LAPORAN IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

OLEH:
PUSKESMAS BUAYAN

DINAS KESEHATAN
KABUPATEN KEBUMEN
PROVINSI JAWA TENGAH

TAHUN 2018

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 / …. / 2018 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, 27 Desember 2018

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 2018**.

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. Kesehatan masyarakat
    c. Bidan
    d. Perekam medis
    e. Asisten apoteker
    f. Perawat gigi
2. Tenaga non medis, meliputi:
    a. Akuntan
    b. Staf administrasi
    c. Perencana Puskesmas
    d. Pengelola barang
    e. Customer service
    f. Cleaning service
    g. Penjaga malam
    h. Satpam
    i. 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 Desember 2018, 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 2018 Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan setiap tahun dengan jumlah responden sekitar 400 responden dan dilaporkan setiap tahun kepada kepala Puskesmas. Rencana aksi dan implementasi telah dilaksanakan pada bulan Oktober 2018 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 / 10 / KEP / 2018 tentang penunjukan tim proyek perubahan badan layanan umum daerah upt dinas kesehatan unit puskesmas buayan tahun 2018 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	Gardu Sehat Berbasis Pendekatan Keluarga	√	√	√	√	√	√

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; 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; Membuat dan melaksanakan maklumat pelayanan Puskesmas; Diklat pimpinan dan pegawai terkait dengan manejemen Puskesmas.	Tahun 2019	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 2019	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 2019	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 2019	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; Pengadaan diklat bagi karyawan Puskesmas;	Tahun 2019	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 2019	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*; Pembagian *reward* dilakukan dengan transparan dengan didasarkan atas skoring capaian hasil kegiatan masing-masing petugas.	Finger print; Pemasangan CCTV; 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; Menguatkan administrasi kegiatan sebagi bukti pelaksanaan kegiatan dan bahan pertimbangan dalam pemberian kesejahteraan bagi karyawan.	Membuat sistim kerja yang optimal dan termanajemen dengan baik; Sistem pembagian honor menggunakan *pay for performance* (sistem kinerja).	Tahun 2019	Puskesmas Buayan

BAB V
KESIMPULAN DAN PENUTUP

5.1. KESIMPULAN

Kesimpulan hasil implementasi pelayanan publik pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Puskesmas Buayan tahun 2018 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 2018 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 2018 ini kami buat, semoga dapat memenuhi fungsinya dan digunakan sebagai mana mestinya.

Dibuat di : Buayan
Pada Tanggal : 27 Desember 2018

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

060/0026(

Kebumen, 14 Desember 2018

: 060/
: *Penting*
an : 1 (Satu) Lembar
: Laporan Implementasi Pelayanan Publik

Kepada
Yth. 1. Para Kepala Perangkat Daerah Kabupaten Kebumen
2. Direktur RSUD dr Soedirman Kebumen;
3. Para Camat se- Kabupaten Kebumen;
4. Para Kepala UPTD Puskesmas se- Kabupaten Kebumen;
5. Para Lurah se- Kabupaten Kebumen;
6. .....

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 minta kepada Saudara untuk menyusun Laporan Penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai tugas fungsi masing-masing Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun sistematika pelaporan sebagaimana terlampir dan disampaikan kepada Sekda Kabupaten Kebumen c.q. Kabag Organisasi Setda Kabupaten Kebumen selambatnya pada hari Kamis Tanggal 27 Desember 2018, soft copy dikirim melalui email: bagor_kbm@yahoo.com

Demikian untuk menjadikan perhatian, atas kerjasamanya disampaikan terima kasih.

a.n BUPATI KEBUMEN
SEKRETARIS DAERAH

H. AHMAD UJANG SUGIONO, SH
Pembina Utama Muda
NIP. 19641117 199201 1 002

AN disampaikan Kepada Yth. :
ati Kebumen (sebagai laporan).

s ini telah mewakili tanda tangan dan stempel basah
skah Dinas dilakukan dengan validasi Kode QR

