

**LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER 1
TAHUN 2026**



**BALAI PENGAMANAN ALAT DAN FASILITAS KESEHATAN SURABAYA
DIREKTORAT JENDERAL FARMASI DAN ALAT KESEHATAN
KEMENTERIAN KESEHATAN**

DAFTAR ISI

BAB I.....	2
PENDAHULUAN.....	2
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Tujuan.....	3
BAB II.....	4
TAHAPAN PELAKSANAAN SKM.....	4
2.1 Persiapan.....	4
2.2. Pengumpulan Data.....	5
2.2.1 Lokasi Pengumpulan Data.....	6
2.2.2 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
2.2.3 Penentuan Jumlah Responden.....	6
2.3. Pengolahan Data.....	6
BAB III.....	7
HASIL PELAKSANAAN SKM.....	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV.....	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Gambaran Umum.....	9
4.2 Analisis Per Unsur Pelayanan.....	9
4.2.4 Unsur Tarif/Biaya.....	10
4.2.5 Unsur Kesesuaian Hasil.....	10
4.2.6 Unsur Kompetensi Petugas.....	11
BAB V.....	13
KESIMPULAN.....	13
LAMPIRAN.....	14

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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 penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam pelaksanaan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012, terdapat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Dalam rangka mengetahui kualitas pelayanan BPAFK Surabaya sebagai salah satu penyedia layanan publik, maka perlu diselenggarakan survei tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Tujuan

Tujuan pelaksanaan survei kepuasan pelanggan adalah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan.
2. Mengukur kualitas pelayanan laboratorium
3. Mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan.
4. Menjadi bahan evaluasi manajemen untuk Menyusun tindak lanjut peningkatan mutu layanan

1.3 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

1.4 Ruang Lingkup

1. Responden survei merupakan pelanggan yang menerima pelayanan (KAK, PRUK dan KAUR) BPAFK Surabaya pada periode Januari-Juni 2026
2. Kuisisioner hanya tersedia pada system aplikasi BPAFK (SimLPK)

BAB II TAHAPAN PELAKSANAAN SKM

2.1 Persiapan

Sebagai langkah awal, dilakukan persiapan yang matang untuk menjamin pelaksanaan SKM berjalan efektif, objektif, dan dapat dipertanggungjawabkan. Tahapan persiapan penetapan unsur-unsur pelayanan yang akan diukur dan menetapkan instrument survey dengan skala 1-4, yang meliputi sembilan unsur utama sesuai regulasi, yaitu:

NO	Unsur Pelayanan	Kategori Penilaian			
		1	2	3	4
1	Kemudahan Memahami Persyaratan	Tidak Mudah	Cukup Mudah	Mudah	Sangat Mudah
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Tidak Jelas	Cukup Jelas	Jelas	Sangat Jelas
3	Waktu penyelesaian	Tidak sesuai	Cukup Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
4	Biaya/ tarif	Tidak Wajar	Cukup Wajar	Wajar	Sangat Wajar
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Tidak Sesuai	Cukup Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
6	Kompetensi pelaksana	Tidak Mampu	Cukup Mampu	Mampu	Sangat Mampu
7	Perilaku pelaksana	Tidak Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Tidak Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
9	Sarana dan prasarana	Tidak Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik

- a. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. Biaya/ tarif : Biaya/ tarif adalah ongkos 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 : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- f. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
- g. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Pada tahap berikutnya, disusun instrumen survei berupa kuesioner yang sederhana, mudah dipahami, dan relevan dengan jenis layanan yang diberikan. Instrumen ini dirancang agar mampu menggambarkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan secara objektif. Instrumen survey menggunakan skala penilaian 1-4.

Penentuan responden juga menjadi bagian penting dalam persiapan, dengan mempertimbangkan jumlah dan karakteristik pengguna layanan agar hasil survei representatif. Selain itu, metode pengumpulan data ditetapkan daring (online).

Melalui persiapan yang sistematis dan terencana ini, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat diharapkan mampu memberikan gambaran nyata mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, serta menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan publik secara berkelanjutan.

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri di BPAFK Surabaya. Pelaksanaan SKM merupakan kolaborasi Tim Kerja Kemitraan dan Bimbingan Teknis, Tim Kerja Tata Operasional dan Tim Kerja Pelayanan Teknis.

