



# **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**JULI SD DESEMBER 2021**

---

**PUSKESMAS BANJADAWA KAB. PEMALANG**

**Melayani dengan sepenuh hati**

Jl. Kapten Piere Tendean No. 1 Desa Banjardawa Kec. Taman



Puskesmasbanjardawa



[puskesmasbanjardawa@gmail.com](mailto:puskesmasbanjardawa@gmail.com)



puskesmasbanjardawa



0284 3327727

## Kata Pengantar

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Banjardawa Kabupaten Pemalang Tahun 2021 telah selesai disusun sesuai dengan amanat Peraturan Bupati Pemalang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terdapat dalam laporan ini merupakan cerminan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Banjardawa. Hasil dan Saran Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi bahan dalam penyusunan rencana perbaikan kualitas kinerja pelayanan secara berkelanjutan sebagai bentuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan Puskesmas Banjardawa.

Semoga hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Pemalang, Januari 2022

Kepala  
Puskesmas Banjardawa



NIP. 19730821 200604 2 007

## Daftar Isi

Judul .....	1
Kata Pengantar .....	2
Daftar Isi .....	3
BAB I	
Pendahuluan .....	4
A. Latar Belakang .....	4
B. Maksud .....	4
C. Tujuan .....	4
D. Prinsip .....	5
E. Manfaat .....	5
BAB II	
Analisis dan Pembahasan .....	7
A. Profil Unit Pelayanan .....	7
B. Metode Pelaksanaan .....	10
1. Perencanaan	
2. Tim Pelaksana Survei	
3. Ruang Lingkup	
4. Lokasi	
5. Waktu Pelaksanaan	
6. Teknik Survei	
7. Responden	
8. Bentuk Jawaban	
9. Pengolahan dan Analisis Data	
10. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM	
11. Penyusunan Laporan	
12. Proses Kontrol Kualitas	
13. Penyusunan Laporan	
C. Analisis dan Pembahasan .....	13
1. Karakteristik Responden	
2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan	
3. Saran Perbaikan dari Masyarakat	
BAB IV	
Penutup .....	17
A. Kesimpulan .....	17
B. Saran .....	18
C. Rencana Tindak Lanjut .....	18

# BAB I

## Pendahuluan

### A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

### B. Maksud

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

- a. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
- b. Memetakan kinerja pelayanan Puskesmas Banjardawa yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna layanan;
- c. Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Puskesmas Banjardawa.

### C. Tujuan

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- a. Terukurnya Kepuasan Masyarakat Puskesmas Banjardawa Tahun 2021;
- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Banjardawa;
- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Puskesmas Banjardawa;
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan Puskesmas Banjardawa;
- e. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Puskesmas Banjardawa;
- f. Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

#### D. Prinsip

Survei kepuasan masyarakat ini dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. **Transparan**  
Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif**  
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel**  
Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan**  
Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. **Keadilan**  
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. **Netralitas**  
Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

#### E. Manfaat

Survei kepuasan masyarakat memiliki manfaat yaitu:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan publik.

## BAB II

### Analisis dan Pembahasan

#### A. Profil Unit Pelayanan

##### 1. Keadaan Geografi

###### a. Letak Geografi

Puskesmas Banjardawa terletak di Raya Pierre Tendean No. 1 Banjardawa Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang, tepat di ibukota Kecamatan Taman. Wilayah kerja Puskesmas Banjardawa meliputi 5 desa, yaitu :

- Desa Taman
- Desa Banjaran
- Desa Banjardwa
- Desa Pedurungan
- Desa Beji

Batas-batas wilayah kerja Puskesmas Banjardawa meliputi :

- Sebelah barat berbatasan dengan wilayah kerja puskesmas Muyoharjo
- Sebelah timur berbatasan dengan wilayah kerja puskesmas Petarukan
- Sebelah selatan berbatasan dengan wilayah kerja puskesmas Jebed
- Sebelah utara berbatasan dengan wilayah kerja puskesmas Kabunan

Terletak diantara garis Bujur Timur  $109^{\circ} 17'30''$ -  $109^{\circ} 40'30''$ , garis Lintang Selatan  $8^{\circ} 52'30''$ -  $7^{\circ} 20'11''$ , Wilayah Puskesmas Banjardawa yang mencakup desa Taman, desa Banjaran, desa Banjardwa, desa Pedurungan dan desa Bejiberada pada wilayah paling utara provinsi Jawa Tengah dengan ketinggian 6,5dpl, dengan suhu udara rata rata  $32^{\circ}\text{C}$ .

