

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE 2022**



**UPT PUSKESMAS JENAWI
DINAS KESEHATAN
PEMERINTAH KAB. KARANGANYAR**

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 UPT Puskesmas Jenawi 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 UPT Puskesmas Jenawi periode 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2022

No	Unsur Pelayanan	Nilai Per Unsur	Konversi Nilai	Mutu Layanan
1	Persyaratan Pelayanan	3, 121	78, 02	Baik
2	Prosedur Pelayanan	3, 134	78, 35	Baik
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3, 059	76, 47	Baik
4	Kewajaran Biaya/ Tarif Pelayanan	3, 391	84, 77	Sangat Baik
5	Kesesuaian Prosedur dan Hasil Pelayanan	3,100	77,50	Baik
6	Kompetensi/ Kemampuan Petugas Pelayanan	3. 189	79, 72	Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3, 176	79, 40	Baik
8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3, 045	76, 12	Baik
9	Penanganan Pengaduan Keluhan Pelanggan	3, 599	89, 97	Sangat 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	Kecepatan Waktu Pelayanan	Meningkatkan Kompetensi pegawai dengan melakukan pelatihan/diklat terkait profesi.	✓	✓	✓	✓	PJ Mutu
		Meningkatkan kompetensi pegawai dengan melakukan inhouse training	✓	✓	✓	✓	PJ Admen
		Meningkatkan pemahaman dan kepatuhan dalam menjalankan prosedur yang sesuai standar dalam upaya meningkatkan kecepatan waktu pelayanan.	✓	✓	✓	✓	PJ UKP PJ UKM
2	Sarana dan Prasarana Pelayanan	Meningkatkan Jumlah sarana dan prasarana Puskesmas dengan melakukan pengadaan sesuai dengan standar sarpras di dalam PMK 43/2019.	✓	✓	✓	✓	Tim Perencanaan PJ Sarpras

		Melaksanakan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana yang telah tersedia.	✓	✓	✓	✓	PJ Sarpras
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Memberikan kejelasan kepada masyarakat terkait jenis pelayanan yang ada di Puskesmas melalui pengumuman di Puskesmas, melalui penyuluhan kepada masyarakat maupun melalui media sosial.	✓	✓	✓	✓	PJ UKP PJ UKM

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	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Meningkatkan Kompetensi pegawai dengan melakukan pelatihan/ diklat terkait profesi.	Sudah	Pelatihan BTCLS		Tidak ada

	Meningkatkan kompetensi pegawai dengan melakukan inhouse training	Sudah	Inhouse training PPI (Pencegahan dan Penanggulangan Infeksi)		Tidak ada
	Meningkatkan pemahaman dan kepatuhan dalam menjalankan prosedur yang sesuai standar dalam upaya meningkatkan kecepatan waktu pelayanan.	Sudah	Pendaftaran pasien sesuai dengan SOP , sehingga pasien tidak mengantri terlalu lama.		Tidak ada

2	Meningkatkan Jumlah sarana dan prasarana Puskesmas dengan melakukan pengadaan sesuai dengan standar sarpras di dalam PMK 43/2019.	Sudah	Menambah tempat sampah baru .		Tidak ada
	Melaksanakan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana yang telah tersedia.	Sudah	Pemeliharaan saluran air.		Tidak ada

3	<p>Memberikan kejelasan kepada masyarakat terkait jenis pelayanan yang ada di Puskesmas melalui pengumuman di Puskesmas, melalui penyuluhan kepada masyarakat maupun melalui media sosial.</p>	Sudah	<p>Pengumuman tentang jenis-jenis pelayanan yang ada di Puskesmas Jenawi melalui media sosial instagram.</p>	 <p>JENIS-JENIS PELAYANAN UPT PUSKESMAS JENAWI</p> <ul style="list-style-type: none"> PELAYANAN 24 JAM <ul style="list-style-type: none"> USG RANST INAP FERSALINAN (PONALI) PELAYANAN BANTU JALAN <ul style="list-style-type: none"> PELAYANAN USG PELAYANAN GIIG & MULUT PELAYANAN MTBS PELAYANAN KIA & KB PELAYANAN KIA PELAYANAN NIA TEST PELAYANAN ANC DENGAN USG PELAYANAN KONSULTASI TERPADU A. KONSULTASI <ul style="list-style-type: none"> B. EVALUASI KESEHATAN LINGKUNGAN C. KONSULTASI FPP D. KONSULTASI PRIMES PELAYANAN PENUNJANG <ul style="list-style-type: none"> LABORATORIUM FSIGOTERAPI KEFARMASIAN PELAYANAN APOTEK <p>18 suka puskesmas.jenawi Hallo sobat jenawi... Berikut kami sampaikan Pelayanan Unit Kes... lainnya</p>	Tidak ada
---	--	-------	--	--	-----------

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu UPT Puskesmas Jenawi telah menindak lanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% .

