

## LAPORAN PENCAPAIAN INDIKATOR MUTU SURVEY KEPUASAN PASIEN

PERIODE : JANUARI 2023  
INDIKATOR MUTU (PLAN) :

Indikator	Target Pencapaian
Survei Kepuasan Pasien	≥80 % dari total pasien yang disurvei

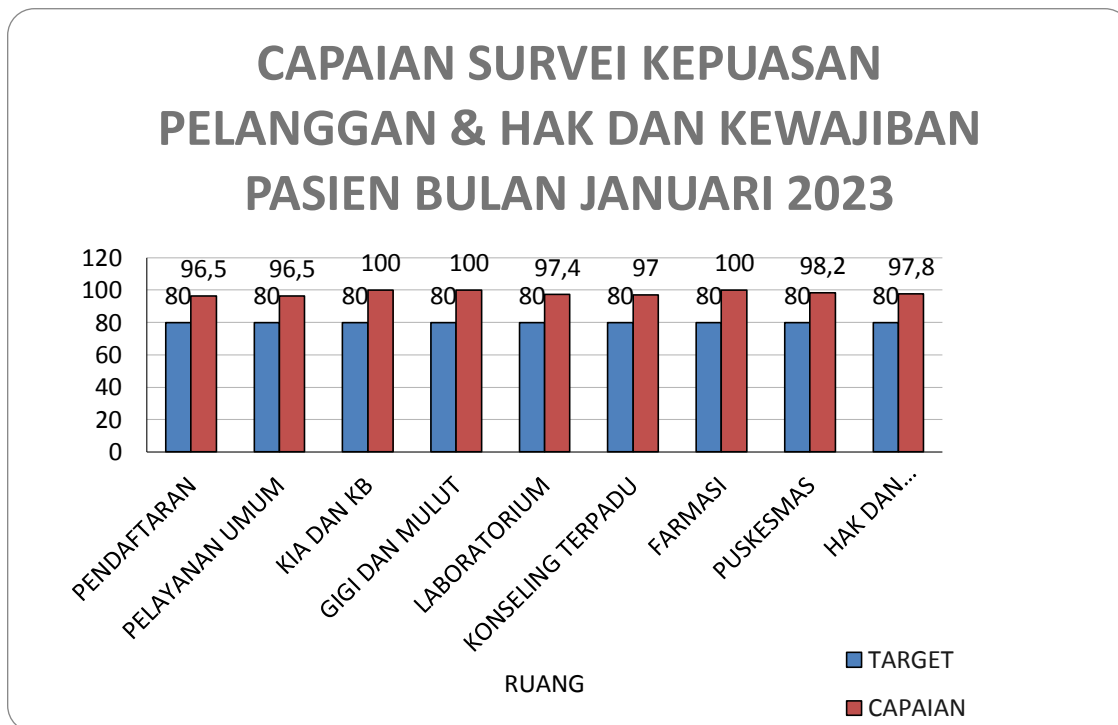
### STRATEGI PENCAPAIAN (DO) :

1. Melakukan survey kepuasan pasien di setiap ruang pelayanan Puskesmas Bareng
2. Melakukan rekapitulasi hasil survey kepuasan pasien
3. Analisa hasil survey kepuasan pasien
4. Melakukan tindak lanjut hasil survey kepuasan pasien

### HASIL PENGUKURAN (CHECK) :

NO	RUANG	JUMLAH	TARGET	CAPAIAN (%)
1	PENDAFTARAN	46	≥80%	96,5
2	PELAYANAN UMUM	49	≥80%	96,5
3	KIA DAN KB	42	≥80%	100
4	GIGI DAN MULUT	45	≥80%	100
5	LABORATORIUM	43	≥80%	97,4
6	KONSELING TERPADU	44	≥80%	97
7	FARMASI	43	≥80%	100
8	RATA-RATA PUSKESMAS		≥80%	98,20
9	HAK DAN KEWAJIBAN PASIEN	312	≥80%	97,8

Rata-rata capaian Hak dan Kewajiban Pasien : 98,6% dari target ≥80 %  
ANALISIS CAPAIAN



Berdasarkan grafik diatas dapat digambarkan bahwa :

Dari data survey kepuasan pasien diatas rata-rata semua pelayanan yang ada di Puskesmas Bareng sudah memenuhi target  $\geq 80\%$ , yaitu 98,2%. Adapun total jumlah sampel yang diperoleh adalah 312 responden. Dari responden tersebut didapatkan hasil di ruang pelayanan pendaftaran ada 46 responden dengan capaian 96,5%, di ruang pelayanan umum ada 49 responden dengan capaian 96,5%, di ruang pelayanan KIA dan KB ada 42 responden dengan capaian 100%, di ruang pelayanan Gigi dan Mulut ada 45 responden dengan capaian 100%, di ruang pelayanan Laboratorium ada 43 responden dengan capaian 97,4%, di ruang pelayanan konseling terpadu ada 44 responden dengan capaian 97%, di ruang pelayanan farmasi ada 43 responden dengan capaian 100%. Untuk Hak dan Kewajiban Pasien sudah mencapai target  $\geq 80\%$  yaitu 97,8%

#### MASUKAN ATASAN

#### MASALAH DAN HAMBATAN

1. Ada 13 pasien tidak puas terhadap kenyamanan ruang pelayanan di Ruang Laboratorium
2. Ada 8 pasien tidak puas ketersediaan brosur, leaflet, poster dll sebagai informasi di Ruang L
3. Ada 13 pasien tidak puas terhadap kecepatan pelayanan di Ruang Pendaftaran
4. Ada 15 pasien tidak puas terhadap kenyamanan ruang pelayanan di Ruang Poli Umum

#### MASUKAN LINTAS PROGRAM/LINTAS SEKTOR DAN UMPAN BALIK

#### INOVASI

#### RENCANA TINDAK LANJUT (ACTION) :

Menyampaikan kepada petugas Laboratorium

1. untuk mengatur kembali peletakan barang-barang dan meja kursi supaya ruangan menjadi nyaman

Menyampaikan kepada Kepala Puskesmas untuk menugaskan petugas di Ruang Laboratorium dan

2. tenaga promosi kesehatan untuk melengkapi brosur, leaflet, poster sebagai informasi di Ruang Laboratorium
3. Menyampaikan kepada petugas pelayanan
4. Menyampaikan kepada petugas Poli Umum untuk

Mengetahui,  
Kepala Puskesmas Bareng

(dr. Dinna Indarti)

Yang membuat

(Tri Wahyuni)