###### b. Topografi

Puskesmas Banjardawaberada didaerah dataran rendah wilayah yang masuk dalam daerah pantura, yang merupakan daerah tropis, berada di ibu kota kecamatan, beralamat di Jalan Raya Piere Tendean No.1 Banjardawa Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang.

Gambar 2.1  
Peta Wilayah Puskesmas Banjardwa Kecamatan Taman  
Kabupaten Pemalang



c. KEADAAN PENDUDUK

1) Pertumbuhan dan Kepadatan Penduduk

Berdasarkan data Statistik , Jumlah penduduk Tahun 2021 adalah sebanyak 46.517 jiwa dengan 14.199 KK. Dengan luas wilayah sebesar 12,91 km<sup>2</sup>, maka rata-rata kepadatan penduduk tercatat sebesar 36 jiwa setiap kilometer persegi. Untuk wilayah dengan penduduk terbanyak ada di desa Tamanyaitu 13.141 jiwa, terendah di desa Banjardawayaitu 4.552 jiwa. Data dapat dilihat pada Tabel 2.1



Tabel 2.1  
Luas Wilayah, Jumlah Desa / Kelurahan,  
Jumlah Penduduk dan Rumah Tangga Desa  
Puskesmas Banjardawa Tahun 2021

No	Desa	Luas Wilayah (Km <sup>2</sup> )	Jumlah Penduduk (Jiwa)	Jumlah Rumah Tangga	Rata2 Jiwa /Rumah Tangga	Kepadatan Penduduk (Jiwa/Km <sup>2</sup> )
1	Taman	261,9	13.141	4.202	3,17	50
2	Banjaran	220	5.470	1.717	3,19	25
3	Banjardawa	120,7	4.552	1.214	3,75	38
4	Pedurungan	353,3	10.964	3.420	3,21	31
5	Beji	335,2	12.390	3.646	3,40	36

Sumber : BPS (Kecamatan Dalam Angka 2020).

## 2) Rasio Jenis Kelamin Penduduk

Komposisi penduduk menurut jenis kelamin dapat dilihat dari perkembangan Rasio Jenis kelamin, yaitu perbandingan penduduk laki-laki dengan penduduk perempuan. Berdasarkan data dari BPS di wilayah Puskesmas Banjardawa jumlah penduduk laki-laki dan perempuan total 46.517. Jumlah penduduk laki-laki dan perempuan relatif seimbang, yakni laki laki 23.176 jiwa ( 49.82 %) dan perempuan 23.341 jiwa ( 50.17 %), sehingga rasio jenis kelamin penduduk wilayah Puskesmas Banjardawa Tahun 2020 sebesar 98.31 yang berarti setiap 100 penduduk perempuan ada sekitar 94 penduduk laki-laki. Rincian data mengenai rasio jenis kelamin ini dapat dilihat pada lampiran Tabel 1.

## 3) Komposisi Penduduk Menurut Kelompok Umur

Struktur/komposisi penduduk wilayah Puskesmas Banjardawa tahun 2020 dirinci menurut golongan umur dan jenis kelamin **menunjukkan** bahwa penduduk laki-laki maupun penduduk perempuan proporsi terbesar berada

pada kelompok umur 15-44 tahun dan kelompok umur 0-14 tahun. Gambaran komposisi penduduk secara lebih rinci dapat dilihat pada lampiran Tabel 2.

Sedangkan perbandingan komposisi proporsional penduduk wilayah Puskesmas Banjardawa tahun 2020 menurut usia produktif dan tidak produktif pada tahun 2020 dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2.2  
Kelompok Usia Produktif  
Puskesmas Banjardawa Tahun 2020

Kelompok Usia (Tahun)	2020	
	Jumlah	%
0 – 14	7.569	16,27
15 – 64	33.628	72,29
65 +	892	1,78

Sumber : BPS (Kecamatan Dalam angka 2020)

Demikian gambaran umum wilayah Puskesmas Banjardawa tahun 2020 yang disajikan secara ringkas terkait keadaan geografi, penduduk, ekonomi, pendidikan, dan kesehatan.

