



PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG  
DINAS KESEHATAN  
PUSKESMAS KEBONDALEM



# Laporan Tindaklanjut Survei Kepuasan Masyarakat

SEMESTER 2 TAHUN 2023

 Jl. Cisadane No. 13 Kebondalem, Pemalang  
 [pkmkebondalem.pemalangkab.go.id](http://pkmkebondalem.pemalangkab.go.id)

 0284-3290417  
 [puskesmaskebondalempemalang](https://www.instagram.com/puskesmaskebondalempemalang)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, sehingga telah berhasil disusun Laporan Pelaksanaan Tindaklanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelayanan Publik Semester 2 Tahun 2023 pada Puskesmas Kebondalem 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 Kebondalem.

Pemalang, 5 Januari 2024

KEPALA PUSKESMAS KEBONDALEM



**dr. NOOR FAIZAH MAENOFIE, M.Kes**

NIP. 197012042002122004

## **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 Kebondalem 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 Kebondalem Kabupaten Pemalang pada Semester 2 Tahun 2023 memperoleh nilai 90,27 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 Pengaduan dan Tindak Lanjut nilai 89,85, Unsur Persyaratan Pelayanan nilai 90,14 dan Unsur Kecepatan Waktu Pelayanan nilai 90,14.

## B. Ruang Lingkup

Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas Kebondalem Kabupaten Pematang Jaya maka telah menyusun rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 (tiga) unsur yang nilainya paling rendah dalam survei Kepuasan Masyarakat Semester 2 Tahun 2023 sebagai berikut :

No	UNSUR SKM PALING RENDAH	RENCANA TINDAKLANJUT	WAKTU PELAKSANAAN	PENANGGUNGJAWAB
1	<p><b>Kecepatan Waktu Pelayanan.</b></p> <p>Kendalanya adalah : Puskesmas Kebondalem tidak membatasi jumlah pengunjung kemudian sarana pendaftaran seperti media elektronik /simpus,pcare dan mati lampu yang mendadak sehingga pada hari-hari tertentu terjadi keterlambatan pada pendaftaran pasien dan pada pelayanan pasien di poli.</p>	<p>Mensosialisasikan Kepada pengunjung puskesmas tentang adanya dua Loker Pendaftaran. Loker 1 untuk pendaftaran pengunjung dengan Pemeriksaan Umum dan Loker 2 Untuk Pendaftaran Kelompok marginal/ yang perlu diutamakan. Setiap Loker terdiri dari 3 Petugas Pendaftaran dan Untuk Pelayanan disetiap Poli ada 3 Petugas, agar Pelayanan dapat berjalan dengan cepat dan mudah. Menambah Kecepatan pada sarana wifi dan penambahan computer di setiap poli untuk membantu mempermudah dan mempercepat dalam pelayanan.</p>	<p>Pelaksanaan 2 minggu setelah Pembuatan Rencana Tindaklanjut Mulai dari Bulan Januari 2024 Minggu Kedua Tgl 5 Januari 2024</p> <p>Sudah adanya dua Loker Pendaftaran. Loker 1 untuk pendaftaran pengunjung dengan Pemeriksaan Umum dan Loker 2 Untuk Pendaftaran Kelompok marginal/ yang perlu diutamakan. Setiap Loker terdiri dari 3 Petugas Pendaftaran ditambah 1 petugas untuk pojok informasi BPJS dan Penanggung Jawab Loker Pendaftaran ,Untuk Pelayanan disetiap Poli sudah ada 3 Petugas, agar Pelayanan dan ditambah 1</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dr.NoorFaizah Maenofie,M.Kes</li> <li>• Artista Lutfiana</li> <li>• Dini Mulyaningrum</li> <li>• Amalinda Kris Wijayanti</li> </ul>

