



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA
BERENCANA

PUSKESMAS AMBAL II

Desa Sinungrejo RT 02 RW 03 Ambal Kebumen Telp. (0287) 6651712; 08112681972

Web : <http://puskesmasambaldua.kebumenkab.go.id>

Email: puskesmasambaldua@yahoo.com Kode Pos 54392

PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT AMBAL II

KEPUTUSAN KEPALA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT AMBAL II
Nomor : 800.1/KEP/022/II/2026

TENTANG
TIM SURVEY KEPUASAN (SKM) dan PENGADUAN MASYARAKAT/PELANGGAN

KEPALA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT AMBAL II,

Menimbang : a. bahwa untuk peningkatan mutu upaya/pelayanan di puskesmas;

b. bahwa untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan puskesmas.

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf (a) dan (b) diatas, maka perlu ditetapkan Keputusan Kepala Pusat Kesehatan Masyarakat Ambal II Tentang Tim Survey Kepuasan (SKM) dan Pengaduan Masyarakat/Pelanggan;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);

3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517);

4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nomor 14 Tahun 2017;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 47 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Kompetensi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 tahun 2024 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat ;
9. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 65 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPALA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT AMBAL II TENTANG TIM SURVEY KEPUASAN (SKM) DAN PENGADUAN MASYARAKAT/PELANGGAN).
- KESATU : Tim wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala per triwulanan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan mengelola pengaduan masyarakat.
- KEDUA : Kepuasan masyarakat/pelanggan bersumber dari kotak saran, pengaduan langsung maupun melalui portal web atau media social (sms, instagram dll)

KETIGA : Penilaian SKM portal pemerintah Kabupaten Kebumen menggunakan skoring sebagai berikut :

NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PUSKESMAS
25,00 – 64,99	D	Tidak baik
65,00 – 76,60	C	Kurang baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100,	A	Sangat Baik

KEEMPAT : Menunjuk tim sebagai berikut :

No	Nama	NIP	Tugas dalam Tim
1	Siktin Agus raspitasari, AMdKeb	198508162017042 008	Koordina tor Tim
2	Siti Isrowiyah	197303191996032 002	Anggota
3	Isti Fitriyani AMdKeb	199104142022212 013	Anggota
4	Naeni Isthikomah, SM	BLUD	Anggota

KELIMA : Hasil survey dan atau pengaduan masyarakat dianalisa dan dilaporkan kepada Kepala Puskesmas, Pemerintah Kabupaten Kebumen dan disebarakan melalui media online maupun papan pengumuman.

KEENAM : SKM dievaluasi dilaporkan dalam Rapat Tinjauan Manajemen enam bulan sekali.

KETUJUH : Tugas, tanggungjawab dan wewenang tim tercantum dalam lampiran keputusan ini

KEDELAPAN : Segala biaya yang dikeluarkan sebagai akibat pelaksanaan surat keputusan ini dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja puskesmas.

KESEMBILAN : Keputusan ini berlaku sejak tanggal dikeluarkan, apabila terjadi kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

KESEPULUH : Dengan berlakunya keputusan ini , maka Surat Keputusan Nomor 061.1/KEP/024/II/2022 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi.

Ditetapkan di Kebumen
Pada tanggal 18 Februari 2026

KEPALA
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT AMBAL II

The image shows a circular official stamp in purple ink. The outer ring of the stamp contains the text "Pemerintah Kabupaten Kebumen" at the top and "DINKES PPK" at the bottom, separated by two small stars. The center of the stamp contains the text "PUSKESMAS AMBAL II". Overlaid on the stamp is a blue ink signature, which appears to be "ERAWATI KUSUMA DEWI".

ERAWATI KUSUMA DEWI

LAMPIRAN : KEPALA PUSAT KESEHATAN
MASYARAKAT AMBAL II TENTANG
TIM SURVEY KEPUASAN (SKM) DAN
PENGADUAN
MASYARAKAT/PELANGGAN
NOMOR : 800.1/KEP/022/II/2026
TANGGAL : 18 Februari 2026

TANGGUNGJAWAB TIM

- a. Bertanggungjawab terhadap semua pelaksanaan kegiatan dalam rangka pelayanan dan penanganan pengaduan layanan masyarakat.
- b. Bertanggungjawab terhadap semua pelaksanaan SKM melalui portal web Pemerintah Kabupaten Kebumen.

WEWENANG TIM

- a. Melakukan koordinasi dengan bidang terkait, tentang masalah yang diadukan masyarakat;
- b. Melaksanakan pemantauan penyelesaian pengaduan masyarakat;

TUGAS TIM

1. Koordinator Tim

- a. Melakukan koordinasi dengan seluruh anggota
- b. Membagi tugas dan memberikan arahan kepada seluruh anggota;
- c. Menyusun dan menyampaikan laporan kepada Kepala Puskesmas, tim mutu dan unit terkait;
- d. Menerima dan mengadministrasikan pengaduan yang diperoleh admin pengaduan melalui kotak saran (tertulis/lisan), website, sms,whattsap,telepon, dan survey kepuasan masyarakat/pelanggan;
- e. Menyiapkan jawaban atau respon terhadap pengaduan masyarakat dan menyampaikan jawaban atas pengaduan masyarakat kepada Kepala Puskesmas Ambal II;
- b. Melakukan tindak lanjut atas pengaduan masyarakat;

2. Anggota Tim

- a. Menerima dan mengadministrasikan pengaduan yang diperoleh melalui kotak saran (tertulis/lisan), website, SMS, Whattsap dan Telepon/Handphone
- b. Memverifikasi dan mengklarifikasi atas kebenaran materi pengaduan masyarakat maksimal 14 hari sejak pengaduan

diterima (pengaduan harus lengkap, nama, alamat, nomor telepon dan uraian aduannya; bila tidak lengkap, harus dilengkapi selama 30 hari sejak aduan diterima); bila tidak dilengkapi oleh pengadu, maka pengadu dianggap mencabut aduan;

- c. Menyiapkan jawaban atau respon terhadap pengaduan masyarakat dan menyampaikan jawaban atas pengaduan masyarakat kepada Koordinator Tim
- d. Menjawab aduan dari masyarakat kepada pelapor/pengadu terhadap hasil penyelesaian pengaduan masyarakat;
- e. Mengajukan aduan masyarakat kepada coordinator tim apabila tidak mampu diselesaikan atau diluar batas kewenangannya.

Kepala Puskesmas Ambal II



ERAWATI KUSUMA DEWI