

LAPORAN

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Semester II Tahun 2025



Dinas Kesehatan

Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat

2026

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 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Indeks 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 IKM. 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 Tanjung Jabung Barat 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 Tanjung Jabung Barat semester 2 Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil IKM Semester 2 Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	91,25	Sangat Baik
2	Prosedur	90	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	86,875	Baik
4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	90	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	92,5	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	88,125	Baik
8	Sarana dan Prasarana	83,75	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	78,75	Baik

Berdasarkan data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. 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 IKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 9 : Penangan an Pengaduan dan Saran	1.1 2 Adanya banner atau papan informasi yang berisi alur penanganan pengaduan dan saran				√	Kasubbag HKU
2	Unsur 8 : Sarana dan Prasarana	2.1 Adanya ruang tunggu bagi masyarakat penerima layanan				√	Kasubbag HKU
		2.2 Area Parkir yang memadai				√	
3	Unsur 3 : Waktu Pelayanan	3.1 Melakukan pengukuran rata-rata waktu pemberian layanan serta memonitoring dan evaluasi perbulan untuk meningkatkan kualitas waktu pemberian layanan				√	Kasubbag HKU

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut pelaksanaan IKM semester II tahun 2025 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	Penyelesaian
1	1.1 Menyediakan banner atau papan informasi terkait mekanisme pengaduan	Sudah	Tersedianya banner atau papan informasi tentang mekanisme pengaduan			Oktober 2025
2	2.1 Menyediakan ruang tunggu bagi masyarakat penerima layanan	Sudah	Tersedianya ruang tunggu untuk penerima layanan di Dinas Kesehatan			Oktober 2025

	2.2 Menyediakan area parkir serta memberikan penanda pada lokasi yang tidak diperbolehkan parkir	Sudah	Tersedianya area parkir dan lokasi yang tidak boleh parkir		Oktober 2025
--	---	--------------	---	--	---------------------

3	3.1 Melakukan pengukuran dalam pemberian waktu pelayanan dan kemudian melakukan monitoring dan evaluasi	Sudah	Kasubbag HKU melakukan evaluasi dan monitoring kepada pegawai yang memberikan layanan		Oktober-Desember 2025
---	---	-------	---	---	-----------------------

Adapun penyelesaian implementasi dalam rencana tindak lanjut pelaksanaan IKM semester II tahun 2024 yang belum terealisasi dalam rencana tindak lanjut tahun lalu dan telah diselesaikan pada tahun ini ialah sebagai berikut :

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan	Penyelesaian
1.	1.1 Menyediakan media informasi terkait pelayanan di front office	Sudah	Pembuatan banner terkait pemberian layanan			Oktober 2025

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (presentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Rencana tindak lanjut telah terimplementasiikan semua sehingga tidak terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti.

Kuala Tungkal, November 2025

Kepala Dinas Kesehatan



H. ZAHARUDIN, SKM, MKM
Pembina Tk.I / IV.b
NIP. 19670407 199103 1 006