

SURVEY KEPUASAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

adalah Pengukuran kinerja dan kualitas pelayanan yang dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Tujuannya

adalah mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan pelayanan, menyediakan dasar untuk perbaikan kualitas, mendorong partisipasi masyarakat, dan memicu inovasi

Aspek yang Diukur dalam Survei

Survei kepuasan masyarakat biasanya menilai berbagai unsur pelayanan publik, meliputi:

1. Persyaratan Pelayanan:

Kelengkapan dan kejelasan persyaratan yang dibutuhkan.

2. Prosedur Pelayanan:

Sistem, mekanisme, dan prosedur yang dijalankan.

3. Waktu Pelayanan:

Kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan.

4. Biaya Pelayanan:

Keterjangkauan dan kejelasan biaya jika ada.

5. Produk Pelayanan:

Spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan.

6. Kompetensi Pelaksana:

Kualifikasi dan keahlian petugas pelaksana.

