

LAPORAN PENCAPAIAN INDIKATOR MUTU SURVEY KEPUASAN PASIEN

PERIODE : MARET 2023
INDIKATOR MUTU (PLAN) :

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

STRATEGI PENCAPAIAN (DO) :

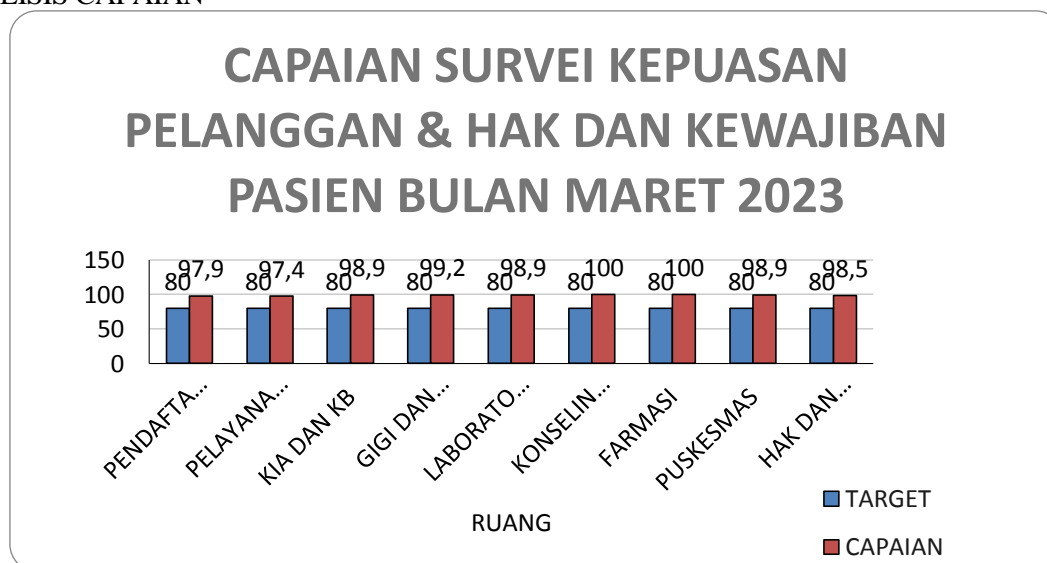
1. Melakukan survey kepuasan pasien di setiap ruang pelayanan Puskesmas Bareng
2. Melakukan rekapitulasi hasil survey kepuasan pasien
3. Analisa hasil survey kepuasan pasien
4. Melakukan tindak lanjut hasil survey kepuasan pasien

HASIL PENGUKURAN (CHECK) :

NO	RUANG	JUMLAH	TARGET	CAPAIAN (%)
1	PENDAFTARAN	48	≥80%	97,9
2	PELAYANAN UMUM	49	≥80%	97,4
3	KIA DAN KB	44	≥80%	98,9
4	GIGI DAN MULUT	47	≥80%	99,2
5	LABORATORIUM	44	≥80%	98,9
6	KONSELING TERPADU	46	≥80%	100
7	FARMASI	45	≥80%	100
8	RATA-RATA PUSKESMAS		≥80%	98,9
9	HAK DAN KEWAJIBAN PASIEN	323	≥80%	98,5

Rata-rata capaian Hak dan Kewajiban Pasien : 98,5% 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 ≥ 80%, yaitu 98,9%. Adapun total jumlah sampel yang diperoleh adalah 323 responden. Dari responden tersebut didapatkan hasil di ruang pelayanan pendaftaran ada 48 responden dengan capaian 97,9%, di ruang pelayanan umum ada 49 responden dengan capaian 97,4%, di ruang pelayanan KIA dan KB ada 44 responden dengan capaian 98,9%, di ruang pelayanan Gigi dan Mulut ada 47 responden dengan capaian 99,2%, di ruang pelayanan Laboratorium ada 44 responden dengan capaian 98,9%, di ruang pelayanan konseling terpadu ada 46 responden dengan capaian 100%, di ruang pelayanan farmasi ada 45 responden dengan capaian 100%. Untuk Hak dan Kewajiban Pasien sudah mencapai target ≥80 % yaitu 98,5%

MASUKAN ATASAN

MASALAH DAN HAMBATAN

1. Ada 8 pasien tidak puas terhadap kecepatan pelayanan di ruang Pendaftaran
2. Ada 10 pasien tidak puas terhadap kenyamanan ruang Poli Umum
3. Ada 4 pasien tidak puas terhadap kenyamanan ruang Gigi dan Mulut
4. Ada 1 pasien tidak puas terhadap kenyamanan ruang Laboratorium

MASUKAN LINTAS PROGRAM/LINTAS SEKTOR DAN UMPAN BALIK

INOVASI

RENCANA TINDAK LANJUT (ACTION) :

1. Menyampaikan kepada petugas pelayanan Pendaftaran untuk mempercepat pelayanan sesuai dengan motion time yang ada di SOP pelayanan

2. Menyampaikan kepada petugas Poli Umum, Gigi dan Mulut, dan Laboratorium untuk mengatur kembali peletakan barang-barang dan meja kursi supaya ruangan menjadi nyaman

Mengetahui,
Kepala Puskesmas Bareng

(dr. Dinna Indarti)

Yang membuat

(Tri Wahyuni)