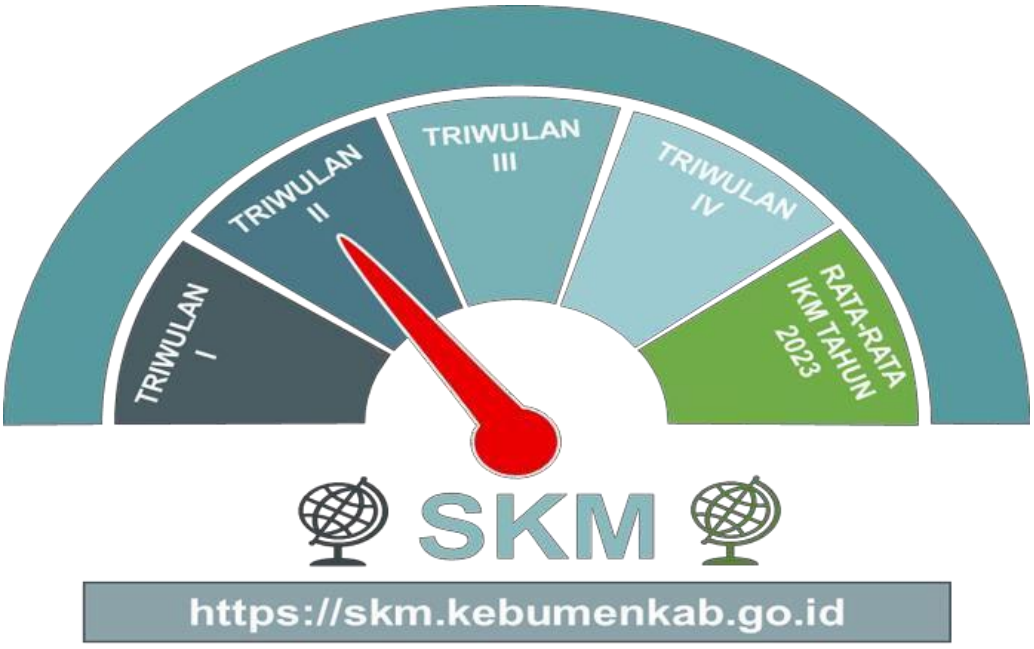


LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I, II, III, & IV TAHUN 2024



PUSKESMAS KLIRONG II
KABUPATEN KEBUMEN

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji syukur kehadirat Allah SWT, sholawat serta salam pada Nabi Muhammad SAW sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan I, Triwulan II, Triwulan III, dan Triwulan IV Puskesmas Klirong II Tahun 2024.

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan I tahun 2024 ini mulai diselenggarakan pada 1 Januari 2024 – 31 Maret 2024, Triwulan II pada 1 April 2024 – 30 Juni 2024,Triwulan III pada 1 Juli 2024 – 30 September 2024, dan Triwulan IV pada 1 Oktober 2024 – 31 Desember 2024. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dan rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan Survey Kami sampaiakan dalam laporan ini.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak karena telah membantu terlaksananya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tahun ini dan kemudian dimohon kerja samanya untuk menindaklanjuti rekomendasi perbaikan pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang dipersepsikan lemah oleh pengguna layanan berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan.

Akhirnya, kami mengharapkan kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Klirong II.

Kebumen, 31 Desember 2024

KEPALA PUSKESMAS KLIRONG II
KABUPATEN KEBUMEN

dr. Rahmi Asfiyatul Jannah
Pembina
NIP. 19800511 200903 2 005

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR ii
DAFTAR ISI iii
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat 2
1.3 Maksud dan Tujuan Survey Kepusasan Masyarakt 2
BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT
2.1 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 4
2.2 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024 6
2.3 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2024 6
2.4 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024 .....
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT
3.1 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarat Triwulan I Tahun 2024 8
3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarat Triwulan II Tahun 2024 8
3.3 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarat Triwulan III Tahun 2024 8
3.4 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarat Triwulan IV Tahun 2024 .....
BAB IV KESIMPULAN 10

