



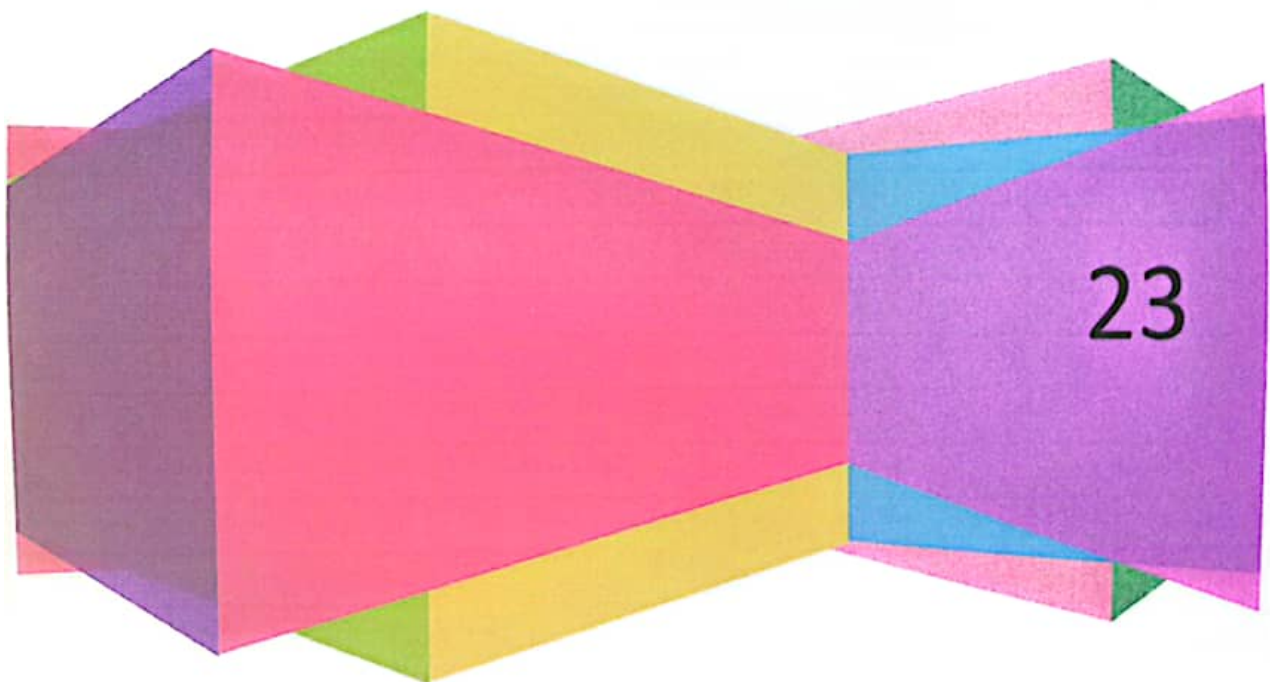
TINDAK LANJUT

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER II

TAHUN 2023

DINAS KESEHATAN KABUPATEN PEMALANG



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya telah berhasil disusun Laporan Pelaksanaan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelayanan Publik Semester II Tahun 2023 pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pemalang sesuai dengan yang amanat Peraturan Bupati Pemalang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang.

Pelaksanaan tindak lanjut hasil SKM Semester II Tahun 2023 pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pemalang diprioritaskan perbaikan pada 3 (tiga) unsur SKM yang capaian nilainya paling rendah meliputi unsur SKM sebagai berikut :

1. Waktu Pelayanan
2. Sarana Prasarana
3. Prosedur Pelayanan

Harapan kami Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini sesuai kebutuhan bagi peningkatan indeks kepuasan masyarakat pada semester berikutnya.

Pemalang, 5 April 2024
KEPALA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN PEMALANG

DIN KES
dr. YULIES NURAYA
Pembina Tk 1/ IV b
NIP. 19680715-200212 2 005

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peraturan Bupati Pemalang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang telah menganatkan agar setiap unit Pelayanan Publik wajib menyelenggarakan survey kepuasan masyarakat (SKM) sebagai wujud peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Dalam setiap penyelenggaraan SKM dilakukan pula penyusunan Rencana Tindak Lanjut perbaikan terhadap unsur SKM yang capaian nilainya paling rendah sehingga terjadi peningkatan nilai dalam waktu berikutnya.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh dari hasil penyelenggaraan SKM Semester II Tahun 2023 pada Dinas Kesehatan Masyarakat Kabupaten Pemalang adalah 87,86 kategori mutu pelayanan Baik dengan rincian nilai sebagaimana tabel berikut :

