# LAPORAN IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

**OLEH**:
PUSKESMAS BUAYAN

DINAS KESEHATAN
KABUPATEN KEBUMEN
PROVINSI JAWA TENGAH

**TAHUN 2017**

## KATA PENGANTAR

Berkat rahmat Allah SWT, penulis dapat menyusun **Laporan Implementasi Pelayanan Publik Puskesmas Buayan** sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, sebagaimana yang tertuang dalam surat dari **Sekretariat Daerah Kabupaten Kebumen Nomor: 060 / 2124 / 2017 mengenai laporan implementasi pelayanan publik**, yang merupakan langkah nyata dalam rangka pencapaian pelaksanaan reformasi birokrasi guna membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Penyusunan ini pada hakekatnya merupakan implementasi dari Peraturan Bupati Kebumen Nomor: 65 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan pelayanan publik, yang disebutkan pada pasal 18 bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melaporkan penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi tanggung jawabnya kepada Bupati selaku Pembina Pelayanan Publik melalui Sekretaris Daerah. Hal ini mencerminkan adanya komitmen yang kuat dari Puskesmas dalam memenuhi tuntutan perubahan dalam menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang dimiliki. Maksud dan tujuan dari penulisan laporan ini adalah untuk memperoleh gambaran tentang kondisi kinerja Puskesmas yang selanjutnya diharapkan dapat memberi manfaat guna perbaikan dan penyempurnaan layanan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang sesuai dengan aspek penyelenggaraan pelayanan publik.

Terima kasih penulis sampaikan kepada Bapak/ Ibu dan segenap tim yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini. Terima kasih juga penulis sampaikan kepada segenap masyarakat yang turut aktif berperan untuk mensukseskan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Puskesmas Buayan. Semoga laporan ini dapat memenuhi fungsinya dan bermanfaat bagi penulis maupun pembaca. Dalam rangka mengoptimalkan kegiatan pelayanan publik, dengan hati terbuka kami menerima setiap kritik dan saran yang membangun berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Puskesmas Buayan.

Buayan, 13 Oktober 2017

Penulis

# BAB I
# PENDAHULUAN

## 1.1. LATAR BELAKANG

Berdasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang professional, sehingga yang menjadi pekerjaan rumah bagi para penyelenggara layanan publik saat ini adalah bagaimana memberikan layanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Adanya implementasi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2014 tetang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa pemerintah mempunyai tanggung jawab dan kewenangan dalam menentukan standar pelayanan minimal, hal ini mengakibatkan setiap daerah (Kotamadya/ Kabupaten) di Indonesia harus melakukan pelayanan publik yang sebaik-baiknya dengan berpedoman pada standar minimal yang berlaku.

Pelayanan publik menjadi satu tolak ukur kinerja Puskesmas yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemberi pelayanan publik berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemberi pelayanan publik di mata masyarakat. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun studi mengenai kepuasan masyarakat dan menyususn indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai

tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Pelayanan publik yang diselenggarakan dewasa ini masih dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya beberapa keluhan masyarakat yang disampaikan kepada penyelenggara pelayanan publik sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik. Mengingat fungsi utama Puskesmas sebagai pemberi pelayanan publik adalah melayani masyarakat, maka Puskesmas perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang merupakan standar wajib yang perlu diupayakan bila ingin memberikan kontribusi yang optimal pada pemakai jasa layanan. Untuk mengetahui harapan apa yang diinginkan oleh masyarakat, sejauh mana pelayanan publik telah diberikan, dan bagaimana tingkat kepuasan masyarakat mengenai pelayanan publik khususnya di Puskesmas Buayan, maka disusunlah **Laporan Implementasi Pelayanan Publik pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Puskesmas Buayan Tahun 2017**.

## 1.2. FUNGSI UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK (UPPP)

Berdasarkan Permenkes Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), disebutkan bahwa Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Dalam penyelenggaraannya, Puskesmas mempunyai tujuan, prinsip penyelenggaraan, tugas, fungsi, dan wewenang yang mendukung kegiatan pelayanan publik yang dilakukan.

### 1.2.1. Tujuan Puskesmas

Berdasarkan Permenkes Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) disebutkan bahwa pembangunan

kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang:

1. Memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat;
2. Mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu
3. Hidup dalam lingkungan sehat; dan
4. Memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

### 1.2.2. Prinsip Penyelenggaraan Puskesmas

Berdasarkan Permenkes Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) disebutkan bahwa prinsip penyelenggaraan Puskesmas meliputi:

1. Paradigma sehat;
2. Pertanggungjawaban wilayah;
3. Kemandirian masyarakat;
4. Pemerataan;
5. Teknologi tepat guna; dan
6. Keterpaduan dan kesinambungan.

### 1.2.3. Tugas Puskesmas

Berdasarkan Permenkes Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) disebutkan bahwa Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat.

### 1.2.4. Fungsi Puskesmas

Berdasarkan Permenkes Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) disebutkan bahwa dalam melaksanakan tugasnya Puskesmas menyelenggarakan fungsi:

1. Penyelenggaraan UKM tingkat pertama di wilayah kerjanya; dan
2. Penyelenggaraan UKP tingkat pertama di wilayah kerjanya; serta
3. Wahana pendidikan bagi tenaga kesehatan.

### 1.2.5. Wewenang Puskesmas

Berdasarkan Permenkes Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) disebutkan bahwa dalam menyelenggarakan fungsinya Puskesmas berwenang untuk:

1. Wewenang Puskesmas terkait dengan penyelenggaraan UKM, yaitu:
    a. Melaksanakan perencanaan berdasarkan analisis masalah kesehatan masyarakat dan analisis kebutuhan pelayanan yang diperlukan;
    b. Melaksanakan advokasi dan sosialisasi kebijakan kesehatan;
    c. Melaksanakan komunikasi, informasi, edukasi, dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan;
    d. Menggerakkan masyarakat untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kesehatan pada setiap tingkat perkembangan masyarakat yang bekerjasama dengan sektor lain terkait;
    e. Melaksanakan pembinaan teknis terhadap jaringan pelayanan dan upaya kesehatan berbasis masyarakat;
    f. Melaksanakan peningkatan kompetensi sumber daya manusia Puskesmas;
    g. Memantau pelaksanaan pembangunan agar berwawasan kesehatan;
    h. Melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap akses, mutu, dan cakupan Pelayanan Kesehatan; dan
    i. Memberikan rekomendasi terkait masalah kesehatan masyarakat, termasuk dukungan terhadap sistem kewaspadaan dini dan respon penanggulangan penyakit.
2. Wewenang Puskesmas terkait dengan penyelenggaraan UKP, yaitu:
    a. Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan dasar secara komprehensif, berkesinambungan dan bermutu;

b. Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang mengutamakan upaya promotif dan preventif;
c. Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang berorientasi pada individu, keluarga, kelompok dan masyarakat;
d. Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang mengutamakan keamanan dan keselamatan pasien, petugas dan pengunjung;
e. Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan dengan prinsip koordinatif dan kerja sama inter dan antar profesi;
f. Melaksanakan rekam medis;
g. Melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap mutu dan akses Pelayanan Kesehatan;
h. Melaksanakan peningkatan kompetensi Tenaga Kesehatan;
i. Mengoordinasikan dan melaksanakan pembinaan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama di wilayah kerjanya; dan
j. Melaksanakan penapisan rujukan sesuai dengan indikasi medis dan Sistem Rujukan.

Berdasarkan tujuan, prinsip penyelenggaraan, tugas, fungsi, dan wewenang Puskesmas sebagai mana tersebut di atas, maka Puskesmas Buayan menyelenggarakan jenis pelayanan yang terbuka bagi pasien umum maupun peserta BPJS Kesehatan, dengan daftar pelayanan publik baik perijinan maupun non perijinan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Buayan beserta dasar hukumnya dapat diidentifikasi sebagaimana matriks berikut:

| NO | NAMA PELAYANAN PUBLIK | DASAR HUKUM |
|---|---|---|
| ***1*** | ***2*** | ***3*** |
| 1 | Pelayanan Pemeriksaan Umum | SK Kepala Puskesmas Buayan No. 440.1 / 12 / KEP / 2017 tentang Analisis Kebutuhan Masyarakat dan Perencanaan Puskesmas Buayan Kabupaten Kebumen |

| | | |
|---|---|---|
| 2 | Pelayanan Pemeriksaan Gigi | SK Kepala Puskesmas Buayan No. 440.1 / 12 / KEP / 2017 tentang Analisis Kebutuhan Masyarakat dan Perencanaan Puskesmas Buayan Kabupaten Kebumen |
| 3 | Pelayanan KIA/ KB | SK Kepala Puskesmas Buayan No. 440.1 / 12 / KEP / 2017 tentang Analisis Kebutuhan Masyarakat dan Perencanaan Puskesmas Buayan Kabupaten Kebumen |
| 4 | Pelayanan MTBS | SK Kepala Puskesmas Buayan No. 440.1 / 12 / KEP / 2017 tentang Analisis Kebutuhan Masyarakat dan Perencanaan Puskesmas Buayan Kabupaten Kebumen |
| 5 | Pelayanan IMS - VCT | SK Kepala Puskesmas Buayan No. 440.1 / 12 / KEP / 2017 tentang Analisis Kebutuhan Masyarakat dan Perencanaan Puskesmas Buayan Kabupaten Kebumen |
| 6 | Pelayanan Pemeriksaan IVA | SK Kepala Puskesmas Buayan No. 440.1 / 12 / KEP / 2017 tentang Analisis Kebutuhan Masyarakat dan Perencanaan Puskesmas Buayan Kabupaten Kebumen |
| 7 | Pelayanan Laboratorium | SK Kepala Puskesmas Buayan No. 440.1 / 12 / KEP / 2017 tentang Analisis Kebutuhan Masyarakat dan Perencanaan Puskesmas Buayan Kabupaten Kebumen |
| 8 | Pelayanan Farmasi | SK Kepala Puskesmas Buayan No. 440.1 / 12 / KEP / 2017 tentang Analisis Kebutuhan Masyarakat dan Perencanaan Puskesmas Buayan Kabupaten Kebumen |
| 9 | Pelayanan Konseling Gizi | SK Kepala Puskesmas Buayan No. 440.1 / 12 / KEP / 2017 tentang Analisis Kebutuhan Masyarakat dan Perencanaan Puskesmas Buayan Kabupaten Kebumen |

| | | |
|---|---|---|
| 10 | Pelayanan Konseling Sanitasi | SK Kepala Puskesmas Buayan No. 440.1 / 12 / KEP / 2017 tentang Analisis Kebutuhan Masyarakat dan Perencanaan Puskesmas Buayan Kabupaten Kebumen |
| 11 | Pelayanan Kir Kesehatan | SK Kepala Puskesmas Buayan No. 440.1 / 12 / KEP / 2017 tentang Analisis Kebutuhan Masyarakat dan Perencanaan Puskesmas Buayan Kabupaten Kebumen |
| 12 | Pelayanan Persalinan 24 Jam | SK Kepala Puskesmas Buayan No. 440.1 / 12 / KEP / 2017 tentang Analisis Kebutuhan Masyarakat dan Perencanaan Puskesmas Buayan Kabupaten Kebumen |
| 13 | Pelayanan Prolanis | SK Kepala Puskesmas Buayan No. 440.1 / 12 / KEP / 2017 tentang Analisis Kebutuhan Masyarakat dan Perencanaan Puskesmas Buayan Kabupaten Kebumen |

# BAB II
# PERMASALAHAN PELAYANAN PUBLIK

## 2.1. PERMASALAHAN PELAYANAN PUBLIK

Puskesmas adalah suatu persatuan kesehatan fungsional merupakan, pusat pengembangan kesehatan masyarakat disamping juga membina peran serta masyarakat, memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Oleh karena itu Puskesmas diharapkan dapat menjadi tempat untuk memperbaiki kesehatan masyarakat Indonesia. Tetapi dalam kenyataannya Puskesmas belum mampu memenuhi fungsinya dengan baik. Beberapa keluhan masyarakat yang mengatakan tentang masalah pelayanan, tenaga medis, serta manajemen Puskesmas yang masih perlu diperbaiki dan beberapa masyarakat mengatakan bahwa Puskesmas diharapkan dapat memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat.

