**LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

**SEMESTER I TAHUN 2023**

**PUSKESMAS GRIBIG**

* **Hasil Survey Kepuasan Masyarakat**

Hasil pengukuran survey kepuasan masyarakat yang telah dilakukan Puskesmas Gribig pada bulan Januari - Juni 2023 adalah :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kode Unsur** | **Unsur Pelayanan** | **Rata-rata** | **Index** |
| A | Persyaratan pelayanan | 3,42 | 85,38 |
| B | Sistem, mekanisme, prosedur | 3,36 | 84,08 |
| C | Waktu penyelesaian pelayanan | 3,32 | 82,94 |
| D | Biaya / Tarif | 3,40 | 84,92 |
| E | Produk / Hasil layanan | 3,48 | 87,00 |
| F | Kompetensi pelaksana | 3,57 | 89,17 |
| G | Perilaku pelaksana | 3,37 | 84,22 |
| H | Penanganan pengaduan | 3,47 | 86,83 |
| I | Sarana dan prasarana | 3,49 | 87,26 |

SKM Unit Pelayanan : Nilai (jumlah total poin) x 25 = 85,76

Dilihat dari item per unsur pelayanan, semua masuk dalam batas sesuai standart (diatas 2,60).

Nilai interval SKM 85,76 masuk dalam kategori Mutu Pelayanan B yang berarti Kinerja Unit Pelayanan adalah BAIK

* **Tindak Lanjut Perbaikan**

Mengevaluasi masing-masing unit pelayanan untuk meningkatkan pelayanan (KIE, kecepatan, kenyamanan, dll) dan melakukan tindak lanjut pada unsur layanan yang nilainya paling rendah.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Unsur pelayanan** | **RTL** | **Tindak Lanjut** | **Keterangan** |
| 1 | Waktu penyelesaian pelayanan | Perlu memperhatikan efektivitas waktu pelayanan | * Mensosialisasikan kepada setiap petugas agar lebih mempercepat waktu pelayanan dan memperhatikan efektivitas waktu pelayanan | Dilaksanakan per Juli 2023 |
|  |  |  | * Sosialisasi kepada pasien tentang pendaftaran online untuk pasien BPJS. Jadi pasien tidak perlu antri lama dan bisa daftar dari rumah |  |