Lampiran

060/002

SISTEMATIKA LAPORAN IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK
PADA UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK.....
TAHUN 2018

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 Pengeloiaan Pelayanan di Internal Organisasi/*Manufacturing*)

3.2. Maklumat Pelayanan

3.3. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
(Berisi hasil survey Tahun 2018, 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
SEKRETARIS DAERAH

H. AHMAD UJANG SUGIONO, SH
Pembina Utama Muda
NIP. 19641117 199201 1 002

alam naskah dinas ini telah mewakili tanda tangan dan stempel basah
an keabsahan Naskah Dinas dilakukan dengan validasi Kode QR

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama Institusi	:	Puskesmas Buayan Kabupaten Kebumen
Jenis	:	**1. SKPD** **2. UPT** **3. Lainnya, Sebutkan**.....
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**

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									

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	Pengawasn Internal	Jumlah Pelaksana	Jaminan Pelayanan	J. Keamanan keselamatan	Evaluasi kinerja pelaks	Integrasi	Internalisasi	Desiminasi	Diklat	Dilakukan Perbaikan Pelayanan	Terjadi Penurunan Keluhan Dari Masyarakat
(11)	*(12)*	*(13)*	*(14)*	*(15)*	*(16)*	*(17)*	*(18)*	*(19)*	*(20)*	*(21)*	*(22)*	*(23)*	*(24)*
1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1
1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1
1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1
1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1
1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1
1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1
1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1
1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1
1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1
1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1
1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1
1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1
1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1

