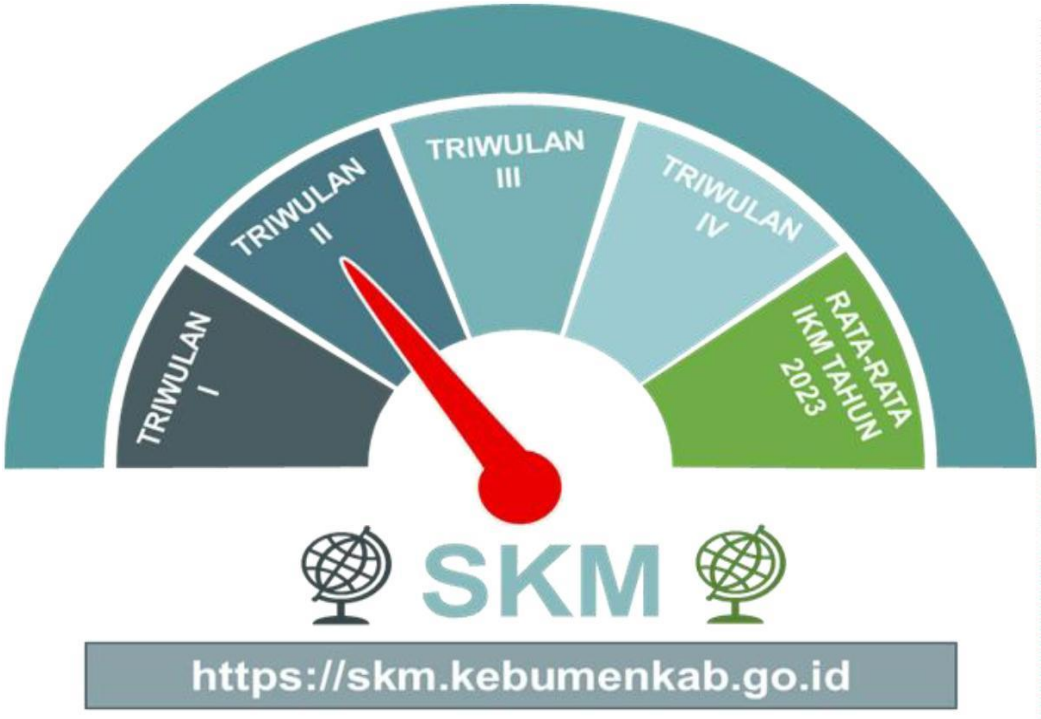
LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I DAN II TAHUN 2023



PUSKESMAS PURING
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
KABUPATEN KEBUMEN

KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur kepada Allah SWT atas penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Puring Kabupaten Kebumen Triwulan I dan Triwulan II Tahun 2023 telah selesai disusun. Pelaksanaan SKM pada hakikatnya untuk mengukur kepuasan Masyarakat sebagai pengguna layanan dan mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan public yang prima (*excellent* service) dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasar setiap masyarakat.

Penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Puring Kabupaten Kebumen sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik berdasarkan 9 (Sembilan) unsur SKM terdiri dari : Persyaratan; Sistem, mekanisme dan prosedur; Waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk spesifikasi jenis pelayanan; Kompetensi pelaksana; Perilaku pelaksana; Sarana dan prasarana; Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas Puring Kabupaten Kebumen pada Triwulan I Tahun 2023 sebesar 85,58 kategori "Baik" dan Triwulan II Tahun 2023 sebesar 91,51 kategori "Sangat Baik" sehingga rata-rata IKM Tahun 2023 (capaian sementara s.d Triwulan II) sebesar 88,54 kategori "Sangat Baik" senantiasa dakan terus ditingkatkan menuju pelayanan Prima.

Dengan hati terbuka, kami siap menerima saran dan masukan yang bersifat membangun guna peningkatan kualitas pelayanan publik, sehingga penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan harapan dan tuntutan Masyarakat dilingkungan wilayah kerja Puskesmas Puring Kabupaten Kebumen dapat terwujud.

