

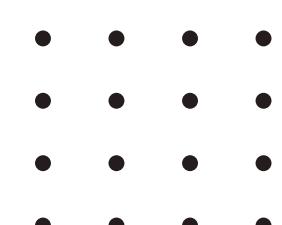


# LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2024



**DINAS KESEHATAN KAB. TEGAL**

Jln. dr Soetomo No. 1C Slawi, Kab. Tegal  
Telp. (0283) 491644  
website: [www.dinkes.tegalkab.go.id](http://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](http://dinkeskabtegal.go.id)  
email: [dinkes@tegalkab.go.id](mailto:dinkes@tegalkab.go.id)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat 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 Nomr : 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

The screenshot shows a web browser window with multiple tabs open. The active tab displays the website for the Health Department of Tegal Regency. The page title is 'Sistem, Mekanisme dan Prosedur'. It features a circular icon with a person in a wheelchair. Below the title is a bulleted list of 9 steps:

- 1. Mengacak data perizinan dari permohonan yang akan diverifikasi (Verifikasi Administrasi dan Verifikasi Lapangan)
- 2. Kunjungi <https://oss.go.id>
- 3. Pilih masuk/masuk sekarang
- 4. Masukan username dan password beserta Captcha yang tertera, lalu klik tombol masuk
- 5. Melakukan Verifikasi Pemenuhan Persyaratan Permohonan Perizinan (PB atau PB-UMKU)
- 6. Memilih data permohonan pada daftar pemenuhan persyaratan yang akan diverifikasi
- 7. Mengacak data perizinan dari permohonan yang akan diverifikasi (Verifikasi Administrasi dan Verifikasi Lapangan)
- 8. Memberikan umpan balik terhadap setiap dokumen persyaratan sesuai dengan standar
- 9. Memeriksa kembali data permohonan yang telah disetujui

### 2. Penyediaan informasi alur pelayanan pada website

The screenshot shows the same website interface as the previous one. On the left, there are sections for 'Dasar Hukum:' and 'Persyaratan:'. The 'Dasar Hukum:' section lists several legal references. The 'Persyaratan:' section states that documents for business facility health permits have been uploaded via the OSS-RBA system with the code KBLI. To the right of these sections is a large diagram titled 'Alur Pelayanan Verifikasi Perizinan Berusaha Fasilitas Kesehatan Melalui Sistem OSS-RBA'. The diagram is divided into two vertical columns: a blue column on the left and a pink column on the right. It illustrates a process flow starting with 'LOGIN', followed by 'Pilih Menu Verifikasi Pemenuhan Persyaratan', 'Pilihla permohonan yang akan diverifikasi dan simpan', 'Melakukan Verifikasi Administrasi dan Verifikasi Lapangan', 'Beri Umpan Balik', 'Perbaikan', 'Terbit Dokumen Perizinan', and finally 'Selesai'. A small illustration of a person holding a clipboard is positioned between the two columns.

### 3. Penyediaan informasi persyaratan pada website dan media sosial

The screenshot shows the official website of the Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal. The main navigation bar includes links for HOME, PROFIL, PELAYANAN (selected), BERITA & INFORMASI, VIDEO, DOWNLOAD, PPID, and KONTAK. A sidebar on the left features a blue circular icon with a white wheelchair symbol. The central content area is titled "Persyaratan :" and lists eight requirements for a health permit application:

1. Surat Permohonan Rekomendasi yang ditujukan kepada Kepala Dinas Kesehatan Kab. Tegal (asli bermaterai Rp.10.000,-)
2. Fotokopi STRA APA
3. Fotokopi SIPA APA
4. Fotokopi KTP dan NPWP APA
5. Fotokopi KTP dan NPWP Pemilik sarana
6. Daftar prasarana, sarana, dan peralatan
7. Daftar ketenagaan di apotek (APING/TTK/ATK/Umum) dengan melampirkan :
  - Fotokopi Ijazah
  - Fotokopi STRA dan SIPA bagi APING
  - Fotokopi STRTTK dan SIPTTK bagi TTK
8. Surat izin atasan bagi pemberi PNS, anggota ABRI, dan pegawai instansi lainnya (dengan kop dan stempel basah)

A small illustration of a person holding a clipboard is visible on the right side of the page.

The screenshot shows an Instagram post from the official account of the Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal (@dinkes.kab.tegal). The post is a story titled "INFORMASI PERMOHONAN LAIK SEHAT & LAIK HIGIENE SANITASI". It features a central image with text and a call-to-action button labeled "linktr.ee/laiksehat.laikhigienesanitasi". Below the main image, there is a smaller image of a woman holding a smartphone. The Instagram interface shows other stories in the feed on the sides.

#### 4. Penyediaan informasi biaya dan waktu penyelesaian pada website

The screenshot shows a web browser window with multiple tabs open. The active tab displays the website [dinkes.tegalkab.go.id/?page\\_id=2227](http://dinkes.tegalkab.go.id/?page_id=2227). The page content includes:

- Sarana, untuk file kedua yaitu IMB/PBG dan diserahkan kepada Petugas**
- Jangka Waktu Penyelesaian : 2 Minggu**
- Biaya / Tarif : Tidak Dipungut Biaya**
- Produk Layanan : Surat Rekomendasi SIA dan SITO**
- Penanganan Pengaduan : Tim Perizinan**

A black redaction box covers the bottom portion of the page content, and a "Kontak Kami" button is visible at the bottom right.

