

# LAPORAN KEGIATAN

IDENTIFIKASI KEBUTUHAN DAN HARAPAN MASYARAKAT

MELALUI

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER 2 TAHUN 2024



**PEMERINTAH KOTA MALANG**

**DINAS KESEHATAN KOTA MALANG**

**PUSKESMAS RAMPAL CELAKET**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah daerah dan atau masyarakat. Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat I dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi tingginya di wilayah kerjanya.

Tingkat kualitas kinerja pelayanan memiliki dampak (*impact*) yang luas, oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan secara tepat, cepat, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang berjalan di Puskesmas.

Survey Kepuasan Masyarakat merupakan juga salah satu sarana puskesmas dalam pengidentifikasian kebutuhan masyarakat di wilayah kerja puskesmas Rampal Celaket sehingga. Kebutuhan masyarakat bisa dipenuhi sehingga Puskesmas Rampal Celaket dapat lebih baik dalam proses peningkatan mutu pelayanan dan pemenuhan kebutuhan di wilayah kerja Puskesmas Rampal Celaket.

Diharapkan dari hasil survey ini akan diketahui data Hasil Kepuasan Masyarakat yang dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong Puskesmas Rampal Celaket untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas layanannya.

## **1.2 Dasar Hukum**

1. Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

## **1.3 Tujuan dan Manfaat**

Tujuan dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu :

1. Mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan guna meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik
2. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan Puskesmas Rampal Celaket sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Puskesmas Rampal Celaket
6. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik Puskesmas Rampal Celaket sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima

pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan

Manfaat dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu :

- a. Mengetahui kelemahan dan kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik
- b. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan
- d. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan, masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik

#### 1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, untuk dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Unsur-unsur yang menjadi focus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari:

1. **Persyaratan pelayanan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
3. **Waktu penyelesaian** masalah adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4. **Biaya / Tarif** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat

5. **Produk / hasil layanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
6. **Kompetensi pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** adalah sikap petugas memberikan pelayanan
8. **Penanganan pengaduan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
9. **Sarana** adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. **Prasarana** adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung)

### 1.5 Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Puskesmas Rampal Celaket melalui nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **2.1 Tahap Persiapan**

Tahap persiapan terdiri dari tahap persiapan survei lapangan. Sekaligus mengajukan rancangan kegiatan survei (persiapan survei) yang meliputi :

##### **2.1.1 Instrumen survei**

Instrumen yang dipergunakan dalam kegiatan ini adalah kuesioner. Kuesioner terdiri dari beberapa bagian, diantaranya :

a. Identitas Responden

Bagian ini berisi data identitas responden. Data identitas responden meliputi: jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan responden

b. Pendapat Masyarakat

Pada bagian ini ditanyakan pendapat masyarakat yang meliputi kepuasan dan harapan atas 9 unsur pelayanan publik. 9 unsur pelayanan tersebut mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

9 unsur tersebut terdiri dari:

- 1) Persyaratan Pelayanan
- 2) Prosedur Pelayanan
- 3) Waktu Pelayanan
- 4) Biaya/tariff
- 5) Produk / hasil layanan
- 6) Kompetensi Pelaksana
- 7) Perilaku Pelaksana
- 8) Penanganan Pengaduan
- 9) Sarana dan prasarana

##### **2.1.2 Rancangan Sampel Survei**

Responden adalah penduduk dan pengguna layanan publik di Puskesmas Rampal Celaket yang pernah melakukan pengurusan atau menjadi pengguna layanan publik di Puskesmas Rampal Celaket dalam 6

bulan kedua. Batasan 6 bulan kedua perlu dilakukan agar responden masih dapat mengingat kualitas layanan publik dan jika ada permasalahan atas ketidakpuasan layanan publik, tidak melebar ke tahun-tahun yang sudah lewat yang mungkin sudah tidak relevan lagi.

