

**LAPORAN HASIL TINDAKLANJUT REKOMENDASI SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2024**

DINAS KESEHATAN KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI
TAHUN 2024

BAB I

PENDAHULUAN

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.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Meranti perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel-tabel di bawah ini :

Tabel 2.1. Karekteristik Responden

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	156	50%
		PEREMPUAN	156	50%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	46	14%
		SLTP	25	8%
		SLTA	188	60%
		DIII	10	3,2%
		SI	43	13,7%
		S2		
		Total Responden	312	

Tabel 2.2. Ringkasan Hasil SKM Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	83,43	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84,42	Baik
3	Waktu Penyelesaian	76,51	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	99,41	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	83,70	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	86,70	Baik
7	Perilaku Pelaksana	87,69	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	84,37	Baik
9	Sarana dan Prasarana	99,78	Sangat Baik

Tabel 2.2. menunjukkan pada masing-masing unsur menunjukkan hasil pengolahan

data dari Survei Kepuasan Masyarakat periode tahun 2024 pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Meranti, mendapatkan Mutu Layanan rata-rata “Sangat Baik dan Baik dengan nilai IKM yaitu pada unsur Persyaratan mendapat nilai 83,43, unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur dengan nilai 84,42, unsur Waktu Penyelesaian 76,51, untuk Biaya/Tarif 99,41, nilai unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 83,70, unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai 86,70, unsur layanan Perilaku Pelaksana 87,69, unsur Sarana dan Prasarana 84,34 dan untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 99,78.

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur Waktu Penyelesaian 76,51 dan unsur Persyaratan mendapat nilai 83,43 tersebut. Oleh karena itu telah disusun 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 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.3. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Tahun 2024

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Pelaksanaan	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	1.1. Sosialisasi persyaratan pelayanan kepada masyarakat	TW II	Bidang Kesmas Bidang Yankes Bidang P2P Bidang SDKF
		1.2. Sosialisasi standar pelayanan kepada petugas (penekanan pada penyelesaian tiap tahap sesuai standar waktu)		Bidang Kesmas Bidang Yankes Bidang P2P Bidang SDKF
		1.3. Promosi dan edukasi Standar Operasional Prosedur kepada masyarakat melalui media sosial Dinas Kesehatan (Instagram, Website, dan Facebook) maupun melalui kegiatan kunjungan dilapangan.		Bidang Kesmas
2	Kesesuaian produk layanan	2.1 Melakukan revisi pada Standar Operasional Pelayanan (SOP)	Tw I	Umpeg dan bidang
		2.2 Promosi dan edukasi Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan yang ada di Dinas Kesehatan kepada masyarakat melalui media sosial Dinas Kesehatan (Instagram dan Facebook) maupun melalui kegiatan kunjungan dilapangan		

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT SKM
TAHUN 2024

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1. Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Tahun 2024

No.	Rencana Tindak Lanjut	(Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Tantangan/Hambatan
1.1	Sosialisasi persyaratan pelayanan kepada masyarakat melalui kegiatan dilapangan.	Sudah	Rapat Sosialisasi kepada para kader-kader Posyandu di UPT Puskesmas	
1.2	Sosialisasi standar pelayanan kepada petugas (penekanan pada penyelesaian tiap tahap sesuai standar waktu)	Sudah	Rapat Sosialisasi tentang standar pelayanan/SOP kepada petugas/ ASN (penekanan pada penyelesaian tiap tahap sesuai standar waktu)	Perlu komitmen dari petugas
1.3	Promosi dan edukasi Standar Operasional Prosedur kepada masyarakat melalui media sosial Dinas Kesehatan (Instagram, Website, dan Facebook) maupun melaui kegiatan kunjungan dilapangan	Sudah	Dilakukan melaui kegiatan kunjungan dilapangan	
2.1	Melakukan revisi pada Standar Operasional Pelayanan (SOP)	Belum	Masih dalam draf usulan	

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, laporan tindaklanjut Survei Kepuasan Masyarakat ini disusun dengan harapan bahwa setiap kegiatan pelayanan di laksanakan berdasarkan standar yang berlaku dan juga sebagai umpan balik serta acuan petugas untuk melakukan perbaikan dalam memberikan pelayanan senantiasa terjamin dan menjadi lebih baik sehingga kedepannya terjadi penurunan jumlah pengaduan masyarakat, sehingga dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Meranti belum dapat melaksanakan tindaklanjut sesuai rencana yang telah dijadwalkan
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL.

Selatpanjang, 10 Desember 2025

KEPALA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI,



ADE SUHARTIAN, SH, MM

Pembina Tingkat I (IV/b)

NIP.19721201 199303 1 004

