

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TRIWULAN IV TAHUN 2023**



**DINAS KESEHATAN  
KABUPATEN KETAPANG  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
TAHUN 2023**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka (Dinas kesehatan Kab Ketapang) perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini

dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh (DINAS KESEHATAN) periode Oktober s/d Desember Tahun 2023 (Triwulan III) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (TW IV)**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,324	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,514	B
3	Waktu Penyelesaian	3,351	B
4	Biaya/Tarif	3,811	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,432	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,378	B
7	Perilaku Pelaksana	3,486	B
8	Sarana dan Prasarana	3,297	B
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,865	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur. Kerangka rencana tindak lanjut tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	2024	
1	Kualitas Sarana dan prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengoptimalkan sarana dan prasarana yang ada.</li> <li>- Pengadaan komputer sebagai sarana informasi pengguna layanan di Ruang Tunggu.</li> </ul>					√	Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan

### BAB III

## REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

<b>No</b>	<b>Rencana Tindak Lanjut</b>	<b>Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)</b>	<b>Dokumentasi Kegiatan</b>	<b>Tantangan/Hambatan</b>
1	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mengoptimalkan sarana dan prasarana yang ada.</li><li>- Pengadaan komputer sebagai sarana informasi pengguna layanan di Ruang Tunggu.</li></ul>	Melakukan perbaikan berkelanjutan untuk pengguna layanan, dan pengadaan komputer di Ruang Tunggu		

## BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, dapat ditarik kesimpulan yaitu :

1. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu belum tersedianya anggaran pengadaan komputer di Ruang Tunggu.
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada, antara lain:

No.	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Pengadaan komputer sebagai sarana informasi pengguna layanan di Ruang Tunggu.	RKA	2024	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan

Ketapang, 03 Januari 2024

Kepala Dinas Kesehatan

Kabupaten Ketapang



**dr. FERIA KOWIRA, M.M.**

NIP. 19730507 200212 2 005

**DOKUMENTASI EVALUASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
TRIWULAN IV TAHUN 2023**



*Pemaparan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV IKM (87,30)  
dan Rencana Tindak Lanjut Unsur IKM Terendah*



**PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG**  
**DINAS KESEHATAN**

Jl. D.I Panjaitan No. 40 Kode Pos 78851 Telp/Fax (0534) 32253 KETAPANG  
E-mail: dinkes@ketapangkab.go.id Website: https://dinkes.ketapangkab.go.id

**DAFTAR HADIR**

Hari : Sabtu  
Tanggal :  
Waktu : 09.00 WIB  
Tempat : Ruang Rapat Sekretaris Dinas  
Hal : Rapat Evaluasi SKM TW IV Tahun 2023

NO	NAMA / NIP	JABATAN	TANDA TANGAN
1	Mangarata Diana	Kasubag Uck.	
2	Rudi	STAF UK	
3	HERKULANA	STAF UK	
4	A. ANDRY	U.K	
5	RASIANI	UK	
6			
7	Ismie Nurbarina	STAF UK	
8	Veri Juniarti	STAF UK	
9	Tri Wahyuni	STAF UK	
10	Wahyudin	STAF UPP	
11	Sulaini	STAF UBR	
12	Juitta Desti	STAF UK	
13	Sutan Iqbal Bramudya Chandra	STAF UK	
14	Silva Juniarti	STAF UK	

**DOKUMENTASI RENCANA TINDAK LANJUT**  
( Upaya Perbaikan Berkelanjutan untuk Pengguna Layanan )



