

PELAKSANAAN SURVEY SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

LAPORAN HASIL

Puskesmas Karanggayam I
KABUPATEN KEBUMEN | TRIWULAN 1 TAHUN 2025

HALAMAN PENGESAHAN

Menyetujui dan Mengesahkan
Laporan Hasil Kegiatan
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I
Puskesmas Karanggayam I Kabupaten Kebumen
Tahun 2025

Kebumen, 08 April 2025

Kepala
Puskesmas Karanggayam I



Dr. TAUFIK WJAYANTO, M.K.M

Pembina

NIP. 19830311 201001 1 019

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT pelaksanaan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 Triwulan I telah diselesaikan. Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Tahun 2025 ini diselenggarakan mulai bulan Januari 2025 sampai dengan Maret 2025.

Disusunnya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai PERMENPAN RB RI Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan merupakan salah satu alat yang bisa digunakan oleh unit pelayanan publik untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh unit tersebut. Yang dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di lingkungan Puskesmas Karanggayam I.

Dengan ini kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terlaksana dengan lancar.

Kebumen, 08 April 2025
Tim Survei,

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu bagian penting dalam tata hubungan suatu negara dan masyarakatnya. Implementasi pelayanan publik sangat menyangkut pada berbagai aspek kehidupan yang sangat penting. Berbagai bidang pada aspek kehidupan wajib dipenuhi oleh pemerintah seperti dalam memberikan pelayanan yang berkaitan dengan kesehatan, pendidikan, hukum, pelayanan catatan sipil, dan lain sebagainya. Dengan seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, pihak terkait dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Saat ini beberapa keluhan terkait pelayanan publik yang disampaikan masyarakat dirasakan belum memenuhi harapan. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean government*).

Pemerintah berusaha memperbaiki citra yang muncul dalam masyarakat dengan upaya peningkatan mutu kualitas dan pelayanan. Hal ini diwujudkan dalam implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dengan segala perbaikan dan inovasi yang tercantum dalam peraturan perundangan tersebut, diharapkan instansi pemerintah dalam hal pelayanan akan mengalami perubahan ke arah yang lebih baik. Adanya monitoring dan evaluasi dan memberikan tindak lanjut nyata terhadap kepuasan dan tingkat harapan masyarakat yang diwujudkan dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

1.2 Maksud dan Tujuan

1.2.1 Maksud

Maksud diadakan survei kepuasan masyarakat ini adalah untuk memperoleh data dan informasi tentang indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan Puskesmas Karanggayam 1.

1.2.2 Tujuan

Tujuan diadakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan kesehatan di Puskesmas Karanggayam 1 dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan public.

1.3 Sasaran dan Manfaat

1.3.1 Sasaran

Sasaran dilakukannya survei kepuasan masyarakat (SPM) agar diperoleh beberapa hal berikut:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.3.2 Manfaat

Manfaat yang diperoleh dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap fasilitas pelayanan kesehatan
- e. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit Puskesmas Karanggayam 1.

1.3.3 Prinsip

Prinsip yang dilakukan dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat dengan memperhatikan hal-hal berikut:

a. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

b. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

c. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

d. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

e. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

f. Netral

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveior tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Metode Survei

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Kebumen dilaksanakan dalam 4 kali dalam 1 tahun atau per triwulan melalui unit pelaksana masing-masing. Untuk Triwulan keempat di tahun 2025 dilaksanakan pada bulan Januari-Maret 2025 dengan menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala likert. Skala likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Survei kali ini merupakan upaya untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala likert, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

2.2 Obyek Survei

Obyek survei dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2025 adalah UPT Dinas Kesehatan PPKB Unit Puskesmas Karanggayam 1 pada umumnya dan setiap unit pelayanan yang ada di Puskesmas. Hal-hal yang diukur dalam survei ini meliputi 9 unsur pelayanan yang dituangkan dalam indikator berikut:

a. Persyaratan

Persyaratan berkaitan dengan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Pada unsur ini menyanakan bagaimana prosedur atau tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan mudah dipahami oleh responden.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3. Responden

2.3.1. Responden

Responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah penerima pelayanan public yang ada pada saat survei berada di lokasi unit pelayanan.

