



PUSKESMAS DULUPI

TAHUN
2023



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik



Disusun Oleh :
Tim Mutu
Puskesmas Dulupi

082195144268 

<https://puskesmasdulupi.info> 

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrohmaanirrohiim

Segala puji bagi Allah SWT, kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Dulupi Kecamatan Dulupi telah selesai dilakukan. Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan bentuk kewajiban UPTD Puskesmas Dulupi sebagai unit penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan UPTD Puskesmas Dulupi bertujuan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Dulupi. Hasil pengukuran tersebut selanjutnya dibuat laporan dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Selain itu, hasil pengukuran IKM yang tersusun dalam laporan ini dijadikan sebagai acuan dalam peningkatan mutu pelayanan UPTD Puskesmas Dulupi yang telah menjadi komitmen pimpinan dan staf UPTD Puskesmas Dulupi dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Pimpinan dan staf UPTD Puskesmas Dulupi menyampaikan ucapan terima kasih tak terhingga kepada seluruh pengunjung dan responden di UPTD Puskesmas Dulupi yang telah berperan aktif dalam memberikan umpan balik dan masukan yang berharga. Semoga hasil survei ini dapat bermanfaat bagi pengguna layanan UPTD Puskesmas Dulupi dan pemangku kebijakan dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Terima kasih

Salam Sehati

Kepala UPTD Puskesmas Dulupi



RADMIN KAMUMU, SKM

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Pelayanan kepada masyarakat sangat penting untuk mendapatkan perhatian karena ini berkaitan dengan kinerja aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada siapa saja yang membutuhkan tanpa membeda bedakan. Masih adanya keluhan pelanggan yang muncul yang ditunjukkan untuk aparatur pemerintah dalam hal ini tenaga kesehatan menunjukkan adanya kekurangan dalam hal melayani pelanggan dalam hal ini masyarakat yang datang ke puskesmas untuk berobat. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Bahwa untuk menilai kinerja aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan kepada penerima pelayanan publik, perlu melakukan survei kepuasan masyarakat yang menghasilkan indeks kepuasan masyarakat. Untuk itu UPTD Puskesmas Dulupi sebagai pelayanan publik wajib melaksanakan analisa kepuasan pelanggan melalui penilaian indeks kepuasan masyarakat. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

B. Tujuan

Penilaian IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal tersebut diaplikasikan sebagai tujuan dari penilaian IKM di UPTD Puskesmas Dulupi yaitu untuk mengetahui bagaimana kinerja layanan publik di Puskesmas dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan dan mengetahui harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang

diinginkan dan selanjutnya akan dijadikan pertimbangan dalam penentuan kebijakan.

C. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan
2. Partisipatif
3. Akuntabel
4. Berkesinambungan
5. Keadilan
6. Netralitas

D. Unsur SKM meliputi :

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik maka unsur minimal yang harus ada adalah :

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif
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 Spesifikasi Jenis Pelayanan
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Sarana dan prasarana

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) termasuk di dalamnya alat kesehatan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

E. Manfaat

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing – masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pusat kesehatan masyarakat Yosdadi.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggaraan pelayanan pada lingkup UPTD Puskesmas Dulupi dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

F. Waktu pelaksanaan

Pelaksanaan penilaian kepuasan masyarakat dilaksanakan pada bulan Juli-Desember 2023.

BAB II**PELAKSANAAN PENILAIAN****A. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, mengacu kepada lampiran kuisisioner IKM untuk unit pelayanan publik penyelenggara pelayanan langsung bagi masyarakat dengan dipungut biaya terdapat 9 unsur sebagai dasar pengukuran.

B. Sasaran

1. Sasaran secara umum

Masyarakat eksternal pengguna pelayanan di UPTD Puskesmas Dulupi. Masyarakat eksternal adalah sebagai pengguna pelayanan pusat kesehatan masyarakat Dulupi.