Rincian jumlah responden 370 kuesioner dengan pembagian:

Jumlah responden :

1. Jenis Kelamin :
  - Laki-laki 141 orang
  - Perempuan 229 orang
2. Pendidikan :
  - SD / dibawahnya 52 orang
  - SMP 34 orang
  - SMA 187 orang
  - Perguruan Tinggi 96 orang

## **2.2 Tahap Pelaksanaan**

### **2.2.1 Pengumpulan Data**

Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menjadi pengguna pelayanan di lingkup Puskesmas Rampal Celaket dengan jumlah responden 370 tiap semester. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode 2 bulan Juli sampai dengan Desember 2024.

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

### **2.2.2 Pengisian Kuesioner**

Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara dibagikan ke pengunjung / pengguna layanan

Jumlah kuesioner 370 kuesioner dengan pembagian:

1. Jenis Kelamin :
  - Laki-laki 141 orang
  - Perempuan 229 orang
2. Pendidikan :
  - SD / dibawahnya 52 orang
  - SMP 34 orang
  - SMA 187 orang
  - Perguruan Tinggi 96 orang

### **2.2.3 Pengolahan dan Analisa Data**

Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Proses dan analisa data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatus Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

### **2.2.4 Penyusunan Laporan**

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting Puskesmas Rampal Celaket yang menyajikan informasi dari olahan dan analisa data yang dapat digunakan sebagai dasar penentuan kebijakan strategis berdasarkan ketentuan yang berlaku.

### BAB III

#### HASIL PENGUKURAN

Pada periode pengukuran Juli sampai dengan Desember 2023, Puskesmas Rampal Celaket Kota Malang telah melaksanakan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat. Pengukuran kepuasan masyarakat tersebut dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dari keseluruhan kuesioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.00 – 2.5996	25.00 – 64.99	D	TIDAK MEMUASKAN
2.60 – 3.064	65.00 – 76.00	C	KURANG MEMUASKAN
3.064 – 3.532	76.61 – 88.31	B	MEMUASKAN
3.532 – 4.00	88.31 - 100	A	SANGAT MEMUASKAN

Tabel 1  
Kategorisasi Mutu Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuesioner tersebut adalah sebagai berikut :

Jumlah responden: 370 responden

1. Jenis Kelamin :
  - a. Laki-laki 141 orang
  - b. Perempuan 229 orang
2. Pendidikan :
  - a. SD / dibawahnya 52 orang
  - b. SMP 34 orang
  - c. SMA 187 orang
  - d. Perguruan Tinggi 96 orang

