



Laporan

# Survey Kepuasan Masyarakat

Unit Pelayanan Kesehatan  
Semester II 2025

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT pelaksanaan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 Semester II telah diselesaikan. Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 ini diselenggarakan di bulan Oktober - Desember 2025. Disusunnya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai PERMENPAN RB RI Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan merupakan salah satu alat yang bisa digunakan oleh unit pelayanan publik untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh unit tersebut. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di lingkungan Unit Pelayanan Kesehatan Kemenkes.

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 Unit Pelayanan Kesehatan Kemenkes.

Dengan ini kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terlaksana dengan lancar. Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 Semester 2 ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, 30 Desember 2025  
Plt. Kepala Unit Pelayanan Kesehatan



**Ni Nengah Yustina Tutuanita, SKM, M.K.M**  
NIP 198403232009122003

## DAFTAR ISI

|                                                                       |           |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
| Kata Pengantar .....                                                  | i         |
| Daftar Isi .....                                                      | ii        |
| Daftar Tabel .....                                                    | iv        |
| Daftar Grafik.....                                                    | v         |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                                        | <b>1</b>  |
| 1.1. Latar Belakang.....                                              | 1         |
| 1.2. Dasar Hukum.....                                                 | 2         |
| 1.3. Maksud dan Tujuan .....                                          | 3         |
| 1.4. Target dan Sasaran .....                                         | 3         |
| 1.5. Ruang Lingkup.....                                               | 4         |
| <b>BAB II GAMBARAN UMUM .....</b>                                     | <b>5</b>  |
| 2.1. Profil Responden .....                                           | 5         |
| 2.2. Pengertian .....                                                 | 5         |
| 2.3. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....                           | 6         |
| 2.4. Metodologi .....                                                 | 7         |
| 2.4.1. Langkah-Langkah Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat.....    | 8         |
| 2.4.2. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data .....   | 8         |
| 2.4.3. Pelaksanaan Pengumpulan Data .....                             | 9         |
| 2.4.4. Laporan Hasil Penyusunan Indeks .....                          | 10        |
| <b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....</b> | <b>11</b> |
| 3.1. Profil Responden .....                                           | 11        |
| 3.1.1. Usia Responden .....                                           | 11        |
| 3.1.2. Jenis Kelamin .....                                            | 12        |
| 3.1.3. Pekerjaan Responden .....                                      | 12        |
| 3.1.4. Satuan Kerja.....                                              | 13        |
| 3.2. Layanan Klinik Pratama.....                                      | 13        |
| 3.2.1. Pendaftaran .....                                              | 13        |
| 3.2.2. Poli Umum .....                                                | 14        |
| 3.2.3. Poli Gigi dan Mulut.....                                       | 14        |
| 3.2.4. Layanan Kesehatan Ibu dan Anak.....                            | 14        |
| 3.3. Layanan Klinik Utama.....                                        | 14        |
| 3.3.1. Pendaftaran .....                                              | 14        |
| 3.3.2. Poli Spesialis Jantung.....                                    | 14        |
| 3.3.3. Poli Spesialis Spesialis Paru .....                            | 15        |
| 3.3.4. Ruang Gawat Darurat.....                                       | 15        |
| 3.3.5. Radiologi.....                                                 | 15        |
| 3.3.6. Laboratorium .....                                             | 15        |

|                                                                        |           |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.3.7. Fisioterapi.....                                                | 15        |
| 3.3.13. Poli Konsultasi Gizi.....                                      | 16        |
| 3.4. Respon Kepuasan Masyarakat.....                                   | 16        |
| 3.4.1. Unsur Persyaratan (U1).....                                     | 16        |
| 3.4.2. Unsur Prosedur Pelayanan (U2).....                              | 17        |
| 3.4.3. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) .....                             | 17        |
| 3.4.4. Unsur Biaya/Tarif (U4) .....                                    | 18        |
| 3.4.5. Unsur Kesesuaian Pelayanan (U5) .....                           | 19        |
| 3.4.6. Unsur Kompetensi Petugas (U6) .....                             | 19        |
| 3.4.7. Unsur Perilaku Petugas (U7) .....                               | 20        |
| 3.4.8. Unsur Penanganan Pengaduan (U8).....                            | 21        |
| 3.4.9. Penanganan Sarana dan Prasarana (U9) .....                      | 21        |
| 3.5. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Kesehatan .....   | 22        |
| <b>BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>          | <b>25</b> |
| 4.1. Analisis Permasalahan/Kelamahan dan Kelebihan Unsur Layanan ..... | 25        |
| 4.2. Rencana Tindak Lanjut.....                                        | 26        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                                             | <b>27</b> |
| 5.1. Kesimpulan.....                                                   | 27        |
| 5.2. Saran .....                                                       | 27        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                            | <b>28</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 3.1. Analisis Hasil .....                                      | 22 |
| Tabel 3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Kesehatan ..... | 23 |
| Tabel 4.1. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan .....                     | 25 |

## DAFTAR GRAFIK

|                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| Grafik 3.1. Profil Responden Berdasarkan Usia Responden .....                    | 11 |
| Grafik 3.2. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                     | 12 |
| Grafik 3.3. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                         | 12 |
| Grafik 3.4. Profil Responden Berdasarkan Satuan Kerja .....                      | 13 |
| Grafik 3.5. Respon Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Persyaratan (U1) .....  | 16 |
| Grafik 3.6. Respon Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Prosedur Pelayanan (U2) ..... | 17 |
| Grafik 3.7. Respon Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Kecepatan Pelayanan (U3) ..   | 18 |
| Grafik 3.8. Respon Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Biaya/Tarif (U4) .....        | 18 |
| Grafik 3.9. Respon Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Kesesuaian Pelayanan (U5) ..  | 19 |
| Grafik 3.10. Respon Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Kompetensi Petugas (U6) .... | 20 |
| Grafik 3.11. Respon Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Perilaku Petugas (U7) .....  | 20 |
| Grafik 3.12. Respon Penanganan Pengaduan (U8) .....                              | 21 |
| Grafik 3.13. Respon Kualitas Sarana dan Prasarana (U9) .....                     | 22 |

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan implementasi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang perlu dilakukan pada semua satuan kerja pemerintah yang melayani publik mengingat semakin meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah.