2. Sasaran secara khusus

Mengetahui dan mengevaluasi tingkat pelayanan unit kerja UPTD Puskesmas Dulupi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

C. Langkah – langkah pelaksanaan

1. Penyediaan kuisisioner

a. Melakukan pengadaan kuisisioner IKM yang merupakan alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuisisioner yang digandakan disusun berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

b. Kuisisioner digandakan sesuai dengan jumlah responden yang dipersyaratkan, memakai tabel Krejcie dan Morgan

2. Penentuan lokasi pengambilan data.

Penentuan lokasi pengambilan data berdasarkan pada semua pelayanan yang telah diterima pasien mulai dari pendaftaran sampai pengambilan obat di puskesmas dimulai pada bulan Januari-Juni 2023 dan kemudian pengolahan data dilakukan pada bulan Desember 2023. Lokasi pengambilan data penilaian kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Dulupi meliputi 13 unit pelayanan publik yaitu sebagai berikut :

a. Ruang Pemeriksaan Umum

- b. Ruang Pemeriksaan Gigi dan Mulut
- c. Ruang Pemeriksaan Kesehatan Ibu
- d. Ruang Imunisasi dan Anak
- e. Ruang gawat darurat
- f. Laboratorium
- g. Ruang KIE
- h. Ruang Administrasi
- i. Ruang Farmasi
- j. Ruang Persalinan
- k. Ruang Rawat Pasca Salin
- l. Ruang Administrasi
- m. Loker pendaftaran/Rekam Medis

3. Pengambilan data

UPTD Puskesmas Dulupi mengambil 315 responden sebagai sampel. Pengambilan data dan penilaian IKM didapat dari responden yang merupakan masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari unit pelayanan publik yang ada di UPTD Puskesmas Dulupi. Waktu pengambilan data setiap bulan. Adapun tahapan pengambilan data adalah sebagai berikut :

- a. Kuisisioner dibagikan pada responden pada saat responden telah dilayani secara keseluruhan, dapat juga dengan mengisi kuisisioner online.
- b. Kuisisioner diisi sendiri oleh responden dengan cara memberikan tanda disalah satu dari empat kotak yang terdapat disetiap pertanyaan dalam kuisisioner.
- c. Petugas bertanggung jawab untuk mencermati ulang terhadap data yang masuk dengan memastikan seluruh unsur terisi lengkap tanpa ada yang terlewatkan.
- d. Kuisisioner dikumpulkan kepada penanggung jawab penilaian kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Dulupi.

D. Metode pengolahan data

Pengolahan data bertujuan untuk mendapatkan nilai berupa angka dengan hasil akhir merupakan mutu pelayanan dan penilaian kinerja UPTD Puskesmas Dulupi. Oleh karena itu, maka untuk mendapatkan mutu pelayanan dan penilaian kinerja dilakukan perhitungan secara bertahap mulai dari penentuan mutu layanan dan penilaian kinerja dalam UPTD UPTD Puskesmas Dulupi. Adapun tahapan pengolahan data adalah

sebagai berikut :

a. Input data

Melakukan input data kedalam web mutufasyankes. Tujuannya agar mempermudah perhitungan yang akan menghasilkan jumlah skor dengan nilai rata – rata (NRR).

b. Formula khusus

Data yang didapat dari input data kemudian diaplikasikan kedalam rumus yang telah ditentukan untuk menentukan indeks kepuasan masyarakat guna melihat mutu dan penilaian kinerja pelayanan. Setelah input data maka akan ditentukan nilai rata – rata tertimbang (NRR tertimbang) yang merupakan hasil dari nilai rata – rata dikali dengan bobot tertimbang. Total nilai rata – rata tertimbang (NRR Tertimbang) kemudian dikalikan nilai dasar yaitu 25 yang menghasilkan presentase indeks kepuasan masyarakat. Rumus diatas dapat dilihat sebagai berikut:

$$\text{NRR} = \frac{\text{Jumlah total skor responden}}{\text{Jumlah responden}}$$

$$\text{NRR Tertimbang} = \text{NRR} \times \text{Nilai bobot rata-rata}$$

$$\text{tertimbang IKM} = \text{Total NRR Tertimbang} \times \text{Nilai Penimbang (25)}$$

c. Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat

Penentuan mutu pelayanan dan penilaian kinerja sudah ditetapkan oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun target nilai kepuasan masyarakat yang ingin dicapai oleh UPTD UPTD Puskesmas Dulupi minimal 76,61 yang termasuk dalam kategori mutu pelayanan B dengan penilaian kinerja yang BAIK.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persep	Nilai Interva	Nilai Interval	Mutu Pelayana	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III
HASIL ANALISIS

