



PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG

**LAPORAN HASIL TINDAKLANJUT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER I TAHUN 2024
PUSKESMAS LOSARI**



Puskesmas Losari

(0285) 4473472

Jl. Raya Losari, Kec. Ampelgading, Pemalang

www.pkmosari.pemalangkab.go.id

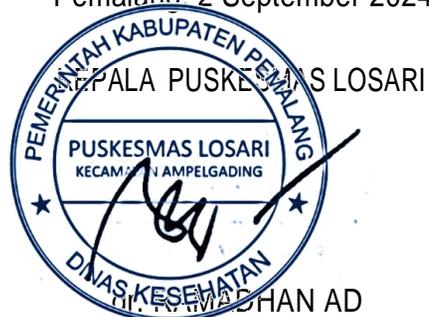
KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, sehingga telah berhasil disusun Laporan Pelaksanaan Tindaklanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelayanan Publik Semester I Tahun 2024 pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pemalang sesuai dengan yang diamanatkan dalam Peraturan Bupati Pemalang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang.

Tindaklanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelayanan Publik ini merupakan cerminan komitmen Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dalam perbaikan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Kami berharap hasil tindaklanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelayanan Publik ini mampu meningkatkan kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Puskesmas Losari.

Pemalang, 2 September 2024



RI. N. W. MAJID HAN AD
NIP. 19660824 200604 1 005

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 Losari Kabupaten Pemalang pada Semester I Tahun 2024 memperoleh nilai 88,35 dengan kategori mutu pelayanan Sangat 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 nilai 80,50, Unsur Sarana dan Prasarana Pelayanan nilai 81,55 dan Unsur Persyaratan Pelayanan nilai 81,80.

B. Ruang Lingkup

Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan public di Puskesmas Losari Kabupaten Pemalang maka telah menyusun rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 (tiga) unsur yang nilainya paling rendah dalam survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2023 sebagai berikut :

NO	UNSUR SKM PALING RENDAH	RENCANA TINDAKLANJUT	WAKTU PELAKSANAAN	PENANGGUNGJAWAB
1	Waktu Pelayanan	Penyampaian standar waktu pelayanan disetiap Unit layanan kepada pasien	Satu bulan	PJ Pelayanan

2	Sarana dan Prasarana	Perbaikan sarana cuci tangan yang tidak berfungsi/bocor	Dua bulan	Pj Sarpras
3	Persyaratan Pelayanan	Pembuatan pengumuman Persyaratan pelayanan dan dipublikasikan baik secara online ataupun Offline	Satu bulan	PJ Promosi Kesehatan

C. Tujuan

Pelaksanaan Tindaklanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Losari adalah sebagai berikut:

- a. Mewujudkan komitmen perbaikan terus menerus dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat;
- c. Meningkatkan pelayanan publik.

BAB II

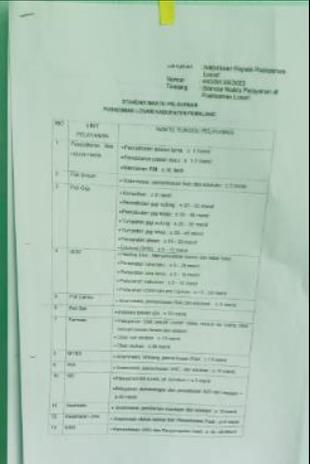
PELAKSANAAN TINDAKLANJUT

A. Tim Pelaksana Tindaklanjut

Untuk melakukan tindaklanjut hasil survei kepuasan masyarakat pelayanan publik maka Puskesmas Losari membentuk Tim Pelaksana Tindaklanjut dengan komposisi keanggotaan sebagai berikut.

No	Nama	Jabatan Dalam Dinas	Jabatan dalam Tim
1.	dr. Metha Ardianiza	Dokter Ahli Muda	Ketua
2.	Purwoningsih, STr.Keb	Bidan	Sekretaris
3.	Siti Fatonah, S.KM	Penyuluh Kesehatan Masyarakat	Anggota
4.	Noviyanto, A.Md	Sanitarian	Anggota
5.	Mayasari, S.KM	Penyuluh Kesehatan Masyarakat	Anggota
6.	Siska Dewi Krisnani, S.KM	Sanitarian	Anggota
7.	Deni Ambarwati, S.KM	Promosi Kesehatan	Anggota

B. Pelaksanaan Tindaklanjut.

No	RENCANA TINDAKLANJUT	SUDAH DITINDAKLANJUT/BELUM	WAKTU PELAKSANAAN	BUKTI
1.	Waktu Pelayanan	SUDAH	Satu Bulan	 <p style="text-align: center;">Waktu penyelesaian pelayanan</p>

2.	Sarana dan Prasarana	SUDAH	Dua Bulan	 <p>Kran cuci tangan sudah diperbaiki</p>
3.	Syarat Pelayanan	SUDAH	Satu Bulan	 <p>Melalui sosial media</p> <p>Melalui papan informasi</p>

BAB III

PENUTUP

Pelaksanaan tindaklanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024 di Puskesmas Losari merupakan upaya untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik secara berkelanjutan. Guna akuntabilitas publik maka tindaklanjut yang telah kami lakukan akan kami publikasikan kepada masyarakat melalui media *offline* seperti di ruang pelayanan maupun media *online* seperti di *website, Instagram, ataupun facebook*.

Harapan kami, pada pelaksanaan survey semester berikutnya tindaklanjut ini dapat meningkatkan capaian indeks kepuasan masyarakat di Puskesmas Losari.