



Puskesmas  
**Larangan**

# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN

### MASYARAKAT

---

UPT PUSKESMAS LARANGAN

SEMESTER 1  
JANUARI 2024 – JUNI 2024

JALAN CIREMAI RAYA NO 37  
LARANGAN HARJAMUKTI  
PUSKESMASLARANGAN37@GMAIL.COM

## PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah, atas limpahan dan karunia-Nya sehingga penyusunan laporan penilaian indeks kepuasan masyarakat ini dapat diselesaikan dengan baik.

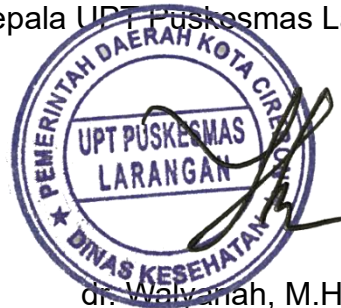
Laporan kepuasan pelanggan ini disusun sebagai pertanggung jawaban dalam melaksanakan penilaian indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja UPT Puskesmas Larangan. Hasil dari penilaian IKM ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di UPT Puskesmas Larangan.

Pengambilan data kuesioner dilaksanakan di enam unit pelayanan dengan memberikan kuesioner kepada pelanggan eksternal yang datang di UPT Puskesmas Larangan, sehingga diharapkan dapat mewakili penilaian masyarakat untuk semua unit dalam memberikan pelayanan.

Kami menyadari penyusunan laporan ini masih jauh dari sempurna, untuk itu kritik, saran dan masukan sangat kami harapkan sebagai bahan perbaikan. Semoga dengan tersusunnya laporan ini dapat bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Larangan dan manajemen pelayanan kesehatan pada umumnya.

Mengetahui

Kepala UPT Puskesmas Larangan



dr. Walyanah, M.H

NIP. 1970410 200604 2 020

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Pelayanan kepada masyarakat sangat penting untuk mendapatkan perhatian karena ini berkaitan dengan kinerja aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada siapa saja yang membutuhkan tanpa membedakan. Masih adanya keluhan pelanggan yang muncul yang ditunjukkan untuk aparatur pemerintah dalam hal ini tenaga kesehatan menunjukkan adanya kekurangan dalam hal melayani pelanggan dalam hal ini masyarakat yang datang ke puskesmas untuk berobat. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Bahwa untuk menilai kinerja aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan kepada penerima pelayanan publik, perlu melakukan survey kepuasan masyarakat yang menghasilkan indeks kepuasan masyarakat. Untuk itu UPT Puskesmas Larangan sebagai pelayanan publik wajib melaksanakan analisa kepuasan pelanggan melalui penilaian indeks kepuasan masyarakat. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

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 publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

### **B. DASAR HUKUM**

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dalam rangkan pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas Larangan secara yuridis mengacu pada sejumlah regulasi sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

5. Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 48 Tahun 2023 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Cirebon

### **C. TUJUAN**

#### 1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh Puskesmas Larangan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Larangan.

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam nilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Untuk mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam penyelenggara pelayanan publik
- c. Untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan.
- d. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari tiap unit penyelenggaraan pelayanan di Puskesmas Larangan.
- e. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Puskesmas Larangan.
- f. Untuk mengetahui kesesuaian antara kinerja pelayanan puskesmas dengan harapan atau tingkat kepentingan masyarakat pengguna jasa pelayanan Puskesmas Larangan.
- g. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang diperlakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat.

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN PENILAIAN**

#### **A. UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara Nomor: PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, mengacu kepada lampiran kuesioner IKM untuk unit pelayanan publik penyelenggara pelayanan langsung bagi masyarakat dengan dipungut biaya terdapat 14 unsur sebagai dasar pengukuran. Unsur – unsur tersebut adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan petugas pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsisten waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan / status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kualitas produk pelayanan adalah tingkat kualitas hasil pelayanan publik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan memenuhi harapan penerima pelayanan publik.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapih dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko – resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan publik.

## **B. SASARAN**

1. Sasaran secara umum

Masyarakat eksternal adalah pengguna pelayanan di pusat kesehatan masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Larangan.