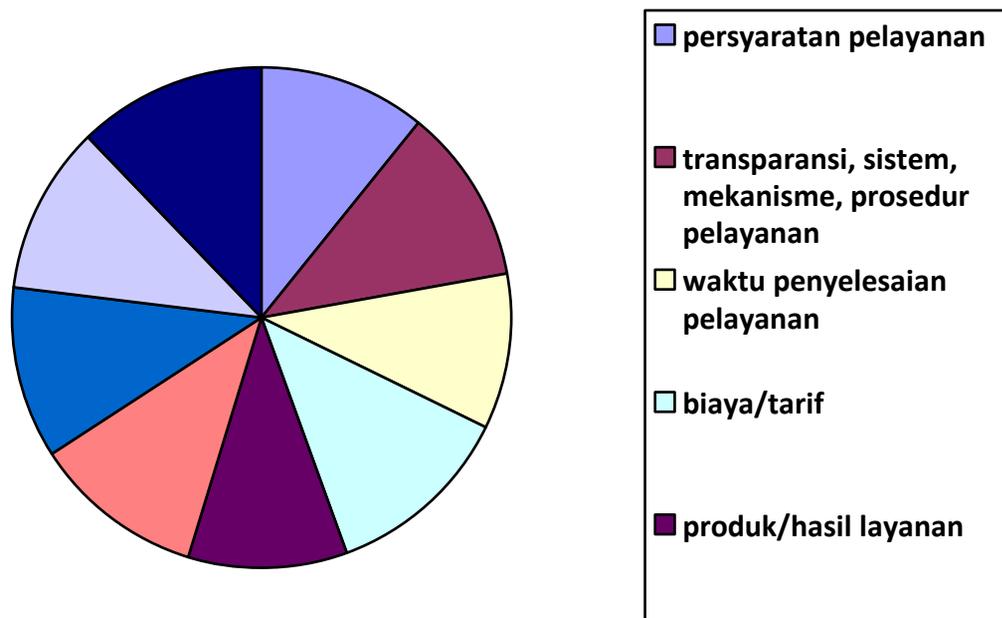
Nilai interval Konversi SKM : **85,40**

Kategorisasi Mutu Pelayanan : **B** dengan kategori **BAIK**

Nilai indeks unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuesioner tersebut, nilai indeks masing-masing unsur pelayanan adalah sebagai berikut :

Kode Unsur	Unsur	Rata-rata	Index
A	Persyaratan pelayanan	3,35	83,65
B	Sistem, mekanisme, prosedur	3,49	87,30
C	Waktu penyelesaian pelayanan	3,11	77,64
D	Biaya/ Tarif	3,68	91,96
E	Produk/ hasil layanan	3,22	80,47
F	Kompetensi pelaksana	3,37	84,19
G	Perilaku pelaksana	3,49	87,16
H	Penanganan pengaduan	3,29	82,30
I	Sarana dan Prasarana	3,76	93,92
Jumlah Unsur Digunakan :			
<b>Total</b>		<b>3,42</b>	<b>85,40</b>

Berdasarkan 9 unsur tersebut maka dapat diperoleh hasil Survei Kepuasan Masyarakat semester 2 Tahun 2024 Kategori Mutu Pelayanan “**B**”, sebagaimana tersebut pada grafik tersebut di bawah ini :



1.

### Persyaratan Pelayanan

Berdasarkan grafik hasil kepuasan masyarakat terhadap Puskesmas Rampal Celaket yang di ambil dari 370 responden tersebut, pada aspek persyaratan pelayanan ini berwarna biru tua yang menunjukkan bahwa pendapat responden tentang kejelasan persyaratan pelayanan di Puskesmas Rampal Celaket dengan jumlah poin rata-rata 3,35 adalah sebanyak 83,65%. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa persyaratan pelayanan pada Puskesmas Rampal Celaket sudah jelas dan dapat dipahami oleh masyarakat.

### 2. Sistem, Mekanisme, Prosedur

Berdasarkan grafik hasil kepuasan masyarakat terhadap Puskesmas Rampal Celaket yang di ambil dari 370 responden tersebut, pada aspek sistem, mekanisme, dan prosedur ini berwarna orange yang menunjukkan bahwa pendapat responden tentang kesesuaian sistem, mekanisme dan prosedur di Puskesmas Rampal Celaket dengan jumlah poin rata-rata 3,49 adalah sebanyak 87,30%. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur yang telah ditentukan dengan pelaksanaan pelayanan pada Puskesmas Rampal Celaket sudah sesuai.

### 3. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Berdasarkan grafik hasil kepuasan masyarakat terhadap Puskesmas Rampal Celaket yang di ambil dari 370 responden tersebut, pada aspek waktu penyelesaian pelayanan ini berwarna hijau tua yang menunjukkan bahwa pendapat responden tentang kecepatan dan kepastian waktu penyelesaian pelayanan di Puskesmas Rampal Celaket dengan jumlah poin rata-rata 3,11 adalah sebanyak 77,64%. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kecepatan dan kepastian waktu penyelesaian pelayanan yang telah ditentukan dengan pelaksanaan pelayanan pada Puskesmas Rampal Celaket sudah sesuai dengan jadwal pelayanan.