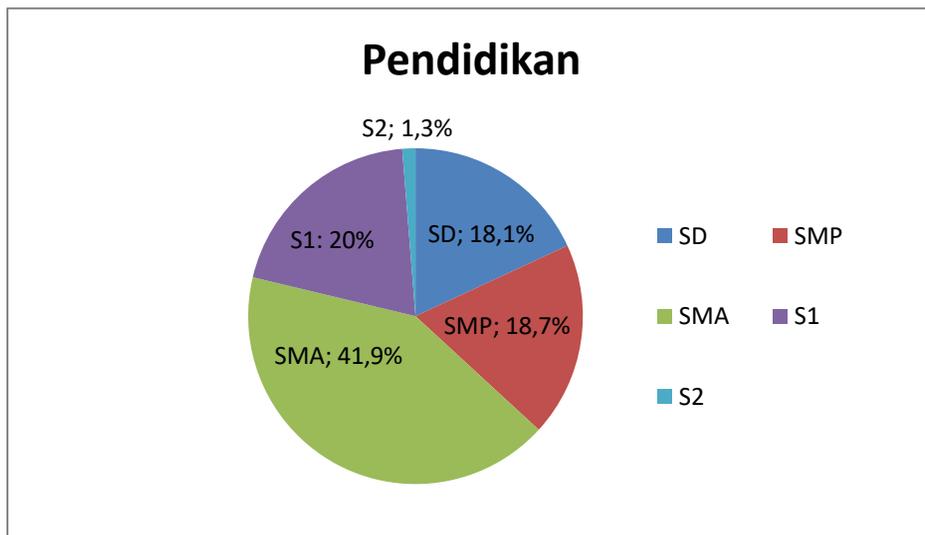
A. Hasil Analisis

Berdasarkan hasil pengolahan data yang diperoleh dari 315 responden, nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk semua unit pelayanan di UPTD Puskesmas Dulupi adalah 89.97. Dengan demikian, kinerja UPTD Puskesmas Dulupi hingga Desember Tahun 2023 adalah SANGAT BAIK.



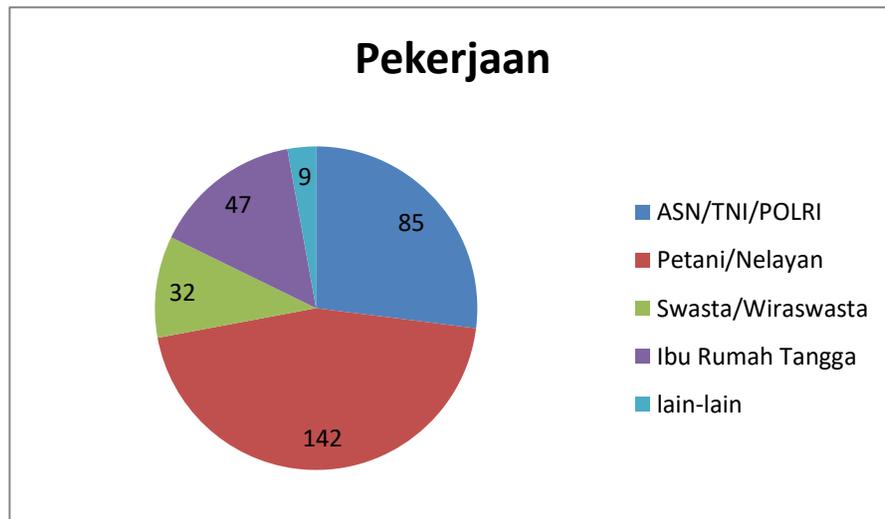
Gambar 1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data pada gambar di atas, diketahui bahwa sebagian besar responden yang mengikuti Survei Kepuasan Masyarakat adalah Perempuan sebanyak 170 (54%), sementara responden Laki-laki hanya sebanyak 145 (46%).



