**LAPORAN ANALISIS HASIL SURVEY KEPUASAN PELANGGAN**

1. **Deskripsi Responden**

Pada bagian ini akan diuraikan deskripsi responden yang meliputi jenis pelayanan, umur, dan jenis kelamin. Adapun gambaran responden yang menjadi target survey dapat dilihat di bawah ini :

**Grafik A.1**. Data Responden Survey Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Puskesmas Fakfak Tengah Bulan Mei 2022 berdasarkan jenis kelamin.

**Grafik A.2**. Data responden Survey Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Puskesmas Fakfak Tengah Bulan Mei 2022 berdasarkan jenis kelamin

**Grafik A.3**. Data responden Survey Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Puskesmas Fakfak Tengah Bulan Mei 2022 berdasarkan jenis pelayanan yang dituju

1. **Analisis Data Survey Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Puskesmas Fakfak Tengah**

Dari hasil kuisioner survey kepuasan pasien, selanjutnya dilakukan pengolahan hasil survey dengan menggunakan tehnik analisis kuantitatif. Teknis analisis kuantitatif adalah analisis data yang dapat diukur dengan angka dan dilakukan dengan metode statistic.

Adapun pengolahan hasil data survey sebagai berikut :

1. Daftar pertanyaan dalam kuisioner dari masing-masing indikator yang telag diber skor dengan berskala 4 sebagaimana tersebut di atas, yang artinya :

* Jawaban ( Sangat Tidak Puas ) diber nilai ( skor ) : 1
* Jawaban ( Tidak Puas ) diberi nilai ( Skor ) : 2
* Jawaban ( Puas ) diberi nilai ( skor ) : 3
* Jawabab ( Sangat Puas ) diberi nilai ( Skor ) : 4

1. Nilai SKP ( Survey Kepuasan Pasien ) dihitung dengan menggunakan “ Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan pasien terhadap 10 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus berikut :

Bobot nilai rata-rata tertimbang = Jumlah Bobot = 1 = 0,1

Jumlah Unsur 9

1. Untuk memperoleh nilai IKP ( Indeks Kepuasan pasien ) unit pelayanan maka digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

SKP = Total dari nilai persepsi per unsur X Nilai tertimbang

Total Unsur yang terisi

1. Untuk mempermudah interprestasi terahadap penilaian SKP yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

SKP Unit Pelayanan X 25

1. Maka akan diperoleh nilai persepsi, Interval SKP, Interval Konversi SKP, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, dengan table sebagai berikut :

**Tabel 1 :** Nilai Persepsi, Interval SKP, Inteval Konversi SKP, Mutu Pelayanan dan Kategori Kinerja Unit Pelayanan

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nilai Persepsi | Nilai Interval SKP | Nilai Interval Konversi SKP | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
| 1 | 1,00 – 1,75 | 25 - 43,75 | D | Tidak Baik |
| 2 | 1,76 – 2,50 | 43,76 – 62,50 | C | Kurang Baik |
| 3 | 2,51 – 3,25 | 62,51 – 81,25 | B | Baik |
| 4 | 3,26 – 4,00 | 81,26 – 100,00 | A | Sangat Baik |

Dari hasil kuisioner yang telah diberikan kepada Pasien yang datang ke Puskesmas Fakfak Tengah, maka diperoleh hasil Nilai Kepuasan Pasien sebagai berikut :

**Tabel 2 :** Rata-rata Indeks Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Puskesmas Fakfak Tengah Bulan Mei Tahun 2022

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Unsur Pelayanan | Nilai rata-rata unsur pelayanan | Nilai rata-rata Tertimbang unsur pelayanan | Nilai Indeks | Nilai Konversi Indeks | Mutu Pelayanan |
| 1 | Cara petugas melayani pasien ( Senyum, Ramah, Tidak Ramah ) | 3,15 | 0,32 | 2,88 | 72 | B |
| 2 | Jam Pelayanan | 2.75 | 0,28 |
| 3 | Alur Pelayanan Puskesmas | 2,79 | 0,28 |
| 4 | Kebersihan lingkungan Puskesmas | 2,81 | 0,28 |
| 5 | Biaya/ tarif yang diberlakukan Puskesmas | 2,81 | 0,28 |  |  |  |
| 6 | Standar Pelayanan Puskesmas | 2,88 | 0,29 |
| 7 | Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan | 2,80 | 0,28 |
| 8 | Sarana dan Prasarana yang ada di Puskesmas | 2,78 | 0,28 |
| 9 | Penampilan petugas di Puskesmas | 2,91 | 0,29 |
| 10 | Alur pemberian informasi di Puskesmas | 3,00 | 0,3 |

Berdasarkan dari tabel 2 di atas, diketahui bahwa Indeks Kepuasan pasien terhadap Pelayanan di Puskesmas Fakfak Tengah pada Bulan Mei Tahun 2022 adalah sebesar 72,00 atau masuk dalam kategori B ( Baik ).

Selanjutnya dari tabel di atas dapat dejelaskan juga bahwa ada hal-hal unsur yang memiliki skor terendah dari pada unsur yang lain yaitu :

1. Kepastian jam pelayanan yang nilai rata-ratanya hanya 2,75.
2. Sarana dan Prasarana yang nilai rata-ratanya 2,78.

Sementara unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah cara petugas dalam melayani pasien dengan nilai rata-rata 3,2 dan alur pemberian informasi di Puskesmas Fakfak Tengah dengan nilai rata-rata 3,00.

1. **Apresiasi dan Saran Responden**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Apresiasi dan Saran** | **Ket** |
| 1 | Semoga petugasnya dapat melayani dengan lebih baik lagi | 3 |
| 2 | Petugas diharapkan tetap semangat dalam melayani pasien | 3 |
| 3 | Petugas dapat meningkatkan pelayanan agar lebih baik lagi | 5 |
| 4 | Puskesmas dapat merubah tangga menuju loket | 20 |
| 5 | Puskesmas lebih memperhatikan jalanan menuju ke Puskesmas yang sudah rusak untuk keamanan pasien yang berkunjung | 10 |
| 6 | Petugas dapat lebih memperhatikan jam pelayanan | 4 |
| 7 | Puskesmas dapat memperhatikan sarana kursi di ruang yang tunggu yang kurang | 5 |