2.3.2. Sampel dan Populasi

Dalam penarikan sampel disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Sampel akan dipilih secara acak sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dapat dilakukan perhitungan dengan rumus dibawah ini atau menggunakan table sampel Krejcie and Morgan atau dihitung dengan menggunakan rumus, sebagai berikut:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Keterangan:

S = Jumlah sampel

λ^2 = Lambda (faktor pengali), dk = 1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, dan 10%

N = Populasi

P = Q = 0,5 (Populasi menyebar normal)

d = 0,01

Besaran jumlah sampe responden yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Karanggayam 1 adalah sebanyak 221 responden.

2.3.3 Persiapan Survei

Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat meliputi beberapa hal berikut:

a. Penetapan Pelaksana

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara independen dengan terlebih dahulu membentuk tim penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari:

- Pengarah atau koordinator,
- Pelaksana

b. Persiapan kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat, digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner yang digunakan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada UPT Dinas Kesehatan Unit Puskesmas Buayan disesuaikan dengan Lampiran III Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

- Bagian kuesioner

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat terbagi menjadi dua bagian yaitu:

1. Bagian pertama

Bagian pertama berisi dengan judul kuesioner survey dan nama instansi pelaksana yang disurvei.

2. Bagian kedua

Pada bagian kedua berisikan dengan profil responden, yang merupakan penjabaran identitas responden yang bersifat semi anonym tanpa nama namun mencantumkan riwayat pendidikan, jenis pekerjaan, umur, dan jenis pelayanan yang dituju.

3. Bagian ketiga

Pada bagian ketiga berisikan pendapat responden terkait pelayanan kesehatan yang diperoleh. Dalam bagian ini berisikan daftar pertanyaan terstruktur yang berisikan pertanyaan tertutup. Jawaban yang tercantum dalam kuesioner merupakan pilihan ganda dengan penilaian menggunakan skala likert yang mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/ puas sampai dengan tidak baik/ puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- | | |
|----------------|----------------|
| 1) Tidak baik | 3) Baik |
| 2) Kurang baik | 4) Sangat baik |

c. Pelaksanaan dan Pengumpulan Data

Pelaksanaan dan pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner secara langsung ke masyarakat terkait unsur-unsur pelayanan yang ditetapkan. Pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Karanggayam 1 dilakukan di masing-masing unit pelayanan dengan menitipkan kuesioner kepada petugas pelayanan yang bertugas. Waktu yang digunakan saat pengumpulan data adalah pada saat jam pelayanan berlangsung, yaitu pada pukul 08.00-11.00 WIB.

d. Pengolahan Data

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, penghitungan nilai IKM telah ditentukan pengolahannya. Besaran Nilai IKM akan dihitung dengan nilai rata-rata perbandingan dari masing-masing pertanyaan unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung menggunakan rumus :

- a. Bobot Nilai Rata-rata tertimbang (per unsur) = Jumlah bobot / Jumlah unsur = $1/9 = 0,111$
- b. $SKM = \text{Jumlah nilai per unsur} / \text{jumlah unsur terisi} \times 0,111$
- c. Interpretasi = $SKM \times 25$

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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

d. Pengisian Kuesioner

Pengumpulan data dalam Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner ke responden secara langsung dan pengisian dilakukan sendiri oleh responden. Kuesioner yang telah terisi kemudian dikembalikan kepada petugas survei sehingga dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya, yaitu pengolahan dan analisis data.

BAB III ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Karakteristik Responden

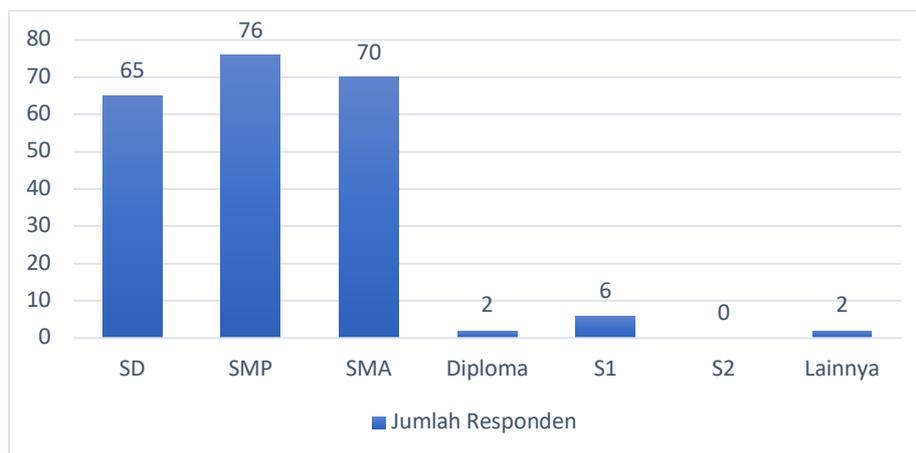
Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada triwulan pertama tahun 2025 diperoleh analisis data sebagai berikut:

a. Responden Menurut Jenis Kelamin

Responden terbanyak berjenis kelamin perempuan sebesar 86% (sebanyak 189 responden) dan responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 14% (32 responden).

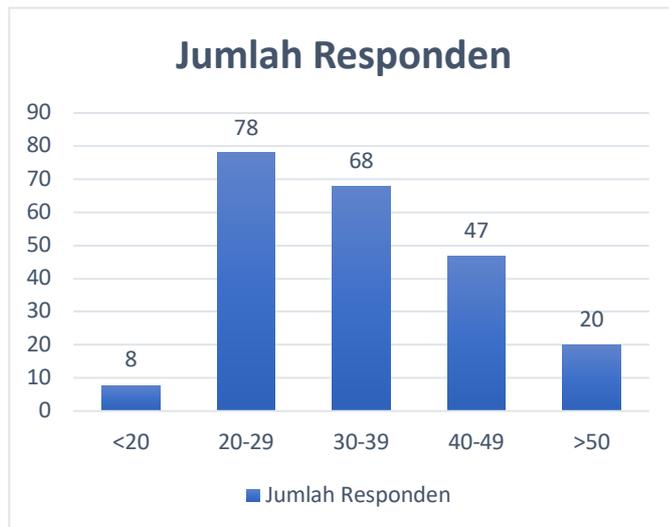


b. Responden Menurut Jenis Pendidikan



Jumlah responden dengan tingkat pendidikan SD sebesar 65 orang. Untuk jumlah responden dengan tingkat pendidikan SMP sebanyak 76 orang, jumlah responden dengan tingkat Pendidikan SMA sebanyak 70 orang. Jumlah responden dengan Pendidikan Diploma sebanyak 2 orang, S1 hanya ada 6 orang dan lainnya sebanyak 2 orang.

c. Responden Menurut Usia



Jumlah responden yang berasal dari kelompok usia <20 tahun sebanyak 8 orang, untuk kelompok usia 20-29 tahun sebanyak 78 orang, kelompok usia 30-39 tahun sebanyak 68 orang, selanjutnya dari kelompok usia 40-49 tahun sebanyak 47 orang dan responden yang berasal dari kelompok usia >50 tahun sebanyak 20 orang.

3.2 Hasil Analisa Nilai IKM

Pengguna layanan telah memberikan penilaian terhadap kinerja dan kualitas pelayanan yang diterima melalui pengisian kuesioner SKM. Berikut hasil data yang diperoleh berdasarkan survei kepuasan masyarakat pada Triwulan IV Tahun 2025.

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	85,43	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88,89	A
3	Waktu penyelesaian	82,91	B
4	Biaya/Tarif	87,73	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	88,39	A
6	Kompetensi Pelaksana	91,23	A
7	Perilaku Pelaksana	86,85	B
8	Sarana dan Prasarana	88,33	A
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	88,97	A
Nilai IKM		86,65	B

Berdasarkan data dari tabel di atas, jbaran nilai IKM dari 9 unsur pelayanan tertinggi berasal dari Kompetensi Pelaksana sebesar 91,23, dilanjutkan dengan unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur sebesar 88,89 dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar 88,97. Dari hasil tersebut, responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan Sebagian besar tidak mengeluhkan adanya kendala atau masalah terkait unsur tersebut. Hasil IKM untuk kedua unsur tersebut terhadap pelayanan di Puskesmas Karanggayam 1 adalah A atau “Sangat Baik”

Selain itu, ada 3 unsur pelayanan yang dapat disebut sebagai posisi terbawah terbawah antara lain dari waktu penyelesaian yang hanya mencapai 82,91, kemudian Persyaratan yang mencapai nilai 85,43 dan terkait Perilaku Pelaksana yang mencapai nilai 86,85. Berdasarkan nilai indeks kepuasan masyarakat ketiga unsur tersebut sudah memiliki nilai indeks yang baik, namun responden yang masih merasa kurang puas terhadap ketiga unsur pelayanan tersebut.

