

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
LAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT PADA PUSKESMAS GORUA
KABUPATEN HALMAHERA UTARA

Tanggal Survey :Jam Survey ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 16.00**

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ PUsia : Tahun

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

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Wiraswasta ☐ Wirausaha ☐ Lainnya

Jenis Layanan yang diterima :(misal : Poli Umum, Poli Gigi, Pelayanan KB, KIA, Gizi, Laboratorium dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

a. Tidak sesuai.

1

b. Kurang sesuai.

2

c. Sesuai.

3

d. Sangat sesuai.

4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

a. Tidak mudah.

1

b. Kurang mudah.

2

c. Mudah.

3

d. Sangat mudah.

4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

a. Tidak cepat.

1

b. Kurang cepat.

2

c. Cepat.

3

d. Sangat Cepat

4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

a. Sangat mahal

1

b. Cukup mahal

2

c. Murah

3

d. Gratis

4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

a. Tidak sesuai

1

b. Kurang sesuai

2

c. Sesuai.

3

d. Sangat sesuai

4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.

a. Tidak kompeten

1

b. Kurang kompeten

2

c. Kompeten

3

d. Sangat kompeten

4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

a. Tidak sopan dan ramah

1

b. Kurang sopan dan ramah

2

c. Sopan dan ramah

3

d. Sangat sopan dan ramah

4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

a. Buruk.

1

b. Cukup.

2

c. Baik

3

d. Sangat Baik

4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.

a. Tidak ada.

1

b. Ada tetapi tidak berfungsi

2

c. Berfungsi kurang maksimal

3

d. Dikelola dengan baik.

4