2.2. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan selama periode Januari–Juni 2026 terhadap seluruh pelanggan yang telah menerima pelayanan laboratorium.

Metode pengumpulan data dilakukan melalui:

- Pengisian kuesioner secara langsung.

Pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang telah menerima pelayanan. Responden dipilih dari pengguna layanan agar penilaian yang diberikan sesuai dengan pengalaman yang dirasakan.

Pengisian kuesioner dapat dilakukan secara langsung maupun melalui media online (aplikasi SimLPK BPAFK Surabaya), dengan tetap memperhatikan kemudahan dan kenyamanan responden.

2.2.1 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu yang fleksibel. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui form digital sebelum mengunduh sertifikat pengujian kalibrasi alat kesehatan.

2.2.2 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan memanfaatkan fitur pada aplikasi pelaporan pengujian kalibrasi BPAFK Surabaya (SimLPK). Survey dilakukan ketika pengguna layanan akan mengunduh sertifikat pengujian kalibrasi melalui aplikasi client area BPAFK Surabaya. Sedangkan untuk waktu pengolahan dan evaluasi dilakukan setiap triwulan pada tahun berjalan.

2.2.3 Penentuan Jumlah Responden

BPAFK Surabaya tidak menentukan jumlah responden. Responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPAFK Surabaya yaitu seluruh masyarakat/pelanggan BPAFK Surabaya yang melakukan pengisian kuisisioner.

2.3. Pengolahan Data

Setelah seluruh kuesioner terkumpul, dilakukan proses pengolahan data yang meliputi:

- o Pemeriksaan kelengkapan kuesioner.
- o Pengkodean jawaban responden.
- o Entri data ke dalam aplikasi Microsoft Excel atau perangkat lunak statistik.
- o Perhitungan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.
- o Perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Perhitungan nilai Kepuasan pelanggan/masyarakat (IKM) dilakukan dengan rumus :

Nilai Rata-rata Unsur = Jumlah seluruh skor ÷ Jumlah responden

Nilai SKM = Nilai rata-rata seluruh unsur × 25

BAB III HASIL PELAKSANAAN SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data SKM BPAFK Surabaya pada Triwulan II tahun 2026, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 438 responden. Sehingga dengan triwulan I sebanyak 350 responden, total responden pada Semester 1 Tahun 2026 sebanyak 788 responden. Responden tersebut terdiri dari :

- Rumah Sakit Pemerintah /SWasta
- Puskesmas
- Pustu Klinik/Laboratorium Kesehatan
- Klinik Kecantikan
- Institusi Pengujian/Kalibrasi Alat Kesehatan Pemerintah
- Institusi Pengujian/Kalibrasi Alat Kesehatan Swasta

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM Triwulan I dan II menggunakan *excel template* olah data SKM. Pada Triwulan I, hasil survei kepuasan masyarakat diperoleh adalah sebagai berikut:

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I

NO.	UNSUR PELAYANAN	PERSENTASE KRITERIA NILAI UNSUR PELAYANAN				Hasil Rata-Rata Unsur
		Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	
		%	%	%	%	
U1	KEMUDAHAN PERSYARATAN PELAYANAN	0,29	0,29	59,71	39,71	3,39
U2	PROSEDUR PELAYANAN	0,00	0,57	60,86	38,57	3,38
U3	KETEPATAN WAKTU PELAYANAN	0,29	0,86	62,29	36,57	3,35
U4	BIAYA PELAYANAN	2,29	6,29	66,29	25,14	3,14
U5	KESESUAIAN JENIS PELAYANAN	0,00	0,00	63,14	36,86	3,33
U6	KOMPETENSI PETUGAS	0,00	0,00	61,43	38,57	3,39
U7	PERILAKU PETUGAS	0,00	0,00	57,14	42,86	3,43
U8	KESESUAIAN DENGAN JANJI PELAYANAN	0,00	0,29	64,29	35,43	3,35
U9	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	0,00	0,29	64,57	35,14	3,35
		Rata-rata seluruh unsur				3,35
		Jumlah Responden				350
		Nilai IKM (hasil rata-rata unsur x 25)				83,63