Masyarakat saat ini tidak lagi sekadar menuntut terpenuhinya kebutuhan mereka akan pelayanan publik, namun sudah menuntut peningkatan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean government*).

Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik yaitu, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

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 kepada seluruh institusi pemerintahan, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik.

Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Untuk mewujudkan visi Unit Pelayanan Kesehatan dan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan, Unit Pelayanan Kesehatan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat yang memberikan pelayanan kepada masyarakat pada Semester 2 tahun 2025.

## **1.2 Dasar Hukum**

Pelaksanaan Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Semester 2 Tahun Anggaran 2025 yang dilaksanakan di Unit Pelayanan Kesehatan merupakan salah satu upaya untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini adalah pasien sebagai pengguna layanan Unit Pelayanan Kesehatan.

Sebagai dasar hukum yang melandasi pelaksanaan survei dimaksud yaitu:

- 1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- 4) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan;
- 5) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

#### **1.3.1 Maksud**

Maksud dari kegiatan ini, adalah:

- a. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Unit Pelayanan Kesehatan pada tahun 2025 Semester 2, sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
- b. Memperbaiki kinerja Unit Pelayanan Kesehatan yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik di Kementerian Kesehatan menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik;
- c. Mengidentifikasi harapan masyarakat akan pelayanan publik di Unit Pelayanan Kesehatan.

#### **1.3.2 Tujuan**

Tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- a. Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Kesehatan Semester 2 Tahun 2025;
- b. Pemetaan kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Kesehatan;
- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Unit Pelayanan Kesehatan;
- d. Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

### **1.4 Target dan Sasaran**

Target/sasaran yang ingin dicapai dalam kegiatan ini, adalah:

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

## 1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan ini, meliputi :

- a. Metode Survei;
- b. Pelaksanaan dan Teknik Survei;
- c. Langkah-langkah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
- d. Pemantauan;
- e. Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat;
- f. Analisa hasil Survei dan Rencana tindak lanjut;
- g. Lokasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Unit Pelayanan Kesehatan Kemenkes;

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **2.1 Profil Responden**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap responden dengan profil berdasarkan usia, jenis kelamin, pekerjaan dan satuan kerja.

Responden berdasarkan usia dikelompokkan menjadi responden usia <18 tahun, 19-25 tahun, 31-40 tahun, 26-30 tahun, 31-35 tahun, 36-40 tahun, 41-45 tahun, 46-50 tahun, 51-55 tahun dan >56 tahun.

Responden berdasarkan jenis kelamin dikelompokkan menjadi Laki-Laki dan Perempuan. Responden berdasarkan pekerjaan dikelompokkan menjadi CPNS, PNS, PPPK, PPNP dan lainnya (yaitu termasuk pekerja swasta).

Responden berdasarkan satuan kerja dikelompokkan berdasarkan unit kerja eselon 1 kementerian kesehatan (Sekretariat Jenderal, Inspektorat Jenderal, Direktorat Jenderal Kesehatan Masyarakat, Direktorat Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit, Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan, Direktorat Jenderal Kefarmasian dan Alat Kesehatan, Direktorat Jenderal Tenaga Kesehatan, Badan Kebijakan Pembangunan Kesehatan), UPT Kementerian Kesehatan dan Pasien Umum (Pasien BPJS dan peserta yang bukan pegawai kementerian kesehatan).

#### **2.2 Pengertian**

Beberapa pengertian yang berkaitan dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini yaitu sebagai berikut:

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya;

- b. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- d. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- e. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- f. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan hasil survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
- g. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

### **2.3 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menetapkan unsur survei kepuasan masyarakat sesuai dengan peraturan tersebut meliputi:

- a. Kesesuaian persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- b. Prosedur pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

- c. Kecepatan pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- d. Biaya/Tarif, adalah kesesuaian dan kewajaran tarif 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, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- f. Kompetensi petugas, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi : pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- g. Perilaku petugas pelayanan, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
- h. Pengaduan adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
- i. Kualitas 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;

## **2.4 Metodologi**

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### 2.4.1 Langkah-langkah Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

#### a. Persiapan

- 1) Penetapan Pelaksanaan baik oleh sendiri maupun oleh unit *independent*;
- 2) Penyiapan Bahan yaitu kuesioner dan kelengkapan peralatan;
- 3) Penetapan responden, lokasi dan waktu pelaksanaan diantaranya penetapan jumlah responden, teknik penentuan besaran sampel dan populasi dengan menggunakan *table Morgan and Krejcie* serta menentukan lokasi dan mengumpulkan data ;
- 4) Penyusunan jadwal diantaranya penyusunan rencana pelaksanaan survei.

#### b. Pelaksanaan pengumpulan data

- 1) Menyusun kuesioner yang jumlah unsur maupun instrumen pertanyaan yang akan disurvei disesuaikan dengan jenis layanannya dan menentukan jumlah responden sesuai tabel populasi;
- 2) Pengisian kuesioner dilakukan oleh petugas unit pelayanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan;
- 3) Pengujian kualitas dan stabilitas data

### 2.4.2 Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

#### a. Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*). Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih menggunakan *rumus Morgan and Krejcie* dengan populasi berdasarkan data kunjungan 6 bulan sebelumnya. Populasi (y) pada bulan Juli – Desember tahun 2025 sebesar 11376 kunjungan . sehingga, dapat ditentukan besar sampel (n) adalah minimal 379 orang.

**Rumus sample Morgan and Krejcie :**

$$n = \frac{x^2 \cdot N \cdot P (1-P)}{(N-1) \cdot d^2 + X^2 \cdot P (1-P)}$$

$$n = \frac{3,841 \times 11376 \times 0,25}{(11375) 0,0025 + 3,841 (0,25)}$$

$$n = \frac{10.923,804}{28,4375+0,96025}$$

$$n = \frac{10.923,804}{29,39775}$$

$$n = 372$$

**Keterangan :**

- n = Ukuran Sampel
- N = Ukuran Populasi
- P = Proporsi Ppulasi (0,5)
- d = Derajat Ketelitian (0,05)
- X<sup>2</sup> = Nilai Tabel X<sup>2</sup> (3,84)

**b. Penyusunan Jadwal**

Penyusunan survei kepuasan masyarakat di Unit Pelayanan Kesehatan diperkirakan memerlukan waktu selama 3 (Tiga) bulan dengan perincian sebagai berikut:

- 1) Persiapan, 5 hari kerja;
- 2) Pelaksanaan pengumpulan data, 6 bulan hari kerja;
- 3) Pengolahan data survei, 10 hari kerja;
- 4) Penyusunan dan pelaporan hasil, 10 hari kerja.