Pelayanan kesehatan yang dikenal murah seharusnya menjadikan Puskesmas sebagai tempat pelayanan kesehatan utama bagi masyarakat, namun pada kenyataannya banyak masyarakat yang lebih memilih pelayanan kesehatan pada dokter praktek swasta atau petugas kesehatan praktek lainnya. Kondisi tersebut didasari oleh permasalahan pelayanan publik yang sering dijumpai di Puskesmas Buayan adalah sebagai berikut:

1. Adanya anggapan bahwa mutu pelayanan yang diberikan Puskesmas terkesan seadanya, artinya Puskesmas tidak cukup memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik dilihat dari sarana dan prasarananya, maupun dari tenaga medis, atau anggaran yang digunakan untuk menunjang kegiatannya sehari-hari;
2. Kekurangan sarana dan prasarana Puskesmas, maupun dari tenaga, atau anggaran yang digunakan menyebabkan banyak sekali pelayanan yang diberikan kepada masyarakat itu tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Permenkes Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas);
3. Sikap tidak disiplin petugas medis pada unit pelayanan Puskesmas;

4. Masyarakat diperlakukan kurang baik oleh para petugas medis yang dinilai cenderung arogan;
5. Berdalih terbatasnya persediaan obat-obatan, Puskesmas telah menyebabkan banyak diantara pasien terpaksa membeli obat pada apotik;
6. Jam buka pendaftaran Puskesmas yang sangat singkat tidak sesuai dengan jam kerja Pegawai Negeri Sipil (PNS);
7. Kemampuan keuangan Puskesmas yang terbatas;
8. Puskesmas memiliki kemampuan yang terbatas untuk memanfaatkan peluang yang ada dikarenakan kondisi Puskesmas termasuk dalam status BLUD sebagian;
9. Puskesmas belum terbiasa mengelola keuangan secara mandiri;
10. Kurangnya kesejahteraan karyawan, terutama Non PNS, yang berpengaruh terhadap motivasi dalam melaksanakan tugas di Puskesmas.

## 2.2. PENYEBAB PERMASALAHAN PELAYANAN PUBLIK

Penyebab permasalah dari pelayanan publik yang diberikan oleh Puskesmas dapat dijelaskan sebagai mana berikut:

### 2.2.1. Manajemen Puskesmas

Pelaksanaan manajemen merupakan hal penting yang menentukan tercapainya tujuan yang efisien dan efektif dari Puskesmas. Dapat dikatakan juga bahwa kurangnya pengetahuan para Kepala Puskesmas dan rendahnya disiplin/ etos kerja staff, menjadikan unsur manajemen ini tidak berjalan dan menghambat kinerja pelayanan. Kurangnya rasa memiliki dari para karyawan terhadap Puskesmas.

### 2.2.2. Sarana dan Prasarana Puskesmas

Sarana dan prasarana Puskesmas di Indonesia terkesan tidak diperhatian oleh pemerintah dengan alasan wilayah geografis yang sulit untuk dijangkau, sehingga sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas sangat terbatas, baik berupa alat medis maupun obat-

obatan. Hal ini terjadi akibat dari sumber keuangan yang dimiliki Puskesmas terbatas sehingga mutu pelayanan Puskesmas pun menjadi rendah karena tidak sesuai dengan standar pelayanan kesehatan yang berlaku.

### 2.2.3. Ketenagaan Puskesmas

Jumlah tenaga Puskesmas baik fungsional/ struktural yang sangat sedikit mengakibatkan ketidakmampuan Puskesmas dalam melaksanakan program yang diperintahkan dari Dinas Kesehatan secara maksimal. Disamping itu, Puskesmas BLUD memerlukan tenaga tambahan, meliputi:

1. Tenaga medis/ paramedis, meliputi:
    a. Dokter umum
    b. Promkes
    c. Bidan
    d. Perekam medis
2. Tenaga non medis, meliputi:
    a. Akuntan
    b. Perencana Puskesmas
    c. Pengelola Barang
    d. Customer service
    e. Sopir

Beberapa tenaga Puskesmas merangkap tugas sehinga ada beberapa pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan yang tidak sesuai dengan kompetensi bidangnya.

# BAB III
# IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK

## 3.1. STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Buayan terdiri dari 13 pelayanan. Puskesmas Buayan belum memiliki Standar Pelayanan Publik (SPP) dari seluruh jenis pelayanan tersebut.

### 3.1.1. Penetapan Standar Pelayanan

Dalam implementasi pelayanan tersebut, sebanyak 13 jenis pelayanan telah memiliki dasar penetapan berupa SK Kepala Puskesmas Buayan No. 440.1 / 12 / KEP / 2017 tentang Analisis Kebutuhan Masyarakat dan Perencanaan Puskesmas Buayan Kabupaten Kebumen dan memiliki dasar hukum, yaitu Permenkes Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), serta ditetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) bagi pelaksana oleh Kepala Puskesmas Buayan. Hingga data ini dihimpun, sudah pernah dilakukan evaluasi terhadap SOP dan jenis pelayanan yang diberikan sebanyak 1 (satu) kali. Selengkapnya dapat dilihat pada matrik berikut:

| NO | NAMA PELAYANAN PUBLIK | DASAR PENETAPANSK BUPATI/ SK KEPALA SKPD, DSB. | | DASAR HUKUM | | SOP BAGI PELAKSANA | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | SUDAH | BELUM | SUDAH | BELUM | SUDAH | BELUM |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* | *7* | *8* |
| 1 | Pelayanan Pemeriksaan Umum | √ | - | √ | - | √ | - |
| 2 | Pelayanan Pemeriksaan Gigi | √ | - | √ | - | √ | - |
| 3 | Pelayanan KIA/ KB | √ | - | √ | - | √ | - |
| 4 | Pelayanan MTBS | √ | - | √ | - | √ | - |
| 5 | Pelayanan IMS - VCT | √ | - | √ | - | √ | - |
| 6 | Pelayanan Pemeriksaan IVA | √ | - | √ | - | √ | - |
| 7 | Pelayanan Laboratorium | √ | - | √ | - | √ | - |
| 8 | Pelayanan Farmasi | √ | - | √ | - | √ | - |
| 9 | Pelayanan Konseling Gizi | √ | - | √ | - | √ | - |
| 10 | Pelayanan Konseling Sanitasi | √ | - | √ | - | √ | - |
| 11 | Pelayanan Kir Kesehatan | √ | - | √ | - | √ | - |
| 12 | Pelayanan Persalinan 24 Jam | √ | - | √ | - | √ | - |
| 13 | Pelayanan Prolanis | √ | - | √ | - | √ | - |

Standar pelayanan tersebut berisi sejumlah unsur standar yang sudah lengkap komponen *service delivery* dan *manufacturing*.

### 3.1.2. Kelengkapan Komponen Standar Pelayanan, Aspek Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

Terkait dengan komponen *service delivery* atau proses penyampaian pelayanan di organisasi yang bersangkutan, unsur yang harus dipenuhi, selengkapnya dapat dilihat pada matrik berikut:

| NO | NAMA PELAYANAN PUBLIK | KOMPONEN *SERVICE DELIVERY* | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | PERSYARATAN | SISTEM, MEKANISME, PROSEDUR | JANGKA WAKTU | BIAYA/ TARIF | PRODUK PELAYANAN | PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, MASUKAN |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* | *7* | *8* |
| 1 | Pelayanan Pemeriksaan Umum | √ | √ | √ | √ | - | - |
| 2 | Pelayanan Pemeriksaan Gigi | √ | √ | √ | √ | - | - |
| 3 | Pelayanan KIA/ KB | √ | √ | √ | √ | - | - |
| 4 | Pelayanan MTBS | √ | √ | √ | √ | - | - |
| 5 | Pelayanan IMS - VCT | √ | √ | √ | √ | - | - |
| 6 | Pelayanan Pemeriksaan IVA | √ | √ | √ | √ | - | - |
| 7 | Pelayanan Laboratorium | √ | √ | √ | √ | - | - |
| 8 | Pelayanan Farmasi | √ | √ | √ | √ | - | - |
| 9 | Pelayanan Konseling Gizi | √ | √ | √ | √ | - | - |
| 10 | Pelayanan Konseling Sanitasi | √ | √ | √ | √ | - | - |
| 11 | Pelayanan Kir Kesehatan | √ | √ | √ | √ | - | - |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 12 | Pelayanan Persalinan 24 Jam | √ | √ | √ | √ | - | - |
| 13 | Pelayanan Prolanis | √ | √ | √ | √ | - | - |

### 3.1.3. Kelengkapan Komponen Standar Pelayanan, Aspek Proses Pengelolaan Pelayanan Internal di Organisasi (*Manufacturing*)

Terkait dengan komponen *manufacturing* atau proses pengelolaan pelayanan internal di organisasi yang bersangkutan, unsur yang harus dipenuhi, selengkapnya dapat dilihat pada matrik berikut:

| NO | NAMA PELAYANAN PUBLIK | KOMPONEN *MANUFACTURING* | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | DASAR HUKUM | SARPRAS, FASLILITAS | KOMPETENSI PELAKSANA | PENGAWASAN INTERNAL | ∑ PELAKSANA | JAMINAN PELAYANAN | JAMINAN KEAMANAN - KESELAMATAN PELAYANAN | EV. KINERJA PELAKSANA |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* | *7* | *8* | *9* | *10* |
| 1 | Pelayanan Pemeriksaan Umum | √ | - | √ | √ | √ | - | - | √ |
| 2 | Pelayanan Pemeriksaan Gigi | √ | - | √ | √ | √ | - | - | √ |
| 3 | Pelayanan KIA/ KB | √ | - | √ | √ | √ | - | - | √ |
| 4 | Pelayanan MTBS | √ | - | √ | √ | √ | - | - | √ |
| 5 | Pelayanan IMS - VCT | √ | - | √ | √ | √ | - | - | √ |
| 6 | Pelayanan Pemeriksaan IVA | √ | - | √ | √ | √ | - | - | √ |
| 7 | Pelayanan Laboratorium | √ | - | √ | √ | √ | - | - | √ |
| 8 | Pelayanan Farmasi | √ | - | √ | √ | √ | - | - | √ |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 9 | Pelayanan Konseling Gizi | √ | - | √ | √ | √ | - | - | √ |
| 10 | Pelayanan Konseling Sanitasi | √ | - | √ | √ | √ | - | - | √ |
| 11 | Pelayanan Kir Kesehatan | √ | - | √ | √ | √ | - | - | √ |
| 12 | Pelayanan Persalinan 24 Jam | √ | - | √ | √ | √ | - | - | √ |
| 13 | Pelayanan Prolanis | √ | - | √ | √ | √ | - | - | √ |

Sampai dengan Oktober 2017, Puskesmas Buayan telah memiliki sarana dan prasarana, serta fasilitas kesehatan, namun sarpras dan fasilitas kesehatan tersebut belum sesuai dengan standar yang tertuang dalam Permenkes Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) dikarenakan keterbatasan lahan Puskesmas.

