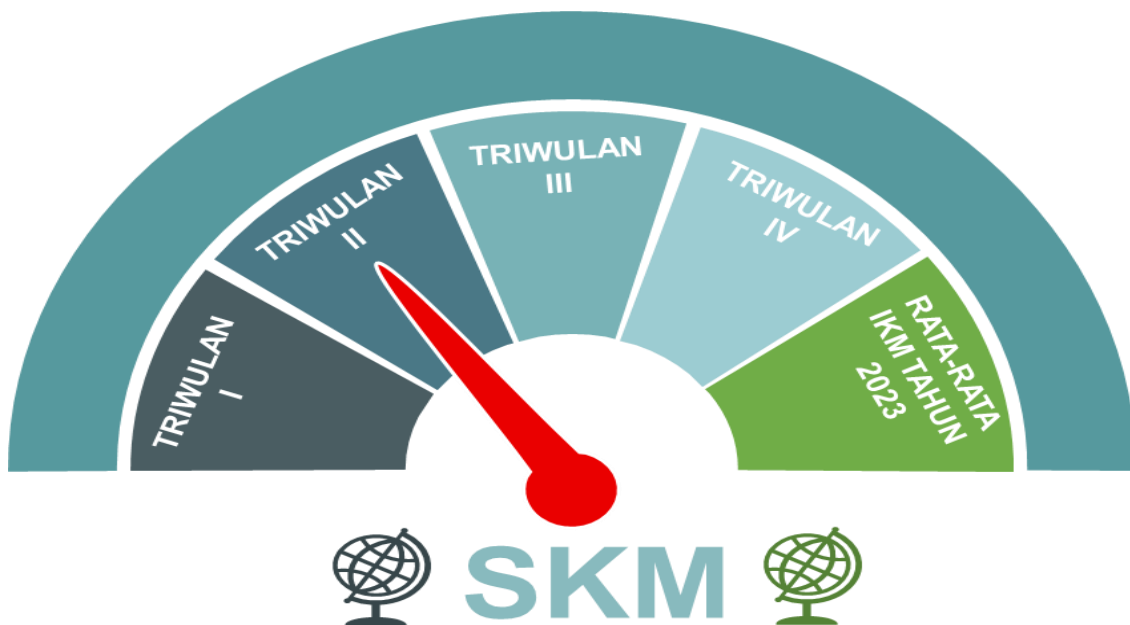


Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kebumen

Pengukuran secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2023



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

PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
PUSKESMAS PURING
TAHUN 2023



KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur kepada Allah SWT atas penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Puring Tahun 2023 telah selesai disusun. Pelaksanaan SKM pada hakekatnya untuk mengukur kepuasan Masyarakat sebagai pengguna layanan dan mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima (excellent service) dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasar setiap Masyarakat.

Penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Puring Kabupaten Kebumen sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik berdasarkan 9 (Sembilan) unsur SKM terdiri dari : Persyaratan; Sistem, mekanisme dan prosedur; Waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk spesifikasi jenis pelayanan; Kompetensi pelaksana; Perilaku pelaksana; Sarana dan prasarana; Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas Puring Kabupaten Kebumen pada Triwulan I Tahun 2023 sebesar 85,58 kategori "Baik", Triwulan II Tahun 2023 sebesar 91,51 kategori "Sangat Baik", Triwulan III sebesar 91,74 kategori "Sangat Baik" dan Triwulan IV sebesar 90,26 kategori "Sangat Baik" sehingga rata-rata IKM Tahun 2023 sebesar 88,77 kategori "Sangat Baik" senantiasa akan terus ditingkatkan menuju pelayanan Prima.

Dengan hati terbuka, kami siap menerima saran dan masukan yang bersifat membangun guna peningkatan kualitas pelayanan publik, sehingga penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan harapan dan tuntutan Masyarakat dilingkungan wilayah kerja Puskesmas Puring Kabupaten Kebumen dapat terwujud.

Kebumen, Januari 2024
KEBUMEN PUSKESMAS PURING
KABUPATEN KEBUMEN

dr. Kukuh Muchrodi, MM
Pembina
NIP. 19831022 201001 1 019



DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DARI UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS PURING.....	
BAB III HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS PURING.....	
3.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2023.....	
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2023.....	
3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2023.....	
3.4 Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2023.....	
BAB IV KESIMPULAN	
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN.....	
(Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Puskesmas Puring)	



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1	Susunan Keanggotaan Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Puskesmas Puring	
Tabel 2.2	Timeline SKM Triwulan I Tahun 2023	
Tabel 2.3	Timeline SKM Triwulan II Tahun 2023	
Tabel 2.4	Timeline SKM Triwulan III Tahun 2023	
Tabel 2.5	Timeline SKM Triwulan IV Tahun 2023	
Tabel 3.1	Indeks Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	
Tabel 3.2	Unsur dan Nilai Unsur SKM Triwulan I Tahun 2023	
Tabel 3.3	Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen Triwulan I Tahun 2023.....	
Tabel 3.4	Unsur dan Nilai Unsur SKM Triwulan II Tahun 2023.....	
Tabel 3.5	Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen Triwulan II Tahun 2023.....	
Tabel 3.6	Unsur dan Nilai Unsur SKM Triwulan III Tahun 2023	
Tabel 3.7	Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen Triwulan III Tahun 2023.....	
Tabel 3.8	Unsur dan Nilai Unsur SKM Triwulan IV Tahun 2023	
Tabel 3.9	Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen Triwulan IV Tahun 2023.....	
Tabel 3.10	Indeks Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Kebumen Tahun 2023	



BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat dalam berbagai sektor pelayanan publik, Puskesmas Puring Kabupaten Kebumen terus berupaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik yaitu dengan melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan guna mengukur indeks kepuasan masyarakat. Apabila masyarakat merasa puas terhadap suatu layanan yang disediakan, maka penyelenggaraan pelayanan tersebut dapat dipastikan berjalan dengan baik, efektif dan efisien.

Indeks kepuasan masyarakat sebagai hasil survei kepuasan masyarakat dalam pengguna layanan memperoleh layanan publik menjadi acuan penting dalam mendukung percepatan implementasi reformasi birokrasi khususnya area perubahan bidang pelayanan publik. Oleh karena itu, perlu diketahui indeks kepuasan masyarakat dari pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Puskesmas Puring. Indeks kepuasan masyarakat ini dapat menginterpretasi mengenai hal-hal yang dibutuhkan oleh pengguna layanan dan menjadi acuan untuk mengevaluasi dan melakukan perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebagai tindak lanjut implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, telah ditetapkan Peraturan Bupati Kebumen Nomor 7 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen guna menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat dengan metode survei yang seragam, untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan serta meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Prinsip pelayanan yang mencakup mudah, transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan dan tepat waktu bukan sekedar slogan saja, melainkan benar-benar dipastikan dapat terwujud. Peningkatan kualitas pelayanan publik dalam rangka memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat menjadi perhatian utama Puskesmas Puring.



1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen mendasari:

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 6 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik; dan
- e. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 7 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen.

1.3. Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

Penyusunan laporan survei kepuasan masyarakat Puskesmas Puring Kebumen mempunyai maksud untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen yang dilaksanakan dengan metode survei yang beragam.

Adapun tujuan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di Puskesmas Puring Kabupaten Kebumen yaitu untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan mengetahui rencana tindak lanjut perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Sedangkan sasaran dilaksanakannya survei kepuasan masyarakat di Puskesmas Puring sebagai berikut:

- a. mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- b. mendorong Unit Penyelenggara Pelayanan Publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. mendorong Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
- d. mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.



Dengan dilaksanakan survei kepuasan masyarakat di Puskesmas Puring diperoleh manfaat yaitu:

- a. diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- b. diketahui kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang telah dilaksanakan secara periodik;
- c. sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil SKM;
- d. diketahui IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik;
- e. memacu persaingan positif antar Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pada lingkup instansi dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
- f. bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.



BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DARI UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS PURING

Upaya percepatan dan peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik telah melaksanakan survei kepuasan masyarakat Tahun 2023 oleh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Puskesmas Puring perTriwulan 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.

Selanjutnya, secara otomatis pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Puskesmas Puring Kebumen disimpan dan pengolahan data melalui aplikasi e-SKM Pemkab Kebumen. Bagian Tim Penanganan Keluhan Pelanggan dan Survei Kepuasan Puskesmas Puring sesuai tugas dan fungsi selaku Koordinator dalam pelaksanaan SKM pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Puskesmas Puring senantiasa memfasilitasi dan memberikan pendampingan dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta mengkompilasi dan mengolah data hasil pelaksanaan SKM pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Puskesmas Puring.

Tim survei kepuasan masyarakat mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. menyiapkan, merekapitulasi dan mengolah data survei kepuasan masyarakat secara berkala;
- b. melakukan koordinasi dengan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Puskesmas Puring dalam pelaksanaan survei;
- c. menganalisis dan menyusun laporan hasil survei kepuasan masyarakat;
- d. mempublikasikan indeks kepuasan masyarakat;
- e. menganalisis rencana tindak lanjut perbaikan atas hasil survei kepuasan masyarakat; dan
- f. melaporkan hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dan hasil pelaksanaan rencana tindak lanjut perbaikan kepada Kepala Puskesmas.

Dalam melaksanakan tugasnya, Tim bertanggungjawab kepada Kepala Puskesmas Puring. Susunan Keanggotaan Tim Survei Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:



Tabel 2.1 Susunan Keanggotaan Tim Penanganan Keluhan Pelanggan dan Kepuasan Masyarakat

NO	NAMA	JABATAN DALAM DINAS	JABATAN DALAM TIM
1	dr. Kukuh Muchrodi, MM.	Kepala Puskesmas	Penanggungjawab
2	Robiatul Adawiah, S.KM.	Penyuluh Kesehatan Masyarakat	Ketua
3	Umi Laila Juliati, A.Md. Keb	Bidan	Sekretaris
4	Sarinah	Staff	Anggota
5	Ginangjar Berlianti, A.Md. Keb.	Bidan	Anggota
6	Iva Aviana, A.Md. Keb.	Bidan	Anggota

