

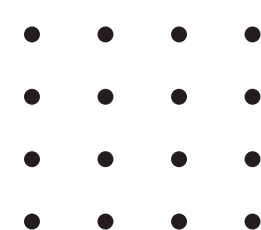


LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2024



DINAS KESEHATAN KAB. TEGAL

Jln. dr Soetomo No. 1C Slawi, Kab. Tegal
Telp. (0283) 491644
website: www.dinkes.tegalkab.go.id





**LAPORAN TINDAK LANJUT
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KESEHATAN
KABUPATEN TEGAL TAHUN 2024**

**PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
DINAS KESEHATAN**

Jl. Dr. Soetomo No. 1C – Slawi Telp. 0283 491644
Fax 0283 491674 website: dinkeskabtegal.go.id
email: dinkes@tegalkab.go.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah Subhanallahu wa ta'ala, atas segala limpahan Rahmat dan KaruniaNya, sehingga Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat diselesaikan. Laporan ini menggambarkan penyelenggaraan perbaikan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal. Kepada semua pihak yang telah membantu perbaikan kualitas pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal kami sampaikan terima kasih. Semoga hasil laporan ini dapat menjadi masukan dalam meningkatkan kualitas dan mutu layanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal.

Slawi, 31 Desember 2024
Kepala Dinas Kesehatan
Kabupaten Tegal



dr. Ruszaeni, SH, MM
NIP. 197101182002121001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	1
C. Tujuan.....	2
D. Sasaran	2
E. Ruang Lingkup.....	2
F. Unsur/Indikator Penilaian	2
BAB II	4
A. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	4
B. Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	4
C. Dokumentasi Realisasi Tindak Lanjut.....	5
BAB III KESIMPULAN.....	9

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu tindakan pemberian barang atau jasa kepada penerima layanan oleh pemerintah, dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik yang diberikan secara langsung dan dirasakan oleh penerima layanan. Pelayanan publik harus diberikan kepada Penerima layanan karena adanya kepentingan publik (*public interest*), yang harus dipenuhi oleh pemerintah, karena pemerintahlah yang memiliki tanggung jawab untuk memenuhinya. Dalam memberikan pelayanannya, pemerintah dituntut untuk memberikan sebuah pelayanan prima kepada publik, sehingga tercapai suatu kepuasan. Pelayanan prima merupakan suatu layanan yang diberikan kepada publik yang mampu memuaskan pihak yang dilayani, hal tersebut sebagaimana disebutkan dalam Undang- Undang Nomor : 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Seiring dengan perubahan lingkungan strategis yang cepat dan luas di berbagai sektor, maka spesialisasi dan variasi tuntutan kebutuhanpun semakin meningkat dalam kegiatan dan kehidupan Penerima layanan. Ditambah lagi dengan peningkatan kesadaran bernegara, kesemuanya itu mengharuskan adanya perubahan tentang konsep pelayanan terhadap penerima layanan. Penerima layanan semakin dinamis dan semakin kritis, sehingga hal ini memicu adanya keharusan perubahan paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada Penerima layanan. Penyusunan laporan tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Penerima layanan (SKM) merupakan suatu langkah untuk mengukur keberhasilan atas upaya perbaikan yang telah dilakukan.

B. Dasar Hukum

Dasar SKM adalah peraturan perundangan sebagai berikut:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

C. Tujuan

Penyusunan laporan ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan tindak lanjut hasil survey kepuasan masyarakat.

D. Sasaran

Sasaran laporan tindak lanjut hasil survey kepuasan masyarakat atas pelayanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal ini adalah penentu kebijakan dan pemberi layanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelayanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal, yaitu:

1. Pelayanan penerbitan rekomendasi ijin praktik tenaga kesehatan;
2. Pelayanan Verifikasi Perizinan Berusaha Fasilitas Kesehatan (RS Kelas C dan D, Klinik, Puskesmas, UTD) Melalui Sistem OSS-RBA;
3. Pelayanan Pelayanan Pengawasan PIRT (Produksi Pangan Industri Rumah Tangga)
4. Pelayanan Pelaksanaan Verifikasi PIRT;
5. Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Surat Izin Apotek dan Surat Izin Toko Obat;
6. Pelayanan Penerbitan Rekomendasi SIPA (Surat Ijin Praktik Apoteker) dan SIPTTK (Surat Ijin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian)
7. Pelayanan penerbitan sertifikat laik sehat;
8. Pelayanan penerbitan sertifikat laik higiene sanitasi;
9. Pelayanan call Centre PSC 119.

