**LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

**SEMESTER II TAHUN 2023**

**PUSKESMAS GRIBIG**

* **Hasil Survey Kepuasan Masyarakat**

Hasil pengukuran survey kepuasan masyarakat yang telah dilakukan Puskesmas Gribig pada bulan Juli - Desember 2023 adalah :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kode Unsur** | **Unsur Pelayanan** | **Rata-rata** | **Index** |
| A | Persyaratan pelayanan | 3,48 | 86,96 |
| B | Sistem, mekanisme, prosedur | 3,36 | 84,08 |
| C | Waktu penyelesaian pelayanan | 3,41 | 85,28 |
| D | Biaya / Tarif | 3,54 | 88,54 |
| E | Produk / Hasil layanan | 3,55 | 88,75 |
| F | Kompetensi pelaksana | 3,57 | 89,17 |
| G | Perilaku pelaksana | 3,45 | 86,33 |
| H | Penanganan pengaduan | 3,47 | 86,83 |
| I | Sarana dan prasarana | 3,49 | 87,26 |

SKM Unit Pelayanan : Nilai (jumlah total poin) x 25 = 87,02

Dilihat dari item per unsur pelayanan, semua masuk dalam batas sesuai standart (diatas 2,60).

Nilai interval SKM 87,02 masuk dalam kategori Mutu Pelayanan B yang berarti Kinerja Unit Pelayanan adalah BAIK

* **Tindak Lanjut Perbaikan**

Mengevaluasi masing-masing unit pelayanan untuk meningkatkan pelayanan (KIE, kecepatan, kenyamanan, dll) dan melakukan tindak lanjut pada unsur layanan yang nilainya paling rendah.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Unsur pelayanan** | **RTL** | **Tindak Lanjut** | **Keterangan** |
| 1 | Sistem mekanisme prosedur | Meningkatkan kemudahan akses pasien dalam sistem, mekanisme, prosedur pelayanan | * Menyediakan informasi mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan
 | Dilaksanakan per Januari 2024 |
|  |  |  | * Memastikan kemudahan pasien dalam mendapatkan informasi mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan
 |  |
|  |  |  | * Menyampaikan informasi kepada pasien mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan dengan jelas
 |  |
|  |  |  | * Memastikan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan mudah dijalankan/ tidak menyulitkan
 |  |
|  |  |  | * Sosialisasi kepada semua petugas agar memahami mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan
 |  |