#### 4. Biaya/Tarif

Berdasarkan grafik hasil kepuasan masyarakat terhadap Puskesmas Rampal Celaket yang di ambil dari 370 responden tersebut, pada aspek biaya/tarif ini berwarna ungu yang menunjukkan bahwa pendapat responden tentang kejelasan biaya/tarif yang berlaku di Puskesmas Rampal Celaket dengan jumlah poin rata-rata 3,68 adalah sebanyak 91,96%. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kejelasan biaya/tarif yang telah ditentukan dengan pelaksanaan pelayanan pada Puskesmas Rampal Celaket sudah sangat jelas dan dapat dipahami oleh responden yaitu masyarakat di wilayah Puskesmas Rampal Celaket yang berkunjung di dalam dan luar gedung.

#### 5. Produk/Hasil Layanan

Berdasarkan grafik hasil kepuasan masyarakat terhadap Puskesmas Rampal Celaket yang di ambil dari 370 responden tersebut, pada aspek produk/hasil layanan ini berwarna biru muda yang menunjukkan bahwa pendapat responden tentang kesesuaian hasil pelayanan yang ditetapkan di Puskesmas Rampal Celaket dengan jumlah poin rata-rata 3,22 adalah sebanyak 80,47%. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kesesuaian hasil pelayanan yang telah ditetapkan di Puskesmas Rampal Celaket sudah sesuai.

#### 6. Kompetensi Pelaksana

Berdasarkan grafik hasil kepuasan masyarakat terhadap Puskesmas Rampal Celaket yang di ambil dari 370 responden tersebut, pada aspek kompetensi pelaksana ini berwarna orange yang menunjukkan bahwa pendapat responden tentang kompetensi petugas pelaksana yang melayani di Puskesmas Rampal Celaket dengan jumlah poin rata-rata 3,37 adalah sebanyak 84,19%. Berdasarkan hasil

tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kepastian kompetensi petugas pelaksana yang melayani di Puskesmas Rampal Celaket sudah pasti.

#### 7. Integritas dan Perilaku Pelaksana

Berdasarkan grafik hasil kepuasan masyarakat terhadap Puskesmas Rampal Celaket yang di ambil dari 370 responden tersebut, pada aspek perilaku pelaksana ini berwarna ungu muda yang menunjukkan bahwa tanggungjawab petugas pelaksana dalam memberikan pelayanan di Puskesmas Rampal Celaket dengan jumlah poin rata-rata 3,49 adalah sebanyak 87,16%. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa perilaku petugas pelaksana dalam melayani masyarakat di Puskesmas Rampal Celaket sudah sangat bertanggungjawab.

#### 8. Penanganan Pengaduan

Berdasarkan grafik hasil kepuasan masyarakat terhadap Puskesmas Rampal Celaket yang di ambil dari 370 responden tersebut, pada aspek penanganan pengaduan ini berwarna merah muda yang menunjukkan bahwa ketepatan dalam penyelesaian pengaduan di Puskesmas Rampal Celaket dengan jumlah poin rata-rata 3,29 adalah sebanyak 82,30%. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa ketepatan penyelesaian pengaduan masyarakat di wilayah Puskesmas Rampal Celaket sudah tepat.

#### 9. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan grafik hasil kepuasan masyarakat terhadap Puskesmas Rampal Celaket yang di ambil dari 370 responden tersebut, pada aspek sarana dan prasarana ini berwarna hijau muda yang menunjukkan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana di Puskesmas Rampal Celaket dengan jumlah poin rata-rata 3,76 adalah sebanyak 93,92%. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa ketersediaan dan kelengkapan sarana dan prasarana di wilayah Puskesmas Rampal Celaket sudah lengkap.

