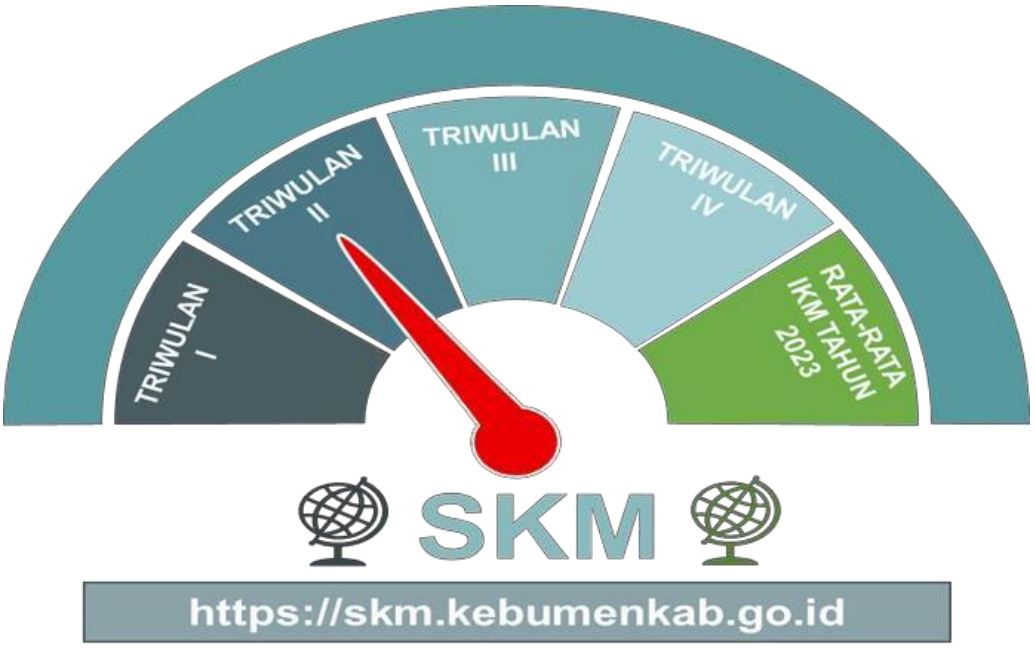


LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2025



PUSKESMAS BULUSPESANTREN II
KABUPATEN KEBUMEN

KATA PENGANTAR

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat yang bertugas memberikan pelayanan prima dan berkualitas. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan persepsi dan umpan balik dari masyarakat sehingga dapat dilakukan perbaikan secara terus menerus terhadap unsur pelayanan yang kurang sehingga mampu dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pasal 1 ayat 1 yang menyatakan bahwa "Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Tahun 2025 ini pelaksanaan SKM di Puskesmas Buluspesantren II Kabupaten Kebumen sudah dilaksanakan selama 1 periode yakni di Triwulan I.

Penyelenggaraan SKM Puskesmas Buluspesantren II Tahun 2025 dilakukan dengan metode Online. Penggunaan metode online sebagai upaya mempermudah dan mempercepat layanan dengan menggunakan teknologi.

Laporan ini disusun guna memberikan gambaran terkait pelaksanaan SKM Puskesmas Buluspesantren II Tahun 2025 termasuk identifikasi unsur pelayanan prioritas yang harus segera perbaikan melalui rencana tindak lanjut. Disamping itu, laporan ini juga memberikan gambaran trend Indeks Kepuasan Masyarakat di puskesmas Buluspesantren II terhadap berbagai pelayanan publik yang diberikan kepada warganya.

Kebumen, Mei 2025

KEPALA PUSKESMAS BULUSPESANTREN II
KABUPATEN KEBUMEN

Drg.NURUL UDI ASTUTI
Penata Tk.I
NIP. 19800405 201101 2 007

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR..... 2
DAFTAR ISI 3
BAB I PENDAHULUAN 4
1.1 Latar Belakang 4
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat..... 4
1.3 Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat 4
BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT 6
2.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 7
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT 9
3.1 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025..... 9
BAB IV KESIMPULAN 11

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 pelayanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Puskesmas Buluspesantren II, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-Undang No. 16 Tahun 1950 Tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat dan Dalam Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan 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 di lingkup Puskesmas Buluspesantren II.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan dilakukan SKM 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 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 III Tahun 2025

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Buluspesantren II 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 III Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	87,34	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	93,41	A
3	Waktu Penyelesaian	87,14	B
4	Biaya/Tarif	96,16	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	90,88	A
6	Kompetensi Pelaksana	91,47	A
7	Perilaku Pelaksana	89,08	A
8	Sarana dan Prasarana	88,65	A
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,55	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 prioritasperbaikan 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 2.3
Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan III 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.	Waktu Penyelesaian	1.1 Sosialisasi Standar Pelayanan pada Pasien			V	V									Klaster 1
2.	Persyaratan	2.1 Sosialisasi persyaratan			V	V									Klaster 1
3.	Sarana dan Prasarana	3.1 Mengingatkan petugas dalam menjaga pemeliharaan sarana dan prasarana (kebersihan, berfungsi atau tidaknya)			V	V									Klaster 1

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

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	1.1 Sosialisasi Standar Pelayanan pada Pasien	Sudah	Mensosialisasikan standar pelayanan melaui website, serta saat memberikan pelayanan pada pasien	https://puskesmasbuluspesantrendua.kebumenkab.go.id/index.php/web/category/standar-pelayanan-publik	Tidak semua warga bisa mengakses website/medsos
2	2.1 Sosialisasi persyaratan	Sudah	Menempel pengumuman persyaratan pelayanan	https://drive.google.com/drive/folders/1mtm85TLqWrn6k9noi83fX-brUk4Q9_nY?usp=sharing	Tidak semua pasien cermat membaca pengumuman yang ditempel
3	3.1 Mengingatkan petugas dalam menjaga	Sudah	Petugas kebersihan diingatkan untuk	https://drive.google.com/drive/folders/1mt	Tidak semua pengunjung bisa

	pemeliharaan sarana dan prasarana (kebersihan, berfungsi atau tidaknya)		meningkatkan kebersihan puskesmas dan petugas pelayanan kesehatan serta pengunjung puskesmas diingatkan untuk menjaga sarana dan prasarana yang tersedia di puskesmas	m85TLqWrn6k9noi83fX-brUk4Q9_nY?usp=sharing	menjaga sarana dan prasarana yang tersedia

BAB IV KESIMPULAN

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

1. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat oleh Puskesmas Buluspesantren II Triwulan I Tahun 2025 sebesar 89,73 (Kategori SANGAT BAIK).
2. Puskesmas Buluspesantren II telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut Triwulan I Tahun 2025 sebanyak 100%.
3. Sudah tidak ada Rencana Tindak Lanjut yang belum ditindaklanjuti sehingga tidak perlu disusun strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada.

Kebumen, Mei 2025

KEPALA PUSKESMAS BULUSPESANTREN II
KABUPATEN KEBUMEN

drg NURUL UDI ASTUTI
Penata Tk.I
NIP. 19800405 201101 2 007