

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I PERIODE 2023**



**UPTD PUSKESMAS SEGIRI
KOTA SAMARINDA
TAHUN 2023**

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 UPTD Puskesmas Segiri 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 UPTD Puskesmas Segiri Semester I periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Semester I Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,45	B (BAIK)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,46	B (BAIK)
3	Waktu Penyelesaian	3,41	B (BAIK)
4	Biaya/Tarif	3,99	A (SANGAT BAIK)
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,45	B (BAIK)
6	Kompetensi Pelaksana	3,48	B (BAIK)
7	Perilaku Pelaksana	3,45	B (BAIK)
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,99	A (SANGAT BAIK)
9	Sarana dan Prasarana	3,47	B (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
			SEMESTER 1	SEMESTER 2	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi pendaftaran " <i>online</i> " via JKN mobile.	√	√	Kepala Puskesmas
2	Persyaratan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan pelayanan.	√	√	Kepala Puskesmas
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap Sistem, mekanisme dan prosedur 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. Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi pendaftaran " <i>online</i> " via JKN mobile.	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas lebih meningkatkan lagi perhatian, khususnya kecepatan dalam melayani pasien dalam pelayanan, sehingga pelayanan berjalan tertib dan lancar sesuai SPO. - Petugas di bagian pendaftaran harus berkerja lebih maksimal lagi dalam mensosialisasikan 	Menempelkan informasi atau cara-cara untuk daftar online via JKN, mobil , jenis-jenis layanan dan jadwal pelayanan dipapan informasi.	<ul style="list-style-type: none"> - Masih banyak pasien yang berkunjung tidak membawa hp atau belum mendownload aplikasi JKN Mobile. - Pasien belum mengerti manfaat pendaftaran menggunakan aplikasi online via JKN Mobile.

			manfaat pendaftaran online via JKN Mobile yang bisa dilakukan 1x24 sebelum berobat sehingga mempermudah dan mempersingkat waktu tunggu di pendaftaran.		
2. Persyaratan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan .	Sudah	Memberikan informasi dan publikasi kepada Masyarakat terkait persyaratan dalam pelayanan serta menjamin kemudahan prosedur sehingga waktu pelayanan bisa lebih efektif dan efisien, dan mengedepankan profesionalisme.	Memberikan informasi di papan informasi mengenai syarat-syarat berobat apabila tidak mempunyai kartu BPJS, cukup membawa KTP/ KK.	Pasien lupa membawa identitas diri minimal KTP/ KK.
3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap Sistem, Mekanisme dan prosedur pelayanan.	Sudah	Petugas lebih mensosialisasikan lagi manfaat kotak saran yang sudah disediakan yang berada di lantai 1 dan lantai 2 gedung	Tersediannya kotak saran di lantai 1 dan lantai 2.	Pasien kurang memanfaatkan kotak saran yg sudah disediakan.

			<p>puskesmas Segiri.</p> <ul style="list-style-type: none">- Petugas lebih mensosialisasikan lagi tentang jenis-jenis pelayanan, alur pelayanan dan jadwal pelayanan yang ada di puskesmas Segiri.		
--	--	--	--	--	--

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. UPTD Puskesmas Segiri telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

$$\text{Persentase} = (\text{Jumlah Rencana Tindak Lanjut} / \text{Realisasi Tindak Lanjut}) \times 100\%$$

$$\text{Persentase} = (3/3) \times 100\% = 100\%$$

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	Waktu Penyelesaian	Meningkatkan perhatian terhadap kecepatan pelayanan pasien. Meningkatkan sosialisasi manfaat pendaftaran "online" melalui JKN Mobile.	2 bulan	Kepala Puskesmas	Pasien, Masyarakat, Petugas Pendaftaran

		<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan kampanye sosialisasi melalui media sosial, spanduk di puskesmas, dan pengumuman di tempat strategis. 			
2	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan. -Tinjau ulang persyaratan saat pendaftaran, hilangkan yang tidak relevan - Memberikan informasi yang jelas dan publikasi tentang persyaratan pelayanan. Memastikan prosedur yang mudah dan efektif. 	2 bulan	Kepala Puskesmas	Pasien, Masyarakat, Petugas Pendaftaran

3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Sistem, Mekanisme, dan prosedur pelayanan. - Sosialisasi kotak saran yang ada di lantai 1 dan 2. Sosialisasi jenis-jenis pelayanan dan jadwal yang ada. 	2 bulan	Kepala Puskesmas	Pasien, Masyarakat, Petugas Pendaftaran
---	---------------------------------	---	---------	------------------	---

Samarinda , 06 Desember 2023

Kepala UPTD puskesmas Segiri



[Handwritten signature]

dr. Ira Puspa Rachmawati

NIP. 19821012 201001 2 017