

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



UPTD PUSKESMAS LOA BAKUNG
KECAMATAN SUNGAI KUNJANG
KOTA SAMARINDA
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. 1	
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. 2	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan UPTD Puskesmas Loa Bakung sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 tentang Pedoman SKM

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh UPTD Puskesmas Loa Bakung.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada UPTD Puskesmas Loa Bakung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPTD Puskesmas Loa Bakung adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Quisioner Elektronik/QR dalam Aplikasi E-Kianpuas.samarinda.go.id. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM UPTD Puskesmas Loa Bakung yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan melalui aplikasi SKM Pemerintah Kota Samarinda . Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Agustus - Okt 2024	100
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Nov-Desember	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada UPTD Puskesmas Loa Bakung berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada UPTD Puskesmas Loa Bakung dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 13.025 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 377 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 377 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTI K	INDIKATOR	JUMLA H	PERSENTAS E
1	JENIS KELAMIN	LAKI	119	31,56 %
		PEREMPUAN	258	68,44 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	21	%
		SLTP	45	11.94%
		SLTA	222	58.89%
		DIII	21	5,57%
		SI	61	16,18%
		LAINNYA	5	%
3	PEKERJAAN	PNS	8	2.12%
		GURU	14	3.71 %
		WIRASWASTA	54	14,32%
		WIRUSAHA		
		LAINNYA	301	79,84%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	36	8%
		LAYANAN B	216	48%
		LAINNYA	198	44%

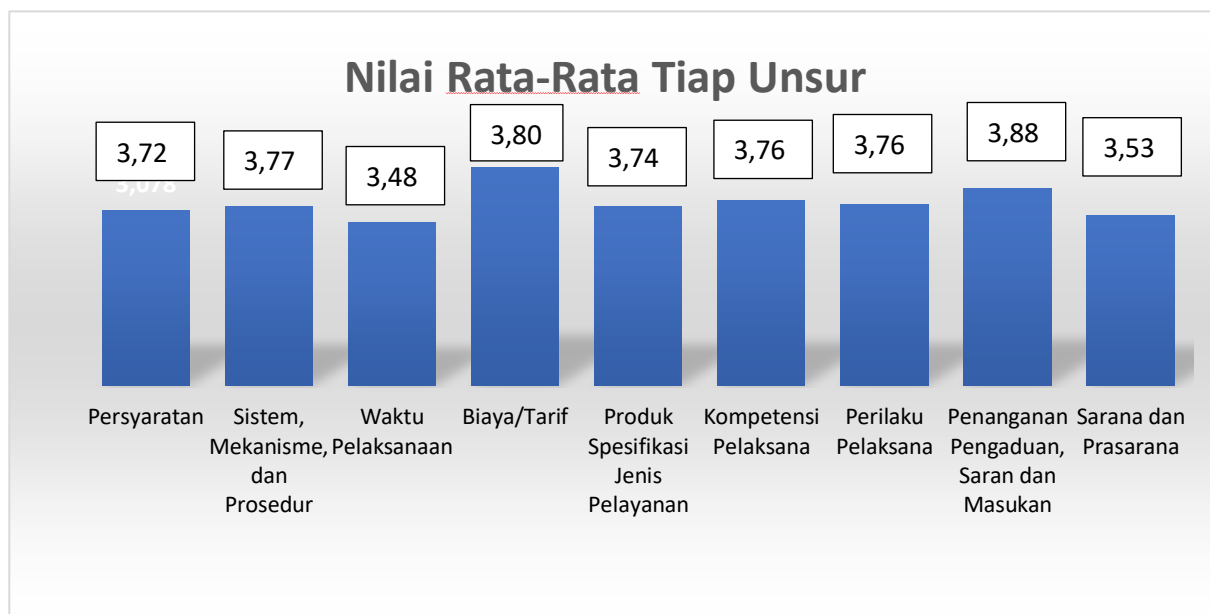
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.72	3,77	3,48	3,80	3,74	3,76	3,76	3,88	3.53
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	93 (Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,48. Selanjutnya sarana dan prasarana layanan yang mendapatkan nilai 3,53 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga persyaratan pelayanan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,72
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,88 berikutnya yaitu kepastian biaya pelayanan mendapatkan nilai Tertinggi kedua yaitu 3,80 . diikuti oleh Sistem dan mekanisme Layanan dengan nilai 3.77.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Sistem Rujukan yang Dinilai Kurang baik dalam pelayanan nya juga menjadi masukan, hal ini petugas telah melakukan pelayanan Rujukan Sesuai dengan SOP yang ada.
- Pendaftaran yang belum fleksibel, pengguna jasa layanan dapat menggunakan sistem registrasi Online, sehingga dapat langsung mendapat layanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

