



---

# TINDAK LANJUT HASIL SKM SEMESTER II TAHUN 2022

---



DINAS KESEHATAN KABUPATEN PEMALANG  
JL. KH. SAMANHUDE 12 PEMALANG  
TEL/FAX. (0284) 321 012

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, sehingga telah berhasil disusun Laporan Pelaksanaan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelayanan Publik Semester II Tahun 2022 pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pematang Jaya sesuai dengan yang diamanatkan dalam Peraturan Bupati Pematang Jaya Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya.

Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelayanan Publik ini merupakan cerminan optimalisasi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dalam mendorong keterlibatan masyarakat dalam perencanaan dan perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik secara berkelanjutan.

Kami berharap hasil tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelayanan Publik ini mampu meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik pada Dinas Kesehatan.

Pematang Jaya, 21 Februari 2023  
KEPALA DINAS KESEHATAN  
  
dr. Yulies Nuryaya  
Pemhmas  
NIP. 19680715200212200

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan bahwa seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang kemudian ditegaskan melalui Peraturan Bupati Pemalang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang. Peraturan tersebut menjadi acuan bagi Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang untuk mengevaluasi dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik.

Dinas Kesehatan Kabupaten Pemalang secara periodik dalam tiap semester melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat guna perbaikan atau peningkatan pelayanan. Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pemalang pada Semester 2 Tahun 2022 memperoleh nilai 80,78 dengan kategori mutu pelayanan Baik.

Berdasarkan konstelasi nilai yang dicapai oleh masing-masing unsur layanan terdapat 3 (tiga) unsur layanan yang memperoleh nilai paling rendah terdiri atas : Unsur Waktu pelayanan nilai 72,26, Unsur Sarpras nilai 78,39 dan Unsur persyaratan nilai 78,87.

Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat maka Dinas Kesehatan Kabupaten Pemalang telah menyusun rencana tindak lanjut perbaikan sebagai berikut :

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggungjawab
1	Waktu Pelayanan	Peningkatan Kecepatan dan Kualitas penyelesaian pelayanan	2 minggu (mulai Minggu I Bulan Februari 2023)	Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian
2	Sarpras	Pemenuhan fasilitas ruang tunggu tempat pelayanan di bidang Yankes	1 minggu (mulai Minggu III Bulan Januari 2023)	Subkoor standarisasi dan jaminan kesehatan
3	Persyaratan pelayanan	Lokakarya Mini review SOP	Minggu IV Bulan Januari 2023	Kepala Subbagian Bina program

## B. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat adalah 3 (tiga) unsur yang hasil nilainya paling rendah.

## C. Manfaat

Dengan tindak lanjut hasil pelaksanaan SKM, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Memperbaiki kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Meningkatkan kepuasan masyarakat.

## BAB II

### PELAKSANAAN TINDAK LANJUT

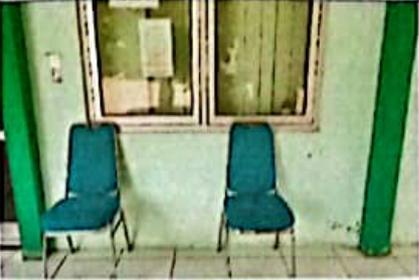
#### A. Tim Pelaksana Tindak Lanjut

Untuk melakukan tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat pelayanan publik maka Dinas Kesehatan membentuk tim dengan komposisi keanggotaan sebagai berikut.

No	Nama	Jabatan Dalam Dinas	Jabatan dalam Tim
1.	Akhmad Sarifudin. SKM.M.M	Sekretaris Dinas	Ketua
2.	Listyo Pramono, SKM. M.M	Kepala Bidang SDK	Sekretaris
3.	Khodiroh. S ST	Kasubag Umum dan Kepegawaian	Anggota
4.	Tri Widayanti, S.Kep Ners	Sobkoord standarisasi dan jaminan kesehatan	Anggota

#### B. Pelaksanaan Tindak Lanjut.

No	Rencana Tindak Lanjut	Sudah/ Belum ditindak	Bukti	Catatan
1.	Peningkatan Kecepatan dan Kualitas penyelesaian pelayanan	Belum	Belum ada bukti untuk tindak lanjut.	Kadin belum sempat utk koord dg Diskominfo utk melakukan input TTE

2.	Pemenuhan fasilitas ruang tunggu tempat pelayanan di bidang Yankes	Sudah		
3.	Lokakarya Mini review SOP	Sudah		

### **BAB III**

### **PENUTUP**

Pelaksanaan rencana tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan yang dilaksanakan secara terencana dan terkelola dengan baik merupakan upaya untuk memenuhi harapan masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada semester I Tahun 2023. Selain itu pelaksanaan rencana tindak lanjut mendeskripsikan pula optimalisasi peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang semakin obyektif dan memenuhi rasa keadilan.