



**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024
PUSKESMAS MAYANGAN JOGOROTO
KABUPATEN JOMBANG**

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 Mayangan Jogoroto Kabupaten Jombang 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 Kabupaten Jombang periode 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 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	90,93	A (Sangat Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88,47	A (Sangat Baik)
3	Waktu Penyelesaian	86,97	B (Baik)
4	Biaya/Tarif	88,55	A (Sangat Baik)
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	88,62	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	89,74	A (Sangat Baik)
7	Perilaku Pelaksana	89,82	A (Sangat Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89,33	A (Sangat Baik)
9	Sarana dan Prasarana	88,82	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:

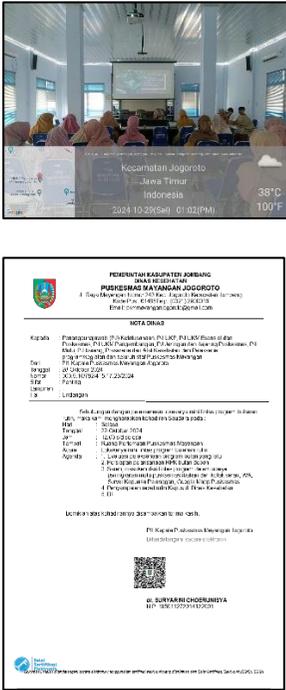
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu Tahun 2024				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 1 Jangka Waktu Pelayanan	Monitoring dan evaluasi pemberian waktu penyelesaian pelayanan				√	Kepala Puskesmas
2	Unsur 2 Prosedur Pelayanan	Penambahan media publikasi untuk penyebarluasan informasi terkait dengan prosedur pelayanan				√	Kepala Puskesmas
3	Unsur 3 Tarif/Biaya	Penambahan media publikasi untuk penyebarluasan informasi terkait dengan tarif/biaya pelayanan				√	Kepala Puskesmas

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	Monitoring dan evaluasi pemberian waktu penyelesaian pelayanan	Sudah	Telah dilakukan rapat monitoring dan evaluasi internal terhadap jangka waktu penyelesaian pelayanan (kegiatan dilaksanakan pada minggu 5 Bulan Oktober 2024)		Tidak ditemukan hambatan dalam pelaksanaan

2	Penambahan media publikasi untuk penyebarluasan informasi terkait dengan prosedur pelayanan	Sudah	Telah dilakukan penambahan media publikasi untuk penyebarluasan informasi terkait dengan prosedur pelayanan (kegiatan dilaksanakan pada minggu 1 Bulan November 2024)	 <table border="1" data-bbox="1489 694 1668 869"> <thead> <tr> <th colspan="2">BIAYA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Loket</td> <td>: Rp 25.000</td> </tr> <tr> <td>HB</td> <td>: Rp 15.000</td> </tr> <tr> <td>GDA</td> <td>: Rp 15.000</td> </tr> <tr> <td>Tes Kehamilan</td> <td>: Rp 15.000</td> </tr> <tr> <td>Got Da</td> <td>: Rp 15.000</td> </tr> <tr> <td>Total Biaya CPW</td> <td>: Rp 85.000</td> </tr> <tr> <td>Total Biaya CPL</td> <td>: Rp 70.000</td> </tr> <tr> <td>Untuk Pemeriksaan</td> <td>: GRATIS</td> </tr> <tr> <td>HIV, Syphilis, HbsAg</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	BIAYA		Loket	: Rp 25.000	HB	: Rp 15.000	GDA	: Rp 15.000	Tes Kehamilan	: Rp 15.000	Got Da	: Rp 15.000	Total Biaya CPW	: Rp 85.000	Total Biaya CPL	: Rp 70.000	Untuk Pemeriksaan	: GRATIS	HIV, Syphilis, HbsAg		Tidak ditemukan hambatan dalam pelaksanaan
BIAYA																									
Loket	: Rp 25.000																								
HB	: Rp 15.000																								
GDA	: Rp 15.000																								
Tes Kehamilan	: Rp 15.000																								
Got Da	: Rp 15.000																								
Total Biaya CPW	: Rp 85.000																								
Total Biaya CPL	: Rp 70.000																								
Untuk Pemeriksaan	: GRATIS																								
HIV, Syphilis, HbsAg																									

3	Penambahan media publikasi untuk penyebarluasan informasi terkait dengan tarif/biaya pelayanan	Sudah	Telah dilakukan penambahan media publikasi untuk penyebarluasan informasi terkait dengan tarif/biaya pelayanan (kegiatan dilaksanakan pada minggu 1 Bulan November 2024)	 <table border="1" data-bbox="1480 608 1675 778"> <thead> <tr> <th colspan="2">BIAYA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Loket</td> <td>: Rp 25.000</td> </tr> <tr> <td>HB</td> <td>: Rp 15.000</td> </tr> <tr> <td>GDA</td> <td>: Rp 15.000</td> </tr> <tr> <td>Tes Kehamilan</td> <td>: Rp 15.000</td> </tr> <tr> <td>Gel Da</td> <td>: Rp 15.000</td> </tr> <tr> <td>Total Biaya CPW</td> <td>: Rp 85.000</td> </tr> <tr> <td>Total Biaya CPL</td> <td>: Rp 70.000</td> </tr> <tr> <td>Untuk Pemeriksaan</td> <td>: GRATIS</td> </tr> <tr> <td>HIV, Syphilis, HbSAg</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	BIAYA		Loket	: Rp 25.000	HB	: Rp 15.000	GDA	: Rp 15.000	Tes Kehamilan	: Rp 15.000	Gel Da	: Rp 15.000	Total Biaya CPW	: Rp 85.000	Total Biaya CPL	: Rp 70.000	Untuk Pemeriksaan	: GRATIS	HIV, Syphilis, HbSAg		Tidak ditemukan hambatan dalam pelaksanaan
BIAYA																									
Loket	: Rp 25.000																								
HB	: Rp 15.000																								
GDA	: Rp 15.000																								
Tes Kehamilan	: Rp 15.000																								
Gel Da	: Rp 15.000																								
Total Biaya CPW	: Rp 85.000																								
Total Biaya CPL	: Rp 70.000																								
Untuk Pemeriksaan	: GRATIS																								
HIV, Syphilis, HbSAg																									

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Puskesmas Mayangan Jogoroto Kabupaten Jombang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.
2. Sebagai komitmen perbaikan terhadap rencana tindak lanjut dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 yang dilaksanakan oleh Puskesmas Mayangan Jogoroto Kabupaten Jombang dimana yang menjadi prioritas perbaikan adalah unsur Jangka Waktu Pelayanan, Prosedur Pelayanan, dan Tarif/Biaya Pelayanan, maka telah dilakukan upaya tindak lanjut terhadap 3 unsur prioritas dimaksud pada Tribulan IV Tahun 2024.

Jombang, 25 November 2024



dr. SURYARINI CHOERUNISYA
NIP 198011272014122001