LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2025

PUSKESMAS ALIAN

KABUPATEN KEBUMEN

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat terselesaikannya Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Alian, Kabupaten Kebumen pada Triwulan I Tahun 2025. Survei ini sangat diperlukan sebagai bahan untuk melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelaksanaan survey ini mengacu pada Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang tertuang pada PermenPANRB No. 14 Tahun 2017. Sembilan dimensi mutu pelayanan yang diukur diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Alian, Kabupaten Kebumen.

Terselesaikannya survey ini tidak terlepas dari kerjasama berbagai pihak. Untuk itu ucapan terimakasih disampaikan kepada semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan seluruh rangkaian kegiatan. Saran dan kritik sangat kami harapkan. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Semoga Allah SWT selalu memberikan keberkahan atas segala kebaikan yang diberikan.

Kami berharap hasil survey ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kinerja pelayanan bagi Organisasi Perangkat Daerah khususnya pada unsur-unsur pelayanan yang masih kurang. Demikian semoga Hasil Survey ini dapat dijadikan pedoman terhadap kinerja pelayanan yang kita berikan kepada masyarakat, serta bermanfaat bagi peningkatan kinerja pelayanan menuju terwujudnya pelayanan prima di Kabupaten Kebumen.

Kebumen, 29 April 2025
PUSKESMAS ALIAN
KABUPATEN KEBUMEN

dr. Brantas Prayoga, M.Sc
NIP. 19720[illegible]2003121004

DAFTAR ISI

Contents

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR

ISI ii

i

BAB I PENDAHULUAN 1

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 4

2.1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 5

BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT 7

3.1. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 7

BAB IV KESIMPULAN 9

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kinerja pelayanan publik merupakan salah satu cermin kinerja birokrasi secara umum. Pelayanan publik menjadi ujung tombak interaksi antara masyarakat dan pemerintah. Fungsi utama Pemerintah Daerah adalah melayani masyarakat sehingga Pemerintah Daerah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu faktor utama dalam mewujudkan pemerintah yang bersih (clean government) dan kepemerintahan yang baik (good governance) adalah partisipasi, transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum dan kesetaraan menjadi hal penting dalam menciptakan iklim birokrasi yang sehat, memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat.

Atas berbagai keluhan dan pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial dapat segera diproses, ditindaklanjuti dan diselesaikan. Sehingga dengan kecepatan dalam penanganan keluhan tersebut, dapat ditangani dengan baik untuk memberikan dampak positif terhadap Pemerintah Daerah serta dapat menimbulkan kepercayaan dari masyarakat kepada Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara.

Berbagai upaya perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik telah dilakukan oleh Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara dalam memberikan pelayanan prima (excellent service) kepada masyarakat. Guna meningkatkan kinerja pelayanan publik, maka pada tahap awal diperlukan adanya data-data tentang penilaian atas pendapat masyarakat terhadap kinerja pelayanan aparatur melalui penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Unit Penyelengaraan Pelayanan Publik. Berdasarkan KEPMENPAN maka masing-masing Instansi Pemerintah termasuk di dalamnya Pemerintah

Kabupaten/Kota diharapkan dapat melakukan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM/SKM).

Sebagai upaya untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik sektor kesehatan dan peningkatan kualitas fasilitas kesehatan oleh pemerintah, maka akan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Alian, Kabupaten Kebumen. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini mengacu pada beberapa unsur yaitu sebagai berikut: 1) Persyaratan, 2) Prosedur, 3) Waktu Pelayanan, 4) Biaya/Tarif, 5) Produk Layanan, 6) Kompetensi
Pelaksana, 7) Perilaku Pelaksana, 8) Sarana dan Prasarana, 9) Penanganan Pengaduan.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dasar hukum dalam melakukan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat pada unit penyelenggara pelayanan publik Puskesamas Alian, Kabupaten Kebumen adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tabahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UndangUndang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 03 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517);

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; dan
5. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 7 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen

1.3. Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

Maksud dari pelaksanaan kegiatan Surves Kepuasan Masyarakat, antara lain:

1. Memperoleh data sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan
2. Memberikan data dasar untuk evaluasi terhadap penyelenggara pelayanan publik

Adapun tujuan dari Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah:

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;
2. Mengetahui kinerja Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara 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 SKM;
4. Untuk mengetahui IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Daerah;
5. Untuk memacu persaingan positif antar Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara pada lingkup Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah Kabupaten Kebumen

BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen, telah dilaksanakan survei kepuasan masyarakat Tahun 2025 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 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 I Tahun 2025

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Alian Kabupaten Kebumen Triwulan I Tahun 2025 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 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	85.56	B
2	Prosedur	85.4	B
3	Waktu Pelayanan	81.56	B
4	Biaya/Tarif	93.02	A
5	Produk Layanan	85.43	B
6	Kompetensi Pelaksana	85.38	B
7	Perilaku Pelaksana	85.77	B
8	Sarana dan Prasarana	85.42	B
9	Penanganan Pengaduan	91.86	A

Dari data pada tabel di atas, dapat terlihat hasil penilaian dari 9 (Sembilan) unsur adalah 2 (Dua) indikator menunjukan mutu sangat baik (A) dan 7 (Tujuh) unsur menunjukan mutu baik (B). Nila IKM 2025 Trimester 1 adalah 85,74. Dengan melihat semua unsur yang telah menghasilkan mutu minimal baik, sebenarnya seluruhnya telah mencapai target. Sehingga belum membutuhkan intervensi lebih lanjut, dan berusaha mempertahankan capaian yang telah didapatkan. Meskipun begitu, perlu disusun

sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai baik. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 (tiga) 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 2025

