

Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kebumen

Pengukuran secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima



LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I DAN II TAHUN 2024



<https://skm.kebumenkab.go.id>

**PUSKESMAS PONCOWARNO
KABUPATEN KEBUMEN**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas segala Rahmat dan hidayah-Nya sehingga Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I dan II dari proses survey sampai dengan tersusunnya laporan dapat terselesaikan dengan baik.

Tidak lupa juga kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang turut memberikan kontribusi dalam penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini. Tentunya, dalam penyusunan laporan ini tidak akan bisa maksimal jika tidak mendapat dukungan dari berbagai pihak.

Kami juga menyadari bahwa masih terdapat kekurangan, baik dari penyusunan maupun tata bahasa penyampaian dalam laporan ini. Oleh karena itu, kami juga mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi perbaikan pelayanan kami. Semoga hasil dari pelaporan ini dapat memberikan manfaat dan juga berdampak positif terhadap peningkatan derajat Kesehatan dan kepuasan masyarakat di wilayah Puskesmas Poncowarno.

Kebumen, 29 Juni 2024

KEPALA PUSKESMAS PONCOWARNO
KABUPATEN KEBUMEN



dr. Endra Triprakosa
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP. 196902112002121003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3 Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat	2
BAB II	3
2.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024	4
2.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 2 Tahun 2024	5
BAB III	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	8
BAB IV	10
KESIMPULAN	10

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Berdasarkan informasi pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam.

Puskesmas Poncowarno adalah unit penyelenggara pelayanan publik yang kegiatan utamanya bergerak dalam usaha Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) dan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dengan pendekatan pelayanan medis dan upaya rujukan.

Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Poncowarno pada termin ke-1(satu) ini dilakukan untuk mengukur secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Bupati Kebumen Nomor 7 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen Pasal 7 (1) disebutkan bahwa Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara wajib melaksanakan SKM secara berkala minimal 1 (satu) tahun sekali.

Untuk melaksanakan survei Unit Penyelenggara Pelayanan Publik melaksanakan survei kepuasan masyarakat menggunakan indikator dan metodologi survei sesuai Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Pelayanan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik berpedoman pada sembilan indikator yang diturunkan melalui sembilan pertanyaan dengan jumlah responden SKM 120 orang.

1.3 Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

Maksud dari Survei Kepuasan Masyarakat adalah salah satu kegiatan dalam rangka mewujudkan Pelayanan Publik yang sesuai Undang Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dimana Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan Publik.

A. Tujuan Umum

Survey Kepuasan Masyarakat ini untuk mengukur Kepuasan Masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan Pelayanan di Puskesmas Poncowarno.

B. Tujuan Khusus :

1. Mengetahui kelemahan atau kelebihan dari pelayanan Puskesmas Poncowarno.
2. Mengukur penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Poncowarno
3. Sebagai bahan penetapan Kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan Puskesmas Poncowarno
5. Memfasilitasi peran serta masyarakat agar terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan Puskesmas Poncowarno.

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 menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat, selengkapanya 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 oleh Puskesmas Poncowarno Triwulan 1 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 1 Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	88,55	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88,52	A
3	Waktu Penyelesaian	83,42	B
4	Biaya/Tarif	89,39	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	86,69	B
6	Kompetensi Pelaksana	85,55	B
7	Perilaku Pelaksana	89,23	A
8	Sarana dan Prasarana	83,23	B
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96,84	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 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

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	Memberitahukan persyaratan pelayanan yang akan dilakukan dibagian pendaftaran Menginformasikan persyaratan melalui website dan media sosial puskesmas															Afrizal Noor Abidin, S.Tr RMIK

		Memberitahukan persyaratan yang akan dilakukan di bagian pendaftaran Menginformasikan persyaratan pelayanan melalui website, media sosial puskesmas													Afrizal Noor Abidin, S.Tr RMIK
		Memberitahukan persyaratan pelayanan yang akan dilakukan di bagian pendaftaran Menginformasikan persyaratan pelayanan melalui website dan media sosial puskesmas													Afrizal Noor Abidin, S.Tr RMIK

2.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 2 Tahun 2024

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh Puskesmas Poncowarno Triwulan 2 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 2 Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	88,76	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,92	B
3	Waktu Penyelesaian	84,07	B
4	Biaya/Tarif	92,62	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	86,34	B
6	Kompetensi Pelaksana	85,78	B
7	Perilaku Pelaksana	87,43	B
8	Sarana dan Prasarana	82,42	B

9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97,17	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 :

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2024)												Penanggung Jawab
			Juli				Agustus				September				
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
1.	Persyaratan	Penambahan tenaga pada ruang pelayanan disaat jam padat (peak hour)													Program UKP (dr. Nur Jiwo)
		Menginformasikan dan mengkoordinasikan standar pelayanan puskesmas secara langsung dan media sosial													Program UKP (dr. Nur Jiwo) Media Sosial (Sofi Astrianti, S.KM)
		Mengkoordinasikan dan memberitahukan jadwal pelayanan petugas kepada internal dan eksternal puskesmas													Program UKP : dr. Nur Jiwo Media Sosial : Sofi Astrianti, S.K.M

