

**LAPORAN PENCAPAIAN INDIKATOR MUTU
SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PUSKESMAS BARENG (SUSAN MABAR)
TAHUN 2022**

PERIODE : Semester 2
INDIKATOR MUTU (PLAN) :

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

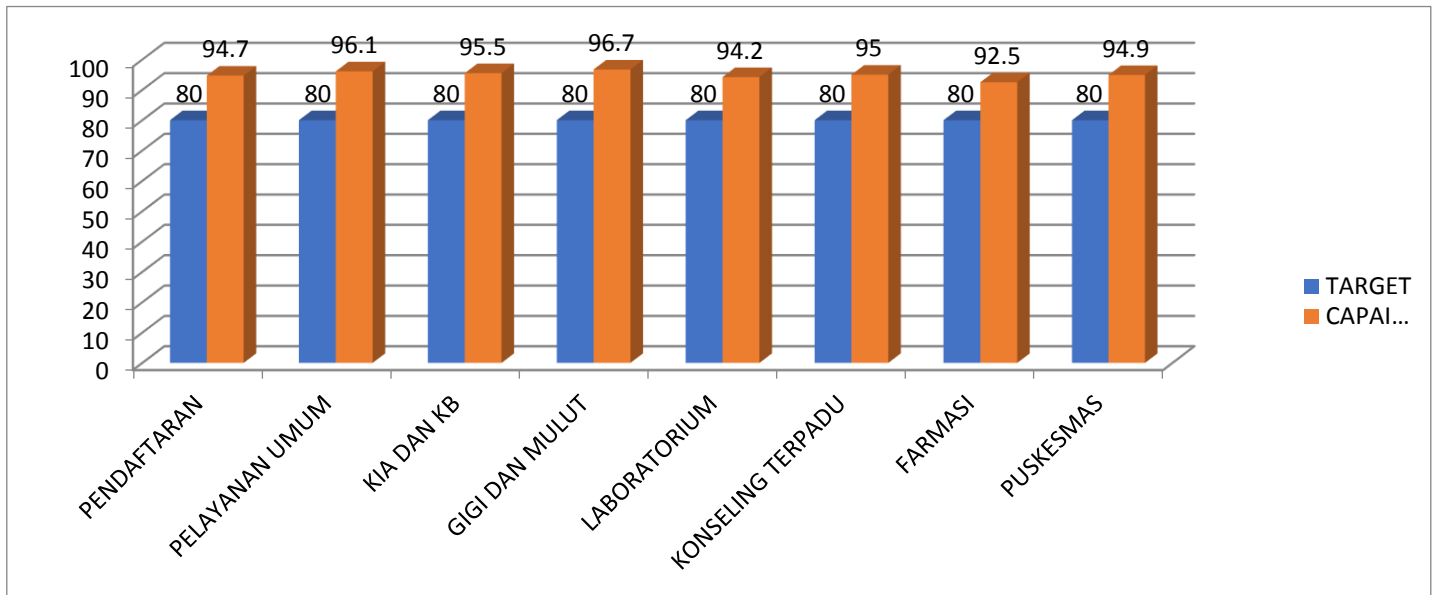
STRATEGI PENCAPAIAN (DO) :

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

HASIL PENGUKURAN (CHECK) :

NO	RUANG	TARGET	CAPAIAN						RATA-RATA CAPAIAN
			JUL	AGUST	SEPT	OKT	NOP	DES	
1	PENDAFTARAN	≥80%	100%	100%	94,40 %	94,1 %	93,6 %	86,6 %	94,7%
2	PELAYANAN UMUM	≥80%	100%	98%	98%	98%	97%	88%	96,1%
3	KIA DAN KB	≥80%	100%	100%	95%	94%	94%	90,4 %	95,5%
4	GIGI DAN MULUT	≥80%	100%	100%	100%	100%	94,3 %	86%	96,7%
5	LABORATORIUM	≥80%	99%	100%	98%	91%	91%	86%	94,2%
6	KONSELING TERPADU	≥80%	100%	100%	99%	93%	93%	85%	95%
7	FARMASI	≥80%	99%	98%	86%	92%	92%	88%	92,5%
8	RATA-RATA PUSKESMAS	≥80%	99,7 %	99,4%	95,7%	94,5 %	93,5 %	87,1 %	94,9%

ANALISIS CAPAIAN



Berdasarkan grafik diatas dapat digambarkan bahwa :

Dari data survey kepuasan pelanggan diatas, rata-rata semua pelayanan yang ada di puskesmas bareng sudah memenuhi target $\geq 80\%$, yaitu 94,9%. Hasil survey kepuasan di ruang pelayanan pendaftaran yaitu 94,7%, di ruang pelayanan umum capaian 96,1%, di ruang pelayanan KIA dan KB capaian 96,7%, di ruang pelayanan Gigi dan Mulut capaian 96,7%, di ruang pelayanan Laboratorium capaian 94,2%, di ruang pelayanan konseling terpadu capaian 95%, di ruang pelayanan farmasi capaian 92,5%.

MASUKAN ATASAN

MASALAH DAN HAMBATAN

- 1 Petugas di tiap unit layanan belum disiplin dalam memberikan sosialisasi survey kepuasan kepada pasien
- 2 Ada beberapa pasien yang terkendala kuota internet untuk memberikan jawaban di Survey Kepuasan
- 3 Kode link yang sudah kadaluarsa dan tidak bisa dibuka oleh pasien

MASUKAN LINTAS PROGRAM/LINTAS SEKTOR DAN UMPAN BALIK

INOVASI

RENCANA TINDAK LANJUT (ACTION) :

- 1 Petugas lebih disiplin dalam memberikan sosialisasi terhadap survey kepuasan pelanggan (Susan Mabar)
- 2 Menyediakan kuota internet berupa wifi gratis
- 3 Mengganti dengan link yang baru dan menempel link tersebut di tiap unit pelayanan