### 3.1.4. Pelaksanaan Standar Pelayanan

Dalam pelaksanaannya, standar pelayanan tersebut sudah diintegrasikan ke dalam perencanaan program dan anggaran misalnya dalam bentuk program kegiatan perbaikan-perbaikan sarana dan prasarana yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Internalisasi standar pelayanan sudah dilakukan pada setiap rapat, untuk internal di lingkungan Puskesmas dikenal dengan lokakarya mini/ lokmin.

Diseminasi standar pelayanan pada Puskesmas ini sudah dilakukan kepada masyarakat antara lain dilakukan dengan menyebarkan surat edaran ke kantor kepala desa di wilayahnya dengan tujuan agar masyarakat mengetahui pelayanan dan standar pelayanan yang ada di Puskesmas. Selengkapnya dapat dilihat pada matrik berikut:

| NO | NAMA PELAYANAN PUBLIK | INTEGRASI | | INTERNALISASI | | DESIMINASI | | DIKLAT | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | YA | TIDAK | YA | TIDAK | YA | TIDAK | YA | TIDAK |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* | *7* | *8* | *9* | *10* |
| 1 | Pelayanan Pemeriksaan Umum | √ | - | √ | - | √ | - | √ | - |
| 2 | Pelayanan Pemeriksaan Gigi | √ | - | √ | - | √ | - | √ | - |
| 3 | Pelayanan KIA/ KB | √ | - | √ | - | √ | - | √ | - |
| 4 | Pelayanan MTBS | √ | - | √ | - | √ | - | √ | - |
| 5 | Pelayanan IMS - VCT | √ | - | √ | - | √ | - | √ | - |
| 6 | Pelayanan Pemeriksaan IVA | √ | - | √ | - | √ | - | √ | - |
| 7 | Pelayanan Laboratorium | √ | - | √ | - | √ | - | √ | - |
| 8 | Pelayanan Farmasi | √ | - | √ | - | √ | - | √ | - |
| 9 | Pelayanan Konseling Gizi | √ | - | √ | - | √ | - | √ | - |
| 10 | Pelayanan Konseling Sanitasi | √ | - | √ | - | √ | - | √ | - |
| 11 | Pelayanan Kir Kesehatan | √ | - | √ | - | √ | - | √ | - |
| 12 | Pelayanan Persalinan 24 Jam | √ | - | √ | - | √ | - | √ | - |
| 13 | Pelayanan Prolanis | √ | - | √ | - | √ | - | √ | - |

### 3.1.5. Kesinambungan Perbaikan

Perbaikan pelayanan akan selalu dilaksanakan dengan didasari atas pencatatan keluhan/ pengaduan oleh Puskesmas. Selengkapnya dapat dilihat pada matrik berikut:

| NO | NAMA PELAYANAN PUBLIK | DILAKUKAN PERBAIKAN PELAYANAN | | TERJADI PENURUNAN KELUHAN DARI MASYARAKAT | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | SUDAH | BELUM | YA | TIDAK |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* |
| 1 | Pelayanan Pemeriksaan Umum | √ | - | √ | - |
| 2 | Pelayanan Pemeriksaan Gigi | √ | - | √ | - |
| 3 | Pelayanan KIA/ KB | √ | - | √ | - |
| 4 | Pelayanan MTBS | √ | - | √ | - |
| 5 | Pelayanan IMS - VCT | √ | - | √ | - |
| 6 | Pelayanan Pemeriksaan IVA | √ | - | √ | - |
| 7 | Pelayanan Laboratorium | √ | - | √ | - |
| 8 | Pelayanan Farmasi | √ | - | √ | - |
| 9 | Pelayanan Konseling Gizi | √ | - | √ | - |
| 10 | Pelayanan Konseling Sanitasi | √ | - | √ | - |
| 11 | Pelayanan Kir Kesehatan | √ | - | √ | - |
| 12 | Pelayanan Persalinan 24 Jam | √ | - | √ | - |
| 13 | Pelayanan Prolanis | √ | - | √ | - |

## 3.2. MAKLUMAT PELAYANAN

Maklumat pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan serta dipublikasikan secara jelas dan mudah diakses oleh masyarakat. Dasar penetapan maklumat masih menjadi satu dengan SK Pendaftaran Nomor 440.1 / 21 / KEP / 2017 (belum terpisahkan).

### 3.2.1. Adanya Pernyataan/ Deklarasi Maklumat Pelayanan

Pernyataan/ deklarasi maklumat pelayanan Puskesmas Buayan telah disosialisasikan dan dipublikasikan secara jelas pada masing-masing unit pelayanan pulbik dan ditempel di ruang tunggu/ pada bagian depan dari masing-masing ruang pemeriksaan (tidak diletakan dalam masing-masing ruangan). Selengkapnya dapat dilihat pada matrik berikut:

| NO | NAMA PELAYANAN PUBLIK | DASAR KEPUTUSAN PENETAPAN | | BUKTI ADANYA MAKLUMAT | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | ADA | TIDAK | ADA | TIDAK |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* |
| 1 | Pelayanan Pemeriksaan Umum | - | √ | - | √ |
| 2 | Pelayanan Pemeriksaan Gigi | - | √ | - | √ |
| 3 | Pelayanan KIA/ KB | - | √ | - | √ |
| 4 | Pelayanan MTBS | - | √ | - | √ |
| 5 | Pelayanan IMS - VCT | - | √ | - | √ |
| 6 | Pelayanan Pemeriksaan IVA | - | √ | - | √ |
| 7 | Pelayanan Laboratorium | - | √ | - | √ |
| 8 | Pelayanan Farmasi | - | √ | - | √ |
| 9 | Pelayanan Konseling Gizi | - | √ | - | √ |
| 10 | Pelayanan Konseling Sanitasi | - | √ | - | √ |
| 11 | Pelayanan Kir Kesehatan | - | √ | - | √ |
| 12 | Pelayanan Persalinan 24 Jam | - | √ | - | √ |
| 13 | Pelayanan Prolanis | - | √ | - | √ |

### 3.2.2. Aplikasi Pelaksanaan Maklumat Pelayanan

Keberadaan maklumat sudah dilaksanakan oleh Puskesmas Buayan. Selengkapnya dapat dilihat pada matrik berikut:

| NO | NAMA PELAYANAN PUBLIK | MAKLUMAT DILAKSANAKAN | | TERJADI PENURUNAN PENGADUAN | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | SUDAH | BELUM | YA | TIDAK |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* |
| 1 | Pelayanan Pemeriksaan Umum | √ | - | √ | - |
| 2 | Pelayanan Pemeriksaan Gigi | √ | - | √ | - |
| 3 | Pelayanan KIA/ KB | √ | - | √ | - |
| 4 | Pelayanan MTBS | √ | - | √ | - |
| 5 | Pelayanan IMS - VCT | √ | - | √ | - |
| 6 | Pelayanan Pemeriksaan IVA | √ | - | √ | - |
| 7 | Pelayanan Laboratorium | √ | - | √ | - |
| 8 | Pelayanan Farmasi | √ | - | √ | - |
| 9 | Pelayanan Konseling Gizi | √ | - | √ | - |
| 10 | Pelayanan Konseling Sanitasi | √ | - | √ | - |
| 11 | Pelayanan Kir Kesehatan | √ | - | √ | - |
| 12 | Pelayanan Persalinan 24 Jam | √ | - | √ | - |
| 13 | Pelayanan Prolanis | √ | - | √ | - |

## 3.3. HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Buayan sudah dilaksanakan. Selengkapnya dapat dilihat pada matrik berikut:

| NO | NAMA PELAYANAN PUBLIK | PERNAH DILAKUKAN | | RUTIN PER TAHUN | | BUKTI SK TIM | | LAPORAN IKM/ SKM | | RENCANA AKSI | | IMPLEMENTASI RENCANA AKSI | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | YA | TIDAK | 1X | >1X | ADA | TIDAK | ADA | TIDAK | ADA | TIDAK | ADA | TIDAK |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* | *7* | *8* | *9* | *10* | *11* | *12* | *13* | *14* |
| 1 | Pelayanan Pemeriksaan Umum | √ | - | √ | - | - | √ | √ | - | √ | - | √ | - |
| 2 | Pelayanan Pemeriksaan Gigi | √ | - | √ | - | - | √ | √ | - | √ | - | √ | - |
| 3 | Pelayanan KIA/ KB | √ | - | √ | - | - | √ | √ | - | √ | - | √ | - |
| 4 | Pelayanan MTBS | √ | - | √ | - | - | √ | √ | - | √ | - | √ | - |
| 5 | Pelayanan IMS - VCT | √ | - | √ | - | - | √ | √ | - | √ | - | √ | - |
| 6 | Pelayanan Pemeriksaan IVA | √ | - | √ | - | - | √ | √ | - | √ | - | √ | - |
| 7 | Pelayanan Laboratorium | √ | - | √ | - | - | √ | √ | - | √ | - | √ | - |
| 8 | Pelayanan Farmasi | √ | - | √ | - | - | √ | √ | - | √ | - | √ | - |
| 9 | Pelayanan Konseling Gizi | √ | - | √ | - | - | √ | √ | - | √ | - | √ | - |
| 10 | Pelayanan Konseling Sanitasi | √ | - | √ | - | - | √ | √ | - | √ | - | √ | - |
| 11 | Pelayanan Kir Kesehatan | √ | - | √ | - | - | √ | √ | - | √ | - | √ | - |
| 12 | Pelayanan Persalinan 24 Jam | √ | - | √ | - | - | √ | √ | - | √ | - | √ | - |
| 13 | Pelayanan Prolanis | √ | - | √ | - | - | √ | √ | - | √ | - | √ | - |

Pada tahun 2017 Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan setiap bulan selama 1 (satu) tahun dengan jumlah responden sekitar 100 responden setiap bulannya dan dilaporkan setiap bulan dengan sistem evaluasi tribulanan. Rencana aksi dan implementasi telah dilaksanakan pada bulan Juni 2017 dengan tim survey yang ditugaskan didasarkan pada SK Kepala Puskesmas Buayan Nomor: 800 / 55 / KEP / 2017 tentang pengorganisasian tim mutu (masih merupakan SK payung).

