

**Survei Kepuasan  
Masyarakat  
Kabupaten  
Kebumen**

Pengukuran secara komprehensif tingkat  
kepuasan masyarakat terhadap pelayanan  
yang diterima



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



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

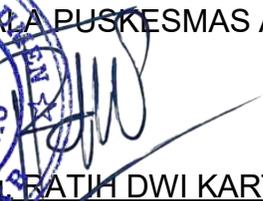
**PUSKESMAS ADIMULYO  
KABUPATEN KEBUMEN**

## 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 II 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..

82243704053 Dengan mengucapkan syukur atas kehadiran Allah SWT akhirnya penyusunan laporan hasil tindak lanjut pelaksanaan survei kepuasan masyarakat triwulan II Tahun 2024 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 Juli 2024

  
KEPALA PUSKESMAS ADIMULYO  
  
Dwi KARTIKASARI  
Pembina Tingkat I

NIP. 19780210 200501 2 009

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
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 II Tahun 2024 .....	4
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT .....	6
3.1. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II 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 II 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 II Tahun 2024

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Adimulyo Triwulan II 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 II Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	89.7	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89.27	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	84.93	Baik
4	Biaya/Tarif	91.14	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	87.61	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	83.8	Baik
7	Perilaku Pelaksana	85.41	Baik
8	Sarana dan Prasarana	86.38	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91.46	Sangat Baik
Total Nilai IKM		<b>86.87</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 II Tahun 2024

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2023)												Penanggung Jawab		
			Juli				Agustus				September						
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV			
1	Kompetensi pelaksana	Pengusulan pelatihan kompetensi				V											PJ ADMEN
2	Waktu Pelayanan	Memisahkan klien/pengunjung prioritas	V														PJ ADMEN
3	Perilaku Pelaksana	Servis Excellent														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 II Tahun 2024

Tabel 3.1  
Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Pengusulan pelatihan kompetensi	Sudah	Pengusulan pelatihan kompetensi sesuai profesinya		-
2	Memisahkan klien/pengunjung prioritas	Sudah	Pemisahan pengunjung prioritas di ruang tunggu		-
3	Refresing Servis Excellent	Sudah	Refresing Servis Excellent pada waktu pertemuan		-

## BAB IV KESIMPULAN

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

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

1. Puskesmas Adimulyo telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut Triwulan II 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 100 % TW II))
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	Pengusulan pelatihan kompetensi	Pengusulan	Minggu ke 4 bulan Juli 2024	PJ ADMEN	Semua Karyawan
2	Memisahkan klien/pengunjung prioritas	Evaluasi	Minggu ke 1 bulan Juli 2024	PJ ADMEN	Semua Karyawan
3	Servis Excellent	Pertemuan	Minggu ke 4 bulan September 2024	PJ UKM, PJ UKP	Semua Karyawan

Adimulyo, 1 Juli 2024  
KEPALA PUSKESMAS ADIMULYO  
  
Dwi Kartikasari  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19780210 200501 2 009