### **2.4.3 Pelaksanaan Pengumpulan Data**

**a. Pengumpulan data**

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepuasan masyarakat melalui *Google Form (scan barcode)* atau mengisi form manual, pasien diminta mengisi kuesioner setelah mendapatkan pelayanan.

b. Pengisian kuesioner

Kegiatan survei dilakukan oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Kesehatan. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh penerima layanan melalui *link barcode* survey kepuasan atau bisa di akses melalui *website* Unit Pelayanan Kesehatan.

#### **2.4.4 Laporan Hasil Penyusunan Indeks**

Hasil akhir kegiatan penyusunan survei kepuasan masyarakat akan disusun dengan materi utama sebagai berikut:

- a. Indeks per unsur pelayanan yang ditanyakan pada survei dalam kuesioner berdasarkan hasil penghitungan survei kepuasan masyarakat.
- b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan
- c. Kritik dan saran terhadap pelayanan.

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

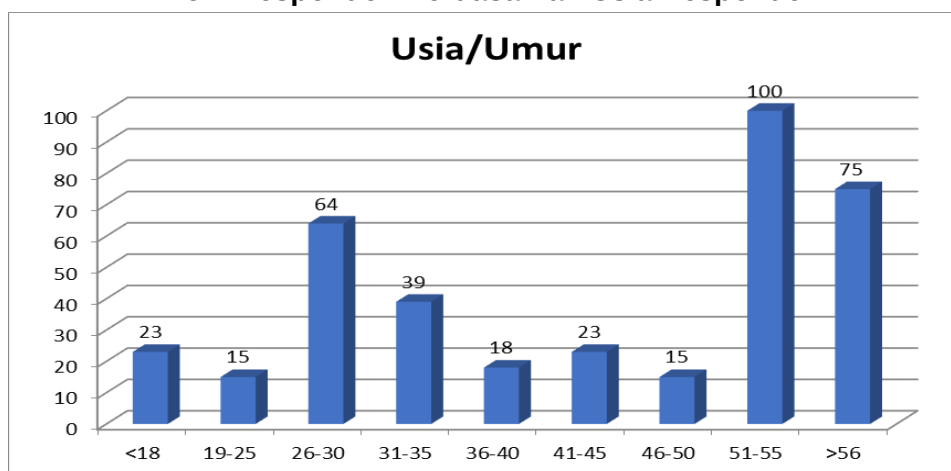
#### 3.1 Profil Responden

Responden yang menjadi target survei adalah pengguna layanan Unit Pelayanan Kesehatan pada saat pengumpulan data dilakukan. Berdasarkan hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 372 orang, didapatkan data profil responden yang terdiri dari data usia, jenis kelamin, pekerjaan dan satuan kerja (bagi pegawai Kemenkes) yang diuraikan sebagai berikut :

##### 3.1.1 Usia Responden

Hasil pengumpulan data yang telah dilakukan didapatkan data jumlah responden dengan rentang usia kurang dari 18 tahun sebanyak 23 orang (6,18%), usia 19-25 tahun sebanyak 15 orang (4,03%), usia 26-30 tahun sebanyak 64 orang (17,20%), usia 31-35 tahun sebanyak 39 orang (10,48%), usia 36-40 tahun sebanyak 18 orang (4,84%), usia 41-45 tahun sebanyak 23 orang (6,18%), usia 46-50 tahun sebanyak 15 orang (4,03%), usia 51-55 tahun sebanyak 100 orang (26,88%), usia >56 tahun sebanyak 75 orang (20,16%). Gambaran persentase jumlah responden berdasarkan usia dapat dilihat pada grafik 3.1 berikut:

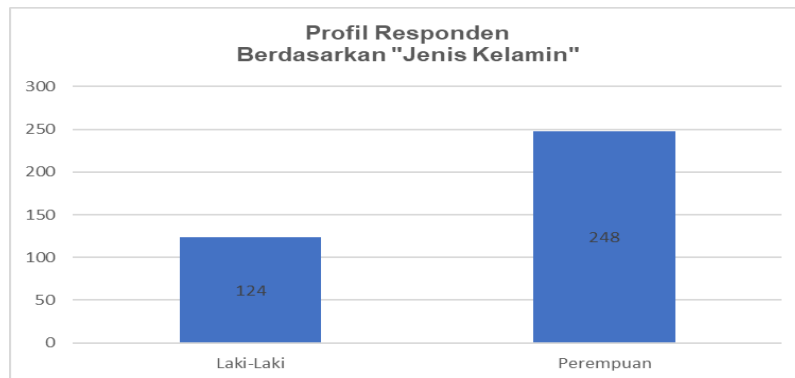
**Grafik 3.1.**  
**Profil Responden Berdasarkan Usia Responden**



### 3.1.2 Jenis Kelamin

Hasil pengumpulan data yang telah dilakukan diperoleh data jenis kelamin responden laki-laki sebanyak 124 orang (33,3%) dan jenis kelamin perempuan sebanyak 248 orang (66,7%). Secara lebih rinci dapat dilihat pada grafik di bawah ini.