#### 5. Penyediaan informasi kontak pada website

The screenshot shows a web browser window with multiple tabs open. The active tab displays the website [dinkes.tegalkab.go.id/?page\\_id=2124](http://dinkes.tegalkab.go.id/?page_id=2124). The page content includes:

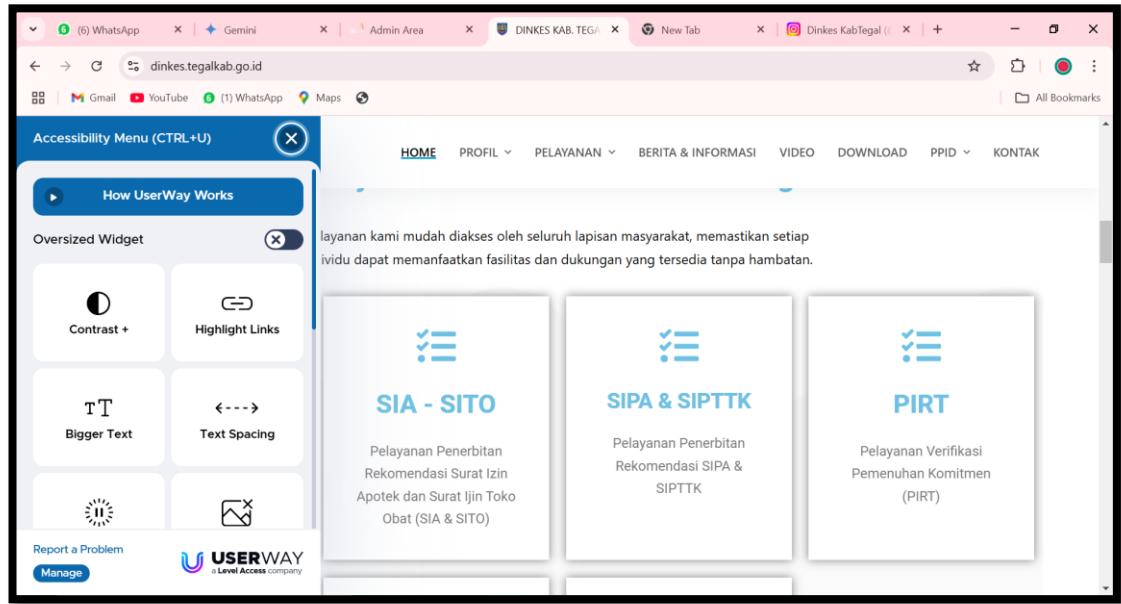
## Kontak Dinas Kesehatan Kab. Tegal

**Alamat Kami**  
Jl. dr. Soetomo No. 1-C, Jomblang,  
Dukuhwringin, Kec. Slawi,  
Kabupaten Tegal, Jawa Tengah  
52419

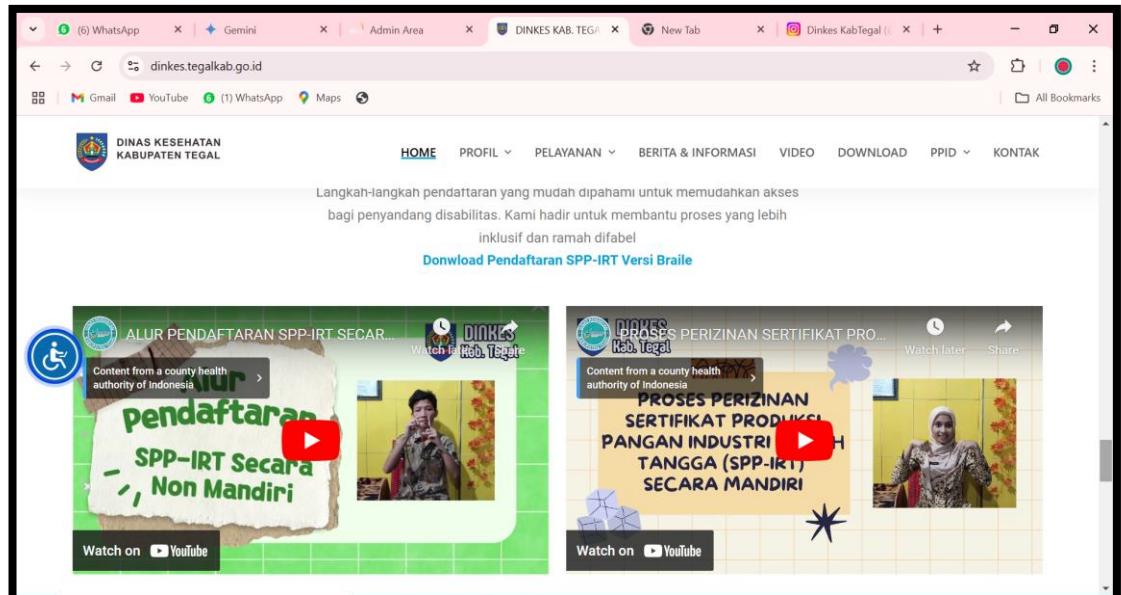
**Alamat Email**  
humasdinkeskabtegal@gmail.com

**Telepon**  
( 0283 ) 491644

## 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.