

LAPORAN EVALUASI SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT DAN RENCANA TINDAK  
LANJUT SEMESTER I TAHUN 2024  
PUSKESMAS PANDANWANGI



PEMERINTAH KOTA MALANG  
DINAS KESEHATAN  
**PUSKESMAS PANDANWANGI**  
JL. L.A. Sucipto No. 315 Telp. (0341) 484472  
MALANG

## A. LAPORAN PELAKSANAAN EVALUASI HASIL SKM SEMESTER 1

Kode Unsur	Unsur	Rata-rata	Index
A	Persyaratan pelayanan	3,27	81,83
B	Sistem, mekanisme, prosedur	3,25	81,29
C	Waktu penyelesaian pelayanan	3,19	79,72
D	Biaya/ Tarif	3,37	84,21
E	Produk/ hasil layanan	3,23	80,72
F	Kompetensi pelaksana	3,29	82,17
G	Perilaku pelaksana	3,32	83,04
H	Penanganan pengaduan	3,27	81,83
I	Sarana dan Prasarana	3,34	83,39
<b>Jumlah Unsur Digunakan :</b>		9,00	
<b>Total</b>		<b>3,28</b>	<b>82,02</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>		<b>B</b>	<b>BAIK</b>

Tabel 1 Hasil SKM Semester 1 2024 Puskesmas Pandanwangi

### 1. Persyaratan Pelayanan

Berdasarkan Grafik Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024 pada unsur persyaratan pelayanan didapatkan indeks 81.83 sehingga dapat disimpulkan bahwa persyaratan pelayanan pada Puskesmas Pandanwangi sudah jelas dan dapat dipahami oleh masyarakat.

### 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Berdasarkan Grafik Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024 pada unsur sistem, mekanisme dan prosedur didapatkan indeks 81.29 sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur pada Puskesmas Pandanwangi sudah sesuai dengan pelaksanaannya.

### 3. Waktu Penyelesaian

Berdasarkan Grafik Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024 pada unsur waktu penyelesaian didapatkan indeks 79.72 sehingga dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan pada Puskesmas Pandanwangi sudah sesuai dengan standar pelayanan.

### 4. Biaya/Tarif

Berdasarkan Grafik Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024 pada unsur biaya/tarif didapatkan indeks 84.21 sehingga dapat disimpulkan bahwa biaya/tarif pelayanan pada Puskesmas Pandanwangi sudah jelas dan dapat dipahami oleh masyarakat.

5. Produk/ hasil layanan

Berdasarkan Grafik Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024 pada unsur produk/hasil layanan didapatkan indeks 80.72 sehingga dapat disimpulkan bahwa produk/hasil pelayanan pada Puskesmas Pandanwangi sesuai dengan hasil produk pelayanan yang ditetapkan oleh Puskesmas Pandanwangi.

6. Kompetensi pelaksana

Berdasarkan Grafik Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024 pada unsur kompetensi pelaksana didapatkan indeks 82.17 sehingga dapat disimpulkan bahwa kompetensi pelaksana pada Puskesmas Pandanwangi sudah sesuai dengan kompetensi petugas pelayanan.

7. Perilaku pelaksana

Berdasarkan Grafik Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024 pada unsur perilaku pelaksana didapatkan indeks 83.04 sehingga dapat disimpulkan bahwa perilaku pelaksana pada Puskesmas Pandanwangi sudah baik dan dapat dipertanggungjawabkan.

8. Penanganan pengaduan

Berdasarkan Grafik Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024 pada unsur penanganan pengaduan didapatkan indeks 81.83 sehingga dapat disimpulkan bahwa penanganan pengaduan pada Puskesmas Pandanwangi sudah tepat.

9. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan Grafik Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024 pada unsur sarana dan prasarana didapatkan indeks 83.39 sehingga dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana pada Puskesmas Pandanwangi tersedia secara lengkap.

## B. RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM SEMESTER 1 2024

Berdasarkan tabel 1 Hasil SKM Semester 1 2024 Puskesmas Pandanwangi di atas dapat dilihat bahwa ada 3 unsur yang mendapatkan nilai terendah yaitu:

1. Waktu penyelesaian penanganan dengan nilai rata-rata 3,19
2. Produk hasil layanan dengan nilai rata-rata 3,23
3. Sistem, mekanisme, prosedur dengan nilai rata-rata 3,25

Dari ketiga unsur tersebut dijadikan prioritas masalah SKM semester 1 tahun 2024 yang akan dilakukan rencana tindak lanjut perbaikan sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut.

NO	PRIORITAS UNSUR	KEGIATAN/P ROGRAM	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1	Waktu penyelesaian penanganan	melakukan sosialisasi hasil SKM pada pertemuan lokmin bulanan	Juli 2024	PJ Kepuasan Pelanggan dan tim survei
		bersama dengan tim UKP melakukan identifikasi hambatan waktu pelayanan penanganan setiap poli	Juli 2024	Tim UKP
2	Produk hasil layanan	melakukan sosialisasi hasil SKM pada pertemuan lokmin bulanan	Juli 2024	PJ Kepuasan Pelanggan dan tim survei

		bersama dengan tim UKP melakukan identifikasi permasalahan produk layanan	Juli 2024	Tim UKP
3	Sistem, mekanisme, prosedur	melakukan sosialisasi hasil SKM pada pertemuan lokmin bulanan	Juli 2024	PJ Kepuasan Pelanggan dan tim survei
		bersama dengan tim UKP melakukan identifikasi permasalahan prosedur pelayanan	Juli 2024	Tim UKP

### C. PENJELASAN TERKAIT UNSUR TERENDAH

#### 1. Waktu Penyelesaian Penanganan

Waktu penyelesaian penanganan yang lama dirasakan oleh pengguna pelayanan publik di Puskesmas Pandanwangi. Analisa terhadap permasalahan tersebut:

- machine: penggunaan aplikasi epus yang dinilai masih ada kendala saat penggunaan
- metode: penggunaan nomor antrian yang belum terintegrasi antara epus dengan mesin antrian puskesmas
- man: pasien tidak membawa kartu identitas saat pendaftaran sehingga membutuhkan waktu untuk wawancara pasien
- lingkungan: lingkungan bising menghambat komunikasi petugas dengan pasien

#### 2. Produk Hasil Layanan

Produk hasil layanan yang dirasa kurang sesuai dengan kebutuhan pasien. Analisa terhadap permasalahan tersebut:

- man: ketidaktepatan identifikasi pasien pada hasil yang diberikan kepada pasien contohnya rujukan, surat sehat
- metode: hanya identifikasi pasien berdasarkan 1 kriteria
- sarana: alat rusak atau bahan pemeriksaan tidak tersedia
- lingkungan: ruang bising yang dapat menghambat komunikasi dua arah antara petugas dengan pasien

3. Sistem, mekanisme, prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur yang dirasa oleh pengguna layanan publik tidak mudah. Analisa terhadap permasalahan tersebut:

- man: pasien tidak mau membaca alur pelayanan
- metode: kurangnya sosialisasi alur pelayanan
- sarana: tidak ada brosur alur pelayanan

Mengetahui,

Kepala Puskesmas Pandanwangi



dr. Sri Purwani

NIP 19740708 200501 2 014

Malang, Juli 2024

Penanggung Jawab

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized letters, positioned to the right of the official stamp.

Elok Mustikaweni, A.Md.Kes

NIP 19960916 201902 2 002