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat dalam berbagai sektor pelayanan publik, Pemerintah 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 suatu layanan yang disediakan, maka penyelenggaraan pelayanan tersebut dapat dipastikan berjalan dengan baik, efektif dan efisien.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam pengguna layanan memperoleh layanan publik menjadi acuan penting dalam mendukung percepatan implementasi reformasi birokrasi khusunya areaperubahan bidang pelayanan publik. Oleh karena itu, perlu diketahui indeks kepuasan masyarakat dari pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas Klirong II. Indeks kepuasan masyarakat ini dapat menginterprestasi mengenai hal-hal yang dibutuhkan oleh pengguna layanan dan menjadi acuan untuk mengevaluasi dan melakukan perbaikanpenyelenggaraan 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 kualitaspenyelenggaraan Pelayanan Publik.

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

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelengaraan pelayanan public sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan public.

Puskesmas Klirong II selaku penyelenggara pelayanan public wajib melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala setiap satu tahun sekali. Melalui hasil survey ini,diharapkan Puskesmas Klirong II dapat mengetahui pada indikator apa saja yang perlu adanya perbaikan demi peningkatan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat di masa yang akan datang.

1.3. Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

Maksud dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Dasar Puskesmas Klirong II tahun 2024 adalah diperolehnya nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat tahun berikutnya.

Sedangkan tujuan Survey Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara berkala atas pendapat masyarakat terhadap mutu dan kualitas pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh Puskesmas Klirong II pada Triwulan I, Triwulan II, Triwulan III, dan Triwulan IV pada tahun 2024, sehingga bisa digunakan dalam perencanaan program di tahun berikutnya.

BAB II
DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen, telah dilaksanakan survei kepuasan masyarakat Tahun 2024 oleh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen per Triwulan dalam setahun melalui sistem aplikasi SKM online dengan akses ke alamat link https://skm.kebumenkab.go.id Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2022 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen Pasal 12 ayat (1) yang berbunyi Monitoring dan Evaluasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan secara berkala dalam 1 (Satu) tahun.

Guna mengetahui mutu layanan dan kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Pemerintah 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 2024

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh Puskesmas Klirong II Triwulan I Tahun 2024 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 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	97.88	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	99.17	A
3	Waktu Penyelesaian	92.44	A
4	Biaya/Tarif	94.24	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	96.6	A
6	Kompetensi Pelaksana	91.93	A
7	Perilaku Pelaksana	94.85	A
8	Sarana dan Prasarana	97.65	A
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	98.37	A

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 prioritasperbaikan 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 2024

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2024)												Penanggung Jawab
			April				Mei				Juni				
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
1	Kompetensi Pelaksana	1.1 Peninkatan Kapasitas Kompetensi karyawan Puskesmas Klirong II.													Muhiroh, AMK., Kep
2	Waktu Penyelesaian	2.1 Koordinasi dengan bagian pendaftaran untuk tidak menumpuk RM ketika ada pasien dan langsung mengantar RM ke unit pelayanan setiap ada pasien yang mendaftar, sehingga pasien tidak lama menunggu untuk mendapat pelayanan di unit pelayanan yang di tuju.													dr. Mei Rosyidah
3	Biaya/Tarif	3.1 Sosialisasi terkait biaya pelayanan Puskeskmas Klirong II di media cetak di loket pendaftaran dan di media sosial seperti whatsapp maupun instagram.													Ditra Irna Lasari, S.KM

Sumber data: Pengolahan Data SKM Puskesmas Klirong II Tahun 2024

2.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh Puskesmas Klirong II Triwulan II Tahun 2024 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 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	77.14	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	79.01	B
3	Waktu Penyelesaian	72.33	C
4	Biaya/Tarif	85.31	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	78.73	B
6	Kompetensi Pelaksana	77.46	B
7	Perilaku Pelaksana	80.94	B
8	Sarana dan Prasarana	77.28	B
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96.47	A

