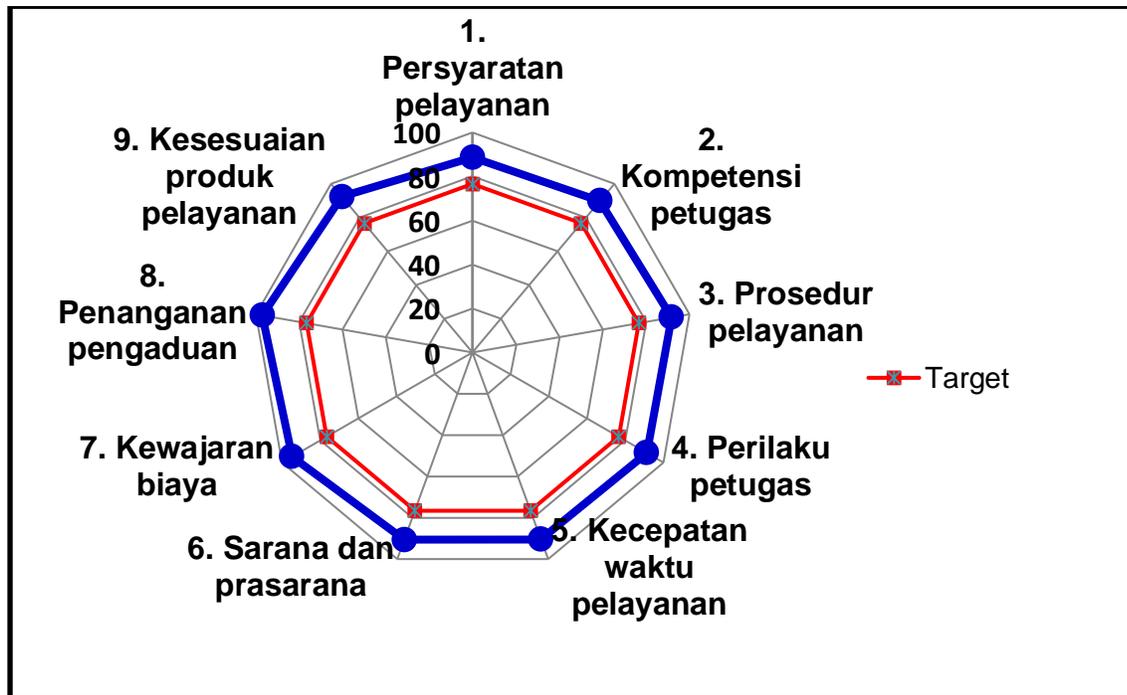


Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan berdasarkan Dimensi Untuk Puskesmas

No.	Unsur Pelayanan	Target	Capaian	Keterangan
1.	Persyaratan Pelayanan dengan Jenis layanan	76,61	88,67	A (SANGAT BAIK)
2.	Kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan.	76,61	90,00	A (SANGAT BAIK)
3.	Kemudahan Prosedur pelayanan	76,61	91,75	A (SANGAT BAIK)
4.	Perilaku Keramahan dan kesopanan petugas	76,61	91,33	A (SANGAT BAIK)
5.	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	76,61	90,50	A (SANGAT BAIK)
6.	Kualitas Sarana dan prasarana Pelayanan.	76,61	90,58	A (SANGAT BAIK)
7.	Kewajaran biaya dan tarif Pelayanan.	76,61	94,75	A (SANGAT BAIK)
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	76,61	97,08	A (SANGAT BAIK)
9.	Kesesuaian produk layanan dan dan Standar pelayanan yang diberikan	76,61	92,33	A (SANGAT BAIK)
	NILAI IKM PUSKESMAS	76,61	86,07	A (SANGAT BAIK)

Visualisasi Tingkat Kepuasan pelanggan berdasarkan dimensi pelayanan Puskesmas



1.4 Pembahasan

Dari 9 dimensi pelayanan yang Sangat baik antara lain: unsur Kewajaran Biaya dan Penanganan Pengaduan, Kecepatan Pelayanan, Persyaratan pelayanan, Sarana dan prasarana, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kompetensi petugas, Prosedur Pelayanan dan perilaku petugas dan untuk rekomendasinya adalah perlu dipertahankan.

Secara umum kualitas pelayanan pada masing–masing unit di Puskesmas Maospati Sangat Baik. yang perlu ditingkatkankan adalah pelayanan di Ponkesdes Sempol, Pustu Tanjungsepreh, Ponkesdes Kraton, dan Pustu Tanjungsepreh (*4 (empat) unit yang nilainya baik berdasarkan no ranking*).

b. Indeks kepuasan masyarakat berdasarkan atas 9 dimensi kepuasan, dari pelayanan yang dilakukan di Puskesmas Maospati, yang perlu ditingkatkan adalah Persyaratan Pelayanan (rata-rata : 88,667)

c. Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada masing–masing unit pelayanan di Puskesmas Maospati dapat disimpulkan telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini dapat dilihat

dari rata-rata Survey Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Maospati semuanya melebihi target 76,61, sedangkan capaian indeks kepuasan masyarakat per dimensi melebihi target 3,533 untuk 9 Dimensi .

3.2 Rekomendasi (RTL)

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama pada waktu pelayanan, Persyaratan Pelayanan dan Sarana prasarana,
2. Perlu meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.dan Tanggungjawab terhadap Pekerjaan.
3. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah:
 - a. Melaksanakan kegiatan SKM
 - b. Dari masalah yang ditemukan dapat dianalisa, ditindaklanjuti, dievaluasi dan dimonitoring untuk meningkatkan mutu pelayanan.
4. Kegiatan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, untuk menilai :
 - a. Apakah perbaikan telah dilakukan dan memberikan dampak peningkatan kepuasan pelanggan.
 - b. Apakah ada inovasi dari masing-masing satuan kerja penyedia layanan publik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikannya.