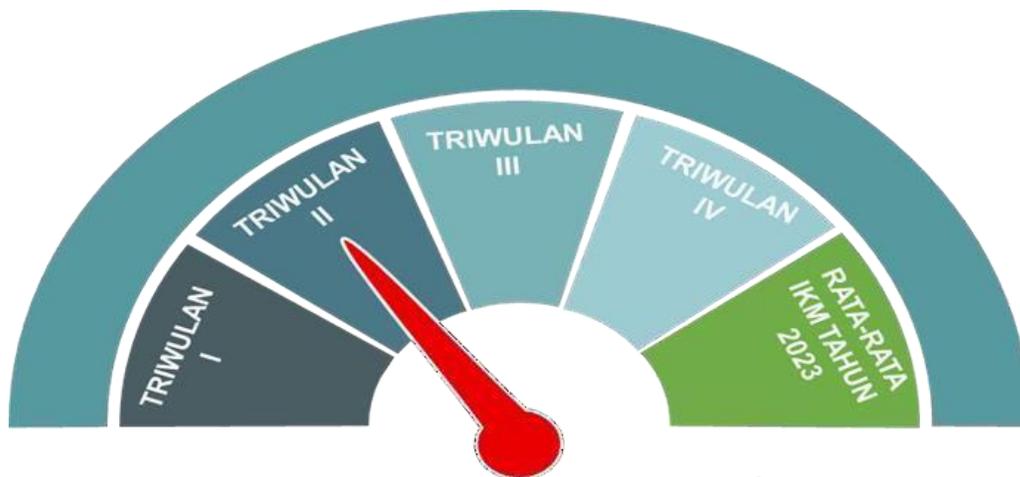


**Survei Kepuasan
Masyarakat
Kabupaten
Kebumen**

Pengukuran secara komprehensif tingkat
kepuasan masyarakat terhadap pelayanan
yang diterima



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



SKM



<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 IV 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 IV 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, 31 Desember 2024
KEPALA PUSKESMAS ADIMULYO

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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
KATA PENGANTAR.....	1
DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN.....	3
1.1. Latar Belakang.....	3
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
1.3. Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT	5
2.1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024.....	6
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT	8
3.1. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024	8
BAB IV KESIMPULAN	10

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 IV 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 2024 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, selengkapny 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 IV Tahun 2024

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

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	88.83	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88.58	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	86.52	Baik
4	Biaya/Tarif	92.83	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	87.85	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	86.8	Baik
7	Perilaku Pelaksana	87.52	Baik
8	Sarana dan Prasarana	87.36	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93.04	Sangat Baik
Total Nilai IKM		87.93	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 IV Tahun
2024

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2025)												Penanggung Jawab		
			Januari				Februari				Maret						
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV			
1	Waktu Pelayanan	Waktu Pelayanan Sosialisasi tentang waktu pelayanan di pendaftaran		V													PJ UKP
2	Kompetensi Pelaksana	Refresing tentang Pelayanan sesuai kompetensi		V													PJ UKP, PJ UKM
3	Perilaku Pelaksana	Pembinaan pada karyawan yang kurang ramah dan empati pada pasien		V													UKP

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 IV Tahun 2024

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

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Waktu Pelayanan	Sudah	Sosialisasi tentang waktu pelayanan di pendaftaran		-
2	Kompetensi Pelaksana	Sudah	Refresing tentang Pelayanan sesuai kompetensi		-
3	Perilaku Pelaksana	Sudah	Pembinaan pada karyawan yang kurang ramah dan empati pada pasien		-

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 IV 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 IV)
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	Sosialisasi tentang waktu pelayanan di pendaftaran	Pertemuan	Minggu ke 2 bulan Januari 2025	PJ ADMEN	Masyarakat
2	Refresing tentang Pelayanan sesuai kompetensi	Pertemuan Lokmin	Minggu ke 2 bulan Januari 2025	Semua	Semua Karyawan
3	Pembinaan pada karyawan yang kurang ramah dan empati pada pasien	Pada waktu apel pagi	Minggu ke 2 bulan Januari 2025	PJ UKP	Semua Karyawan

Adimulyo, 31 DESEMBER 2024

KEPALA PUSKESMAS ADIMULYO



drg. RATIH DWI KARTIKASAgRI

NIP. 19780210 200501 2 009

