



**PEMERINTAH KABUPATEN REMBANG  
DINAS KESEHATAN  
PUSKESMAS PAMOTAN**

Jl. Raya Pamotan – Lasem Km 1,9 Pamotan Telp. (0295) 4552669  
Kode Pos 59261 e-mail : pkmpamotan@gmail.com

---

**BAB I  
KEPEMIMPINAN DAN MANAJEMEN PUSKESMAS ( KMP )**

**KRITERIA 1.3.2**

**EP d.**

Ditetapkan indikator dan mekanisme survei kepuasan pegawai terhadap penyelenggaraan kepemimpinan dan manajemen, UKM, UKPP dan kinerja pelayanan Puskesmas. (R )

**ISI DOKUMEN :**

1. SK Penetapan Indikator Kepuasan Pegawai
2. SOP Tentang Survei Kepuasan Pegawai



**PEMERINTAH KABUPATEN REMBANG  
DINAS KESEHATAN  
PUSKESMAS PAMOTAN**

Jl. Raya Pamotan – Lasem Km 1,9 Pamotan Telp. (0295) 4552669  
Kode Pos 59261 e-mail : pkmpamotan@gmail.com

---

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PAMOTAN KABUPATEN REMBANG

NOMOR : 019 /SK/I/2023

**TENTANG  
PENETAPAN INDIKATOR KEPUASAN PEGAWAI  
PUSKESMAS PAMOTAN**

KEPALA PUSKESMAS PAMOTAN KABUPATEN REMBANG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan harapan pegawai terhadap penyelenggaraan kepemimpinan dan manajemen, UKM, UKPP dan kinerja pelayanan Puskesmas;
- b. bahwa untuk menunjang hal tersebut diatas, Kepala Puskesmas Pamotan perlu penetapan survei dan indikator kepuasan pegawai;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam butir a dan b, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Puskesmas;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 04 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi;
10. Peraturan Bupati Rembang Nomor 51 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Rembang;
11. Peraturan Bupati Rembang Nomor 80 Tahun 2021 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Rembang;
12. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Rembang Nomor 800/5456/2021 tentang Penetapan Struktur Organisasi UPT Puskesmas Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Rembang;
13. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Rembang Nomor 800/2825/2022 tentang Penetapan Struktur Organisasi UPT Puskesmas Pamotan;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PAMOTAN  
 KABUPATEN REMBANG TENTANG PENETAPAN  
 INDIKATOR KEPUASAN PEGAWAI PUSKESMAS  
 PAMOTAN.

- KESATU : Menetapkan survei dan indikator kepuasan pegawai Puskesmas Pamotan sebagaimana terlampir pada lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Survei kepuasan pegawai dilakukan dua kali dalam satu tahun.
- KETIGA : Formulir survei kepuasan pegawai sebagaimana terlampir pada lampiran keputusan ini.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini, maka akan diadakan perbaikan/ perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pamotan

Pada tanggal : 2 Januari 2023

Kepala Puskesmas Pamotan,



dr. YULWANTI NURHAYATI

Penata Tk. I

NIP. 19890123 201412 2 002

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS  
PAMOTAN KABUPATEN REMBANG  
NOMOR : 019 /SK/I/2023  
TENTANG : PENETAPAN INDIKATOR KEPUASAN  
PEGAWAI PUSKESMAS PAMOTAN

### KUESIONER KEPUASAN PEGAWAI

No :  
Jenis Kelamin :  
Pokja :  
Status Kepegawaian :

Beri tanda centang (√) pada jawaban yang anda anggap benar

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
FAKTOR INDIVIDU					
1	Saya merasa puas dengan pekerjaan dan tempat saya bekerja sekarang				
2	Saya merasa mempunyai kesempatan untuk berkembang dan bekerja secara mandiri				
3	Saya merasa puas karena saat ini saya dapat mengerjakan pekerjaan dengan baik seperti yang saya harapkan				
4	Saya merasa dapat bekerja dengan baik karena beban kerja yang diberikan sesuai dengan kemampuan saya				
5	Saya merasa puas dengan gaji dan tunjangan/asuransi yang saya dapatkan sekarang				
6	Saya merasa puas dengan waktu cuti yang saya dapatkan				
LINGKUNGAN BEKERJA					
7	Saya merasa tidak kesulitan dalam bekerja karena ada aturan dan prosedur yang jelas				
8	Saya merasa nyaman dengan keadaan dan fasilitas tempat saya bekerja sekarang				
9	Saya merasa puas dengan kebijakan dan aturan yang ada di tempat saya bekerja				
10	Saya merasa karyawan di sini dapat menjalin hubungan yang baik dengan sesama karyawan				
11	Saya merasa puas karena karyawan diberi kesempatan untuk menyusun draft SOP				