Dari data tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di unit Puskesmas Rampal Celaket mayoritas puas. Berikut rumus Indeks Kepuasan Masyarakat:

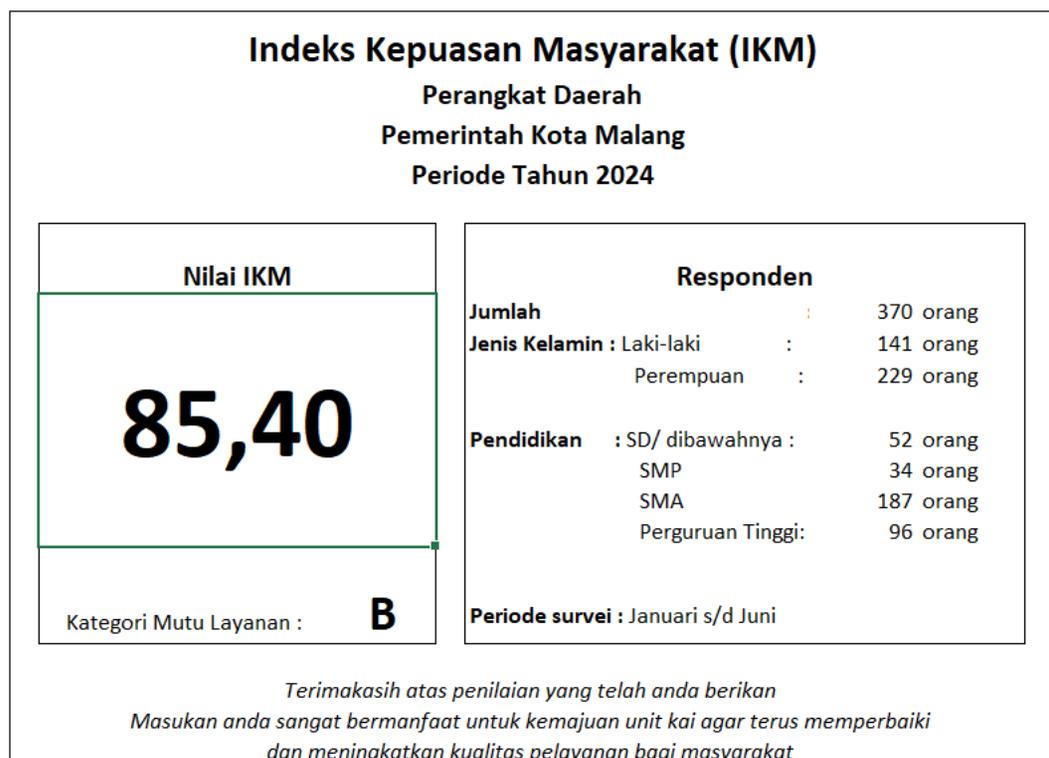
$$\text{Indeks Kepuasan: } \frac{\sum \text{rata - rata}}{\text{jumlah unsur yang digunakan}} : 4 \times 100$$

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
----------------	----------------	----------------	----------------	--------------

		Konversi (NIK)		Pelayanan
<b>1</b>	1.00 - 2.5996	25.00 - 64.99	D	Tidak baik
<b>2</b>	2.60 - 3.064	65.00 - 76.60	C	Kurang baik
<b>3</b>	3.0644 - 3.532	76.61 - 88.30	B	Baik
<b>4</b>	3.5324 - 4.00	88.31 - 100.00	A	Sangat baik

Tabel Penilaian Kinerja Unit Pelayanan

Hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat untuk pelayanan Puskesmas Rampal Celaket dengan jumlah **85,40** masuk dalam kriteria **“BAIK”**. Hasil tersebut jika dibandingkan dengan hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada semester 1 Tahun 2024 adalah **86,06** maka ada penurunan sebesar **0,66** dengan demikian status trend nya **“TURUN”** dari semester I Tahun 2024.