## B. Metode Pelaksanaan

### 1. Perencanaan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik di unit pelayanan lingkup Pemerintah Kabupaten Pemalang pada tahun 2021 ini dilaksanakan melalui beberapa tahap kegiatan, yaitu:

- a. Pembentukan Tim Pelaksana Survei;
- b. Penyusunan Instrumen Survei;
- c. Penentuan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel;
- d. Penentuan Responden;
- e. Pelaksanaan Survei;
- f. Pengolahan Hasil Survei;
- g. Penyajian Laporan Hasil Survei.

### 2. Tim Pelaksana Survei

Tim pelaksana SKM Puskesmas Banjardawa terdiri dari:

- 1) Pengarah : Kepala Puskesmas Banjardawa
- 2) Pelaksana, terdiri dari:
  - a) Ketua : Hadi Mulyarto, S.Kep.,Ns.
  - b) Sekretaris :
    - i. Tri Sulistiyono Arum Widodo, S.Kep., Ns.
    - ii. dr. Argarini Dian Pratama
  - c) Anggota sekaligus sebagai surveior.
    - i. Asrori, S.Kep.,Ns.
    - ii. Sinta Setyaningsih
    - iii. Anisa Widyaratna, S.Farm.,Apt.
    - iv. Mungky Aviani Rahman
    - v. Rani
    - vi. Nabila Nada Nurjati A.Md RMIK
    - vii. Alfiatus Solikhah

### 3. Lokasi

Lokasi pelaksanaan SKM berada pada tempat layanan Puskesmas Banjardawa.

### 4. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada bulan Januari dan Juni Tahun 2021.

### 5. Teknik Survei

Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas Banjardawa tahun 2021. Tim pelaksana survei menggunakan teknik pengisian kuesioner dengan mendatangi langsung lokasi survei dan membagikan kuesioner kepada pengunjung unit layanan publik. Dan juga menggunakan survei secara on line dengan alamat <https://forms.gle/RVdTHKgFrnGne54a7>

### 6. Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing layanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan berdasarkan tabel morgan dan krejcie.

### 7. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

- a. Diberi nilai 1 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.

- c. Diberi nilai 3 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d. Diberi nilai 4 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

### 8. Pengolahan dan Analisis Data

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan. Dokumen tersebut menyajikan informasi tentang perkembangan unit pelayanan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111111$$

Interpretasi nilai SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

### 9. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

## 10. Proses Kontrol Kualitas

Monitoring kelengkapan pengisian kuesioner dan Cek kelengkapan kuesioner dilakukan dengan :

1. Cek fisik kelengkapan jawaban dalam kuesioner, dilakukan oleh surveyor pada saat wawancara berakhir.
2. Input data isian kuesioner dilakukan setiap hari sekaligus memastikan bahwa kuesioner telah terisi dengan lengkap.

## 11. Penyusunan Laporan

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya, sehingga terstandardisasi. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