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	-				

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	-				

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	-							

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	-						

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

DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

PUSKESMAS : BUAYAN
TAHUN : 2018

ENTRI DATA		SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT			IDENTITAS RESPONDEN						NILAI UNSUR PELAYANAN								
TANGGAL	PETUGAS	TANGGAL	WAKTU	PETUGAS	USIA (TH)	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	JENIS PELAYANAN	NOMOR RESPONDEN/ NOMOR KUESIONER	U1 - PERSYARATAN	U2 - PROSEDUR	U3 - WAKTU PELAYANAN	U4 - BIAYA/ TARIF	U5 - PRODUK LAYANAN	U6 - KOMPETENSI PELAKSANA	U7 - PERILAKU PELAKSANA	U8 - SARANA DAN PRASARANA	U9 - PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI I	45	PEREMPUAN	SMA	KADER KESEH.	UMUM	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI I	35	PEREMPUAN	SMP	KADER KESEH.	UMUM	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI I	47	PEREMPUAN	SD	PETANI	UMUM	3	3	3	3	4	3	4	3	4	1
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI I	48	PEREMPUAN	SD	WIRASWASTA	UMUM	4	3	3	3	4	3	4	3	3	1
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI I	33	PEREMPUAN	SMP	KADER KESEH.	UMUM	5	3	3	3	3	3	4	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI I	33	PEREMPUAN	SMP	WIRASWASTA	UMUM	6	3	1	3	3	3	4	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI I	43	PEREMPUAN	SMA	IRT	KONSELING	7	3	3	3	2	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI I	32	PEREMPUAN	SD	KADER KESEH.	UMUM	8	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI I	31	PEREMPUAN	SMA	KADER KESEH.	UMUM	9	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI I	37	PEREMPUAN	SD	KADER KESEH.	UMUM	10	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI I	34	PEREMPUAN	SD	KADER KESEH.	UMUM	11	3	3	3	3	3	3	4	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI I	50	PEREMPUAN	SD	KADER KESEH.	UMUM	12	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI I	49	PEREMPUAN	SMA	KADER KESEH.	UMUM	13	3	3	2	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI I	42	PEREMPUAN	SMP	KADER KESEH.	UMUM	14	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI I	23	PEREMPUAN	SMA	IRT	UMUM	15	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI I	44	PEREMPUAN	SMA	WIRASWASTA	UMUM	16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI I	53	PEREMPUAN	SMP	WIRASWASTA	UMUM	17	4	3	3	2	3	3	3	2	3
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI I	49	PEREMPUAN	SMA	WIRASWASTA	UMUM	18	3	3	2	2	3	3	3	2	3
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI I	43	PEREMPUAN	SMP	WIRASWASTA	UMUM	19	3	3	4	2	3	3	3	2	3
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI I	40	PEREMPUAN	SD	KADER KESEH.	UMUM	20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI I	48	PEREMPUAN	SMP	KADER KESEH.	UMUM	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI I	35	PEREMPUAN	SMP	KADER KESEH.	UMUM	22	3	3	3	3	3	3	4	4	3
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI I	34	PEREMPUAN	SMA	KADER KESEH.	UMUM	23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI I	35	PEREMPUAN	SMA	KADER KESEH.	UMUM	24	3	3	3	3	3	3	2	2	3
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI I	43	PEREMPUAN	SD	IRT	UMUM	25	3	3	3	3	3	3	3	2	3
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI I	39	PEREMPUAN	SMA	KADER KESEH.	UMUM	26	3	3	3	3	3	4	4	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI I	35	PEREMPUAN	SMP	KADER KESEH.	UMUM	27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI I	50	PEREMPUAN	SD	KADER KESEH.	UMUM	28	3	4	3	3	4	3	4	4	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI I	19	PEREMPUAN	SMP	KADER KESEH.	UMUM	29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI I	30	PEREMPUAN	SMA	KADER KESEH.	UMUM	30	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI I	89	PEREMPUAN	SMA	IRT	UMUM	31	3	3	3	3	3	3	3	2	0
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI I	52	PEREMPUAN	SMA	KADER KESEH.	KONSELING	32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI I	49	PEREMPUAN	SD	KADER KESEH.	UMUM	33	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI I	25	PEREMPUAN	SMP	KADER KESEH.	UMUM	34	4	3	3	3	4	4	3	2	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI I	30	PEREMPUAN	SMA	KADER KESEH.	UMUM	35	4	3	3	3	4	4	3	2	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI I	43	PEREMPUAN	D3	SWASTA	LABORAT	36	3	4	3	3	3	3	4	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	SRI REJEKI I	28	PEREMPUAN	S1	SWASTA	UMUM	37	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	29	PEREMPUAN	SMP	IRT	UMUM	38	4	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	28	PEREMPUAN	S1	SWASTA	UMUM	39	3	3	3	3	3	4	4	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	35	PEREMPUAN	SMA	KADER KESEH.	UMUM	40	3	3	2	3	3	3	3	2	3
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	23	PEREMPUAN	SMA	IRT	KIA	41	3	3	2	3	3	3	3	2	2
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	25	PEREMPUAN	SD	IRT	UMUM	42	3	3	3	4	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	27	PEREMPUAN	SMA	IRT	UMUM	43	3	3	3	4	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	43	PEREMPUAN	SMP	IRT	GIGI	44	4	3	3	3	3	4	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	30	PEREMPUAN	SD	IRT	UMUM	45	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	28	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	GIGI	46	3	3	3	3	3	3	4	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	29	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	GIGI	47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	40	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	GIGI	48	3	3	2	4	3	4	4	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	47	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	UMUM	49	4	2	2	3	3	4	3	2	1
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	47	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	UMUM	50	4	3	3	3	3	3	4	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	38	PEREMPUAN	SD	IRT	GIGI	51	4	4	3	4	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	37	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	UMUM	52	3	4	4	3	4	4	4	4	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	20	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	UMUM	53	3	3	3	3	3	3	3	3	4