Survei kepuasan masyarakat di Puskesmas Puring Tahun 2023 dilaksanakan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan) dalam setahun dengan periode sebagai berikut:

- Triwulan I terhitung mulai tanggal 01 Januari 2023 s.d. 31 Maret 2023;
- Triwulan II terhitung mulai tanggal 01 April 2023 s.d. 30 Juni 2023;
- Triwulan III terhitung mulai tanggal 01 Juli 2023 s.d. 30 September 2023;
- Triwulan IV terhitung mulai tanggal 01 Oktober 2023 s.d. 31 Desember 2023;

Selengkapnya, *Timeline* pelaksanaan dan penyusunan laporan survei kepuasan masyarakat (SKM) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen sebagai berikut:

- Pelaksanaan dan penyusunan laporan SKM Triwulan I Tahun 2023

Tabel 2.2 Timeline SKM Triwulan I Tahun 2023

NO	URAIAN	JANUARI				FEBRUARI				MARET				APRIL			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Persiapan																
2	Pengumpulan Data																
3	Pengolahan Data IKM																
4	Analisis Hasil																
5	Penyusunan Laporan																
6	Pelaporan dan Publikasi																

- Timeline* pelaksanaan dan penyusunan laporan SKM Triwulan II Tahun 2023

Tabel 2.3 Timeline SKM Triwulan II Tahun 2023

NO	URAIAN	APRIL				MEI				JUNI				JULI			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Persiapan																
2	Pengumpulan Data																
3	Pengolahan Data IKM																
4	Analisis Hasil																
5	Penyusunan Laporan																
6	Pelaporan dan Publikasi																



c. Pelaksanaan dan penyusunan laporan SKM Triwulan III Tahun 2023

Tabel 2.4 Timeline SKM Triwulan III Tahun 2023

NO	URAIAN	JULI				AGUSTUS				SEPTEMBER				OKTOBER			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Persiapan																
2	Pengumpulan Data																
3	Pengolahan Data IKM																
4	Analisis Hasil																
5	Penyusunan Laporan																
6	Pelaporan dan Publikasi																

d. Pelaksanaan dan penyusunan laporan SKM Triwulan IV Tahun 2023

Tabel 2.5 Timeline SKM Triwulan IV Tahun 2023

NO	URAIAN	OKTOBER				NOVEMBER				DESEMBER				JANUARI 2024			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Persiapan																
2	Pengumpulan Data																
3	Pengolahan Data IKM																
4	Analisis Hasil																
5	Penyusunan Laporan																
6	Pelaporan dan Publikasi																



BAB III

HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS PURING

Pelaksanaan kegiatan survei kepuasan masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Puskesmas Puring dilaksanakan per Triwulan dalam setahun. Penentuan jumlah responden untuk mengukur kepuasan masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Puskesmas Puring Kabupaten Kebumen menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Jumlah populasi pada tabel Krejcie and Morgan diartikan sebagai cakupan rata-rata jumlah pengguna layanan dalam kurun waktu satu tahun pada unit penyelenggara pelayanan. Setelah dapat ditentukan rata-rata Pengguna layanan kemudian dapat ditarik garis untuk menentukan jumlah sampel/responden yang akan dilakukan survei. Pelaksanaan survei dilakukan secara acak terhadap pengguna layanan sesuai dengan periode survei.

Metode Penghitungan *Krejcie and Morgan* dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

Keterangan:

S = Jumlah sampel

λ^2 = Lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = Populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5d = 0,0

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori yaitu:

- a. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- b. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- c. Baik, diberi nilai 3; dan
- d. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Setelah data survei kepuasan masyarakat (SKM) terkumpul langkah selanjutnya yaitu pengolahan data SKM yang dilakukan dengan cara pengolahan menggunakan komputer yaitu data entry dan penghitungan indeks dilakukan



dengan program komputer/sistem data base.

Nilai persepsi, nilai interval, mutu pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 sebagai berikut :

Tabel 3.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UPP
1	1,00 – 2,599	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber data: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

3.1. Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2023

3.1.1 Indeks Setiap Unsur Pelayanan Triwulan I Tahun 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Kebumen Triwulan I

Tahun 2023 sebagai berikut:

Tabel 3.2 Unsur dan Nilai Unsur SKM Triwulan I Tahun 2023

No.	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	86.16
2.	Prosedur	86.47
3.	Waktu Pelayanan	81.56
4.	Biaya/Tarif	87.72
5.	Produk Layanan	86.59
6.	Kompetensi Pelaksana	85.15
7.	Perilaku Pelaksana	85.35
8.	Sarana dan Prasarana	85.52
9.	Penanganan Pengaduan	93.5
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		85.58
KATEGORI		B (Baik)

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
UNIT PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS PURING
BULAN/TRIWULAN/SEMESTER/ TRIWULAN 1 TAHUN 2023