F. Unsur/Indikator Penilaian

Penyusunan Survei Kepuasan Penerima layanan ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat 9 unsur/indikator ditambah 2 unsur tambahan sesuai rekomendasi KPK, yaitu:

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
2. Perilaku dan Sikap Petugas
3. Kemudahan Prosedur Pelayanan

4. Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan
5. Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan
6. Kesesuaian Produk Pelayanan
7. Kompetensi/kemampuan petugas
8. Kualitas Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan
10. Integritas
11. Transparansi

BAB II

TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat atas pelayanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal Semester II Tahun 2024 adalah dalam kategori Baik, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah 3,31 atau konversi IKM sebesar 82,9.

Tabel 2. 1 Tabel Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

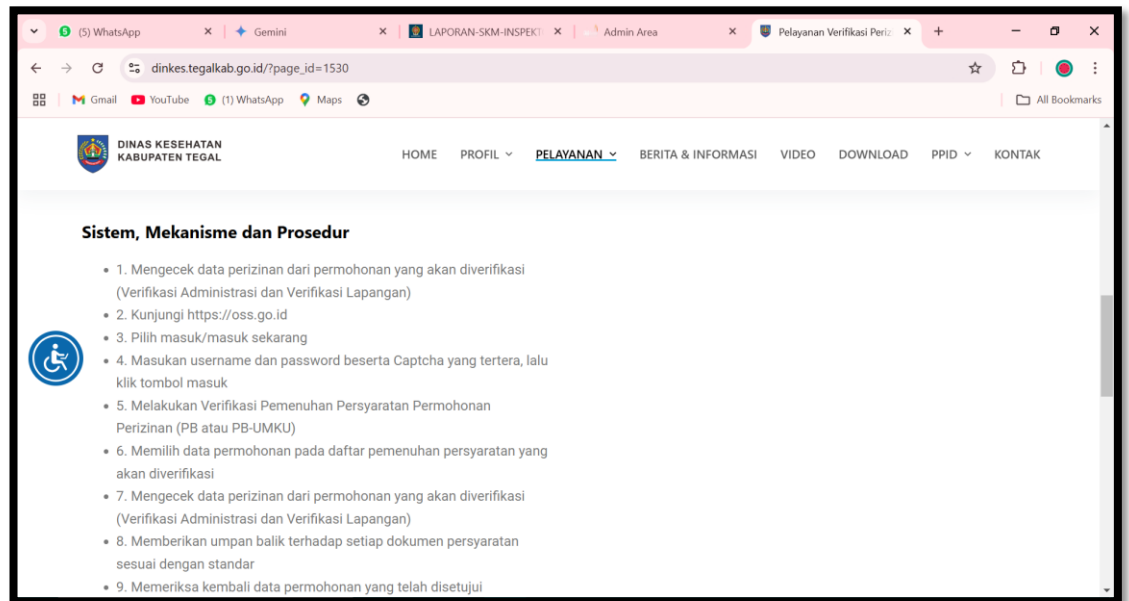
No.	Unsur Pelayanan	Nilai	Kategori
1.	Persyaratan	3,4	baik
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,3	baik
3.	Waktu Penyelesaian	3,2	baik
4.	Biaya/Tarif	3,7	sangat baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,3	baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3,4	baik
7.	Perilaku Pelaksana	3,4	baik
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,8	sangat baik
9.	Sarana dan Prasarana	3,3	baik
10.	Integritas	3,2	baik
11.	Transparansi	2,5	tidak baik

B. Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

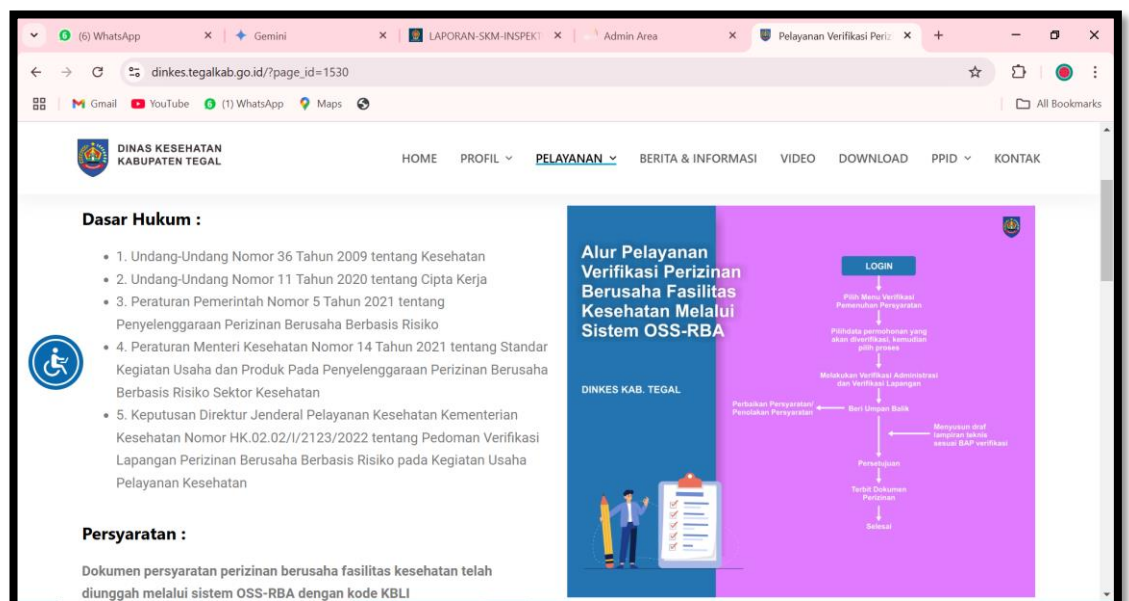
Tindak lanjut yang dilakukan yaitu menyediakan informasi yang mudah diakses melalui website dan media sosial mengenai layanan (prosedur, alur pelayanan, persyaratan, biaya, waktu penyelesaian, kontak yang dapat dihubungi)