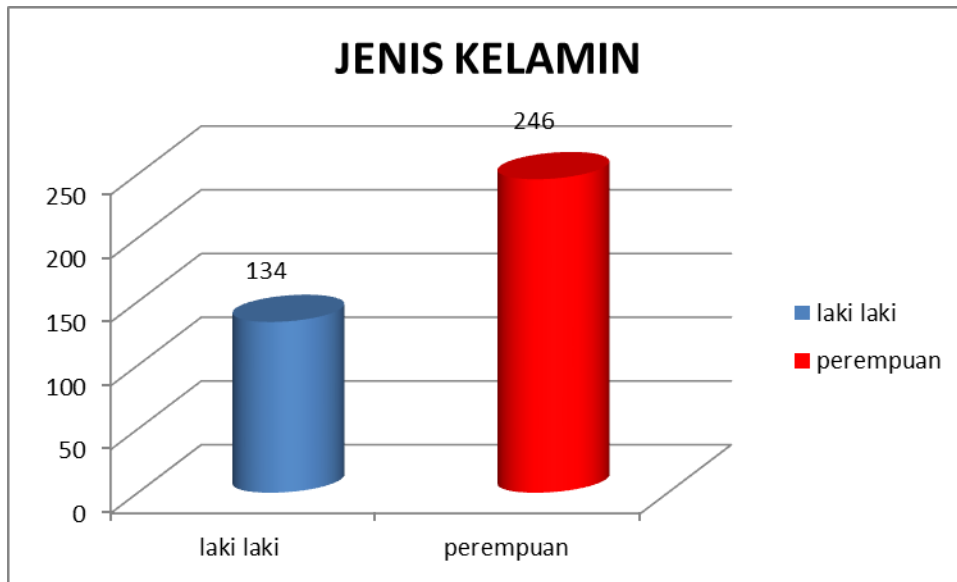
### C. Analisis dan Pembahasan

Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Banjardawa tahun 2021 ini adalah pengguna layanan di Puskesmas Banjardawa dalam 1 tahun terakhir. Diperoleh data kunjungan tahun 2020 sebanyak 31.641, melihat dari table morgan and kranjie di dapat responden sebanyak 380 responden dari seluruh layanan di Puskesmas Banjardawa. Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

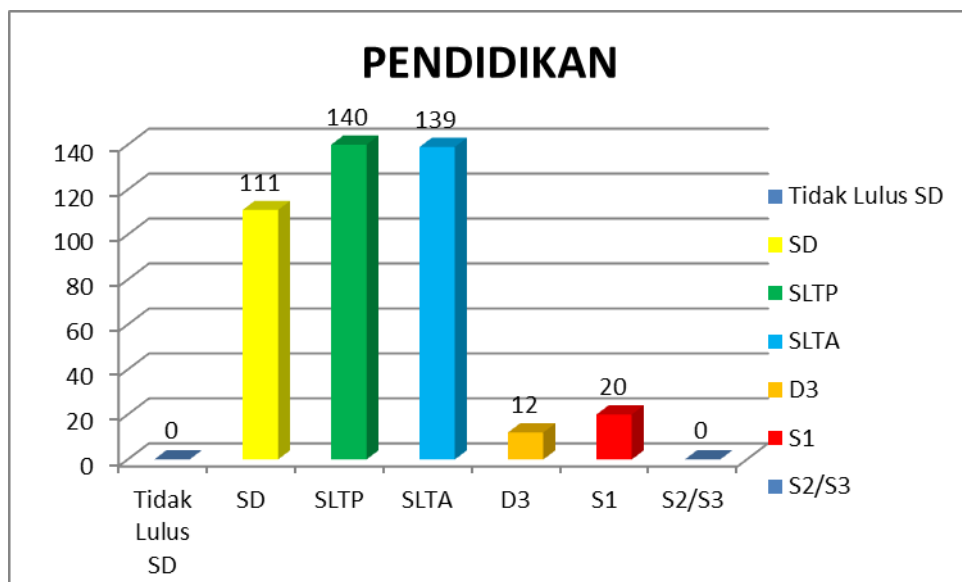
#### 1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penyusunan SKM Pelayanan Puskesmas Banjardawa tahun 2021 dapat disampaikan sebagai berikut:

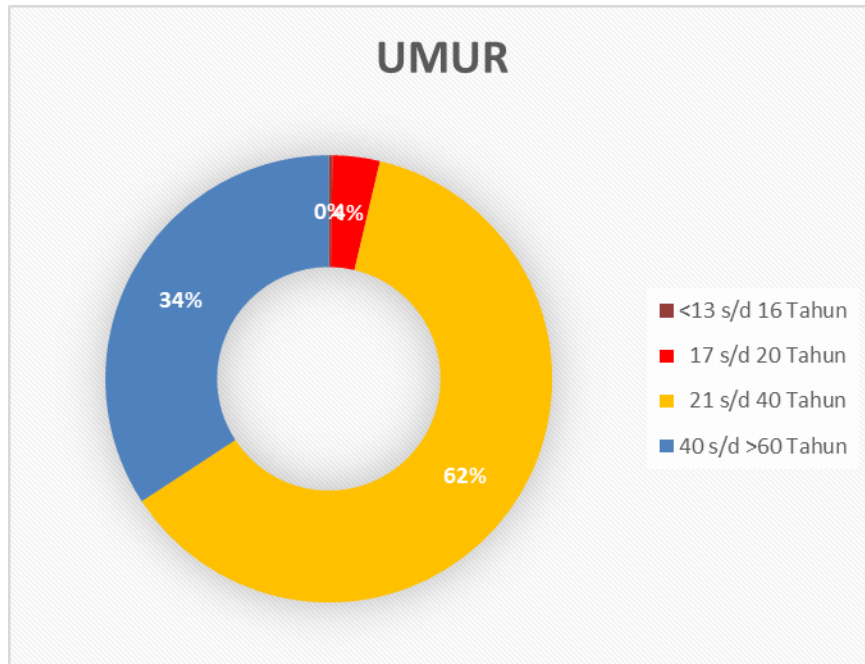
a. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Banjardawa berdasarkan jenis kelamin.



b. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Banjardawa berdasarkan Pendidikan.



c. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Banjardawa berdasarkan Umur

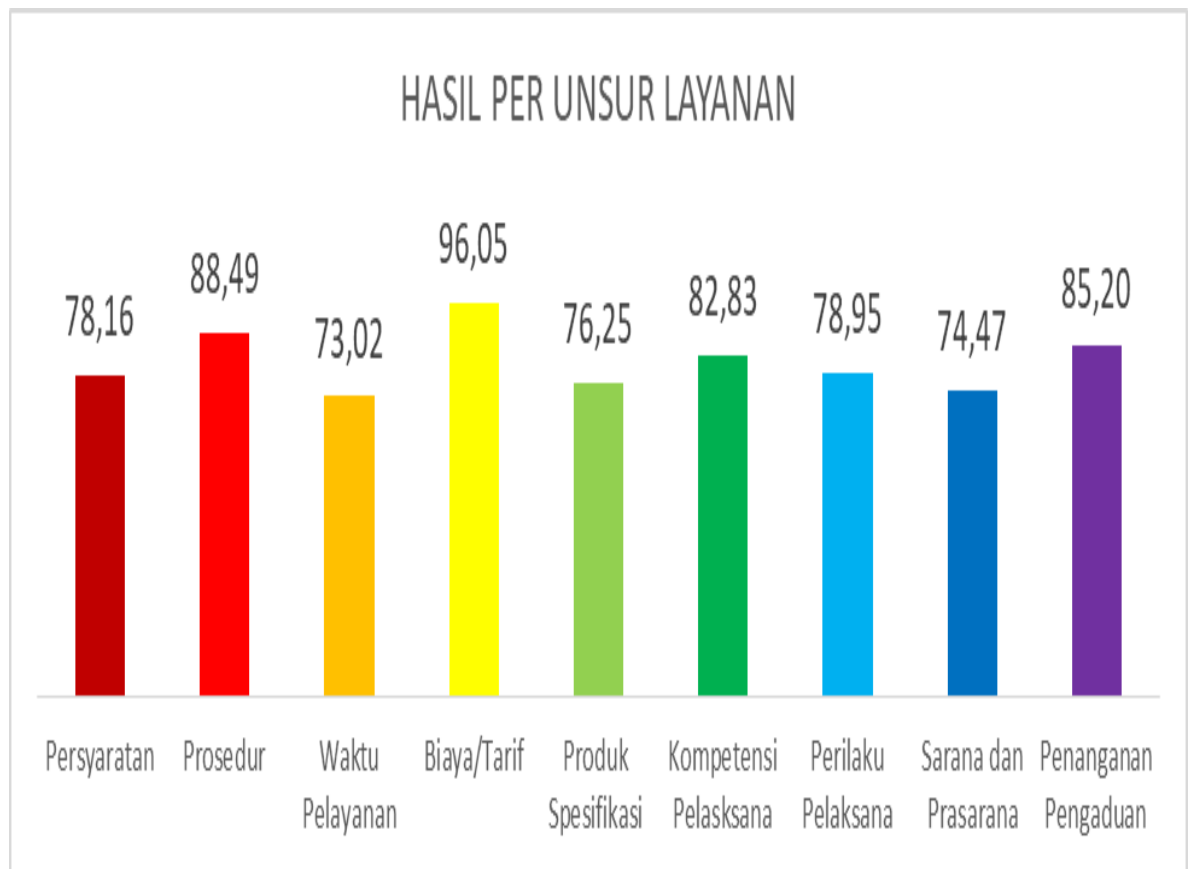


d. Karakteristik responden pada Pelayanan Puskesmas Banjardawa berdasarkan Pekerjaan