Kebumen, 26 September 2023
KEPALA PUSKESMAS PURING
KABUPATEN KEBUMEN

PUSKESMAS PURING

dr. Kukuh Muchrodi, MM
Pembina
NIP. 19831022 201001 1 019

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR i
DAFTAR ISI ii
BAB I. PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2
1.3 Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat 3
BAB II. DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT 5
2.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2023 5
2.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2023 7
BAB III. REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT 9
3.1 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2023 9
3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2023 12
BAB IV. KESIMPULAN 14

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat dalam sektor pelayanan publik, Puskesmas Puring Kabupaten Kebumen terus berupaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik yaitu dengan melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan guna mengukur indeks kepuasan masyarakat. Apabila masyarakat merasa puas terhadap layanan yang disediakan Puskesmas, maka penyelenggaraan pelayanan tersebut dapat dipastikan berjalan dengan baik, efektif dan efisien.

Indeks kepuasan masyarakat sebagai hasil survei kepuasan masyarakat dalam pengguna layanan memperoleh layanan publik menjadi acuan penting dalam mendukung percepatan implementasi reformasi birokrasi khusunya area perubahan bidang pelayanan publik. Oleh karena itu, perlu diketahui indeks kepuasan masyarakat dari pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Puskesmas Puring Kabupaten Kebumen. Indeks kepuasan masyarakat ini dapat menginterprestasi mengenai hal-hal yang dibutuhkan oleh pengguna layanan dan menjadi acuan untuk mengevaluasi dan melakukan perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebagai tindak lanjut implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, telah ditetapkan Peraturan Bupati Kebumen Nomor 7 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen dan Keputusan Bupati Kebumen Nomor 060/355 Tahun 2022 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen guna menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat dengan metode survei yang seragam, untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat

sebagai pengguna layanan serta meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Prinsip pelayanan yang mencakup mudah, transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan dan tepat waktu bukan sekedar slogan saja, melainkan benar-benar dipastikan dapat terwujud. Peningkatan kualitas pelayanan publik dalam rangka memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat menjadi perhatian utama Kabupaten Kebumen diantaranya:

a. menjadi salah satu area perubahan reformasi birokrasi yaitu pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi;
b. menjadi tujuan dan sasaran dari Misi ke 1 RPJMD Kabupaten Kebumen Tahun 2021-2026 yaitu Peningkatan tata kelola pemerintahan yang baik melalui pelayanan birokrasi yang responsif serta penerapan *e-government* dan *open-government* yang terintegrasi; dan
c. pelaksanaan fasilitasi/pendampingan, monitoring dan evaluasi kinerja atas penyelenggaraan pelayanan publik Puskesmas Puring Kabupaten Kebumen secara berkala setiap tahunnya dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkelanjutan.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen mendasari:

a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
c. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
e. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi;
f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
g. Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas;
h. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 65 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

i. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 6 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik; dan
j. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 7 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen.

1.3 Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

Penyusunan laporan survei kepuasan masyarakat Puskesmas Puring Kabupaten Kebumen mempunyai maksud untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas Puring Kabupaten Kebumen.

Adapun tujuan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di lingkungan Puskesmas Puring Kabupaten Kebumen yaitu untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan mengetahui rencana tindak lanjut perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sedangkan sasaran dilaksanakannya survei kepuasan masyarakat di lingkungan Puskesmas Puring Kabupaten Kebumen sebagai berikut:

a. mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
b. mendorong Unit Penyelenggara Pelayanan Publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
c. mendorong Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
d. mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan dilaksanakan survei kepuasan masyarakat di lingkungan Puskesmas Puring Kabupaten Kebumen diperoleh manfaat yaitu:

a. diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Puskesmas Puring Kabupaten Kebumen;
b. diketahui kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Puskesmas Puring Kabupaten Kebumen yang telah dilaksanakan secara periodik;
c. sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil SKM;
d. diketahui IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik;

e. memacu persaingan positif antar Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pada lingkup Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
f. bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Puskesmas Puring Kabupaten Kebumen.

BAB II
DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Puring Kabupaten Kebumen, telah dilaksanakan survei kepuasan masyarakat Tahun 2023 oleh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Puskesmas Puring di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen per Triwulan dalam setahun melalui sistem aplikasi SKM online dengan akses ke alamat link https://skm.kebumenkab.go.id mendasari Surat Sekretaris Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 060/274 Tanggal 04 Maret 2021 hal Implementasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara Elektronik per triwulan dalam setahun.