ENTRI DATA		SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT			IDENTITAS RESPONDEN						NILAI UNSUR PELAYANAN								
TANGGAL	PETUGAS	TANGGAL	WAKTU	PETUGAS	USIA (TH)	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	JENIS PELAYANAN	NOMOR RESPONDEN/ NOMOR KUESIONER	U1 - PERSYARATAN	U2 - PROSEDUR	U3 - WAKTU PELAYANAN	U4 - BIAYA/ TARIF	U5 - PRODUK LAYANAN	U6 - KOMPETENSI PELAKSANA	U7 - PERILAKU PELAKSANA	U8 - SARANA DAN PRASARANA	U9 - PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	21	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	UMUM	54	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	29	PEREMPUAN	SMA	IRT	GIGI	55	3	3	3	3	3	3	4	4	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	17	PEREMPUAN	SMP	TIDAK BEKERJ	UMUM	56	3	3	3	3	3	2	3	2	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	26	PEREMPUAN	SMA	IRT	MTBS	57	3	3	3	3	3	4	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	20	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	UMUM	58	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	29	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	GIGI	59	3	3	3	2	3	3	3	2	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	19	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	UMUM	60	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	28	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	UMUM	61	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	19	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	UMUM	62	3	3	3	3	3	2	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	26	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	GIGI	63	3	3	3	3	3	4	4	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	61	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	UMUM	64	3	3	3	3	3	4	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	32	PEREMPUAN	SMP	IRT	UMUM	65	3	3	3	3	3	3	4	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	14	PEREMPUAN	SMA	PELAJAR	KIA	66	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	29	PEREMPUAN	SD	IRT	UMUM	67	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	31	PEREMPUAN	SMP	IRT	UMUM	68	3	2	2	3	3	0	3	2	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	25 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	40	PEREMPUAN	SD	IRT	UMUM	69	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	31	LAKI-LAKI	SMA	WIRASWASTA	UMUM	70	3	3	3	3	3	4	4	4	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	27	PEREMPUAN	SD	IRT	UMUM	71	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	29	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	KIA	72	2	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	25	PEREMPUAN	S1	SWASTA	UMUM	73	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	28	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	UMUM	74	3	3	4	3	3	3	4	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	37	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	KIA	75	3	4	3	3	4	4	4	4	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	37	LAKI-LAKI	D1	WIRASWASTA	UMUM	76	3	3	3	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	22	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	KIA	77	3	3	3	3	3	3	3	2	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	32	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	UMUM	78	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	31	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	MTBS	79	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	34	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	KIA	80	3	3	3	3	3	3	4	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	30	PEREMPUAN	SMP	IRT	KIA	81	3	3	3	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	24	PEREMPUAN	SMP	SWASTA	UMUM	82	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	26	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	KIA	83	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	20	PEREMPUAN	SMP	WIRASWASTA	KIA	84	3	2	2	3	2	3	3	3	2
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	40	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	MTBS	85	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	21	LAKI-LAKI	D3	SWASTA	UMUM	86	3	3	3	3	3	3	4	4	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	30	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	KIA	87	3	3	3	2	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	26	PEREMPUAN	SMP	IRT	KIA	88	3	3	3	3	3	2	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	20	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	UMUM	89	3	3	3	3	3	2	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	30	PEREMPUAN	SMP	SWASTA	UMUM	90	3	3	3	3	3	3	3	2	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	27	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	GIGI	91	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	37	PEREMPUAN	SD	IRT	UMUM	92	3	3	3	3	3	3	3	4	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	18	PEREMPUAN	SD	SWASTA	UMUM	93	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	42	PEREMPUAN	SMP	IRT	UMUM	94	3	3	3	4	3	3	3	2	3
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	23	PEREMPUAN	SMA	WIRASWASTA	UMUM	95	3	3	3	3	3	3	4	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	24	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	UMUM	96	3	3	3	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	25	PEREMPUAN	SMP	SWASTA	UMUM	97	3	3	3	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	SARI PURW	30	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	UMUM	98	2	3	3	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	SARI PURW	31	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	UMUM	99	3	3	3	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	SARI PURW	25	PEREMPUAN	SMP	SWASTA	UMUM	100	3	3	3	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	SARI PURW	45	PEREMPUAN	SD	SWASTA	UMUM	101	3	3	3	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	SARI PURW	30	PEREMPUAN	SMP	SWASTA	UMUM	102	3	3	3	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	SARI PURW	32	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	UMUM	103	3	3	3	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	SARI PURW	53	PEREMPUAN	S1	PNS	UMUM	104	3	4	3	4	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	PUJINAH	35	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	UMUM	105	3	3	0	4	3	0	1	2	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	PUJINAH	39	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	UMUM	106	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	PUJINAH	26	PEREMPUAN	SMP	IRT	GIGI	107	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	PUJINAH	24	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	UMUM	108	3	3	3	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	PUJINAH	53	PEREMPUAN	S1	PNS	UMUM	109	3	3	3	3	3	3	3	2	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	PUJINAH	53	PEREMPUAN	S1	PNS	UMUM	110	3	3	3	3	3	4	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	PUJINAH	49	PEREMPUAN	S1	PNS	UMUM	111	3	3	3	3	3	4	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	PUJINAH	47	PEREMPUAN	S1	PNS	UMUM	112	3	3	3	3	3	3	3	3	4