2. Sasaran secara khusus.

Mengetahui dan mengevaluasi tingkat unit kerja pelayanan Puskesmas Larangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## **C. LANGKAH PELAKSANAAN**

1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Penanggung Jawab	: Plh.Kepala UPT Puskesmas Larangan Yonnick Hwan Hendriana, S.Farm, Apt
Ketua Tim	: Setiadi Kusuma Pratama, A.Md.Gz
Anggota	: Endang Nur Awaludin, SKM : Imelda Mart Barinta, S.Kep.Ners : Lotitoh Taniya, A.Md.Kes : Endang Sri Wahyuni, AMKG : Santi Eka Y, Amd.Keb : Fuji Astuti

2. Penyusunan Instrumen Survei

Melakukan pengadaan kuesioner IKM yang merupakan alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner yang digandakan disusun mengacu pada Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 48 Tahun 2023 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Cirebon.

Terdapat 2 bagan pada kuisisioner yaitu bagan pertama memuat identitas data responden meliputi, umur responden, jenis kelamin, Pendidikan terakhir, pekerjaan, nomor handphone, dan jenis layanan yang dikunjungi. Sedangkan pada bagan kedua berisi 9 kolom penilaian berupa pernyataan yang harus diisi oleh responden dengan memuat 4 pilihan presepsi jawaban.

### 3. Pentapan Jumlah Responden

Teknik pengambilan jumlah sampel disesuaikan dengan rekapitulasi kunjungan pasien pada bulan januari 2024 sampai bulan juni 2024. Berikut rekapitulasi kunjungan pasien :

No	Bulan	Jumlah Kunjungan Pasien
1	Januari	3366
2	Februari	3045
3	Maret	2963
4	April	2810
5	Mei	3337
6	Juni	2871
	Total	18392

Jika dilihat dari total kunjungan pada semester 1 januari – juni 2024 yaitu sebanyak 18.392 pasien. Dengan menggunakan tabel sampel dan populasi dari *Krejcie dan Morgan* (tabel pada lampiran) yaitu sampel yang dijadikan responden sebanyak 377 orang.

### 4. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Penentuan lokasi pengambilan data berdasarkan pada lokasi pelayanan publik pada masing – masing unit pelayanan yang ada di UPT Puskesmas Larangan, meliputi 6 unit pelayanan yaitu :

- a. BP Umum
- b. BP Gigi
- c. KIA / KB / Imunisasi
- d. Farmasi
- e. Pendaftaran / Rekam Medis
- f. Laboratorium

Adapun waktu pengumpulan data yaitu pada bulan Juni tahun 2024 selama pelayanan berlangsung pada pukul 08.00 – 12.00 WIB di masing-masing unit oleh petugas survei.

## 5. Pelaksanaan Pengumpulan Data

UPT Puskesmas Larangan membagi 377 responden kedalam 6 unit pelayanan berdasarkan jumlah rata – rata kunjungan masyarakat kesetiap unit. Pengambilan data penilaian IKM didapat dari responden yang merupakan masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari setiap unit pelayanan publik yang ada di UPT Puskesmas Larangan.

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan pada 377 responden yang sedang dilayani di dalam induk Puskesmas Larangandengan kriteria; usia diatas 17 tahun, semua jenis kelamin, semua tingkat pendidikan termasuk tidak sekolah tapi bisa membaca, semua jenis pekerjaan/profesi tanpa membedakan status ekonomi, sosial, budaya, agama dan golongan.

Adapun tahapan pengambilan data adalah sebagai berikut :

- a. Kuesioner didistribusikan kemasing – masing unit pelayanan untuk diberikan kepada respondenn yang menggunakan jasa layanan dimasing – masing unit layanan tersebut untuk diisi.
- b. Kuesioner diisi sendiri oleh responden dengan cara memberikan tanda *dilingkari* disalah satu dari empat kotak yang terdapat disetiap pertanyaan dalam kuesioner.
- c. Penanggung jawab setiap unit pelayanan bertanggung jawab untuk mencermati ulang terhadap datan yang masuk dengan memastikan seluruh unsur terisi lengkap tanpa ada yang terlewatkan.
- d. Kuesioner kembali dikumpulkan oleh masing – masing unit pelayanan untuk kemudian dikumpulkan kepada penanggung jawab penilaian kepuasan masyarakat di UPT Puskesmas Larangan.