Gambar 2. Data Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan data pada gambar di atas, diketahui bahwa distribusi responden berdasarkan pendidikan yaitu untuk tingkat Sekolah Dasar sebanyak 57 orang (18,1%), sedangkan untuk yang memiliki pendidikan Sekolah Menengah Pertama sebanyak 59 orang (18,7%), untuk Sekolah Menengah Atas sebanyak 132(41,9%) orang sedangkan yang berpendidikan Sarjana 63 (20%) orang dan Pasca Sarjana 4 orang (1,3%).



Gambar 3. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

Untuk distribusi responden berdasarkan pekerjaannya, untuk ASN/TNI/POLRI sebanyak 85 orang (27%), pekerjaan Tani/Nelayan sebanyak 142 orang (45,1%), untuk yang swasta/wiraswasta sebanyak 32 orang (10,2%), Ibu Rumah Tangga berjumlah 47 (14,9%) orang dan lain-lain sebanyak 9 orang (2,8%)

Selanjutnya, tabel berikut ini menunjukkan nilai IKM UPTD UPTD Puskesmas Dulupi per unsur pelayanan berdasarkan Permenpan No. 14 Tahun 2017.

Tabel 2. Nilai IKM dan Interpretasinya Berdasarkan Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Interpretasi IKM
1	Persyaratan	3,80	SANGAT BAIK
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,56	SANGAT BAIK
3	Waktu Penyelesaian	3,42	BAIK
4	Biaya/Tarif	3,82	SANGAT BAIK
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,67	SANGAT BAIK

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

6	Kompetensi pelaksana	3,61	SANGAT BAIK
7	Perilaku pelaksana	3,52	BAIK
8	Sarana dan Prasarana	3,45	BAIK
9	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	3,65	SANGAT BAIK
Rerata Unsur Pelayanan		3,59	SANGAT BAIK

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa penilaian kinerja perunsur pada UPTD Puskesmas Dulupi terdapat 6 dari 9 unsur di UPTD Puskesmas Dulupi termasuk dalam mutu pelayanan kategori **A** dengan penilaian kinerja **SANGAT BAIK** yaitu pada unsur Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Biaya/Tarif Pelayanan, Produk/Spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Penanganan pengaduan, saran dan Masukan. Unsur biaya/tarif pelayanan menjadi unsur pelayanan dengan nilai tertinggi dari IKM UPTD Puskesmas Dulupi. Hal ini menunjukkan bahwa kewajaran biaya/tarif pelayanan sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku dan tidak memberatkan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Sementara 3 unsur lainnya yaitu waktu penyelesaian, perilaku pelaksana, serta sarana dan prasarana UPTD Puskesmas Dulupi termasuk dalam mutu pelayanan kategori **B** dengan kinerja **BAIK**. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, sebagian besar layanan UPTD Puskesmas Dulupi telah memenuhi standar minimal dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Namun jika dijabarkan lagi ada 2 unsur pelayanan dengan nilai terendah, yaitu Waktu Penyelesaian, dengan nilai 3,42 Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,45, Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,52, masukan yang dapat diberikan antara lain:

1. Masih kurang ramahnya petugas saat memberikan penjelasan dan pelayanan.
2. Masih kurangnya 5S(Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) petugas.
3. Adanya perubahan sistem menjadi sistem ILP (Integrasi Layanan Primer) menyebabkan waktu yang diperlukan lebih lama untuk kegiatan screening. Kurangnya sarana dan prasarana menyebabkan layanan menjadi lebih lama
4. Banyak alat kesehatan yang rusak dan tidak tersedia

B. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil data survei tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik, maka dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat tinjauan mutu Puskesmas pada bulan Desember 2023. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 6 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Menambah petugas screening, menambah sarana dan prasarana	√	√			Kepala Puskesmas, Bagian Perencanaan
2.	Sarana dan Prasarana	Membuat usulan pengadaan alkes yang rusak ataupun tidak ada	√				Bagian Perencanaan
3.	Perilaku Pelaksana	Mengingatn kepada setiap petugas untuk melaksanakan 5S dalam pelayanan, bila memungkinkan mengikutkan pelatihan <i>Service</i>	√		√		Kepala Puskesmas, Ketua Tim Mutu

BAB IV

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan pelanggan yang dilakukan dari Juli-Desember 2023 dengan memanfaatkan aplikasi Mutufasyaskes maka didapatkan nilai 89,97 yang berarti Sangat Baik. Namun masih ada unsur yang belum mencapai target maksimal yaitu pada Waktu Penyelesaian, dengan nilai 3,42 Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,45, Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,52.