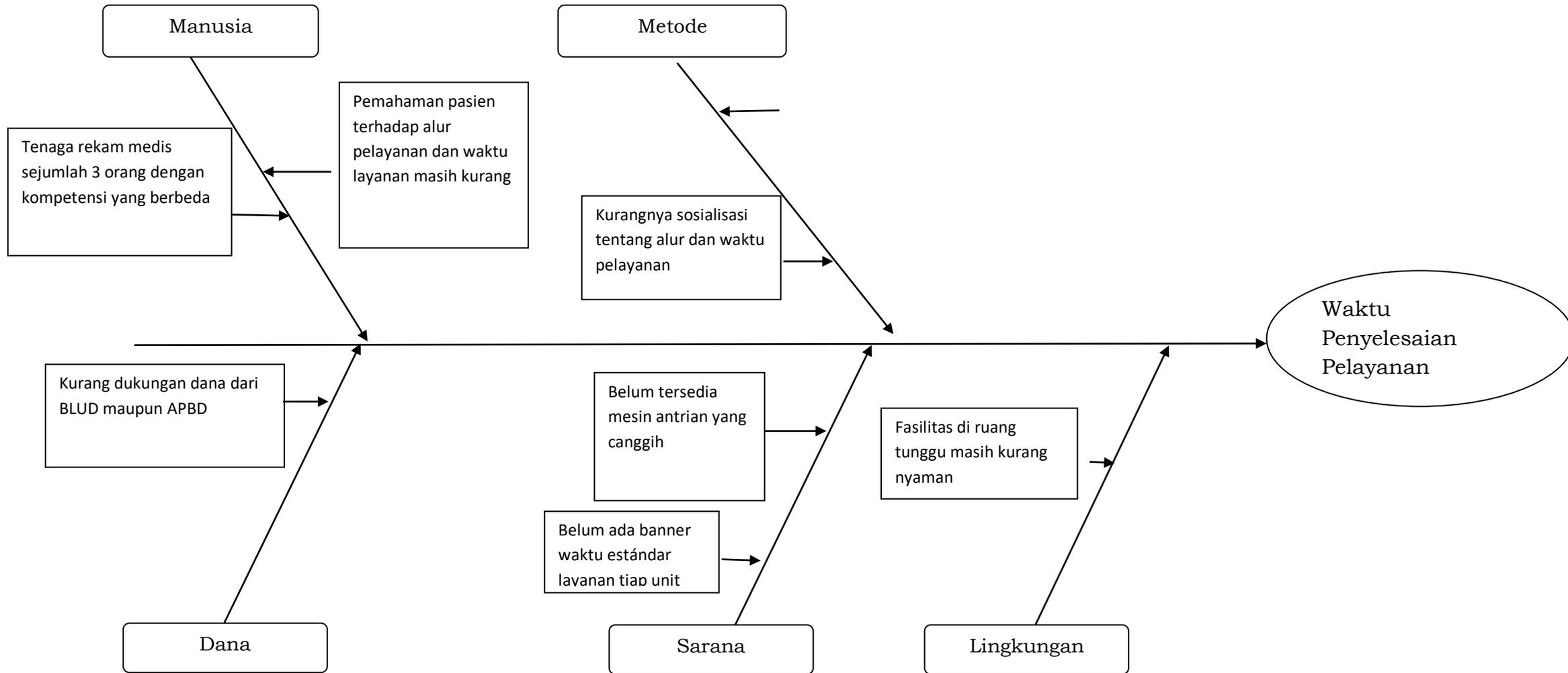
Dari hasil analisa tersebut maka ditentukan prioritas masalah dengan melihat kesenjangan nilai terendah dari lingkup pertanyaan yaitu:

Waktu penyelesaian pelayanan = 77,4 %

Berikut adalah rangkuman keluhan dan saran yang diberikan oleh masyarakat terhadap Puskesmas Rampal Celaket:

