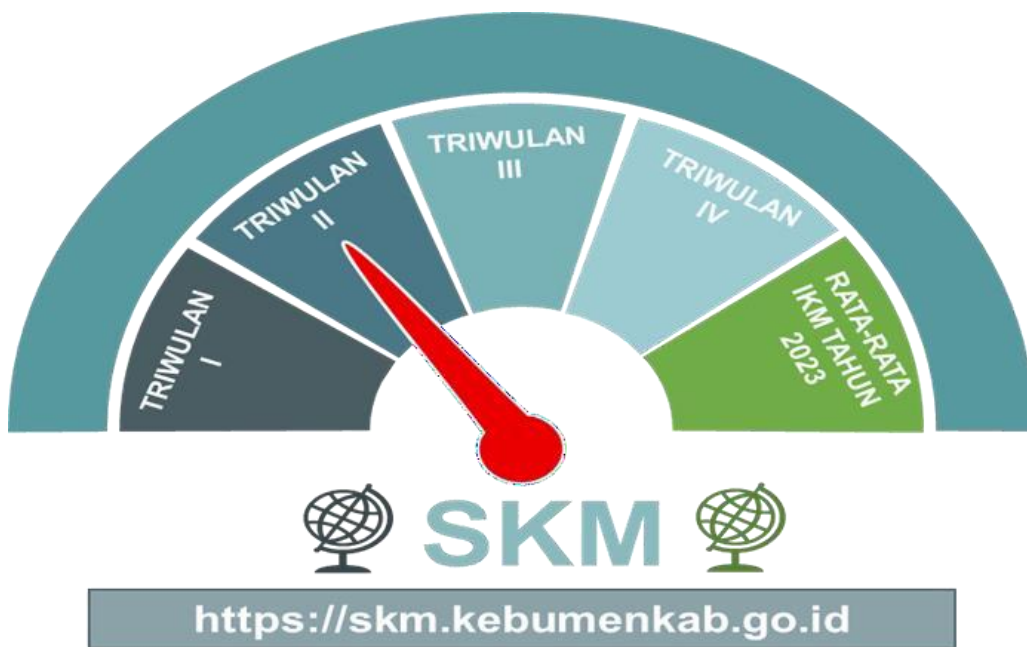


Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kebumen

Pengukuran secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima



LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN III TAHUN 2024



**PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
PUSKESMAS AYAH I**

Jl. Raya Demangsari, Demangsari, Ayah, Kebumen. 54473 Telp. (0287) 6642100
website: <https://puskesmasayahsatu.kebumenkab.go.id/>
email : puskesmasayahsatu@gmail.com

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT pelaksanaan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Ayah I Tribulan III telah diselesaikan. Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini diselenggarakan mulai bulan Juli 2024.

Disusunnya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Ayah I ini dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai PERMENPAN RB RI Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan merupakan salah satu alat yang bisa digunakan oleh unit pelayanan publik untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh unit tersebut. Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan badan kualitas kinerja pelayanan publik di lingkungan Puskesmas Ayah I, selain itu Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan informasi publik di Puskesmas Ayah I.

Kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terlaksana dengan lancar. Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Ayah I dalam Pelayanan Informasi Publik Tahun 2024 ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Ayah, 12 Oktober 2024

KETUA PUSKESMAS AYAH I



dr. SC NI ANANTO
Penata Tk.I
NIP. 197803212010011012

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR
DAFTAR ISI
BAB I PENDAHULUAN 2
 1.1 Latar Belakang 2
 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2
 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 ... 3
 2.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024 4
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT 7
 3.1 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat
 Triwulan I Tahun 2024 7
 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat
 Triwulan II Tahun 2024 9
BAB IV KESIMPULAN 11

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun system penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Puskesmas Ayah I sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Kebumen, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan public terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi dan perijinan yang telah diberikan oleh Puskesmas Ayah I.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.
5. Sebagai pedoman penyusunan rencana dan strategi perbaikan kinerja secara menyeluruh pada periode berikutnya.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

