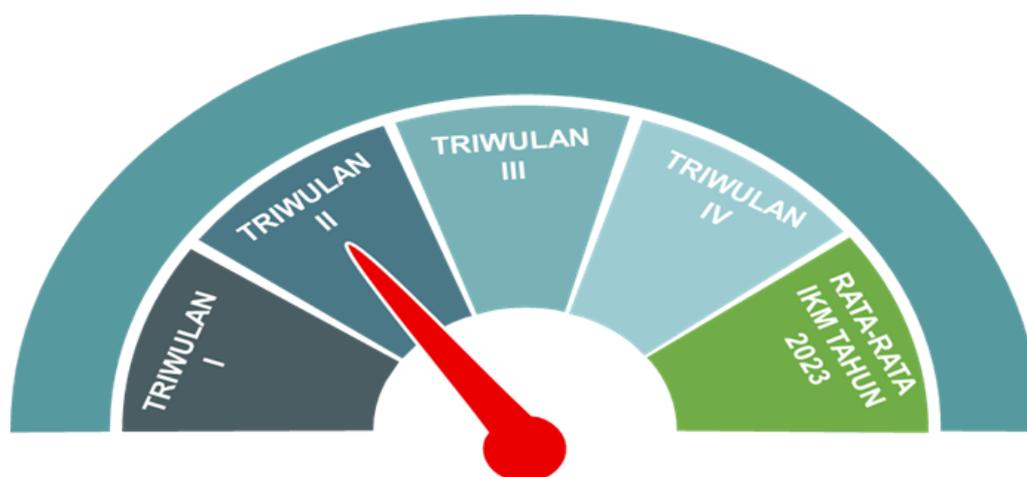


Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kebumen

Pengukuran secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima



LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I DAN II TAHUN 2023



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

**PUSKESMAS BUAYAN
KABUPATEN KEBUMEN**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga kami dapat melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Buayan. Pelayanan Publik oleh Birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga Negara) dari satu negara kesejahteraan (welfare state). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Atas pemikiran tersebut maka Puskesmas Buayan selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survey Kepuasan Masyarakat.

Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami juga mengharapkan bahwa hasil pengukuran kepuasan masyarakat ini dapat dijadikan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan, serta penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan serta unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan.

Kebumen, 28 September 2023

KEPALA PUSKESMAS BUAYAN
KABUPATEN KEBUMEN



drg. Yuni Purnami, M.M
NIP. 198106012010012026

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI	4
BAB I PENDAHULUAN	5
1.1 Latar Belakang	6
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	6
1.3 Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat	5
BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT	7
2.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2023	7
2.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2023	10
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT	12
3.1 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2023.....	12
3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2023.....	18
BAB IV KESIMPULAN	22

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat yang ditandai dengan berbagai keluhan masyarakat sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas layanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat 1 dimana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran bahwa paradigma pelayanan publik telah berubah adalah adanya keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan riset atau penelitian tentang kinerja layanan publik di lingkungannya. Riset tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada umumnya masih jarang dilakukan oleh pemerintah daerah, sehingga takaran untuk mengetahui sejauh mana efektivitas berbagai pelayanan publik khususnya dilihat dari kepuasan masyarakat pengguna juga belum diketahui.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Buayan

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, Puskesmas Buayan menyelenggarakan survei terkait dengan kepuasan masyarakat. Pemilihan sampel yang tepat. dianggap dapat mewakili pendapat umum yang berkembang di masyarakat, Diharapkan dengan semakin meningkatnya kepuasan masyarakat atas suatu pelayanan berarti semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Peraturan Bupati Kebumen Nomor 7 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen.

1.3. Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

Tujuan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini adalah untuk:

- 1 Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Puskesmas Buayan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
- 2 Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat yang selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan perencanaan Puskesmas.
- 3 Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Puskesmas Buayan sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik.
- 4 Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Puskesmas Buayan

BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen, telah dilaksanakan survei kepuasan masyarakat Tahun 2023 oleh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen per Triwulan dalam setahun melalui sistem aplikasi SKM online dengan akses ke alamat link <https://skm.kebumenkab.go.id> mendasari Surat Sekretaris Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 060/274 Tanggal 04 Maret 2021 hal Implementasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara Elektronik per triwulan dalam setahun.