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

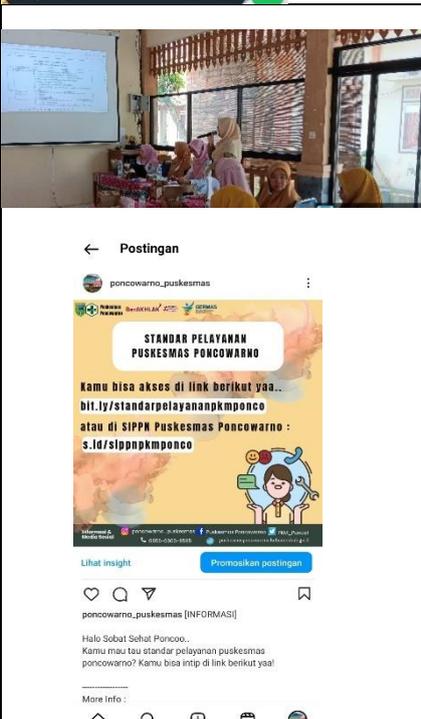
Tabel 3.1
Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Masyarakat Triwulan I Tahun 2024

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah ditindaklanjuti (Sudah/belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan
1	<p>1. Memberitahukan persyaratan pelayanan yang akan dilakukan dibagian pendaftaran</p> <p>2. Menginformasikan persyaratan pelayanan melalui website dan media sosial puskesmas</p>	Sudah	Dilakukan pemberitahuan persyaratan pelayanan yang dibutuhkan di website dan medsos puskesmas	

3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024

Tabel 3.1

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah ditindaklanjuti (Sudah/belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan
1	Penambahan tenaga pada ruang pelayanan disaat jam padat (peak hour)	Sudah	Dilakukan penambahan tenaga pada ruang pelayanan disaat jam padat (peak hour)	 <p>The screenshot shows a WhatsApp chat interface. At the top, it says 'REAKSI CEPAT UKP' with a location 'Pkm Ponco, Pkm Ponco Bid Blate, Pkm Pon...'. Below that, there's a message from 'Pkm Ponco Farmasi Mia Yohana' with a timestamp of '21 ag'. The main content is a list of services and staff: 'Pelayanan UKP', 'Pendaftaran pasien= P. Ical', 'Rekam Medis= P. Amad', 'Kasir= B. Yati', 'Pelayanan BP = dr. Endra, B. Dina, B. Eko', 'Pelayanan UGD = B. Tami, P. Surip', 'Pelayanan Gigi = drg. Fina, B. Tri', 'Pelayanan MTBS = B. Epi', 'Pelayanan KIA/KB = B. Ambar', 'Pelayanan PMP pagi = B. Fitri, B. Epi', 'Pelayanan PMP siang = B. Ebi, B. Cahyunita', 'Pelayanan PMP malam = B. Widya, B. Nurul', 'Pelayanan farmasi= B. Nisa, B. Wivi', and 'Pelayanan laborat = B. Dajah'. At the bottom, it says '#PTM= B. Eri' and 'Terimakasih Wassalamu alaikum W.Wb.' with a timestamp of '04:00'.</p>
2.	Menginformasikan dan mengkoordinasikan standar pelayanan puskesmas secara langsung dan media sosial	Sudah	Dilakukan pemberian informasi dan koordinasi standar pelayanan puskesmas secara langsung dan media sosial	 <p>The screenshot shows a social media post from 'poncowarno_puskesmas'. The post features a yellow and white graphic with the text: 'STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS PONCOWARNO', 'Kamu bisa akses di link berikut yaa.. bit.ly/standarpelayananpkponco atau di SIPPN Puskesmas Poncowarno : s.id/slppnkmpnco'. Below the graphic, there's a caption: 'Halo Sobat Sehat Ponco... Kamu mau tau standar pelayanan puskesmas poncowarno? Kamu bisa intip di link berikut yaa!'. The post also includes a 'Promosikan postingan' button and a 'Lihat insight' link.</p>

3. Mengkoordinasikan dan memberitahukan jadwal pelayanan petugas kepada internal dan eksternal puskesmas

Sudah

Dilakukan koordinasi dan pemberitahuan jadwal pelayanan petugas kepada internal dan eksternal puskesmas



BAB IV KESIMPULAN

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

1. Puskesmas Poncowarno telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut Triwulan I Tahun 2024 sebanyak 100 % dan Triwulan II Tahun 2024 sebanyak 100%, sehingga rata-rata sebesar 100%; (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	Menginformasikan Kembali persyaratan pelayanan melalui media sosial puskesmas, website, dan sippn	Dibuatkan pamflet terkait persyaratan pelayanan puskesmas	1 bulan	Petugas Promkes	-

Kebumen, 29 Juni 2024
KEPALA PUSKESMAS PONCOWARNO
KABUPATEN KEBUMEN



dr. Endra Triprakosa
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP. 196902112002121003