



LAPORAN TINDAK LANJUT
SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II TAHUN 2025
PUSKESMAS CIKADU
DINAS KESEHATAN KABUPATEN PEMALANG

Alamat : Jl.Raya Cikadu – Watukumpul 52357

Email : puskesmascikadu2018@gmail.com

KATA PENGANTAR

Dalam rangka mengukur tingkat kepuasan Masyarakat pengguna layanan pada Puskesmas Cikadu maka setiap semester kami menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana dimanakan dalam Peraturan Bupati Pematang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang..


Dalam laporan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025 pada Puskesmas Cikadu, kami telah menyusun Rencana Tindak Lanjut Perbaikan pada 3 (tiga) unsur yang memperoleh nilai paling rendah meliputi :

1. Unsur Waktu Persyaratan (U1) ;
2. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) ; dan
3. Unsur Waktu Penyelesaian (U3).

Dengan memperhatikan hal tersebut, maka bersama ini kami sampaikan Laporan Pelaksanaan Tindak Lanjut Hasil SKM Semester II Tahun 2025 pada Puskesmas Cikadu sebagai upaya untuk meningkatkan capaian nilai 3 (tiga) unsur dimaksud sehingga dapat meningkatkan agregat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Semester berikutnya.

Pematang, 12 Januari 2026

Kepala Puskesmas Cikadu



dr. Wahyu Santoso
NIP. 19811105 201412 1 002

BAB I

PENDAHULUAN

A. 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 bahwa seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang kemudian ditegaskan melalui Peraturan Bupati Pemalang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang. Peraturan tersebut menjadi acuan bagi Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang untuk mengevaluasi dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik..

Puskesmas Cikadu Kabupaten Pemalang secara periodik dalam tiap semester melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dan melakukan perbaikan atau peningkatan pelayanan. Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Cikadu Kabupaten Pemalang pada Semester I Tahun 2025 memperoleh nilai 85.61 dengan kategori mutu pelayanan baik.

Berdasarkan konstelasi nilai yang dicapai oleh masing-masing unsur layanan terdapat 3 (tiga) unsur layanan yang memperoleh nilai paling rendah terdiri atas : Unsur Waktu Pelayanan (U3) nilai 83.25, Unsur Jenis Pelayanan (U5) nilai 83.75 dan Unsur Perilaku Pelaksana (U7) nilai 84.75, sehingga telah disusun Rencana Tindak Lanjut Perbaikan terhadap 3 unsur SKM yang bertujuan untuk meningkatkan nilai kepuasan pada unsur tersebut pada penyelenggaraan SKM semester berikutnya.

B. Ruang Lingkup

Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas Cikadu Kabupaten Pemalang maka telah menyusun rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 (tiga) unsur yang nilainya paling rendah dalam survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025 sebagai berikut :

| NO | UNSUR SKM PALING RENDAH | RENCANA TINDAK LANJUT | RENCANA WAKTU PELAKSANAAN | PENANGGUNG JAWAB |
|-----------|--|--|----------------------------------|-------------------------|
| 1. | Unsur Persyaratan (U1) | Rapat Review Persyaratan | 3 bulan sekali | PJ Klaster 1 |
| 2. | Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) | Rapat Review Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 3 Bulan sekali | PJ Klaster 1 |
| 3. | Unsur Waktu Penyelesaian (U3) | Rapat Review Waktu Penyelesaian | 1 Bulan sekali | Ketua Tim Mutu |

C. Tujuan

Pelaksanaan Tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Cikadu adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat;
2. Meningkatkan pelayanan publik.

BAB II

PELAKSANAAN TINDAK LANJUT

A. Tim Pelaksana Tindak Lanjut

Untuk melakukan tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat pelayanan publik maka Puskesmas Cikadu membentuk Tim Pelaksana Tindak lanjut dengan komposisi keanggotaan sebagai berikut :

| No. | Nama | Jabatan Dalam Dinas | Jabatan Dalam Tim |
|-----|-----------------|-------------------------------|-------------------|
| 1. | Khudaepah | Bidan | Ketua |
| 2. | Siti Nuranisah | Bidan | Sekretaris |
| 3. | Fitria Amalia | Penyuluh Kesehatan Masyarakat | Anggota |
| 4. | Sugeng Priyatno | Perawat | Anggota |
| 5. | Essi Mazidah | Rekam Medik | Anggota |
| 6. | Feny Elistianti | Perawat Gigi | Anggota |

B. Pelaksanaan Tindak Lanjut

| NO | RENCANA TINDAK LANJUT | SUDAH DITINDAKLANJUTI / BELUM | WAKTU PELAKSANAAN | BUKTI |
|----|-------------------------------|-------------------------------|--------------------|---|
| 1. | Unsur Waktu Pelayanan (U3) | SUDAH | Bulan Januari 2026 |  |
| 2. | Unsur Jenis Pelayanan (U5) | SUDAH | Bulan Januari 2026 |  |
| 3. | Unsur Perilaku Pelaksana (U7) | SUDAH | Bulan Januari 2026 |  |

BAB III

PENUTUP

Tindak lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025 di Puskesmas Cikadu terhadap 3 (tiga) unsur SKM yang nilainya paling rendah telah dilaksanakan sesuai Rencana Tindak Lanjut yang kami susun.

Prosentase tindak lanjut hasil SKM mencapai 100% dengan kecepatan waktu tindak lanjut seluruhnya adalah 1 bulan 11 hari setelah tanggal penerbitan SKM Puskesmas Cikadu. Untuk akuntabilitas publik maka tindak lanjut yang telah kami lakukan akan kami publikasikan kepada masyarakat melalui media offline seperti di ruang pelayanan maupun media online seperti di website ataupun facebook.

Harapan kami, pada pelaksanaan survei semester berikutnya tindak lanjut ini dapat meningkatkan capaian indeks kepuasan masyarakat Puskesmas Cikadu.