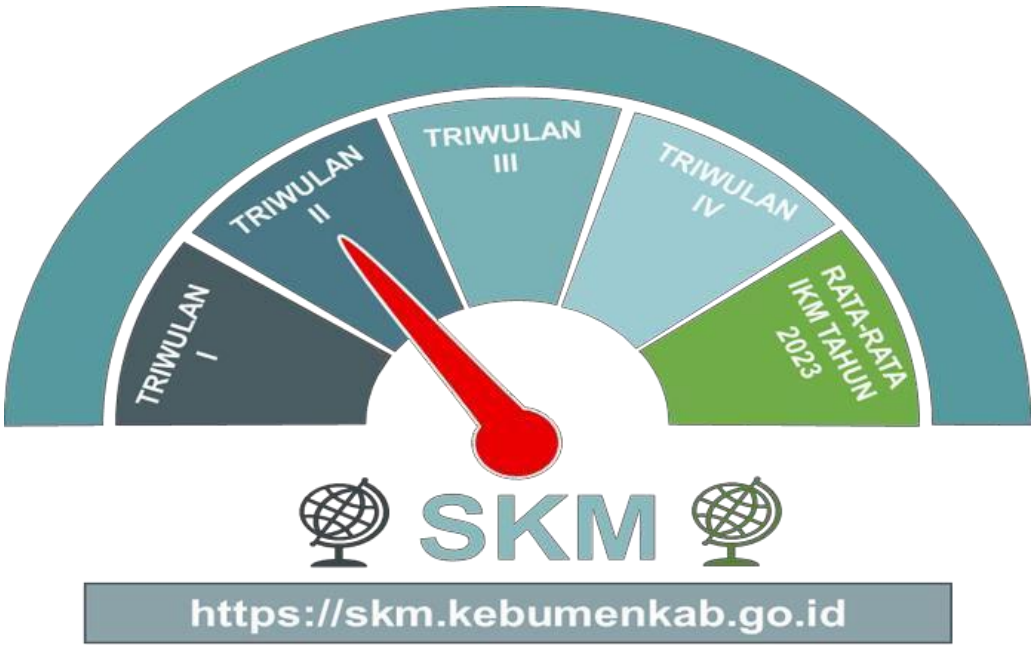


LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2025



PUSKESMAS KUTOWINANGUN
KABUPATEN KEBUMEN

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, kami telah menyusun laporan hasil survei kepuasan masyarakat Puskesmas Kutowinangun dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Bupati Kebumen Nomor 7 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen .

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Puskesmas Kutowinangun saat ini secara umum sudah memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berkurangnya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui kotak saran, aduan, sms, atau whatsapp. Namun demikian, Puskesmas Kutowinangun tetap mengupayakan perbaikan pelayanan publik melalui survei kepuasan masyarakat peningkatan kinerja karyawan kepada pengguna layanan.

Demikian laporan ini disusun sebagai gambaran penyelenggaraan pelayanan publik Puskesmas Kutowinangun.

Kebumen, 11 Juni 2025
KEPALA PUSKESMAS KUTOWINANGUN
KABUPATEN KEBUMEN

dr. Pratama Adi Prabawa, M.Sc
Pembina Tingkat 1/ IVb
NIP. 197303122002121008

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i
DAFTAR ISI ii
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2
1.3 Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat 2
BAB II 4
DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT 4
2.1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 5
BAB III 7
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT 7
3.1. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 7
BAB IV 10
KESIMPULAN 10
KABUPATEN KEBUMEN 10

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan tehnologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

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 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.

Survei kepuasan masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Survei dapat dilakukan untuk mengumpulkan informasi dari sekelompok orang atau dari lingkungan.Survei dapat digunakan untuk melihat karakteristik atau hubungan sebab akibat antar variable tanpa adanya intervensi dari peneliti atau pelaksana survei.

Pengumpulan informasi atau identifikasi mengenai kepuasan masyarakat dilakukan dengan melaksanakan survei kepuasan masyarakat yang merupakan salah satu alat yang bisa digunakan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan. Kepuasan masyarakat adalah tujuan utama yang harus dijadikan target oleh unit pelayanan publik. Survei kepuasan masyarakat diadakan untuk mempermudah unit pelayanan dalam melakukan evaluasi kinerja unit dan mengetahui dengan pasti unsur mana saja yang masih perlu diperbaiki. Sembilan unsur yang harus dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat, antara lain:

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya atau tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Maklumat pelayanan/ janji layanan, adalah salah satu bukti kesungguhan pemberi layanan publik untuk menerapkan prinsip-prinsip *goodgovernance* (transparansi, akuntabilitas, keterbukaan, dan keadilan) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya.
9. Pengaduan, adalah bentuk partisipasi dan rasa kepedulian masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik yang kemudian akan ditindaklanjuti oleh pemberi pelayanan publik tersebut.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
2. 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

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kepuasan masyarakat yang menjadi pelanggan di Puskesmas Kutowinangun secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

2. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan yang ada di unit penyelenggara pelayanan Puskesmas Kutowinangun.
3. sebagai sarana pengawasan dari masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang ada di Puskesmas Kutowinangun.

