

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



**DINAS KESEHATAN KABUPATEN BANTUL
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat per Jenis Layanan	13
3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) Keseluruhan	19
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	20
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan (Keseluruhan).....	20
4.2 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan per Jenis Layanan	21
4.3 Rencana Tindak Lanjut.....	24
4.4 Tren Nilai SKM	26
BAB V KESIMPULAN	28
KESIMPULAN	28
LAMPIRAN	29
1. Kuesioner	29
2. Hasil Olah Data SKM	31
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	33
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	34

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul sebagai salah satu penyedia layanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut

yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan

pengalaman.

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) tahun dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	6
2.	Pengumpulan Data	Februari-Desember 2025	334
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Januari 2026	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 2026	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2.400 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 1.055 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

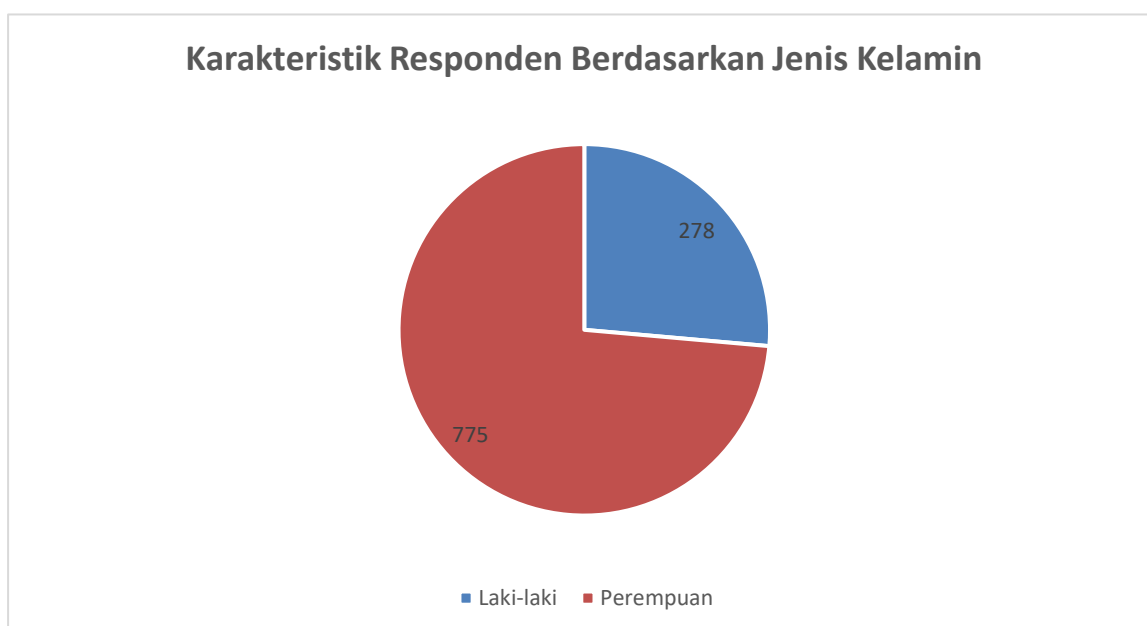
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 1.055 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat memberikan informasi kelompok yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Secara lengkap, kelompok responden berdasarkan jenis kelamin tercantum pada tabel berikut :

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-laki	278	26.35%
2.	Perempuan	775	73.46%
Total		1.055	100%

Responden perempuan dominan (73,46%) sebagai pengguna layanan pada Dinas Kesehatan. Proporsi responden berdasarkan jenis kelamin seperti pada grafik berikut :