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	2	3	4
1	Syarat	88,00	Baik
2	Prosedur	87,78	Baik
3	Waktu Pelayanan	84,44	Baik
4	Biaya/Tarif	90,78	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi	87,89	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	88,00	Baik
7	Perilaku Pelaksana	88,67	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	86,44	Baik
9	Penanganan Pengaduan	90,44	Sangat Baik
IKM		87,86	Baik

Konstelasi 3 (tiga) unsur layanan yang menjadi prioritas Penyelenggaraan SKM Semester II Tahun 2023 sebagai berikut :

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggungjawab
1	Waktu Pelayanan	Pengajuan rekomendasi surat ijin praktek dokter, ijin penelitian, ijin PIRT.	3 hari – 1 minggu	Kepala Bidang SDK
2	Sarana Prasarana	Pemenuhan sarana prasarana elektronik untuk kemudahan pelayanan (Paperless).	12 bulan (bulan Januari s/d Desember 2023)	Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian
3	Kompetensi Pelaksana	Memberikan informasi terkait semua kegiatan dan pelayanan kesehatan secara komprehensif.	12 bulan (bulan Januari s/d Desember 2023).	Masing-masing Kepala Bidang

B. Ruang Lingkup

Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Pematang Jaya maka telah disusun rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 (tiga) unsur yang nilainya paling rendah dalam survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2023 sebagai berikut :

NO	UNSUR LAYANAN	RENCANA TINDAK LANJUT	RENCANA WAKTU PELAKSANAAN	PENANGGUNGJAWAB
1	Waktu Pelayanan	• Pengajuan Tanda	2 minggu (mulai Minggu	Kepala Subbagian Umum dan

		Tangan Elektronik untuk keperluan pembuatan surat ijin/rekomendasi bagi Kepala Dinas/ Sekretaris Dinas ke Diskominfo.	II Bulan Agustus 2023)	Kepegawaian
2	Sarana Prasana	<ul style="list-style-type: none"> Menyediakan google form untuk pengajuan ijin/rekomendasi Dinas Kesehatan. 	1 bulan (bulan September 2023)	Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian
3	Prosedur Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Mencetak brosur prosedur pelayanan dan meletakkannya di front office. Mengkaji dan melakukan pembaruan SOP pelayanan. 	Minggu III bulan September 2023	Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian

C. Tujuan

Tindak Lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pemalang mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Mewujudkan komitmen perbaikan secara berkelanjutan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat;
3. Meningkatkan Indeks Pelayanan Publik (IPP).

BAB II

PELAKSANAAN TINDAK LANJUT




A. Tim Pelaksana Tindak Lanjut

Untuk melakukan tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat maka Dinas Kesehatan Kabupaten Pemalang membentuk Tim Pelaksana Tindak Lanjut dengan komposisi keanggotaan sebagai berikut.

No	Nama	Jabatan Dalam Dinas	Jabatan dalam Tim
1.	dr. Abdul Haris	Sekretaris Dinas	Ketua
2.	Slamet Budiyo, SKM	Kepala Bidang	Sekretaris
3.	Khodiroh, S.ST	Kasubag Umum dan Kepegawaian	Anggota

B. Pelaksanaan Tindak Lanjut.

No	Rencana Tindak Lanjut	Sudah/Belum ditindak	Bukti	Catatan
1.	Pengajuan Tanda Tangan Elektronik untuk keperluan pembuatan surat ijin/rekomendasi bagi Kepala	Belum		

	Dinas/ Sekretaris Dinas ke Diskominfo.			
2.	Menyediakan google form untuk pengajuan ijin/ rekomendasi Dinas Kesehatan.	Sudah		
3.	<ul style="list-style-type: none"> Mencetak brosur prosedur pelayanan dan meletakkannya di front office. Mengkaji dan melakukan pembaruan SOP pelayanan. 	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> Mencetak brosur  Mengkaji dan melakukan pembaruan SOP Pelayanan  	

BAB III

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Dinas Kesehatan Kabupaten Pematang telah melaksanakan beberapa Rencana Tindak Lanjut hasil penyelenggaraan SKM Semester II Tahun 2023 meliputi perbaikan pada 3 (tiga) unsur dengan capaian nilai paling rendah;
2. Cakupan realisasi penyelesaian tindak lanjut perbaikan 3 (tiga) unsur SKM dibandingkan jumlah Rencana Tindak Lanjut yang telah disusun mencapai 70%;
3. Waktu penyelesaian Tindak Lanjut 3 bulan setelah laporan penyelenggaraan SKM diterbitkan;
4. Tindak Lanjut hasil penyelenggaraan SKM Semester II Tahun 2023 telah kami publikasikan kepada masyarakat melalui media *offline* dan *online* sebagai berikut :
 - a. Media *offline* seperti di ruang pelayanan;
 - b. Media *online* seperti di website Dinas Kesehatan Kabupaten Pematang, *Official Instagram*, *Facebook* ataupun *Twitter*.