



LAPORAN HASIL

TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PUSKESMAS LABRUK KIDUL TAHUN 2022



Jalan Raya Labruk Kidul
Sumbersuko - 67316
Telp (0334) 882816
Email: puskesmaslabrukk.10@gmail.com



PUSKESMAS LABRUK KIDUL



@PUSKESMASLABRUKKIDUL



@PUSKESMAS_LABRUKKIDUL

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat petunjuk dan hidayahNya kami dapat menyelesaikan "Laporan Hasil Tindak Lanjut Survey Kepuasan Masyarakat Puskesmas Labruk Kidul Tahun 2022" sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Laporan ini merupakan bagian dari perwujudan transparansi dan komitmen Puskesmas Labruk Kidul dalam menjalankan kegiatan-kegiatan pelayanan Puskesmas Labruk Kidul.

Dalam penyusunan laporan ini dapat memberikan gambaran mengenai waktu penyelesaian pelayanan administrasi Puskesmas Labruk Kidul terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang ada di Puskesmas Labruk Kidul. Kami menyadari bahwa laporan ini belum secara sempurna menyajikan jenis layanan seperti yang diharapkan, namun setidaknya masyarakat dan berbagai pihak yang berkepentingan dapat memperoleh gambaran tentang proses percepatan jenis layanan publik yang ada.

Berkat dukungan dan kerja keras dari seluruh jajaran Puskesmas Labruk Kidul maka pelayanan publik yang ada dapat terlaksana dengan baik. Semoga periode berikutnya layanan publik yang ada dapat terlaksana dengan lebih baik dan tepat sasaran sehingga nantinya dapat bermanfaat bagi seluruh masyarakat dan pemangku kepentingan.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada semua pihak atas bantuan dan kerjasamanya sehingga laporan ini dapat disusun dan diterbitkan.

Lumajang, 30 Maret 2023

Kepala UPT Puskesmas Labruk Kidul



drg. NURAINI

NIP. 19710613 200604 2 021

A. PENDAHULUAN

Berdasarkan pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan terhadap warga negara dan penduduk baik barang, jasa, dan atau pelayanan administratif. Puskesmas Labruk Kidul memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Komitmen tersebut dibuktikan dengan melakukan evaluasi kinerja pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil survei kemudian diolah dan dibuat laporan, selanjutnya dilakukan tindak lanjut. Tindak lanjut dari survei tersebut adalah usaha untuk terus meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Labruk Kidul.

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 penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik 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 menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan efektif berbasis kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat/pengguna layanan masyarakat dan dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program dan kegiatan yang dilaksanakan pada suatu penyelenggara pelayanan publik.

B. DASAR HUKUM

Dasar hukum kegiatan survei Indeks Kepuasan Masyarakat diatur dalam peraturan berikut:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

C. TUJUAN

Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat yang disusun berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan kepada Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Lumajang. Laporan ini bertujuan untuk membantu memberikan informasi dalam pengambilan keputusan dalam rangka meningkatkan pelayanan secara terus menerus.

D. RUANG LINGKUP

Pelaksanaan survei dilakukan secara rutin di setiap penyelenggaraan pelatihan. Survei dilaksanakan melalui penyebaran formulir kuisioner elektronik kepada peserta pelatihan pada hari terakhir pelatihan dengan menilai kualitas yang mencakup pelayanan. Adapun unsur pelayanan yang dilakukan terdiri dari 9 unsur penilaian, yaitu:

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur

3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk spesifikasi jenis layanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

E. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pengukuran survey dilakukan pada bulan Mei-Desember 2022 dengan keseluruhan responden sejumlah 564 responden dengan minimal sampel sebesar 376 responden dari total populasi 7.200 pengunjung berdasarkan perhitungan sampel menggunakan metode Krejcie and Morgia.

