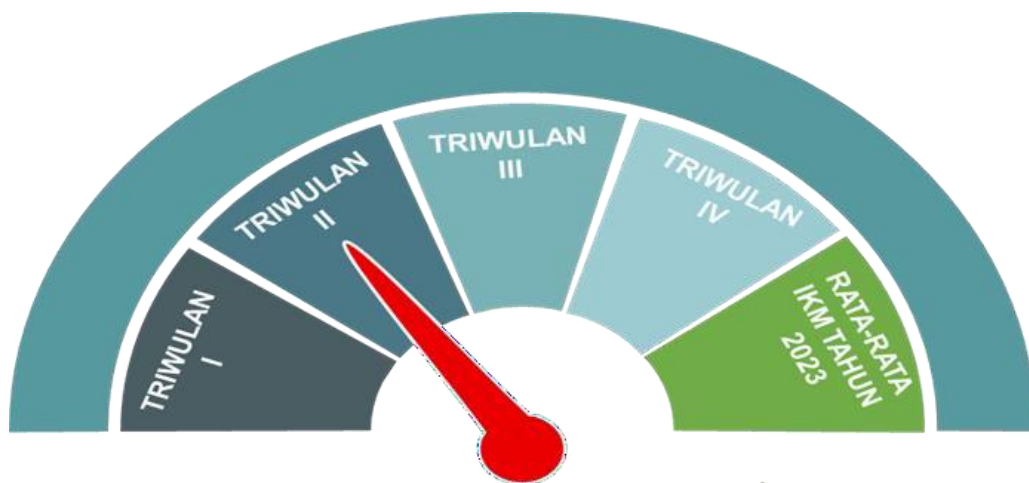


**Survei Kepuasan
Masyarakat
Kabupaten
Kebumen**

Pengukuran secara komprehensif tingkat
kepuasan masyarakat terhadap pelayanan
yang diterima



**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2024**



<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 Triwulan I Tahun 2024 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 I 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, 1 Januari 2024
KEPALA PUSKESMAS ADIMULYO

drg. RATIH DWI KARTIKASARI
Pembina Tingkat I
NIP. 19780210 200501 2 009

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
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 I Tahun 2024.....	4
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT	6
3.1. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024.....	6
BAB IV KESIMPULAN	7

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 I tahun 2024 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 2024

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Adimulyo Triwulan I Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.2
Ringkasan Hasil SKM Triwulan I Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	90.65	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90.34	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	81.71	Baik
4	Biaya/Tarif	88.19	Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	84.17	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	80.88	Baik
7	Perilaku Pelaksana	82	Baik
8	Sarana dan Prasarana	88.41	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94.96	Sangat Baik
Total Nilai IKM		85.94	Baik

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 I Tahun 2024

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2023)												Penanggung Jawab
			April				Mei				Juni				
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
1	Kompetensi pelaksana	Refresing SDM (Mutu pelayanan dan kualitas pelayanan)	V												PJ ADMEN
2	Waktu Pelayanan	Evaluasi Penyusunan jadwal pelayanan yang efektif	V												PJ ADMEN
3	Perilaku Pelaksana	Evaluasi perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	V												PJ UKP, PJ UKM

Sumber data: Pengolah Data SKM Tahun 2024

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 I Tahun 2024

Tabel 3.1

Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Refresing SDM (Mutu pelayanan dan kualitas pelayanan)	Sudah	Refresing SDM waktu apel pagi		-
2	Evaluasi Penyusunan jadwal pelayanan yang efektif	Sudah	Evaluasi Penyusunan jadwal pelayanan yang efektif pada waktu apel pagi		Ada tugas luar diluar jadwal yang direncanakan
3	Evaluasi perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	Sudah	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan waktu apel pagi		-

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 I Tahun 2024 sebanyak 100%, sehingga rata-rata sebesar 100%; (Prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut x 100%, untuk rata-rata (capaian % Tw.1)
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	Refresing SDM (Mutu pelayanan dan kualitas pelayanan)	Pertemuan	Minggu ke 1 bulan April 2024	PJ ADMEN	Semua Karyawan
2	Evaluasi Penyusunan jadwal pelayanan yang efektif	Evaluasi	Minggu ke 1 bulan April 2024	PJ ADMEN	Semua Karyawan
3	Evaluasi perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	Evaluasi	Minggu ke 1 bulan April 2024	PJ UKM, PJ UKP	Semua Karyawan

Adimulyo, 1 Januari 2024
KEPALA PUSKESMAS ADIMULYO

drg. RATIH DWI KARTIKASARI
Pembina Tingkat I
NIP. 19780210 200501 2 009