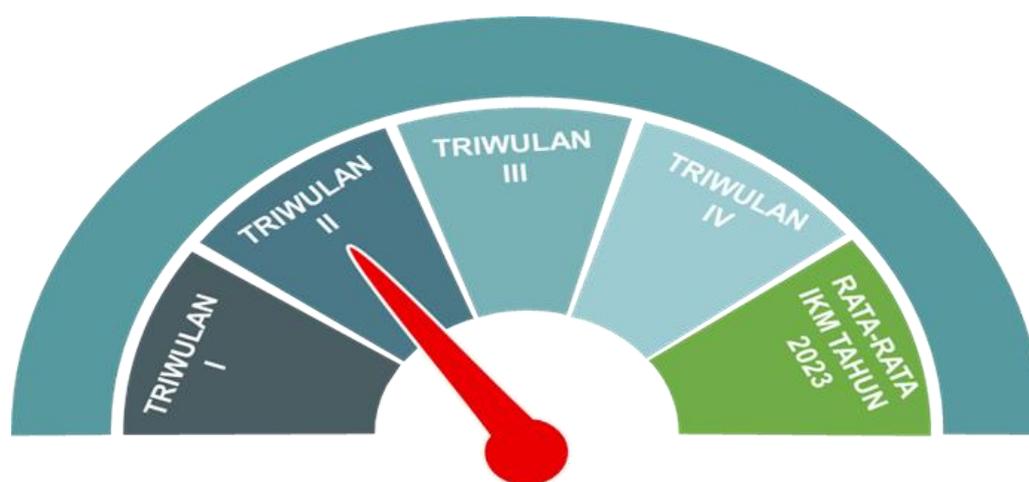


# Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kebumen

Pengukuran secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima



## LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I DAN II TAHUN 2024



<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, 2 Juli 2024

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 .....	6
BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT .....	7
2.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 .....	7
2.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024 .....	10
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT.....	12
3.1 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 .....	12
3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024 .....	16
BAB IV KESIMPULAN .....	21

# **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 2024 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 2024

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Buayan Triwulan I Tahun 2024 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 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	96.35	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95.59	A
3	Waktu Penyelesaian	94.51	A
4	Biaya/Tarif	95.77	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	95.79	A
6	Kompetensi Pelaksana	94.68	A
7	Perilaku Pelaksana	97.31	A
8	Sarana dan Prasarana	96.55	A
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97.56	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 2024

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2024)												Penanggung Jawab		
			April				Mei				Juni						
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV			
1	Kompetensi Pelaksana	Mengajukan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas										√					Ketua Mutu dan Team Survey

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2024)												Penanggung Jawab
			April				Mei				Juni				
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
2	Perilaku Pelaksana	Sosialisasi Kepada semua petugas pemberi layanan melalui apel pagi Puskesmas Buayan bahwa dalam memberi pelayanan harus ramah dan sopan. Menekankan pelayanan dengan 5 S								√				√	Ketua Mutu dan Tim Survey
3	Persyaratan	Disesuaikan dengan standar pelayanan publik								√					Ketua Mutu dan Team Survey

Sumber data: Pengolah Data SKM Tahun 2024

## 2.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Buayan Triwulan II Tahun 2024 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 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	94.64	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95.5	A
3	Waktu Penyelesaian	93.57	A
4	Biaya/Tarif	95.04	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	94.85	A
6	Kompetensi Pelaksana	90.69	A
7	Perilaku Pelaksana	91.8	A
8	Sarana dan Prasarana	94.04	A
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96.85	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 2024

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2024)												Penanggung Jawab		
			April				Mei				Juni						
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV			
1	Kompetensi Pelaksana	Mengajukan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas										√					Ketua Mutu dan Team Survey
2	Perilaku Pelaksana	Sosialisasi Kepada semua petugas pemberi layanan melalui apel pagi Puskesmas Buayan bahwa dalam memberi pelayanan harus ramah dan sopan. Menekankan pelayanan dengan 5 S										√				√	Ketua Mutu dan Team Survey
3	Persyaratan	Disesuaikan dengan standar pelayanan publik										√					Ketua Mutu dan Team Survey