Dari hasil survei tersebut, BPAFK Surabaya melakukan evaluasi terhadap unsur pertanyaan ke-3 (ketepatan waktu pelayanan) dan ke-4 (biaya pelayanan) untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas dari hasil survei tersebut. Pada triwulan II diperoleh hasil sebagai berikut :

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II

NO.	UNSUR PELAYANAN	PERSENTASE KRITERIA NILAI UNSUR PELAYANAN				Hasil Rata-Rata Unsur
		Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	
		%	%	%	%	
U1	KEMUDAHAN PERSYARATAN PELAYANAN	0,00	0,68	47,49	51,83	3,51
U2	PROSEDUR PELAYANAN	0,00	0,91	51,37	47,72	3,47
U3	KETEPATAN WAKTU PELAYANAN	0,00	1,05	53,71	45,23	3,44
U4	BIAYA PELAYANAN	0,80	1,62	71,22	26,36	3,26
U5	KESESUAIAN JENIS PELAYANAN	0,00	0,23	59,82	39,95	3,40
U6	KOMPETENSI PETUGAS	0,00	0,00	54,57	45,43	3,45
U7	PERILAKU PETUGAS	0,00	0,00	48,40	51,60	3,52
U8	KESESUAIAN DENGAN JANJI PELAYANAN	0,00	0,00	57,08	42,92	3,43
U9	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	0,00	0,00	57,31	42,69	3,43
		Rata-rata seluruh unsur				3,43
		Jumlah Responden				438
		Nilai IKM (hasil rata-rata unsur x 25)				85,85
		Kategori				Baik

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Gambaran Umum

Berdasarkan evaluasi pada triwulan I, bahwa pada hasil survei kepuasan masyarakat terdapat nilai yang kurang di beberapa unsur, maka tindak lanjut dari evaluasi pada triwulan I adalah melakukan evaluasi terhadap unsur layanan pada survey kepuasan masyarakat, sehingga pertanyaan yang diajukan kepada pelanggan lebih dipahami.

ANALISIS SKM Triwulan II

Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Survei Kepuasan Pelanggan dilakukan terhadap empat jenis layanan laboratorium, yaitu :

1. KAK DT
2. KAK DL
3. PRUK
4. KAUR

Penilaian menggunakan skala 1–4 sesuai PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Nilai rata-rata setiap unsur kemudian dikonversi menjadi Nilai SKM dengan mengalikan rata-rata unsur dengan faktor 25.

4.2 Analisis Per Unsur Pelayanan

4.2.1 Unsur Persyaratan

Nilai unsur persyaratan berada pada kisaran **3,500–3,600** untuk KAK DT, PRUK, dan KAUR.

Unsur	KAK DT	KAK DL	PRUK	KAUR
U1 Persyaratan	3,500	3,457	3,500	3,600

Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan menilai persyaratan pelayanan mudah dipenuhi, jelas, dan tidak menjadi hambatan dalam memperoleh pelayanan.

Kesimpulan

Persyaratan pelayanan telah memenuhi harapan pelanggan dan perlu dipertahankan.

4.2.2 Unsur Prosedur Pelayanan

Nilai prosedur pelayanan:

Unsur	KAK DT	KAK DL	PRUK	KAUR
-------	--------	--------	------	------

U2 Prosedur Peayanan	3,477	3,422	3,440	3,520
----------------------	-------	-------	-------	-------

Pelanggan menilai prosedur pelayanan cukup mudah dipahami. Namun demikian, masih terdapat peluang penyederhanaan alur pelayanan dan peningkatan media informasi agar pelanggan dapat memperoleh informasi secara mandiri.

4.2.3 Unsur Waktu Penyelesaian

Ada 2 pamaterter instrumens yang digunakan dengan hasil sebagai berikut :

Unsur	KAK DT	KAK DL	PRUK	KAUR
Waktu Penyelesaian				
- Pelaksanaan sesuai jadwal	3,372	3,431	3,480	3,580
- Sertifikat diterbitkan tepat waktu	3,360	3,426	3,457	3,570

Nilai berada pada kisaran **3,36–3,57**. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan merasa pelayanan telah selesai sesuai jadwal yang dijanjikan.