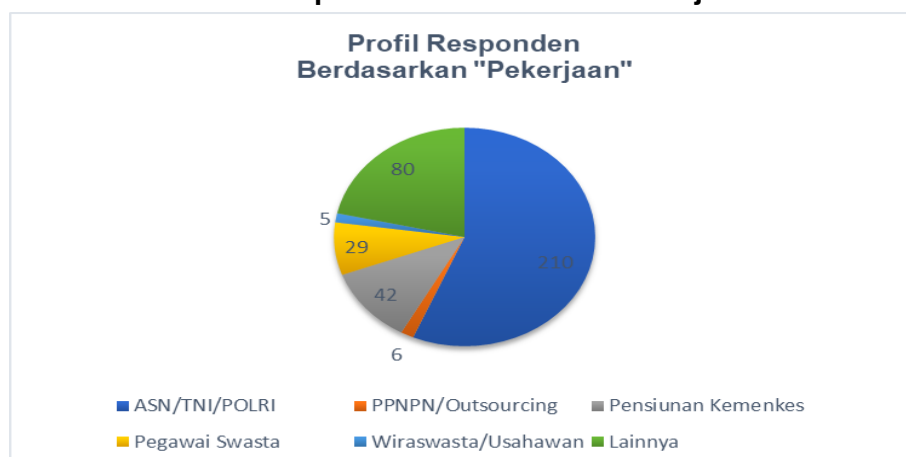
**Grafik 3.2.**  
**Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



### 3.1.3 Pekerjaan responden

Hasil pengumpulan data yang telah dilakukan kepada pengguna layanan Unit Pelayanan Kesehatan Kemenkes diperoleh data pekerjaan responden yaitu sebagai ASN sebanyak 210 orang (56%), PPNPN/Outsourcing sebanyak 6 orang (2%), Pensiunan Kemenkes sebanyak 42 orang (11%), Pegawai swasta sebanyak 29 orang (8%), Wiraswasta sebanyak 5 orang (1%), Pelajar/Mahasiswa sebanyak 0 orang (0%), Lainnya 80 orang (22%). Secara lebih rinci jenis pekerjaan dijabarkan dalam diagram berikut:

**Grafik 3.3.**  
**Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan**

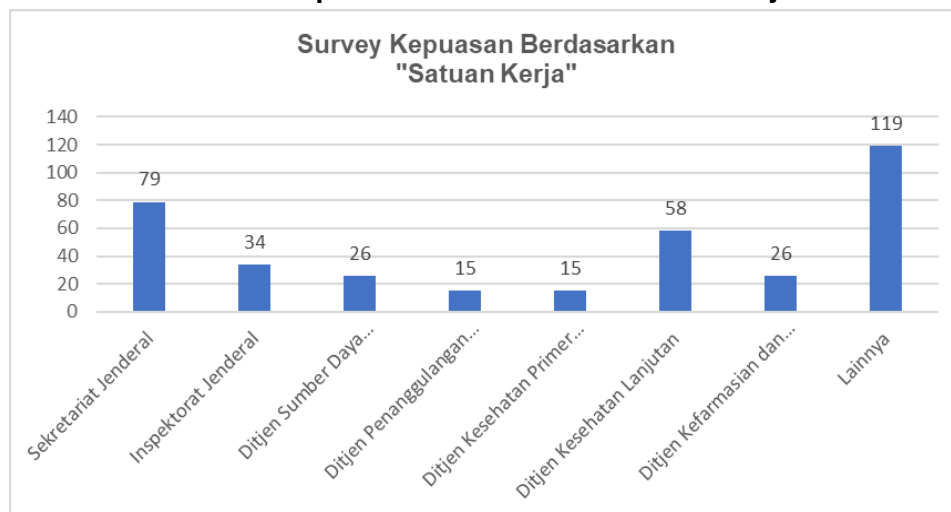


### 3.1.4 Satuan Kerja

Hasil pengumpulan data yang telah dilakukan, diperoleh data satuan kerja responden yaitu satker sekretariat jenderal 79 orang (21%), Inspektorat Jenderal 34 orang (9%), Direktorat Jenderal Sumber Daya Manusia Kesehatan 26 orang (7%), Direktorat Jenderal Penanggulangan Penyakit 15 orang (4%), Direktorat Jenderal Kesehatan Primer dan Komunitas 15 orang (4%), Direktorat Jenderal Kesehatan Lanjutan 58 orang (16%), Direktorat Jenderal Kefarmasian dan Alat Kesehatan 26 orang (7%), Lainnya 119 orang (32%).

Profil satuan kerja responden tampak pada grafik di bawah ini:

**Grafik 3.4.**  
**Profil Responden Berdasarkan Satuan Kerja**



## 3.2 Layanan Klinik Pratama

### 3.2.1 Pendaftaran

Terdapat 78 orang responden yang mengisi pendaftaran sebagai layanan yang diterima, dengan rata-rata memilih di skala 3 sampai 4. Dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas dengan layanan pendaftaran. Terdapat 4 responden yang memilih di skala 1 sampai 2 terkait dengan tidak mudah untuk mendapatkan surat rujukan, pasien harus menunggu sekitar satu minggu untuk mendapatkan surat rujukan.

### **3.2.2 Poli Umum**

Terdapat 90 orang responden yang mengisi poli umum sebagai layanan yang pernah diterima, dengan rata-rata memilih di skala 3 sampai 4. Dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas dengan layanan poli umum. Terdapat saran untuk dipasang speaker di poli umum agar pasien terdengar jika dipanggil oleh petugas.

### **3.2.3 Poli Gigi dan Mulut**

Terdapat 20 responden yang mengisi poli gigi dan mulut sebagai layanan yang pernah diterima, dengan rata-rata memilih di skala 3 sampai 4. Dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas dengan layanan poli gigi dan mulut. Meskipun terdapat responden yang memilih skala 2. Terdapat kritik terkait antrian dan kuota pelayanan gigi dan mulut.

### **3.2.4 Layanan Kesehatan Ibu dan Anak**

Terdapat 8 responden yang mengisi layanan kesehatan ibu dan anak sebagai layanan yang pernah diterima, dengan rata-rata memilih di skala 3 sampai 4. Dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas dengan layanan kesehatan ibu dan anak.

## **3.3 Layanan Klinik Utama**

### **3.3.1 Pendaftaran**

Terdapat 37 responden yang mengisi pendaftaran sebagai layanan yang pernah diterima, dengan rata-rata memilih di skala 3 sampai 4. Dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas dengan layanan pendaftaran.

### **3.3.2 Poli Spesialis Jantung**

Terdapat 10 responden yang mengisi Poli Spesialis Jantung sebagai layanan yang pernah diterima, dengan rata-rata memilih di skala 3 sampai 4. Terdapat kritik terkait dengan susah mendapatkan pelayanan spesialis jantung dan harus menunggu cukup lama untuk mendapatkan pelayanan spesialis jantung.