## 6. Pengolahan Data

Pengolahan data survei melalui <https://mutufasyankes.kemkes.go.id/> pada menu kepuasan pasien sehingga hasil entry langsung diakumulasi nilai. Entry dilakukan berdasarkan unit poli yang dijadikan Lokasi sampling responden.

Selain itu penyusunan data responden yang dihimpun berdasarkan jenis kelamin, usia, Pendidikan, pekerjaan, dan informasi lain yang dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecendrungan penerima layanan.

#### D. Skala Penilaian

Penentuan mutu pelayanan dan penilaian kinerja sudah ditetapkan oleh Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara Nomor: PERMENPAN dan RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Target nilai kepuasan masyarakat yang ingin dicapai oleh unit pelayanan terpadu UPT Puskesmas Larangan adalah >80 % yang termasuk dalam kategori mutu pelayanan B dengan penilaian kinerja yang BAIK, sedangkan untuk target nilai per-unsur pada unit pelayanan terpadu UPT Puskesmas Larangan termasuk dalam kategori mutu pelayanan B dengan penilaian kinerja yang baik. Berikut tabel nilai survei kepuasan masyarakat :

No	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Cukup Baik
3	3,07 – 3,5	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5 – 4,0	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

## BAB III

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. KARAKTERISTIK RESPONDEN

##### 1. Berdasarkan Umur

Berdasarkan hasil survei didapatkan responden paling banyak berumur 26-45 tahun yaitu sebesar 79.8% dan terdapat sekitar 1.8 % responden berusia 65 tahun ke atas. Hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

No	Umur	Frekuensi	Persentase
1	17 – 25 Tahun	54	14.3
2	26 – 45 Tahun	301	79.8
3	46 – 65 Tahun	15	3.9
4	65 Tahun Ke-atas	7	1.8
	Jumlah	377	100

##### 2. Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin responden, didapatkan hasil survei responden lebih banyak Perempuan yaitu sebesar 78%. Hasil survei disajikan dalam tabel berikut ini:

No	Umur	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	81	22
2	Perempuan	296	78
	Jumlah	377	100

##### 3. Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Berdasarkan hasil survei didapatkan responden terbanyak bekerja sebagai wiraswasta yaitu sebesar 22 %. Dan lainnya yaitu antara lain sebagai IRT 23.6% Hasil survei selengkapnya disajikan dalam tabel berikut.

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	PNS/TNI/POLRI	69	18.3
2	Karyawan Swasta	65	17.3
3	Wiraswasta	83	22
4	Pelajar / Mahasiswa	43	11.4
5	Petani	28	7.4
6	Lainnya	89	23.6
	Jumlah	377	100

#### 4. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan hasil survei didapatkan pendidikan terakhir responden terbanyak adalah SLTA/SMA dan Sarjana masing-masing sama 123 responden atau 32,6%.

Selengkapnya hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
2	SLTP/SMP	35	9.4
3	SLTA/SMA	123	32.6
4	Diploma	96	25.4
5	Sarjana	123	32.6
6	Pascasarjana	0	0
	Jumlah	377	100

#### 5. Berdasarkan Jenis Pelayanan

Berdasarkan hasil survei didapatkan responden terbanyak pada jenis pelayanan Pendaftaran yaitu sebesar 30 %. Hasil survei disajikan dalam tabel berikut.

No	Jenis Pelayanan	Frekuensi	Persentase
1	BP Umum	77	20.3
2	BP Gigi	60	16
3	KIA / KB	60	16
4	Laboratorium	50	13.2
5	Pendaftaran	60	16
6	Farmasi	70	18.5
	Jumlah	377	100

## B. HASIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

### 1. Berdasarkan Unsur Penilaian

Hasil mengenai survei kepuasan pelayanan di Puskesmas Larangandidasarkan pada indikator-indikator yang ada di dalam 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 berjumlah 9 indikator. Berikut hasil penilaian :

<b>NO</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai Indeks</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Pelayanan</b>
1	Persyaratan administrasi	3.53	A	Sangat Baik
2	Prosedur	3.40	B	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3.38	B	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3.49	B	Sangat Baik
5	Produk Layanan	3.41	B	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.37	B	Sangat Baik
7	Perilaku pelaksana	3.40	B	Sangat Baik
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.33	B	Sangat Baik
9	Sarana prasarana	3.34	B	Sangat Baik

Unsur yang kinerjanya paling sesuai dengan harapan responden adalah unsur Persyaratan administrasi, ini berarti bahwa puskesmas dianggap telah memberikan kinerja terbaik pada unsur ini sehingga unsur ini dianggap paling memenuhi harapan pasien.

Sedangkan unsur yang kinerjanya kurang sesuai dengan harapan responden adalah unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan. Saat ini UPT Puskesmas Larangan sudah memiliki media pengaduan, antara lain melalui chat whatsapp, google form pengaduan, media sosial Instagram ataupun melalui SP4N Lapor. Namun pemanfaatannya memang masih jauh dari yang diharapkan, sehingga perlu ada sosialisasi lebih lanjut terhadap penanganan pengaduan.

## 2. Berdasarkan Jenis Pelayanan

Berikut hasil penilaian berdasarkan jenis pelayanan di 6 unit UPT Puskesmas Larangan :

No	Ruangan/Unit	Bulan	Num	(Denum)	%	Target
1	Ruang Farmasi	Juni	70	2134	84.6	≥76.61
2	Ruang Kesehatan gigi dan mulut	Juni	60	1823	84.31	≥76.61
3	Ruang KIA, KB dan imunisasi	Juni	60	1892	87.51	≥76.61
4	Ruang laboratorium	Juni	50	1527	84.75	≥76.61
5	Ruang pemeriksaan umum	Juni	77	2377	85.66	≥76.61
6	Ruang pendaftaran dan rekam medis	Juni	60	1819	84.13	≥76.61

Ruangan / unit yang memiliki kinerja pelayanan terbaik yaitu ruang pemeriksaan KIA, KB dan Imunisasi dengan indeks kepuasan 87.51%. Sedangkan yang memiliki penilaian paling rendah diantara 6 unit pelayanan adalah ruang pendaftaran dan rekam medis 84.13%.

Berdasarkan paparan tabel di atas yang diperoleh dari data primer yang diolah menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan di Puskesmas Larangan mencapai 85.18 yang berarti bahwa nilai IKM berada pada tingkat "B" atau kategori "Baik". Kesimpulan mutu pelayanan B serta kinerja unit pelayanan Baik.

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Secara keseluruhan kualitas pelayanan Puskesmas Larangan terkategori baik. Nilai IKM pada pelayanan Puskesmas Larangan mencapai 85.18 yang berarti bahwa nilai IKM berada pada tingkat "B" atau kategori "Baik". Nilai IKM tersebut meningkat dibanding semester 1 sebelumnya 83.2.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan maka saran yang akan diberikan untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Larangan adalah sebagai berikut:

1. Melakukan survei secara periodik dan berkesinambungan dengan membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala sehingga dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas.
2. meningkatkan kinerja pada unsur yang kinerjanya kurang sesuai dengan harapan responden dengan tingkat kesesuaian paling rendah, yaitu kecepatan pelayanan.
3. Terus meningkatkan kinerja agar terjadi peningkatan mutu pelayanan di Puskesmas Larangan secara berkesinambungan untuk menjadi lebih baik lagi dari yang sudah dilakukan selama ini.
4. Memperbaiki sarana dan prasarana yang masih dianggap kurang oleh Masyarakat/pengguna layanan.



**PEMERINTAH DAERAH KOTA CIREBON**  
**DINAS KESEHATAN**  
**UPT PUSKESMAS LARANGAN**

Jalan Ciremai Raya No. 37 Tlp. (0231) 81805004 Cirebon 45141

Hotline SMS : E-mail: [newspuskesmaslarangan@gmail.com](mailto:newspuskesmaslarangan@gmail.com) Situs Web: [www.puskesmaslarangan.wordpress.com](http://www.puskesmaslarangan.wordpress.com)