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 prioritasperbaikan 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 2024

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2024)												Penanggung Jawab
			Juli				Agustus				Sept				
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
1	Waktu Penyelesaian	1.1 Koordinasi dengan bagian pendaftaran untuk tidak menumpuk RM ketika ada pasien dan langsung mengantar RM ke unit pelayanan setiap ada pasien yang mendaftar, sehingga pasien tidak lama menunggu untuk mendapat pelayanan di unit pelayanan yang di tuju, serta penggunaan sistem RME agar tidak ribet manual tulis tangan yang memakan waktu.													dr. Mei Rosyidah
2	Persyaratan	2.1 Sosialisasi terkait dengan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pasien saat mendaftar pelayanan di Puskesmas Klirong II melalui media sosial.													Muhiroh, AMK., Kep
3	Sarana dan Prasarana	3.1 Pemenuhan dan Rehab sarana prasarana yang sedang memerlukan pemeliharaan contohnya seperti ruang IGD yang direhab, serta ruangan aula puskesmas yang perlu direhab lantainya karena keramik retak karena menggelembung.													Miftah Musyafa' Fauzi, S.Farm.,Apt

Sumber data: Pengolahan Data SKM Tahun 2024

2.3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2024

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh Puskesmas Klirong II Triwulan III Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 2.6
Ringkasan Hasil SKM Triwulan III Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	97.18	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95.22	A
3	Waktu Penyelesaian	95.88	A
4	Biaya/Tarif	96.48	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	94.62	A
6	Kompetensi Pelaksana	95.56	A
7	Perilaku Pelaksana	93.07	A
8	Sarana dan Prasarana	95.59	A
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97.27	A

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 prioritasperbaikan 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 2.7
Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan III Tahun 2024

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2024)												Penanggung Jawab
			Oktober				November				Desember				
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
1	Perilaku Pelaksana	1.1 Monitoring dan evaluasi pada kegiatan Rapat Tinjauan Manajemen Puskesmas Klirong II untuk pembinaan dan peningkatan kapasitas karyawan.													dr. Mei Rosyidah
2	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	2.1 Sosialisasi terkait dengan spesifikasi dan fasilitas dan jenis pelayanan melalui website SIPPN Puskesmas Klirong II.													Muhiroh, AMK., Kep
3	Sarana dan Prasarana	3.1 Pemenuhan dan Rehab sarana prasarana yang sedang memerlukan pemeliharaan contohnya serta ruangan aula puskesmas yang perlu direhab lantainya karena keramik retak karena menggelembung 3.2 Evaluasi kebersihan ruangan dan fasilitas pelayanan, contohnya kebersihan toilet untuk pasien													Miftah Musyafa' Fauzi, S.Farm.,Apt

Sumber data: Pengolahan Data SKM Tahun 2024

2.4. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh Puskesmas Klirong II Triwulan IV Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 2.8
Ringkasan Hasil SKM Triwulan IV Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	87.53	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88.73	A
3	Waktu Penyelesaian	89.02	A
4	Biaya/Tarif	93.7	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	91.19	A
6	Kompetensi Pelaksana	91.39	A
7	Perilaku Pelaksana	90.79	A
8	Sarana dan Prasarana	89.89	A
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97.83	A

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 prioritasperbaikan 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 2.9
Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan IV Tahun 2024

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2025)												Penanggung Jawab
			Januari				Februari				Maret				
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
1	Persyaratan	1.1 Monitoring dan evaluasi pada kegiatan Rapat Tinjauan Manajemen Puskesmas Klirong II untuk pembinaan dan peningkatan pelayanan puskesmas.													dr. Mei Rosyidah
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2.1 Sosialisasi terkait dengan spesifikasi dan fasilitas dan jenis pelayanan melalui website SIPPN Puskesmas Klirong II.													Muhiroh, AMK., Kep
3	Waktu Penyelesaian	3.1 Koordinasi dengan bagian pendaftaran untuk tidak menumpuk RM ketika ada pasien dan langsung mengantar RM ke unit pelayanan setiap ada pasien yang mendaftar, sehingga pasien tidak lama menunggu untuk mendapat pelayanan di unit pelayanan yang di tuju, serta penggunaan sistem RME agar tidak ribet manual tulis tangan yang memakan waktu.													dr. Mei Rosyidah

