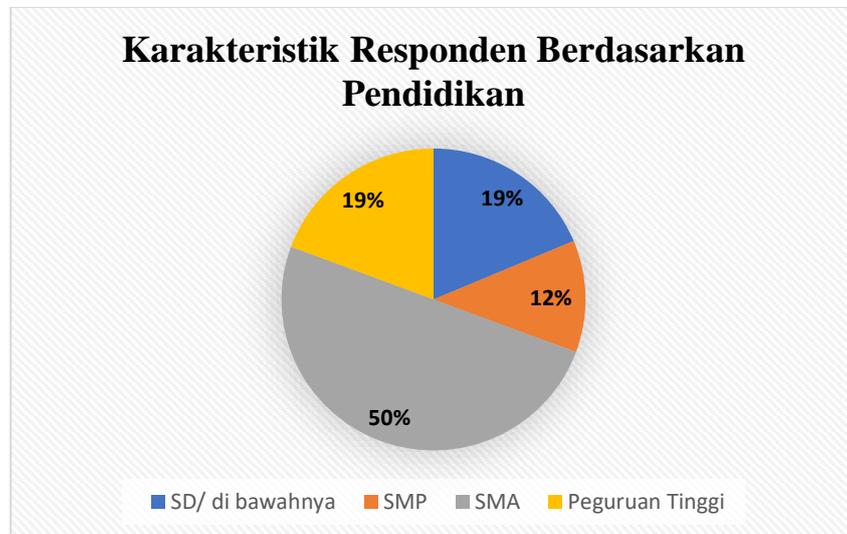
Grafik 3.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

b. Pendidikan

Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	SD/ di bawahnya	28	18,67
2	SMP	18	12,00
3	SMA	75	50,00
4	Peguruan Tinggi	29	19,33
Total		150	100

Berdasarkan data tabel tersebut dapat dilihat bahwa pendidikan Responden SD/ di bawahnya sejumlah 28 orang (18,67%), pendidikan SMP berjumlah 18 orang (12%), pendidikan SMA berjumlah 75 orang (50%) dan pendidikan Perguruan Tinggi berjumlah 29 orang (19,33%). Jadi, responden dalam survei kepuasan masyarakat yang paling banyak adalah berpendidikan SMA.



Grafik 3.2 Responden Berdasarkan Pendidikan

3.2. Hasil Survei

Hasil survei yang didapat dari jawaban Responden selanjutnya direkap dan data diolah sebagai berikut :

Tabel 3.3 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode Januari-Juni 2024

Kode Unsur	Unsur	Rata-rata	Indeks
A	Persyaratan pelayanan	3,29	82,29
B	Sistem, mekanisme, prosedur	3,24	80,88
C	Waktu penyelesaian pelayanan	3,20	80,00
D	Biaya/ Tarif	3,32	83,00
E	Produk/ hasil layanan	3,26	81,42
F	Kompetensi pelaksana	3,28	82,11
G	Perilaku pelaksana	3,34	83,39
H	Penanganan pengaduan	3,17	79,17
I	Sarana dan Prasarana	3,25	81,20
Jumlah Unsur Digunakan :		9,00	
Total		3,26	81,49

3.3. Analisis Hasil Survei

Berdasarkan hasil perhitungan survei kepuasan masyarakat Puskesmas Kedungkandang, maka didapatkan nilai interval rata-rata 3,26 dan nilai indeks 81,49 yang artinya kinerja Puskesmas Kedungkandang adalah Baik, dengan mutu pelayanan kategori B.

Tabel 3.4 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 - 2.5996	25.00 - 64.99	D	Tidak baik
2	2.60 - 3.064	65.00 - 76.60	C	Kurang baik
3	3.0644 - 3.532	76.61 - 88.30	B	Baik
4	3.5324 - 4.00	88.31 - 100.00	A	Sangat baik

Meskipun kinerja unit pelayanan sudah baik, namun masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan, yaitu pada unsur waktu penyelesaian pelayanan dan penanganan pengaduan. Hal ini juga didukung dengan beberapa kritik dan masukan dari responden, diantaranya:

- a. Ruangan nyaman, bersih. Tetapi ketika hari ini periksa ada tumpahan susu botol di lantai. Petugas lama tidak membersihkan
- b. Pelayanan pemeriksaan terlalu lama. Terdapat 4 ruangan dokter 2 kosong terlihat dokter hanya duduk-duduk padahal belum waktu jam istirahat
- c. Monitor nomor antrian pelayanan belum/ lagi tidak diaktifkan. Mohon untuk mengaktifkan kembali nomor (monitor) antrian, agar kami (pasien) dapat mengetahui nomor antrian
- d. Rujukan masih terlalu lama
- e. Sudah baik, tapi pelayanan di ruang umum lebih dipercepat, masih lambat
- f. Keluhannya hanya antri terlalau lama di bagian konsul dokter
- g. Pelayanan sudah baik, ramah semua cuman satu yang di depan petugas laki-laki kurang ramah
- h. Disediakan air minum
- i. Poli kandungan mungkin bisa diperpanjang tidak hanya selasa, rabu, kamis
- j. Perbanyak tenaga kerja untuk melayani masyarakat, karena yang saya dapati mengantri lama, sedangkan banyak pasien yang butuh ditangani dengan cepat
- k. Masih bingung tempat-tempatnya, tapi keseluruhan petugasnya informatif
- l. Ruangan yang terbatas

- m. Kalau bisa ditingkatkan lagi ramah tamah pada pasien
- n. Kenapa jam operasional jam 8 pagi, apakah tidak bisa diubah jam 7 pagi
- o. Lama mengantri

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan yang dilaksanakan pada periode Januari - Juni 2024 menghasilkan nilai keseluruhan yang baik dalam proses kinerja yang dilaksanakan oleh Puskesmas Kedungkandang. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Kedungkandang adalah 81,49 dan masuk dalam kategori mutu layanan Baik (B). Hal ini dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat menilai Puskesmas Kedungkandang sudah memuaskan dalam memberikan pelayanan.

4.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan, rata-rata kinerja ruang pelayanan sudah memuaskan tapi ada beberapa poin yang harus diperhatikan. Harapannya setiap unit pelayanan dapat mengevaluasi kinerja masing-masing disesuaikan dengan standar dan melakukan pelayanan sesuai SOP yang sudah ada. Melakukan peninjauan dan pemeliharaan alat, memperhatikan stok bahan dan alat yang menunjang pelayanan, memperbaiki alur pelayanan jika kurang sesuai.

Kami menyadari bagaimanapun usaha yang kami lakukan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, masih ada hal dan kekurangan. Oleh karena itu, dibutuhkan adanya kerjasama baik dari pelaku pelayanan yang ada di Puskesmas Kedungkandang maupun perhatian dari Dinas Kesehatan dalam hal pemenuhan kebutuhan-kebutuhan Puskesmas dalam rangka peningkatan pelayanan. Harapan besar penulis laporan dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kinerja dan mutu layanan Puskesmas Kedungkandang. Beberapa rekomendasi yang sekiranya bisa dilakukan :

- a. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, khususnya pada unsur waktu penyelesaian pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan serta penanganan pengaduan agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kedungkandang mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat
- b. Menciptakan kondisi lingkungan Puskesmas yang bersih dan nyaman
- c. Menentukan standar pelayanan, memperbaiki sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan agar pelayanan lebih efektif dan efisien
- d. Tertib waktu dalam melaksanakan pelayanan

- e. Menyediakan mesin antrian untuk mempercepat proses antrian pasien
- f. Jika memungkinkan, dibuat jalur khusus bagi pasien yang meminta rujukan
- g. Memperhatikan etika dan keramahan kepada pasien pengguna layanan
- h. Memperbaharui petunjuk arah/ informasi tempat dan ruang pelayanan di lingkungan Puskesmas
- i. Menyediakan air minum bagi pasien (mengecek stok secara berkala)
- j. Survei hendaknya tetap dilakukan secara periodik (6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Perlu memperbaiki sistem pendaftaran *online* disesuaikan dengan kondisi terbaru, Sumber Daya Manusia dan sarana prasarana yang tersedia.
- k. Kegiatan penyusunan survei ini dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik. Survei hendaknya tetap dilakukan secara periodik (6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Lampiran 1 : Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Kedungkandang Periode Semester 2

Dinas/ Kantor/ Unit/ UPT : Kedungkandang Pemerintah Kota Malang Periode Tahun 2023	
Nilai IKM	Responden
81,49	Jumlah : 150 orang Jenis Kelamin : Laki-laki : 47 orang Perempuan : 103 orang Pendidikan : SD/ dibawahnya : 28 orang SMP : 18 orang SMA : 75 orang Perguruan Tinggi : 29 orang
Kategori Mutu Layanan : B	Periode survei : Januari s/d Juni

Lampiran 2 : Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KOTA MALANG TAHUN 2024

Perangkat Daerah :