ENTRI DATA		SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT			IDENTITAS RESPONDEN						NILAI UNSUR PELAYANAN								
TANGGAL	PETUGAS	TANGGAL	WAKTU	PETUGAS	USIA (TH)	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	JENIS PELAYANAN	NOMOR RESPONDEN/ NOMOR KUESIONER	U1 - PERSYARATAN	U2 - PROSEDUR	U3 - WAKTU PELAYANAN	U4 - BIAYA/ TARIF	U5 - PRODUK LAYANAN	U6 - KOMPETENSI PELAKSANA	U7 - PERILAKU PELAKSANA	U8 - SARANA DAN PRASARANA	U9 - PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	PUJINAH	41	PEREMPUAN	SMA	PETANI	UMUM	113	3	3	3	3	3	3	4	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	PUJINAH	42	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	UMUM	114	3	3	3	3	4	3	3	2	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	PUJINAH	47	PEREMPUAN	S1	PNS	UMUM	115	3	3	3	3	3	3	3	2	3
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	PUJINAH	50	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	UMUM	116	3	3	3	3	3	3	3	2	3
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	PUJINAH	52	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	UMUM	117	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	PUJINAH	29	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	GIGI	118	3	3	3	3	3	4	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	PUJINAH	55	PEREMPUAN	SD	SWASTA	UMUM	119	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	PUJINAH	30	PEREMPUAN	SMP	SWASTA	UMUM	120	3	3	3	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	PUJINAH	30	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	UMUM	121	3	3	3	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	26 September 2018	08.00-12.00	PUJINAH	35	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	UMUM	122	3	3	3	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	27 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	23	PEREMPUAN	SMP	LAINNYA	MTBS	123	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	27 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	35	PEREMPUAN	SD	IRT	KIA	124	3	3	3	4	3	3	4	4	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	27 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	36	PEREMPUAN	SMA	PEDAGANG	KIA	125	3	3	3	4	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	27 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	46	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	UMUM	126	3	3	3	4	3	3	3	4	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	27 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	40	PEREMPUAN	SD	IRT	KIA	127	3	3	3	3	3	3	3	2	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	27 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	38	PEREMPUAN	SMP	SWASTA	GIGI	128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	27 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	40	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	KIA	129	3	3	3	4	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	27 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	25	LAKI-LAKI	SMA	PETANI	UMUM	130	3	3	3	3	3	3	3	3	3
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	27 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	20	PEREMPUAN	D3	PELAJAR	GIGI	131	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	27 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	25	PEREMPUAN	SMP	IRT	UMUM	132	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	27 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	19	LAKI-LAKI	SMA	TIDAK BEKERJ	UMUM	133	3	3	3	3	3	3	4	3	4
01 Oktober 2018	SARI PURWAN	27 September 2018	08.00-12.00	RIPTO	22	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	UMUM	134	3	3	3	3	3	3	3	3	3