4.2.4 Unsur Tarif/Biaya

Unsur biaya akomodasi memperoleh nilai:

Unsur	KAK DT	KAK DL	PRUK	KAUR
Tarif/Blaya				
- Tarif PNBP	Tarif PP sehingga tidak dievaluasi			
- Biaya Akomodasi	-	3,209	3,196	-

Pada unsur ini memiliki nilai rata rata 3.202. Nilai ini merupakan salah satu yang terendah dibanding unsur lainnya. Biaya akomodasi merupakan unsur dengan nilai rata-rata terendah. Hal ini mengindikasikan bahwa pelanggan masih memiliki persepsi yang kurang optimal terhadap biaya yang dikenakan, kemungkinan disebabkan oleh kurangnya pemahaman mengenai komponen biaya atau harapan pelanggan terhadap efisiensi biaya pelayanan.

4.2.5 Unsur Kesesuaian Hasil

Unsur	KAK DT	KAK DL	PRUK	KAUR
Kesesuaian Hasil	3,384	3,384	3,320	3,460

Nilai berkisar antara **3,320–3,460**. Secara umum pelanggan menilai hasil pengujian atau kalibrasi telah sesuai dengan kebutuhan dan permintaan.

4.2.6 Unsur Kompetensi Petugas

Unsur	KAK DT	KAK DL	PRUK	KAUR
Kompetensi Petugas	3,424	3,431	3,440	3,460

Hasil survey menunjukkan pelanggan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap kemampuan teknis petugas. Kompetensi petugas merupakan salah satu kekuatan pelayanan laboratorium.

4.2.7 Unsur Perilaku Petugas

Unsur	KAK DT	KAK DL	PRUK	KAUR
Perilaku Petugas	3,488	3,483	3,500	3,540

Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa petugas:

- ramah,
- sopan,
- responsif,
- komunikatif.

Unsur ini menjadi keunggulan pelayanan laboratorium.

4.2.8 Unsur Penanganan Pengaduan

Unsur	KAK DT	KAK DL	PRUK	KAUR
Penanganan Pengaduan	3,407	3,388	3,360	3,610

Nilai berkisar **3,360–3,407**, Secara umum mekanisme penanganan pengaduan telah berjalan dengan baik. Namun demikian masih perlu dilakukan peningkatan sosialisasi media pengaduan dan percepatan tindak lanjut.

4.2.9 Unsur Sarana dan Prasarana

Unsur	KAK DT	KAK DL	PRUK	KAUR
Sarana dan Prasarana	3,436	3,388	3,360	3,490

Nilai berada pada kisaran **3,360–3,490**, artinya Pelanggan menilai fasilitas laboratorium sudah cukup baik, namun masih terdapat peluang peningkatan pada aspek kenyamanan ruang tunggu, fasilitas pelanggan, dan kemudahan akses.

4.3 Analisis Perbandingan Antar Unit Pelayanan

Berdasarkan nilai SKM diperoleh urutan sebagai berikut:

Peringkat	Unit	Nilai SKM
1	KAUR	88,25
2	PRUK	85,13
3	KAK DL	85,05
4	KAK DT	85,69

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan bahwa seluruh unit pelayanan memperoleh kategori mutu pelayanan "Baik", dengan nilai SKM berkisar antara 85,05 hingga 88,25. Perbedaan nilai antar unit menjadi dasar untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan di seluruh layanan sehingga dapat memenuhi ekspektasi pelanggan dan memperoleh nilai Sangat Baik.

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama April sampai dengan Juni 2026 (Semester I), dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan BPAFK Surabaya telah berada pada kategori **Baik**, dengan nilai IKM pada Semester 1 Tahun 2026 sebesar **84,74**
- b. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah **Perilaku Petugas (3,52)**, menunjukkan bahwa sikap dan etika petugas telah memenuhi harapan pelanggan.
- c. Unsur dengan nilai terendah adalah **Biaya Pelayanan (3,36)**, sehingga perlu menjadi prioritas dalam program peningkatan pelayanan.
- d. Unsur lain yang perlu mendapat perhatian adalah **Kesesuaian Hasil, Sarana dan Prasarana, Penanganan Pengaduan, dan Ketepatan Waktu Penerbitan Sertifikat**, karena nilainya relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya.
- e. Secara umum, hasil SKM menunjukkan bahwa pelayanan laboratorium telah memenuhi harapan pelanggan, namun masih diperlukan upaya perbaikan secara berkelanjutan agar nilai SKM meningkat ke kategori **Sangat Baik**

Surabaya, 1 Juli 2026
Kepala Balai



Ahadi Wahyu Hidayat, S.Sos, S.Farm, Apt, MKM
NIP. 197201301992031002

LAMPIRAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Terhadap Pelayanan Pengujian / Kalibrasi Alat Kesehatan, dan Inspeksi Sarana Prasarana Kesehatan

Pelanggan Yang Terhormat,

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan Balai Pengamanan Alat dan Fasilitas Kesehatan (BPAFK) Surabaya menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) guna memperoleh umpan balik atas pelayanan yang telah diberikan.

