

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN II TAHUN 2024**



**DINAS KESEHATAN
KABUPATEN KETAPANG
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
TAHUN 2024**

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 April s/d Juni 2024 (Triwulan II) 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	3,761	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,830	A
3	Waktu Penyelesaian	3,727	A
4	Biaya/Tarif	4,000	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,716	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,841	A
7	Perilaku Pelaksana	3,830	A
8	Sarana dan Prasarana	3,739	A
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,966	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	
1	Kesesuaian Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Mengoptimalkan SDM yang ada pada Dinas Kesehatan. - Mengadakan Pertemuan dengan bidang-bidang terkait pemberi layanan 			√		Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Mengadakan Pertemuan dengan bidang-bidang terkait pemberi layanan	Melakukan Koordinasi dengan bidang Terkait Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat	Terlampir	

BAB IV KESIMPULAN

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

1. 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	Memberikan Penyuluhan terkait bidang-bidang pemberi pelayanan	Menyurati dan korrdinasi langsung kepada bidan-bidang terkait pemberi pelayanan yang ada dinas kesehatan.	TW III 2024	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Bidang Sekretariat, Bidang Sumber Daya Kesehatan, Bidang Kesehatan Masyarakat, Bidang Pelayanan Kesehatan, Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit

Ketapang, 6 Agustus 2024

Kepala Dinas Kesehatan
Kabupaten Ketapang



dr. FERIA KOWIRA, M.M.
NIP. 19730507 200212 2 005

**DOKUMENTASI EVALUASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN II TAHUN 2024**



*Pemaparan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II IKM (95,49)
dan Rencana Tindak Lanjut Unsur IKM Terendah*

DOKUMENTASI RENCANA TINDAK LANJUT

(Rapat Tindak Lanjut dengan Bidang Terakit Pelayanan di Dinas Kesehatan)

