

LAPORAN EVALUASI SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT DAN RENCANA TINDAK
LANJUT SEMESTER II 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 2

Kode Unsur	Unsur	Rata-rata	Index
A	Persyaratan pelayanan	3,19	79,70
B	transparansi,Sistem, mekanisme, prosedur	3,21	80,15
C	Waktu penyelesaian pelayanan	3,09	77,33
D	Biaya/ Tarif	3,44	85,98
E	Produk/ hasil layanan	3,17	79,33
F	Kompetensi pelaksana	3,26	81,53
G	integritas & Perilaku pelaksana	3,29	82,29
H	Sarana dan Prasarana	3,09	77,29
I	Penanganan pengaduan	3,52	88,04
Jumlah Unsur Digunakan :		9,00	
Total		3,25	81,29
Kategori Mutu Pelayanan :		B	

Tabel 1 Hasil SKM Semester 2 2024 Puskesmas Pandanwangi

1. Persyaratan Pelayanan

Berdasarkan Grafik Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2024 pada unsur persyaratan pelayanan didapatkan indeks 79.70 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 II Tahun 2024 pada unsur sistem, mekanisme dan prosedur didapatkan indeks 80.15 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 II Tahun 2024 pada unsur waktu penyelesaian didapatkan indeks 77.33 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 II Tahun 2024 pada unsur biaya/tarif didapatkan indeks 85.98 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 II Tahun 2024 pada unsur produk/hasil layanan didapatkan indeks 79.33 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 II Tahun 2024 pada unsur kompetensi pelaksana didapatkan indeks 81.53 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 II Tahun 2024 pada unsur perilaku pelaksana didapatkan indeks 82.29 sehingga dapat disimpulkan bahwa perilaku pelaksana pada Puskesmas Pandanwangi sudah baik dan dapat dipertanggungjawabkan.

8. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan Grafik Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2024 pada unsur sarana dan prasarana didapatkan indeks 77.29 sehingga dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana pada Puskesmas Pandanwangi tersedia secara lengkap.

9. Penanganan pengaduan

Berdasarkan Grafik Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2024 pada unsur penanganan pengaduan didapatkan indeks 88.04 sehingga dapat disimpulkan bahwa penanganan pengaduan pada Puskesmas Pandanwangi sudah tepat.

B. RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM SEMESTER 2 2024

Berdasarkan tabel 1 Hasil SKM Semester 2 2024 Puskesmas Pandanwangi di atas dapat dilihat bahwa ada 3 unsur yang mendapatkan nilai terendah yaitu:

1. Sarana Prasarana dengan nilai rata-rata 3,09
2. Waktu penyelesaian penanganan dengan nilai rata-rata 3,09
3. Produk hasil layanan dengan nilai rata-rata 3,17

Dari ketiga unsur tersebut dijadikan prioritas masalah SKM semester 2 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	Sarana Prasarana	melakukan sosialisasi hasil SKM pada pertemuan mutu bulanan	Januari 2024	PJ Kepuasan Pelanggan dan tim survei
		mengidentifikasi sarana dan prasarana	Januari 2024	Tim Sarana prasarana
2	Waktu penyelesaian penanganan	melakukan sosialisasi hasil SKM pada pertemuan	Januari 2024	PJ Kepuasan Pelanggan dan tim survei

		mutu bulanan		
		bersama dengan tim UKP melakukan identifikasi hambatan waktu pelayanan penanganan setiap poli	Januari 2024	Tim UKP
3	Produk hasil layanan	melakukan sosialisasi hasil SKM pada pertemuan mutu bulanan	Januari 2024	PJ Kepuasan Pelanggan dan tim survei
		bersama dengan tim UKP melakukan identifikasi permasalahan produk layanan	Januari 2024	Tim UKP

C. PENJELASAN TERKAIT UNSUR TERENDAH

1. Sarana dan Prasarana

Sarana prasarana dengan nilai rata-rata 3,09 memiliki arti kualitas yang baik. Namun nilai ini lebih kecil dibandingkan unsur lainnya sehingga diperlukan identifikasi dan analisa terkait sarana dan prasarana yang dinikmati oleh pengguna pelayanan publik di Puskesmas Pandanwangi.

2. Waktu Penyelesaian Penanganan

Waktu penyelesaian dengan nilai rata-rata 3,09 memiliki arti bahwa kecepatan pelayanan di Puskesmas Pandanwangi tergolong cepat. Namun nilai ini lebih kecil dibandingkan unsur lainnya sehingga

diperlukan identifikasi dan analisa terkait waktu penyelesaian penanganan yang dirasakan oleh pengguna pelayanan publik di Puskesmas Pandanwangi.

3. Produk Hasil Layanan

Produk hasil layanan dengan nilai rata-rata 3,17 memiliki arti bahwa produk hasil layanan sesuai. Namun nilai ini lebih kecil dibandingkan unsur lainnya sehingga diperlukan identifikasi dan analisa terkait produk hasil layanan.

Mengetahui,

Kepala Puskesmas Pandanwangi



dr. Sri Purwani

NIP 19740708 200501 2 014

Malang, Desember 2024

Penanggung Jawab

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping letters.

Elok Mustikaweni, A.Md.Kes

NIP 19960916 201902 2 002