Guna mengetahui mutu layanan dan kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Puskesmas Puring Kabupaten Kebumen dalam menyelenggaran pelayanan kepada masyarakat, selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.1
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Sumber data : *Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017*

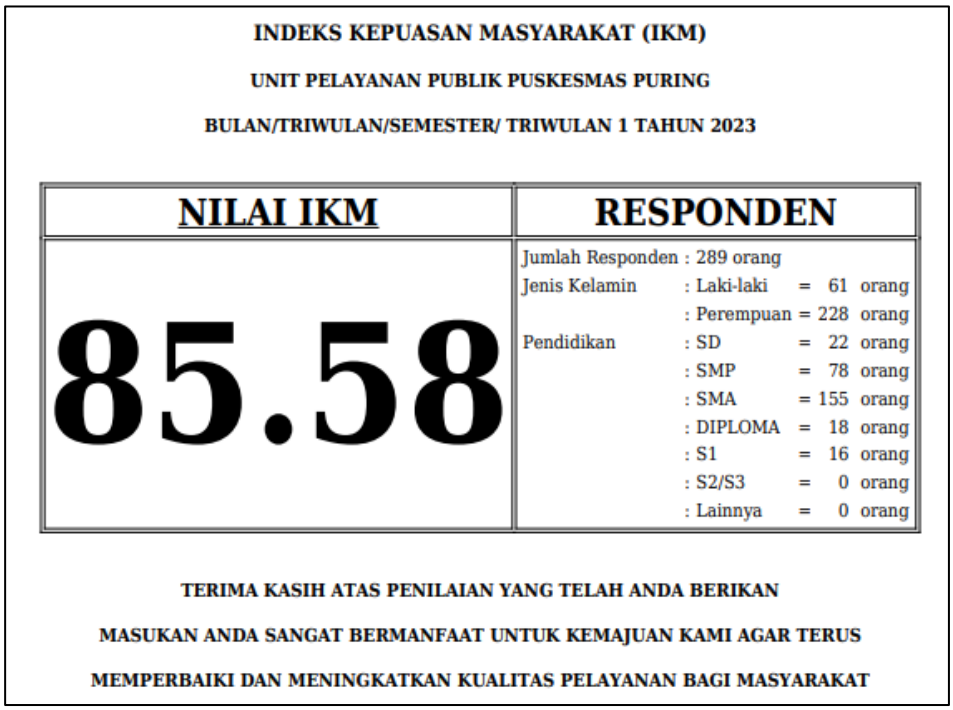
2.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2023

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Puring Kabupaten Kebumen Triwulan I Tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.2
Ringkasan Hasil SKM Triwulan I Tahun 2023

No	Unsur SKM	Nilai Unsur IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	86,16	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,47	B
3	Waktu Penyelesaian	81,56	B
4	Biaya/Tarif	87,72	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	86,59	B
6	Kompetensi Pelaksana	85,15	B

No	Unsur SKM	Nilai Unsur IKM	Mutu Layanan
7	Perilaku Pelaksana	85,35	B
8	Sarana dan Prasarana	85,52	B
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,5	A



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

UNIT PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS PURING

BULAN/TRIWULAN/SEMESTER/ TRIWULAN 1 TAHUN 2023

NILAI IKM	RESPONDEN
85.58	Jumlah Responden : 289 orang Jenis Kelamin : Laki-laki = 61 orang : Perempuan = 228 orang Pendidikan : SD = 22 orang : SMP = 78 orang : SMA = 155 orang : DIPLOMA = 18 orang : S1 = 16 orang : S2/S3 = 0 orang : Lainnya = 0 orang

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN

MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN KAMI AGAR TERUS

MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Dari data pada tabel 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 2.3 Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan I Tahun 2023

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2023												PJ
			April				Mei				Juni				
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
1	Waktu Pelayanan (U3)	Dalam memberikan Pelayanan Petugas akan lebih tepat waktu	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	Ketua Tim Mutu
		Kepala Puskesmas Memberikan Pengarahan kepada seluruh pegawai melalui Apel Pagi	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	Ketua Tim Mutu

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2023												PJ
			April				Mei				Juni				
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
2	Kompetensi Pelaksana (U6)	Petugas dibekali dalam melayani melalui pelaksanaan Apel Pagi rutin	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	Ketua Tim Mutu
		Pegawai diberikan kesempatan mengikuti pelatihan sesuai dengan kompetensinya	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	Kasubag TU
		Pegawai diberikan pelatihan *In house training*	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	Kasubag TU
3	Perilaku Pelaksana (U7)	Pendamping an Etika Perilaku dalam Pelayanan Publik	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	Kasubag TU
		Pegawai diberikan pelatihan *In house training* dan Komunikasi Efektif	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	Kasubag TU