NILAI IKM	RESPONDEN
85.58	Jumlah Responden : 289 orang Jenis Kelamin : Laki-laki = 61 orang : Perempuan = 228 orang Pendidikan : SD = 22 orang : SMP = 78 orang : SMA = 155 orang : DIPLOMA = 18 orang : S1 = 16 orang : S2/S3 = 0 orang : Lainnya = 0 orang

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

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

3.1.2 Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2023

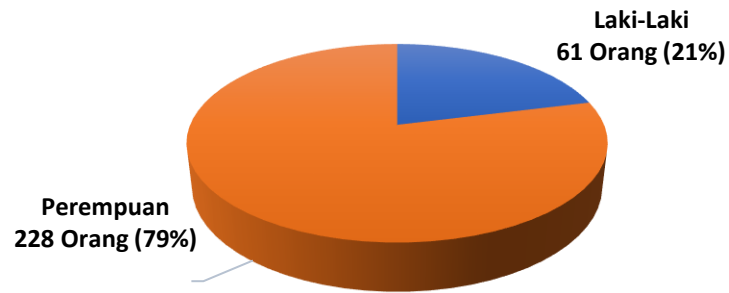
a. Analisis Responden Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2023

Jumlah responden sebagai keterwakilan dalam pengambilan sampel pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada UPP Puskesmas Puring Triwulan I Tahun 2023 selengkapnya sebagai berikut:

1) Responden berdasarkan Jenis Kelamin



**Responden berdasarkan Jenis Kelamin
Triwulan I Tahun 2023**



Jumlah Responden : 289 orang

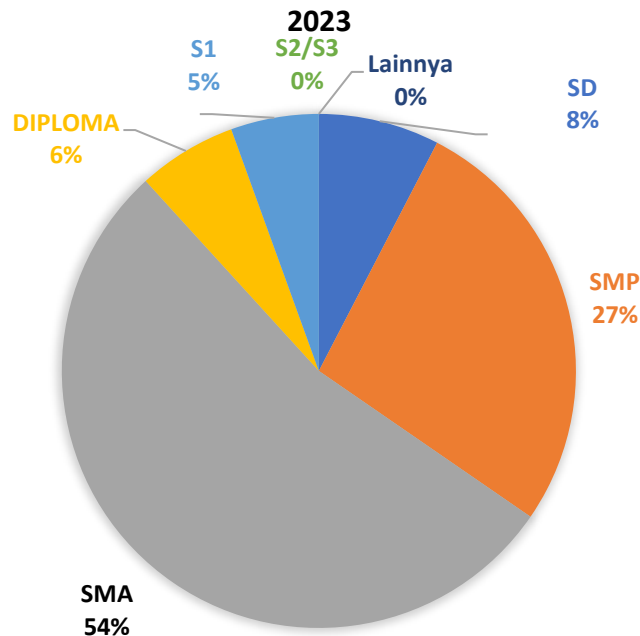
Jenis Kelamin : Laki-laki = 61 orang

Perempuan = 228 orang

2) Responden berdasarkan Pendidikan

Jumlah Responden : 289 orang. Pendidikan: SD=22 orang, SMP=78 Orang, SMA =155 orang, DIPLOMA= 18 orang, S1= 16 orang, S2/S3 = 0 orang, Lainnya = 0 orang

RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN TRIWULAN I TAHUN



b. Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2023 per Unsur Pelayanan

Indeks kepuasan masyarakat Puskesmas Puring Triwulan I Tahun 2023 per unsur pelayanan selengkapnya sebagai berikut:



Tabel 3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Puskesmas Puring Triwulan I Tahun 2023

No	Unsur Pelayanan									IKM	Kategori	Jmlh Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
1	86,16	86,47	81,56	87,72	86,59	85,15	85,35	85,52	93,50	85,58	Baik	289	SKM Online	1 Waktu Pelayanan	Dalam Memberikan Pelayanan Petugas akan lebih tepat waktu
														2 Kompetensi Pelaksana	Petugas dibekali dalam melayani
														3 Perilaku Pelaksana	Pendampingan Etika Perilaku dalam Pelayanan Publik

KETERANGAN:

- 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

Memperhatikan hasil survei kepuasan masyarakat Puskesmas Puring Triwulan I Tahun 2023 yaitu dengan IKM sebesar 85,58 kategori “Baik”, maka sebagai tindak lanjut prioritas perbaikan pada hasil survei yaitu 3 (tiga) unsur pelayanan dengan urutan capaian nilai terbawah sebagai berikut:

- a. Waktu Pelayanan, dengan nilai rata-rata capaian sebesar 81,56 kategori Baik dengan rencana tindak lanjut Dalam Memberikan Pelayanan Petugas akan lebih tepat waktu;
- b. Kompetensi Pelaksana, dengan nilai rata-rata capaian sebesar 85,15 kategori Baik dengan rencana tindak lanjut Petugas dibekali dalam melayani; dan
- c. Perilaku Pelaksana, dengan nilai rata-rata capaian sebesar 85,35 kategori Baik dengan rencana tindak lanjut melakukan Pendampingan Etika Perilaku dalam Pelayanan Publik.