Sumber data: Pengolahan Data SKM Tahun 2024

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

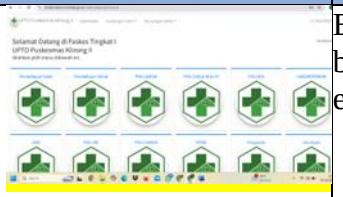
3.1. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024

Tabel 3.1
Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	1.1 Dilakukan Peningkatan Kapasitas Kompetensi Pelaksana	Sudah	Sudah diadakan kegiatan peningkatan kapasitas kompetensi karyawan puskesmas melalui pelatihan yang ada dari Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana		Anggaran untuk peningkatan kapasitas pegawai masih terbatas
2	2.1 Meminimalkan Waktu Penyelesaian Agar Pelayanan semakin cepat	Sudah	Sudah dilaksanakan kegiatan koordinasi dengan petugas loket pendaftaran untuk langsung mengantar RM ke ruang pelayanan agar tidak menumpuk di loket dan memakan waktu antrian		Saat pasien datang bersamaan dalam satu waktu menjadikan antriam lebih lama
3	3.1 Sosialisasi Terkait Biaya/Tarif Pelayanan	Sudah	Sudah dilaksanakan kegiatan sosialisasi terkait Biaya/Tarif melalui media cetak dan media sosial whatsapp status dan instagram Puskesmas Klirong II	https://www.instagram.com/stories/highlights/18058798384388389/	Tidak semua masyarakat mengakses media sosial seperti instagtam, dan jarang membaca secara detail status whatsapp sehingga kurang maksimal dalam penerimaan info.

3.2. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024

Tabel 3.2
Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	1.1 Meminimalkan Waktu Penyelesaian Agar Pelayanan Cepat	Sudah	Mulai bertahap menggunakan Rekamedis Elektronik (RME)		Banyak petugas yang belum lancar menggunakan e RM yang mulai di ujicoba
2	2.1 Sosialisasi Terkait Persyaratan yang Harus Dipenuhi Pasien Saat Akan Akses Pelayanan di Puskesmas	Sudah	Sosialisasi melalui media sosial	https://www.instagram.com/p/C65DBvlSopH/	Tidak semua masyarakat mengakses media sosial seperti instagtam, dan jarang membaca secara detail status whatsapp sehingga kurang maksimal dalam penerimaan info.
3	3.1 Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana Puskesmas agar maksimal dalam memberikan pelayanan	Sudah	Sudah dilakukan rehabilitasi ruangan IGD yang memenuhi standar dan rencana akan dilakukan perbaikan beberapa fasilitas seperti perbaikan lantai aula Puskesmas karena retak.		Anggaran pemeliharaan gedung terbatas sehingga pemeliharaan/berbaikan dilakukan secara bertahap

3.3. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2024

Tabel 3.3
Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2024

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	1.1 Monitoring dan evaluasi SDM Puskesmas Klirong II pada kegiatan Rapat Tinjauan Manajemen Puskesmas Klirong II untuk pembinaan dan peningkatan kapasitas karyawan.	Sudah	Penyampaian komitmen agar selalu meberikan pelayanan yang terbaik dan selalu menerapkan budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)		Sudah menerapkan 5 S tapi kadang masih ada keslahpahaman antara pasien dengan petugas
2	2.1 Sosialisasi terkait dengan spesifikasi dan fasilitas dan jenis pelayanan melalui website SIPPN Puskesmas Klirong II.	Sudah	Pembuatan website pelayanan publik Puskesmas Klirong II (SIPPN)	https://www.instagram.com/p/C65DBvlSopH/ https://sippn.menpan.go.id/instansi/1878707/dinas-kesehatan-pengendalian-penduduk-dan-keluarga-berencana/puskesm	Tidak semua masyarakat mengakses media sosial seperti instagtam, dan jarang membaca secara detail status whatsapp, maupun mengakses website puskesmas klirong ii sehingga kurang maksimal dalam penerimaan info.

