

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



UNIT PELAKSANA PUSKESMAS SRUWENG

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan Hidayahnya, laporan Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Sruweng tahun 2024 Triwulan 1 dan II dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya.

Laporan Implementasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik ini merupakan bentuk laporan tertulis atas penyelenggaraan pelayanan public kepada Pembina Pelayanan Publik (Bupati Kebumen) melalui Sekretaris Daerah sebagai salah satu bentuk evaluasi kinerja dalam hal pelayanan kepada masyarakat dengan harapan mampu meningkatkan inovasi dan strategi dalam pemenuhan kepuasan masyarakat.

Ucapan terima kasih kami sampaikan sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan survei ini, tak lupa permohonan maaf juga kami sampaikan jika selama dalam melaksanakan srurvei dan pelaporan masih nbanyak seali kekurangan dan kesalahan. Kritik dan saran yang membangun juga terus kami harapkan agar laporan selanjutnya dapat menjadi lebih baik dan sempurna. Besar harapan kami semoga laporan bermanfaat dan bisa dijadikan pedoman bagi pengambil kebijakan.

Kebumen, Juni 2024

Kepala Puskesmas Sruweng



Basuki, S.Kep.Ners
Pembina

NIP. 19680305 199103 1 009

DAFTAR ISI

Halaman

KATAPENGANTAR.

..... i

i

DAFTAR ISI iii

BAB I PENDAHULUAN

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

2.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 5

2.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024 7

BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

3.1 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan

Masyarakat Triwulan I Tahun 2024.....9

3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

Triwulan II Tahun 2024 10

BAB IV KESIMPULAN..... 12

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pusat Kesehatan Masyarakat atau biasa disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Puskesmas Sruweng merupakan salah satu Puskesmas di Kabupaten Kebumen yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah tanggung jawab Kepala Dinas Kesehatan dan secara operasional dikoordinasikan oleh camat dalam melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat. Kedudukan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) dalam Sistem Kesehatan Nasional adalah sebagai sarana pelayanan kesehatan tingkat pertama yang bertanggungjawab menyelenggarakan Upaya Kesehatan Masyarakat tingkat pertama dan Upaya Kesehatan Perorangan tingkat pertama yang dilaksanakan terintegrasi dan berkesinambungan, oleh karena itu Puskesmas mempunyai 2 fungsi, yaitu: Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat tingkat pertama di wilayah kerjanya dan Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Perorangan tingkat pertama di wilayah kerjanya.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik Survei yang sesuai.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- a. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- b. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil

Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- d. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 6 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2019 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 161);
- e. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 65 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pasal 14 Ayat (1) ;
- f. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 07 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen.

1.3 Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

a. Maksud

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja yang ada di Puskesmas Sruweng secara berkala dalam setiap unsur pelayanan di dalam gedung baik medis dan non medis sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Sruweng.

b. Tujuan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Sruweng bertujuan untuk

- 1) Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan di Puskesmas Sruweng.
- 2) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan di Puskesmas Sruweng.
- 3) Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan secara menyeluruh dan di masing-masing unit penyelenggara pelayanan di Puskesmas Sruweng.
- 4) Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang ada di Puskesmas Sruweng.
- 5) Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan di Puskesmas Sruweng dan upaya dalam pemenuhan

kebutuhan penerima pelayanan, sebagai bentuk upaya perbaikan.

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>. Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Kebumen Nomor Tahun 2022 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen Pasal 12 ayat (1) yang berbunyi Monitoring dan Evaluasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan secara berkala dalam 1 (Satu) tahun.

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 I Tahun 2024

Hasil survei kepuasan masyarakat Puskesmas Sruweng 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	79.29	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	79.24	B
3	Waktu Penyelesaian	75.57	C
4	Biaya/Tarif	83.41	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	80.11	B
6	Kompetensi Pelaksana	80.69	B
7	Perilaku Pelaksana	82.68	B
8	Sarana dan Prasarana	78.39	B
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92.78	A

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 2024)												Penanggung Jawab
			Januari				Februari				Maret				
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
1	Persyaratan	Sosialisasi melalui media sosial ke masyarakat tentang persyaratan apa saja yang perlu dibawa saat periksa	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Ernawati, S.Kep.Ners
2	Waktu Pelayanan	2.1 Meningkatkan kinerja petugas dalam memberika pelayanan	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Anne Diah W
		2.2 Kerjasama dengan unit pelayanan jika RM tidak segera diantar di unit pelayanan													
3	Prosedur	3.1 Sosialisasi tentang prosedur pelayanan kepada pelanggan oleh petugas informasi sebleum pelayanan	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Ernawati, S.Kep.Ners
		3.2 Kerjasama dengan petugas promkes untuk sosialisasi alur pelayanna yang ada di puskesmas sruweng	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	

Sumber data: Pengolah Data SKM Tahun 2024

2.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024

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

Tabel 2.4
Ringkasan Hasil SKM Triwulan II Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	82.54	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84.29	B
3	Waktu Penyelesaian	82.8	B
4	Biaya/Tarif	86.06	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	80.79	B
6	Kompetensi Pelaksana	82.95	B
7	Perilaku Pelaksana	83.13	B
8	Sarana dan Prasarana	83.68	B
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94.21	A