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2023

3.2.1 Indeks Setiap Unsur Pelayanan Triwulan II Tahun 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Kebumen Triwulan II Tahun 2023 sebagai berikut:



Tabel 3.2 Unsur dan Nilai Unsur SKM Triwulan II Tahun 2023

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UNIT PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS PURING BULAN/TRIWULAN/SEMESTER/ TRIWULAN 2 TAHUN 2023	
1	Persyaratan	93.75	NILAI IKM 91.51	RESPONDEN Jumlah Responden : 174 orang Jenis Kelamin : Laki-laki = 69 orang : Perempuan = 105 orang Pendidikan : SD = 42 orang : SMP = 48 orang : SMA = 68 orang : DIPLOMA = 10 orang : S1 = 6 orang : S2/S3 = 0 orang : Lainnya = 0 orang
2	Prosedur	91.51		
3	Waktu Pelayanan	88.39		
4	Biaya/Tarif	92.64		
5	Produk Layanan	91.02		
6	Kompetensi Pelaksana	93.58		
7	Perilaku Pelaksana	92.86		
8	Sarana dan Prasarana	92.02		
9	Penanganan Pengaduan	96.14		
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		91.51	TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT	
KATEGORI		A (Sangat Baik)		

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

3.2.2 Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2023

a. Analisis Responden Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2023

Jumlah responden sebagai keterwakilan dalam pengambilan sampel pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada UPP Puskesmas Puring Triwulan II Tahun 2023 selengkapnya sebagai berikut:

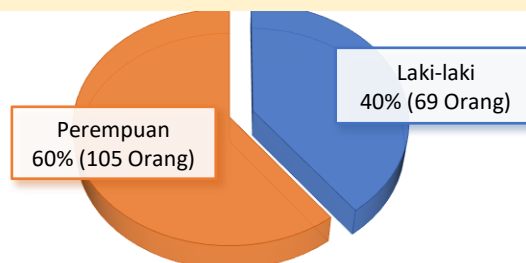
1) Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah Responden : 174 orang

Jenis Kelamin : Laki-laki = 69 orang

Perempuan = 105 orang

**RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN
TRIWULAN III TAHUN 2023**



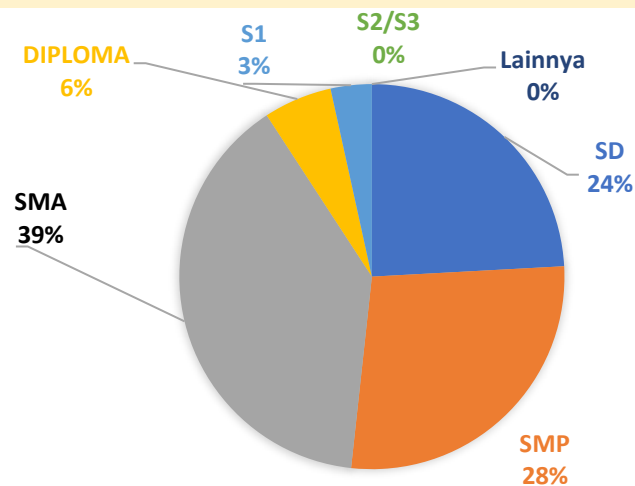
2) Responden berdasarkan Pendidikan

Jumlah Responden : 174 orang

Pendidikan SD = 42 orang, SMP = 48 orang, SMA = 68 orang, DIPLOMA = 10 orang, S1 = 6 orang, S2/S3 = 0 orang, Lainnya = 0 orang



RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN TRIWULAN II TAHUN 2023



b. Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2023 per Unsur Pelayanan

Indeks kepuasan masyarakat Puskesmas Puring Triwulan II Tahun 2023 per unsur pelayanan selengkapnya sebagai berikut:

Tabel 3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Puskesmas Puring Triwulan II Tahun 2023

No	Unsur Pelayanan									IKM	Kategori	Jmlh Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
1	93,75	91,51	88,39	92,64	91,02	93,58	92,86	92,02	96,14	91,51	Baik	174	SKM Online	1 Waktu Pelayanan	Publikasi waktu dalam penyelenggaraan pelayanan publik
														2 Produk Layanan	Melaksanakan sosialisasi terkait produk layanan
														3 Prosedur	Menyusun dan menetapkan Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit

KETERANGAN:

- 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

Memperhatikan hasil survei kepuasan masyarakat Puskesmas Puring Triwulan II Tahun 2023 yaitu dengan IKM sebesar 91,51 kategori “Sangat Baik”, maka



sebagai tindak lanjut prioritas perbaikan pada hasil survei yaitu 3 (tiga) unsur pelayanan dengan urutan capaian nilai terbawah sebagai berikut:

- Waktu Pelayanan, dengan nilai rata-rata capaian sebesar 88,39 kategori Sangat Baik dengan rencana tindak lanjut Publikasi waktu dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- Produk layanan, dengan nilai rata-rata capaian sebesar 91,02 kategori Sangat Baik dengan rencana tindak lanjut Melaksanakan sosialisasi terkait produk layanan; dan
- Prosedur, dengan nilai rata-rata capaian sebesar 91,51 kategori Sangat Baik dengan rencana tindak lanjut melakukan menyusun dan menetapkan Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit.