Sumber data: Pengolah Data SKM Tahun 2024

**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 2024**

Tabel 3.1  
Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1.	Mengajukan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas	Sudah	<p>Pelatihan Kompetensi Dasar Kader Posyandu Bagi Tenaga Kesehatan dilaksanakan pada tanggal 27 sd 30 Mei 2024 di Bapelkes Provinsi Jawa Tengah kampus Ungaran dengan metode klasikal. Peserta Pelatihan yaitu</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tenaga Kesehatan Puskesmas/Dinas Kesehatan (Promosi Kesehatan)</li> <li>2. Pengelola Program Gizi/KIA (Suparyanti)</li> </ol>		Tidak ada hambatan

3. Pengelola Program PTM) di Puskesmas / Dinas Kesehatan.

Tujan dari pelatihan kompetensi dasar kader posyandu bagi nakes puskesmas dan kader adalah Setelah mengikuti pelatihan ini, peserta mampu menerapkan keterampilan dasar pada pelayanan kesehatan di Posyandu.



No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
2.	<p>Sosialisasi Kepada semua petugas pemberi layanan melalui apel pagi Puskesmas Buayan bahwa dalam memberi pelayanan harus ramah dan sopan. Menekankan pelayanan dengan 5 S</p>	<p>Sudah</p>	<p>Sosialisasi Kepada semua petugas pemberi layanan melalui apel pagi Puskesmas Buayan bahwa dalam memberi pelayanan harus ramah dan sopan. Menekankan pelayanan dengan 5 S Yang harus dipatui oleh semua pegawai Puskesmas Buayan</p>		<p>Tidak ada hambatan</p>

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
3.	Disesuaikan dengan standar pelayanan publik	Sudah	Proses penyusunan dan review standar pelayanan publik pada item persyaratan pendaftaran disampaikan pada pertemuan lintas sektor triwulan ke 2 tanggal 27 Mei 2024 dan dibuatkan berita acara evaluasi standar pelayanan publik		Tidak ada hambatan

### 3.2. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024

Tabel 3.2  
Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1.	Mengajukan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas	Sudah	<p>Pelatihan Kompetensi Dasar Kader Posyandu Bagi Tenaga Kesehatan dilaksanakan pada tanggal 27 sd 30 Mei 2024 di Bapelkes Provinsi Jawa Tengah kampus Ungaran dengan metode klasikal. Peserta Pelatihan yaitu</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Tenaga Kesehatan Puskesmas/Dinas Kesehatan (Promosi Kesehatan)</li> <li>5. Pengelola Program Gizi/KIA (Suparyanti)</li> <li>6. Pengelola Program PTM) di Puskesmas / Dinas</li> </ol>		Tidak ada hambatan

Kesehatan.  
Tujuan dari pelatihan kompetensi dasar kader posyandu bagi nakes puskesmas dan kader adalah Setelah mengikuti pelatihan ini, peserta mampu menerapkan keterampilan dasar pada pelayanan kesehatan di Posyandu.



No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
2.	<p>Sosialisasi Kepada semua petugas pemberi layanan melalui apel pagi Puskesmas Buayan bahwa dalam memberi pelayanan harus ramah dan sopan. Menekankan pelayanan dengan 5 S</p>	<p>Sudah</p>	<p>Sosialisasi Kepada semua petugas pemberi layanan melalui apel pagi Puskesmas Buayan bahwa dalam memberi pelayanan harus ramah dan sopan. Menekankan pelayanan dengan 5 S Yang harus dipatui oleh semua pegawai Puskesmas Buayan</p>		<p>Tidak ada hambatan</p>

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
3.	Disesuaikan dengan standar pelayanan publik	Sudah	Proses penyusunan dan review standar pelayanan publik pada item persyaratan pendaftaran disampaikan pada pertemuan lintas sektor triwulan ke 2 tanggal 27 Mei 2024 dan dibuatkan berita acara evaluasi standar pelayanan publik		Tidak ada hambatan

Link kegiatan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III dan IV :

<https://www.instagram.com/reel/C7eLDyhSr5M/?igsh=MWMzbTNmc2ozYWM4ZQ==>

<https://www.instagram.com/p/C7gQCM9yr12/?igsh=ODlpb29qZWR6YjFh>

<https://puskesmasbuayan.kebumenkab.go.id/index.php/web/post/250/lokakarya-mini-lintas-sektor-triwulan-2>

## **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 2024 sebanyak 100 % dan Triwulan II Tahun 2024 Sudah dilakukan Tindak Lanjut yaitu bersamaan dengan Triwulan 1 2024

Kebumen, 2 Juli 2024

**KEPALA PUSKESMAS BUAYAN  
KABUPATEN KEBUMEN**



drg. Yuni Purnami, M.M  
NIP. 198106012010012026