HUBUNGAN DENGAN PENAGGUNG JAWAB					
12	Saya merasa bahwa Penanggung jawab Pokja mau mendengarkan keluhan, kritik dan saran dari karyawan				
13	Saya mampu bekerja dengan baik denagn adanya arahan dari penanggung jawab pokja				
14	Saya merasa pengaggung jawab pokja dapat berkomunikasi dengan baik kepada karyawan				
15	Saya merasa penanggung jawab pokja dapat memberikan evaluasi dan membantu karyawan dalam memecahkan permasalahan yang ada				
HUBUNGAN DENGAN ATASAN					
16	Atasan saya selalu mendengarkan keluhan, masukan dan kritikan yang disampaikan karyawan				
17	Saya merasa puas karena atasan saya selalu melakukan evaluasi dan masukan pada karyawan yang melakukan kesalahan				
18	Saya merasa puas dengan hasil penilaian kinerja yang dilakukan oleh atasan saya				
19	Saya merasa atasan saya dapat menjalin komunikasi yang baik dengan karyawan				
20	Saya merasa bahwa atasan saya mampu bekerja dengan baik dan dapat mencari solusi dari setiap permasalahan yang ada				

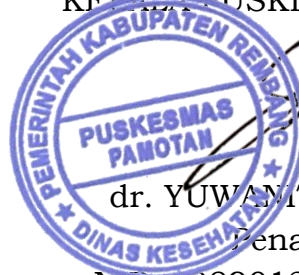
Masukan dan Saran :

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Keterangan

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju

KEDAI PUSKESMAS PAMOTAN,



dr. YUWANITA NURHAYATI  
Penata Tk. I

NIP. 19890123 201412 2 002



**PEMERINTAH KABUPATEN REMBANG  
DINAS KESEHATAN  
PUSKESMAS PAMOTAN**

Jl. Raya Pamotan – Lasem Km 1,9 Pamotan Telp. (0295) 4552669  
Kode Pos 59261 e-mail : pkmpamotan@gmail.com

**KUESIONER KEPUASAN PEGAWAI**

No :  
Jenis Kelamin :  
Pokja :  
Status Kepegawaian :

Beri tanda centang (√) pada jawaban yang anda anggap benar

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
<b>FAKTOR INDIVIDU</b>					
1	Saya merasa puas dengan pekerjaan dan tempat saya bekerja sekarang				
2	Saya merasa mempunyai kesempatan untuk berkembang dan bekerja secara mandiri				
3	Saya merasa puas karena saat ini saya dapat mengerjakan pekerjaan dengan baik seperti yang saya harapkan				
4	Saya merasa dapat bekerja dengan baik karena beban kerja yang diberikan sesuai dengan kemampuan saya				
5	Saya merasa puas dengan gaji dan tunjangan/asuransi yang saya dapatkan sekarang				
6	Saya merasa puas dengan waktu cuti yang saya dapatkan				
<b>LINGKUNGAN BEKERJA</b>					
7	Saya merasa tidak kesulitan dalam bekerja karena ada aturan dan prosedur yang jelas				
8	Saya merasa nyaman dengan keadaan dan fasilitas tempat saya bekerja sekarang				
9	Saya merasa puas dengan kebijakan dan aturan yang ada di tempat saya bekerja				
10	Saya merasa karyawan di sini dapat menjalin hubungan yang baik dengan sesama karyawan				
11	Saya merasa puas karena karyawan diberi kesempatan untuk menyusun draft SOP				
<b>HUBUNGAN DENGAN PENAGGUNG JAWAB</b>					
12	Saya merasa bahwa Penanggung jawab Pokja mau mendengarkan keluhan, kritik dan saran dari karyawan				

13	Saya mampu bekerja dengan baik dengan adanya arahan dari penanggung jawab pokja				
14	Saya merasa penanggung jawab pokja dapat berkomunikasi dengan baik kepada karyawan				
15	Saya merasa penanggung jawab pokja dapat memberikan evaluasi dan membantu karyawan dalam memecahkan permasalahan yang ada				
<b>HUBUNGAN DENGAN ATASAN</b>					
16	Atasan saya selalu mendengarkan keluhan, masukan dan kritikan yang disampaikan karyawan				
17	Saya merasa puas karena atasan saya selalu melakukan evaluasi dan masukan pada karyawan yang melakukan kesalahan				
18	Saya merasa puas dengan hasil penilaian kinerja yang dilakukan oleh atasan saya				
19	Saya merasa atasan saya dapat menjalin komunikasi yang baik dengan karyawan				
20	Saya merasa bahwa atasan saya mampu bekerja dengan baik dan dapat mencari solusi dari setiap permasalahan yang ada				

Masukan dan Saran :

.....

