

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Form Kuesioner Kepuasan Masyarakat

#### KUESIONER

#### Kepuasan Masyarakat

#### PROFIL RESPONDEN

Nama : \_\_\_\_\_  
 Umur : \_\_\_\_\_ Alamat : \_\_\_\_\_

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  Polri  Swasta  Wiraswasta  
 Lainnya : .....

Petunjuk :

Berilah tanda centang (√) pada jawaban yang anda pilih dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Kategori 1 : Tidak Penting
- b. Kategori 2 : Kurang Penting
- c. Kategori 3 : Cukup
- d. Kategori 4 : Penting
- e. Kategori 5 : Sangat Penting

#### 1. Reliability

No	Atribut	Persepsi Masyarakat/ Pasien
1	Petugas gizi mengarahkan dan menyambut pasien	<input type="checkbox"/> TP <input type="checkbox"/> KP <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> SP
2	Prosedur pelayanan unit gizi Puskesmas Kromengan tidak berbelit-belit	<input type="checkbox"/> TP <input type="checkbox"/> KP <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> SP
3	Pelayanan unit gizi cepat dan tepat	<input type="checkbox"/> TP <input type="checkbox"/> KP <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> SP
4	Prosedur administrasi rapi dan teratur	<input type="checkbox"/> TP <input type="checkbox"/> KP <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> SP

## 2. Responsiveness

No	Atribut	Persepsi Masyarakat/ Pasien
1	Pelayanan publik dimulai tepat waktu	<input type="checkbox"/> TP <input type="checkbox"/> KP <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> SP
2	Petugas selalu berada di tempat sesuai jadwal	<input type="checkbox"/> TP <input type="checkbox"/> KP <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> SP
3	Prosedur penyampaian informasi yang jelas dan mudah dimengerti	<input type="checkbox"/> TP <input type="checkbox"/> KP <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> SP
4	Petugas memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan masyarakat/ pasien	<input type="checkbox"/> TP <input type="checkbox"/> KP <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> SP

## 3. Assurance

No	Atribut	Persepsi Masyarakat/ Pasien
1	Petugas memiliki sifat sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya.	<input type="checkbox"/> TP <input type="checkbox"/> KP <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> SP
2	Petugas mempunyai kemampuan, pengetahuan yang luas dan kecakapan dalam menjalankan tugasnya	<input type="checkbox"/> TP <input type="checkbox"/> KP <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> SP
3	Penarikan tarif biaya sesuai dengan kualitas pelayanan publik yang diterima	<input type="checkbox"/> TP <input type="checkbox"/> KP <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> SP
4	Puskesmas Kromengan memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja petugas	<input type="checkbox"/> TP <input type="checkbox"/> KP <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> SP

## 4. Empathy

No	Atribut	Persepsi Masyarakat/ Pasien
1	Puskesmas Kromengan memberikan kemudahan pelayanan gizi dalam akses pelayanan kesehatan	<input type="checkbox"/> TP <input type="checkbox"/> KP <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> SP
2	Petugas tidak membiarkan masyarakat / pasien menunggu antrian terlalu lama	<input type="checkbox"/> TP <input type="checkbox"/> KP <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> SP
3	Petugas memberikan perhatian yang baik kepada masyarakat/ pasien	<input type="checkbox"/> TP <input type="checkbox"/> KP <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> SP
4	Komunikasi masyarakat/ pasien dengan petugas berjalan baik dan lancar	<input type="checkbox"/> TP <input type="checkbox"/> KP <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> SP

5. Tangibles

No	Pertanyaan	Persepsi Masyarakat/ Pasien
1	Puskesmas Kromengan memiliki kenyamanan di ruang pelayanan publik dan ruang tunggu	<input type="checkbox"/> TP <input type="checkbox"/> KP <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> SP
2	Petugas berpenampilan rapi, sopan dalam menjalankan tugas	<input type="checkbox"/> TP <input type="checkbox"/> KP <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> SP
3	Puskesmas Kromengan memiliki fasilitas fisik yang memadai yang memadai seperti gedung, tempat parkir dan toilet	<input type="checkbox"/> TP <input type="checkbox"/> KP <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> SP
4	Peralatan yang digunakan dalam pelayanan publik selalu bersih	<input type="checkbox"/> TP <input type="checkbox"/> KP <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> SP