Guna mengetahui mutu layanan dan kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Kebumen dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat, selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.1
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber data : Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017

2.1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2023

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Buayan Triwulan I Tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.2
Ringkasan Hasil SKM Triwulan I Tahun 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	83.84	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84.59	B
3	Waktu Penyelesaian	78.75	B
4	Biaya/Tarif	85.81	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	84.31	B
6	Kompetensi Pelaksana	84.88	B
7	Perilaku Pelaksana	81.68	B
8	Sarana dan Prasarana	84.88	B
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95.58	A

Dari data pada tabel di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.3
Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan I Tahun 2023

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2023)												Penanggung Jawab		
			April				Mei				Juni						
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV			
1	Waktu Penyelesaian	Melakukan evaluasi waktu pelayanan											√	√	√	√	Tim Survey dan farmasi

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2023)												Penanggung Jawab	
			April				Mei				Juni					
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV		
2	Perilaku Pelaksana	2.1 Sosialisasi Kepada semua petugas pemberi layanan melalui apel pagi Puskesmas Buayan bahwa dalam memberi pelayanan harus ramah dan sopan						√								Kepala Puskesmas
		2.2 Menekankan pelayanan dengan 5 S						√								Kepala Puskesmas
		2.3 Pelatihan Service Excellence	√													Kepala Puskesmas
3	Persyaratan	3.1 Petugas promkes melakukan sosialisasi dalam gedung kepada pasien terkait persyaratan untuk berobat ke Puskesmas	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Promkes
		3.2 Petugas Promkes memberikan informasi tentang jenis dan persyaratan pelayanan														Promkes

Sumber data: Pengolah Data SKM Tahun 2023

2.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2023

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Buayan Triwulan II Tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.4
Ringkasan Hasil SKM Triwulan II Tahun 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	83.82	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86.78	B
3	Waktu Penyelesaian	81.28	B
4	Biaya/Tarif	85.37	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	86.45	B
6	Kompetensi Pelaksana	86.35	B
7	Perilaku Pelaksana	85.59	B
8	Sarana dan Prasarana	83.96	B
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95.8	A

Dari data pada tabel di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.5
Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan II Tahun 2023

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2023)												Penanggung Jawab
			Juli				Agust				Sept				
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
1	Waktu Pelayanan	Buka pelayanan BP dua dokter di ruangan yang berbeda di hari Senin, Selasa, Jumat	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	PJ UKP
2	Persyaratan	Review SOP identifikasi pasien				√									PJ Mutu
3	Sarana dan Prasarana	3.1 Pengadaan Timbangan Digital diruang MTBS									√				PJ MTBS dan Pengadaan barang
		3.2 Pengadaan Alat pengukur Lila dan Kepala (Waist Ruler)										√	√		PJ MTBS Pengadan Barang
		3.3 Pengadaan alat Stadiometer										√	√		Gizi Pengadaan Barang

Sumber data: Pengolah Data SKM Tahun 2023

BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

3.1. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2023

Tabel 3.1
Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2023

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1.	Melakukan evaluasi waktu pelayanan	Sudah	Memberi stempel prioritas di resep untuk pasien MTBS, Lansia, dan Ibu hamil. Tim survei berkoordinasi dengan bagian farmasi untuk menulis jam di resep saat resep datang hingga selesai pelayanan.		Tidak ada hambatan

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
2.	2.1 Sosialisasi Kepada semua petugas pemberi layanan tentang pelayanan prima	Sudah	Kepala Puskesmas mensosialisasi Kepada semua karyawan melalui apel pagi terkait memberikan pelayanan kepada pasien itu harus ramah dan sopan		Tidak semua karyawan mengikuti apel pagi dikarenakan ada beberapa karyawan dinas luar gedung dan piket malam
	2.2 Menekankan pelayanan dengan budaya 5 S	Sudah	Kepala Puskesmas memberikan arahan kepada seluruh karyawan karyawati harus menerapkan Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun dalam melayani pasien.		Tidak semua karyawan mengikuti apel pagi dikarenakan ada beberapa karyawan dinas luar gedung dan piket malam.