Tanggal survei : _____

Waktu survei : a. 08.00 - 12.00 WIB

b. 13.00 - 17.00 WIB

A. Profil Responden

- 1 Jenis Kelamin : € 1. Laki-laki € 2. Perempuan
- 2 Usia : _____ tahun
- 3 Pendidikan : € 1. SD / dibawahnya € 2. SMP € 3. SMA € 4.
- 4 Perguruan Tinggi
- 5 Pekerjaan : € 1. PNS € 2. TNI € 3. Polri
€ 4. Swasta € 5. Wirausaha € 6. Lainnya, sebutkan
.....
Jenis layanan yang diterima/ diurus :
5

B. Pendapat Responden Tentang Pelayanan

Pilihan Jawaban :

1 : Sangat Tidak Puas

3 : Puas

2 : Tidak Puas

4 : Sangat Puas

No.	Pernyataan	Skor Jawaban			
		1	2	3	4
Persyaratan Pelayanan					
1	Keberadaan informasi mengenai persyaratan pelayanan				
2	Kemudahan mendapatkan informasi mengenai persyaratan pelayanan				
3	Kejelasan informasi mengenai persyaratan pelayanan				
4	Kemudahan memenuhi persyaratan pelayanan				
Sistem, Mekanisme dan Prosedur					
1	Keberadaan informasi mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan				
2	Kemudahan mendapatkan informasi mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan				
3	Kejelasan informasi mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan				
4	Kemudahan menjalankan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan				
Waktu Pelayanan					
1	Ketepatan waktu berlangsungnya pelayanan (jam buka/ tutup layanan)				
2	Kejelasan informasi mengenai waktu penyelesaian layanan (target penyelesaian layanan)				

3	Ketepatan/ kesesuaian waktu penyelesaian layanan sesuai dengan yang dijanjikan (atau sesuai dengan SOP/ prosedur yang ditetapkan)				
Biaya/ tarif pelayanan (ditanyakan jika pelayanan dikenakan biaya)					
1	Keberadaan informasi mengenai biaya pelayanan pelayanan				
2	Kemudahan mendapatkan informasi mengenai besaran biaya pelayanan				
3	Kesesuaian/ ketepatan biaya pelayanan yang ditagihkan dengan ketentuan yang berlaku				
4	Biaya pelayanan tidak memberatkan pengguna layanan				
Produk/ spesifikasi jenis pelayanan					
1	Ketepatan hasil pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku				
2	Kualitas hasil layanan yang baik (tidak ada kesalahan, misalnya : salah ketik, tidak ada cacat, misal kertas robek, dll)				
Kompetensi pelaksana (ditanyakan jika pelayanan berlangsung tatap muka, bukan online)					
1	Kompetensi (keterampilan dan pengalaman) petugas dalam melaksanakan tugasnya				
2	Pengetahuan dan pemahaman petugas terhadap tugas dan tanggung jawabnya				
3	Kemampuan petugas dalam memberikan solusi atas kesulitan masyarakat/ pengguna jasa				
Perilaku Pelaksana (ditanyakan jika pelayanan berlangsung tatap muka, bukan online)					
1	Sikap ramah dan perhatian petugas kepada masyarakat				
2	Profesionalisme petugas dalam menjalankan tugas (berpakaian rapi dan menjaga perilaku dalam menjalankan tugasnya)				
3	Pelayanan tidak membeda-bedakan				
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan					
1	Ketersediaan sarana pengaduan masyarakat (kejelasan media pengaduan seperti : kotak pengaduan, buku pengaduan, sms pengaduan, call centre pengaduan, dll)				
2	Tindak lanjut atas pengaduan masyarakat (pengaduan diselesaikan dengan tuntas, tidak ada permasalahan terulang, dll)				
Sarana Prasarana					
1	Kelayakan dan kenyamanan ruang pelayanan (seperti : kebersihan, kelayakan kursi ruang tunggu, pendingin ruangan, dll)				
2	Kelengkapan (jenis dan jumlah) sarana prasarana penunjang pelayanan (seperti : computer, printer, dll)				
3	Pelaksanaan pemanfaatan sistem IT/Teknologi Informasi untuk proses pelayanan				
Jika ada pelayanan online :					
4	Kemudahan mengakses (kecepatan dan ketepatan akses) pelayanan secara online				
5	Kemudahan memahami dan memasukkan data pada system pelayanan secara online				

C. Keluhan dan Saran

- 1 Keluhan yang dirasakan :

.....

.....
.....
.....
2. Saran yang disampaikan :

.....
.....
.....
.....
.....

Terimakasih