

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Triwulan I Tahun 2023**



**PUSKESMAS SUNGAI AWAN
KABUPATEN KETAPANG
2023**

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka (Puskesmas Sungai Awan) perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Sungai Awan periode Januari s/d Maret 2023 (Triwulan I) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (TW II)

| No | Unsur | IKM | Mutu Layanan |
|----|--|-------|--------------|
| 1 | Persyaratan | 80,25 | BAIK |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 83,50 | BAIK |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 78,50 | BAIK |
| 4 | Biaya/Tarif | 86,50 | BAIK |
| 5 | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 84,50 | BAIK |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 81,25 | BAIK |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 84,25 | BAIK |
| 8 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 87,00 | BAIK |
| 9 | Sarana dan Prasarana | 84,00 | BAIK |

Berkaca pada data 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. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

| No | Prioritas Unsur | Program/ Kegiatan | Waktu | | | | Penanggung Jawab |
|----|----------------------|--|-------|------|------|------|---------------------------|
| | | | TW 1 | TW 2 | TW 3 | TW 4 | |
| 1 | Sarana dan prasarana | Perlu adanya mesin nomor antrian guna menunjang layanan publik | √ | | | | Keuangan dan perlengkapan |
| 2 | Kompetensi Petugas | Perlu nya Pelatihan dan Edukasi guna menunjang Pelayanan Publikasi | √ | | | | UKP |

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut.

| No | Rencana Tindak Lanjut | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan) | Dokumentasi Kegiatan | Tantangan/Hambatan |
|----|---|--|----------------------|---|
| 1 | Perlu adanya mesin nomor antrian guna menunjang layanan publik | *) Guna menunjang jumlah pengunjung yang datang berobat ke Puskesmas Sungai Awan untuk mendapatkan pelayanan maksimal *) Dapat mempermudah dalam proses panggilan nomor antrian | | Belum tersedianya anggaran pengadaan tersebut |
| 2 | Perlunya Pelatihan dan Edukasi guna menunjang Pelayanan Publikasi | *) Peningkatan Publik Speaking pada Petugas Pelayanan di Pengaduan Layanan | | Belum tersedianya anggaran untuk Pelatihan |

BAB IV KESIMPULAN

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

1. Puskesmas Sungai Awan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 75% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu :
 - Belum tersedianya anggaran pengadaan mesin tersebut di ruang tunggu
 - Perlunya Pelatihan dan Edukasi Guna Menunjang Pelayanan Publikasi dan belum tersedia anggaran untuk pelatihan
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

| No | RTL | Strategi Penyelesaian | Target Waktu Penyelesaian | Penanggung Jawab | Stakeholder Terkait |
|----|--|-----------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------|
| 1 | Adanya mesin nomor antrian guna menunjang layanan publik | RKA | Triwulan II & III | Keuangan dan Perlengkapan | Kepala Puskesmas |
| 2 | - Perlunya Pelatihan dan Edukasi guna menunjang | RKA | Triwulan III & IV | UKP | Kasubbag Tata Usaha |

| | | | | | |
|--|------------------------|--|--|--|--|
| | Pelayanan Publikasi | | | | |
|--|------------------------|--|--|--|--|

Muara Pawan, 02 April 2023
Kepala Puskesmas Sungai Awan



Hasan Basri, S.KM
NIP. 19680311 198903 1 011

DOKUMENASI EVALUASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN I TAHUN 2023