Dengan demikian, secara keseluruhan dapat diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas Karanggayam 1 adalah Baik dengan nilai IKM sebesar **86,65 (B “Baik”)**.

BAB IV RENCANA TINDAK LANJUT

4.1 Deskripsi Tindak Lanjut

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen, telah dilaksanakan survei kepuasan masyarakat Tahun 2025 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> 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.

5.2 Prioritas Unsur Pelayanan dan Nilai IKM Triwulan IV Tahun 2025

No	Unsur Penilaian	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
1	Waktu pelayanan	82,91	B	Baik
2	Persyaratan	85,43	B	Baik
3	Perilaku Pelaksana	86,85	B	Baik

Berdasarkan table di atas diketahui bahwa masalah yang menjadi prioritas ada 3 unsur yang menjadi prioritas masalah yaitu unsur kecepatan pelayanan, unsur Persyaratan serta unsur Perilaku Pelaksana.

Pada analisis sebelumnya telah dibahas mengenai hasil dan nilai indeks dari tiap-tiap unsur layanan di Puskesmas Karanggayam 1. Masih ada beberapa poin yang masih berada di urutan terbawah dalam penilaian indeks kepuasan masyarakat. Untuk perbaikan pelayanan menuju ke arah yang lebih baik diperlukan upaya dalam pengelolaan dan penanganan terkait masalah tersebut.

Tabel
Rencana Tindak Lanjut atas Nilai IKM Triwulan I Tahun 2025
Puskesmas Karanggayam 1

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Penanggung Jawab
1.	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Menyediakan informasi yang jelas kepada masyarakat mengenai waktu pelayanan yang diharapkan untuk setiap tahapan (pendaftaran, konsultasi, pemeriksaan, dll.) - Monitoring secara berkala waktu pelayanan yang tercatat dan membandingkannya dengan standar waktu yang telah ditetapkan 	Januari-Maret 2025	
2.	Perilaku pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Pelatihan Soft Skills berfokus pada peningkatan keterampilan komunikasi interpersonal 	Januari-Maret 2025	
3.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Sosialisasi produk layanan kepada pasien dan pengunjung 	Januari-Maret 2025	

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Karanggayam 1 Kabupaten Kebumen pada Triwulan 1 Tahun 2025 sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan indeks kepuasan masyarakat diperoleh hasil penilaian **86,85** dengan kriteria Mutu (B) yang berarti telah melakukan pelayanan secara keseluruhan dengan “Baik” terhadap unsur-unsur kepuasan masyarakat di lingkup Puskesmas Karanggayam 1
2. Dari 9 unsur pelayanan yang dinilai terdapat 3 unsur pelayanan yang memperoleh nilai A atau “Sangat Baik” yaitu Kompetensi Pelaksana sebesar 91,23, dilanjutkan dengan unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur sebesar 88,89 dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar 88,97.
3. Dari 9 unsur pelayanan yang dinilai terdapat 3 unsur yang masih perlu dilakukan perbaikan antara lain dari unsur waktu penyelesaian yang hanya mencapai 82,91, kemudian Persyaratan yang mencapai nilai 85,43 dan terkait Perilaku Pelaksana yang mencapai nilai 86,85.
4. Gambaran dan analisis hasil capaian SKM yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Karangsambung Kabupaten Kebumen, sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar- benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik.

5.2 SARAN

Saran atau rekomendasi yang dapat disampaikan terkait dengan hasil kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Karanggayam 1 antara lain:

1. Pelaksanakan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat sebaiknya dilakukan persiapan dengan baik sehingga pengisian kuesioner cukup waktu dengan batas waktu pengumpulan karena masih dilakukan dengan kuesioner manual bukan online.
2. Tingkatkan skor IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) di Puskesmas Karanggayam 1.
3. Evaluasi dan monitoring terhadap rencana tindak lanjut agar dapat meningkatkan capaian kepuasana masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Karanggayam 1.