Perlu kerjasama dari berbagai pihak yang ada di Puskesmas untuk meningkatkan capaian ini demi memerikan masyarakat yang aman, berkualitas dan bermutu.

B. Saran

Puskesmas perlu merencanakan dengan baik terkait pengadaan sarana, prasarana serta alat kesehatan dalam menunjang pemberian layanan. Adanya perubahan sistem juga perlu diantisipasi. Dalam era Integrasi Layanan Primer diperlukan komitmen bersama agar program ini dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan tujuan yang dicita-citakan.

Perilaku pelaksana harus diberikan perhatian agar masyarakat yang datang merasa senang dengan pelayanan yang diberikan. Service of Excellent harus dijadikan budaya oleh karena itu perlu selalu diingatkan kepada petugas serta bila memungkinkan dilaksanakan pelatihan kepada petugas mengenai hal ini.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pengambilan data untuk penilaian mutu dan kinerja pelayanan di UPTD Puskesmas Dulupi periode I Tahun 2023 telah dilaksanakan pada bulan Mei 2023. Jumlah responden 278 keseluruhan telah ditentukan sebanyak orang berdasarkan rata-rata jumlah kunjungan perbulan. Hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh adalah 84.6%. Hasil tersebut sudah memenuhi target minimal nilai IKM yang ditetapkan yaitu sebesar 84%, Namun Menurun 3.35% dari hasil survei periode sebelumnya sebesar 87.95%. Mutu pelayanan UPTD Puskesmas Dulupi secara keseluruhan termasuk dalam kategori B dengan penilaian kinerja BAIK.

Unsur Biaya/Tarif menjadi unsur dengan nilai tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan biaya/ tarif di UPTD Puskesmas Dulupi banyak pasien yang menggunakan BPJS adapun masyarakat yang ingin berobat menggunakan biaya/ tarif masih dalam batas wajar atau murah serta sesuai dengan perda yang berlaku. Namun pada unsur Sarana dan Prasarana Puskesmas mengalami penurunan dari 3.63 menjadi 3.23.

Sementara itu unsur pelayanan yang paling di perhatikan adalah Sarana dan Prasarana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan, serta Produk Spesifikasi jenis pelayanan karena Terjadinya penurunan nilai dari Survei Sebelumnya.

B. Rekomendasi

Sesuai dengan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode I Tahun 2023, beberapa upaya yang harus dilakukan UPTD Puskesmas Dulupi antara lain sebagai berikut:

1. Meningkatkan Sarana dan Prasarana UPTD Puskesmas Dulupi
2. Meningkatkan 5S petugas dalam memberikan pelayanan
3. Memberikan pelatihan *Service Excelent* kepada petugas pelayanan.
4. Sosialisasi alur pengaduan, saran dan masukan
5. Sosialisasi mengenai produk layanan yang bisa didapatkan di UPTD Puskesmas Dulupi Melalui leaflet, Sosial Media, dan penyuluhan di masyarakat.

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Lampiran

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	4	4	3	4	4	4	3	3	4
	4	3	3	4	4	4	3	3	4
	4	4	4	4	3	3	3	3	3
	3	4	4	4	3	4	4	3	3
	4	4	3	4	4	3	4	4	4
	4	4	3	4	4	3	3	3	4
	3	4	3	4	3	4	4	4	3
	4	3	3	4	4	3	4	4	4
	4	3	3	3	4	4	4	4	3
	4	4	4	3	4	4	3	3	4
	4	4	3	4	4	3	4	3	4
	3	4	4	4	3	3	3	4	3
	4	3	3	4	3	4	4	3	4
	4	3	3	4	4	4	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	4	3	3	4	3	3	4	4	4
	3	3	4	4	3	4	4	3	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	3	3	3	4	4	3	4	3	4
	4	4	4	4	4	3	3	4	3
	3	4	4	4	4	4	4	3	4
	3	4	4	4	4	4	4	3	4
	4	3	3	4	4	4	4	3	4
	4	4	3	4	4	4	3	4	4
	4	3	4	4	4	4	3	4	4
	4	4	3	4	3	3	4	3	3

