



LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2025



DINAS KESEHATAN KAB. TEGAL

Jln. Dr. Soetomo No 1C Slawi

Telepon (0283) 491644

website: dinkeskabtegal.go.id



**LAPORAN TINDAK LANJUT
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KESEHATAN KABUPATEN TEGAL
SEMESTER II TAHUN 2025**

**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, 10 April 2026

Pt. Kepala Dinas Kesehatan
Kabupaten Tegal

Edy Suctpto, SKM, M.Si.
NIP. 197109071998031007

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	6

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 Pembuatan Akun Sistem Informasi Sumber Daya Manusia Kesehatan (SISDMK);
2. Pelayanan Penerbitan Kode Registrasi Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Fasyankes) Praktik Mandiri Tenaga Kesehatan
3. pelayanan Verifikasi Perizinan Berusaha Fasilitas Kesehatan (RS Kelas C dan D, Klinik, Puskesmas, UTD) Melalui Sistem OSS-RBA;
4. pelayanan Pengawasan PIRT (Produksi Pangan Industri Rumah Tangga)
5. Pelayanan Pelaksanaan Verifikasi PIRT;
6. Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Izin Apotek, Rekomendasi Izin Toko Obat, dan Rekomendasi Izin Sarana Usaha Mikro Obat Tradisional (UMOT);
7. Pelayanan Penerbitan Sertifikat Laik Sehat (SLS);
8. Pelayanan Penerbitan Sertifikat Laik Higiene Sanitasi (SLHS);
9. Pelayanan Rekomendasi Label/Stiker Pembinaan;
10. 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 2025 adalah dalam kategori Baik, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah 3,27 atau konversi IKM sebesar 81,9.

Tabel 2. 1 Tabel Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai	Kategori
1.	Persyaratan	3,19	baik
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,23	baik
3.	Waktu Penyelesaian	3,19	baik
4.	Biaya/Tarif	3,74	sangat baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,29	baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3,34	baik
7.	Perilaku Pelaksana	3,4	baik
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,44	sangat baik
9.	Sarana dan Prasarana	3,27	baik
10.	Transparansi	3,29	baik
11.	Integritas Petugas Pelayanan	2,61	kurang baik

B. Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

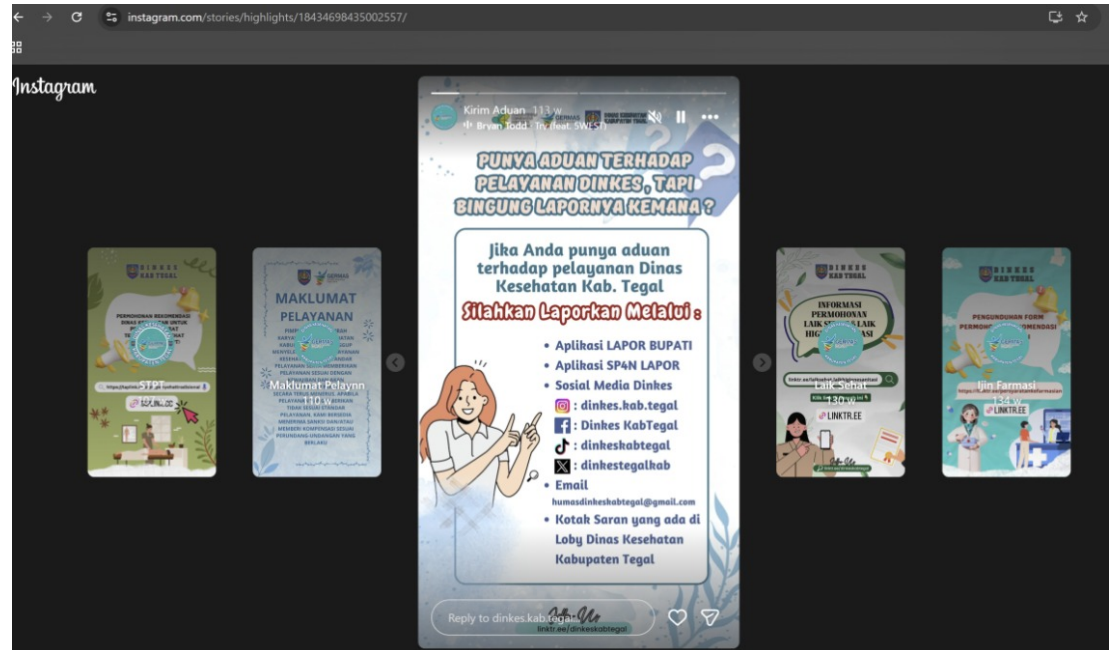
Tindak lanjut yang dilakukan yaitu memperbaiki unsur pelayanan dengan nilai terendah yaitu integritas petugas pelayanan, dengan cara:

1. menyediakan dan menginformasikan kanal aduan pada masyarakat untuk mendeteksi pelanggaran integritas
2. melaksanakan *recruitment* personil *front office*
3. memberikan pembinaan pada petugas pelayanan

C. Dokumentasi Realisasi Tindak Lanjut

1. menyediakan dan menginformasikan kanal aduan pada masyarakat untuk mendeteksi pelanggaran integritas

<https://www.instagram.com/stories/highlights/18434698435002557/>



2. Melaksanakan *recruitment* personil *Front Office* (FO)

Dinas Kesehatan telah melaksanakan rekrutmen FO pada September 2025. Seleksi diikuti oleh 9 orang dan terpilih 2 orang FO (peserta terlampir).

3. Memberikan pembinaan pada petugas pelayanan/FO

Sub Bag Umum dan Kepegawaian Dinas Kesehatan Kab. Tegal telah melakukan pembinaan terhadap 2 orang petugas FO yang baru pada 25 Maret 2026. Dari pembinaan tersebut didapatkan hasil bahwa perlu pembinaan pada segi penguasaan SOP dan informasi, sehingga petugas memberi pembinaan terkait hal tersebut (rincian terlampir).

BAB III KESIMPULAN

Hasil survei kepuasan masyarakat Dinas Kesehatan Kab. Tegal Semester II Tahun 2025 menghasilkan penilaian dari pengguna layanan. Tindak lanjut yang dilakukan yaitu pada perbaikan unsur pelayanan integritas petugas pelayanan.

LAMPIRAN



**DATA PESERTA SELEKSI FO DINKES KAB TEGAL
SEPTEMBER 2025**

NO	NAMA	TTL	ALAMAT	PEND	TB	BB	JOBDES	TELF	TMT
1	GIAND DESVINTA AYUNINGTIAS	TEGAL, 15-12-1994	JL KEPODANG BLOK Y NO 27 KEL. SLAWI KULON RT 01/05 KEC. SLAWI, KAB. TEGAL	SMA			FO	082324057974	
2	AMANDA ZAITUNISYAH F	TEGAL, 04-11-2004	DESA DINUK RT 02/04 KEC. KRAMAT, KAB. TEGAL	MAN			FO	087857635301	
3	IZZATI NABILAH	TEGAL, 05-09-2002	DESA BANDASARI RT 06/01 KEC. DUKUHTURI, KAB. TEGAL	S1			FO	087897776460	
4	FAIRUZIA ASYABIN	TEGAL, 17-11-2006	DESA KALIWADAS RT 15/02 KEC. ADIWERNA, KAB. TEGAL	SMK			FO	087773941865	
5	SAFA SALSABILA	TEGAL, 18-10-2004	JL KAPUAS GG 5 NO 16 RT 05/07 KEL. PANGGUNG, KEC. TEGAL TIMUR, KOTA TEGAL	SMA			FO	083867640955	
6	NAYLA RAHMA AULIA	TEGAL, 19-01-2006	DESA KARANGANYAR RT 02/02 KEC. DUKUHTURI, KAB. TEGAL	SMK			FO	085600451428	
7	PRISILIA KHAELA A	TEGAL, 20-08-2007	DESA TONGGARA RT 16/06 KEC. KEDUNGBANTENG, KAB. TEGAL	SMK			FO	085700855489	
8	RIZKI RAHMANINGTYAS	TEGAL, 07-09-1991	KEL. PESURUNGAN LOR RT 05/03 KEC. MARGADANA, KOTA TEGAL	SMA			FO	085786888808	
9	ALFINA TRI IZATI	TEGAL, 13-12-1998	DESA TEMBOK BENJARAN RT 09/02 KEC. ADIWERNA, KAB. TEGAL	D3			FO	089665382717	

Tegal, 01 SEPTEMBER 2025
an. DIREKTUR UTAMA BUJP PT RIAN JAYA PERKASA
KOMANDAN SEKTOR

RJP
RIAN JAYA PERKASA

PURWITA, S.H



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
DINAS KESEHATAN

Alamat : Jl. dr. Sutomo No. 1 C Slawi 52417
Telp. (0283) 491644 – 491674 Fax. (0283) 491674
Kode Pos 52417

