

**Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kebumen**

Pengukuran secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima



**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKATRIWULAN III DAN IV TAHUN 2023**



<https://skm.kebumenkab.go.id>

**PUSKESMAS ADIMULYO  
KABUPATEN KEBUMEN**

## KATA PENGANTAR

Pemerintah Kebumen terus berkomitmen untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat secara konsisten dengan melakukan perbaikan. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Survei dilakukan pada unit pelayanan bidang kesehatan, yaitu : Puskesmas Adimulyo. Kegiatan dan laporan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Semester II Tahun 2023 ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Beberapa aspek yang dinilai adalah sebagai berikut : Persyaratan, Prosedur, Waktu pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana, Penanganan Pengaduan, Serta Saran dan Masukan..

Dengan mengucapkan syukur atas kehadiran Allah SWT akhirnya penyusunan laporan hasil tindak lanjut pelaksanaan survei kepuasan masyarakat triwulan III dan IV Tahun 2023 dapat kami selesaikan. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan bidang kesehatan di kota Kebumen kecamatan Adimulyo pada khususnya dan menjadi pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan bidang kesehatan. Akhirnya kami mengucapkan terimakasih atas bantuan dan dukungan semua pihak hingga laporan ini terselesaikan.

Adimulyo, 30 Desember 2023

KEPALA PUSKESMAS ADIMULYO



drg. RATIH DWI KARTIKASARI

Rembina Tingkat I

NIP. 19780210 200501 2 009

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	1
DAFTAR ISI .....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	1
1.3. Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT .....	3
2.1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2023 .....	4
2.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2023 .....	5
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT.....	7
3.1. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2023.....	7
3.2. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2023 .....	8
BAB IV KESIMPULAN.....	9



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kepuasan masyarakat merupakan suatu tanggapan dari masyarakat atas kinerja yang telah diberikan sesuai dengan harapan masyarakat. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, Puskesmas Adimulyo menyelenggarakan survei terkait dengan kepuasan masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pemilihan sampel yang tepat dapat mewakili pendapat umum yang berkembang di masyarakat. Survei kepuasan masyarakat (SKM) triwulan III dan IV tahun 2023 di Puskesmas Adimulyo diharapkan mampu memberikan gambaran indeks kepuasan masyarakat atas suatu pelayanan yang diberikan.

### **1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.3. Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat**

Survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen, telah dilaksanakan survei kepuasan masyarakat Tahun 2023 oleh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen per Triwulan dalam setahun melalui sistem aplikasi SKM online dengan akses ke alamat link <https://skm.kebumenkab.go.id> mendasari Surat Sekretaris Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 060/274 Tanggal 04 Maret 2021 hal Implementasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara Elektronik per triwulan dalam setahun.

Guna mengetahui mutu layanan dan kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Kebumen dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat, selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.1  
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,  
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	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
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber data : Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017

## 2.1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2023

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Adimulyo Triwulan III Tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.2  
Ringkasan Hasil SKM Triwulan III Tahun 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	88.31	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88.37	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	80.22	Baik
4	Biaya/Tarif	85.52	Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	82.86	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	81.14	Baik
7	Perilaku Pelaksana	82.49	Baik
8	Sarana dan Prasarana	87.94	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93.32	Sangat Baik
Total Nilai IKM		<b>84.72</b>	<b>Baik</b>

Dari data pada tabel di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.3  
Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan III Tahun 2023

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2023)												Penanggung Jawab				
			Oktober				November				Desember								
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV					
1	Waktu Pelayanan	- Evaluasi Penyusunan jadwal pelayanan yang efektif - Pengarahan kepada petugas pelayanan				V													PJ ADMEN
2	Kompetensi pelaksana	Refresing SDM ( Mutu pelayanan dan kualitas pelayanan)				V													PJ ADMEN
3	Perilaku Pelaksana	Membersihkan tempat pelayanan				V													PJ UKP

Sumber data: Pengolah Data SKM Tahun 2023

## 2.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2023

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Adimulyo Triwulan IV Tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.4  
Ringkasan Hasil SKM Triwulan IV Tahun 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	90.37	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90.21	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	82.51	Baik
4	Biaya/Tarif	87.53	Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	83.7	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	80.98	Baik
7	Perilaku Pelaksana	82.21	Baik

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
8	Sarana dan Prasarana	86.6	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94.31	Sangat Baik
Total Nilai IKM		<b>85.62</b>	<b>Baik</b>

