TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER II TAHUN 2024 PUSKESMAS LOSARI

Jl. Raya Losari - Ampelgading
Kab. Pemalang, 52364

(0285) 4473472

puskesmaslosari@gmail.com

pkmlosari.pemalangkab.go.id

KATA PENGANTAR

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

Dalam laporan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2024 pada Puskesmas Losari kami telah menyusun Rencana Tindak Lanjut Perbaikan pada 3 (tiga) unsur yang memperoleh nilai paling rendah meliputi :

1. Unsur Sarana dan Prasarana;.
2. Unsur Penanganan Pengaduan; dan
3. Unsur Syarat Pelayanan

Dengan memperhatikan hal tersebut, maka bersama ini kami sampaikan Laporan Pelaksanaan Tindak Lanjut Hasil SKM Semester II Tahun 2024 pada. Puskesmas Losari sebagai upaya untuk meningkatkan capaian nilai 3 (tiga) unsur dimaksud sehingga dapat meningkatkan agregat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Semester berikutnya.

Pemalang, 22 Februari 2025

KEPALA UPTD PUSKESMAS LOSARI

dr. Rahmadhan AD
Pembina TK.I / IV b
NIP. 196608242006041005

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 penyelanggaraan 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 Losari 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 2024 memperoleh nilai 88,38 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 Sarana dan Prasarana nilai 80,76, Unsur Penanganan Pengaduan nilai 81,28 dan Unsur Syarat Pelayanan nilai 82,07, sehingga telah disusun Rencana Tindak Lanjut Perbaikan terhadap 3 unsur SKM yang bertujuan untuk meningkatkan nilai kepuasan pada unsur tersebut pada penyelenggaraaan SKM semester berikutnya.

B. Ruang Lingkup

Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik 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 2024 sebagai berikut :

NO.	UNSUR SKM PALING RENDAH	RENCANA TINDAK LANJUT	RENCANA WAKTU PELAKSANAAN	PENANGGUNG JAWAB
1.	Sarana dan Prasarana	Perbaikan sarana kamar mandi yang rusak	2 Minggu (mulai minggu ke-II Bulan Desember 2024)	PJ Sarana dan Prasarana (Toto Santoso)
2.	Penanganan pengaduan	Sarana dan alur pengaduan dipublikasikan secara periodik baik online dan offline	1 minggu (minggu ke-II bulan Desember 2024)	PJ Pengaduan (Purwoningsih, STr. Keb)
3.	Syarat Pelayanan	Syarat pelayanan di sampaikan secara periodik baik melalui media elektronik maupun papan pengumuman	1 minggu (minggu ke-III Bulan Desember)	PJ Pelayanan (dr. Erwin Kukuh Widhianto)

C. Tujuan

Pelaksanaan Tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Losari bertujuan untuk :

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 Losari membentuk Tim Pelaksana tindak lanjut hasil SKM dengan komposisi keanggotaan sebagai berikut.

NO	NAMA	JABATAN DALAM DINAS	JABATAN DALAM TIM
1.	Siti Fatonah. S.K.M	Penyuluh Kesehatan Masyarakat	Ketua
2.	Mayasari, S.KM	Penyuluh Kesehatan Masyarakat	Sekretaris
3.	Deni Ambarwati, S.KM	Promotor Kesehatan	Anggota
4.	Siska Dewi Krisnani, S.KM	Sanitarian	Anggota
5.	dr. Erwin Kukuh Widhianto		
6.	Toto Santoso	Bendahara	Anggota
7.	Purwoningsih, STr. Keb	Bidan Ahli	Anggota

B. Pelaksanaan Tindak Lanjut

NO	RENCANA TINDAK LANJUT	SUDAH DITINDAK LANJUTI/BELUM	WAKTU PELAKSANAAN	BUKTI
1.	Perbaikan sarana kamar mandi yang rusak	SUDAH	Bulan Desember 2024	

2.	Sarana dan alur pengaduan dipublikasikan secara periodik baik online dan offline	SUDAH	Bulan Desember 2024	**Alur pengaduan** **Media pengaduan**

3.	Syarat pelayanan di sampaikan secara periodik baik melalui media elektronik maupun papan pengumuman	SUDAH	Bulan Desember 2024	**Syarat Pelayanan**

BAB III
PENUTUP

lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2024 di Puskesmas Losari terhadap 3 (tiga) unsur SKM yang nilainya paling rendah telah dilaksanakan sesuai Rencana Tindak Lanjut yang kami susun.

Tindak lanjut hasil SKM mencapai 100% dengan kecepatan waktu tindak lanjut seluruhnya adalah 2 (dua) setelah tanggal penerbitan SKM Puskesmas Losari. 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*, *Instagram*, *facebook* ataupun *twitter*.

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