

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 TAHUN 2025



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

PUSKESMAS PADURES

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penayang, kami panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada kami, sehingga kami dapat menyelesaikan laporan Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan I Puskesmas Padureso ini telah kami susun dengan maksimal dan mendapatkan bantuan dari berbagai pihak sehingga dapat memperlancar pembuatan laporan survey ini. Untuk itu kami menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pembuatan laporan ini.

Terlepas dari semua itu, kami menyadari sepenuhnya bahwa masih ada kekurangan baik dari segi susunan kalimat maupun tata bahasanya. Oleh karena itu dengan tangan terbuka kami menerima segala saran dan kritik dari pembaca agar kami dapat memperbaiki laporan survey kepuasan masyarakat ini.

Akhir kata kami berharap semoga laporan ini ini dapat memberikan manfaat maupun inspirasi terhadap pembaca.

Kebumen, 1 April 2025

KEPALA PUSKESMAS PADURESOS

dr. H Guntoro, MM.

Pembina IV a

NIP.196804032007011024

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB 2 DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT	
2.1 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025	5
BAB 3 REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT	
3.1 Realisasi Rencana Tindak lanjut Triwulan I Tahun 2025	9
BAB 4 KESIMPULAN	14

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat dalam berbagai sektor pelayanan publik, Pemerintah Kabupaten Kebumen terus berupaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik yaitu dengan melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan guna mengukur indeks kepuasan masyarakat. Apabila masyarakat merasa puas terhadap suatu layanan yang disediakan, maka penyelenggaraan pelayanan tersebut dapat dipastikan berjalan dengan baik, efektif dan efisien.

Indeks kepuasan masyarakat sebagai hasil survei kepuasan masyarakat dalam pengguna layanan memperoleh layanan publik menjadi acuan penting dalam mendukung percepatan implementasi reformasi birokrasi khususnya area perubahan bidang pelayanan publik. Oleh karena itu, perlu diketahui indeks kepuasan masyarakat dari pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Puskesmas Padureso. Indeks kepuasan masyarakat ini dapat menginterpretasi mengenai hal-hal yang dibutuhkan oleh pengguna layanan dan menjadi acuan untuk mengevaluasi dan melakukan perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebagai tindak lanjut implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, telah ditetapkan Peraturan Bupati Kebumen Nomor 7 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen dan Keputusan Bupati Kebumen Nomor 060/355 Tahun 2022 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Puskesmas Padureso guna menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat dengan metode survei yang seragam, untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan serta meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Prinsip pelayanan yang mencakup mudah, transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan dan tepat waktu bukan sekedar slogan saja, melainkan benar-benar dipastikan dapat terwujud. Peningkatan kualitas pelayanan publik dalam

rangka memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat menjadi perhatian utama Puskesmas Padureso diantaranya:

- a. menjadi salah satu area perubahan reformasi birokrasi yaitu pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi;
- b. menjadi tujuan dan sasaran dari Misi ke 1 RPJMD Kabupaten Kebumen Tahun 2021-2026 yaitu Peningkatan tata kelola pemerintahan yang baik melalui pelayanan birokrasi yang responsif serta penerapan *e-government* dan *open-government* yang terintegrasi; dan
- c. pelaksanaan fasilitasi/pendampingan, monitoring dan evaluasi kinerja atas penyelenggaraan pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Kebumen secara berkala setiap tahunnya dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkelanjutan.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di Puskesmas Padureso mendasari:

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan
- c. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- e. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 6 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik; dan
- f. 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

Penyusunan laporan survei kepuasan masyarakat Puskesmas Padureso mempunyai maksud untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Puskesmas Padureso yang dilaksanakan dengan metode survei yang beragam.