Sumber data: Pengolahah Data SKM Tahun 2023

2.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2023

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Puring Kabupaten Kebumen Triwulan II Tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.4 Ringkasan Hasil SKM Triwulan II Tahun 2023

No	Unsur SKM	Nilai Unsur IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	93,75	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91,51	A
3	Waktu Penyelesaian	88,39	A
4	Biaya/Tarif	92,64	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	91,02	A
6	Kompetensi Pelaksana	93,58	A
7	Perilaku Pelaksana	92,86	A
8	Sarana dan Prasarana	92,02	A
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96,14	A

Sumber data: Pengolahah Data SKM Tahun 2023

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

UNIT PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS PURING

BULAN/TRIWULAN/SEMESTER/ TRIWULAN 2 TAHUN 2023

NILAI IKM	RESPONDEN
91.51	Jumlah Responden : 174 orang Jenis Kelamin : Laki-laki = 69 orang : Perempuan = 105 orang Pendidikan : SD = 42 orang : SMP = 48 orang : SMA = 68 orang : DIPLOMA = 10 orang : S1 = 6 orang : S2/S3 = 0 orang : Lainnya = 0 orang

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN

MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN KAMI AGAR TERUS

MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Dari data pada tabel 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 2.5 Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan II Tahun 2023

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2023												PJ
			April				Mei				Juni				
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
1	Waktu Pelayanan	Publikasi waktu dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui Google review, media sosial Puskesmas, dan Web Puskesmas	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	Tim SIP
2	Produk Layanan	Melaksanakan sosialisasi terkait produk layanan UPP melalui Sosialisasi Jenis-jenis Pelayanan Kepada Pengguna Layanan	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	Ketua Mutu
3	Prosedur	Menyusun dan menetapkan Prosedur pelayanan tidak berbelit - belit	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	Ketua Mutu

Sumber data: Pengolahan Data SKM Tahun 2023

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

3.1 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2023

Tabel 3.1 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2023

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Dalam memberikan Pelayanan Petugas akan lebih tepat waktu **(U3)**	Sudah	Puskesmas Puring telah menindak lanjuti memberikan Pelayanan Petugas akan lebih tepat waktu.	https://drive.google.com/file/d/1M_WIjxyFiK_85jh6pYNRCdtQfjptSdUj/view?usp=sharing	Dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang tepat waktu, banyak faktor yang mempengaruhi dan menjadi tantangan atau hambatan antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan.
2	Kepala Puskesmas Memberikan Pengarahan kepada seluruh pegawai melalui Apel Pagi **(U3)**	Sudah	• Puskesmas Puring telah menindak lanjuti Kepala Puskesmas memberikan Pengarahan kepada seluruh pegawai melalui Apel Pagi. • Apel merupakan kewajiban bagi setiap pegawai, untuk memberikan informasi, melatih kedisiplinan. Pegawai menjadi berintegritas. Selain itu bisa memikul tanggung jawab, mengajarkan keteraturan dan dapat memecahkan masalah dengan baik. • Setiap pukul 07.30 WIB, Puskesmas Puring menggelar apel pagi di Aula puskesmas. Kegiatan ini rutin dilakukan.	https://docs.google.com/document/d/1TAEa7FgIrpvTxPoCW7PWl0yKntQnWO4P/edit?usp=sharing&ouid=110084117723784905235&rtpof=true&sd=true	• Hambatan secara internal terdapat pada petugas yang masih terlambat dalam mengikuti apel pagi, sehinggat tertinggal informasi terkait rapat evaluasi. Sehingga kepala puskesmas dan jajarannya harus dapat memberikan motivasi, dukungan, serta contoh pada petugas puskesmas. • Apel menjadi tantangan tersendiri bagi pegawai di pagi hari yang padat aktivitas. Pegawai mau tidak mau “dipaksa” untuk pandai mengatur waktu. Tantangan inilah yang apabila berhasil dilewati akan memberikan kepuasan tersendiri pada diri pegawai. Dengan melaksanakan giat apel pagi ini, harmonisasi dan keakraban sesama pegawai dapat terjalin dengan baik.