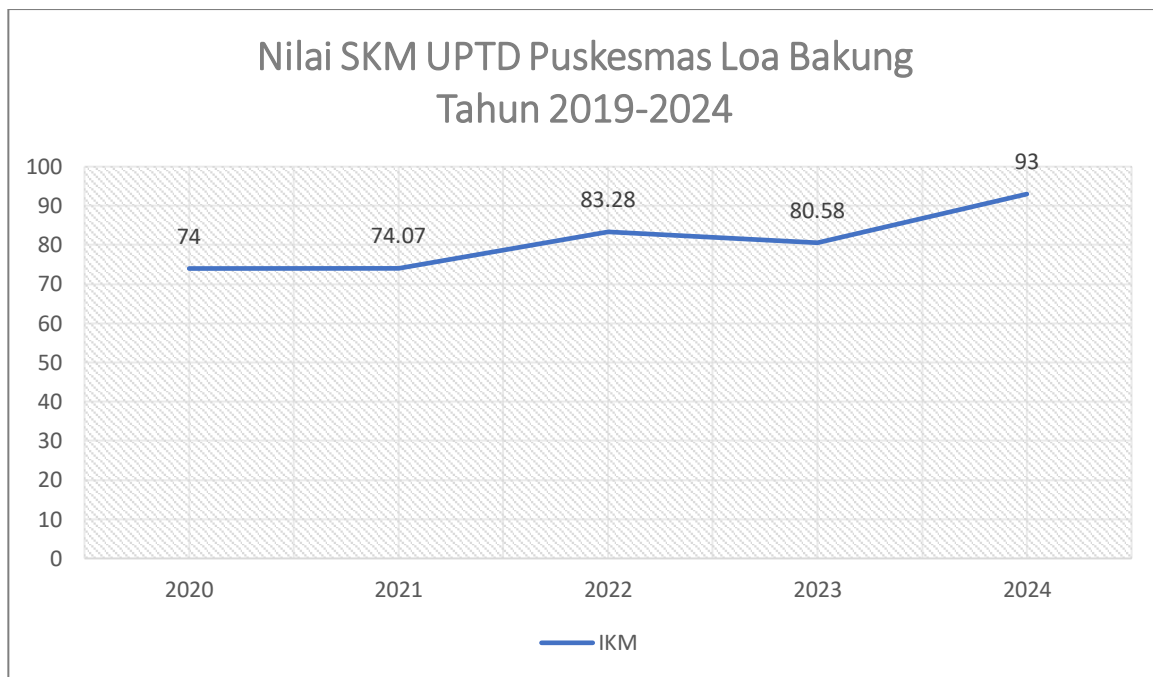
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Lintas Sektor (LINSEK) bersama perwakilan pengguna layanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Pengadaan Mesin Antrian			√	☑	Bagian pendaftaran
2	Sarana dan prasarana	Melakukan monitoring dan evaluasi tentang kelengkapan Saprass	√	√	√	√	Bagian Saprass
3	syarat Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap syarat pelayanan	√	√		√	Managemen puskesmas

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan UPTD Puskesmas Loa Bakung dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 pada UPTD Puskesmas Loa Bakung.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di UPTD Puskesmas Loa Bakung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat Baik dengan nilai SKM 93 . Meskipun demikian UPTD Puskesmas Loa Bakung terus berkomitmen untuk konsisten dalam peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, sarana dan prasarana serta syarat, layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kepastian mendapatkan nilai tertinggi 3,8 dari unsur layanan, dan penanganan aduan dan saran serta kompetensi pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya ya itu 3,2.

Samarinda, November 2024

Kepala UPTD Puskesmas Loa Bakung

Dr.Yulia Fahrina

NIP.19790704 200501 2 009

LAMPIRAN

1. QR Survey



2. Hasil Olah Data SKM

Indeks Kepuasan Unit Layanan

No.	Unit Layanan	Indeks Kepuasan	Predikat	Act.
1	Layanan Tata Usaha	84.68	Baik	
2	Layanan Pendaftaran dan Rekam Medik	80.15	Baik	
3	Layanan Pemeriksaan Umum	82.23	Baik	
4	Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut	82.23	Baik	
5	Layanan Rawat Inap	79.45	Baik	
6	Layanan IGD/Tindakan	77.55	Baik	
7	Layanan KB	79.63	Baik	
8	Layanan Imunisasi	85.40	Baik	
9	Layanan Farmasi	83.68	Baik	
10	Layanan Promkes/Sanitasi dan Gizi	84.00	Baik	
11	Layanan Lain-lain	86.45	Baik	
12	Layanan Laboratorium	80.88	Baik	
13	Layanan KIA	80.53	Baik	
TOTAL IKM		82.85	Baik	

