

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN PUSKESMAS RANAI KEBUPATEN NATUNA

Tanggal Survey :

Jam Survey :

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : ... tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA

☐ LAINNYA (Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : (misal : Poli umum, poli gigi dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan & ramah b. Kurang sopan & ramah c. Sopan & ramah d. Sangat sopan & ramah
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN PUSKESMAS RANAI
KEBUPATEN NATUNA**

d. Sangat cepat	
4. Bagaimanana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat saudara tentang pelayanan yang diberikan ? a. Tidak baik b. Kurang baik c. Baik d. Sangat baik	

Format Penilaian :

- Jawaban A : 1 point
- Jawaban B : 2 point
- Jawaban C : 3 point
- Jawaban D : 4 point

Sumber : Permenpan RB No.14 tahun 2017 tentang Indeks Kepuasan Pelanggan