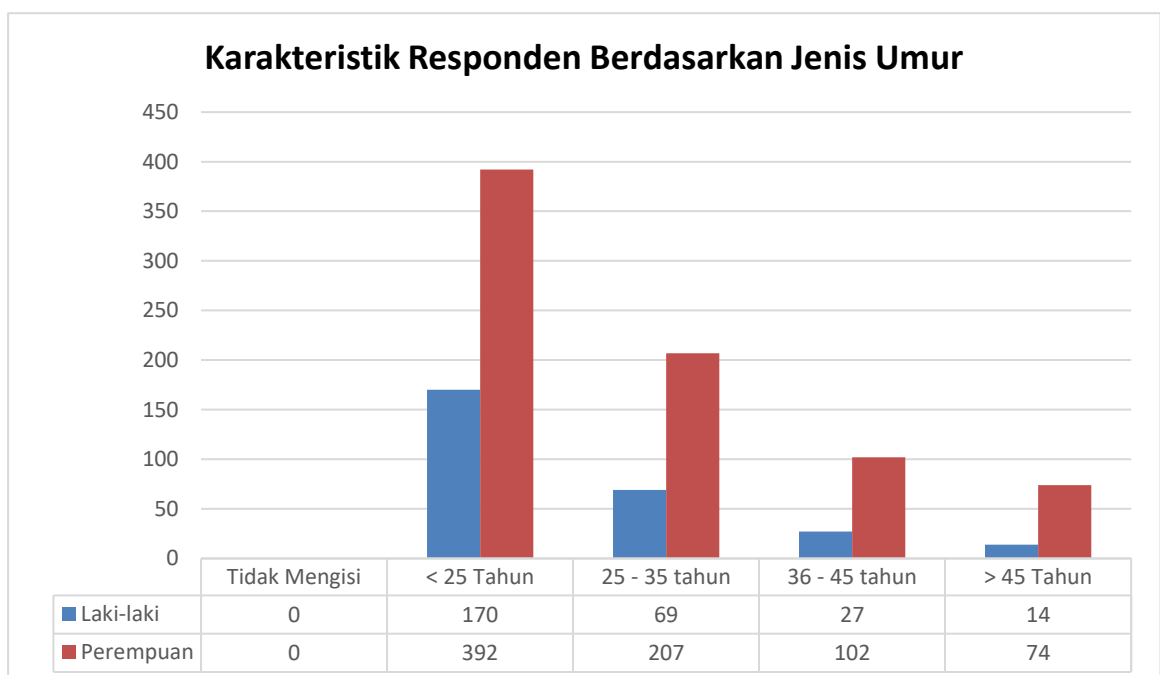


b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Umur

Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dapat memberikan informasi kelompok umur yang dominan sehingga peningkatan program pelayanan dapat diarahkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan umur. Secara lengkap, kelompok responden berdasarkan jenis umur tercantum pada tabel berikut :

No.	Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1.	Tidak Mengisi	0	0	0
2.	< 25 Tahun	170	392	562
3.	25 - 35 Tahun	69	207	276
4.	36 - 45 Tahun	27	102	129
5.	> 45 Tahun	14	74	88
Total		280	775	1.055

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa responden Dinas Kesehatan secara dominan pada kelompok umur <25 tahun. Proporsi secara lengkap responden berdasarkan kelompok umur terlihat pada gambar berikut :



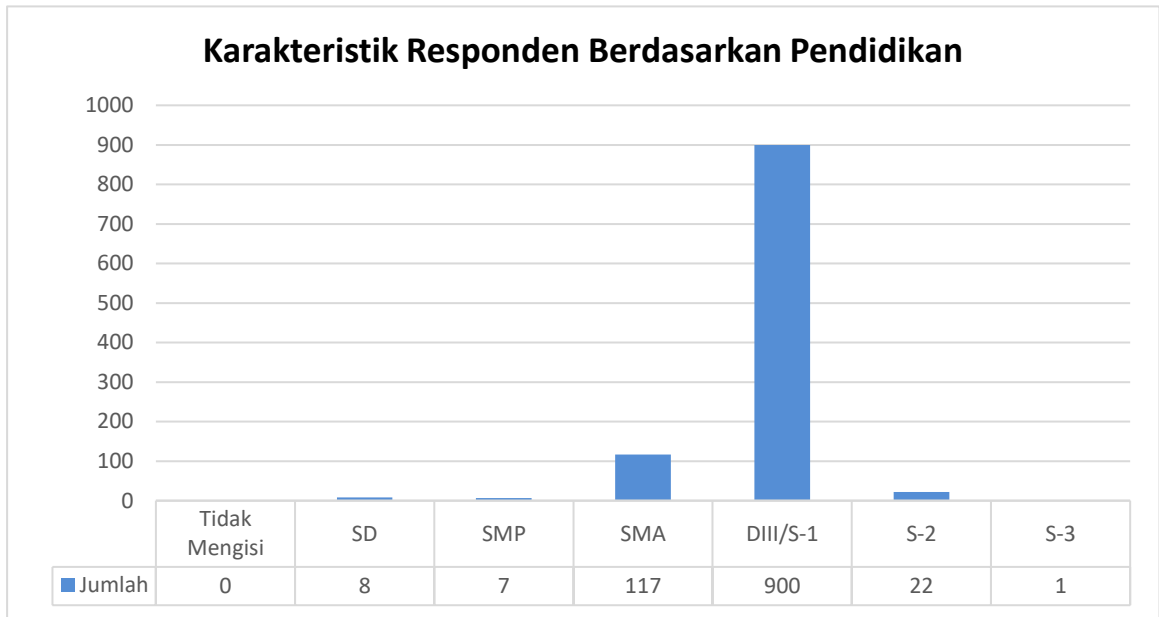
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kesehatan. Secara lengkap, kelompok responden berdasarkan pendidikan tercantum pada tabel berikut:

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Tidak Mengisi	0	0%
2.	SD	8	0,76%
3.	SMP	7	0,66%
4.	SMA	117	11,10%
5.	DIII/S-1	900	85,30%
6.	S-2	22	2,09%
7.	S-3	1	0,09%
Total		1.055	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa responden dengan pendidikan yang mendominasi adalah DII/S-1 (85,30%), SMA (11,10%), S-2 (2,09%) dan SD (0,76%). Dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan berdasarkan pendidikan paling banyak adalah DIII/S-1.

