

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Tahun 2025 Semester II



DINAS KESEHATAN KABUPATEN BANYUMAS

KABUPATEN BANYUMAS

TAHUN 2025

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

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 Banyumas 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 Banyumas semester II tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Semester II Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	89.75	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89.75	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	86.75	Baik
4	Biaya/Tarif	95.75	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	89	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	90.5	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	90.75	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97.25	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	90.75	Sangat Baik
10	Transparansi Pelayanan Publik	91.75	Sangat Baik
11	Integras Pelayanan	90.5	Sangat Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang masih memerlukan intervensi lanjutan pada angka IKM dengan unsur terendah. Oleh karena 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 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Semester II Tahun 2025

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu Penyelesaian	1.1 Sosialisasi standar pelayanan kepada pengguna layanan (penekanan pada penyelesaian tiap tahap sesuai standar waktu)			21 November 2025		Umpeg, Yankes
		1.2 Promosi dan edukasi Standar Operasional Prosedur kepada masyarakat melalui media sosial Dinas Kesehatan (Instagram, Website, dan Facebook)			10 November 2025		Umpeg
2	Produk Pelayanan	2.1 Promosi dan edukasi Standar Operasional Prosedur kepada masyarakat melalui media sosial Dinas Kesehatan (Instagram, Website, dan Facebook)			21 November 2025		Umpeg
3	Persyaratan	3.1 Promosi dan edukasi Standar Operasional Prosedur kepada masyarakat melalui media sosial Dinas Kesehatan (Instagram, Website, dan Facebook)			10 November 2025		Bidang Yankes

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT SKM SEMESTER II TAHUN 2025

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	1.1 Sosialisasi standar pelayanan kepada pengguna layanan (penekanan pada penyelesaian tiap tahap sesuai standar waktu)	Sudah	Telah terlaksana Sosialisasi standar pelayanan kepada pengguna layanan (penekanan pada penyelesaian tiap tahap sesuai standar waktu) kepada Pengguna Layanan Dinkes terdiri dari RS Pemerintah dan RS Swasta		Tidak ada

1.2 Promosi dan edukasi Standar Operasional Prosedur kepada masyarakat melalui media sosial Dinas Kesehatan (Instagram, Website, dan Facebook)

Sudah

Informasi sudah diupload di Instagram, Website, dan Facebook Dinas Kesehatan Kabupaten Banyumas

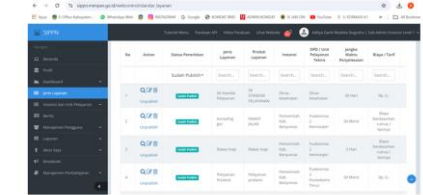
MEDIA SOSIAL INSTAGRAM : @dinkesbanyumas



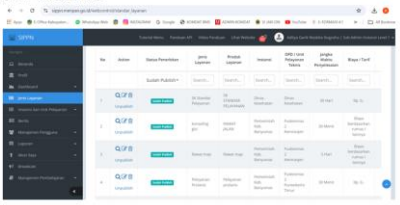
WEBSITE : dinkes.banyumaskab.go.id

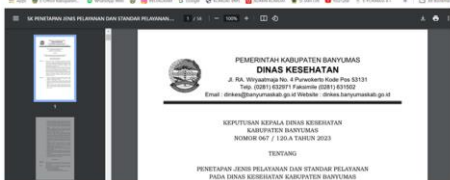
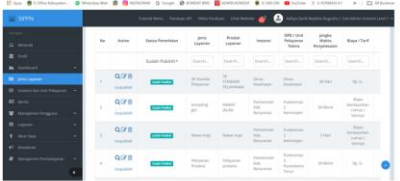


6. SIPP NASIONAL



Tidak ada

2	2.1 Promosi dan edukasi Standar Operasional Prosedur kepada masyarakat melalui media sosial Dinas Kesehatan (Instagram, Website, dan Facebook)	Sudah	Informasi sudah diupload di Instagram, Website, dan Facebook Dinas Kesehatan Kabupaten Banyumas	MEDIA SOSIAL INSTAGRAM : @dinkesbanyumas  WEBSITE : dinkes.banyumaskab.go.id   6. SIPP NASIONAL 	Tidak ada
---	--	-------	---	---	-----------

3	3.1 Promosi dan edukasi Standar Operasional Prosedur kepada masyarakat melalui media sosial Dinas Kesehatan (Instagram, Website, dan Facebook)	Sudah	Informasi sudah diupload di Instagram, Website, dan Facebook Dinas Kesehatan Kabupaten Banyumas	MEDIA SOSIAL INSTAGRAM : @dinkesbanyumas  WEBSITE : dinkes.banyumaskab.go.id    6. SIPP NASIONAL 	Tidak ada
---	--	-------	---	--	-----------

BAB IV
KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

- 1. Dinas Kesehatan Kabupaten Banyumas telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.
- 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 antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Monitoring pelaksanaan Standar Pelayanan	Ceklis monitoring	Setiap bulan	Masing-masing bidang terkait yang mempunyai perizinan	Sekretaris Dinas

Purwokerto, 21 November 2025

KEPALA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN BANYUMAS



dr. WIDYANA GREHASTUTI, Sp. OG., M.Si.Med.
Pembina Utama Muda (IV c)
NIP. 197211252003122007