## 3.4. PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Penanganan pengaduan Puskesmas Buayan dikelola oleh tim penanganan keluhan yang berada di bawah tim manajemen mutu Puskesmas yang dibentuk dengan berdasarkan pada SK Kepala Puskesmas Buayan Nomor: 800 / 55 / KEP / 2017 tentang pengorganisasian tim mutu (masih merupakan SK payung). Pengaduan dapat disampaikan secara langsung/ lisan maupun secara tidak langsung kepada petugas. Kepala Puskesmas Buayan sudah menetapkan koordinator penanganan keluhan di Puskesmas melalui surat keputusan.

### 3.4.1. Keberadaan Petugas Pengelolaan Pengaduan

Identifikasi selengkapnya mengenai petugas pengelolaan pengaduan dapat dilihat sebagai mana matrik berikut:

| NO | NAMA PELAYANAN PUBLIK | PETUGAS | | SK PETUGAS | | PETUGAS AKTIF | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ADA | TIDAK | ADA | TIDAK | AKTIF | TIDAK AKTIF |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* | *7* | *8* |
| 1 | Pelayanan Pemeriksaan Umum | √ | - | - | √ | √ | - |
| 2 | Pelayanan Pemeriksaan Gigi | √ | - | - | √ | √ | - |
| 3 | Pelayanan KIA/ KB | √ | - | - | √ | √ | - |
| 4 | Pelayanan MTBS | √ | - | - | √ | √ | - |
| 5 | Pelayanan IMS - VCT | √ | - | - | √ | √ | - |
| 6 | Pelayanan Pemeriksaan IVA | √ | - | - | √ | √ | - |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 7 | Pelayanan Laboratorium | √ | - | - | √ | √ | - |
| 8 | Pelayanan Farmasi | √ | - | - | √ | √ | - |
| 9 | Pelayanan Konseling Gizi | √ | - | - | √ | √ | - |
| 10 | Pelayanan Konseling Sanitasi | √ | - | - | √ | √ | - |
| 11 | Pelayanan Kir Kesehatan | √ | - | - | √ | √ | - |
| 12 | Pelayanan Persalinan 24 Jam | √ | - | - | √ | √ | - |
| 13 | Pelayanan Prolanis | √ | - | - | √ | √ | - |

### 3.4.2. Mekanisme Pengelolaan Pengaduan

Mekanisme pengelolaan pengaduan di Puskesmas Buayan telah disusun, baik berupa petunjuk pelaksanaan (juklak)/ petunjuk teknis (juknis) yang masih dalam tahap revisi, maupun SOP bagi penanganan pengaduan. Identifikasi selengkapnya dapat dilihat pada matriks berikut:

| NO | NAMA PELAYANAN PUBLIK | JUKLAK/ JUKNIS | | SOP BAGI PELAKSANA | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | ADA | TIDAK | ADA | TIDAK |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* |
| 1 | Pelayanan Pemeriksaan Umum | - | √ | √ | - |
| 2 | Pelayanan Pemeriksaan Gigi | - | √ | √ | - |
| 3 | Pelayanan KIA/ KB | - | √ | √ | - |
| 4 | Pelayanan MTBS | - | √ | √ | - |
| 5 | Pelayanan IMS - VCT | - | √ | √ | - |
| 6 | Pelayanan Pemeriksaan IVA | - | √ | √ | - |
| 7 | Pelayanan Laboratorium | - | √ | √ | - |
| 8 | Pelayanan Farmasi | - | √ | √ | - |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 9 | Pelayanan Konseling Gizi | - | √ | √ | - |
| 10 | Pelayanan Konseling Sanitasi | - | √ | √ | - |
| 11 | Pelayanan Kir Kesehatan | - | √ | √ | - |
| 12 | Pelayanan Persalinan 24 Jam | - | √ | √ | - |
| 13 | Pelayanan Prolanis | - | √ | √ | - |

### 3.4.3. Penanganan Pengaduan

Pengelolaan pengaduan sudah dilakukan dengan sistem pencatatan terhadap keluhan yang masuk yang kemudian akan mendapatkan tindakan penyelesaian/ tindak lanjut dari petugas. Identifikasi selengkapnya dapat dilihat pada matriks berikut:

| NO | NAMA PELAYANAN PUBLIK | PENCATATAN PENGADUAN | | PENYELESAIAN/ TINDAK LANJUT | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | ADA | TIDAK | ADA | TIDAK |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* |
| 1 | Pelayanan Pemeriksaan Umum | √ | - | √ | - |
| 2 | Pelayanan Pemeriksaan Gigi | √ | - | √ | - |
| 3 | Pelayanan KIA/ KB | √ | - | √ | - |
| 4 | Pelayanan MTBS | √ | - | √ | - |
| 5 | Pelayanan IMS - VCT | √ | - | √ | - |
| 6 | Pelayanan Pemeriksaan IVA | √ | - | √ | - |
| 7 | Pelayanan Laboratorium | √ | - | √ | - |
| 8 | Pelayanan Farmasi | √ | - | √ | - |
| 9 | Pelayanan Konseling Gizi | √ | - | √ | - |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 10 | Pelayanan Konseling Sanitasi | √ | - | √ | - |
| 11 | Pelayanan Kir Kesehatan | √ | - | √ | - |
| 12 | Pelayanan Persalinan 24 Jam | √ | - | √ | - |
| 13 | Pelayanan Prolanis | √ | - | √ | - |

## 3.5. SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK (SIPP)

Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) merupakan media informasi elektronik satu pintu meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat.

### 3.5.1. Keberadaan Sistem

Puskesmas Buayan telah memiliki SIPP, hal tersebut didasarkan pada SK Kepala Puskesmas Buayan Nomor 800 / 53 / KEP / 2017 tentang struktur organisasi Puskesmas Buayan (SK payung), namun hal ini belum disertai dengan SOP yang rinci mengenai pelaksanaan SIPP di masing-masing unit. Identifikasi selengkapnya dapat dilihat pada matriks berikut:

| NO | NAMA PELAYANAN PUBLIK | DASAR PENETAPAN SK, DSB. | | SOP BAGI PELAKSANA | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | ADA | TIDAK | ADA | TIDAK |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* |
| 1 | Pelayanan Pemeriksaan Umum | - | √ | - | √ |
| 2 | Pelayanan Pemeriksaan Gigi | - | √ | - | √ |
| 3 | Pelayanan KIA/ KB | - | √ | - | √ |
| 4 | Pelayanan MTBS | - | √ | - | √ |
| 5 | Pelayanan IMS – VCT | - | √ | - | √ |
| 6 | Pelayanan Pemeriksaan IVA | - | √ | - | √ |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 7 | Pelayanan Laboratorium | - | √ | - | √ |
| 8 | Pelayanan Farmasi | - | √ | - | √ |
| 9 | Pelayanan Konseling Gizi | - | √ | - | √ |
| 10 | Pelayanan Konseling Sanitasi | - | √ | - | √ |
| 11 | Pelayanan Kir Kesehatan | - | √ | - | √ |
| 12 | Pelayanan Persalinan 24 Jam | - | √ | - | √ |
| 13 | Pelayanan Prolanis | - | √ | - | √ |

### 3.5.2. Mekanisme SIPP

Mekanisme SIPP dijalankan melalui website dan media sosial lainnya, seperti: facebook, dsb. Identifikasi selengkapnya dapat dilihat pada matriks berikut:

| NO | NAMA PELAYANAN PUBLIK | WEBSITE | | PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL (FB, TWITTER, DSB) | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | ADA | TIDAK | YA | TIDAK |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* |
| 1 | Pelayanan Pemeriksaan Umum | √ | - | √ | - |
| 2 | Pelayanan Pemeriksaan Gigi | √ | - | √ | - |
| 3 | Pelayanan KIA/ KB | √ | - | √ | - |
| 4 | Pelayanan MTBS | √ | - | √ | - |
| 5 | Pelayanan IMS - VCT | √ | - | √ | - |
| 6 | Pelayanan Pemeriksaan IVA | √ | - | √ | - |
| 7 | Pelayanan Laboratorium | √ | - | √ | - |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 8 | Pelayanan Farmasi | √ | - | √ | - |
| 9 | Pelayanan Konseling Gizi | √ | - | √ | - |
| 10 | Pelayanan Konseling Sanitasi | √ | - | √ | - |
| 11 | Pelayanan Kir Kesehatan | √ | - | √ | - |
| 12 | Pelayanan Persalinan 24 Jam | √ | - | √ | - |
| 13 | Pelayanan Prolanis | √ | - | √ | - |

### 3.5.3. Akurasi dan Aktualisasi Informasi Pelayanan Publik

Akurasi dan aktualisasi informasi pelayanan publik dapat dilihat/ diidentifikasi selengkapnya pada matriks berikut:

| NO | NAMA PELAYANAN PUBLIK | MEKANISME UPDATING | | UPDATING DILAKUKAN SECARA RUTIN | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | ADA | TIDAK | YA | TIDAK |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* |
| 1 | Pelayanan Pemeriksaan Umum | √ | - | √ | - |
| 2 | Pelayanan Pemeriksaan Gigi | √ | - | √ | - |
| 3 | Pelayanan KIA/ KB | √ | - | √ | - |
| 4 | Pelayanan MTBS | √ | - | √ | - |
| 5 | Pelayanan IMS - VCT | √ | - | √ | - |
| 6 | Pelayanan Pemeriksaan IVA | √ | - | √ | - |
| 7 | Pelayanan Laboratorium | √ | - | √ | - |
| 8 | Pelayanan Farmasi | √ | - | √ | - |
| 9 | Pelayanan Konseling Gizi | √ | - | √ | - |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 10 | Pelayanan Konseling Sanitasi | √ | - | √ | - |
| 11 | Pelayanan Kir Kesehatan | √ | - | √ | - |
| 12 | Pelayanan Persalinan 24 Jam | √ | - | √ | - |
| 13 | Pelayanan Prolanis | √ | - | √ | - |

### 3.6. PELAYANAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK

Sebagai pelengkap dalam pelayanan publik dan dalam pelaksanaan pelayanan, perlu adanya peningkatan dan kemudahan dalam memperoleh pelayanan publik, maka pemberi pelayanan publik perlu berinovasi. Inovasi pelayanan publik di Kabupaten Kebumen sudah terbentuk Laboratorium Inovasi Pelayanan Publik, adapun inovasi pelayanan publik Puskesmas Buayan ditetapkan dalam SK Kepala Puskesmas Buayan Nomor 440.1 / 72 / KEP / 2017 tentang inovasi pelayanan publik dengan pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatannya dilakukan setiap 1 tahun sekali. Identifikasi selengkapnya dapat dilihat dalam matriks sebagai berikut:

| NO | NAMA INOVASI PELAYANAN PUBLIK | KOMPONEN INOVASI PELAYANAN PUBLIK | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | PERENCANAAN INOVASI | PEMBUATAN INOVASI | UJI COBA INOVASI | IMPLEMENTASI | MONITORING - EVALUASI | DAFTAR BUKTI (SK, DOKUMENTASI, FILM, DLL) |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* | *7* | *8* |
| 1 | Pintu Khusus | √ | √ | √ | √ | - | √ |

