

LAPORAN

TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



BIDANG

PENJAMIN MUTU KESEHATAN DAN PERIZINAN

**TRIWULAN III
2025**

**DINAS KESEHATAN
KABUPATEN REJANG LEBONG**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 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 penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Penjamin Mutu Kesehatan dan Perizinan Dinas Kesehatan Kabupaten Rejang Lebong sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Rejang Lebong, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Penjamin Mutu Kesehatan dan Perizinan Dinas Kesehatan Kabupaten Rejang Lebong.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II
RUANG LINGKUP DAN TINDAK LANJUT

2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara rutin dan berkala setiap semester melalui berbagai metode baik penyebaran formulir kuisisioner secara elektronik maupun disebar langsung ke masyarakat untuk menilai kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP kota Baubau. Adapun unsur pelayanan yang dilakukan terdiri dari 9 unsur penilaian, yaitu :

No	Unsur yang Dinilai
1	Persyaratan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3	Waktu Penyelesaian
4	Biaya/Tarif
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
9	Sarana dan Prasarana

2.2 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Penjamin Mutu Kesehatan dan Perizinan Dinas Kesehatan Kabupaten Rejang Lebong periode sebelumnya menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

NO	Unsur Pelayanan	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.70	A
2	Prosedur	3.80	A
3	Waktu Pelayanan	3.90	A
4	Biaya / Tarif	4.00	A
5	Produk Layanan	3.90	A
6	Kompetensi Pelaksana	3.90	A
7	Perilaku Pelaksana	4.00	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.00	A
9	Sarana dan Prasarana	4.00	A

- a. Jumlah Responden : 10 orang
- b. Nilai IKM : 97,69
- c. Mutu Pelayanan : A
- d. Kinerja Unit Pelayanan : Sangat Baik

2.3 Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- 1. Unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah adalah Persyaratan nilai 3,70.
- 2. Sedangkan unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi Biaya, perilaku petugas, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dan sarana dan prasarana dengan nilai rata rata 4,00.

Dengan hasil penilaian 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 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari kedua unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1.	Persyaratan	Menambah informasi tentang Persyaratan			√		Kepala Dinas
2	Prosedur	Membuat alur prosedur yang harus dilaksanakan			√		Kepala Dinas
3	Waktu Pelayanan	Mengefisiensikan waktu pelayanan			√		Kepala Dinas
4	Produk Layanan	Sosialisai mengenai produk pelayanan			√		Kepala Dinas
5	Kompetensi Pelaksana	Meningkatkan performa pelaksana dalam melaksanakan kegiatan			√		Kepala Dinas

BAB III
HASIL TINDAK LANJUT

Rencana tindak lanjut merupakan suatu proses mempersiapkan secara sistematis kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu. Rencana tindak lanjut dirancang dari hasil evaluasi kegiatan yang meliputi evaluasi proses, dan evaluasi hasil. Hasil analisis harus ditindaklanjuti dengan menyusun program selanjutnya sebagai kesinambungan program, mengembangkan jejaring pelayanan agar pelayanan lebih optimal, pengembangan komitmen baru, kebijakan orientasi dan implementasi pelayanan selanjutnya. Berikut merupakan rencana tindak lanjut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Ruang Lingkup	Hasil Implementasi	Status	Keterangan
1	Memberikan jaminan kemudahan prosedur sehingga waktu pelayanan lebih efektif dan efisien	Bidang Pelayanan	Melakukan pembaruan standar pelayanan masyarakat setiap tahun	Selesai	
2	Mensosialisasikan persyaratan dan prosedur pelayanan kepada publik melalui media yang mudah diakses	Bidang Pelayanan	Pembuatan dan publikasi informasi terkait alur pelayanan	Selesai	
3	Mengevaluasi pelaksanaan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan ketidak sesuaian antara standar dan implementasi pelayanan akan diperbaiki	Bidang Pelayanan	Pembuatan standar pelayanan dan mengevaluasi pelayanan publik yang telah diberikan	Selesai	
4	Menjadikan hasil SKM sebagai acuan / pedoman periodic agar pelayanan publik yang diselenggarakan menjadi semakin baik	Bidang Pelayanan	Perbaikan berkelanjutan sebagai tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat	Selesai	
5	Meningkatkan performa pelaksana dalam melaksanakan kegiatan	Bidang Pelayanan	Melaksanakan pelatihan dan zoom meeting	Selesai	

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Masukan dan saran yang terkait dengan perbaikan pelayanan yang bersifat minor langsung ditindak lanjuti oleh Penjamin Mutu Kesehatan dan Perizinan Dinas Kesehatan Kabupaten Rejang Lebong juga sebagai acuan dalam mengembangkan atau meningkatkan kinerja pelayanan. Sedangkan yang bersifat mayor dan membutuhkan pembangunan baru akan menjadi masukan pada perencanaan anggaran tahun berikutnya untuk meningkatkan pelayanan kinerja sesuai dengan arah dan masukan yang telah di berikan oleh pemohon.

4.2 Saran

Pelaksanaan tindak lanjut survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkesinambungan oleh Penjamin Mutu Kesehatan dan Perizinan Dinas Kesehatan Kabupaten Rejang Lebong sebagai Upaya dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelaksanaan kegiatan penyusunan SKM akan dilakukan secara periodic pada setiap 3 bulan sekali. Demikian penyusunan laporan tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) yang dapat kami sajikan, semoga dapat memberikan manfaat dan berguna bagi semua pihak, walaupun kami sadari masih banyak kekurangan dan keterbatasan didalamnya. Semoga Allah SWT senantiasa membimbing kita untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Amin.

Curup, 30 September 2025
Plt. Kepala Dinas Kesehatan
Kabupaten Rejang Lebong

drg. ASEP SETIA BUDIMAN
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP.197001052000031002