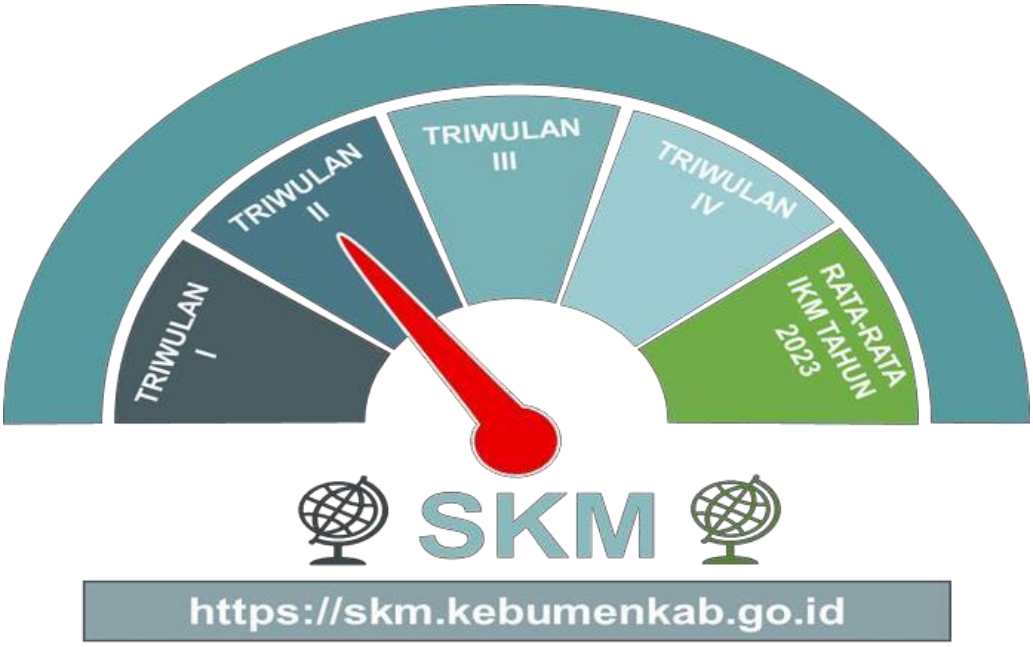



# LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT

## PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN III

## TAHUN 2024




**PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN**
**DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA**
**PUSKESMAS GOMBONG I**
Jl. Yos Sudarso Timur No.110 Gombong Telp.(0287) 471002 Kode Pos 54416
e-mail: puskesmas.gb1@gmail.com website: puskesmasgombongsatu.kebumenkab.go.id

# KATA PENGANTAR

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

Disusunnya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Gombong 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 Gombong 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 Gombong 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 Gombong I dalam Pelayanan informasi Publik Tahun 2024 ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Gombong, 4 OKTOBER 2024

KEPALA PUSKESMAS GOMBONG I
KABUPATEN KEBUMEN



dr. EVI SETYAWATI
Pembina IV/a
NIP. 197811042010012006

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR ……

DAFTAR ISI ……..

BAB I PENDAHULUAN ……..

1.1 Latar Belakang ……

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ……..

1.3 Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat ……..

BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT ……..

2.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2024 ……

BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT ……...

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

BAB IV KESIMPULAN ……..

# 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 Gombong 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 Gombong 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 Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Kebumen Nomor 7 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 menyelenggaran 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 III Tahun 2024

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Gombong 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 | **90.44** | A |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | **90.12** | A |
| 3. | Waktu Penyelesaian | **89.53** | A |
| 4. | Biaya/Tarif | **92.15** | A |
| 5. | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | **89.52** | A |
| 6. | Kompetensi Pelaksana | **90.89** | A |
| 7. | Perilaku Pelaksana | **91.64** | A |
| 8. | Sarana dan Prasarana | **89.24** | A |
| 9. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | **96.91** | A |

Dari data pada tabel di atas, dapat terlihat bahwa angka INM semua unsur sudah berada di kategori baik, dan semua unsur sudah berada diatas nilai rata-rata IKM. akan tetapi terdapat saran yang masuk memerlukan intervensi lanjutan. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap beberapa saran yang memerlukan intervensi lanjutan. Rencana tindak lanjut akan 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 2023) | | | | | | | | | | | | Penanggung Jawab |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Juli | | | | Agustus | | | | September | | | | |
| 1 | Sarana dan Prasarana | Ruang kamar mandi kurang harum | ✓ | | | | | | | | | | | | CLEANING SERVICE |

Sumber data: Pengolahan Data SKM Tahun 2024

## BAB III

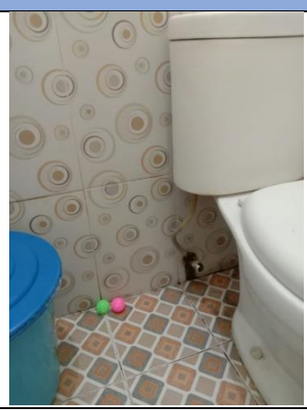
## REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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) | DokumentasiKegiatan | Tantangan/ Hambatan |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 3.1 (Mengevaluasi petugas cleaning service untuk mengecek kembali apakah kamar mandi (toilet) sudah diberikan pengharum ruangan) | Menaruh Pengharum Ruangan di toilet | Pengharum ruangan sudah di letakan oleh cleaning service dan ditinjau oleh koordinator kebersihan sanitasi lingkungan |  | - |

## BAB IV

## KESIMPULAN

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

1. Puskesmas Gombong I telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut Triwulan III Tahun 2024 sebanyak 88,88 %, sehingga rata-rata sebesar 94,44%;
   (Prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut x 100%, untuk rata-rata (capaian % Tw.1 + % Tw.2) / 2)
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 | Memastikan kembali petugas cleaning service untuk memberikan pengharum ruangan | Mengecek rutin kamar mandi yang pengharum ruangannya habis | - | Petugas cleaning service | Sarpras dan penanggung jawab rawat inap |
| 2 | | | | | |
| 3 | Dst. | | | | |

Gombong, 4 OKTOBER 2024

KEPALA PUSKESMAS GOMBONG I
KABUPATEN KEBUMEN

dr. EVI SETYAWATI
Pembina IV/a
NIP. 197811042010012006