

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN III 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 III 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, 15 Oktober 2024



Basuki, S.Kep.Ners
Pembina Tingkat I/IVb
NIP. 19680305 199103 1 009

DAFTAR ISI

Halaman.....	i
KATAPENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT	
2.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2024.....	5
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT	
3.1 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2024.....	7
BAB IV KESIMPULAN	12

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. 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 peyelenggara pelayanan di Puskesmas Sruweng.
 - 2) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur peyelenggara pelayanan di Puskesmas Sruweng.
 - 3) Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan secara menyeluruh dan di masing-masing unit peyelenggara pelayanan di Puskesmas Sruweng.
 - 4) Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang adadi Puskesmas Sruweng.
 - 5) Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh peyelenggara 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 III Tahun 2024

Hasil survei kepuasan masyarakat Puskesmas Sruweng Triwulan III 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 III Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	80.42	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	82.63	B
3	Waktu Penyelesaian	78.33	B
4	Biaya/Tarif	84.66	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	82.7	B
6	Kompetensi Pelaksana	83.76	B
7	Perilaku Pelaksana	85.44	B
8	Sarana dan Prasarana	81.65	B
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93.36	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 III Tahun 2024

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2024)												Penanggung Jawab
			Oktober				November				Desember				
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
1	Persyaratan	1.1 Menyampaikan persyaratan pelayanan di Forum Pelayanan Publik/ lokakarya mini tribulan.	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Ernawati, S.Kep.Ners
		1.2 Publikasi Persyaratan pelayanan melalui banner dan media sosial	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
2	Waktu Pelayanan	2.1 Mengaktifkan pegawai untuk buka pelayanan sesuai jadwal melalui Apel Pagi	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Ernawati, S.Kep.Ners
		2.2 Sosialisasi waktu pelayanan melalui banner. papan informasi dan media sosial	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
3	Prosedur	3.1 Membuat banner alur pelayanan yang baru sesuai dengan alur ILP	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Ernawati, S.Kep.Ners
		3.2 Mensosialisasi dan publikasi alur pelayanan di ruang tunggu, papan informasi dan media sosial	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	

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 III Tahun 2024

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

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Menyampaikan persyaratan pelayanan di Forum Pelayanan Publik/ lokakarya mini tribulan.	Sudah	Memberikan sosialisasi di forum pelayanan publik	<p>Sosialisasi FKP pada 26 Agustus 2024</p>  <p>Sosialisasi FKP pada 07 November 2024 (Masih dalam proses)</p>	Terkadang materi tidak terserap semua oleh peserta dalam satu waktu sehingga perlu disampaikan kembali di forum bulan berikutnya.

	<p>1.2 Publikasi Persyaratan pelayanan melalui banner dan media sosial</p>	<p>Sudah</p>	<p>Memberikan informasi persyaratan melalui Whattapp, intagram, dan facebook</p> <p>Memberikan informasi melalui ditempat yang mudah dijangkai oleh publik.</p>	<p>Publikasi di website tanggal 22 Oktober 2024 .</p>  <p>Memasang banner di papan informasi dan ruang tunggu.</p> 	<p>Ada pengunjung yang tidak mempunyai akun media sosial sehingga perlu memakai media yang lain supaya publik mengetahui informasi tersebut</p>
<p>2</p>	<p>2.1 Mengaktifkan pegawai untuk buka pelayanan sesuai jadwal melalui Apel Pagi</p>	<p>Sudah</p>	<p>Mengevaluasi kinerja petugas saat apel sehingga kita tahu petugas buka jam pelayanan sesuai jam pelayanan.</p>		<p>Belum semua petugas mengikuti apel pagi karena tugas luar gedung.</p>

					
	2.2 Sosialisasi waktu pelayanan melalui banner, papan informasi dan media sosial	Sudah	Untuk meningkatkan pelayanan sesuai standar waktu pelayanan perlu dilakukan sosialisasi kepada pelanggan/pengguna layanan supaya tahu dan paham untuk standar waktu pelayanan	<p>Sosialisasi waktu pelayanan melalui banner di ruang tunggu dan media sosial</p>  	Tidak semua orang menggunakan media sosial sehingga Supaya informasi tersebar merata sosialisasi tidak hanya dilakukan melalui satu media tetapi beberapa media sosial dan papan informasi
3	3.1 Membuat banner alur pelayanan yang baru sesuai dengan alur ILP	Sudah	Puskesmas menerapkan Puskesmas sebagai Integrasi Pelayanan Primer untuk itu perlu mencetak alur yang baru sesuai ILP dan melakukan sosialisasi ke publik/pengguna layanan	<p>Membuat Banner alur pelayanan ILP</p> 	Belum semua publik tahu alur pelayanan yang baru yang baru sehingga perlu diinformasikan/disosialisasikan melalui media sosial ataupun media yang lain (papan informasi)

	<p>3.2 Mensosialisasi dan publikasi alur pelayanan di ruang tunggu, papan informasi dan media sosial</p>	<p>Sudah</p>	<p>Alur pelayanan disosialisasikan supaya publik dan pengguna layan tahu dan paham dengan alur pelayanan.</p>	<p>Mencetak banner 26 Oktober 2024</p>  <p>Memberikan informasi melalui papan informasi pada tanggal 26 Oktober 2024</p>  <p>Sosialisasi dan publikasi ILP di media sosial 22-08-2024</p> 	<p>Tidak semua pengguna layanan menggunakan media sosial, sehingga bisa memakai media yang lainnya untuk menyebarkan informasi</p>
--	--	--------------	---	--	--

				 <p>The screenshot shows an Instagram post from the account 'Puskesmas Sruweng 5 mnt'. The post features a photograph of a community meeting or training session taking place in a well-lit room. A group of people, many wearing purple shirts, are seated in rows, facing a stage where a presentation is being displayed. The text overlay on the image reads: 'Kecamatan Sruweng, Jawa Tengah, Indonesia', 'Diklat 2023', 'Peningkatan Kapasitas Keperawatan Komunitas', 'Sruweng', '10:09', and '10:09 10:09 10:09'. The Instagram interface includes the profile name, a grid icon, and a caption area. At the bottom, there are three buttons: 'Belum ada pemirsa' (No viewers yet), 'Tambahkan baru' (Add new), and 'Sorotan' (Highlights). The Android navigation bar is visible at the very bottom.</p>	
--	--	--	--	--	--

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 III Tahun 2024 sebanyak 90%.
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	Menyampaikan persyaratan pelayanan di Forum Pelayanan Publik/ lokakarya mini tribulan dan media sosial atau media lainnya seperti papan informasi	Melakukan koordinasi dengan Lintas Sektor dan mengaktifkan media sosial dan papan informasi	1 bulan	Ernawati	Lintas sektor dan publik
2	Mengaktifkan pegawai untuk buka pelayanan sesuai jadwal melalui Apel Pagi dan Sosialisasi waktu pelayanan melalui banner, papan informasi dan media sosial	Mengaktifkan Apel pagi dan media sosial, papan informasi	1 bulan	Ernawati	Pengelola akun media sosial dan unit kepegawaian
3	Membuat Banner dan Mensosialisasi/publikasi alur pelayanan di ruang tunggu, papan informasi dan media sosial	Membuat banner dan publikasi di media sosial, papan informasi	1 bulan	Ernawati	Pihak ketiga untu cetak banner dan pengelola akun media sosial

Kebumen, 15 Oktober 2024

Kepala Puskesmas Sruweng



Basuki, S.Kep.Ners
Pembina Tingkat I/IVb
NIP. 19680305 199103 1 009