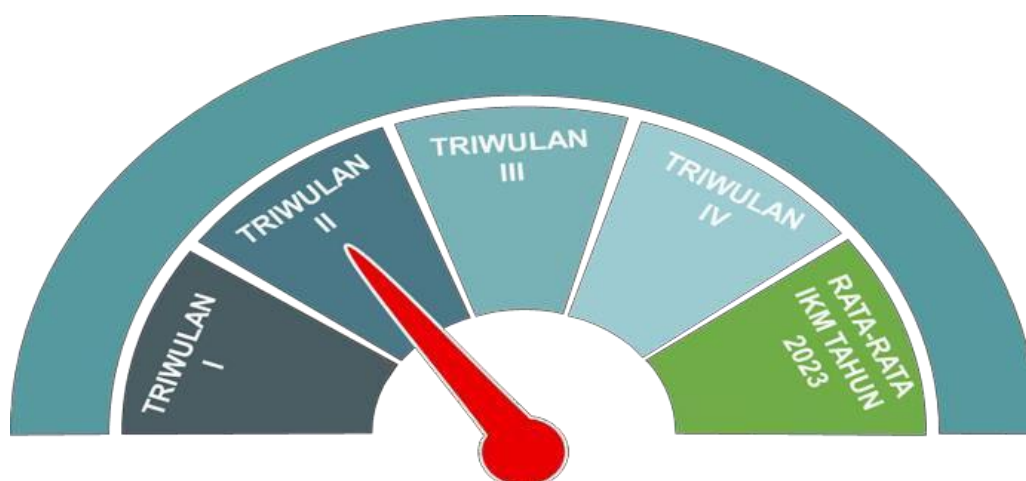


Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kebumen

Pengukuran secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima



LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN II TAHUN 2026



<https://skm.kebumenkab.go.id>

**PUSKESMAS AMBAL II
KABUPATEN KEBUMEN**

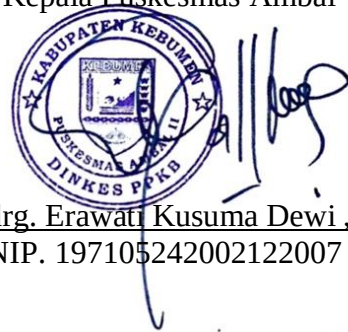
KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2026 pada Puskesmas Ambal II yang merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program kerja yang ditetapkan. Kegiatan ini merupakan agenda rutin tahunan yang dilakukan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan Puskesmas Ambal II.

Laporan ini memuat Hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik pada unit penyelenggara layanan publik di lingkungan Puskesmas Ambal II. Adapun tujuan dari survei ini adalah mengukur kualitas pelayanan publik dan sekaligus menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka unit penyelenggara layanan publik sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan Puskesmas Ambal II.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Kepala Puskesmas Ambal II



drg. Erawati Kusuma Dewi, MM
NIP. 197105242002122007

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	
DAFTAR ISI	
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	
1.3 Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat	
BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT	
2.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2026.....	
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT	
3.1 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2026.....	
BAB IV KESIMPULAN	

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik dapat diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan kepada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan disebut memuaskan.

Dalam kenyataannya pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam rangka meningkatkan kinerja pemerintahan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat untuk mewujudkan visi “Mewujudkan Masyarakat Ambal Sejahtera Tahun 2029” dan pada misi Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang berdaya saing, berakhlak mulia, sehat jasmani dan rohani; Meningkatkan

akses dan kualitas pelayanan kesehatan serta Meningkatkan kualitas infrastruktur berwawasan lingkungan . Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan *feedback/* umpan balik atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/peningkatan kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Program ini diselenggarakan untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (good governance).

1.2 Dasar pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Tujuan Dan Manfaat

Adapun tujuan dilaksanakan SKM terhadap pelayanan di Puskesmas Ambal II sebagai berikut:

1. Melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Puskesmas Ambal II.sehingga diperoleh nilai/tingkat kepuasan masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan nilai kepuasan masyarakat serta dasar penyelenggaraan konsultasi publik ke depan.
2. Terukurnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Puskesmas Ambal II dan sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Manfaat dilaksanakan SKM, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen, telah dilaksanakan survei kepuasan masyarakat Tahun 2026 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 menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat, selengkapny 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 II Tahun 2026

Tabel 2.2
Ringkasan Hasil SKM Triwulan II Tahun 2026

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	91.12	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90.5	A
3	Waktu Penyelesaian	87.91	B
4	Biaya/Tarif	94.43	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	90.48	A
6	Kompetensi Pelaksana	91.58	A
7	Perilaku Pelaksana	90.86	A
8	Sarana dan Prasarana	91.07	A
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	98.98	A

Berdasarkan tabel hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dapat diketahui bahwa secara umum mutu pelayanan yang diberikan berada pada kategori baik hingga sangat baik. Dari sembilan unsur pelayanan yang dinilai, delapan unsur memperoleh mutu layanan A, sedangkan unsur waktu penyelesaian memperoleh mutu layanan B dengan nilai IKM sebesar 87,91.

