



LAPORAN TINDAK LANJUT
SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I TAHUN 2023
PUSKESMAS CIKADU DINAS
KESEHATAN KABUPATEN PEMALANG

Alamat : Jl.Raya Cikadu – Watukumpul 52357

Email : puskesmascikadu2018@gmail.com



PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS CIKADU

Cikadu, 26 Oktober 2023

Kepada Yth. :

Bupati Pemalang

c.q. Kepala Bagian Organisasi

SETDA Kabupaten Pemalang

di PEMALANG

SURAT PENGANTAR

Nomor : 800/410/Pusk.Cikadu

No	JENIS SURAT YANG DIKIRIM	BANYAKNYA	KETERANGAN
1.	Laporan Tindak Lanjut Hasil SKM Semester I Tahun 2023 Puskesmas Cikadu	1 (satu) Bendel	Dikirim dengan hormat memenuhi Laporan Tindak Lanjut SKM Semester 1 Tahun 2023. Demikian untuk diproses lebih lanjut, atas perhatiannya disampaikan terimakasih.

Kepala Puskesmas Cikadu



Tembusan Yth :

1. Bagian Umum dan Kepegawaian Puskesmas Cikadu

2. ARSIP

Alamat : Jl. Raya Cikadu – Watukumpul 52357

Email : puskesmascikadu2018@gmail.com

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Cikadu Dinas Kesehatan Kabupaten Pemalang Semester I Tahun 2023 telah selesai disusun sesuai dengan amanat Peraturan Bupati Pemalang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang.

Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Puskesmas Cikadu ini merupakan cerminan komitmen Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dalam perbaikan kualitas pelayan publik secara berkelanjutan.

Kami berharap hasil tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I ini mampu meningkatkan kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan publik pada Puskesmas Cikadu.

Pemalang, 26 Oktober 2023

Kepala
Puskesmas Cikadu



dr. RENDIT RUSDIATI
Pembina
NIP. 19750913 201001 2 001

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.

Dinas Kesehatan 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 2023 memperoleh nilai 83.84 dengan kategori mutu pelayanan Baik. Berdasarkan konstelasi nilai yang dicapai oleh masing-masing unsur layanan terdapat 5 (lima) unsur layanan yang memperoleh nilai paling rendah terdiri atas : Waktu Pelayanan, Sarana Prasarana, Penanganan Pengaduan, Kompetensi Pelaksana, dan Perilaku Pelaksana

B. Ruang Lingkup

Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas Cikadu Kabupaten Pemalang maka telah menyusun rencana tindak lanjut perbaikan pada 5 (lima) unsur yang nilainya paling rendah dalam survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2023 sebagai berikut :

NO	UNSUR SKM TERENDAH	RENCANA TINDAK LANJUT	WAKTU PELAKSANAAN	PENANGGUNG JAWAB
1.	Waktu Pelayanan	Rapat Review Waktu Pelayanan	1 bulan sekali (Mulai Bulan Maret 2023)	Ketua ADMEN
2.	Sarana Prasarana	Rapat Review Sarana Prasarana	3 Bulan sekali (Mulai Bulan Maret 2023)	PJ Sarpras
3.	Penanganan Pengaduan	Rapat Review Penanganan Pengaduan	3 Bulan sekali (Mulai Bulan Maret 2023)	Ketua Tim Mutu
4.	Kompetensi Pelaksana	Rapat Review Kompetensi Pelaksana	3 Bulan sekali (Mulai Bulan Maret 2023)	Ketua Tim Mutu
5.	Perilaku Pelaksana	Rapat Review Perilaku Pelaksana	1 Bulan sekali (Mulai Bulan Maret 2023)	Ketua Tim Mutu

C. Tujuan

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

1. Mewujudkan komitmen perbaikan terus menerus dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat;
3. 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.	dr.Sihadi	Dokter	Ketua
2.	Siti Nuranisah	Bidan	Sekretaris
3.	Fitria Amalia	Penyuluh Kesehatan Masyarakat	Anggota
4.	Khudaepah	Bidan	Anggota
5.	Sugeng Priyatno	Perawat	Anggota
6.	Essi Mazidah	Rekam Medik	Anggota
7.	Khilyatus Sufianisa	Sanitarian	Anggota
8.	Feny Elistianti	Perawat Gigi	Anggota

B. Pelaksanaan Tindak Lanjut

NO	RENCANA TINDAK LANJUT	SUDAH DITINDAKLANJUTI / BELUM	WAKTU PELAKSANAAN	BUKTI
1.	Waktu Pelayanan	SUDAH	1 bulan sekali (Mulai Bulan Maret 2023)	
2.	Sarana Prasarana	SUDAH	3 Bulan sekali (Mulai Bulan Maret 2023)	 Pengaktifan Mesin Antrian

3.	Penanganan Pengaduan	SUDAH	3 Bulan sekali (Mulai Bulan Maret 2023)	
4	Kompetensi Pelaksana	SUDAH	3 Bulan sekali (Mulai Bulan Maret 2023)	
5	Perilaku Pelaksana	SUDAH	1 Bulan sekali (Mulai Bulan Maret 2023)	

BAB III

PENUTUP

Pelaksanaan tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2023 di Puskesmas Cikadu merupakan upaya untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik secara berkelanjutan. Guna 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 maupun facebook. Harapan kami, pada pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat semester berikutnya tindak lanjut ini dapat meningkatkan capaian indeks kepuasan masyarakat di Puskesmas Cikadu.