### **3.3.3 Poli Spesialis Paru**

Terdapat 12 responden yang mengisi Poli Spesialis Paru sebagai layanan yang pernah diterima dengan rata-rata memilih di skala 3 sampai 4. Dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas dengan pelayanan Poli Spesialis Paru. Dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas dengan layanan spesialis paru.

### **3.3.4 Ruang Gawat Darurat**

Terdapat 7 responden yang mengisi Ruang Gawat Darurat sebagai layanan yang pernah diterima dengan rata-rata memilih di skala 3 sampai 4. Dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas dengan pelayanan Ruang Gawat Darurat.

### **3.3.5 Radiologi**

Terdapat 27 responden yang mengisi Radiologi sebagai layanan yang pernah diterima dengan rata-rata memilih di skala 3 sampai 4. Dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas dengan pelayanan radiologi. Terdapat saran untuk menambahkan hasil foto radiologi agar terintegrasi ke dalam sistem Satu Sehat *Mobile*.

### **3.3.6 Laboratorium**

Terdapat 29 responden yang mengisi Laboratorium sebagai layanan yang pernah diterima dengan rata-rata memilih di skala 3 sampai 4. Dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas dengan pelayanan Laboratorium.

### **3.3.7 Fisioterapi**

Terdapat 17 responden yang mengisi Fisioterapi sebagai layanan yang pernah diterima dengan rata-rata memilih di skala 3 sampai 4. Dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas dengan pelayanan fisioterapi. Terdapat apresiasi bahwa petugas fisioterapi komunikatif, informasi layanan fisioterapi dijelaskan dengan tepat.

### 3.3.8 Poli Konsultasi Gizi

Terdapat 6 responden yang mengisi Poli Konsultasi Gizi sebagai layanan yang pernah diterima dengan rata-rata memilih di skala 3 sampai 4. Dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas dengan pelayanan Poli Konsultasi Gizi.

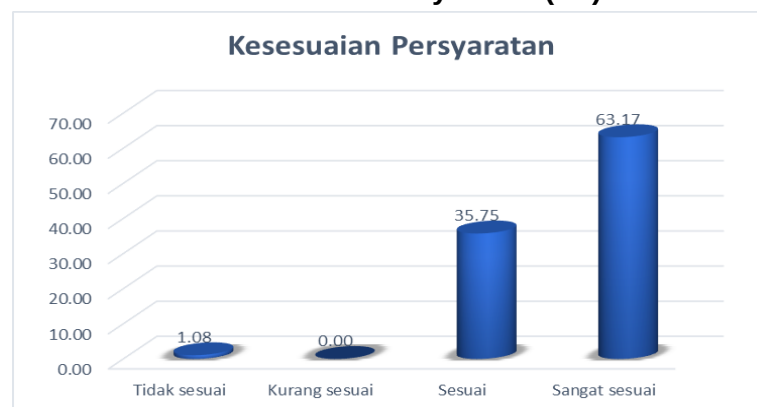
## 3.4 Respon Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengumpulan data, maka diperoleh gambaran perolehan data respon kepuasan masyarakat sebagai berikut:

### 3.4.1 Unsur Persyaratan (U1)

Pada unsur persyaratan responden diberi pertanyaan “Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan nya?”. Responden memilih jawaban sangat sesuai sebanyak 235 orang (63,17%), jawaban sesuai sebanyak 133 orang (35,75%), jawaban kurang sesuai sebanyak 0 orang (0%), dan jawaban tidak sesuai sebanyak 4 orang (1,08%). Respon terhadap unsur persyaratan tampak pada grafik di bawah ini:

**Grafik 3.5.**  
**Respon Kepuasan Masyarakat**  
**Berdasarkan Unsur Persyaratan (U1)**



Pasien yang memilih unsur persyaratan tidak sesuai karena *mobile* JKN tidak berfungsi dan antrian harus manual.

### 3.4.2 Unsur Prosedur Pelayanan (U2)

Pada unsur prosedur pelayanan responden diberi pertanyaan “Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur dalam mendapatkan pelayanan?”. Responden memilih jawaban sangat mudah sebanyak 244 orang (65,59%), jawaban mudah sebanyak 119 orang (31,99%), jawaban kurang mudah sebanyak 2 orang (0,54%), dan jawaban tidak mudah sebanyak 7 orang (1,88%). Respon terhadap unsur prosedur tampak pada grafik di bawah ini:

**Grafik 3.6.**  
**Respon Kepuasan Masyarakat**  
**Berdasarkan Prosedur Pelayanan (U2)**

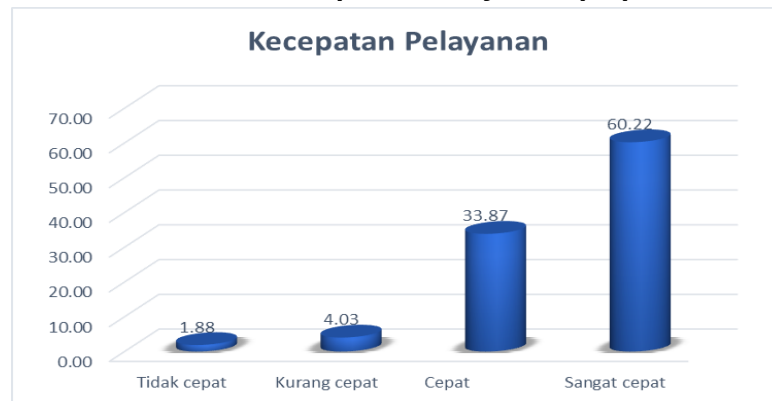


Pasien yang memilih prosedur berbelit atau tidak mudah dikarenakan sulit mendapatkan kuota antrian pelayanan poli gigi dan mulut dan *waiting list* pelayanan spesialis jantung.