Nilai IKM tertinggi terdapat pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan sebesar 98,98, yang menunjukkan bahwa mekanisme penerimaan dan tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat telah berjalan dengan sangat baik. Sementara itu, nilai IKM terendah terdapat pada unsur Waktu Penyelesaian, sehingga unsur tersebut perlu menjadi perhatian dan prioritas untuk dilakukan evaluasi serta peningkatan agar waktu pelayanan dapat semakin efektif dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil penilaian menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, terutama pada aspek persyaratan, biaya/tarif, kompetensi dan perilaku pelaksana, sarana prasarana, serta penanganan pengaduan. Hasil ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dan melakukan perbaikan pada unsur-unsur yang masih perlu ditingkatkan.

Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

2.1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2026

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2026)												Penanggung Jawab
			Juli				Agustus				September				
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
1	Waktu pelayanan	Membuat iklan layanan publik tentang antrian online													Promkes
2	Sarana dan prasarana	Melakukan kalibrasi alat secara rutin													Bendahara Barang
3	Produk layanan	Membuat iklan layanan baru di media sosial													Promkes

Sumber data: Pengolah Data SKM Tahun 2026

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 II Tahun 2026

Tabel 3.1

Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2026

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Membuat iklan layanan publik tentang antrian online	Sudah	Iklan antrian onlen sudah diterbitkan di media sosial Puskesmas Ambal 2 dan di grup Puskesmas dgn harapan bisa disebar luaskan oleh petugas / karyawan PKM Ambal 2		
2	Melakukan kalibrasi alat secara rutin	Sudah	Alat medis rutin dilakukan kalibrasi dan sudah ada petugas yang diberi tanggung jawab untuk membuat jadwal kalibrasi		

3	Membuat iklan layanan baru di media sosial	Sudah	Sudah membuat iklan layanan publik mengenai produk layanan baru yaitu EKG.	 The screenshot shows a social media post from the account 'puskesmasambal_2'. The post is an advertisement for a new service: 'Ada PELAYANAN BARU PEMERIKSAAN EKG' (There is a new ECG examination service). The text explains that ECG (Electrocardiogram) is a non-invasive examination to check heart activity and helps identify heart problems. It lists benefits such as early detection of heart disease, monitoring heart health, and being a simple and safe procedure. The price for a general ECG examination is Rp 50.000. The post includes a diagram showing the steps of the ECG procedure: 1. Patient lies down, 2. Electrodes are attached to the chest, 3. The patient is connected to the ECG machine, and 4. The doctor interprets the results. The post also mentions that the service is available at Puskesmas Ambal 2 and encourages people to visit the clinic for a check-up.
---	--	-------	--	--

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2026 di Puskesmas Ambal II, secara umum kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah menunjukkan hasil yang baik dan sangat baik. Dari sembilan unsur pelayanan yang dinilai, sebanyak delapan unsur memperoleh kategori mutu layanan A (Sangat Baik), sedangkan unsur Waktu Penyelesaian memperoleh kategori B (Baik) dengan nilai IKM sebesar 87,91.

Nilai tertinggi diperoleh pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai IKM sebesar 98,98. Sementara itu, unsur Waktu Penyelesaian menjadi unsur dengan nilai terendah sehingga perlu menjadi perhatian untuk terus dilakukan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.

Sebagai tindak lanjut hasil survei, Puskesmas Ambal II telah melaksanakan beberapa upaya perbaikan, yaitu membuat iklan layanan publik mengenai antrean online, melakukan kalibrasi alat secara rutin, serta menyebarkan informasi mengenai produk layanan baru melalui media sosial. Seluruh rencana tindak lanjut tersebut telah dilaksanakan sebagai bentuk komitmen Puskesmas Ambal II dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Dengan demikian, hasil SKM Triwulan II Tahun 2026 dapat menjadi bahan evaluasi bagi Puskesmas Ambal II untuk mempertahankan unsur pelayanan yang telah memperoleh hasil sangat baik serta terus melakukan perbaikan secara berkelanjutan, terutama pada unsur-unsur yang masih memiliki nilai lebih rendah, sehingga kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Ambal II dapat terus meningkat.

Kebumen, 15 Juli 2026

Kepala Puskesmas Ambal II



drg. Erawati Kusuma Dewi, MM
NIP. 197105242002122007