C. Dokumentasi Realisasi Tindak Lanjut

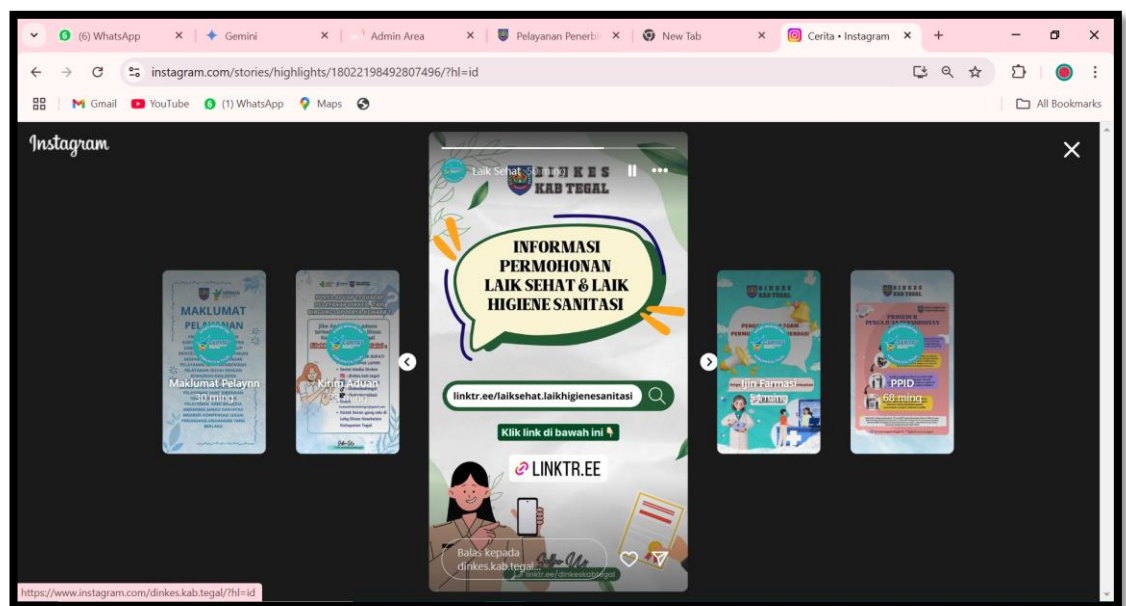
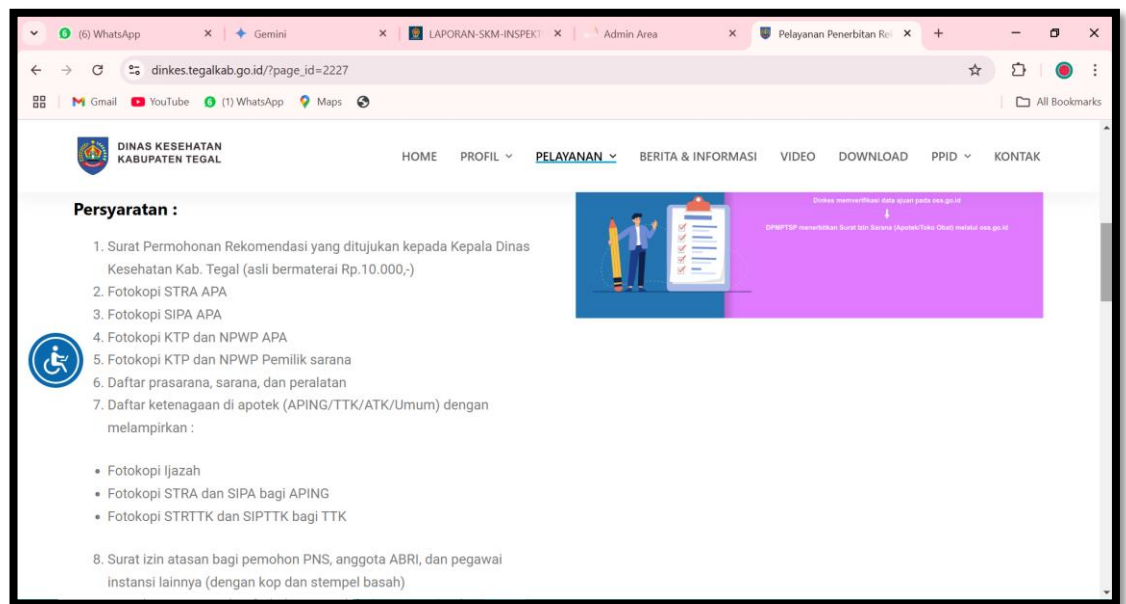
1. Penyediaan informasi prosedur pada website



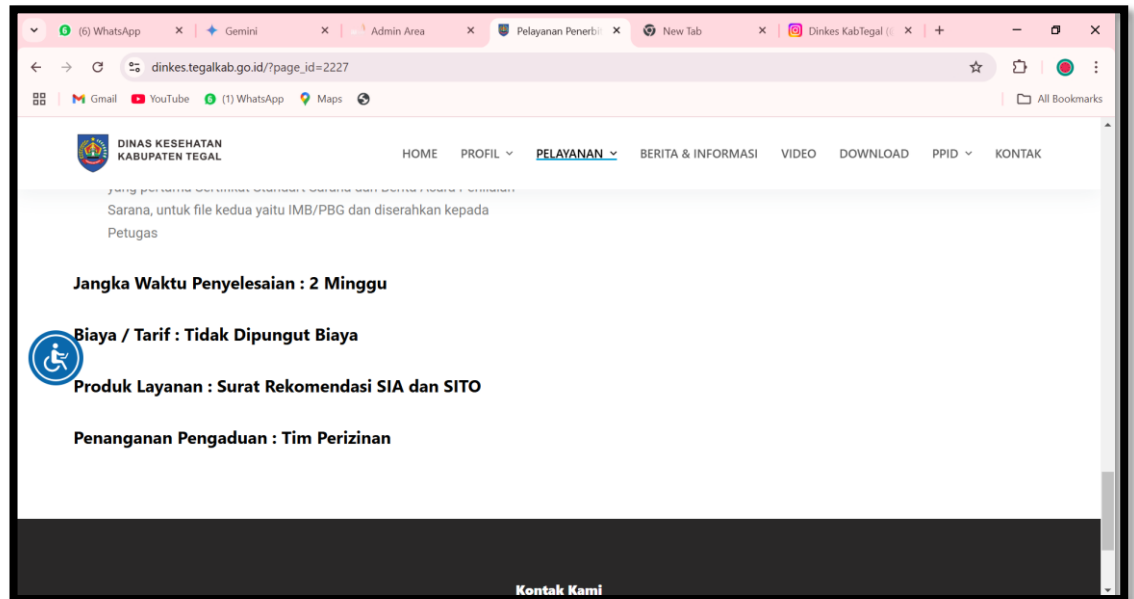
2. Penyediaan informasi alur pelayanan pada website