# BAB IV

# RENCANA AKSI PELAYANAN PUBLIK

| NO | PERMASALAHAN PELAYANAN PUBLIK | UPAYA MENGATASI PERMASALAHAN | STRATEGI | TARGET WAKTU | PELAKSANA |
|---|---|---|---|---|---|
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* |
| 1 | Kurangnya pengetahuan para Kepala Puskesmas dan rendahnya disiplin/ etos kerja staff, menjadikan unsur manajemen Puskesmas tidak berjalan dan menghambat kinerja pelayanan, serta menjadikan hal ini sebagai persoalan pertama yang harus di atasi oleh Puskesmas. | Penempatan SDM kesehatan yang memiliki kemampuan manajemen yang mumpuni, sehingga tidak terkendala dalam penjabaran fungsi-fungsi Puskesmas yang terintegrasi dengan visi dan misi pembangunan kesehatan;<br>Membuat komitmen dan kemauan untuk meningkatkan atau meratakan kualitas dan kuantitas pelayanan kesehatan dengan melakukan revitalisasi sistem kesehatan dasar dengan memperluas jaringan yang efektif dan efisien dari Puskesmas; | Restrukturisasi organisasi Puskesmas;<br>Membuat dan melaksanakan maklumat pelayanan Puskesmas;<br>Diklat pimpinan dan pegawai terkait dengan manejemen Puskesmas. | Tahun 2018 | Puskesmas Buayan |

| NO | PERMASALAHAN PELAYANAN PUBLIK | UPAYA MENGATASI PERMASALAHAN | STRATEGI | TARGET WAKTU | PELAKSANA |
|---|---|---|---|---|---|
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* |
| | | Semua program Puskesmas (dengan manajemen yang sudah di perbaiki terlebih dahulu) selanjutnya harus dilaksanakan dengan mengutamakan prinsip-prinsip nondiskriminatif, partisipatif, dan berkelanjutan, yang artinya: kita harus membuka akses seluas-luasnya kepada masyarakat tanpa kecuali untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. dengan mengutamakan upaya pereventif, promotif, tanpa harus mengabaikan upaya rehabilitatif dan kuratif. | | | |
| 2 | Puskesmas tidak memilki fasilitas dan anggaran yang memadai untuk digunakan dalam menunjang kegiatan sehari-hari dikarenakan kemampuan keuangan daerah yang terbatas. | Menyusun prioritas kegiatan dan program yang akan dijalankan oleh Puskesmas | Efisiensi dana BLUD, BOK, dan RTK untuk menjalankan kegiatan dan pemenuhan fasilitas di Puskesmas | Tahun 2018 | Puskesmas Buayan |

| NO | PERMASALAHAN PELAYANAN PUBLIK | UPAYA MENGATASI PERMASALAHAN | STRATEGI | TARGET WAKTU | PELAKSANA |
|---|---|---|---|---|---|
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* |
| 3 | Puskesmas memiliki kemampuan yang terbatas untuk memanfaatkan peluang yang ada dikarenakan kondisi Puskesmas termasuk dalam status BLUD sebagian. | Membuat inovasi pelayanan kesehatan untuk menarik peluang guna perbaikan pelayanan di Puskemas | Pembuatan dan pelaksanaan inovasi pelayanan kesehatan | Tahun 2018 | Puskesmas Buayan |
| 4 | Terganggunya kelengkapan ketersediaan obat-obatan di Puskesmas karena terbatasnya pengadaan obat di Puskesmas. | Melakukan kerja sama dengan Puskesmas yang memiliki apoteker dalam kegiatan penyediaan obat di Puskesmas | Pelatihan pengadaan barang guna memperoleh legalitas untuk memenuhi kelengkapan ketersediaan barang/ obat di Puskesmas | Tahun 2018 | Puskesmas Buayan |
| 5 | Beberapa tenaga Puskesmas merangkap tugas sehinga ada beberapa pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan yang tidak sesuai dengan kompetensi bidangnya. | Peningkatan jumlah dan kualitas tenaga kesehatan baik fungsional/ sruktural. | Penambahan jumlah karyawan Puskesmas baik medis/ non medis, diutamakan staf;<br>Pengadaan diklat bagi karyawan Puskesmas; | Tahun 2018 | Puskesmas Buayan lewat Dinas Kesehatan Kabupaten Kebumen |
| 6 | Rendahnya disiplin/ etos kerja dan kinerja dari petugas kesehatan | Mengadakan restrukturisasi organisasi/ pemegang program di Puskesmas; | Pembentukan dan pelaksanaan kegiatan tim manajemen Puskesmas; | Tahun 2018 | Puskesmas Buayan |

| NO | PERMASALAHAN PELAYANAN PUBLIK | UPAYA MENGATASI PERMASALAHAN | STRATEGI | TARGET WAKTU | PELAKSANA |
|---|---|---|---|---|---|
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* |
| | | Meningkatkan disiplin/ etos kerja dan kinerja petugas dengan memberikan *reward* dan *punishment*;<br>Pembagian *reward* dilakukan dengan transparan dengan didasarkan atas skoring capaian hasil kegiatan masing-masing petugas. | Finger print;<br>Pemasangan CCTV;<br>Face print. | | Menunggu keputusan Bupati |
| 7 | Kurangnya kesejahteraan karyawan (terutama non medis) yang berpengaruh terhadap motivasi dalam melaksanakan tugas di Puskesmas. | Meningkatkan pendapatan Puskesmas dengan memaksimalkan pekerjaan yang dilakukan oleh petugas;<br>Menguatkan administrasi kegiatan sebagi bukti pelaksanaan kegiatan dan bahan pertimbangan dalam pemberian kesejahteraan bagi karyawan. | Membuat sistim kerja yang optimal dan termanajemen dengan baik;<br>Sistem pembagian honor menggunakan *pay for performance* (sistem kinerja). | Tahun 2018 | Puskesmas Buayan |

# BAB V
# KESIMPULAN DAN PENUTUP

## 5.1. KESIMPULAN

Kesimpulan hasil implementasi pelayanan publik pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Puskesmas Buayan tahun 2017 termasuk dalam kategori “Tinggi” dengan rata-rata skor seluruh komponen sebesar 31 point atau sebesar 63.27%. Hal tersebut dapat dilihat sebagaimana matriks berikut ini:

**Nama Institusi** : Puskesmas Buayan
**Jumlah Pelayanan Publik** : 13
**Jumlah Inovasi Pelayanan Publik** : 1

| NO | JENIS PELAYANAN PUBLIK | RATA-RATA | % | KATEGORI |
|---|---|---|---|---|
| ***1*** | ***2*** | ***3*** | ***4*** | ***5*** |
| I | Standar Pelayanan | 17 | 70.83 | Tinggi |
| II | Maklumat Pelayanan | 2 | 50.00 | Cukup |
| III | Survey Kepuasan Masyarakat/ SKM | 3 | 75.00 | Tinggi |
| IV | Pengelolaan Pengaduan | 5 | 55.56 | Cukup |
| V | Sistem Informasi Pelayanan Publik/ SIPP | 4 | 50.00 | Cukup |
| **KATEGORI INSTITUSI** | | **31** | **63.27** | **TINGGI** |

**Keterangan** **:**

1. Sangat Tinggi : Bila hasil lebih besar dari 80,00%
2. Tinggi : Bila hasil lebih besar dari 60,00% - 79,99%
3. Cukup : Bila hasil lebih besar dari 40,00% - 59,99%
4. Kurang : Bila hasil lebih besar dari 20,00% - 39,99%
5. Sangat Kurang : Bila hasil kurang dari 20,00%

## 5.2. SARAN/ REKOMENDASI

Saran/ rekomendasi yang dapat diberikan kepada Puskesmas Buayan terkait dengan hasil implementasi pelayanan publik pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Puskesmas Buayan tahun 2017 sebagai berikut:

1. Pelayanan publik di Puskesmas Buayan agar senantiasa terus ditingkatkan untuk menjamin penyediaan pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat. Standar pelayanan ditetapkan dan dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Bupati Kebumen Nomor 65 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik,
2. Senantiasa melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan SOP untuk masing-masing jenis pelayanan sesuai dengan Peraturan bupati Kebumen Nomor 128 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen,
3. Inovasi pelayanan publik senantiasa terus dikembangkan, dimonitoring, dan dilakukan evaluasi dalam rangka penyempurnaan implementasi inovasi serta dibuat dalam bukti dokumen berupa video, leaflet, dll. sebagai kelengkapan administrasi dalam mengikuti lomba kompetisi inovasi tingkat Kabupaten Kebumen,
4. Menuangkan maklumat pelayanan publik ke dalam bentuk banner sesuai ketentuan Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014, dan memasang pada tempat strategis pelayanan,
5. Senantiasa menyusun rencana aksi perbaikan pelayanan publik dan mengimplementasikan sesuai target waktu yang telah ditetapkan dalam rangka menindaklanjuti hasil survey kepuasan masyarakat sesuai dengan Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survey Kepuasan Masyarakat,
6. Pengelolaan pengaduan senantiasa dilakukan sesuai dengan juklak/ juknis, penetapan tim dengan surat keputusan dan memperhatikan SOP yang telah ditetapkan, didokumentasikan/ dicatat serta mengupayakan penyelesaian pengaduan dengan baik,
7. Senantiasa melakukan mekanisme updating dan rutin terkait Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) Puskesmas yang memuat informasi sesuai dengan perkembangan pelayanan, dan
8. Kepada masyarakat, tetap kita berharap mereka memelihara dan menjaga perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS) sebagai upaya prioritas yang harus

dibudayakan, sehingga fungsi-fungsi Puskesmas lebih fokus kepada upaya preventif dan rehabilitatif.

## 5.3. PENUTUP

Puskesmas dalam rangka mendekatkan dan membuka akses pelayanan kesehatan dasar seluas-luasnya yang bersifat preventif dan rehabilitatif, setiap hari kerja kita memiliki petugas yang siap melayani. Oleh karena itu, masyarakat tidak perlu ragu untuk datang, baik itu melakuakan pemerikasaan kesehatan, pengobatan, maupun konsultasi masalah kesehatan yang mereka hadapi.

Demikian laporan implementasi pelayanan publik pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Puskesmas Buayan tahun 2017 ini kami buat, semoga dapat memenuhi fungsinya dan digunakan sebagai mana mestinya.

