

# 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 KARANGSAMBUNG  
KABUPATEN KEBUMEN**

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah senantiasa kami panjatkan, atas terselesaikannya penyusunan hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan kesehatan Puskesmas Karangsembung pada triwulan I dan triwulan II tahun 2024.

Pengukuran SKM ini diharapkan dapat menjadi tolak ukur dan cermin bagi Puskesmas Karangsembung terkait dengan kualitas pelayanan kesehatan yang telah diberikan kepada masyarakat. SKM ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam peningkatan kinerja Puskesmas semester selanjutnya.

Pengukuran SKM yang dilakukan di Puskesmas Karangsembung masih terbatas pada pelayanan di dalam gedung yang bersifat kuratif. Sedangkan upaya kesehatan luar gedung yang bersifat promotif dan preventif dengan peningkatan pemberdayaan masyarakat belum dapat dilakukan. Selayaknya upaya kesehatan yang mesti dilakukan oleh Puskesmas harus menitik beratkan pada upaya promotif dan preventif, dan hanya sebagian kecil saja untuk upaya kesehatan yang bersifat kuratif. Sebagaimana tujuan adanya Puskesmas adalah menyetatkan masyarakat, karena Puskesmas adalah Pusat Kesehatan Masyarakat. Namun paradigma yang berkembang di masyarakat bahwa Puskesmas adalah tempat untuk melakukan tindakan pengobatan masih sulit untuk dirubah.

Semoga hasil pengukuran SKM ini dapat bermanfaat khususnya bagi Puskesmas Karangsembung dan instansi Pembinaanya untuk dapat meningkatkan pelayanan yang lebih memenuhi kebutuhan masyarakat.

Masukan, kritik, dan saran yang bersifat membangun sangat Kami harapkan agar pada pelaksanaan pengukuatan SKM selanjutnya bisa lebih baik.

Kebumen, 27 Juni 2024

KEPALA PUSKESMAS KARANGSAMBUNG  
KABUPATEN KEBUMEN



dr. Erika Khairani Siregar  
Pembina – IV a  
NIP. 19851017 201101 2 009

## 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 .....	5
1.3 Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat .....	5
BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT .....	7
2.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 .....	8
2.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024 .....	10
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT .....	12
3.1 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 .....	12
3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024 .....	14
BAB IV KESIMPULAN .....	16

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1. Latar Belakang**

Dinas Kesehatan adalah unsur pelaksana otonomi daerah dalam bidang kesehatan dan dipimpin langsung oleh seorang Kepala Dinas. Tugas pokok Dinas Kesehatan adalah melaksanakan urusan pemerintah daerah sesuai dengan asas otonomi serta kewajiban pembantuan dalam bidang kesehatan di lingkup daerah atau Kota/Kabupaten. Dalam melaksanakan tugasnya, Dinas Kesehatan memiliki beberapa fungsi, di antaranya adalah penyelenggara urusan pemerintah dan layanan umum dalam bidang medis di ruang lingkup Kota/Kabupaten. Juga melaksanakan dan pembinaan tugas dalam bidang pelayanan, pencegahan penyakit, dan rujukan, usaha kesehatan masyarakat, serta sumberdaya kesehatan di ruang lingkup Kota/Kabupaten serta sebagai fungsi pemantauan, pelaporan, dan evaluasi dalam bidang medis di ruang lingkup Kota/Kabupaten. Fungsi melaporkan pelaksana tugas-tugas dalam bidang kesehatan yang diserahkan dari Walikota/Bupati sesuai dengan tugas pokok serta fungsinya.

Puskesmas dan Dinas Kesehatan yang bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Puskesmas sebagai organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Pentingnya dilakukan evaluasi yang berupa pengukuran tingkat kepuasan terhadap pelayanan masyarakat karena kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang

disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik.

Sebagai unit pelaksanaan tugas pada pelayanan masyarakat, Puskesmas dirasa perlu melakukan evaluasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pelayanan. Dalam melaksanakan evaluasi selain dilaksanakan secara internal baik terhadap manajemen maupun program, juga perlu adanya jajak pendapat dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan Puskesmas berupa tingkat kepuasan masyarakat, sehingga perlu dilakukan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat atau disingkat menjadi SKM.

## **1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Puskesmas Karangsembung yang merupakan unit pelaksana teknis pelayanan kesehatan masyarakat di Kebumen juga melakukan evaluasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pelayanan. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat. Dan juga dijelaskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 25 tahun 2004 tentang pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas. Sedangkan Puskesmas Karangsembung dalam pengukuran indeks ini mengacu kepada Peraturan Bupati nomor 7 tahun 2020 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen.

