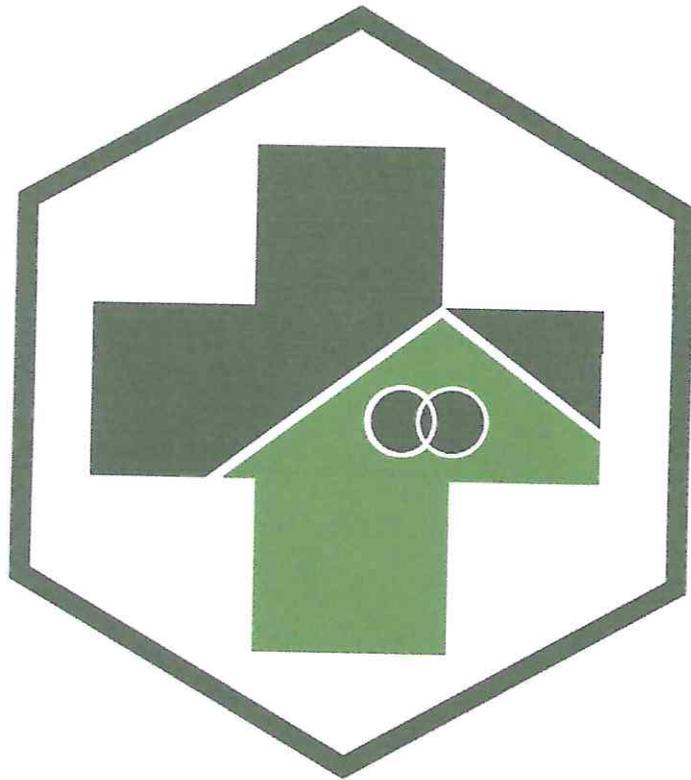


**LAPORAN HASIL  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
SEMESTER I TAHUN 2023**



**PUSKESMAS BULUSPESANTREN II  
KABUPATEN KEBUMEN**

## KATA PENGANTAR

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat yang bertugas memberikan pelayanan prima dan berkualitas. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan persepsi dan umpan balik dari masyarakat sehingga dapat dilakukan perbaikan secara terus menerus terhadap unsur pelayanan yang kurang sehingga mampu dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pasal 1 ayat 1 yang menyatakan bahwa "Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Tahun 2023 ini pelaksanaan SKM di Puskesmas Buluspesantren II sudah dilaksanakan selama 1 periode yakni Semester I

Laporan ini disusun guna memberikan gambaran terkait pelaksanaan SKM Puskesmas Buluspesantren II Tahun 2023 termasuk identifikasi unsur pelayanan prioritas yang harus segera perbaikan melalui rencana tindak lanjut. Disamping itu, laporan ini juga memberikan gambaran trend Indeks Kepuasan Masyarakat di puskesmas Buluspesantren II terhadap berbagai pelayanan publik yang diberikan kepada warganya.

Kebumen, Juli 2023  
KEPALA PUSKESMAS BULUSPESANTREN II  
KABUPATEN KEBUMEN



drg. NURUL UDI ASTUTI  
Penata Tk.I  
NIP. 19800405 201101 2 007

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
1.3 Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
BAB II HASIL DAN RENCANA TINDAK LANJUT .....	3
2.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2023 .....	4
2.2. Rencana Tindak Lanjut .....	4
BAB IV KESIMPULAN .....	6

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara pelayanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Puskesmas Buluspesantren II, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum 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. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

### **1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

1. Undang-Undang No. 16 Tahun 1950 Tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat dan Dalam Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen

### 1.3. Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di lingkup Puskesmas Buluspesantren II. Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II HASIL DAN 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 Semester dalam setahun melalui.

Guna mengetahui mutu layanan dan kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Kebumen terutama Puskesmas Buluspesantren II 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 Buluspesantren II sebesar **82,924**. Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Buluspesantren II Semester 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	Nilai	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,259	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,104	B
3	Waktu Penyelesaian	3,085	B
4	Biaya/Tarif	3,488	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,085	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,133	B
7	Perilaku Pelaksana	3,123	B
8	Sarana dan Prasarana	3,733	A
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,872	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.

## 2.2. Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2023

Setelah mengetahui hasil survei kepuasan masyarakat semester I maka perlu disusun rencana tindak lanjut. 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 Semester I Tahun 2023

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2023)												Penanggung Jawab			
			Juli				Agustus				September							
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV				
1	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Merevisi produk dan jenis pelayanan yang sudah berganti		√														PJ Mutu
2	Waktu Penyelesaian	Sosialisasi kepada pelanggan puskesmas terkait waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan yang diterima	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	PJ Mutu
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Petugas menyampaikan alur pelayanan kepada pelanggan	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	PJ Mutu

Sumber data: Pengolah Data SKM Tahun 2023

### BAB III KESIMPULAN

1. Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Buluspesantren II semester I sebesar **82,924** dengan kategori **BAIK**.
2. Telah disusun rencana tindak lanjut untuk perbaikan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di semester selanjutnya, yaitu Merevisi produk dan jenis pelayanan yang sudah berganti, Sosialisasi kepada pelanggan puskesmas terkait waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan yang diterima, sosialisasi alur pelayanan kepada pelanggan

Kebumen, Juli 2023

KEPALA PUSKESMAS BULUSPESANTREN II  
KABUPATEN KEBUMEN



  
Drg. NURUL UDI ASTUTI

Penata Tk. I

NIP. 19800405 201101 2 007