

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE 2023**



**PUSKESMAS MAYANGAN JOGOROTO KABUPATEN JOMBANG
PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN JOMBANG**

2024

BAB I

PENDAHULUAN

1. 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 Mayangan Jogoroto 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 Mayangan Jogoroto periode Tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	95,54	A (Sangat Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94,90	A (Sangat Baik)
3	Waktu Penyelesaian	93,02	A (Sangat Baik)
4	Biaya/Tarif	94,68	A (Sangat Baik)
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	95,28	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	96,36	A (Sangat Baik)
7	Perilaku Pelaksana	96,29	A (Sangat Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92,81	A (Sangat Baik)
9	Sarana dan Prasarana	90,71	A (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 Pelaksanaan Tahun 2024				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Pengaduan Layanan	<ul style="list-style-type: none"> • Menggiatkan kotak saran, pengaduan lewat wa, call center, facebook, google map, dll. • Pengelolaan SDM pelayanan pengaduan masyarakat lebih cepat dalam menanggapi. 	v				PJ Kepuasan Pelanggan dan Umpan Saran
2	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> • Pemeliharaan secara berkala • Pengajuan Sarpras yang dibutuhkan dalam RUK. 	v				PJ Kepala Rumah Tangga
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Mengaktifkan kembali inovasi "Pentol Mayang" pendaftaran on line Puskesmas Mayangan 	v				Kepala Loker Pendaftaran

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	<ul style="list-style-type: none"> Menggiatkan kotak saran, pengaduan lewat wa, call center, facebook, google map, dll. Pengelolaan SDM pelayanan pengaduan masyarakat lebih cepat dalam menanggapi. 	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> Kotak saran diberikan fasilitas memadai seperti kertas dan pensil, keluhan ditanggapi segera mungkin Dibuat SK Tim Kepuasan Pasien dan Umpan Balik. 		Tidak ditemukan hambatan
2	<ul style="list-style-type: none"> Pemeliharaan secara berkala Pengajuan Sarpras yang dibutuhkan dalam RUK. 	Sudah	Dilaksanakan pemeliharaan terhadap sarpras yang ada di Puskesmas Mayangan. Biaya dimasukkan dalam RUK 2023.		Tidak ditemukan hambatan
3	Mengaktifkan kembali inovasi "Pentol Mayang" pendaftaran on line Puskesmas Mayangan	Sudah	Inovasi Pendaftaran On Line Puskesmas Mayangan dilaksanakan secara terus menerus, pasien bisa mendaftar H-1 sebelum pemeriksaan .		Tidak ditemukan hambatan

BAB IV KESIMPULAN

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

Sebagai komitmen perbaikan terhadap rencana tindak lanjut dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 yang dilaksanakan oleh Puskesmas Mayangan Kabupaten Jombang dimana yang menjadi prioritas perbaikan adalah Pengaduan Layanan, Sarana dan Prasarana dan Kecepatan Waktu Pelayanan, maka telah dilakukan upaya tindak lanjut terhadap 3 unsur prioritas dimaksud pada Tribulan I Tahun 2024.

Hal ini dapat dibuktikan dengan tren naiknya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Puskesmas Mayangan Jogoroto Kabupaten Jombang, dimana pada Tahun 2022 nilai IKM 93,19 dan pada Tahun 2023 mengalami kenaikan yang cukup signifikan yaitu 94,4.

Jombang, Juni 2024

**Kepala Puskesmas Mayangan
Jogoroto**



SRI INDAH WAHYUNINGSIH, SST, Bd.
NIP. 19640828 198603 2 018