Mengevaluasi peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dilakukan berkala oleh Puskesmas Karangsembung yaitu dilakukan pengukuran Survey kepuasan masyarakat sebanyak empat kali dalam setahun.

## **1.3. Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat**

### **1. Tujuan Umum**

Mengetahui mutu kinerja pelayanan kesehatan Puskesmas Karangsembung berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat.

### **2. Tujuan khusus**

- a) Mengetahui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan Puskesmas Karangsembung.
- b) Mengetahui persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Puskesmas Karangsembung.
- c) Melibatkan masyarakat untuk berperan serta dalam menilai dan

mengevaluasi kinerja pelayanan Puskesmas Karangsembung.

## 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> 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 2024

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Karangsembung Triwulan I 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 I Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	92,09	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,33	B
3	Waktu Penyelesaian	88,51	A
4	Biaya/Tarif	88,7	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	89,94	A
6	Kompetensi Pelaksana	89,1	A
7	Perilaku Pelaksana	90,74	A
8	Sarana dan Prasarana	87,96	B
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92,37	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 2.3  
Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan I Tahun 2024

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2024)												Penanggung Jawab	
			Jan				Feb				Mar					
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV		
1	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sosialisasi SOP pelayanan pada masyarakat		√												PJ MUTU
2	Sarana dan Prasarana	Perbaikan sarana prasarana							√							PJ SARPRAS
3	Waktu Penyelesaian	Resosialisasi SOP pelayanan										√				PJ MUTU

Sumber data: Pengolah Data SKM Tahun 2024

## 2.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Karangsembung Triwulan II Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.4  
Ringkasan Hasil SKM Triwulan II Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	91,41	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,97	A
3	Waktu Penyelesaian	87,78	B
4	Biaya/Tarif	89,6	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	90,06	A
6	Kompetensi Pelaksana	87,97	B
7	Perilaku Pelaksana	86,35	B
8	Sarana dan Prasarana	86,76	B
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,63	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 2.5  
Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan II Tahun 2024

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	Perilaku Pelaksana	Bimtek sikap dan perilaku	√														PJ MUTU
2	Sarana dan Prasarana	Perbaikan dan penambahan sarana prasarana							√								PJ SARPRAS
3	Waktu Penyelesaian	Resosialisasi SOP pelayanan											√				PJ MUTU

Sumber data: Pengolah Data SKM Tahun 2024

### 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 Triwulan I Tahun 2024

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Sosialisasi SOP pelayanan pada masyarakat	Sudah dilakukan sosialisasi secara langsung tentang mekanisme dan sistem pelayanan di puskesmas	Melakukan sosialisasi pada Masyarakat tentang mekanisme dan sistem pelayanan di puskesmas		Tidak ada
2	Perbaikan sarana prasarana	Sudah dilakukan perbaikan dan penambahan sarana dan prasarana penunjang	Pembuatan ruang ramah anak dan diisi dengan beberapa permainan agar penunggu anak tidak bosan		Tidak ada

3	Resosialisasi SOP pelayanan	Sudah dilakukan resosialisasi SOP pelayanan	Sosialisasi SOP pelayanan pada saat lokim bulanan		Tidak ada

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

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

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Bimtek sikap dan perilaku	Sudah	Dilakukan bimtek kepada seluruh karyawan puskesmas, agar dapat menerapkan motto puskesmas yaitu melayani sepenuh hati, dan selalu memakai pin khusus sebagai bentuk keseriusan dalam menjalankan tugas agar selalu melayani sepenuh hati		Tidak ada

2	Perbaikan dan penambahan sarana prasarana	Sudah dilakukan perbaikan dan penambahan sarana dan prasaranan penunjang	Pembelian kursi roda baru, penambahan kursi tunggu di depan ruang farmasi agar pasien nyaman dalam menunggu obat		Tidak ada
3	Resosialisasi SOP pelayanan	Sudah dilakukan resosialisasi SOP pelayanan	Sosialisasi SOP pelayanan pada saat rapat UKP		Tidak ada

## **BAB IV KESIMPULAN**

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan adalah Puskesmas Karangsembung telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut Triwulan I Tahun 2024 sebanyak 100% dan Triwulan II Tahun 2024 sebanyak 100%, sehingga rata-rata sebesar 100%;

Kebumen, 27 Juni 2024

**KEPALA PUSKESMAS KARANGSAMBUNG  
KABUPATEN KEBUMEN**



dr. Erika Khairani Siregar

Pembina – IV a

NIP. 19851017 201101 2 009