∑ RESPONDEN	134	**SD**	34	**D1-D3**	4	**PNS**	6	**POLI UMUM**	99	**∑ NILAI PER UNSUR**	409	404	394	411	408	413	422	391	474
∑ LAKI-LAKI	9	**SMP**	36	**S1-S3**	10	**TNI/ POLRI**	0	**POLI GIGI**	13	**NRR PER UNSUR (∑ Nilai per Unsur : ∑ Kuesioner yang Terisi)**	3.052	3.015	2.962	3.067	3.045	3.129	3.149	2.918	3.564
∑ PEREMPUAN	125	**SMA**	50	**TIDAK SEKOLAH**	0	**KARYAWAN SWASTA**	33	**POLI KIA**	15	**NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR per Unsur x 0.11)**	0.339	0.335	0.329	0.340	0.338	0.347	0.350	0.324	0.396
						WIRASWASTA	10	**POLI MTBS**	4	**IKM UNIT PELAYANAN**	8.470	8.366	8.221	8.511	8.449	8.682	8.739	8.097	9.890
						PEKERJAAN LAINNYA	85	**PELAYANAN LAINNYA**	3	**NILAI RATA-RATA**	3.052	3.015	2.940	3.067	3.045	3.082	3.149	2.918	3.537

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
UPT DINAS KESEHATAN UNIT PUSKESMAS BUAYAN
DINAS KESEHATAN KABUPATEN KEBUMEN
PROVINSI JAWA TENGAH
SEMESTER 2 TAHUN 2018

NILAI IKM

77

NAMA LAYANAN : PUSKESMAS BUAYAN

RESPONDEN

JUMLAH	:	134 ORANG		
JENIS KELAMIN	:	L = 9 ORANG & P = 125 ORANG		
PENDIDIKAN	:	**SD**	:	34 ORANG
		SMP	:	36 ORANG
		SMA	:	50 ORANG
		D1-D3	:	4 ORANG
		S1-S3	:	10 ORANG
PERIODE SURVEY	:	25 September 2018 S/D 27 September 2018		

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI & MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

BUAYAN, 01 OKTOBER 2018

KEPALA PUSKESMAS BUAYAN

dr. USKAR YULINANTO
NIP. 19810704 200903 1 008

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** (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 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 2. Tahun 2017 diprioritaskan bagi pasien prolanis.	1. Belum ada tenaga yang dapat menghandel pelayanan bagi pasien berkebutuhan khusus sesuai dengan kriteria yang ditetapkan. 2. Pelayanan satu pintu hanya diberikan bagi pasien prolanis yang terdaftar di Puskesmas Buayan dan tidak bisa mengalami perkembangan sesuai dengan harapan, karena keterbatasan prasarana. 3. Lokasi kurang representative untuk melaksanakan inovasi ini	1. Penambahan SDM pelaksana program inovasi 2. Relokasi Puskesmas	**DIHENTIKAN**, karena keterbatasan tenaga dan lokasi

NO	NAMA INOVASI	WAKTU PELAKSANAAN	IMPLEMENTASI INOVASI	KENDALA	UPAYA PERBAIKAN	KETERANGAN
3	**GARDU SEHAT DENGAN PENDEKATAN KELUARGA**	Mei 2018	1. Survey keluarga sehat oleh petugas kesehatan 2. Tahun 2019 seluruh rumah tangga di Kecamatan Buayan sudah terdata oleh petugas kesehatan	1. Anggota keluarga/ sasaran keluarga sehat tidak selalu ada di rumah 2. Tidak ada petugas khusus entry data 3. Pelaksanaan kegiatan kurang efektif	1. Ada screening kegiatan Gardu sehat dengan pendekatan keluarga 2. Ada anggaran entry data 3. Ganti metode pelaksanaan kegiatan	**BERJALAN**, merupakan program inovasi baru.

Buayan, 27 Desember 2018

Kepala UPT Dinas Kesehatan
Unit Puskesmas Buayan

dr. Uskar Yulinanto
NIP. 19810704 200903 1 008