

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TRIWULAN III 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 Juli s/d September 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 III)**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,712	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,712	A
3	Waktu Penyelesaian	3,742	A
4	Biaya/Tarif	3,833	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,652	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,742	A
7	Perilaku Pelaksana	3,803	A
8	Sarana dan Prasarana	3,697	A
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,970	A

Berdasarkan 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 yang terdiri dari unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut unsur 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	Melakukan monitoring dan evaluasi kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan kepada pengguna layanan				√	Sub Bagian / Bidang yang memberikan pelayanan



### 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	Melakukan monitoring dan evaluasi kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan kepada pengguna layanan	Koordinasi dengan Kepala Bidang di Lingkungan Dinas Kesehatan untuk melakukan monitoring dan evaluasi kepada petugas layanan di setiap bidang, tentang kesesuaian produk layanan yang diberikan dengan yang tercantum dalam Standar Pelayanan di lingkungan Dinas Kesehatan Kab. Ketapang		

## BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan nilai unsur pelayanan terendah yang menjadi prioritas perbaikan adalah Kesesuaian Pelayanan, maka perlu dilakukan Rencana Tindak Lanjut sebagai berikut :

No.	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Melakukan monitoring dan evaluasi kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan kepada pengguna layanan	Koordinasi dengan Kepala Bidang di Lingkungan Dinas Kesehatan untuk melakukan monitoring dan evaluasi kepada petugas layanan di setiap bidang, tentang kesesuaian produk layanan yang diberikan dengan yang tercantum dalam Standar Pelayanan di lingkungan Dinas Kesehatan Kab. Ketapang	Triwulan IV	Sub Bagian/ Bidang yang memberikan pelayanan	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Ketapang, 09 Oktober 2023

Kepala Dinas Kesehatan  
Kabupaten Ketapang



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

NIP. 19730507 200212 2 005

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



*Pemaparan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III IKM (93,972)  
dan Rencana Tindak Lanjut Unsur IKM Terendah*





## DOKUMENTASI TINDAK LANJUT



Koordinasi dengan Kepala Bidang di Lingkungan Dinas Kesehatan untuk melakukan monitoring dan evaluasi kepada petugas layanan di setiap bidang, tentang kesesuaian produk layanan yang diberikan dengan yang tercantum dalam Standar Pelayanan di lingkungan Dinas Kesehatan Kab.

Ketapang pada saat Rapat Rutin Struktural