SURAT PERINTAH TUGAS

Nomor : 800 / 215.1 / 05 / 2026

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : EDY SUCIPTO, S.KM. M.Si
NIP : 19710907 199803 1 007
Pangkat / Gol : Pembina Tingkat I / IV b
Jabatan : Plt. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal

Dengan ini memberikan tugas kepada :

Nama : M. ZAENAL MUARIF
NIP : 19710604 200801 1 010
Pangkat / Gol : Penata Muda / IIIa
Jabatan : Pengadministrasi Perkantoran
Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal

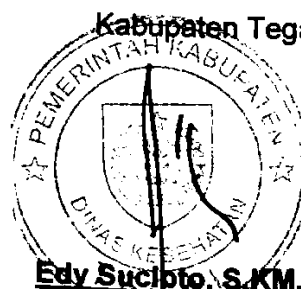
Untuk melakukan Pembinaan dan Evaluasi Kinerja Petugas Front Office pada :

Hari/Tanggal : Rabu, 25 Maret 2026
Pukul : 14.00 wib – selesai
Tempat : Front Office Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal

Demikian surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Slawi, 25 Maret 2026

Plt. Kepala Dinas Kesehatan
Kabupaten Tegal



Edy Sucipto, S.KM. M.Si

NIP. 19710907 199803 1 007

FORMULIR PEMBINAAN DAN EVALUASI KINERJA FRONT OFFICE

DINAS KESEHATAN KABUPATEN TEGAL TAHUN 2026

1. DATA PETUGAS

Nama : Nlayia Rahma aulia.
 Jabatan : front OFFICE
 Tanggal Pembinaan : 25 Maret 2026

2. DAFTAR PEMBINAAN DAN EVALUASI

(Beri tanda centang (✓) pada aspek yang perlu dievaluasi atau ditingkatkan)

No	Aspek Yang Dinilai	Sangat Baik	Baik	Perlu Perbaikan	Keterangan
1.	Penampilan dan Grooming				
	Mengenakan seragam rapi, bersih, tanda pengenal, dan atribut sesuai standar	✓			
	Menampilkan postur tubuh yang tegak, sigap, dan profesional saat duduk/berdiri	✓			
	Menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) secara konsisten	✓			
	Menunjukkan sikap ramah, ramah tamah, dan antusias membantu tamu	✓			
2.	Kemampuan Komunikasi & Pelayanan (Communication & Service)				
	Menggunakan bahasa yang jelas, sopan, dan mudah dipahami tamu	✓			
	Menjadi pendengar yang baik (tidak memotong pembicaraan tamu)	✓			
	Menggunakan gestur tubuh yang tepat (kontak mata, mengangguk tanda paham)	✓			
3.	Penguasaan SOP & Informasi (Technical Knowledge)				
	Mampu menjelaskan alur pelayanan secara runtut dan jelas			✓	

	Memiliki pengetahuan yang baik tentang pelayanan saat ditanya tamu			✓	
	Melakukan registrasi, pencatatan tamu, atau administrasi dengan cepat & akurat		✓		
	Menangani keluhan tamu dengan tenang dan sesuai jalur eskalasi jika diperlukan		✓		
4.	Kebersihan dan Kerapian Area Kerja (Workspace Management)				
	Area meja kerja bersih dari tumpukan barang yang tidak perlu	✓			
	Dokumen sensitif/penting disimpan di tempat yang tidak terlihat langsung oleh tamu	✓			
	Area ruang tunggu tamu terlihat bersih, rapi dan nyaman	✓			

3. RENCANA PERBAIKAN DAN TINDAK LANJUT

- Petugas FO perlu memperbaiki dan meningkatkan Aspek Penguasaan SOP dan Informasi
- Bimbingan tentang SOP alur pelayanan di masing-masing bidang
- Meningkatkan pengetahuan pelayanan Dinas Kesehatan

Tanda Tangan Petugas FO



(Nelaya Rahma Aulia)

Tanda Tangan Pembimbing



(M. Zaenal Muarif)

FORMULIR PEMBINAAN DAN EVALUASI KINERJA FRONT OFFICE

DINAS KESEHATAN KABUPATEN TEGAL TAHUN 2026

1. DATA PETUGAS

Nama : Ghani Rian E.
 Jabatan : Front Office
 Tanggal Pembinaan : 25 Maret 2026

2. DAFTAR PEMBINAAN DAN EVALUASI

(Beri tanda centang (✓) pada aspek yang perlu dievaluasi atau ditingkatkan)