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	Waktu Penyelesaian	Rapat Evaluasi SKM													PJ Mutu
		Meningkatkan jam layanan yang tepat waktu dan memonitor jam layanan di unit layanan													
2	Kompetensi Pelaksana	Rapat Evaluasi													PJ Unit Layanan
		Melakukan evaluasi layanan dan meningkatkan komunikasi yang efektif pada pengunjung Bimbingan teknis di dalam Gedung maupun di luar gedung													
3	Prosesdur Layanan	Rapat Evaluasi													PJ Unit Layanan
		Penerapan ILP dalam Gedung													

Sumber data: Pengolahah Data SKM Tahun 2025

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 2025

Hasil

Tabel 3.1

Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

Triwulan I Tahun 2025

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Tantangan/ Hambatan
1	Rapat Evalusi SKM	Telah Dilaksanakan	Evaluasi dilaksanakan pada Pertemuan di RTM (Rencana Tingkat Manajemen) pada pembahasan Mutu Layanan, menganalisis masalah di unit layanan untuk nilai unsur yang perlu ditingkatkan: waktu penyeselaian, Kompetensi Pelaksana dan Prosesdur Layanan. Dalam rapat juga ditinjau terkait SOP dan Standar Pelayanan, untuk melihat faktor efisien waktu pelayanan.	-
	Meningkatkan jam layanan yang tepat waktu dan memonitor jam layanan di unit layanan	Telah Dilaksanakan	Ketepatan jam layanan sesuai ketentuan, memaksimalkan SDM guna membantu di unit lain yang rama dan mengalami penumpukan. Menepatkan jam layanan dalam Gedung dan di media sosial.	tantangan komunuikasi dan koordinasi juga akan menentukan kualitas pelayanan akan menentukan kualitas pelayanan.

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Tantangan/ Hambatan
2	Rapat Evaluasi	Telah Dilaksanakan	Evaluasi dilaksanakan pada Pertemuan di RTM (Rencana Tingkat Manajemen) pada pembahasan Mutu Layanan, menganalisis masalah di unit layanan untuk nilai unsur yang perlu ditingkatkan: waktu penyeselaian, Kompetensi Pelaksana dan Prosesdur Layanan.	-
	Melakukan evaluasi layanan dan meningkatkan komunikasi yang efektif pada pengunjung	Telah Dilaksanakan	Pertemuan rutin pada klaster unit layanan untuk evaluasi kendala saat pelayanan, bimbingan teknis baik dalam Gedung maupun dalam gedung	Sumber daya yang terbatas
3	Rapat Evaluasi	Telah Dilaksanakan	Evaluasi dilaksanakan pada Pertemuan di RTM (Rencana Tingkat Manajemen) pada pembahasan Mutu Layanan, menganalisis masalah di unit layanan untuk nilai unsur yang perlu ditingkatkan: waktu penyeselaian, Kompetensi Pelaksana dan Prosesdur Layanan.	-
	Pembinaan terhadap pengelola pelayanan publik	Telah Dilaksanakan	Dengan adanya ILP dalam Gedung dan E RM (elektronik rekamedis) memudahkan petugas dalam layanan, sosialisasi ilp melalui linsek	Adaptasi E RM oleh karyawan

BAB IV KESIMPULAN

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

1. Puskesmas Alian Kabupaten Kebumen telah melakukan evaluasi SKM semester I dengan hasil seluruh unsur nilai nya baik dan sangat baik, sehingga tidak memerlukan adanya intrevensi yang bermakna. Meskipun begitu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah. Upaya yang telah dilakukan, yaitu pelaksanaan atau realisasi rencana tindak lanjut mencapai 100 %.
2. Seluruh rencana tindak lanjut telah direalisasikan:
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:

Tabel 4.1

Strategi Penyelesaian Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

Triwulan I Tahun 2025

No	Rencana Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Rapat Evalusi SKM	Rapat Koordinasi Internal dengan masing-masing pemengang kebijakan dan pelaksana pelayanna	Rutin setiap Evaluasi Triwulan	PJ Mutu	Kapus, KTu,PJ dan Petugas Pelaksana Pelayananan
2	Meningkatkan ketepatan waktu layanan	Kedisiplinan karyawan pada unit layanan	Rutin setiap evaluasi Triwulan	PJ Mutu	Kapus, KTu, PJ dan Petugas Pelayanan

No	Rencana Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
3	Pembinaan terhadapa pengelolo pelayanan	Pertemuan rutin pada klaster unit layanan untuk evaluasi kendala saat pelayanan, bimbingan teknis baik dalam Gedung maupun dalam gedung	Rutin setiap evaluasi Triwulan	PJ Mutu	Kapus, KTu, Pj
4	Penerapan ILP dalam Gedung	Dengan menerapkan ILP diharapkan pelayanan lebih cepat pengguna layanan puas, sosialisasi ilp melalui linsek	Rutin setiap evaluasi Triwulan	PJ Mutu	Kapus, KTu, PJ dan Petugas Pelayanan

Kebumen, 29 April 2024
PUSKESMAS ALIAN
KABUPATEN KEBUMEN

dr. Brantas Prayoga, M.Sc
NIP. 19720707 2003121004