## 2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan Dinas/Badan tahun 2021, indeks per unsur pelayanan meliputi:



## 3. Saran Perbaikan dari Masyarakat

Terdapat saran perbaikan yang disampaikan langsung oleh masyarakat melalui survei kepuasan masyarakat pada Puskesmas Banjardawa . Beberapa saran perbaikan tersebut antara lain:

- a. Bangku kurang
- b. Selalu meningkatkan untuk pelayanan yang lebih baik
- c. Tingkatkan apa yang sudah ada
- d. Untuk meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik lagi
- e. Tambah jadwal pelayanan gigi
- f. Semoga bisa di sediakan kursi tunggu yang lebih banyak , dan ruang tunggu yang nyaman
- g. Pelayanan dipercepat
- h. Minta disediakan colokan charger hp diruang tunggu pasien
- i. Keren
- j. Tingkatkan mutu pelayanan
- k. Kl bisa poli kir tdk digabung dgn lansia
- l. Pely.kir dan lansia dipisah
- m. Area parkir diperluas



- n. Yang Sudah Baik Ditingkatkan Menjadi Lebih Baik
- o. Berusaha memberikan pelayanan yang tepat,cepat,dan memuaskan.
- p. Sudah cukup baik. Semangat
- q. Lebih dipercepat lagi untuk sistem antrian

## BAB III

### Penutup

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis kepuasan masyarakat yang telah disampaikan, maka berikut ini disimpulkan beberapa hal:

1. Rangkuman hasil pengukuran kepuasan masyarakat dan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Pematang Jaya :

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	2	3	4
1	Syarat	78,16	Baik
2	Prosedur	88,49	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	73,02	Kurang baik
4	Biaya/Tarif	96,05	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi	76,25	Kurang baik
6	Kompetensi Pelaksana	82,83	baik
7	Perilaku Pelaksana	78,95	Baik
8	Sarana dan Prasarana	74,47	Kurang baik
9	Penanganan Pengaduan	85,20	Baik
IKM		81,41	Baik

2. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja **pelayanan publik Puskesmas Banjardawa masuk pada kategori B (Baik)**. Diantara 9 (Sembilan) layanan publik yang disurvei, 2 layanan memperoleh predikat Sangat baik, 4 layanan memperoleh predikat Baik dan 3 layanan memperoleh predikat kurang baik. Meskipun telah memperoleh predikat baik dalam hasil survei

kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, penyelenggara layanan hendaknya tidak cepat berpuas diri dan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

3. Unsur-unsur kepuasan masyarakat yang menjadi perhatian pengguna pelayanan agar dapat ditingkatkan adalah :
  - a. Penanganan Pengaduan
  - b. Sarana dan Prasarana
  - c. Waktu penyelesaian pelayanan
  - d. Persyaratan

#### B. Saran

1. Waktu Pelayanan seefisien mungkin
2. Produk Spesifikasi terus dipromosikan sehingga masyarakat mengetahui.
3. Kopetensi Pelaksana ditingkatkan
4. Sarana dan Prasarana ditingkatkan

#### C. Rencana Tindak Lanjut

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1.	Syarat	Pertemuan membahas persyaratan bagi pengunjung puskesmas banjardawa baik itu kunjungan sehat atau sakit.	Januari 2022	Admen
2.	Prosedur	Pertemuan membahas Prosedur pelayanan	Januari 2022	UKP
3.	Waktu	Pertemuan membahas waktu pelayanan	Januari 2022	UKP
4.	Biaya	Pertemuan Membahas Biaya	Januari 2022	Admen

		Pelayanan		
5.	Produk	Pertemuan membahas produk spesifikasi yang ada di puskesmas	Januari 2022	Admen
6.	Kompetensi Pelaksana	Bimtek SDM	Januari 2022	Ka. TU
7	Perilaku Pelaksana	Bimtek SDM Customer Service	Januari 2022	Puji Heryanti
8	Sarana dan Prasarana	Pertemuan pembahasan pengadaan	Januari 2022	Admen
9	Penanganan Pengaduan	Pertemuan membahas pengaduan tahun 2021	Januari 2022	Tim Mutu