Survei ini dilaksanakan secara objektif dan transparan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Partisipasi Saudara sangat kami harapkan untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang.

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama Instansi /Fasilitas Kesehatan :

.....

Alamat Instansi :

.....

Instalasi/Bagian :

.....

B. JENIS LAYANAN YANG DITERIMA (boleh pilih lebih dari satu)

- Pengujian/ Kalibrasi Alat Kesehatan Non Radiasi
- Pengujian Kalibrasi/ Uji Kesesuaian/ Paparan Alat Kesehatan Radiasi
- Pemantauan Dosis Perorangan (TLD)
- Inspeksi Sarana dan Prasarana Kesehatan (Gas Medik, Listrik Medis, Tata Udara, BSC/LAF, Genset, Grounding dll)
- Kalibrasi Alat Ukur Radiasi / Keluaran Output Radioterapi
- Uji Produk Alat Kesehatan

C. UNSUR-UNSUR PELAYANAN

Berikan penilaian Saudara terhadap setiap unsur pelayanan dengan memberi tanda (✓) pada salah satu jawaban yang tersedia.

C.1. Kemudahan Memahami Persyaratan

Apakah persyaratan administrasi yang diminta mudah dipahami oleh pengguna layanan?

Tidak Mudah Kurang Mudah Mudah Sangat Mudah

C.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Apakah alur proses pengajuan layanan (pendaftaran, penjadwalan, pelaksanaan, hingga penerbitan sertifikat) dijelaskan dengan jelas kepada pengguna layanan?

Tidak Jelas Kurang Jelas Jelas Sangat Jelas

C.3. Waktu Penyelesaian

a. Apakah pelaksanaan pengujian/ kalibrasi/ inspeksi dilakukan sesuai jadwal yang telah disepakati?

Tidak Sesuai Kurang Sesuai Sesuai Sangat Sesuai

b. Apakah sertifikat pengujian/ kalibrasi/ inspeksi diterbitkan dalam waktu yang sesuai dengan standar waktu pelayanan?

Tidak Sesuai Kurang Sesuai Sesuai Sangat Sesuai

C.4. Biaya/Tarif

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran dan kesesuaian biaya/tarif pelayanan?

a. Tarif Pengujian Kalibrasi atau inspeksi

Tidak Wajar Kurang Wajar Wajar Sangat Wajar

b. Biaya/akomodasi, transport, uang harian petugas

Tidak Wajar Kurang Wajar Wajar Sangat Wajar

C.5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Apakah hasil layanan (laporan uji, sertifikat kalibrasi, atau laporan inspeksi) sesuai dengan layanan yang Saudara ajukan?

Tidak Sesuai Kurang Sesuai Sesuai Sangat Sesuai

C.6. Kompetensi Petugas

Apakah petugas pengujian/ kalibrasi/ inspeksi memiliki kemampuan teknis yang memadai?

Tidak mampu Kurang Mampu Mampu Sangat Mampu

C.7. Perilaku Petugas

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?

Tidak Baik Kurang Baik Baik Sangat Baik

C.8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

Tidak Baik Kurang Baik Baik Sangat Baik

C.9. Sarana dan Prasarana

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pendukung pelayanan (komunikasi, administrasi, ruang pelayanan) ?

Tidak Baik Kurang Baik Baik Sangat Baik

D. SARAN DAN MASUKAN

1. Hal yang sudah baik dari pelayanan kami:
.....
2. Hal yang perlu diperbaiki:
.....
3. Saran untuk peningkatan mutu pelayanan:
.....

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI SAUDARA

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini akan digunakan sebagai dasar evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Kode Dok:	Revisi ke:
FKKP	3