

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

**DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA
PUSKESMAS SADANG
KABUPATEN KEBUMEN**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT , karena atas berkat dan rahmat-Nya kami dapat menyusun hasil Survey Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Sadang Kecamatan Sadang Kabupaten Kebumen tahun 2025.

Survey Kepuasan Masyarakat Puskesmas Sadang Tahun 2025 sebagai salah satu media informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerja Puskesmas Sadang. Data yang termuat dalam Survey Kepuasan Masyarakat Puskesmas Sadang Kecamatan Sadang Kabupaten Kebumen bersumber dari internal pelayanan yang dilaksanakan di Puskesmas Sadang.

Kami menyadari bahwa dalam penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Puskesmas Sadang Kecamatan Sadang Kabupaten Kebumen masih jauh dari sempurna. Untuk itu kami mohon kritik dan sarannya agar dapat menyajikan data dan informasi yang lebih akurat .

Berawal dari niat dan kesungguhan apabila tugas yang dilaksanakan senantiasa akan ringan dalam membangun kesehatan lingkungan di wilayah kecamatan Sadang, maka untuk itu kami sampaikan terima kasih yang mendalam atas partisipasi semua pihak sehingga dapat tersusun Survey Kepuasan Masyarakat Puskesmas Sadang Kecamatan Sadang Tahun 2025.

Kebumen, 21 Maret 2025

KEPALA PUSKESMAS SADANG
KABUPATEN KEBUMEN



dr. Amelia Rahmawati
Pangkat Penata Tk I/IIId
NIP.198705132015022001

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat	2
BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT	
2.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025	3
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT	
3.1 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025.....	6
BAB IV KESIMPULAN	7

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran paradigma pelayanan publik telah berubah yaitu keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan penelitian tentang kinerja pelayanan publik di lingkungannya. Riset tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada umumnya masih jarang dilakukan oleh pemerintah daerah, sehingga takaran untuk mengetahui sejauh mana efektifitas berbagai pelayanan publik khususnya dilihat dari kepuasan masyarakat pengguna juga belum diketahui.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 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. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan public secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah mengadakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan efektif berbasis kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memnuhi kebutuhan dan harapan masyarakat/ pengguna layanan masyarakat dan dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program dan kegiatan yang dilaksanakan pada suatu Lembaga layanan publik.

Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan evaluasi dengan menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat. Patisipasi masyarakat dalam memberikan penilaian survey kepada pemberi layanan sangat diperlukan sehingga mampu melakukan penilaian setiap kali mendapatkan pelayanan.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor : 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- b. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan;
- c. Keputusan Men.PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- d. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

Maksud dan Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), yaitu :

- a. Terukurinya Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas;
- b. Teridentifikasinya harapan masyarakat;
- c. Sebagai ukuran dasar untuk menilai pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya

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 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

Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan I Tahun 2025

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Sadang 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	90.91	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91.78	A
3	Waktu Penyelesaian	87.44	A
4	Biaya/Tarif	94.15	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	89.43	A
6	Kompetensi Pelaksana	89.85	A
7	Perilaku Pelaksana	90.31	A
8	Sarana dan Prasarana	89.25	A
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95.37	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:

2.1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I

Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan I Tahun 2025

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Sadang

N o.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2025)												Penanggung Jawab
			Jan				Feb				Mar				
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
1	Waktu Penyelesaian	1.1 (Sosialisasi di apel terkait SOP pelaksanaan Pelayanan)								√					PJ Cluster 1, 2, 3
2	Kompetensi Pelaksana	2.1 (Merefresh ulang pelatihan Service Excelent)									√				PJ Cluster 1
3	Sarana dan Prasarana	3.1 (Mensosialisasikan kepada masyarakat terkait pelayanan yang ada di puskesmas)				√									PJ Cluster 1

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	1.1 (Sosialisasi di apel terkait SOP pelaksanaan Pelayanan)	Sudah	Sosialisasi di apel		Beberapa Petugas kegiatan luar gedung atau pertemuan sehingga tidak bisa mengikuti kegiatan
2	2.1 (Merefresh ulang pelatihan service excellent pada minlok)	Sudah	Merefresh ulang pelatihan Service Excelent pada Minlok		Beberapa Petugas kegiatan luar gedung atau pertemuan sehingga tidak bisa mengikuti kegiatan
3	3.1 (Mensosialisasikan kepada masyarakat terkait pelayanan yang ada di puskesmas)	Sudah	Mensosialisasikan pelayanan di puskesmas saat pelaksanaan posyandu		Tidak semua masyarakat mengikuti posyandu

BAB IV KESIMPULAN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) telah dilaksanakan pada bulan Januari, Februari dan Maret atau kita sebut dengan Triwulan I. Dengan jumlah 430 peserta pengisi Survei Kepuasan Masyarakat, Puskesmas Sadang mendapatkan nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) sebesar 90,03 pada triwulan I dengan predikat sangat baik. Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

Puskesmas Sadang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut Triwulan I Tahun 2025 sebanyak 100%.

Kebumen, 21 Maret 2025

**KEPALA PUSKESMAS SADANG
KABUPATEN KEBUMEN**



dr. Amelia Rahmawati
Pangkat Penata Tk I/IIId
NIP.198705132015022001