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 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 I Tahun 2025

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Kutowinangun 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	89,81	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88,66	A
3	Waktu Penyelesaian	84,24	B
4	Biaya/Tarif	90,74	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	87,37	B
6	Kompetensi Pelaksana	86,57	B
7	Perilaku Pelaksana	85,75	B
8	Sarana dan Prasarana	85,16	B
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96,18	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 2.2

Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan I Tahun 2025

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Kutowinangun

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2025)												Penanggung Jawab
			April				Mei				Juni				
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
1	Waktu Pelayanan	Sosialisasi tentang penggunaan aplikasi MJKN di kegiatan luar gedung	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v			Kepala Tata Usaha
		Mensosialisasikan standar pelayanan	v												PJ klaster, Petugas promkes
2	Sarana dan Prasarana	Inventarisir kebutuhan sarana dan prasarana puskesmas										v			Kepala Tata Usaha dan PJ Sarpras
3	Perilaku pelaksana	Pembinaan karyawan Puseksmas Kutowinangun melalui kegiatan lokmin bulanan dan apel pagi	v				v					v			Kepala Tata Usaha

Sumber data: Pengolahah Data SKM Triwulan I Tahun 2025

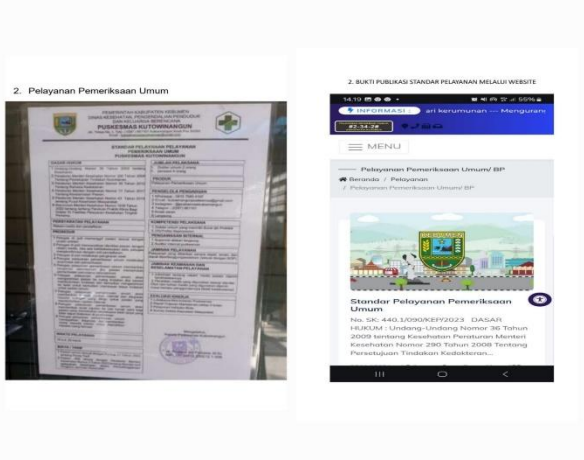
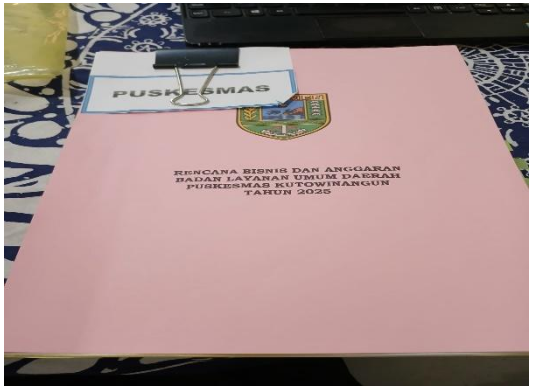
BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

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)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Mensosialisasikan penggunaan pendaftaran online Mobile JKN untuk mengurangi penumpukan antrian di kegiatan luar gedung.	Sudah	Bidan desa mensosialisasikan penggunaan aplikasi MJKN bagi masyarakat yang mempunyai bpjs di kegiatan luar gedung seperti kelas ibu hamil, posyandu balita dan kegiatan lain	 	Belum optimalnya penggunaan antrian online Mobile JKN pada pendaftaram karena kebanyakan hp tidak support untuk download aplikasi, sinyal di desa tidak mendukung, tidak punya kuota internet, merasa lebih mudah daftar secara langsung.

2	Mensosialisasikan standar pelayanan	sudah	Standar pelayanan disosialisasikan baik secara online melalui berbagai media yang telah dimiliki Puskesmas Kutowinangun maupun secara offline yaitu dengan ditempel di depan ruang-ruang pelayanan		Jumlah pengunjung Puskesmas pada hari-hari tertentu misal pada saat kegiatan prolanis dan hari masuk pertama setelah hari libur.
3	Memastikan usulan sarpras tertuang dalam perencanaan Puskesmas dan tertuang dalam RBA 2026 untuk pemenuhan sarana dan prasarana.	Sudah	Berkoordinasi dengan tim perencanaan terkait kebutuhan sarana prasarana terutama pada unit gawat darurat dan Laboratorium serta memastikan tertuang dalam RBA Puskesmas Kutowinangun Tahun 2026		Realisasi pembelanjaan sarana prasarana bergantung pada pendapatan Puskesmas Kutowinangun Tahun 2026

4	Melakukan pembinaan terhadap seluruh karyawan Puskesmas Kutowinangun bersamaan dengan kegiatan Lokmin bulanan maupun apel pagi oleh Kepala Puskesmas dan Kepala Tata Usaha	Sudah	Sudah dilakukan pembinaan terhadap seluruh karyawan untuk selalu memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan melalui kegiatan lokmin bulanan maupun apel pagi.	 	-

BAB IV
KESIMPULAN

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

1. Puskesmas Kutowinangun telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut Triwulan I Tahun 2025 sebanyak 100 %,
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	Mensosialisasikan penggunaan pendaftaran online Mobile JKN untuk mengurangi penumpukan antrian	Edukasi dan pendampingan dalam penggunaan mobile JKN untuk pendaftaran online	Setiap ada kegiatan posyandu balita dan kelas ibu hamil di setiap desa tiap bulannya	Rinto Ekawati, S.Kep.Ns (PIC JKN)	- Tim Pendaftaran - Promkes - Seluruh petugas Puskesmas
2	Memastikan usulan sarpras tertuang dalam perencanaan Puskesmas dan tertuang dalam RBA 2026 untuk pemenuhan sarana dan prasarana	- Pengumpulan usulan kepada Tim Barang - Rapat tim perencanaan - Penyusunan dokumen perencanaan	- Juni	Kepala Tata Usaha	- Tim Perencanaan - PPTK - Tim Barang
3	Penerapan 5 S karyawan dalam melayani pasien/ masyarakat	Edukasi dan motivasi terus menerus	Berkala	- Kepala Tata Usaha	- Kepala Puskesmas - Tim mutu

Kebumen, 11 Juni 2025
KEPALA PUSKESMAS KUTOWINANGUN
KABUPATEN KEBUMEN

dr. Pratama Adi Prabawa, M.Sc
Pembina Tingkat I/ IV b
NIP. 19730312 200212 1 008