

LAPORAN PENCAPAIAN INDIKATOR MUTU SURVEY KEPUASAN PASIEN

PERIODE : MEI 2023
INDIKATOR MUTU (PLAN) :

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

STRATEGI PENCAPAIAN (DO) :

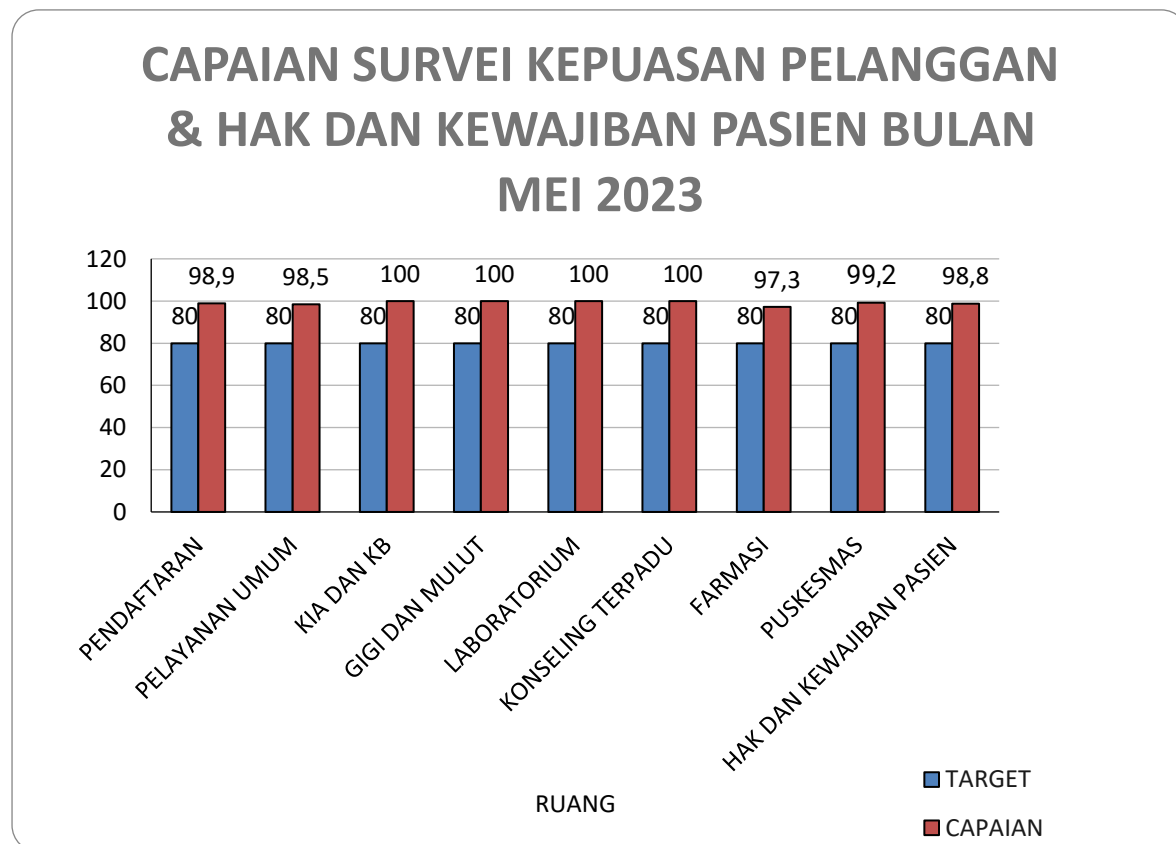
1. Melakukan survey kepuasan pasien di setiap ruang pelayanan Puskesmas Bareng
2. Melakukan rekapitulasi hasil survey kepuasan pasien
3. Analisa hasil survey kepuasan pasien
4. Melakukan tindak lanjut hasil survey kepuasan pasien

HASIL PENGUKURAN (CHECK) :

NO	RUANG	JUMLAH	TARGET	CAPAIAN (%)
1	PENDAFTARAN	46	≥80%	98,9
2	PELAYANAN UMUM	49	≥80%	98,5
3	KIA DAN KB	46	≥80%	100
4	GIGI DAN MULUT	48	≥80%	100
5	LABORATORIUM	45	≥80%	100
6	KONSELING TERPADU	48	≥80%	100
7	FARMASI	47	≥80%	97,3
8	RATA-RATA PUSKESMAS		≥80%	99,2
9	HAK DAN KEWAJIBAN PASIEN	329	≥80%	98,8

Rata-rata capaian Hak dan Kewajiban Pasien : 98,8% 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 $\geq 80\%$, yaitu 99,2%. Adapun total jumlah sampel yang diperoleh adalah 329 responden. Dari responden tersebut didapatkan hasil di ruang pelayanan pendaftaran ada 46 responden dengan capaian 98,9%, di ruang pelayanan umum ada 49 responden dengan capaian 98,5%, di ruang pelayanan KIA dan KB ada 46 responden dengan capaian 100%, di ruang pelayanan Gigi dan Mulut ada 48 responden dengan capaian 100%, di ruang pelayanan Laboratorium ada 45 responden dengan capaian 100%, di ruang pelayanan konseling terpadu ada 48 responden dengan capaian 100%, di ruang pelayanan farmasi ada 47 responden dengan capaian 97,3%. Untuk Hak dan Kewajiban Pasien sudah mencapai target $\geq 80\%$ yaitu 98,8%

MASUKAN ATASAN

MASALAH DAN HAMBATAN

1. Ada 4 pasien tidak puas terhadap keramahan petugas di Ruang Pendaftaran
2. Ada 10 pasien tidak puas terhadap keramahan petugas di Ruang Farmasi
3. Ada 6 pasien tidak puas terhadap kenyamanan ruang pelayanan Poli Umum

MASUKAN LINTAS PROGRAM/LINTAS SEKTOR DAN UMPAN BALIK

-

INOVASI

-

RENCANA TINDAK LANJUT (ACTION) :

- Menyampaikan kepada petugas pelayanan Pendaftaran dan Farmasi untuk tetap menanamkan budaya mutu puskesmas Bareng dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
1. Menyampaikan kepada petugas Poli Umum untuk mengatur kembali peletakan barang-barang dan meja kursi supaya ruangan menjadi nyaman

Mengetahui,
Kepala Puskesmas Bareng

(dr. Dinna Indarti)

Yang membuat

(Tri Wahyuni)