Dari data pada tabel di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsurdengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.5  
Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan IV Tahun 2023

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2024)												Penanggung Jawab		
			Januari				Februari				Maret						
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV			
1	Waktu pelayanan	Evaluasi dan monitoring jadwal pelayanan yang efektif				V											PJ ADMEN
2	Kompetensi pelaksana	Evaluasi refresing SDM (mutu pelayanan dan kualitas )				V											PJ ADMEN
3	Perilaku pelaksana	Evaluasi kebersihan tempat pelayanan				V											PJ UKP DAN PJ UKM

Sumber data: Pengolah Data SKM Tahun 2023

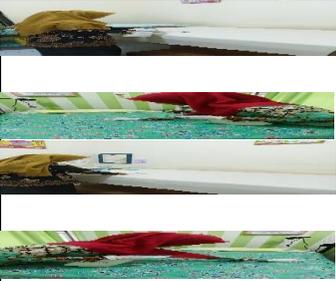
### BAB III

#### REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan sebagai berikut:

#### 3.1. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2023

Tabel 3.1  
Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2023

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluasi Penyusunan jadwal pelayanan yang efektif</li> <li>- Pengarahan kepada petugas pelayanan</li> </ul>	<p>Sudah</p> <p>Sudah</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluasi Penyusunan jadwal pelayanan yang efektif pada waktu pertemuan lokmin</li> <li>- Pengarahan kepada petugas pelayanan waktu apel pagi</li> </ul>		Ada tugas luar diluar jadwal yang direncanakan
2	Refresing SDM ( Mutu pelayanan dan kualitas pelayanan)	Sudah	Refresing SDM waktu apel pagi		Komitmen yang sudah disepakati belum dilaksanakan di lapangan
3	Membersihkan tempat pelayanan	Sudah	Membersihkan tempat pelayanan sebelum dan sesudah pelayanan		Kegiatan dilaksanakan dengan monitoring

### 3.2. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2023

Tabel 3.2  
Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2023

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Evaluasi dan monitoring jadwal pelayanan yang efektif	Sudah	Evaluasi dan monitoring jadwal pelayanan yang efektif pada waktu pertemuan lokmin		Telah dilaksanakan sesuai perencanaan
2	Evaluasi refresing SDM (mutu pelayanan dan kualitas )	Sudah	Evaluasi refresing SDM (mutu pelayanan dan kualitas ) pada waktu apel		Komitmen telah dilaksanakan sesuai dengan kesempatan
3	Evaluasi kebersihan tempat pelayanan	Sudah	Evaluasi kebersihan tempat pelayanan pada waktu apel		Tempat pelayanan dibersihkan dengan alat yang seadanya

## BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Puskesmas Adimulyo telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut Triwulan III Tahun 2023 sebanyak 100% dan Triwulan IV Tahun 2023 sebanyak 100%, sehingga rata-rata sebesar 100%; (Prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut x 100%, untuk rata-rata (capaian % Tw.3 + % Tw.4) / 2)
2. Guna memastikan rencana tindak lanjut tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya rencana tindak lanjut antara lain:

No	Rencana Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	- Evaluasi Penyusunan jadwal pelayanan yang efektif - Pengarahan kepada petugas pelayanan	Evaluasi	Minggu ke 4 bulan Oktober 2023	PJ ADMEN	Semua Karyawan
2	Refresing SDM ( Mutu pelayanan dan kualitas pelayanan)	Pertemuan	Minggu ke 4 bulan Oktober 2023	PJ ADMEN	Semua Karyawan
3	Membersihkan tempat pelayanan	Kegiatan	Minggu ke 4 bulan Oktober 2023	PJ UKM, PJ UKP	Semua Karyawan
4	Evaluasi dan monitoring jadwal pelayanan yang efektif	Evaluasi dan monitoring	Minggu ke 2 bulan Januari 2024	PJ ADMEN	Semua Karyawan
5	Evaluasi refresing SDM (mutu pelayanan dan kualitas )	Evaluasi	Minggu ke 2 bulan Januari 2024	PJ ADMEN	Semua Karyawan
6	Evaluasi kebersihan tempat pelayanan	Evaluasi	Minggu ke 2 bulan Januari 2024	PJ UKM, PJ UKP	Semua Karyawan

Adimulyo, 30 Desember 2023  
KEPALA PUSKESMAS ADIMULYO



drg. RATIH DWI KARTIKASARI

Pembina Tingkat I

NIP. 19780210 200501 2 009