Demografi Responden

Pekerjaan

No.	Kategori Pekerjaan	Jumlah
1	PNS	28
2	TNI/Polri	2
3	Guru/Dosen	16
4	Dokter	1
5	Wiraswasta	52
6	Seniman/Artis	2
7	Lainnya	277
TOTAL		378

Pendidikan

No.	Kategori Pendidikan	Jumlah
1	SD/Sederajat	16
2	SMP/Sederajat	53
3	SMA/Sederajat	187
4	D1	2
5	D2	1
6	D3	27
7	D4/S1	74
8	S2	11
9	S3	1
10	Lainnya	6
TOTAL		378

Gender

No.	Kategori Gender	Jumlah
1	Laki-laki	111
2	Perempuan	267
TOTAL		378

Usia

No.	Kategori Usia	Jumlah
1	19-29 tahun	135
2	30-49 tahun	96
3	50-64 tahun	87
4	< 19 tahun	41
5	> 64 tahun	19
TOTAL		378

JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN	1226	1234	1145	1394	1219	1247	1255	1395	1158
NRR PER UNSUR PELAYANAN	3.243	3.265	3.029	3.688	3.225	3.299	3.32	3.69	3.063
NRR TERTIMBANG	0.36	0.363	0.337	0.41	0.358	0.367	0.369	0.41	0.34
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	82.85				IL	Baik			

Kode Unsur Pelayanan

Kode	Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
U3	Waktu Pelaksanaan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
U9	Sarana dan Prasarana

Predikat Penilaian

Rentang	Predikat
25.00 - 64.99	Tidak baik
65.00 - 76.60	Kurang baik
76.61 - 88.30	Baik
88.31 - 100.00	Sangat baik

Formula

Formula
$JNU = \sum(U)$
$NRRU = JNU \div n$
$NRRT = NRRU \times 0.111$
$IKM = \sum(NRRT) \times 25$

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)





Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode [semester 1] Tahun 2024



UPTD PUSKESMAS LOA BAKUNG

KECAMATAN SUNGAI KUNJANG

KOTA SAMARINDA

TAHUN 2024

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 Loa bakung** 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 Loa Bakung periode (Semester 1) Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Semester 1) Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,24	baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,26	baik
3	Waktu Penyelesaian	2,02	baik
4	Biaya/Tarif	3.68	baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.22	baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.29	baik
7	Perilaku Pelaksana	3,32	baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.69	baik
9	Sarana dan Prasarana	3.06	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	
3	Waktu Penyelesaian	3.1. Pengadaan Mesin antrian	☒	☒	☒		
	Sarana dan Prasaran	3.2. Melakukan Monitoring dan Evaluasi	☒	☒	☒	☒	
	Syarat Layanan	3.3. Melakukan evaluasi syarat layanan	☒	☒		☒	

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	3.1. Waktu Penyelesaian	Sudah	Pengadaan Mesin Antrian		Tidak ada
2	3.2.Sarana dan Prasarana	Sudah	Melakukan Penambahan Kursi untuk Ruang Tunggu dan penambahan sarana tempat duduk ruang tunggu di depan Apotik untuk pengambilan obat.		Tidak ada
3	3.3 . Syarat Layanan	Sudah	Telah di lakukan evaluasi Syarat Layanan		Masih adanya pasien yang berobat di luar FKTP.

Bukti fisik realisasi tindak lanjut :

Pengadaan Mesin Antrian/Pendaftaran



Ruang tunggu depan Apotek



Evaluasi Syarat Layanan Bersama UKM



BAB IV

KESIMPULAN

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

1. UPTD Puskesmas Loa Bakung telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. 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	Pembelian/pe ngadaan Mesin antrian Online	Pengajuan POA ke Dinas Kesehatan Terkait Pembelian Mesin Antrian Online	Telah Terlaksana	Kepala Tata Usaha	Dinas Kesehatan Kota Samarinda.

Samarinda, November 2024

Kepala UPTD Puskesmas Loa Bakung

dr. Yulia Fahrina

NIP.19790704 200501 2 009