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 PERS EPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYA NAN	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 oleh Puskesmas Ayah I 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	94.24	A
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95.04	A
3.	Waktu Penyelesaian	93.96	A
4.	Biaya/Tarif	91.2	A
5.	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	94.64	A
6.	Kompetensi Pelaksana	94.27	A
7.	Perilaku Pelaksana	94.77	A

8.	Sarana dan Prasarana	93.23	A
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97.69	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
			April				Mei				Juni				
1	Waktu Pelayanan	inovasi pelayanan							v						Tim SIP
2	Sarana dan Prasaran	mengajukan pengadaan untuk mengganti sarpras yang sudah rusak		v											Tim Pengadaan
3	Persyaratan	mengoptimalkan sosialisasi persyaratan pelayanan melalui semua media informasi Puskesmas Ayah I	v												Tim SIP

Sumber data: Pengolahah Data SKM Tahun 2024

2.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Ayah I 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	89	A
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89.52	A
3.	Waktu Penyelesaian	88.52	A
4.	Biaya/Tarif	87.04	B
5.	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	88.77	A
6.	Kompetensi Pelaksana	89.72	A
7.	Perilaku Pelaksana	91.16	A
8.	Sarana dan Prasarana	85.76	B
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	98.94	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
			Juli				Agustus				September				
1	Waktu Pelayanan	Inovasi pelayanan					v								Ika Hermawati, drg Riska
		Menambah tenaga di ruang Farmasi	v												Yasiran
2	Sarana dan Prasarana	Menambah kursi tunggu di ruang gigi				v									Yuni Retnowati

		Merapikan ruang konseling gizi	v													Zuhud, Noni
		Pengadaan kompresor pada unit pelayanan gigi													v	Yuni Retnowati
3	Persyaratan	Sosialisasi kembali tentang persyaratan pelayanan	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Aryanty
		Petugas loket/ kasir menjelaskan kembali pada setiap pengunjung	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Ika Hermawati, Sri Hartini

Sumber data: Pengolahah 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)	DokumentasiKegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	inovasi pelayanan	Belum	Inovasi pelayanan yang akan dilakukan adalah inovasi pelayanan pendaftaran dan informasi on line melalui no whatsapp yang bertujuan untuk mengatur jam kedatangan pelanggan pada waktu berobat sehingga pelanggan tidak lama mengantri untuk mendapatkan pelayanan kesehatan	https://bit.ly/SKM_Tw12_2024	- Belum ada pembahasan lintas program, dan sektor - Sumberdaya manusia

2	mengajukan pengadaan untuk mengganti sarpras yang sudah rusak	sudah	Mengajukan pengadaan sarpras pada tim pengadaan untuk mengganti srpras yang sudah rusak dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan	https://bit.ly/SKM_Tw12_2024	- Belum dianggarkan - Keterbatasan anggaran - Belum masuk RKBMD
3	mengoptimalkan sosialisasi persyaratan pelayanan melalui semua media informasi Puskesmas Ayah I	sudah	Memanfaatkan semua media sosial yang dimiliki Puskesmas Ayah I untuk sosilaisasi tentang persyaratan pelayanan dan informasi kesehatan lainnya dalam rangka peningkatan pelayanan pada pelanggan dan peningkatan kesehatan masyarakat di wilayah Puskesmas Ayah I dan sekitarnya	https://bit.ly/SKM_Tw12_2024	- Tidak semua pelanggan melek IT - Hambatan komunikasi dengan pengunjung dan petugas

3.2. 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)	DokumentasiKegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Inovasi pelayanan	Belum	Inovasi pelayanan yang akan dilakukan adalah inovasi pelayanan pendaftaran dan informasi on line melalui no whatsapp yang bertujuan untuk mengatur jam kedatangan pelanggan pada waktu berobat sehingga pelanggan tidak lama mengantri untuk mendapatkan pelayanan kesehatan	https://bit.ly/SKM_Tw12_2024	- Belum ada pembahasan lintas program, dan sektor - Sumberdaya manusia
2	Menambah tenaga di ruang Farmasi	Sudah	Menambah petugas di ruang farmasi yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan di ruang farmasi, dengan memberikan tugas tambahan pada tenaga administrasi umum	https://bit.ly/SKM_Tw12_2024	- Keterbatasan tenaga yang ada - Keterbatasan anggaran untuk pengadaan tenaga kontrak