Dibuat di : Buayan
Pada Tanggal : 13 Oktober 2017

Mengetahui,

Kepala UPTD Unit Puskesmas Buayan

**dr. Uskar Yulinanto**

NIP. 19810704 200903 1 008

# LAMPIRAN

PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
SEKRETARIAT DAERAH
Jl. Veteran No. 2 Kebumen Telp. (0287) 381144, 381410, 381205
Fax. (0287) 381423 Kode Pos 54311

Kebumen, 9 Oktober 2017

Nomor : 060/2124
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (Satu) Lembar
Perihal : Laporan Implementasi Pelayanan Publik

Kepada
Yth. 1. Kepala Perangkat Daerah se-Kabupaten Kebumen
2. Kepala UPT Puskesmas se-Kabupaten Kebumen
3. Direktur BUMD Kebumen
4. .....
di –
KEBUMEN

Mendasari Peraturan Bupati Kebumen Nomor 65 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan pada Pasal 18 bahwa Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melaporkan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menjadi tanggungjawabnya kepada Bupati selaku Pembina Pelayanan Publik melalui Sekretaris Daerah. Bersama ini kami sampaikan dengan hormat hal-hal sebagai berikut :

a. Kepada Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) kami minta kepada Saudara untuk merekapitulasi dan melaporkan kendala/permasalahan dalam pelayanan publik sesuai tugas fungsi masing-masing UPP yang selanjutnya akan kami bahas dan ditindaklanjuti dalam Forum Komunikasi Publik (FKP) Pemkab Kebumen sebagai upaya peningkatan pelayanan dan strategi perbaikan ke depan;
b. Hasil pembahasan dari FKP dimaksud akan kami laporkan ke Kementrian PAN dan RB RI sebagai wujud akuntabilitas kinerja terhadap pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Kebumen;
c. Adapun sistematika laporan Pelayanan Publik sebagaimana terlampir dan disampaikan kepada Sekda Kabupaten Kebumen c.q. Kabag Organisasi Setda Kabupaten Kebumen selambatnya pada hari Kamis Tanggal 26 Oktober 2017, soft copy dikirim melalui email: bagor_kbm@yahoo.com

Demikian untuk menjadikan perhatian, atas kerjasamanya disampaikan terima kasih.

a.n. BUPATI KEBUMEN
Plt. SEKRETARIS DAERAH
INSPEKTUR

Drs. H. MAHMUD FAUZI, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19610109 199102 1 002

TEMBUSAN disampaikan Kepada Yth. :
Bupati Kebumen (sebagai laporan).

*Lampiran*

SISTEMATIKA LAPORAN IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK
PADA UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK .....
TAHUN 2017

KATA PENGANTAR

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

1.2. Fungsi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP)
(Berisi jenis pelayanan yang diselenggarakan)

BAB II PERMASALAHAN PELAYANAN PUBLIK

BAB III IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK

3.1. Standar Pelayanan Publik
(Berisi Kelengkapan 14 Komponen Standar Pelayanan yaitu Aspek Proses Penyampaian Pelayanan/*Service Delivery* dan Aspek Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi/*Manufacturing*)

3.2. Maklumat Pelayanan

3.3. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
(Berisi hasil survey Tahun 2017, apabila belum selesai dilaksanakan diberi *reasoning* kendala yang dihadapi)

3.4. Penanganan Pengaduan Masyarakat

3.5. Sistem Informasi Pelayanan Publik

3.6. Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik
(Berisi tentang implementasi inovasi yang telah dicanangkan maupun inovasi yang baru muncul/digagas)

BAB IV RENCANA AKSI PELAYANAN PUBLIK

Berisi penjelasan tentang :

| No. | Permasalahan Pelayanan Publik | Upaya Mengatasi Permasalahan | Strategi | Target Waktu | Pelaksana |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | dst | | | | |

BAB V PENUTUP/KESIMPULAN

LAMPIRAN

1. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
2. Prestasi yang telah dicapai dalam pelayanan publik (apabila ada)
3. Lain-lain yang dianggap perlu

a.n. BUPATI KEBUMEN
Plt. SEKRETARIS DAERAH
INSPEKTUR

Drs. H. MAHMUD FAUZI, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19610109 199102 1 002

| | | |
|---|---|---|
| **A. IDENTITAS RESPONDEN** | | |
| | | |
| **Nama Institusi** | : | Puskesmas Buayan Kabupaten Kebumen |
| **Jenis** | : | **1. SKPD**<br>**2. UPT**<br>**3. Lainnya,** |
| **Alamat** | : | Jalan Raya Karangbolong - Kebumen |
| **No Telp** | : | ..... |
| **Email** | : | ..... |
| | | |
| **Petugas yang Mengisi** | : | |
| **Nama** | : | Ihyar Armunanto, S.IP |
| **Jabatan** | : | Kepala Tata Usaha |
| **Unit Organisasi** | : | Puskesmas Buayan |
| **No Telp/HP** | : | 081802803401 |
| **Email** | : | - |
| | | |
| **Petugas Verfikator** | : | |
| **Nama** | : | Setyohadi |
| **Jabatan** | : | Pendamping |
| **Unit Organisasi** | : | LPPSP |
| **No Telp/HP** | : | 081904377078 |
| **Email** | : | didik_vani@yahoo.co.id |
| | | |
| **B. DAFTAR ISIAN** | : | **I. Standar Pelayanan** |
| | | **II. Maklumat Pelayanan** |
| | | **III. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) / Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** |
| | | **IV. Pengelolaan Pengaduan** |
| | | **V. Sistem Informasi Pelayaan Publik (SIPP)** |
| | | **VI. Penilaian** |

Page 1

## I. Standar Pelayanan

| No | Nama Pelayanan Publik | 1.1. Penetapan Standaar Pelayanan | | 1.2. Kelengkapan Komponen Standar Pelayanan Aspek Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Komponen Service Delevery 1) | | | | | |
| | | Dasar –Penetapan SK Bupati/ SK Kep SKPD dsb | SOP bagi Pelaksana 1) | Persyaratan | Sistem, Mek. Prosedur | Jangka Waktu | Biaya/ Tarif | Produk Pelayanan | Penanganan Pengaduan |
| *(1)* | *(2)* | *(3)* | *(4)* | *(5)* | *(6)* | *(7)* | *(8)* | *(9)* | *(10)* |
| 1 | Pelayanan Pemeriksaan Umum | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 2 | Pelayanan Pemeriksaan Gigi | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 3 | Pelayanan KIA/ KB | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 4 | Pelayanan MTBS | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 5 | Pelayanan IMS - VCT | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 6 | Pelayanan Pemeriksaan IVA | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 7 | Pelayanan Laboratorium | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 8 | Pelayanan Farmasi | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 9 | Pelayanan Konseling Gizi | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 10 | Pelayanan Konseling Sanitasi | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 11 | Pelayanan Kir Kesehatan | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 12 | Pelayanan Persalinan 24 Jam | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 13 | Pelayanan Prolanis | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 14 | | | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | | | |
| 17 | | | | | | | | | |
| 18 | | | | | | | | | |
| 19 | | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | | |

Page 1

## I. Standar Pelayanan

| No | Nama Pelayanan Publik | 1.3. Kelengkapan Komponen Standar Pelayanan Aspek Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing) | | | | | | | | 1.4. Pelaksanaan Standar Pelayanan | | | | 1.5. Kesinambungan Perbaikan | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Komponen Maufacturing 1) | | | | | | | | | | | | | |
| | | Dasar Hukum | Sarpras / Fasilitas | Kompetensi Pelaksana | Pengawasan Internal | Jumlah Pelaksana | Jaminan Pelayanan | 3. Keamanan keselamatan | Evaluasi kinerja pelaks | Integrasi | Internalisasi | Desiminasi | Dikat | Dilakukan Perbaikan Pelayanan | Ter jadi Penurunan Keluhan Dari Masyarakat |
| (1) | (2) | (11) | (12) | (13) | (14) | (15) | (16) | (17) | (18) | (19) | (20) | (21) | (22) | (23) | (24) |
| 1 | Pelayanan Pemeriksaan Umum | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | Pelayanan Pemeriksaan Gigi | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | Pelayanan KIA/ KB | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | Pelayanan MTBS | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | Pelayanan IMS - VCT | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 6 | Pelayanan Pemeriksaan IVA | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 7 | Pelayanan Laboratorium | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 8 | Pelayanan Farmasi | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 9 | Pelayanan Konseling Gizi | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 10 | Pelayanan Konseling Sanitasi | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 11 | Pelayanan Kir Kesehatan | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 12 | Pelayanan Persalinan 24 Jam | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 13 | Pelayanan Prolanis | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 14 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 17 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 19 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | | | | | | | | |

Page 2

## II. Maklumat Pelayanan

| No | Nama Pelayanan Publik | 2.1. Adanya Pernyataan/Deklarasi Maklumat Pelayanan | | 2.2. Aplikasi Pelaksanaan Maklumat Pelayanan | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Dasar Keputusan Penetapan 1) | Bukti Adanya Maklumat 2) | Maklumat Dilaksanakan 1) | Terjadi Penurunan Pengaduan (2) |
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) |
| 1 | Pelayanan Pemeriksaan Umum | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 2 | Pelayanan Pemeriksaan Gigi | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 3 | Pelayanan KIA/ KB | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 4 | Pelayanan MTBS | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 5 | Pelayanan IMS - VCT | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 6 | Pelayanan Pemeriksaan IVA | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 7 | Pelayanan Laboratorium | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 8 | Pelayanan Farmasi | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 9 | Pelayanan Konseling Gizi | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 10 | Pelayanan Konseling Sanitasi | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 11 | Pelayanan Kir Kesehatan | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 12 | Pelayanan Persalinan 24 Jam | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 13 | Pelayanan Prolanis | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 14 | - | | | | |
| 15 | - | | | | |
| 16 | - | | | | |
| 17 | - | | | | |
| 18 | - | | | | |
| 19 | - | | | | |
| 20 | - | | | | |

Page 1

## III. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) / Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

| No | Nama Pelayanan Publik | Pernah dilakukan | Rutin Setiap Tahun | Bukti SK Tim | Laporan SKM/IKM |
|---|---|---|---|---|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) |
| 1 | Pelayanan Pemeriksaan Umum | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 2 | Pelayanan Pemeriksaan Gigi | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 3 | Pelayanan KIA/ KB | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 4 | Pelayanan MTBS | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 5 | Pelayanan IMS - VCT | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 6 | Pelayanan Pemeriksaan IVA | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 7 | Pelayanan Laboratorium | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 8 | Pelayanan Farmasi | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 9 | Pelayanan Konseling Gizi | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 10 | Pelayanan Konseling Sanitasi | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 11 | Pelayanan Kir Kesehatan | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 12 | Pelayanan Persalinan 24 Jam | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 13 | Pelayanan Prolanis | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 14 | - | | | | |
| 15 | - | | | | |
| 16 | - | | | | |
| 17 | - | | | | |
| 18 | - | | | | |
| 19 | - | | | | |
| 20 | - | | | | |