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3	4	4	3	4	4	3	4	3	
4	4	4	4	4	4	3	3	4	
4	3	3	4	3	4	3	3	3	
4	4	4	3	4	4	3	3	4	
3	3	3	4	3	4	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	3	4	4	
4	3	3	4	4	4	3	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	
3	4	3	4	4	4	4	3	4	
4	3	3	4	4	4	3	3	3	
4	3	4	3	4	4	4	4	4	
4	4	3	4	4	3	3	4	3	
4	3	3	4	3	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	4	3	3	4	4	4	
4	3	3	4	4	3	4	3	3	
4	4	4	3	3	3	3	3	4	
3	4	4	4	4	4	4	3	4	
4	4	3	4	4	3	3	3	4	
4	3	4	4	3	4	4	4	4	
4	4	3	4	4	3	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	3	3	4	
4	3	3	4	4	4	4	3	3	
3	4	3	4	4	3	4	4	3	
4	4	3	3	4	4	3	4	4	
4	4	3	4	3	3	3	3	4	
4	3	3	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	4	4	3	3	3	4	
3	4	4	3	4	3	3	3	3	

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	4	4	3	3	3	4	
4	4	3	4	4	4	4	3	4	
4	4	3	4	4	3	4	3	4	
3	3	3	4	4	4	3	3	4	
4	3	3	4	3	4	4	3	4	
3	4	4	4	3	4	3	4	4	
3	4	3	4	3	3	3	3	3	
4	3	4	4	4	3	4	3	4	
4	3	3	4	3	4	4	3	4	
4	3	3	4	4	4	4	3	3	
3	4	3	4	3	3	3	3	3	
4	3	3	4	3	3	4	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	3	3	4	3	4	
4	4	4	3	4	3	3	3	3	
4	3	4	4	3	4	4	3	3	
4	4	3	4	3	3	3	3	3	
3	3	3	4	3	3	3	3	3	
4	4	3	3	4	4	3	3	4	
3	3	3	4	3	3	3	4	3	
4	4	4	4	3	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	3	3	3	3	

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3	4	3	4	3	3	3	3	3	
4	4	4	3	4	4	4	4	3	
4	3	3	3	4	4	4	3	3	
4	4	4	4	3	4	4	3	4	
3	3	3	4	4	3	3	3	3	
3	4	4	4	4	3	3	3	3	
4	3	3	4	4	4	4	3	3	
3	3	3	4	4	3	3	3	3	
3	4	4	3	3	4	3	4	3	
4	4	3	3	4	4	3	3	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	4	3	3	3	3	3	
3	3	3	4	4	3	3	3	3	
4	3	3	4	4	3	3	3	3	
4	4	3	4	3	3	3	3	3	
3	4	3	4	4	3	4	3	4	
3	4	4	4	4	4	3	3	4	
4	4	3	4	3	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	3	4	
4	4	4	4	4	3	3	3	4	
4	3	3	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	4	4	4	3	3	4	
4	4	3	4	4	4	3	3	4	
4	3	3	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	3	4	
4	4	4	4	4	3	3	3	4	

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	4	4	3	3	3	3	4	
4	3	3	3	4	4	4	4	4	
4	3	4	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	4	4	4	4	3	3	
3	3	4	3	4	3	3	3	3	
4	3	3	4	3	4	4	3	4	
3	4	4	4	4	4	3	3	4	
3	4	4	4	3	3	3	3	4	
4	3	3	4	4	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	3	4	
4	3	3	4	4	4	4	3	4	
4	3	4	3	4	4	4	4	4	
4	3	3	4	4	4	4	4	4	
4	4	3	4	4	4	3	3	3	
4	3	3	4	4	4	3	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	3	4	3	4	3	3	4	
4	3	3	4	3	4	3	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	3	4	3	4	3	3	4	
3	4	4	4	4	4	3	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	4	4	4	3	3	3	3	
4	4	3	4	4	4	3	3	4	
4	3	3	4	4	3	3	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	3	3	4	4	
4	3	4	4	4	4	3	4	4	