3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2023

3.3.1 Indeks Setiap Unsur Pelayanan Triwulan III Tahun 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Kebumen Triwulan III Tahun 2023 sebagai berikut:

Tabel 3.2 Unsur dan Nilai Unsur SKM Triwulan III Tahun 2023

<div>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)</div> <div>UNIT PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS PURING</div> <div>BULAN/TRIWULAN/SEMESTER/ TRIWULAN 3 TAHUN 2023</div>		
<div><div><div>NILAI IKM</div><div>91.74</div></div><div><div>RESPONDEN</div><div>Jumlah Responden : 322 orang</div><div>Jenis Kelamin : Laki-laki = 127 orang</div><div>: Perempuan = 195 orang</div><div>Pendidikan : SD = 12 orang</div><div>: SMP = 132 orang</div><div>: SMA = 167 orang</div><div>: DIPLOMA = 3 orang</div><div>: S1 = 5 orang</div><div>: S2/S3 = 0 orang</div><div>: Lainnya = 3 orang</div></div></div>		
<div>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN</div> <div>MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN KAMI AGAR TERUS</div> <div>MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</div>		

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan	92,54
2	Prosedur	93,04
3	Waktu Pelayanan	89.14
4	Biaya/Tarif	92.77
5	Produk Layanan	93,16
6	Kompetensi Pelaksana	90.89
7	Perilaku Pelaksana	92.37
8	Sarana dan Prasarana	93.07
9	Penanganan Pengaduan	97.02
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		91.74
KATEGORI		A (Sangat Baik)

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

3.4.1 Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2023

- Analisis Responden Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2023
Jumlah responden sebagai keterwakilan dalam pengambilan sampel pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada UPP Puskesmas Puring Triwulan III Tahun 2023 selengkapnya sebagai berikut:

- Responden berdasarkan Jenis Kelamin

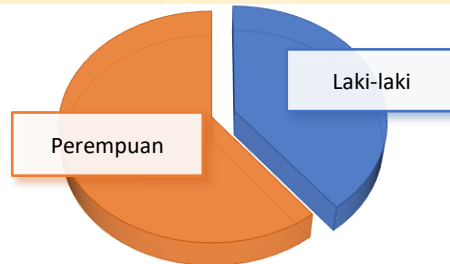


Jumlah Responden : 322 orang

Jenis Kelamin : Laki-laki = 127 orang

Perempuan = 195 orang

**RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN
TRIWULAN III TAHUN 2023**



2) Responden berdasarkan Pendidikan

Jumlah Responden : 322 orang

Pendidikan : SD = 12 orang

SMP = 132 orang

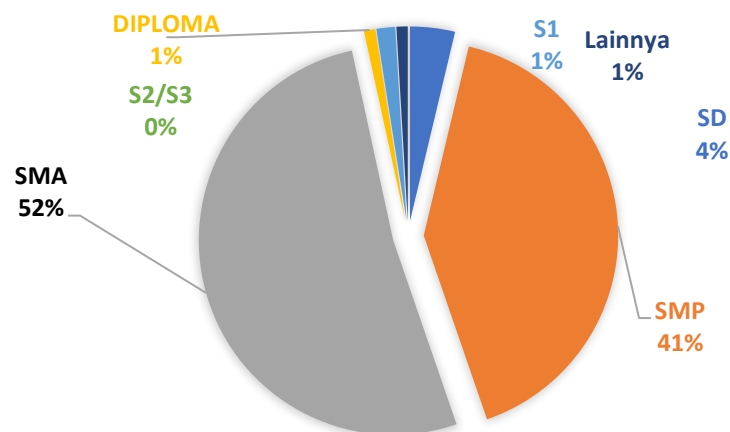
SMA = 167 orang

DIPLOMA = 3 orang

S1 = 5 orang

S2/S3 = 0 orang

Lainnya = 3 orang



RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN TRIWULAN III TAHUN 2023

b. Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2023 per Unsur Pelayanan

Indeks kepuasan masyarakat Puskesmas Puring Triwulan III Tahun 2023 per unsur pelayanan selengkapnya sebagai berikut:



Tabel 3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan
Publik Puskesmas Puring Triwulan III Tahun 2023

No	Unsur Pelayanan									IKM	Kategori	Jmlh Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
1	92,54	93,04	89,14	92,77	93,16	90,89	92,37	93,07	97,02	91,74	Sangat Baik		SKM Online	1 Waktu Pelayanan	Publikasi waktu dalam penyelenggaraan pelayanan publik
														2 Kompetensi Pelaksana	Petugas dibekali dalam melayani
														3 Prosedur	Menyusun dan menetapkan Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit

KETERANGAN:

- 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

Memperhatikan hasil survei kepuasan masyarakat Puskesmas Puring Triwulan III Tahun 2023 yaitu dengan IKM sebesar 91,74 kategori “Sangat Baik”, maka sebagai tindak lanjut prioritas perbaikan pada hasil survei yaitu 3 (tiga) unsur pelayanan dengan urutan capaian nilai terbawah sebagai berikut:

- a. Waktu Pelayanan, dengan nilai rata-rata capaian sebesar 89,14 kategori Sangat Baik dengan rencana tindak lanjut publikasi waktu dalam penyelenggaraan pelayanan publik baik melalui media elektronik maupun non elektronik;
- b. Kompetensi Pelaksana, dengan nilai rata-rata capaian sebesar 90,89 kategori Sangat Baik dengan rencana tindak lanjut Petugas dibekali dalam melayani; dan
- c. Perilaku Pelaksana, dengan nilai rata-rata capaian sebesar 92,37 kategori Sangat Baik dengan rencana tindak lanjut melakukan menyusun dan menetapkan Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit.