### 3.4.3 Unsur Waktu Penyelesaian (U3)

Pada unsur kecepatan pelayanan responden diberi pertanyaan “Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?”. Responden memilih jawaban sangat cepat sebanyak 224 orang (60,22%), jawaban cepat sebanyak 126 orang (33,87%), jawaban kurang cepat sebanyak 15 orang (4,03%), dan jawaban tidak cepat sebanyak 7 orang (1,88%). Respon terhadap unsur kecepatan tampak pada diagram di bawah ini:

**Gambar 3.7.**  
**Respon Kepuasan Masyarakat**  
**Berdasarkan Kecepatan Pelayanan (U3)**



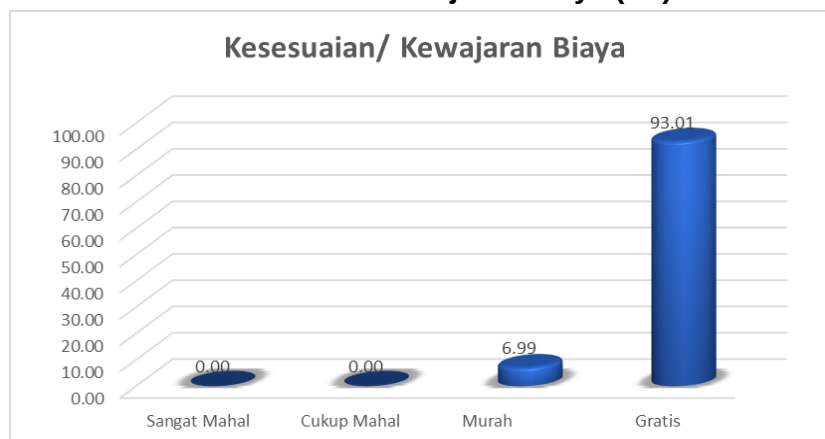
Responden yang menjawab kurang cepat dan tidak cepat rata-rata mengeluhkan terkait kuota pelayanan gigi dan mulut dan mendapatkan surat rujukan ke dokter mata harus menunggu satu minggu.

#### **3.4.4 Unsur Biaya/Tarif (U4 )**

##### **Unsur Kewajaran Biaya (U4)**

Pada unsur kewajaran biaya responden diberi pertanyaan “Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya dalam mendapatkan pelayanan?”. Responden memilih jawaban Gratis sebanyak 346 orang (93,01%), jawaban Murah sebanyak 26 orang (6,99%), jawaban Cukup Mahal sebanyak 0 orang (0,00%), dan jawaban Sangat Mahal sebanyak 0 orang (0,00%). Respon terhadap unsur kewajaran biaya tampak pada grafik di bawah ini:

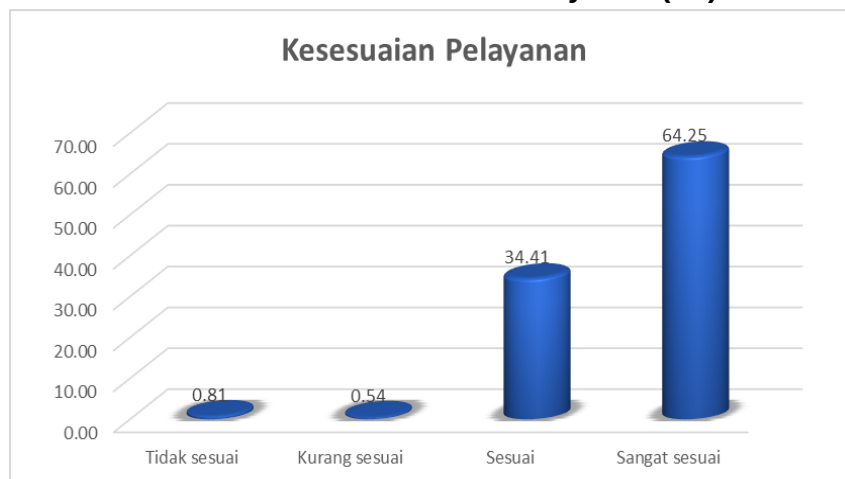
**Grafik 3.8.**  
**Respon Kepuasan Masyarakat**  
**Berdasarkan Kewajaran Biaya (U4)**



### 3.4.5 Unsur Kesesuaian Pelayanan (U5)

Pada unsur kesesuaian pelayanan responden diberi pertanyaan “Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian pelayanan antara yang dijelaskan oleh petugas dengan yang Saudara terima?”. Responden memilih jawaban sangat sesuai sebanyak 239 orang (64,25%), jawaban sesuai sebanyak 128 orang (34,41%), jawaban kurang sesuai sebanyak 2 orang (0,54%), dan jawaban tidak sesuai sebanyak 3 orang (0,81%). Respon terhadap unsur kesesuaian pelayanan tampak pada grafik di bawah ini:

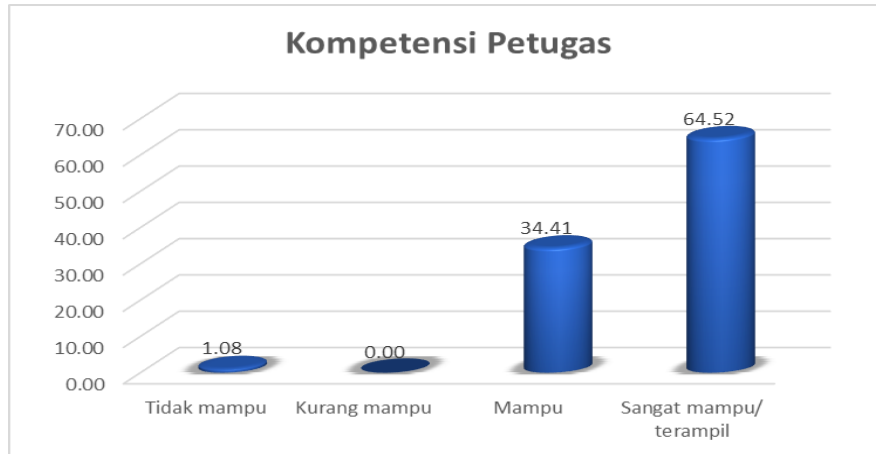
**Grafik 3.9.**  
**Respon Kepuasan Masyarakat**  
**Berdasarkan Kesesuaian Pelayanan (U5)**