Page 1

## IV. Pengelolaan Pengaduan

| No | Nama Pelayanan Publik | 4.1. Keberadaan Petugas Pegelolaan Pengaduan | | | 4.2. Mekanisme Pegelolaan Pengaduan | | 4.3. Penanganan Pengaduan | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Petugas 1) | SK Petugas 2) | Petugas Aktif ? 3) | Ada Tidaknya Juklak/Juknis | SOP bagi Pelaksana 1) | Ada Tidaknya Pencataan Pengaduan | Ada Tidaknya Penyelesian/TL |
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) | (7) | (8) | (9) |
| 1 | Pelayanan Pemeriksaan Umum | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | Pelayanan Pemeriksaan Gigi | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | Pelayanan KIA/KB | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | Pelayanan MTBS | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | Pelayanan IMS - VCT | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 6 | Pelayanan Pemeriksaan IVA | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 7 | Pelayanan Laboratorium | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 8 | Pelayanan Farmasi | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 9 | Pelayanan Konseling Gizi | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 10 | Pelayanan Konseling Sanitasi | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 11 | Pelayanan Kir Kesehatan | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 12 | Pelayanan Persalinan 24 Jam | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 13 | Pelayanan Prolanis | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 14 | - | | | | | | | |
| 15 | - | | | | | | | |
| 16 | - | | | | | | | |
| 17 | - | | | | | | | |
| 18 | - | | | | | | | |
| 19 | - | | | | | | | |
| 20 | - | | | | | | | |

Page 1

## V. Sistem Informasi Pelayaan Publik (SIPP)

| No | Nama Pelayanan Publik | 5.1. Keberadaan Sistem | | 5.2. Mekanisme SIPP | | 5.3. Akurasi dan Aktulasiasi Informasi Pelayanan Publik | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Dasar –Penetapan SK dsb | SOP bagi Pelaksana 1) | Ada Tidaknya Website | Penggunaan Sosial Media (FB, Twiter dsb) | Ada Tidaknya Mekanisme Updating | Dilakukannya Updating Secara Rutin |
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) | (7) | (8) |
| 1 | Pelayanan Pemeriksaan Umum | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | Pelayanan Pemeriksaan Gigi | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | Pelayanan KIA/KB | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | Pelayanan MTBS | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | Pelayanan IMS - VCT | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 6 | Pelayanan Pemeriksaan IVA | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 7 | Pelayanan Laboratorium | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 8 | Pelayanan Farmasi | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 9 | Pelayanan Konseling Gizi | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 10 | Pelayanan Konseling Sanitasi | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 11 | Pelayanan Kir Kesehatan | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 12 | Pelayanan Persalinan 24 Jam | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 13 | Pelayanan Prolanis | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 14 | - | | | | | | |
| 15 | - | | | | | | |
| 16 | - | | | | | | |
| 17 | - | | | | | | |
| 18 | - | | | | | | |
| 19 | - | | | | | | |
| 20 | - | | | | | | |

Page 1

## VI. Penilaian

| No | Nama Pelayanan Publik | I. Standar Pelayanan | | II. Maklumat Pelayanan | | III. Survey Kepuasan Masyarakat / SKM | | IV. Pengelolaan Pengaduan | | V. Sistem Informasi Pelayaan Publik / SIPP | | Total | | Kategori |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 24 | | 4 | | 4 | | 9 | | 8 | | 49 | | |
| | | Jml | % | Jml | % | Jml | % | Jml | % | Jml | % | Jml | % | |
| (1) | (2) | (3) | | (4) | | (5) | | (6) | | (7) | | (8) | (8) | (9) |
| 1 | Pelayanan Pemeriksaan Umum | 17 | 70,83 | 2 | 50,00 | 3 | 75,00 | 5 | 55,56 | 4 | 50,00 | 31 | 63,27 | Tinggi |
| 2 | Pelayanan Pemeriksaan Gigi | 17 | 70,83 | 2 | 50,00 | 3 | 75,00 | 5 | 55,56 | 4 | 50,00 | 31 | 63,27 | Tinggi |
| 3 | Pelayanan KIA/ KB | 17 | 70,83 | 2 | 50,00 | 3 | 75,00 | 5 | 55,56 | 4 | 50,00 | 31 | 63,27 | Tinggi |
| 4 | Pelayanan MTBS | 17 | 70,83 | 2 | 50,00 | 3 | 75,00 | 5 | 55,56 | 4 | 50,00 | 31 | 63,27 | Tinggi |
| 5 | Pelayanan IMS - VCT | 17 | 70,83 | 2 | 50,00 | 3 | 75,00 | 5 | 55,56 | 4 | 50,00 | 31 | 63,27 | Tinggi |
| 6 | Pelayanan Pemeriksaan IVA | 17 | 70,83 | 2 | 50,00 | 3 | 75,00 | 5 | 55,56 | 4 | 50,00 | 31 | 63,27 | Tinggi |
| 7 | Pelayanan Laboratorium | 17 | 70,83 | 2 | 50,00 | 3 | 75,00 | 5 | 55,56 | 4 | 50,00 | 31 | 63,27 | Tinggi |
| 8 | Pelayanan Farmasi | 17 | 70,83 | 2 | 50,00 | 3 | 75,00 | 5 | 55,56 | 4 | 50,00 | 31 | 63,27 | Tinggi |
| 9 | Pelayanan Konseling Gizi | 17 | 70,83 | 2 | 50,00 | 3 | 75,00 | 5 | 55,56 | 4 | 50,00 | 31 | 63,27 | Tinggi |
| 10 | Pelayanan Konseling Sanitasi | 17 | 70,83 | 2 | 50,00 | 3 | 75,00 | 5 | 55,56 | 4 | 50,00 | 31 | 63,27 | Tinggi |
| 11 | Pelayanan Kir Kesehatan | 17 | 70,83 | 2 | 50,00 | 3 | 75,00 | 5 | 55,56 | 4 | 50,00 | 31 | 63,27 | Tinggi |
| 12 | Pelayanan Persalinan 24 Jam | 17 | 70,83 | 2 | 50,00 | 3 | 75,00 | 5 | 55,56 | 4 | 50,00 | 31 | 63,27 | Tinggi |
| 13 | Pelayanan Prolanis | 17 | 70,83 | 2 | 50,00 | 3 | 75,00 | 5 | 55,56 | 4 | 50,00 | 31 | 63,27 | Tinggi |
| 14 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | Sangat Kurang |
| 15 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | Sangat Kurang |
| 16 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | Sangat Kurang |
| 17 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | Sangat Kurang |
| 18 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | Sangat Kurang |
| 19 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | Sangat Kurang |
| 20 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | Sangat Kurang |

Page 2

# REKAP HASIL DAN RENCANA TINDAK LANJUT
# SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
# TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
# UPTD UNIT PUSKESMAS BUAYAN
# KABUPATEN KEBUMEN

| | | |
|---|---|---|
| **BULAN** | : | SEPTEMBER |
| **TAHUN** | : | 2017 |
| **TOTAL RESPONDEN BULAN INI** | : | 100 ESPONDEN |
| **TOTAL RESPONDEN S.D. BULAN INI** | : | 911 ESPONDEN |

| NO | UNSUR PELAYANAN | JAWABAN | | | | | PERSENTASE CAPAIAN (%) | | | | | RTL | KETERANGAN |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | SANGAT BAIK | BAIK | CUKUP | KURANG | SANGAT KURANG | SANGAT BAIK | BAIK | CUKUP | KURANG | SANGAT KURANG | | |
| | **PUSKESMAS** | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Persyaratan | | | | | | | | | | | | |
| | a. Kemudahan persyaratan pelayanan | 174 | 640 | 89 | 2 | 1 | 19,10 | 70,25 | 9,77 | 0,22 | 0,11 | 0 | |
| | b. Kemudahan pemahaman persyaratan teknis | 63 | 710 | 115 | 5 | 3 | 6,92 | 77,94 | 12,62 | 0,55 | 0,33 | 0 | |
| | c. Kemudahan persyaratan administrasi | 97 | 692 | 104 | 6 | 0 | 10,65 | 75,96 | 11,42 | 0,66 | 0,00 | 0 | |
| | d. Kewajaran persyaratan teknis | 76 | 681 | 113 | 6 | 3 | 8,34 | 74,75 | 12,40 | 0,66 | 0,33 | 0 | |
| 2 | Prosedur | | | | | | | | | | | | |
| | a. Ketersediaan prosedur pelayanan | 789 | 73 | 0 | 0 | 0 | 86,61 | 8,01 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0 | |
| | b. Kejelasan prosedur pelayanan | 111 | 614 | 110 | 20 | 12 | 12,18 | 67,40 | 12,07 | 2,20 | 1,32 | 0 | |
| | c. Ketersediaan prosedur pengaduan | 712 | 121 | 0 | 0 | 0 | 78,16 | 13,28 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0 | |
| | d. Kejelasan prosedur pengaduan | 60 | 575 | 114 | 33 | 26 | 6,59 | 63,12 | 12,51 | 3,62 | 2,85 | 0 | |
| 3 | Waktu Pelayanan | | | | | | | | | | | | |
| | a. Kesesuaian waktu pelayanan dengan harapan | 43 | 656 | 143 | 36 | 6 | 4,72 | 72,01 | 15,70 | 3,95 | 0,66 | 0 | |
| | b. Kewajaran waktu penyelesaian kegiatan pelayanan | 72 | 701 | 104 | 8 | 1 | 7,90 | 76,95 | 11,42 | 0,88 | 0,11 | 0 | |
| | c. Kesesuaian jenis pelayanan dengan waktu yang ditetapkan | 68 | 590 | 150 | 27 | 3 | 7,46 | 64,76 | 16,47 | 2,96 | 0,33 | 0 | |
| | d. Ketersediaan informasi waktu pemberian pelayanan | 805 | 54 | 0 | 0 | 0 | 88,36 | 5,93 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0 | |
| | a. Kesesuaian jam buka dan tutup pelayanan | 103 | 660 | 67 | 34 | 9 | 11,31 | 72,45 | 7,35 | 3,73 | 0,99 | 0 | |