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4	4	4	4	3	3	3	4	4	
4	4	4	4	3	4	3	3	3	
4	3	3	4	4	4	4	4	4	
4	4	3	3	3	3	3	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	3	4	3	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	3	3	3	4	
4	3	4	4	4	4	3	3	4	
4	3	3	4	4	4	3	3	3	
4	4	3	4	3	3	4	3	4	
4	4	3	4	3	4	3	3	4	
4	3	3	4	4	4	4	3	4	
4	3	3	4	4	4	3	3	3	
4	3	4	4	3	3	4	4	3	
4	4	4	4	3	3	4	3	4	
4	3	4	4	3	4	4	3	3	
3	3	3	4	4	4	4	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	3	4	4	3	3	3	3	
4	4	3	4	4	4	4	4	4	
4	4	3	4	4	3	3	3	4	
4	4	4	4	4	3	3	3	4	
4	4	4	3	4	4	3	3	3	
4	4	3	4	4	4	4	4	4	
4	4	3	3	4	4	4	4	3	
4	4	3	4	4	4	4	3	4	
4	4	3	4	4	4	4	3	4	
4	4	3	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	3	4	4	4	4	

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4	4	4	3	4	4	3	3	4	
4	4	3	4	4	4	4	3	4	
4	4	4	3	4	4	3	3	4	
4	4	3	4	4	3	4	3	4	
4	4	3	4	4	4	3	4	3	
4	3	3	4	3	3	4	4	4	
4	3	3	4	4	4	4	4	4	
4	3	4	4	4	3	3	3	4	
4	4	4	3	4	4	4	4	4	
4	3	3	4	3	4	3	4	4	
4	4	3	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	3	3	4	
4	3	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	3	4	4	3	3	3	3	
4	4	3	4	4	4	4	4	3	
4	3	3	4	4	4	3	4	3	
4	4	4	3	4	4	3	4	4	
4	4	3	4	4	4	3	4	4	
4	4	3	4	4	4	4	3	4	
4	4	4	4	3	3	3	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	3	4	4	4	4	3	4	
4	4	4	4	3	3	3	4	4	
4	4	3	4	4	4	4	4	4	
4	4	3	4	4	3	4	3	4	
4	4	3	3	4	4	3	4	3	
4	4	4	4	4	3	3	3	4	

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4	4	4	3	4	4	4	4	4	
4	4	3	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	3	4	4	3	4	4	
4	4	3	4	4	4	4	3	4	
4	4	4	3	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	3	4	4	4	3	
4	3	4	4	3	4	4	3	4	
4	4	3	4	4	4	3	4	4	
4	3	4	4	4	3	4	4	4	
4	3	4	4	4	4	3	4	4	
4	4	4	3	4	4	4	3	4	
4	4	3	4	4	4	3	4	4	
4	4	4	3	4	4	4	4	3	
4	4	3	4	4	4	3	4	4	
4	3	4	4	4	4	3	4	4	
4	3	3	4	3	4	4	4	4	
4	3	4	4	4	4	3	3	4	
3	4	3	4	4	4	3	4	4	
4	4	3	4	3	4	3	4	4	
4	3	4	4	3	4	4	3	4	
4	4	3	4	4	3	4	3	3	
4	4	3	4	4	4	3	4	4	
4	4	4	4	3	4	4	4	3	
4	3	4	4	3	3	4	4	3	
4	3	4	4	3	4	4	4	3	
4	4	3	4	4	4	3	4	4	
4	4	3	4	4	3	3	4	4	
4	4	3	4	4	4	4	4	4	
4	3	4	4	3	4	4	4	3	
4	3	4	4	3	4	4	4	4	