				as-klirong-2	
3	3.1 Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana Puskesmas agar maksimal dalam memberikan pelayanan	Sudah	Sudah dilakukan rehabilitasi ruangan IGD yang memenuhi standar dan dilakukan perbaikan beberapa fasilitas seperti perbaikan lantai aula Puskesmas karena retak, penambahan CCTV		Walaupun ada cctv kita tetap harus waspada dan menjaga keamanan aset yang ada

3.4. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024

Tabel 3.4
Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	1.1 Monitoring dan evaluasi SDM Puskesmas Klirong II pada kegiatan Rapat Tinjauan Manajemen Puskesmas Klirong II untuk pembinaan dan pelayanan puskesmas.	Sudah	Penyampaian komitmen agar selalu meberikan pelayanan yang terbaik dan selalu menerapkan budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)		Sudah menerapkan 5 S tapi kadang masih ada keslahpahaman antara pasien dengan petugas
2	2.1 Sosialisasi terkait dengan spesifikasi dan fasilitas dan jenis pelayanan melalui website SIPPN Puskesmas Klirong II.	Sudah	Pembuatan website pelayanan publik Puskesmas Klirong II (SIPPN)	https://www.instagram.com/p/C65DBvlSopH/ https://sippn.menpan.go.id/instansi/1878707/dinas-kesehatan-pengendalian-penduduk-dan-keluarga-berencana/puskesmas-klirong-2	Tidak semua masyarakat mengakses media sosial seperti instagtam, dan jarang membaca secara detail status whatsapp, maupun mengakses website puskesmas klirong ii sehingga kurang maksimal dalam penerimaan info.

3	3.1 Koordinasi dengan bagian pendaftaran terkait pembagian tenaga loket atau RM agar terlayani dengan maksimal sehingga pelayanan menjadi efesien waktu, serta penggunaan RME.	Sudah	Mulai bertahap menggunakan Rekamedis Elektronik (RME)		Petugas yang di pelayanan sudah belajar untuk menggunakan RME, diharapkan dengan berjalannya waktu pengisian RME semakin lancar sehingga pelayanan lebih cepat

BAB IV
KESIMPULAN

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

1. Puskesmas Klirong II telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut Triwulan I Tahun 2024 sebanyak 100% dan Triwulan II Tahun 2024 sebanyak 100%, Triwulan III Tahun 2024 sebanyak 100%, Triwulan IV Tahun 2024 sebanyak 100% sehingga rata-rata sebesar 100%;
   (Prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut x 100%, untuk rata-rata (capaian % Tw.1 + % Tw.2 + % Tw.3 + % Tw.4) / 2)

2. 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	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Melengkapi fasilitas untuk menunjang pelayanan	Penganggaran laptop/PC tiap ruangan untuk menunjang SIMKES	Tahun 2025 - 2026	Budi S	Tim keuangan
2	Semua desa melaksanakan ILP sampai ke posyandu	Pendampingan ke desa tentang ILP	Januari 2025	Ditra	Binwil
3	Peningkatan kompetensi karyawan	Penganggaran pelatihan service excellent	Tahun 2025 - 2026	Budi S	Tim Keuangan

Kebumen, 31 Desember 2024

KEPALA PUSKESMAS KLIRONG II
KABUPATEN KEBUMEN

dr. Rahmi Asfiyatul Jannah
Pembina
NIP. 19800511 200903 2 005