3.4. Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2023

3.4.1 Indeks Setiap Unsur Pelayanan Triwulan IV Tahun 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Kebumen Triwulan IV Tahun 2023 sebagai berikut:

Tabel 3.2 Unsur dan Nilai Unsur SKM Triwulan IV Tahun 2023

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UNIT PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS PURING BULAN/TRIWULAN/SEMESTER/ TRIWULAN 4 TAHUN 2023							
1	Persyaratan	91,87	<table><tr><th>NILAI IKM</th><th>RESPONDEN</th></tr><tr><td rowspan="8">90.26</td><td>Jumlah Responden : 225 orang</td></tr><tr><td>Jenis Kelamin : Laki-laki = 69 orang : Perempuan = 156 orang</td></tr><tr><td>Pendidikan : SD = 6 orang : SMP = 38 orang : SMA = 129 orang : DIPLOMA = 40 orang : S1 = 10 orang : S2/S3 = 0 orang : Lainnya = 2 orang</td></tr></table>		NILAI IKM	RESPONDEN	90.26	Jumlah Responden : 225 orang	Jenis Kelamin : Laki-laki = 69 orang : Perempuan = 156 orang	Pendidikan : SD = 6 orang : SMP = 38 orang : SMA = 129 orang : DIPLOMA = 40 orang : S1 = 10 orang : S2/S3 = 0 orang : Lainnya = 2 orang
NILAI IKM	RESPONDEN									
90.26	Jumlah Responden : 225 orang									
	Jenis Kelamin : Laki-laki = 69 orang : Perempuan = 156 orang									
	Pendidikan : SD = 6 orang : SMP = 38 orang : SMA = 129 orang : DIPLOMA = 40 orang : S1 = 10 orang : S2/S3 = 0 orang : Lainnya = 2 orang									
	2	Prosedur			92,78					
	3	Waktu Pelayanan			87,34					
	4	Biaya/Tarif			87,76					
	5	Produk Layanan			91,62					
	6	Kompetensi Pelaksana	91,38							
7	Perilaku Pelaksana	90,18								
8	Sarana dan Prasarana	90,33								
9	Penanganan Pengaduan	97.3								
INDEKS KEPUASANMASYARAKAT		90.26								
KATEGORI		A (Sangat Baik)	TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT							

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

3.4.2 Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2023

a. Analisis Responden Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2023

Jumlah responden sebagai keterwakilan dalam pengambilan sampel pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada UPP Puskesmas Puring Triwulan IV Tahun 2023 selengkapnya sebagai berikut:

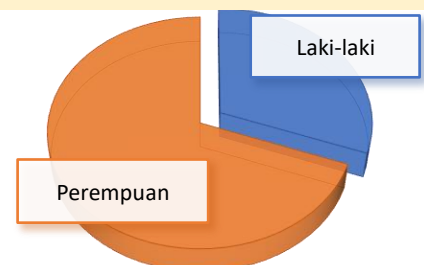
1) Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah Responden : 225 orang

Jenis Kelamin : Laki-laki = 69 orang

Perempuan = 156 orang

RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN TRIWULAN IV TAHUN 2023



2) Responden berdasarkan Pendidikan

Jumlah Responden : 225 orang

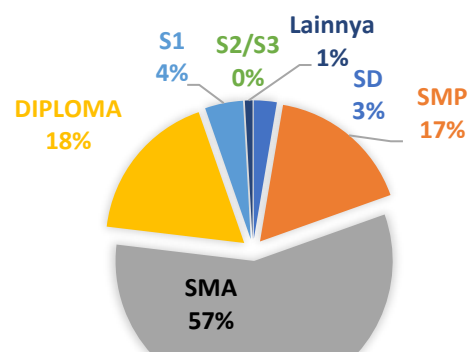
Pendidikan : SD = 6 orang

SMP = 38 orang

SMA = 129 orang

DIPLOMA = 40 orang

S1 = 10 orang



RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN TRIWULAN IV TAHUN 2023



S2/S3 = 0 orang

Lainnya = 2 orang

b. Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2023 per Unsur Pelayanan

Indeks kepuasan masyarakat Puskesmas Puring Triwulan IV Tahun 2023 per unsur pelayanan selengkapnya sebagai berikut:

Tabel 3.4 Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Puskesmas Puring Triwulan IV Tahun 2023