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
3	Petugas dibekali dalam melayani melalui pelaksanaan Apel Pagi rutin **(U6)**	Sudah	• Puskesmas Puring telah menindak lanjuti Petugas untuk dibekali dalam melayani melalui pelaksanaan Apel Pagi rutin. • Setiap pukul 07.30 WIB, Puskesmas Puring menggelar apel pagi di Aula puskesmas. Kegiatan ini rutin dilakukan. • Pelaksanaan apel pagi ini sangat penting, untuk mengingatkan terus tentang tugas dan tanggungjawab yang harus dilaksanakan. • Kepala Puskesmas membekali khususnya dalam meningkatkan capaian program kegiatan Puskesmas Puring, agar lebih maksimal lagi untuk melayani masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Puring.	https://docs.google.com/document/d/1TAEa7FgIrpvTxPoCW7PWl0yKntQnWO4P/edit?usp=sharing&ouid=110084117723784905235&rtpof=true&sd=true	• Hambatan secara internal terdapat pada petugas yang masih terlambat dalam mengikuti apel pagi, sehinggat tertinggal informasi terkait rapat evaluasi. Sehingga kepala puskesmas dan jajarannya harus dapat memberikan motivasi, dukungan, serta contoh pada petugas puskesmas. • Apel menjadi tantangan tersendiri bagi pegawai di pagi hari yang padat aktivitas. Pegawai mau tidak mau “dipaksa” untuk pandai mengatur waktu. Tantangan inilah yang apabila berhasil dilewati akan memberikan kepuasan tersendiri pada diri pegawai. Dengan melaksanakan giat apel pagi ini, harmonisasi dan keakraban sesama pegawai dapat terjalin dengan baik.
4	Pegawai diberikan kesempatan mengikuti pelatihan sesuai dengan kompetensinya **(U6)**	Sudah	• Puskesmas Puring telah menindak lanjuti dengan memberikan kesempatan pegawai mengikuti pelatihan sesuai dengan kompetensinya. • Untuk memperoleh sosok ASN yang memiliki kompetensi seperti tersebut, harus dilakukan upaya-upaya pengembangan SDM ASN secara terencana, berkesinambungan dan terus	https://docs.google.com/document/d/1jxVJS1JTd1iELawOYDb_4sRLKAfjeUBs/edit?usp=sharing&ouid=110084117723784905235&rtpof=true&sd=true	• Beberapa tenaga Puskesmas merangkap tugas sehinga ada beberapa pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan yang tidak sesuai dengan kompetensi bidangnya. • Dukungan kebijakan dan regulasi Pemerintah Daerah dalam Pengembangan SDM aparatur memberikan peluang dan sekaligus tantangan bagi ASN untuk mengembangkan dirinya dalam berbagai bidang kompetensi sehingga menjadi aparatur yang professional dan berkualitas.

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
			menerus sesuai dengan kebutuhan organisasi melalui pendidikan dan pelatihan.		
5	Pegawai diberikan pelatihan In house training **(U6)**	Sudah	• Puskesmas Puring telah menindak lanjuti pegawai diberikan pelatihan In house training. • Diklat ditujukan untuk membantu karyawan agar mendapatkan pengalaman, keahlian dan sikap untuk menjadi atau meraih kesuksesan. Karena itu, kegiatan pengembangan dapat membantu individu untuk memegang tangung jawab di masa mendatang.	https://www.instagram.com/reel/Cogkd0UjWnJ/?utm_source=ig_web_copy_link&igshid=MzRlODBiNWFlZA==	• Pelatihan memerlukan dana dan sumber daya yang banyak. • Sumber keuangan yang dimiliki Puskesmas terbatas sehingga mutu pelayanan Puskesmas pun menjadi kurang maksimal, serta perencanaan yang kurang mumpuni
6	Pendampingan Etika Perilaku dalam Pelayanan Publik **(U7)**	Sudah	Puskesmas Puring telah menindak lanjuti Pendampingan Etika Perilaku dalam Pelayanan Publik	https://www.instagram.com/reel/Cogkd0UjWnJ/?utm_source=ig_web_copy_link&igshid=MzRlODBiNWFlZA==	Beberapa tantangan Pendampingan etika perilaku dalam pelayanan publik adalah faktor SDM, pola pikir, budaya birokrasi, perilaku birokrasi, sistem dan strategi pelayanan, belum diterapkannya prinsip *good governance* dan komunikasi birokrasi serta sistem pengendalian di berbagai tingkatan yang belum efektif.
7	Pegawai diberikan pelatihan In house training dan komunikasi efektif **(U7)**	Sudah	Puskesmas Puring telah menindak lanjuti Pegawai diberikan pelatihan In house training atau komunikasi efektif	https://www.instagram.com/reel/Cogkd0UjWnJ/?utm_source=ig_web_copy_link&igshid=MzRlODBiNWFlZA==	• Pelatihan memerlukan dana dan sumber daya yang banyak. • Sumber keuangan yang dimiliki Puskesmas terbatas sehingga mutu pelayanan Puskesmas pun menjadi kurang maksimal, serta perencanaan yang kurang mumpuni