---

*Lampiran 1*

**KRITIK DAN SARAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**SEMESTER 1 Januari – Juni 2024**

1. Supaya lebih baik lagi apalagi dalam menunggu antrian, kadang prosesnya dari awal pendaftaran sampai pengambilan obat sangat lama.
2. Untuk pengambilan obat semoga lebih cepat dan tidak banyak ngobrol petugasnya
3. Petugas pelayanan ditambah orangnya
4. Selalu tingkatkan kualitas dalam melayani masyarakat
5. Tingkatkan lagi mutu pelayanan kepada masyarakat
6. Untuk sarana parkir mohon ditingkatkan lagi
7. Perluas parkir agar tidak memakan badan jalan dan menimbulkan kemacetan
8. Terlalu banyak pengeras suara jadi overthingking
9. Mohon tidak dibeda-bedakan antara pasien bpjs dan umum



**PEMERINTAH DAERAH KOTA CIREBON  
DINAS KESEHATAN  
UPT PUSKESMAS LARANGAN**

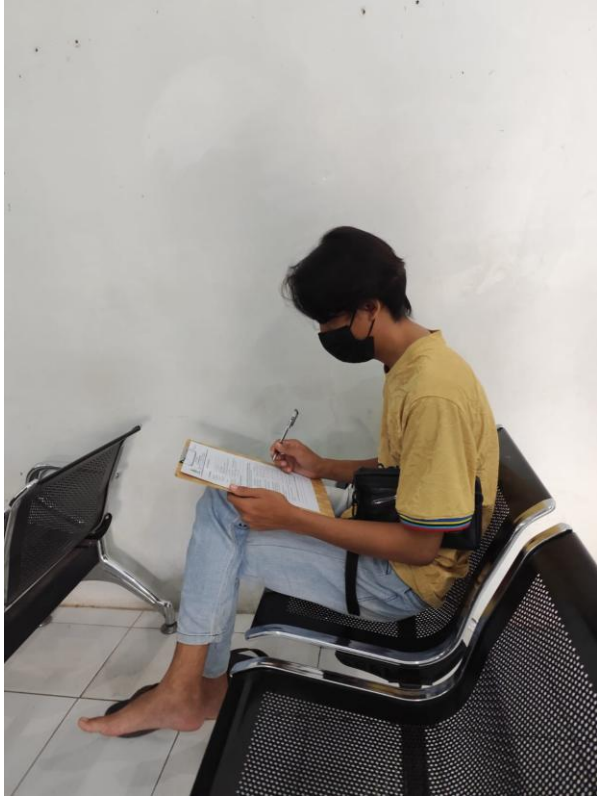
Jalan Ciremai Raya No. 37 Tlp. (0231) 81805004 Cirebon 45141

Hotline SMS : E-mail: [newspuskesmaslarangan@gmail.com](mailto:newspuskesmaslarangan@gmail.com) Situs Web: [www.puskesmaslarangan.wordpress.com](http://www.puskesmaslarangan.wordpress.com)

*Lampiran 2*

**FOTO DOKUMENTASI SURVEI KEPUASAN**







**PEMERINTAH DAERAH KOTA CIREBON**  
**DINAS KESEHATAN**  
**UPT PUSKESMAS LARANGAN**

Jalan Ciremai Raya No. 37 Tlp. (0231) 81805004 Cirebon 45141

Hotline SMS : E-mail: [newspuskesmaslarangan@gmail.com](mailto:newspuskesmaslarangan@gmail.com) Situs Web: [www.puskesmaslarangan.wordpress.com](http://www.puskesmaslarangan.wordpress.com)

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
**UPT PUSKESMAS LARANGAN**  
**DINAS KESEHATAN KOTA CIREBON**  
**SEMESTER 1 TAHUN 2024**

**NILAI IKM**

**85.18**

**RESPONDEN**

Jumlah : 377 orang

Jenis Kelamin : L = 81 orang

P = 296 orang

Periode Survei Semester 1

Januari 2024 – Juni 2024

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN**  
**SARAN DAN MASUKAN SANGAT BERMANFAAT UNTUK**  
**KEMAJUAN PELAYANAN KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN**  
**MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

Mengetahui

Kepala UPT Puskesmas Larangan



dr. Walyanah, M.H

NIP. 1970410 200604 2 020

Koordinator Pengelola Pengaduan

Setiadi Kusuma Pratama, A.Md.Gz

NIP. 19940722 202012 1 006