Adapun tujuan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di Puskesmas Padureso yaitu untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna

layanan dan mengetahui rencana tindak lanjut perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Sedangkan sasaran dilaksanakannya survei kepuasan masyarakat di lingkungan Puskesmas Padureso sebagai berikut:

- a. mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- b. mendorong Unit Penyelenggara Pelayanan Publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. mendorong Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
- d. mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan dilaksanakan survei kepuasan masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen diperoleh manfaat yaitu:

- a. diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- b. diketahui kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang telah dilaksanakan secara periodik;
- c. sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil SKM;
- d. diketahui IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik;
- e. memacu persaingan positif antar Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pada lingkup Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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 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 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 Padureso 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	88.94	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88.8	Sangat baik
3	Waktu Penyelesaian	87.54	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	90.58	Sangat baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	88.89	Sangat baik
6	Kompetensi Pelaksana	91.15	Sangat baik
7	Perilaku Pelaksana	90.30	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	87.49	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95.54	Sangat baik

Dari data pada tabel di atas, dapat terlihat bahwa semua unsur sudah sangat baik, akan tetapi guna tetap meningkatkan kualitas pelayanan, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah yaitu sarana prasarana, waktu penyelesaian, dan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan 3 nilai yang 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 2025)												Penanggung Jawab		
			April				Mei				Juni						
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV			
1	Sarana dan Prasarana	1.1 Menambah/ Memperbaiki sarana prasarana yang kurang				V											Bambang
2	Waktu Penyelesaian	2.1 Meningkatkan kedisiplinan petugas untuk memberikan pelayanan sesuai jam yang telah ditentukan	V														Ninik
		2.2 Sosialisasi kepada petugas terkait kepatuhan terhadap SOP					V										Ninik
		2.3 Sosialisasi kepada masyarakat terkait perkiraan waktu tiap-tiap unit layanan						V									Dwiyanto
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.1 Penempelan persyaratan di papan pengumuman										V					Bambang
		3.2 Sosialisasi persyaratan di sosmed											V				Nanda

Sumber data: Pengolahan 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

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.	Menambah/ Memperbaiki sarana prasarana yang kurang				
2.	Meningkatkan kedisiplinan petugas untuk memberikan pelayanan sesuai jam yang telah ditentukan				
3	Sosialisasi kepada petugas terkait kepatuhan terhadap SOP				
4	Sosialisasi kepada masyarakat terkait perkiraan waktu tiap-tiap unit layanan				
5	Penempelan persyaratan di				

	papan pengumuman				
6	Sosialisasi persyaratan di sosmed				

BAB IV KESIMPULAN

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

1. Puskesmas Padureso telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut Triwulan I Tahun 2025 sebanyak %
(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	Menambah/ Memperbaiki sarana prasarana yang kurang	Melakukan koordinasi dan list sarana prasarana yang kurang	April	Bambang	Seluruh Karyawan Puskesmas, BP umum Poli Kia/KB Poli Gigi Farmasi Laboratorium HIV dan IVA Poli Gizi Klinik Sanitasi
2	Meningkatkan kedisiplinan petugas untuk memberikan pelayanan sesuai jam yang telah ditentukan	Sosialisasi terkait kedisiplinan dan SOP secara rutin kepada petugas	April	Ninik	Seluruh Karyawan
3	Sosialisasi kepada petugas terkait kepatuhan terhadap SOP	Sosialisasi terkait kepatuhan SOP secara rutin kepada petugas	Mei	Ninik	Seluruh Karyawan
4	Sosialisasi kepada masyarakat terkait perkiraan waktu tiap-tiap unit layanan	Menyampaikan informasi pelayanan kepada masyarakat terkait standar waktu pelayanan	Mei	Dwiyanto	Tim Medsos

5	Penempelan persyaratan di papan pengumuman	Rutin cek papan pengumuman dan melakukan penempelan informasi update terutama terkait persyaratan	Juni	Bambang	CS
6.	Sosialisasi persyaratan di sosmed	persyaratan berobat di puskesmas melalui sosial media instagram, facebook, whatsapp, dan website puskesmas, dan menempel di papan pengumuman	Juni	Nanda	Tim Medsos

Kebumen, 1 April 2025

KEPALA
PUSKESMAS PADURESO

Dr. H Guntoro, MM.
Pembina IV a
NIP.196804032007011024