| NO | UNSUR PELAYANAN | JAWABAN | | | | | PERSENTASE CAPAIAN (%) | | | | | RTL | KETERANGAN |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | SANGAT BAIK | BAIK | CUKUP | KURANG | SANGAT KURANG | SANGAT BAIK | BAIK | CUKUP | KURANG | SANGAT KURANG | | |
| 4 | Biaya/ Tarif | | | | | | | | | | | | |
| | a. Penetapan besar tarif dengan melibatkan masyarakat | 464 | 344 | 0 | 0 | 0 | 50,93 | 37,76 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0 | |
| | b. Pemberian informasi tentang tarif pelayanan | 88 | 615 | 108 | 42 | 6 | 9,66 | 67,51 | 11,86 | 4,61 | 0,66 | 0 | |
| | c. Keterjangkauan besarnya biaya/ tarif | 129 | 640 | 96 | 7 | 0 | 14,16 | 70,25 | 10,54 | 0,77 | 0,00 | 0 | |
| | d. Kesesuaian biaya/ tarif dengan pelayanan | 72 | 679 | 108 | 7 | 2 | 7,90 | 74,53 | 11,86 | 0,77 | 0,22 | 0 | |
| | e. Persepsi tentang biaya/ tarif yang ditetapkan | 46 | 711 | 63 | 31 | 10 | 5,05 | 78,05 | 6,92 | 3,40 | 1,10 | 0 | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Poduk Spesifikasi Pelayanan | | | | | | | | | | | | |
| | a. Ketersediaan spesifikasi layanan di tempat pelayanan | 709 | 107 | 0 | 0 | 0 | 77,83 | 11,75 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0 | |
| | b. Kesesuaian spesifikasi layanan dengan standar | 55 | 611 | 129 | 12 | 9 | 6,04 | 67,07 | 14,16 | 1,32 | 0,99 | 0 | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | | | | | | | | | | | | |
| | a. Keahlian petugas dalam melayani | 93 | 486 | 249 | 3 | 0 | 10,21 | 53,35 | 27,33 | 0,33 | 0,00 | 0 | |
| | b. Pemberian penjelasan yang diberikan petugas | 106 | 558 | 150 | 19 | 0 | 11,64 | 61,25 | 16,47 | 2,09 | 0,00 | 0 | |
| | c. Kemampuan petugas dalam melayani | 112 | 508 | 202 | 5 | 0 | 12,29 | 55,76 | 22,17 | 0,55 | 0,00 | 0 | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Perilaku Pelaksana | | | | | | | | | | | | |
| | a. Pemberian salam dan perkenalan petugas | 623 | 185 | 0 | 0 | 0 | 68,39 | 20,31 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0 | |
| | b. Keramahan petugas | 147 | 540 | 127 | 25 | 0 | 16,14 | 59,28 | 13,94 | 2,74 | 0,00 | 0 | |
| | c. Kesopanan petugas | 137 | 560 | 127 | 8 | 0 | 15,04 | 61,47 | 13,94 | 0,88 | 0,00 | 0 | |
| | d. Kesungguhan petugas dalam melayani | 100 | 524 | 198 | 9 | 0 | 10,98 | 57,52 | 21,73 | 0,99 | 0,00 | 0 | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Makhumat Pelayanan | | | | | | | | | | | | |
| | a. Ketersediaan makhumat pelayanan | 695 | 91 | 0 | 0 | 0 | 76,29 | 9,99 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0 | |
| | b. Isi makhumat pelayanan | 54 | 508 | 171 | 17 | 27 | 5,93 | 55,76 | 18,77 | 1,87 | 2,96 | 0 | |
| | c. Kesesuaian antara pelayanan dengan makhumat | 41 | 572 | 135 | 11 | 5 | 4,50 | 62,79 | 14,82 | 1,21 | 0,55 | 0 | |
| | d. Ketersediaan informasi standar pelayanan | 723 | 76 | 0 | 0 | 0 | 79,36 | 8,34 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0 | |
| | e. Kejelasan standar pelayanan | 57 | 582 | 139 | 10 | 7 | 6,26 | 63,89 | 15,26 | 1,10 | 0,77 | 0 | |
| | f Pelaksanaan standar pelayanan | 93 | 521 | 169 | 8 | 2 | 10,21 | 57,19 | 18,55 | 0,88 | 0,22 | 0 | |
| | g. Kesesuaian antara pelayanan dengan standar | 58 | 588 | 124 | 5 | 5 | 6,37 | 64,54 | 13,61 | 0,55 | 0,55 | 0 | |
| | | | | | | | | | | | | | |

| NO | UNSUR PELAYANAN | JAWABAN | | | | | PERSENTASE CAPAIAN (%) | | | | | RTL | KETERANGAN |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | SANGAT BAIK | BAIK | CUKUP | KURANG | SANGAT KURANG | SANGAT BAIK | BAIK | CUKUP | KURANG | SANGAT KURANG | | |
| 9 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | | | | | | | | | | | | |
| | a. Ketersediaan prosedur pengaduan | 719 | 65 | 0 | 0 | 0 | 78,92 | 7,14 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0 | |
| | b. Pemberian informasi tentang prosedur pengaduan | 82 | 543 | 152 | 9 | 0 | 9,00 | 59,60 | 16,68 | 0,99 | 0,00 | 0 | |
| | c. Informasi TL pengaduan | 663 | 78 | 0 | 0 | 0 | 72,78 | 8,56 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0 | |
| | d. Kejelasan prosedur TL penanganan pengaduan | 51 | 537 | 119 | 23 | 17 | 5,60 | 58,95 | 13,06 | 2,52 | 1,87 | 0 | |
| | e. Pelaksanaan pengaduan atas pelayanan | 159 | 636 | 0 | 0 | 0 | 17,45 | 69,81 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0 | |
| | f. Kecepatan penanganan pengaduan | 31 | 406 | 173 | 14 | 3 | 3,40 | 44,57 | 18,99 | 1,54 | 0,33 | 0 | |
| | g. Pemberian saran perbaikan dari masyarakat | 177 | 597 | 0 | 0 | 0 | 19,43 | 65,53 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0 | |
| | h. Tanggapan terhadap saran yang diberikan | 31 | 443 | 160 | 15 | 6 | 3,40 | 48,63 | 17,56 | 1,65 | 0,66 | 0 | |
| | i. Kesesuaian saran yang disampaikan dengan harapan masyarakat | 37 | 511 | 121 | 8 | 4 | 4,06 | 56,09 | 13,28 | 0,88 | 0,44 | 0 | |

Buayan, 03 OKTOBER 2017

Mengetahui,
Kepala Puskesmas Buayan

Penanggung Jawab Tim Survey

**dr. Uskar Yulinanto**
NIP. 19810704 200903 1 008

**Sari Purwaning Rum**
NIP. -

# REKAP HASIL DAN RENCANA TINDAK LANJUT
# SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (UKP)
# UPTD UNIT PUSKESMAS BUAYAN
# KABUPATEN KEBUMEN

| | | | |
|---|---|---|---|
| **BULAN** | : | SEPTEMBER | |
| **TAHUN** | : | 2017 | |
| **TOTAL RESPONDEN BULAN INI** | : | 2751 | RESPONDEN |
| **TOTAL RESPONDEN S.D. BULAN INI** | : | 20.263 | RESPONDEN |

| SKOR | KRITERIA | RTL |
|---|---|---|
| 0 | Sangat Kurang | Lakukan Perbaikan |
| 20 | Kurang | Lakukan Perbaikan |
| 40 | Cukup | Pertahankan |
| 60 | Tinggi | Pertahankan |
| 80 | Sangat Tinggi | Pertahankan |

| NO | JENIS PELAYANAN KESEHATAN YANG DINILAI | | TOTAL | | | PERSENTASE | | KATEGORI | RTL | KETERANGAN |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | UNIT | PENANGGUNG JAWAB | SENANG | SEDIH | JUMLAH | SENANG | SEDIH | | | |
| 1 | Pendaftaran | Yuliyanti | 7476 | 475 | 7951 | 94,03 | 5,97 | Sangat Tinggi | Pertahankan | - |
| 2 | Poli Umum | Siti Nuryati | 3755 | 81 | 3836 | 97,89 | 2,11 | Sangat Tinggi | Pertahankan | - |
| 3 | Poli Gigi | drg. Yuni Purnami | 1055 | 10 | 1065 | 99,06 | 0,94 | Sangat Tinggi | Pertahankan | - |
| 4 | Poli KIA/ KB | Sinung Waluyojati | 1425 | 53 | 1478 | 96,41 | 3,59 | Sangat Tinggi | Pertahankan | - |
| 5 | Poli MTBS | Dewi Endrawati | 589 | 4 | 593 | 99,33 | 0,67 | Sangat Tinggi | Pertahankan | - |
| 6 | Farmasi | Ika Septiandary | 3812 | 265 | 4077 | 93,50 | 6,50 | Sangat Tinggi | Pertahankan | - |
| 7 | Laborat | Sri Rejeki Handayani | 256 | 46 | 302 | 84,77 | 15,23 | Sangat Tinggi | Pertahankan | - |
| 8 | Ruang Tindakan | Iis Shinta Suryani | 424 | 84 | 508 | 83,46 | 16,54 | Sangat Tinggi | Pertahankan | - |
| 9 | Ruang Prolanis/ Gizi | Sutiani/ Fitri Prahesti | 244 | 52 | 296 | 82,43 | 17,57 | Sangat Tinggi | Pertahankan | - |
| 10 | PMP | Suparyanti | 155 | 2 | 157 | 98,73 | 1,27 | Sangat Tinggi | Pertahankan | - |
| **PUSKESMAS** | | | **19191** | **1072** | **20263** | **92,16** | **7,84** | **Sangat Tinggi** | **Pertahankan** | - |

Buayan, 03 Oktober 2017

Mengetahui,
Kepala Puskesmas Buayan

**dr. Uskar Yulianto**
NIP. 19810704 200903 1 008

Penanggung Jawab Tim Survey

**Sari Purwaning Rum**
NIP. -

PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN
**UPTD UNIT PUSKESMAS BUAYAN**
Jl. Raya Karangbolong, Buayan, Telepon: (0287) 4760235, Faksimile: (0287) 4760235
E-mail: pkmbuayan@gmail.com Website: puskesmasbuayan.blogspot.co.id Kodepos: 54474

| NO | NAMA INOVASI | WAKTU PELAKSANAAN | IMPLEMENTASI INOVASI | KENDALA | UPAYA PERBAIKAN | KETERANGAN |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | **KABAR BUNDA**<br>(Media Informasi Ibu Hamil Masa Kini) | Mei 2016 | Pemantauan terhadap ibu hamil dengan menggunakan sarana HP. | 1. Tidak semua ibu hamil memiliki HP karena terkendala perekonomian keluarga yang kurang mencukupi, dan<br>2. Jangkauan signal di wilayah pegunungan masih rendah, sehingga informasi yang disebarkan tidak sampai tepat waktu. | - | **DIHENTIKAN**, karena informasi sudah tersampaikan dalam kegiatan kelas ibu hamil yang dilaksanakan pada setiap desa. |
| 2 | **PINTU KHUSUS** | Maret 2017 | 1. Pelayanan satu pintu untuk pasien berkebutuhan khusus, dan<br>2. Tahun 2017 diprioritaskan bagi pasien prolanis. | Belum ada tenaga yang dapat menghandel pelayanan bagi pasien berkebutuhan khusus sesuai dengan kriteria yang ditetapkan. | Pelayanan satu pintu diberikan bagi pasien prolanis yang terdaftar di Puskesmas Buayan melalui kegiatan lintas profesi, meliputi: pemeriksaan umum, pemeriksaan laboratorium, dan pemberian obat. | **BERJALAN**, merupakan program inovasi baru. |

Buayan, 08 Agustus 2017

Kepala UPT Dinas Kesehatan
Unit Puskesmas Buayan

**dr. Uskar Yulinanto**
NIP. 19810704 200903 1 008