



**LAPORAN HASIL
TINDAKLANJUT
SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT
SEMESTER II
TAHUN 2023
PUSKESMAS LOSARI**



PUSKESMAS LOSARI

Pemalang, 16 April 2024

Kepada

Yth, BUPATI PEMALANG

Cq. Kepala Bagian Organisasi Setda

Kabupaten Pemalang

Di-

PEMALANG

SURAT PENGANTAR

Nomor : 440 / 229 / 2024

NO	JENIS SURAT YANG DIKIRIM	BANYAKNYA	KETERANGAN
1.	Laporan Tindak lanjut Hasil SKM Semester II Tahun 2023	1 (satu) bendel	Dikirim dengan hormat memenuhi surat Bupati Pemalang Nomor 000.8.3.4/850/Organisasi tanggal 18 Maret 2024 Demikian untuk diproses lebih lanjut, atas perhatiannya disampaikan terimakasih

PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
Kepala Puskesmas Losari
PUSKESMAS LOSARI
KECAMATAN AMPELGADING
DINAS KESEHATAN
Kepala Puskesmas Losari
NIP. 190608242006041005

Lampiran :
Surat Bupati Pemalang
Nomor : 000.8.3.4/850/Organisasi

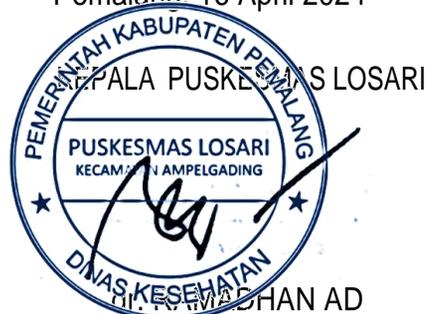
KATA PENGANTAR

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 II Tahun 2023 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, 16 April 2024



DR. H. M. 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 II Tahun 2023 memperoleh nilai 88,22 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 Syarat Pelayanan nilai 82,37 Unsur Waktu Pelayanan nilai 83,03 dan Unsur Prosedur Pelayanan nilai 87,37.

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	Syarat Pelayanan Rujukan	Rapat review Syarat pelayanan Rujukan kepada seluruh unit pelayanan agar proses pelayanan Rujukan lebih di permudah dan	1 Bulan Sekali	PJ Mutu

		diinformasikan melalui media offline maupun Online		
2	Waktu Pelayanan	Rapat review Waktu pelayanan Unit terkait supaya waktu pelayanan agar dipercepat.	3 bulan sekali	Pj Mutu
3	Prosedur Pelayanan	Rapat review Prosedur pelayanan Rujukan kepada seluruh unit pelayanan agar lebih di sosialisasikan kepada pasien atau masyarakat.	3 bulan sekali	PJ Mutu

C. Tujuan

Pelaksanaan Tindaklanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Losari 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 TINDAKLANJUT

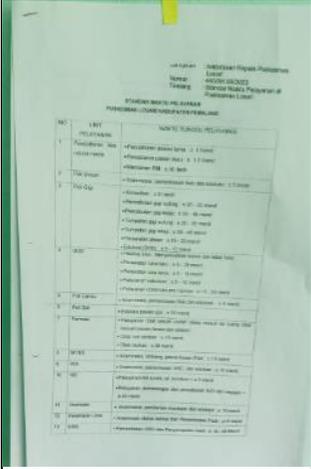
A. Tim Pelaksana Tindakanlanjut

Untuk melakukan tindakanlanjut hasil survei kepuasan masyarakat pelayanan publik maka Puskesmas Losari membentuk Tim Pelaksana Tindakanlanjut 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 Tindakanlanjut.

No	RENCANA TINDAKLANJUT	SUDAH DITINDAKLANJUTI/BELUM	WAKTU PELAKSANAAN	BUKTI
1.	Syarat Pelayanan Rujukan	SUDAH	1 Bulan Sekali (Mulai bulan Januari 2024)	<p>Melalui papan informasi</p> <p>Melalui sosial media</p>

2.	Waktu Pelayanan	SUDAH	3 Bulan Sekali (Mulai Bulan Maret 2024)	
3.	Prosedur Pelayanan Rujukan	SUDAH	3 Bulan Sekali (mulai Bulan Maret 2024)	 <p>Melalui sosial media</p>  <p>Melalui papan informasi</p>

BAB III

PENUTUP

Pelaksanaan tindaklanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semeste II Tahun 2023 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, facebook* ataupun *twitter*.

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