

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Triwulan II (April-Juni) Tahun 2024



DINAS KESEHATAN

Pemerintah Kabupaten Ketapang

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 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 Kabupaten Ketapang triwulan II tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Triwulan II Tahun 2024

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-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas

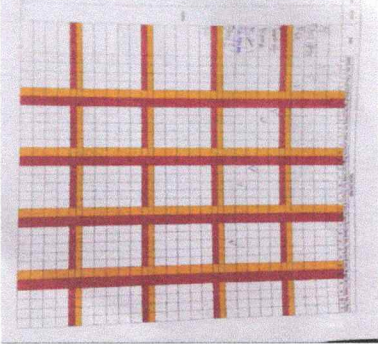
perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

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	<ul style="list-style-type: none"> - Mengoptimalkan SDM yang ada pada Dinas Kesehatan. - Mengadakan Pertemuan dengan bidang-bidang terkait pemberi layanan - Sosialisasi Standar Layanan dan Standar Operasional Prosedur pada Forum Konsultasi Publik 			√		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	Mengoptimalkan SDM yang ada pada Dinas Kesehatan	Menyusun jadwal piket petugas layanan yang terdiri dari petugas-petugas layanan sekretariat dan bidang-bidang		Petugas sedang tugas luar

	<p>Mengadakan Pertemuan dengan bidang-bidang terkait pemberi layanan</p>	<p>Pada pertemuan rutin Struktural dan Ketua Tim disampaikan tentang capaian dan cara peningkatan pelayanan public</p> <p>Pada pertemuan Subbagian atau bidang, atasan membimbing petugas layanan untuk memberikan layanan terbaik</p>		
	<p>Sosialisasi Standar Layanan dan Standar Operasional Prosedur pada Forum Konsultasi Publik</p>	<p>Kegiatan sosialisai melalui Forum Konsultasi Publik untuk mendapatkan saran dan masukan dari Masyarakat mengenai kesesuaian layanan</p>		

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Dinas Kesehatan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut hasil Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan II.
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Mengoptimalkan SDM yang ada pada Dinas Kesehatan	Menyampaikan pada atasan (Sekretaris Dinas) perlunya jadwal piket petugas layanan guna menghindari kekosongan petugas layanan publik, melakukan rapat terkait hal di atas	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
2	Mengadakan Pertemuan dengan bidang-bidang terkait pemberi layanan	Pertemuan dilakukan pada saat rapat internal struktural dan ketua tim serta pertemuan internal pada bidang/sekret	TW III 2024	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Bidang Sekretariat, Bidang Sumber Daya Kesehatan, Bidang Kesehatan Masyarakat, Bidang Pelayanan

		ariat			Kesehatan, Bidang Pencegaha n dan Pengendali an Penyakit
3	Sosialisasi Standar Layanan dan Standar Operasiona l Prosedur pada Forum Konsultasi Publik	Persiapan, penunjukan SK Tim Kerja FKP, pelaksanaan	Minggu ke-4 Oktober	Sekretariat	Pengguna Layanan, Stakeholder , LSM, Akademisi, Media Massa, Organisasi Perangkat Daerah

Ketapang, 01 November 2024

Kepala Dinas Kesehatan



dr. FERIA KOWIRA, M.M

NIP. 19730507 200212 2 005