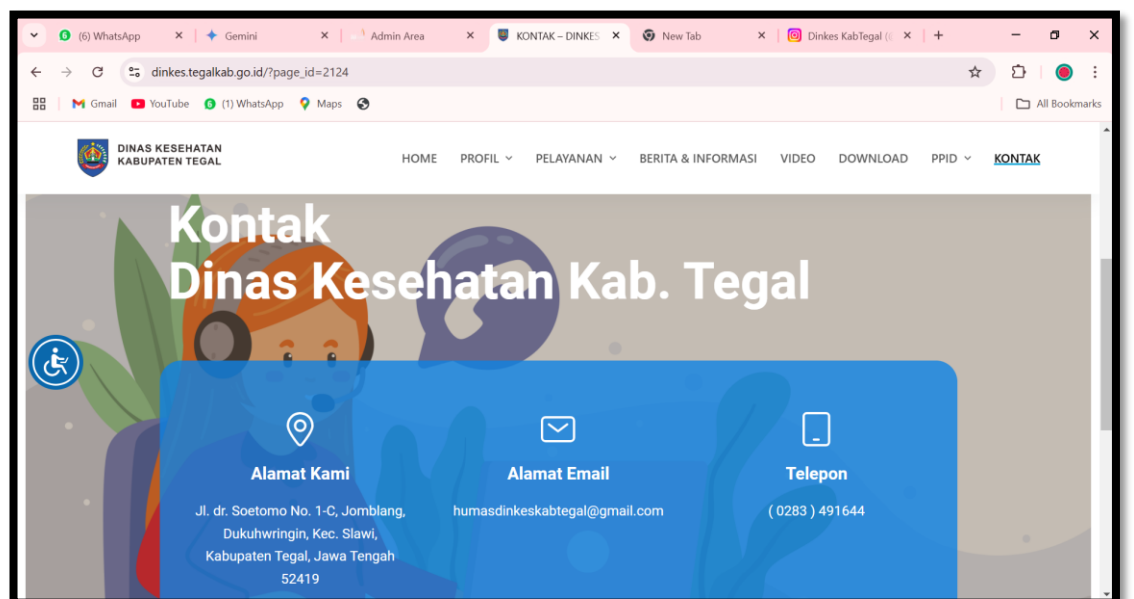
3. Penyediaan informasi persyaratan pada website dan media sosial