Berdasarkan hasil pengolahan terhadap survey tersebut adalah sebagai berikut :

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan	3,67
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,67
3	Waktu Penyelesaian	3,64
4	Biaya / Tarif	3,74
5	Produk Spesifikasi Jenis	3,68
6	Kompetensi Pelaksana	3,72
7	Perilaku Pelaksana	3,71
8	Sarana dan Prasarana	3,68
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,65
Rata-rata Tertimbang per Unsur		3,69
Nilai IKM		92,13
Mutu Pelayanan		Sangat Baik


Sehingga dapat disimpulkan bahwa perolehan tingkat kepuasan dari pengguna layanan pelatihan adalah sebagai berikut :


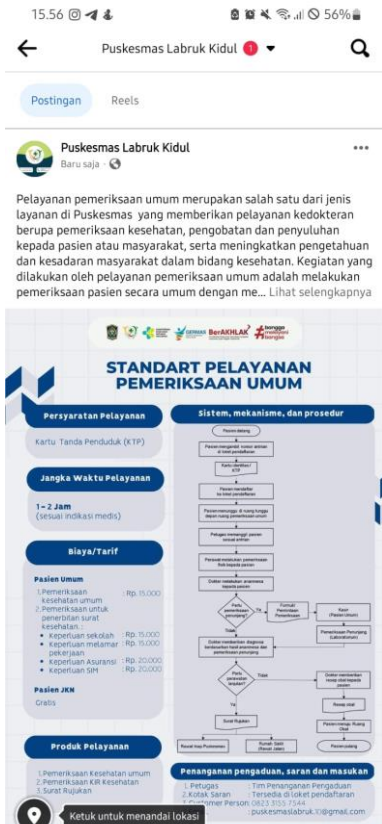
- a. Jumlah responden : 564 responden
- b. Nilai IKM : 92,13
- c. Kategori mutu pelayanan : Sangat Baik
- d. Nilai mutu pelayanan : A

Unsur yang memiliki NRR terendah adalah unsur Waktu Penyelesaian dengan nilai 3,64. Unsur dengan NRR tertinggi adalah unsur Biaya/tarif dan Kompetensi Pelaksana dengan NRR sebesar 3,74. Hal ini menunjukkan bahwa unsur waktu penyelesaian harus dilakukan perbaikan untuk meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas Labruk Kidul.

F. TINDAK LANJUT

Puskesmas Labruk Kidul telah melaksanakan tindak lanjut terhadap hasil pelaksanaan survey kepuasan masyarakat diantaranya :

No	Rencana Tindak Lanjut	Jadwal	Hasil Implementasi	Ket.
1	Meningkatkan mutu kinerja pada unit pelayanan dengan nilai IKM terendah yaitu pelayanan laboratorium	Januari – Desember 2023	Dilakukan evaluasi kepatuhan petugas dalam penerapan standar pelayanan yang telah ditetapkan	Sudah dilaksanakan
2	Meningkatkan mutu pada pelayanan penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Januari-Februari 2023	Memberikan informasi terkait petugas dan alur penanganan pengaduan kepada masyarakat melalui website, sosmed, maupun di area ruang pelayanan 	Sudah dilaksanakan

No	Rencana Tindak Lanjut	Jadwal	Hasil Implementasi	Ket.
3	Memberikan pelayanan pendaftaran online via Whatsapp untuk memutus antrian pada pendaftaran rawat jalan	Januari-Februari 2023	<p>Memberikan pelayanan pendaftaran online bagi pasien rawat jalan untuk mempercepat proses pelayanan pasien</p> 	Sudah dilaksanakan
4	Melakukan publikasi terkait standar pelayanan yang telah ditetapkan melalui media cetak, media sosial, dan website	Maret 2023	<p>Mempublikasikan standar pelayanan melalui media cetak di setiap unit pelayanan serta melalui sosmed, website, maupun tatap muka</p> 	Sudah dilaksanakan

G. PENUTUP

1. Kesimpulan

Dari 4 (empat) rekomendasi atas hasil survei kepuasan masyarakat, maka dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Labruk Kidul telah menindaklanjuti seluruh masukan evaluasi dari peserta pelatihan (100%).

2. Saran

- a. Pelaksanaan tindak lanjut hasil survey kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkesinambungan oleh Puskesmas Labruk Kidul sebagai upaya dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan stakeholder sebagai pengguna layanan.
- b. Pelaksanaan kegiatan penyusunan skm dan pelaksanaan tindak lanjut hasil SKM akan dilakukan secara periodik pada setiap semester yaitu 6 (enam) bulan sekali.

Lumajang, 30 Maret 2023

Kepala UPT Puskesmas Labruk Kidul



drg. NURAINI

NIP. 19710613 200604 2 021