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 2.5
Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan II Tahun 2024

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2024)												Penanggung Jawab
			April				Mei				Juni				
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
1	Persyaratan	1.1 Sosialisasi jadwal, jenis-jenis pelayanan dan persyaratan melalui banner	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Ernawati, S.Kep.Ners
		1.2 Sosialisasi jadwal, jenis-jenis pelayanan dan persyaratan ke masyarakat melalui pertemuan di desa dan puskesmas	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
2	Waktu Pelayanan	2.1 Mengaktifkan Simkes dan antrian online untuk mempercepat proses pelayanan	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Anne Diah W
		2.2 Mengoptimalkan waktu dalam memberikan pelayanan agar pasien tidak lama menunggu													
3	Prosedur	3.1 Sosialisasi prosedur pelayanan kepada pelanggan dengan menggunakan website media sosial dan papan informasi	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Ernawati, S.Kep.Ners
		3.2 Mengaktifkan kembali petugas yang memberikan informasi tentang alur pelayanan yang ada di puskesmas	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	

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	Sosialisasi melalui media sosial ke masyarakat tentang persyaratan apa saja yang perlu dibawa saat periksa	Sudah	Menghimbau kepada bidan desa agar memposting persyaratan di media sosial		Belum semua pasien menggunakan media sosial
2	2.1 Meningkatkan kinerja petugas dalam memberikan pelayanan	Sudah	Mengevaluasi kinerja petugas saat apel		Tidak semua petugas ikut apel
	2.2 Kerjasama dengan unit pelayanan jika RM tidak segera diantar di unit pelayanan	Sudah	Petugas pelayanan mengambil RM di ruang pendaftaran jika RM belum datang	Petugas mengambil RM	Jika pasien banyak RM menumpuk dipendaftaran

3	3.1 Sosialisasi tentang prosedur pelayanan kepada pelanggan oleh petugas informasi sebelum pelayanan	Sudah	Petugas memberikan informasi kepada pelanggan sebelum pelayanan		Tidak semua pelanggan puskesmas memperhatikan informasi dari petugas
	3.2 Kerjasama dengan petugas promkes untuk sosialisasi alur pelayanan yang ada di puskesmas sruweng	Sudah	Petugas promkes mensosialisasikan alur pelayanan di puskesmas kepada masyarakat luas		Tidak semua pelanggan puskesmas memperhatikan informasi dari petugas

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

Tabel 3.2
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	1.1 Sosialisasi jadwal, jenis-jenis pelayanan dan persyaratan melalui banner	belum	Koordinasi ke bagian pengadaan untuk pembuatan banner	belum	Banner belum di cetak

	1.2 Sosialisasi jadwal, jenis-jenis pelayanan dan persyaratan ke masyarakat melalui pertemuan di desa dan puskesmas	Sudah	Petugas memberikan informasi tentang jadwal, jenis-jenis pelayanan dan persyaratan ke masyarakat		Informasi yang disampaikan kurang lengkap
2	2.1 Mengaktifkan Simkes dan antrian online untuk mempercepat proses pelayanan	Belum	Antrian online sedang dalam proses	belum	Belum berjalan, masih menggunakan antrian manual
	2.2 Mengoptimalkan waktu dalam memberikan pelayanan agar pasien tidak lama menunggu	Sudah	-Petugas segera memberikan pelayanan jika pasien datang	-Sebelum RM datang, petugas mengisi hasil pemeriksaan awal di buku register	Anamnesa dilakukan 2 kali
3	3.1 Sosialisasi prosedur pelayanan kepada pelanggan dengan menggunakan website media sosial dan papan informasi	Sudah	Mengevaluasi jenis- jenis pelayanan yang baru melalui papan banner di ruang pendaftaran		Pasien kadang kurang memperhatikan yang ada di papan pelayanan

	3.2 Mengaktifkan kembali petugas yang memberikan informasi tentang alur pelayanan yang ada di puskesmas	Sudah	Petugas sudah memberikan informasi kepada pelanggan		Peserta tidak memperhatikan materi dari sosialisasi yang disampaikan
--	---	-------	---	---	--

BAB IV KESIMPULAN

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

1. Puskesmas Sruweng telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut Triwulan I Tahun 2024 sebanyak 100% dan Triwulan II Tahun 2024 sebanyak 66.66 %
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	Mengaktifkan Simkes dan antrian online untuk mempercepat proses pelayanan	Mengaktifkan antrian online	1 bulan	Ernawati, S.Kep.Ners	Kominfo
2	Sosialisasi jadwal, jenis-jenis pelayanan dan persyaratan melalui banner	belum	1 bulan	Dodi Ika Aji	Percetakan

Kebumen, Juni 2024

Kepala Puskesmas Sruweng



Basuki, S.Kep.Ners

Pembina

NIP. 19680305 199103 1 009