3	Menambah kursi tunggu di ruang gigi	Belum	Menambah kursi tunggu pasien di ruang pelayanan gigi	https://bit.ly/SKM_Tw12_2024	- Belum dianggarkan
4	Merapikan ruang konseling gizi	Sudah	Merapikan ruang pelayanan konseling yang bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan pasien dalam melakukan konseling kesehatan	https://bit.ly/SKM_Tw12_2024	- Tingkat kedisiplinan petugas - Belum ada ruang khusus
5	Pengadaan kompresor pada unit pelayanan gigi	Belum	Pengadaan kompresor gigi karena sudah ada kerusakan pada alat tersebut sehingga mengganggu proses pelayanan kesehatan gigi	https://bit.ly/SKM_Tw12_2024	- Anggran diusulkan pada RKBMD-P akhir tahun anggaran
6	Sosialisasi kembali tentang persyaratan pelayanan	Sudah	Melakukan sosialisasi kembali kepada masyarakat melalui secara langsung pada pengunjung di Puskesmas dan pada pertemuan – pertemuan kesehatan yang ada serta melalui sosial media yang dimiliki Puskesmas Ayah I	https://bit.ly/SKM_Tw12_2024	- Tingkat pemahaman pengunjung tidak sama - Tidak semua lansia didampingi keluarga
7	Petugas loket/ kasir menjelaskan kembali pada setiap pengunjung	Sudah	Memberikan pemahaman yang baik tentang persyaratan pelayanan pada setiap pengunjung oleh petugas	https://bit.ly/SKM_Tw12_2024	Tingkat pemahaman pengunjung berbeda - beda

BAB IV
KESIMPULAN

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

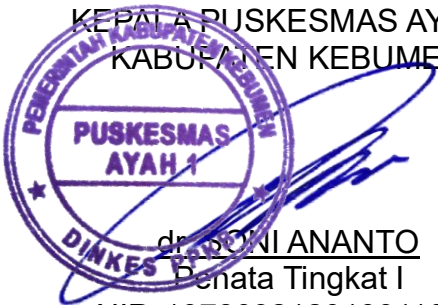
1. Puskesmas Ayah I telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut Triwulan I Tahun 2024 sebanyak 66,67% dan Triwulan II Tahun 2024 sebanyak 57,14%, sehingga rata-rata sebesar 61,90%;
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - a. Inovasi pelayanan belum dilaksanakan karena masih dalam pembahasan lintas program, merumuskan tehnik – tehnik pelaksanaan dan belum menentukan tenaga adminnya;
 - b. Menambah kursi tunggu di ruang gigi belum terealisasi karena baru akan diajukan dianggaran perubahan pada akhir tahun anggaran 2024;
 - c. Pengadaan kompresor pada unit pelayanan gigi belum terpenuhi karena baru akan diajukan dianggaran perubahan pada akhir tahun anggaran 2024;
3. 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	Inovasi pelayanan	- Pembentukan tim inovasi - Melaksanakan pertemuan pembahasan perumusan dan pelaksanaan inovasi - Melaporkan hasil perumusan dan	Minggu I Agustus 2024	- Ika Hermawati - drg Riska Nurfadilah	- Kepala Puskesmas - Ketua Mutu - Ketua UKP

		mengajukan persetujuan pada Kepala puskesmas			
2	Menambah kursi tunggu di ruang gigi	Mengajukan usulan pengadaan pada Tim Perencanaan	September 2024	Yuni Retnowati	- Kepala Puskesmas - Kepala Tata Usaha
3	Pengadaan kompresor pada unit pelayanan gigi	Mengajukan usulan pengadaan pada Tim Perencanaan	September 2024	Yuni Retnowati	- Kepala Puskesmas - Kepala Tata Usaha

Kebumen, 2 Juli 2024

KEPALA PUSKESMAS AYAH I
KABUPATEN KEBUMEN



dr. SONI ANANTO
Benata Tingkat I
NIP. 197803212010011012