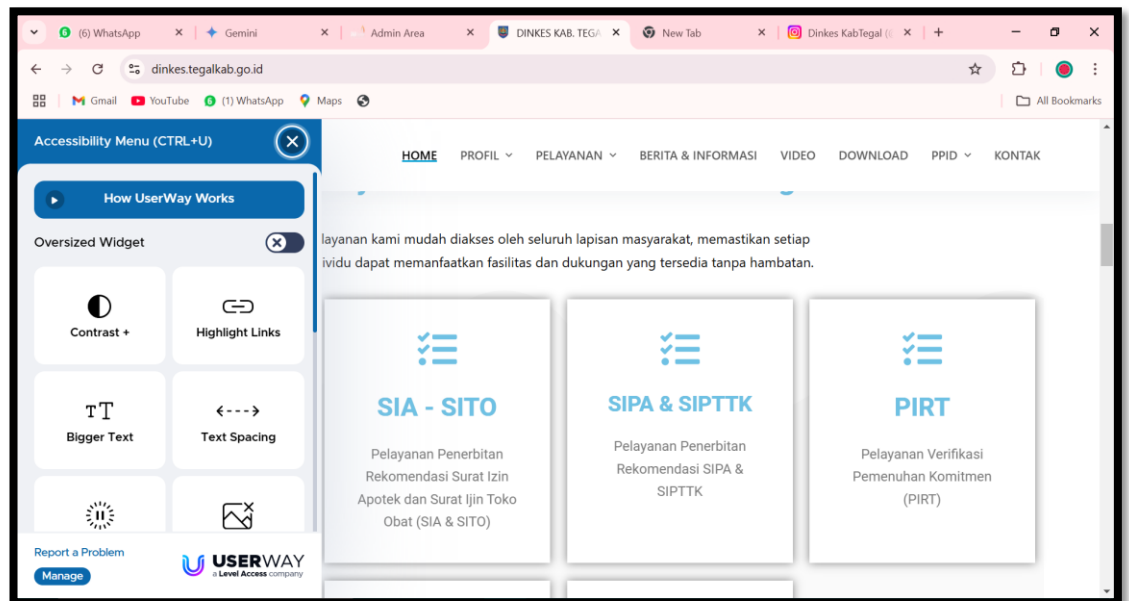
4. Penyediaan informasi biaya dan waktu penyelesaian pada website



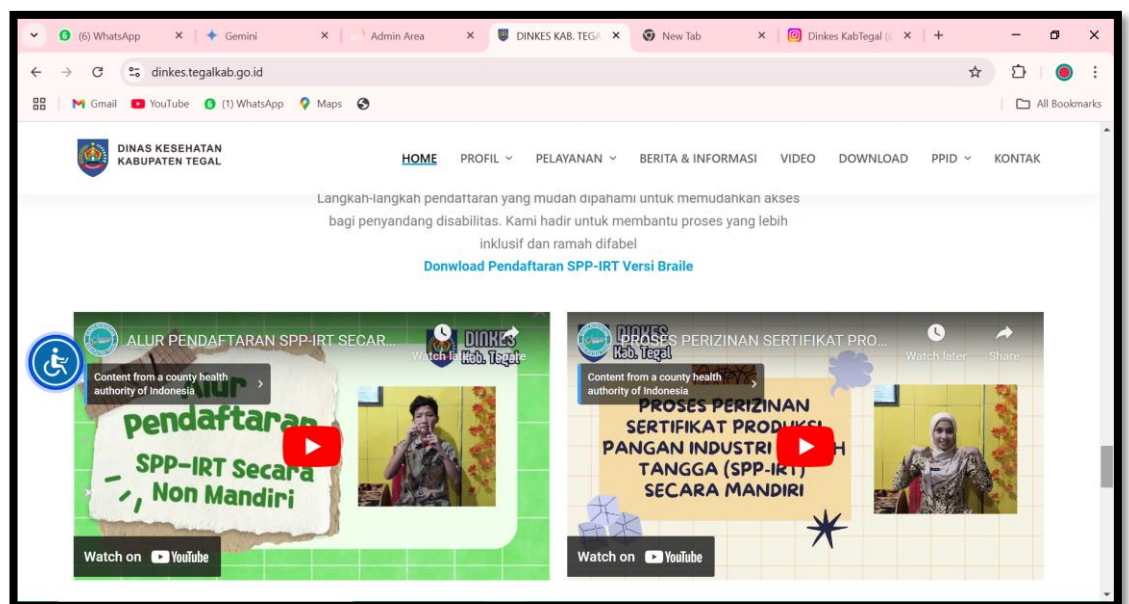
5. Penyediaan informasi kontak pada website



6. Penyediaan fitur bagi difabel pada website



7. Penyediaan video informasi pendaftaran dengan bahasa isyarat bagi difabel pada website



BAB III KESIMPULAN

Hasil survei kepuasan masyarakat Dinas Kesehatan Kab. Tegal Semester II Tahun 2024 menghasilkan penilaian dari pengguna layanan. Tindak lanjut yang dilakukan yaitu pada perbaikan unsur pelayanan dan sosialisasi jenis layanan dan aduan.