No	Aspek Yang Dinilai	Sangat Baik	Baik	Perlu Perbaikan	Keterangan
1.	Penampilan dan Grooming				
	Mengenakan seragam rapi, bersih, tanda pengenal, dan atribut sesuai standar		✓		
	Menampilkan postur tubuh yang tegak, sigap, dan profesional saat duduk/berdiri	✓			
	Menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) secara konsisten	✓			
	Menunjukkan sikap ramah, ramah tamah, dan antusias membantu tamu	✓			
2.	Kemampuan Komunikasi & Pelayanan (Communication & Service)				
	Menggunakan bahasa yang jelas, sopan, dan mudah dipahami tamu	✓			
	Menjadi pendengar yang baik (tidak memotong pembicaraan tamu)	✓			
	Menggunakan gestur tubuh yang tepat (kontak mata, mengangguk tanda paham)	✓			
3.	Penguasaan SOP & Informasi (Technical Knowledge)				
	Mampu menjelaskan alur pelayanan secara runtut dan jelas			✓	

	Memiliki pengetahuan yang baik tentang pelayanan saat ditanya tamu			✓	
	Melakukan registrasi, pencatatan tamu, atau administrasi dengan cepat & akurat		✓		
	Menangani keluhan tamu dengan tenang dan sesuai jalur eskalasi jika diperlukan		✓		
4.	Kebersihan dan Kerapian Area Kerja (Workspace Management)				
	Area meja kerja bersih dari tumpukan barang yang tidak perlu	✓			
	Dokumen sensitif/penting disimpan di tempat yang tidak terlihat langsung oleh tamu	✓			
	Area ruang tunggu tamu terlihat bersih, rapi dan nyaman	✓			

3. RENCANA PERBAIKAN DAN TINDAK LANJUT

- Petugas FO Perw memperbaiki dan meningkatkan ASPEK Penguasaan SOP dan Informasi
- Bimbingan tentang sop alur pelayanan di masing - masing bidang
- Meningkatkan Pengetahuan Pelayanan Dinas Kesehatan

Tanda Tangan Petugas FO



(Ghani Rian Firmansyah)

Tanda Tangan Pembimbing



(M. Zaenal Muarif)

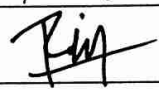
DAFTAR HADIR

Hari / Tanggal : Rabu, 25 Maret 2026

Waktu : 14.00 wib - Selesai

Acara : Pembinaan dan Evaluasi Kinerja Front Office

Dinas Kesehatan Kab. Tegal

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	M. Zaenal Muarif	Staff Dinkes	
2.	Nayla Rahma aulia	Front Office	
3.	Ghani Rian F.	Front Office	

NOTULEN

PEMBINAAN DAN EVALUASI KINERJA FRONT OFFICE

DINAS KESEHATAN KABUPATEN TEGAL

I. PELAKSANAAN

Hari/Tanggal : Rabu, 25 Maret 2026

Waktu : 14.00 wib - selesai

Tempat : Front Office Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal

Pembimbing : M. Zaenal Muarif

Peserta Bimbingan :

1. Nayla Rahma Aulia
2. Ghani Rian F.

II. AGENDA BIMBINGAN

1. Pembimbing menilai kinerja petugas Front Office Dinas Kesehatan Kab. Tegal menggunakan form penilaian kinerja
2. Berdasarkan hasil form penilaian kinerja, point yang perlu di perbaiki untuk petugas Front Office yaitu Aspek Penguasaan SOP dan Informasi, dimana petugas perlu menguasai alur pelayanan di masing-masing bidang Dinas Kesehatan Kab. Tegal.
3. Pembimbing menjelaskan tentang SOP alur pelayanan di masing-masing bidang secara runtut dan jelas, agar petugas FO bisa menjawab pertanyaan tamu secara akurat dan mudah di pahami, sehingga tamu mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang sudah diberikan.
4. Pembimbing menyarankan petugas FO untuk meningkatkan pengetahuan tentang pelayanan yang ada di Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal.

DOKUMENTASI

PEMBINAAN DAN EVALUASI KINERJA FRONT OFFICE

DINAS KESEHATAN KABUPATEN TEGAL