**Kinerja Pelayanan**

Petunjuk :

Berilah tanda centang (√) pada jawaban yang anda pilih dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Kategori 1 : Tidak Baik
- b. Kategori 2 : Kurang Baik
- c. Kategori 3 : Cukup
- d. Kategori 4 : Baik
- e. Kategori 5 : Sangat Baik

1. Reliability

No	Pertanyaan	Persepsi Masyarakat/ Pasien
1	Petugas gizi mengarahkan dan menyambut pasien	<input type="checkbox"/> TB <input type="checkbox"/> KB <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> SB
2	Prosedur pelayanan unit gizi Puskesmas Kromengan tidak berbelit-belit	<input type="checkbox"/> TB <input type="checkbox"/> KB <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> SB
3	Pelayanan unit gizi cepat dan tepat	<input type="checkbox"/> TB <input type="checkbox"/> KB <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> SB
4	Prosedur administrasi rapi dan teratur	<input type="checkbox"/> TB <input type="checkbox"/> KB <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> SB

2. Responsiveness

No	Pertanyaan	Persepsi Masyarakat/ Pasien
1	Pelayanan publik dimulai tepat waktu	<input type="checkbox"/> TB <input type="checkbox"/> KB <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> SB

2	Petugas selalu berada di tempat sesuai jadwal	<input type="checkbox"/> TB <input type="checkbox"/> KB <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> SB
3	Prosedur penyampaian informasi yang jelas dan mudah dimengerti	<input type="checkbox"/> TB <input type="checkbox"/> KB <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> SB
4	Petugas memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan masyarakat/ pasien	<input type="checkbox"/> TB <input type="checkbox"/> KB <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> SB

### 3. Assurance

No	Pertanyaan	Persepsi Masyarakat/ Pasien
1	Petugas memiliki sifat sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya.	<input type="checkbox"/> TB <input type="checkbox"/> KB <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> SB
2	Petugas mempunyai kemampuan, pengetahuan yang luas dan kecakapan dalam menjalankan tugasnya	<input type="checkbox"/> TB <input type="checkbox"/> KB <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> SB
3	Penarikan tarif biaya sesuai dengan kualitas pelayanan publik yang diterima	<input type="checkbox"/> TB <input type="checkbox"/> KB <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> SB
4	Puskesmas Kromengan memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja petugas	<input type="checkbox"/> TB <input type="checkbox"/> KB <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> SB

### 4. Empathy

No	Pertanyaan	Persepsi Masyarakat/ Pasien
1	Puskesmas Kromengan memberikan kemudahan pelayanan gizi dalam akses pelayanan kesehatan	<input type="checkbox"/> TB <input type="checkbox"/> KB <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> SB
2	Petugas tidak membiarkan masyarakat / pasien menunggu antrian terlalu lama	<input type="checkbox"/> TB <input type="checkbox"/> KB <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> SB
3	Petugas memberikan perhatian yang baik kepada masyarakat/ pasien	<input type="checkbox"/> TB <input type="checkbox"/> KB <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> SB
4	Komunikasi masyarakat/ pasien dengan petugas berjalan baik dan lancar	<input type="checkbox"/> TB <input type="checkbox"/> KB <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> SB

### 5. Tangibles

No	Pertanyaan	Persepsi Masyarakat/ Pasien
1	Puskesmas Kromengan memiliki kenyamanan di ruang pelayanan publik dan ruang tunggu	<input type="checkbox"/> TB <input type="checkbox"/> KB <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> SB
2	Petugas berpenampilan rapi, sopan dalam menjalankan tugas	<input type="checkbox"/> TB <input type="checkbox"/> KB <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> SB

3	Puskesmas Kromengan memiliki fasilitas fisik yang memadai yang memadai seperti gedung, tempat parkir dan toilet	<input type="checkbox"/> TB <input type="checkbox"/> KB <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> SB
4	Peralatan yang digunakan dalam pelayanan publik selalu bersih	<input type="checkbox"/> TB <input type="checkbox"/> KB <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> SB



Gambar 1. Proses penjelasan form dan wawancara dengan responden



Gambar 2. Proses pengisian form



Gambar 3. Proses pengisian form



Gambar 4. Proses wawancara