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4	3	4	4	4	4	4	3	4	
4	4	3	4	4	4	3	4	4	
4	3	3	4	4	3	4	4	3	
4	3	3	4	4	3	4	4	4	
4	3	4	4	4	3	4	4	3	
4	4	3	3	4	4	4	4	4	
4	3	3	4	4	4	4	3	4	
4	3	4	4	3	3	4	4	4	
4	3	3	4	4	4	4	3	4	
4	3	3	4	4	4	3	3	4	
4	4	3	3	4	4	4	3	4	
4	4	3	4	4	4	3	4	4	
4	4	3	4	4	3	4	4	4	
4	3	3	4	4	3	4	3	4	
4	3	3	4	3	4	4	4	4	
4	3	3	3	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	4	4	4	4	4	4	3	
4	4	4	3	4	4	4	3	4	
3	3	3	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	3	4	4	4	3	
4	4	3	4	3	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	3	4	4	4	
4	4	3	4	4	4	4	3	4	
4	4	4	3	4	4	4	4	4	
3	4	3	3	4	3	3	4	3	
4	3	4	4	3	3	3	3	4	
4	3	3	4	4	4	4	3	4	
4	4	3	3	4	4	3	4	3	
3	4	3	3	4	3	4	4	4	

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4	3	3	4	4	3	4	4	3	
4	4	3	4	3	3	3	3	3	
3	4	4	4	3	3	4	3	3	
4	3	3	4	4	4	3	4	3	
4	3	4	4	4	3	4	4	4	
4	3	3	4	4	4	4	3	3	
3	4	4	4	3	3	3	3	4	
4	3	3	4	3	3	4	4	3	
4	3	4	4	3	4	3	4	4	
4	4	3	4	4	3	3	4	4	
4	3	3	4	4	4	4	3	4	
4	3	4	4	3	4	4	3	4	
4	3	3	4	4	3	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	4	4	4	3	4	3	
3	3	3	4	3	3	3	3	3	
3	4	4	4	3	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	3	3	3	3	
4	4	3	4	4	3	4	4	3	
4	4	3	4	4	4	3	4	3	
4	3	4	4	3	3	4	3	4	
4	4	3	4	4	3	4	4	4	
3	4	4	4	3	4	4	3	4	
4	4	3	4	3	4	4	3	4	
4	4	3	4	3	4	4	3	4	
4	3	4	4	3	4	4	4	3	
3	4	4	4	3	4	4	3	4	
4	3	3	4	3	4	4	3	4	
4	3	3	4	3	3	3	4	3	
4	3	3	4	3	3	3	3	3	
4	3	4	3	4	4	3	4	4	

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4	3	3	4	4	4	3	4	3		
4	3	3	4	4	4	3	4	3		
4	3	4	4	3	4	3	4	4		
4	3	3	3	3	3	3	3	3		
4	3	3	4	4	4	3	4	3		
3	3	3	3	3	3	3	3	3		
4	3	3	4	3	3	3	3	3		
4	3	4	4	3	4	4	3	4		
4	4	3	4	4	3	4	4	3		
3	3	3	3	3	3	3	3	4		
4	3	4	4	3	4	4	4	3		
4	3	4	4	3	4	4	3	4		
3	3	4	4	3	3	3	3	4		
4	3	3	3	4	4	3	4	3		
3	3	4	3	3	3	3	4	4		
4	4	3	3	3	3	3	3	4		
4	3	3	4	4	3	4	3	4		
4	3	3	4	4	3	4	4	3		
4	3	4	4	3	4	3	4	4		
3	3	3	4	3	4	3	3	4		
Jumlah Nilai Per Unsur	1200	1121	1077	1205	1155	1140	1108	1088	1151	
NRR UNSUR	3.80952381	3.558730159	3.419047619	3.825396825	3.666666667	3.619047619	3.517460317	3.453968254	3.653968254	
NRR Tertimbang/ unsur	0.42151898734177	0.39376898734177	0.37831329113924	0.4232753164557	0.40571202531646	0.40044303797468	0.38920253164557	0.38217721518987	0.40430696202532	35,987,183,544,304
IKM Unit Pelayanan										89.97