No	Unsur Pelayanan									IKM	Kategori	Jmlh Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
1	91,87	92,78	87,34	87,76	91,62	91,38	90,18	90,33	97,3	90,26	Sangat Baik	225	SKM Online	1 Waktu Pelayanan	Publikasi waktu dalam penyelenggaraan pelayanan publik
														2 Biaya/Tarif	Melaksanakan sosialisasi terkait tarif layanan
														3 Perilaku pelaksana	Pendampingan Etika Perilaku dalam Pelayanan Publik

KETERANGAN:

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

Memperhatikan hasil survei kepuasan masyarakat Puskesmas Puring Triwulan IV Tahun 2023 yaitu dengan IKM sebesar 90,26 kategori “Sangat Baik”, maka sebagai tindak lanjut prioritas perbaikan pada hasil survei yaitu 3 (tiga) unsur pelayanan dengan urutan capaian nilai terbawah sebagai berikut:

- Waktu Pelayanan, dengan nilai rata-rata capaian sebesar 87,34 kategori Baik dengan rencana tindak lanjut Publikasi waktu dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- Biaya/Tarif , dengan nilai rata-rata capaian sebesar 87,76 kategori Baik dengan rencana tindak lanjut Melaksanakan sosialisasi terkait tarif layanan; dan
- Perilaku Pelaksana, dengan nilai rata-rata capaian sebesar 87,76 kategori Baik dengan rencana tindak lanjut Pendampingan Etika Perilaku dalam Pelayanan Publik.



Sehingga rata-rata IKM Puskesmas Puring Tahun 2023 sebagai berikut:

Tabel 3.6 Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Puring Tahun 2023

No	UPP Tahun 2023	Unsur Pelayanan									IKM	Kategori	Metode SKM
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	Triwulan I	86,16	86,47	81,56	87,72	86,59	85,15	85,35	85,52	93,50	85,58	Baik	SKM Online https://skm.kebumenkab.go.id/
2	Triwulan II	93,75	91,51	88,39	92,64	91,02	93,58	92,86	92,02	96,14	91,51	Sangat Baik	
3	Triwulan III	92,54	93,04	89,14	92,77	93,16	90,89	92,37	93,07	97,02	91,74	Sangat Baik	
4	Triwulan IV	91,87	92,78	87,34	87,76	91,62	91,38	90,18	90,33	97,3	90,26	Sangat Baik	
Rata-Rata IKM Puskesmas Puring Kebumen Tahun 2023		95.83	95.83	87.5	87.5	91.67	95.83	95.83	91.67	95.83	92.13	Sangat Baik	

Prioritas Unsur Pelayanan dan Rencana Tindak Lanjut Perbaikan atas hasil survei kepuasan masyarakat Puskesmas Puring Tahun 2023 dengan IKM sebesar 92,13 kategori Sangat Baik sebagai berikut:

- Waktu Pelayanan, dengan nilai rata-rata capaian sebesar 87,5 kategori Baik dengan rencana tindak lanjut publikasi waktu dalam penyelenggaraan pelayanan publik baik melalui media elektronik (medsos) maupun non elektronik (papan informasi, dll);
- Biaya/Tarif, dengan nilai rata-rata capaian sebesar 87,5 kategori Baik dengan rencana tindak lanjut Melaksanakan sosialisasi terkait tarif layanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik baik melalui media elektronik (website, medsos, dll); dan
- Prosedur, dengan nilai rata-rata capaian sebesar 91,67 kategori Sangat Baik dengan rencana tindak lanjut melakukan Melaksanakan sosialisasi terkait produk layanan.

Memperhatikan target pencapaian indeks kepuasan masyarakat Kebumen Tahun 2023 pada target RPJMD Kabupaten Kebumen Tahun 2021- 2026 yaitu 84 (Baik) dan realisasi IKM Tahun 2023 sebesar 92,13 (Sangat Baik) disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Puskesmas Puring sudah semakin baik dan berkualitas menuju pelayanan Prima kepada masyarakat.



BAB IV KESIMPULAN

Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) Puskesmas Puring Tahun 2023 menjadi tolak ukur dan cerminan persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Pelaksanaan SKM ini dilakukan secara mandiri/swakelola dengan fasilitas melalui sistem aplikasi SKM online dengan akses ke alamat link <https://skm.kebumenkab.go.id>. Masyarakat/ pengguna pelayanan publik secara objektif dan langsung dapat memberikan penilaian kinerja kepada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang diberikan melalui sistem aplikasi SKM online.

Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Puskesmas Puring melaporkan indeks kepuasan masyarakat secara berkala yaitu setiap 3 (tiga) bulan/triwulan dalam setahun sebagai bentuk pertanggungjawaban kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen. Berdasarkan data, hasil IKM Puskesmas Puring Tahun 2023 sebesar 92,13 (Sangat Baik). Hal ini mendukung pencapaian target IKM pada RPJMD Kabupaten Kebumen Tahun 2021-2026 yaitu sebesar 84,00 (kategori Baik) dan realisasi IKM Tahun 2023 sebesar 92,13 (kategori Sangat Baik) sehingga capaian IKM Puskesmas Puring Tahun 2023 disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Puskesmas Puring sudah semakin baik dan berkualitas menuju pelayanan Prima kepada masyarakat.