

LAPORAN TRIBULAN I TAHUN 2024  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
PUSKESMAS MOJOLANGU



PUSKESMAS MOJOLANGU

TAHUN 2024

## BAB II

### HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

#### A. Identifikasi melalui survey kepuasan masyarakat

Pada Trimester I Tahun 2024, survey telah dilakukan kepada 75 pasien Puskesmas Mojolangu. Survey dilakukan dengan membagikan lembar kuesioner kepada pengunjung/pasien Puskesmas Mojolangu

Dari hasil survey kepuasan pasien Trimester I tahun 2024, didapatkan hasil sebagai berikut :

<b>Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)</b>																						
Dinas/ Kantor/ Unit/ UPT :																						
Pemerintah Kota Malang																						
Periode Tahun 2024																						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Nilai IKM</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center; font-size: 2em; font-weight: bold;">91,89</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Kategori Mutu Layanan : A</td> </tr> </tbody> </table>	Nilai IKM	91,89	Kategori Mutu Layanan : A	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">Responden</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Jumlah :</td> <td style="text-align: right;">75 orang</td> </tr> <tr> <td>Jenis Kelamin : Laki-laki :</td> <td style="text-align: right;">36 orang</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">Perempuan :</td> <td style="text-align: right;">39 orang</td> </tr> <tr> <td>Pendidikan : SD/dibawahnya :</td> <td style="text-align: right;">0 orang</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">SMP :</td> <td style="text-align: right;">20 orang</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">SMA :</td> <td style="text-align: right;">37 orang</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">Perguruan Tinggi:</td> <td style="text-align: right;">18 orang</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Periode survei : Januari s/d Maret</td> </tr> </tbody> </table>	Responden		Jumlah :	75 orang	Jenis Kelamin : Laki-laki :	36 orang	Perempuan :	39 orang	Pendidikan : SD/dibawahnya :	0 orang	SMP :	20 orang	SMA :	37 orang	Perguruan Tinggi:	18 orang	Periode survei : Januari s/d Maret	
Nilai IKM																						
91,89																						
Kategori Mutu Layanan : A																						
Responden																						
Jumlah :	75 orang																					
Jenis Kelamin : Laki-laki :	36 orang																					
Perempuan :	39 orang																					
Pendidikan : SD/dibawahnya :	0 orang																					
SMP :	20 orang																					
SMA :	37 orang																					
Perguruan Tinggi:	18 orang																					
Periode survei : Januari s/d Maret																						
<p><i>Terimakasih atas penilaian yang telah anda berikan</i></p> <p><i>Masukan anda sangat bermanfaat untuk kemajuan unit kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat</i></p>																						

Dari hasil survey didapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 91,89 dengan kategori sangat baik dan diatas target INM 76,61.

Rencana Tindak Lanjut Survey Kepuasan Pasien Trimester I tahun 2024 yaitu akan dilaksanakan survey kepuasan pasien pada Trimester II tahun 2024 di bulan Juni dan tetap mempertahankan capaian Indeks Kepuasan Masyarakat diatas target



<b>Jumlah Responden :</b>		<b>75</b>							
<b>Demografi</b>									
<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Prosentase</b>							
- Laki-laki	36	48,00							
- Perempuan	39	52,00							
<b>Pendidikan</b>									
- SD/ kebawah	0	0,00							
- SMP	20	26,67							
- SMA	37	49,33							
- Perguruan Tinggi	18	24,00							
<b>Kode Unsur</b>	<b>Unsur</b>	<b>Rata-rata</b>	<b>Index</b>	<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval</b>	<b>Nilai Interval Konversi (NIK)</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>	
A	Persyaratan pelayanan	3,77	94,33	1	1.00 - 2.5996	25.00 - 64.99	D	Tidak baik	
B	Sistem, mekanisme, prosedur	3,73	93,33	2	2.60 - 3.064	65.00 - 76.60	C	Kurang baik	
C	Waktu penyelesaian pelayanan	3,63	90,78	3	3.0644 - 3.532	76.61 - 88.30	B	Baik	
D	Biaya/ Tarif	3,73	93,25	4	3.5324 - 4.00	88.31 - 100.00	A	Sangat baik	
E	Produk/ hasil layanan	3,71	92,67						
F	Kompetensi pelaksana	3,57	89,33						
G	Perilaku pelaksana	3,76	94,08						
H	Penanganan pengaduan	3,47	86,67						
I	Sarana dan Prasarana	3,70	92,53						
<b>Jumlah Unsur Digunakan :</b>		9,00							
<b>Total</b>		<b>3,68</b>	<b>91,89</b>						
<b>Kategori Mutu Pelayanan :</b>		<b>A</b>							