.....

.....

.....

.....

Keterangan

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju




**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)  
SURVEI KEPUASAN PEGAWAI**



**2023**

**PEMERINTAH KABUPATEN REMBANG  
DINAS KESEHATAN  
PUSKESMAS PAMOTAN**

Jl. Raya Pamotan – Lasem Km 1,9 Pamotan Telp. (0295) 4552669  
Kode Pos 59261 e-mail : [pkmpamotan@gmail.com](mailto:pkmpamotan@gmail.com)

	<b>SURVEI KEPUASAN PEGAWAI</b>	
	<b>SOP</b>	No. Dokumen : <b>016 /SOP/II/2023</b>
		No. Revisi : 0
		Tgl Terbit : 3 Januari 2023
	Halaman : 1 / 2	
<b>PUSKESMAS PAMOTAN</b>		<b><u>dr. Yuwanita Nurhayati</u></b> <b>NIP.198901232014122002</b>
A. Pengertian	Survei kepuasan pegawai di Puskesmas adalah suatu metode pengumpulan data yang dilakukan oleh pimpinan atau manajemen Puskesmas terhadap karyawan/pegawai untuk menggali informasi tentang kepuasan pegawai terhadap penyelenggaraan managerial di puskesmas	
B. Tujuan	Sebagai acuan langkah-langkah pelaksanaan survey Kepuasan pegawai di Puskesmas	
C. Kebijakan	Keputusan kepala Puskesmas Pamotan Nomor: 019/SK/II/2023 Tentang Penetapan indicator kepuasan pegawai	
D. Referensi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>- Peraturan Menteri pendayagunaan aparatur Negara dan reformasi birokrasi republic Indonesia nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik</li> </ul>	
E. Langkah-langkah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas mempersiapkan instrument survey menggunakan quisener yang telah di tentukan</li> <li>2. Petugas membagikan quisener kepada seluruh karyawan</li> <li>3. Petugas memberikan petunjuk pengisian yaitu dengan cara memberi tanda centang pada kolom sesuai pilihan yaitu SS,S,TS,STS</li> <li>4. Pegawai mengumpulkan quesener yang telah di isi kepada kepala tata usaha/petugas paling lambat maksimal 2x24 jam</li> <li>5. Kepala tata Usaha merekap hasil survey dan membuat scoring terhadap hasil survei.</li> <li>6. Kepala Tata Usaha melaporkan hasil survey kepada kepala puskesmas</li> </ol>	

	7. Kepala Puskesmas menyampaikan hasil survey pada rapat manajemen untuk di lakukan analisa dan tindak lanjut			
F. Unit terkait	1. Kepala Puskesmas 2. Tim KMP/Manajemen 3. Seluruh Pegawai Puskesmas			
G. Rekaman Historis Perubahan				
	No	Yang diubah	Isi Perubahan	Tanggal mulai diberlakukan

	<b>SURVEI KEPUASAN PEGAWAI</b>	
	<b>DT</b>	No. Dokumen : <b>016</b> /DT//2023
		No. Revisi : 0
		Tgl Terbit : 3 Januari 2023
		Halaman : 1 / 1
<b>PUSKESMAS PAMOTAN</b>	 <b>dr. Yuwanita Nurhayati</b> NIP. 19890123 201412 2 002	

### DAFTAR TILIK

Unit : .....

Nama Petugas : .....

Tanggal Pelaksanaan : .....

No	Langkah Kegiatan	Ya	Tidak
1	Apakah manajemen mempersiapkan Instrumen Survei menggunakan quisener yang telah di tentukan		
2	Apakah petugas membagikan quisener kepada seluruh karyawan.		
3	Apakah petugas memberikan petunjuk pengisian yaitu dengan cara memberi tanda centang pada kolom sesuai pilihan yaitu SS,S,TS,STS.		
4	Apakah pegawai mengumpulkan quesiner yang telah di isi kepada kepala tata usaha/ petugas paling lambat maksimal 2X24 Jam.		
5	Apakah Kepala Tata Usaha merekap hasil survei dan membuat scoring terhadap hasil survei.		
6	Apakah Kepala Tata Usaha Melaporkan Hasil Survei Kepada Kepala Puskesmas.		
7	Apakah Kepala Puskesmas menyampaikan hasil survei pada rapat manajemen untuk di lakukan analisa dan tindak lanjut.		

CR : .....%

Pamotan, .....

Pelaksana / Auditor