No	Analisa Keluhan	Umpan Balik Keluhan
1	Terlalu lama di pendaftaran, urutan pendaftaran tidak sesuai kedatangan karena petugas ada kegiatan pagi	Petugas pendaftaran sudah menyampaikn langsung permohonan maaf kepada pengunjung. Tim PKPKM menyarankan adanya tempelan pengumuman di meja pendaftaran
2	Alur pelayanan di poli umum membingungkan dan sikap petugas kurang ramah	Memperbaiki dan mengevaluasi kemampuan komunikasi antara nakes dengan pengunjung
3	Permintaan layanan prioritas untuk pengunjung lansia dengan kartu berobat warna hijau	Menyampaikan permintaan layanan prioritas lansia kepada kepala puskesmas
4	Pasien merasa rujukan di poli gigi dipersulit	Memperbaiki dan mengevaluasi kemampuan komunikasi antara nakes dengan pengunjung
5	Pasien bingung tata cara pendaftaran sebelum jam buka pelayanan	Menyampaikan kepada petugas pendaftaran untuk membuat tata cara mendaftar sebelum jam buka layanan secara online maupun offline

Analisa data



No.	Masalah/ Hambatan	Analisis Masalah				
		Manusia	Metode	Sarana	Dana	Lingkungan
1	Produk/hasil layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tenaga rekam medis sejumlah 3 orang dengan kompetensi yang berbeda</li> <li>- Pemahaman pasien terhadap alur pelayanan dan waktu layanan masih kurang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kurangnya sosialisasi tentang alur dan waktu pelayanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Belum tersedia mesin antrian yang canggih</li> <li>- Belum ada banner waktu estándar layanan tiap unit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kurang dukungan dana dari BLUD maupun APBD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fasilitas di ruang tunggu masih kurang nyaman</li> </ul>

### Pemecahan masalah

No	Masalah	Pemecahan masalah
1	Waktu penyelesaian pelayanan	-
2		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengadaan mesin antrian</li> <li>- Sosialisasi waktu layanan masing-masing unit</li> <li>- Kerjasama dengan tim Audit untuk penyelesaian masalah waktu layanan</li> </ul>

**Rencana tindak lanjut:**

No	Kegiatan	Tujuan	Sasaran	Tempat	Waktu Pelaksanaan	Pelaksana	Biaya	Ket
1	2	3	4	5	9	10	11	12
<b>Produk/hasil layanan</b>								
1	Pengadaan mesin antrian	Memudahkan proses pendaftaran pasien	pasien	loket				
2	Sosialisasi waktu layanan masing-masing unit	Memberikan informasi mengenai waktu layanan masing – masing unit kepada pengunjung	pasien	loket				
3	Kerjasama dengan tim Audit untuk penyelesaian masalah waktu layanan	Mengurangi kepadatan antrian	Petugas loket	aula				

## EVALUASI TINDAK LANJUT

NO	RENCANA TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT				KETERANGAN
		Kegiatan	Pelaksana	Tanggal Pelaksanaan	Tempat Pelaksanaan	
<b>Waktu penyelesaian pelayanan</b>						
1	Pengadaan mesin antrian	- BLUD				
2	Sosialisasi waktu layanan masing-masing unit					
3	Kerjasama dengan tim Audit untuk penyelesaian masalah waktu layanan					

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Hasil perhitungan SKM pelayanan untuk puskesmas dengan jumlah 85,40 masuk dalam kriteria **“BAIK”**. Hasil tersebut jika dibandingkan dengan hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada semester I tahun 2024 adalah 86,06 ada penurunan 0,66 dengan demikian status trend nya **“TURUN”** dari semester I tahun 2024. Identifikasi Kebutuhan dan Harapan Masyarakat melalui Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat semester II Tahun 2024 telah ditindaklanjuti.

Hasil dari analisa, rencana tindak lanjut, tindak lanjut dan evaluasi tindak lanjut dari Survey Kepuasan Masyarakat Semester II tahun 2024 yang dilaporkan diharapkan mampu menjadi dasar peningkatan pelayanan pada RUK 2025.