

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



**PUSKESMAS BULUSPESANTREN II**

# **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

### 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. 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 Semester II Tahun 2023

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Buluspesantren II Semester II 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 Semester II Tahun 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.293	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.112	B
3	Waktu Penyelesaian	3.090	B
4	Biaya/Tarif	3.529	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.090	B
6	Kompetensi Pelaksana	3.141	B
7	Perilaku Pelaksana	3.096	B
8	Sarana dan Prasarana	3.668	A
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.904	A
	IKM Puskesmas	83,036	BAIK

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 Semester II Tahun 2023

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2023)												Penanggung Jawab	
			Januari				Februari				Maret					
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV		
1	Waktu Penyelesaian	Sosialisasi Ketepatan Layanan kepada Petugas	√				√				√					PJ UKP
		Sosialisasi Lama Pelayanan di tiap unit kepada pasien	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	PJ UKP
2	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Sosialisasi informasi layanan di dalam dan luar Gedung	√	√	√		√	√	√	√	√	√	√	√		PJ Pendaftaran dan Promkes
3	Perilaku Pelaksana	Sosialisasi Budaya 5S	√				√				√					PJ Mutu

Sumber data: Pengolah Data SKM Tahun 2023

**BAB III**  
**KESIMPULAN**

- Hasil Survey Kepuasan Masyarakat oleh Puskesmas Buluspesantren II semester II Tahun 2023 sebesar 83,036 dalam kategori Baik
- Telah disusun rencana tindak lanjut untuk perbaikan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di semester selanjutnya, yaitu Sosialisasi Ketepatan Layanan kepada Petugas, Sosialisasi Lama Pelayanan di tiap unit kepada pasien, Sosialisasi informasi layanan di dalam dan luar Gedung, dan Sosialisasi Budaya 5S.

Kebumen, 31 Desember 2023

KEPALA PUSKESMAS BULUSPESANTREN II  
KABUPATEN KEBUMEN



DRC. NURUL UDI ASTUTI

Penata Tk.I

19800405 201101 2 007