



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN  
DINAS KESEHATAN PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA  
BERENCANA

**PUSKESMAS AMBAL II**

Desa Sinungrejo RT 02 RW 03 Ambal Kebumen Telp. (0287) 6651712; 08112681972

Web : <http://puskesmasambaldua.kebumenkab.go.id>

Email: puskesmasambaldua@yahoo.com Kode Pos 54392

---

PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN  
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT AMBAL II

KEPUTUSAN KEPALA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT AMBAL II  
Nomor : 400/KEP/032/III/2022

TENTANG  
PENETAPAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT/PELANGGAN

KEPALA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT AMBAL II,

Menimbang : a. bahwa untuk peningkatan mutu upaya/pelayanan di puskesmas;

b. bahwa untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan puskesmas.

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf (a) dan (b) diatas, maka perlu ditetapkan Keputusan Kepala Pusat Kesehatan Masyarakat Ambal II tentang Penetapan Survey Kepuasan Masyarakat/Pelanggan;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);

3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517);

4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat ;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nomor 14 Tahun 2017;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPALA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT AMBAL II  
TENTANG PENETAPAN SURVEY KEPUASAN  
MASYARAKAT/PELANGGAN.

KESATU : Puskesmas wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala per triwulanan, per semester atau minimal 1 (satu) kali setahun untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

KEDUA : Prinsip pelaksanaan survey sebagai berikut :

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan

Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

KETIGA : Penilaian berdasarkan skoring sebagai berikut :

NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PUSKESMAS
25,00 – 64,99	D	Tidak baik
65,00 – 76,60	C	Kurang baik
76,61 – 88,30	B	baik
88,31 – 100,	A	Sangat Baik

KEEMPAT : Sesuai Morgan dan Krejcie, maka pengambilan sample sebanyak minimal 379 sasaran.

KELIMA : Hasil survey dianalisa dan dilaporkan kepada Kepala Puskesmas, Pemerintah Kabupaten dan disebarakan melalui media online maupun papan pengumuman.

KEENAM : Tim Survey terdiri dari :

No	Nama NIP	Jabatan
1	Siktin Agus Raspitasari, AmdKeb NIP. 198508162017042008	Koordinator SKM
2	Avin Sundari, AmdKep NIP. 198303012021212002	Petugas SKM
3	Isti Fitriyani, AmdKeb NIP. 199104142022212013	Petugas SKM

KETUJUH : Tim survey bertanggungjawab kepada Kepala Puskesmas  
Tim survei bertugas

1. Menyusun indikator survei
2. Melaksanakan survei
3. Mengumpulkan data survey
4. Menganalisis dan melaporkan hasil survey

KEDELAPAN : Segala biaya yang dikeluarkan sebagai akibat pelaksanaan  
surat keputusan ini dibebankan pada anggaran  
pendapatan dan belanja puskesmas.

Ditetapkan di Kebumen  
Pada tanggal 14 Maret 2022

KEPALA  
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT AMBAL II

  
ERAWATI KUSUMA DEWI