3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2023

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2023

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Publikasi waktu dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui Google review, media sosial Puskesmas, dan Web Puskesmas	Sudah ditindaklanjuti	Puskesmas Puring telah menindak lanjuti publikasi waktu dalam penyelenggaraan pelayanan publik baik melalui media elektronik (website, medsos, google review dll) maupun non elektronik (secara langsung dll);	https://docs.google.com/document/d/1ASNb8i1dgDrGiNFS3Vwjgumidi VEr7R7/edit?usp=sharing&ouid=110084117723784905235&rtpof=true&sd=true	• Masih tingginya keterisolasian daerah perdesaan (Susah sinyal); • Faktor SDM Masyarakat
2	Melaksanakan sosialisasi terkait produk layanan UPP melalui Sosialisasi Jenis-jenis Pelayanan Kepada Pengguna Layanan	Sudah ditindaklanjuti	Puskesmas Puring telah menindak lanjuti melaksanakan sosialisasi terkait produk layanan UPP melalui Sosialisasi Jenis-jenis Pelayanan Kepada Pengguna Layanan;	1. https://docs.google.com/document/d/104nk5VY0CEkAgLqb-zh9Fy9YjuTEVPgD/edit?usp=sharing&ouid=110084117723784905235&rtpof=true&sd=true 2. https://docs.google.com/document/d/1c75x9iccOY90wAn5GRG0AR8tcv7vrhsT/edit?usp=sharing&ouid=110084117723784905235&rtpof=true&sd=true	• Hambatan komunikasi yaitu hambatan pendidikan ini ditandai dengan ketidakpahaman tentang hal-hal yang disampaikan.

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
3	Menyusun dan menetapkan Prosedur pelayanan tidak berbelit - belit	Sudah ditindaklanjuti	Puskesmas Puring telah menindak lanjuti membahas, menyusun dan menetapkan Prosedur pelayanan tidak berbelit -belit	https://docs.google.com/document/d/1ASNb8i1dgDrGiNFS3Vwjgumidi VEr7R7/edit?usp=sharing&ouid=110084117723784905235&rtpof=true&sd=true	• Administrasi yang banyak • Penyesuaian Dalam tahap menuju Rekam Medis Elektronik

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Puskesmas Puring Kabupaten Kebumen telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut Triwulan I Tahun 2023 sebanyak 100% dan Triwulan II Tahun 2023 sebanyak 90%, sehingga rata-rata sebesar 95%;
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu: Menyusun Prosedur pelayanan tidak berbelit -belit, belum tuntas ditindaklanjuti karena banyaknya dokumen administrasi pasien, general consent, inform consent dsb.
3. Guna memastikan rencana tindak lanjut tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya rencana tindak lanjut antara lain:

No	Rencana Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggungjawab	Stakeholder terkait
1	Sosialisasi Jenis Pelayanan	Optimalisasi SIPP. Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) merupakan media informasi elektronik satu pintu meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat.	2024	Tim SIP (Sistem Informasi Puskesmas) dan Tim Mutu	Website (Kominfo)
2	Menyusun Prosedur yang tidak berbelit-belit	Dalam Proses menuju Rekam medis Elektronik dengan aplikasi Simpus	2024	PJ UKP, Pendaftaran dan Rekam Medis	Pihak ke-3 Simpus Puskesmas

Kebumen, 26 September 2023
KEPALA PUSKESMAS PURING
KABUPATEN KEBUMEN

PUSKESMAS PURING

dr. Kukuh Muchrodi, MM
Pembina
NIP. 19831022 201001 1 019