### 3.4.6 Unsur Kompetensi Petugas (U6)

Pada unsur kompetensi petugas diberi pertanyaan “Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?”. Responden memilih jawaban sangat mampu/terampil sebanyak 240 orang (64,52%), jawaban mampu sebanyak 128 orang (34,41%), jawaban kurang mampu sebanyak 0 orang (0%), dan jawaban tidak mampu sebanyak 4 orang (1,08%). Respon terhadap unsur kompetensi petugas tampak pada grafik di bawah ini:

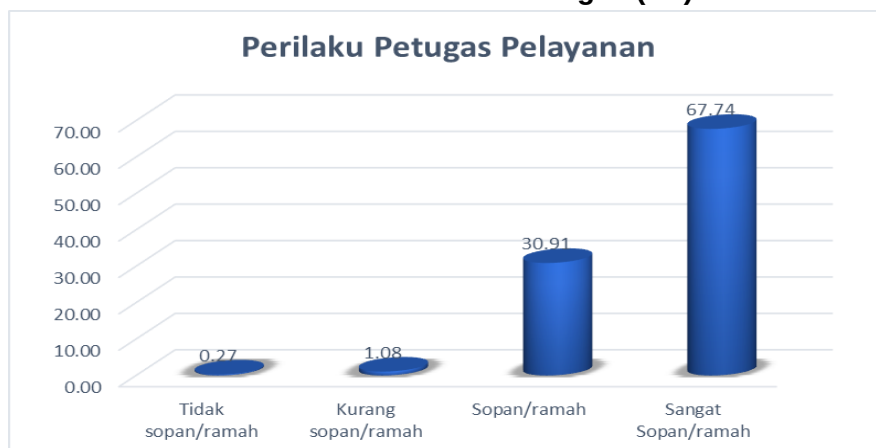
**Grafik 3.10.**  
**Respon Kepuasan Masyarakat**  
**Berdasarkan Kompetensi Petugas (U6)**



#### 3.4.7 Unsur Perilaku Petugas (U7)

Pada unsur perilaku petugas diberi pertanyaan “Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang sikap petugas (sopan, ramah, tanggap, dll) dalam memberikan pelayanan?”. Responden memilih jawaban sangat sopan dan ramah sebanyak 252 orang (67,74%), jawaban sopan dan ramah sebanyak 115 orang (30,91%), jawaban kurang sopan dan ramah sebanyak 4 orang (1,08%), dan jawaban tidak sopan dan tidak ramah sebanyak 1 orang (0,27%). Respon terhadap unsur perilaku petugas tampak pada grafik di bawah ini:

**Grafik 3.11.**  
**Respon Kepuasan Masyarakat**  
**Berdasarkan Perilaku Petugas (U7)**



Responden yang memilih jawaban kurang sopan dan ramah serta tidak sopan dan ramah mengeluhkan *security* tidak komunikatif dalam memberikan nomor antrian.

### 3.4.8 Unsur Penanganan Pengaduan (U8)

Pada unsur penanganan pengaduan responden diberi pertanyaan “Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang mekanisme/ prosedur penanganan keluhan yang ada di UPK Kemenkes RI?”. Responden memilih jawaban dikelola dengan baik sebanyak 332 orang (89,25%), jawaban berfungsi kurang maksimal sebanyak 31 orang (8,33%), jawaban ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 5 orang (1,34%), dan jawaban tidak ada/tidak tahu sebanyak 4 orang (1,08%). Respon terhadap unsur penanganan pengaduan tampak pada grafik di bawah ini:

**Grafik 3.12.**  
**Respon Kepuasan Masyarakat**  
**Berdasarkan Penanganan Pengaduan (U8)**

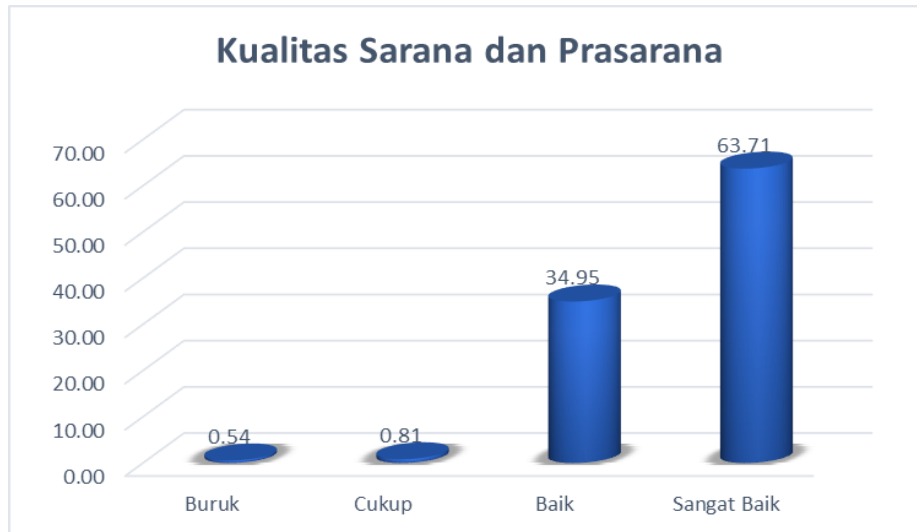


### 3.4.9 Unsur Sarana dan Prasarana (U9)

#### Kualitas Sarana dan Prasarana (U9)

Pada unsur kualitas sarana dan prasarana responden diberi pertanyaan “Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?”. Responden memilih jawaban sangat baik sebanyak 237 orang (63,71%), jawaban baik sebanyak 130 orang (34,95%), jawaban cukup sebanyak 3 orang (0,81%), dan jawaban buruk sebanyak 2 orang (0,54%). Respon terhadap unsur kualitas sarana dan prasarana tampak pada diagram di bawah ini:

**Grafik 3.13.**  
**Respon Kepuasan Masyarakat**  
**Berdasarkan Kualitas Sarana dan Prasarana (U9)**



### 3.5 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Kesehatan

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini diperoleh dengan melaksanakan kegiatan survei kepuasan masyarakat atas pelayanan publik. Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada bulan Desember dengan memuat 9 indikator pertanyaan. Pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui indikator mutu pelayanan dalam menunjang kualitas pelayanan yang diberikan:

**Tabel 3.1.**  
**Analisis Hasil**

| Nilai Persepsi | Nilai Interval | Nilai Interval Konversi | Mutu | Kinerja     |
|----------------|----------------|-------------------------|------|-------------|
| 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              | 3,0655 – 3,532 | 76,61 – 88,30           | B    | Baik        |
| 4              | 3,5324 – 4,00  | 88,31 - 100             | A    | Sangat Baik |

Sumber : PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017

**Tabel 3.2.**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat**

| Nilai Unsur Pelayanan            |                    |       |       |       |       |       |       |       |        |
|----------------------------------|--------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
|                                  | U1                 | U2    | U3    | U4    | U5    | U6    | U7    | U8    | U9     |
| Nilai/Unsur                      | 1343               | 1344  | 1311  | 1462  | 1347  | 1348  | 1362  | 1435  | 1346   |
| NRR/<br>Pertanyaan               | 3,610              | 3,613 | 3,524 | 3,930 | 3,621 | 3,624 | 3,661 | 3,858 | 3,618  |
| NRR<br>Tertimbang/<br>Pertanyaan | 0,401              | 0,401 | 0,391 | 0,436 | 0,402 | 0,402 | 0,406 | 0,428 | 0,402  |
| NRR<br>Tertimbang/<br>Unsur      | 0,401              |       |       |       |       |       |       |       |        |
|                                  |                    |       |       |       |       |       |       | *)    | **)    |
| Total IKM<br>Unit<br>Pelayanan   |                    |       |       |       |       |       |       | 3,670 | 91,739 |
| <b>IKM Unit<br/>Pelayanan</b>    | <b>91,74</b>       |       |       |       |       |       |       |       |        |
| <b>Mutu<br/>Pelayanan</b>        | <b>Sangat Baik</b> |       |       |       |       |       |       |       |        |

**Keterangan :**

|                |   |                                                            |
|----------------|---|------------------------------------------------------------|
| U1 s.d U13     | : | Unsur -Unsur Pelayanan                                     |
| - U1           | : | Persyaratan                                                |
| - U2           | : | Prosedur                                                   |
| - U3           | : | Waktu Penyelesaian                                         |
| - U4           | : | Biaya/Tarif                                                |
| - U5           | : | Produk Spesifikasi                                         |
| - U6           | : | Kompetensi Petugas                                         |
| - U7           | : | Perilaku Petugas                                           |
| - U8           | : | Pengaduan                                                  |
| - U9           | : | Kualitas Sarana dan Prasarana                              |
| NRR            | : | Nilai Rata-Rata                                            |
| IKM            | : | Indeks Kepuasan Masyarakat                                 |
| *)             | : | Jumlah NRR IKM Tertimbang                                  |
| **)            | : | Jumlah NRR Tertimbang x 25                                 |
| NRR Per Unsur  | : | Jumlah Nilai Per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner Yang Terisi |
| NRR Tertimbang | : | NRR Per Unsur x 0,111                                      |

Berdasarkan tabel 3.2, Nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat tiap unsur pelayanan mendapatkan nilai 3,670. Sedangkan nilai indeks kepuasan masyarakat mendapatkan nilai 91,74. Indikator mutu pelayanan di Unit Pelayanan Kesehatan termasuk kategori Sangat Baik.

## BAB IV

### ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.

**Tabel 4.1.**  
**Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan**

| Nilai Unsur Pelayanan                    |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| IKM per unsur                            | U1    | U2    | U3    | U4    | U5    | U6    | U7    | U8    | U9    |
|                                          | 3,610 | 3,613 | 3,524 | 3,930 | 3,621 | 3,624 | 3,661 | 3,858 | 3,618 |
| Prioritas peningkatan kualitas pelayanan | 2     | 3     | 1     | 9     | 5     | 6     | 7     | 8     | 4     |

**Keterangan :**

U1: Persyaratan

U6: Kompetensi Petugas

U2: Prosedur

U7: Perilaku Petugas

U3: Waktu Penyelesaian

U8: Pengaduan

U4: Biaya/Tarif

U9: Kualitas Sarana & Prasarana

U5: Produk Spesifikasi

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat dilihat bahwa:

1. Unsur waktu penyelesaian (waktu tunggu pelayanan) mendapatkan nilai terendah yaitu 3,524. Berdasarkan kritik/saran dari survey kepuasan, responden memberi kritik kuota pelayanan gigi dan mulut dan mendapatkan surat rujukan ke dokter mata harus menunggu satu minggu.
2. Unsur persyaratan mendapatkan nilai 3,610 adalah nilai terendah kedua. Responden mengeluhkan tidak difungsikan *mobile* JKN dan antrian harus manual.
3. Unsur prosedur mendapatkan nilai 3,613 adalah nilai terendah ketiga. Berdasarkan kritik/saran dari survey kepuasan, responden sulit

mendapatkan kuota antrian pelayanan poli gigi dan mulut dan *waiting list* pelayanan spesialis jantung.

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

- a. Melakukan evaluasi terkait dengan kuota pelayanan gigi dan mulut;
- b. Melakukan evaluasi terkait antrian pelayanan;
- c. Melakukan evaluasi terkait pelayanan spesialis jantung.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei kepuasan terhadap Pelayanan Publik di Unit Pelayanan Kesehatan dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Jumlah responden dalam survei kepuasan semester 2 tahun 2025 ini adalah 372 orang dengan populasi 11376 orang. Responden dipilih secara acak (*random sampling*);
- b. Mayoritas responden adalah perempuan dengan pekerjaan sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN);
- c. Indeks kepuasan tiap unsur pelayan di Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan mendapatkan nilai rata-rata 3,670 Dengan nilai yang tertinggi 3,930 (Biaya/Tarif) dan yang terendah 3,524 (Waktu Penyelesaian);
- d. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Unit Pelayanan Kesehatan adalah 91,74 yang berarti berada pada mutu pelayanan A (Sangat Baik).

#### **5.2 Saran**

- a. Mengevaluasi pelayanan gigi dan mulut;
- b. Mengevaluasi pelayanan spesialis jantung;
- c. Mengevaluasi antrian pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- 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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 *tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2020 *tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2020 *tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan*.