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
	2.3 Pelatihan Service Excellence	Sudah	Seluruh karyawan karyawati mengikuti pelatihan Service Excellent Inhealthcare di hotel Trio Mall oleh Trainer Makhmud Kunchahyo Menyampaikan bahwa dalam memberi layanan di harapkan melebihi expektasi pelanggan.		Pelatihan Service exellent ditunda karena Kepala Puskesmas Sakit dan tidak semua karyawan hadir dalam pelatihan service exellent dikarenakan ada karyawan yang sakit

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
					

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
3.	3.1 Petugas Promkes melakukan sosialisasi dalam gedung kepada pasien terkait persyaratan untuk berobat ke Puskesmas Buayan	Sudah	<p>Petugas promkes melakukan sosialisasi kepada pasien yang berobat ke Puskesmas tentang persyaratan administratif yang dibutuhkan untuk syarat berobat ke Puskesmas yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Membawa kartu Identitas / Kartu Keluarga, Kartu berobat /KTP/Kartu Keluarga. 2. Membawa Kartu asuransi Kesehatan bagi yang memiliki (KIS/BPJS) 		Saat sosialisasi Pengeras suara sesekali mati dan beberapa pasien lupa membawa persyaratan yang telah ditetapkan.

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
	3.2. Petugas Promkes memberikan informasi tentang jenis dan persyaratan pelayanan	Sudah	<p>Petugas Promkes memberikan informasi kepada pasien tentang jenis-jenis pelayanan yang ada di Puskesmas Buayan antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Pemeriksaan umum 2. Pelayanan Pemeriksaan Gigi dan Mulut 3. Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Ibu dan Anak / KB 4. Pelayanan Pemeriksaan MTBS (Manajemen Terpadu BALita Sakit) 5. Ruang TBC 		

3.2. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2023

Tabel 3.2
Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2023

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	1.1 Buka pelayanan dua dokter di ruangan yang berbeda	Sudah	Dua dokter umum di Puskesmas Buayan melakukan Pemeriksaan umum di ruangan yang berbeda pada hari Senin, Selasa, Jumat. Dikarenakan hari senin, selasa dan jumat pasien lebih banyak dari hari lain. Hal ini diharapkan dapat memberikan pelayanan kepada pasien lebih cepat.		Dokter tidak selalu berada di puskesmas karena jadwal lain di luar gedung dan Pasien salah masuk ruangan antara Ruang Pemeriksaan Umum 1 dan Ruang Pemeriksaan Umum 2

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
2	2.1 (Persyaratan) Review SOP Pendaftaran	Sudah	<p>PJ Mutu dan team mendiskusikan SOP Pendaftaran, terkait apa saja yang perlu dilakukan review, Sudah dilakukan Review SOP Pendaftaran Salah satu langkahnya yaitu :Petugas menanyakan kartu identitas (KTP/KK/SIM) kepada pasien baru. Petugas menanyakan kartu identitas berobat pasien (KIB) kepada pasien lama.Petugas mencatat identitas pasien di form identitas yang telah disediakan : Nama lengkap pasien, Usia atau tanggal lahir pasien, Alamat lengkap pasien dan nama KK No Handphone, Menanyakan KIS/ BPJS, Menanyakan</p>	 	Tidak ada hambatan

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
3	3.1 Pengadaan Timbangan diruang MTBS	Sudah	<p>tujuan berobat.</p> <p>Sudah disediakan timbangan bayi digital Yang sebelumnya timbangan bayi masih manul</p>		Tidak ada hambatan
	3.2 Pengadaan Alat pengukur Lila dan Kepala (Waist Ruler)	Sudah	Sudah tersedia alat pengukur lila dan kepala terbaru sesuai standart		Tidak ada hambatan

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
	3.3 Pengadaan alat Antropometri	Sudah	Sudah tersedia alat Stadiometer (pengukur tinggi badan) terbaru sesuai permenkes 43 tahun 2019. Yang sebelumnya masih menggunakan alat ukur tinggi badan berupa stiker.		Tidak ada hambatan

Link :

<https://puskesmasbuayan.kebumenkab.go.id/index.php/web/post/151/petugas-promkes-rutin-melakukan-penyuluhan-dalam-gedung-terhadap-pengunjung>

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu Puskesmas Buayan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut Triwulan I Tahun 2023 sebanyak 100 % dan Triwulan II Tahun 2023 sebanyak 100%, sehingga rata-rata sebesar 100%;

Kebumen, 28 September 2023

**KEPALA PUSKESMAS BUAYAN
KABUPATEN KEBUMEN**



drg. Yuni Purnami, M.M
NIP. 198106012010012026