			<p>petugas tambahan dapat berjalan dengan cepat dan mudah. Sudah Menambah Kecepatan pada sarana wifi dan ada penambahan computer di setiap poli untuk membantu mempermudah dan mempercepat dalam pelayanan.</p>	
2	<p><b>Adanya Sarana Pengaduan dan Tindak Lanjut</b></p>	<p>Mensosialisasikan lagi secara rutin kepada pengunjung puskesmas tentang sarana Pengaduan baik melalui kotak saran maupun di media elektronik seperti whatsapp, Instagram, Facebook, Website lainnya.( setiap hari rabu ) Kotak saran sudah ada di loket pendaftaran. Bila ada pengunjung Puskesmas yang tidak puas/complain, maka disarankan untuk menemui petugas pengaduan.</p>	<p>Tindaklanjutnya adalah :</p> <p>Sudah ada jadwal kegiatan sosialisasi tentang sarana Pengaduan baik dalam bentuk kotak saran di Loker Pendaftaran maupun melalui media elektronik seperti whatsapp, Instagram, Facebook, Website lainnya.( setiap hari rabu ) Kotak saran sudah ada di loket pendaftaran. Bila ada pengunjung Puskesmas yang tidak puas/complain, maka disarankan untuk menemui petugas pengaduan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dr.NoorFaizah Maenofie,M.Kes</li> <li>• Artista Lutfiana</li> <li>• Dini Mulyaningrum</li> <li>• Amalinda Kris Wijayanti</li> </ul>

3	<p><b>Kualitas sarana dan prasarana</b></p> <p>Memperbaiki dan meningkatkan sarana dan prasarana. Kursi tunggu Pengunjung tidak sesuai dengan jumlah pengunjung</p>	<p>Menganalisa kebutuhan dan anggaran yang ada</p> <p>Untuk menambah kursi pengunjung puskesmas.</p>	<p>Pelaksanaan 2 minggu setelah Pembuatan Rencana Tindaklanjut Mulai dari Bulan Januari 2024 Minggu Kedua Tgl 5 Januari 2024.</p> <p>Tindaklanjutnya adalah : kursi pengunjung sudah ditambah 25 buah, sehingga menjadi 50 kursi Panjang untuk pasien.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dr.NoorFaizah Maenofie,M.Kes</li> <li>• Artista Lutfiana</li> <li>• Dini Mulyaningrum</li> <li>• Amalinda Kris Wijayanti.</li> </ul>
---	---	--	--	---

### C. Tujuan

Pelaksanaan Tindaklanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Kebondalem 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 Tindaklanjut

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

No	Nama	Jabatan Dalam Dinas	Jabatan dalam Tim
1.	dr. NOOR FAIZAH MAENOFIE	Kepala Puskesmas	Penanggung Jawab
2.	Artista Lutfiana,Amd.Keb	Bidan Puskesmas	Ketua
3.	Amalinda Kris W, SKM.	Promosi kesehatan	Sekretaris
4.	Dini Mulyaningrum,Amd.	Analisis Laborat	Anggota

#### B. Pelaksanaan Tindaklanjut.

No	RENCANA TINDAKLANJUT	SUDAH DITINDAKLANJUTI/BELUM	WAKTU PELAKSANAAN	BUKTI
1.	Kecepatan Pelayanan	SUDAH	Tanggal 5 Januari 2024	Dilampirkan bukti foto atau dokumen
2.	Adanya Sarana Pengaduan dan Tindak Lanjut	SUDAH	Tanggal 5 Januari 2024	Dilampirkan bukti foto atau dokumen
3.	Kualitas Sarana dan Prasarana	SUDAH	Tanggal 5 Januari 2024	Dilampirkan bukti foto atau dokumen

### **BAB III PENUTUP**

Pelaksanaan tindaklanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester 2 Tahun 2023 di Puskesmas Kebondalem 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 Puskesmas Kebondalem.



## DOKUMENTASI 2023 SMT 2

### PENAMBAHAN KECEPATAN SERVER UNTUK SIMPUS DAN PCARE



### PENAMBAHAN PETUGAS DI LOKET PENDAFTARAN 1 DAN 2



ADANYA SARANA PENGADUAN DAN TINDAKLANJUT  
TEMPAT KOTAK SARAN DI DEPAN LOKET PENDAFTARAN.





KUALITAS SARANA DAN PRASARANA

PEMBELIAN KURSI TUNGGU PASIEN 25 BUAH