Proporsi responden berdasarkan kelompok pendidikan terlihat pada gambar berikut :



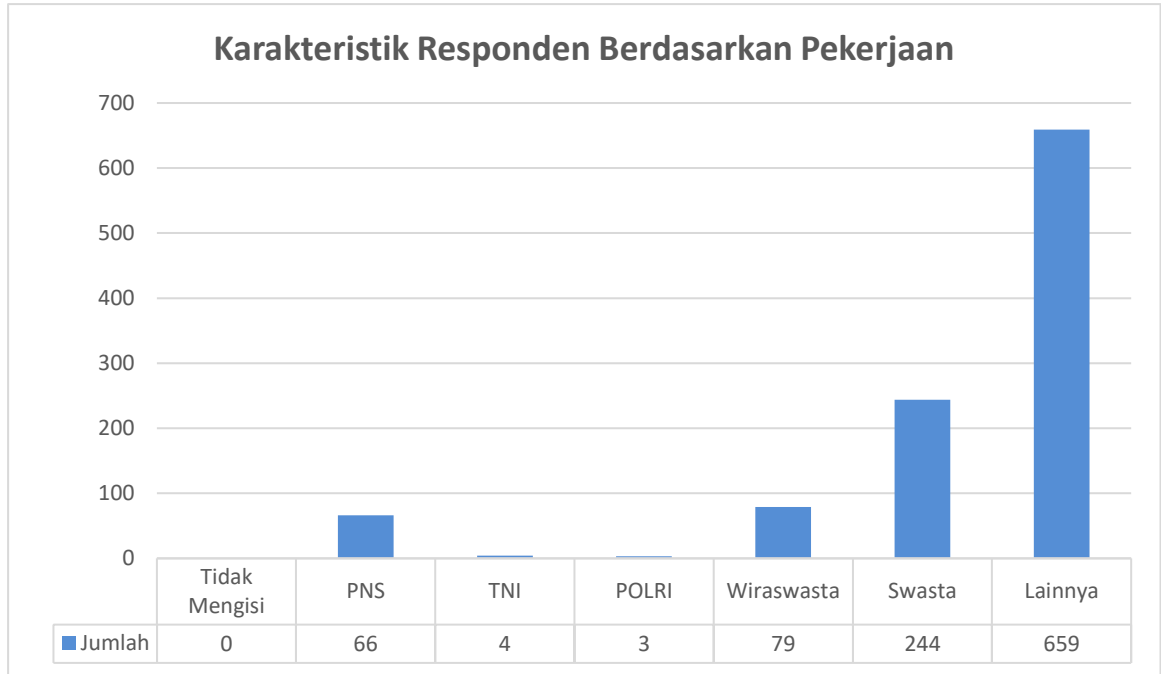
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekpektasi serta persepsi masyarakat pengguna layanan Dinas Kesehatan. Secara lengkap, kelompok responden berdasarkan pekerjaan tercantum pada tabel berikut:

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Tidak Mengisi	0	0
2.	PNS	66	6,26%
3.	TNI	4	0,38%
4.	POLRI	3	0,28%
5.	WIRASWASTA	79	7,49%
6.	SWASTA	244	23,13%
7.	LAINNYA	659	62,46%
Total		1.055	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa responden dengan pekerjaan lainnya mendominasi (62,46%), diikuti dengan swasta (23,13%), wiraswasta (7,49%), PNS (6,26%), TNI (0,38%) dan POLRI (0,28%). Dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan pada Dinas

Kesehatan kebanyakan bermata pencaharian dengan kelompok kategori lainnya (guru, pelajar/mahasiswa, buruh harian lepas, IRT, petani, dan belum bekerja). Proporsi responden berdasarkan kelompok pekerjaan terlihat pada gambar berikut :



3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat per Jenis Layanan

a. Layanan Sertifikat Penyuluhan Keamanan Pangan Industri Rumah Tangga (PKP-IRT)

Berdasarkan hasil olah data, jumlah responden layanan sertifikat penyuluhan keamanan pangan industri rumah tangga (PKP-IRT) sebanyak 409 orang. Pengolahan data SKM menggunakan excel template layanan sertifikat penyuluhan keamanan pangan industri rumah tangga (PKP-IRT) diperoleh hasil sebagai berikut:

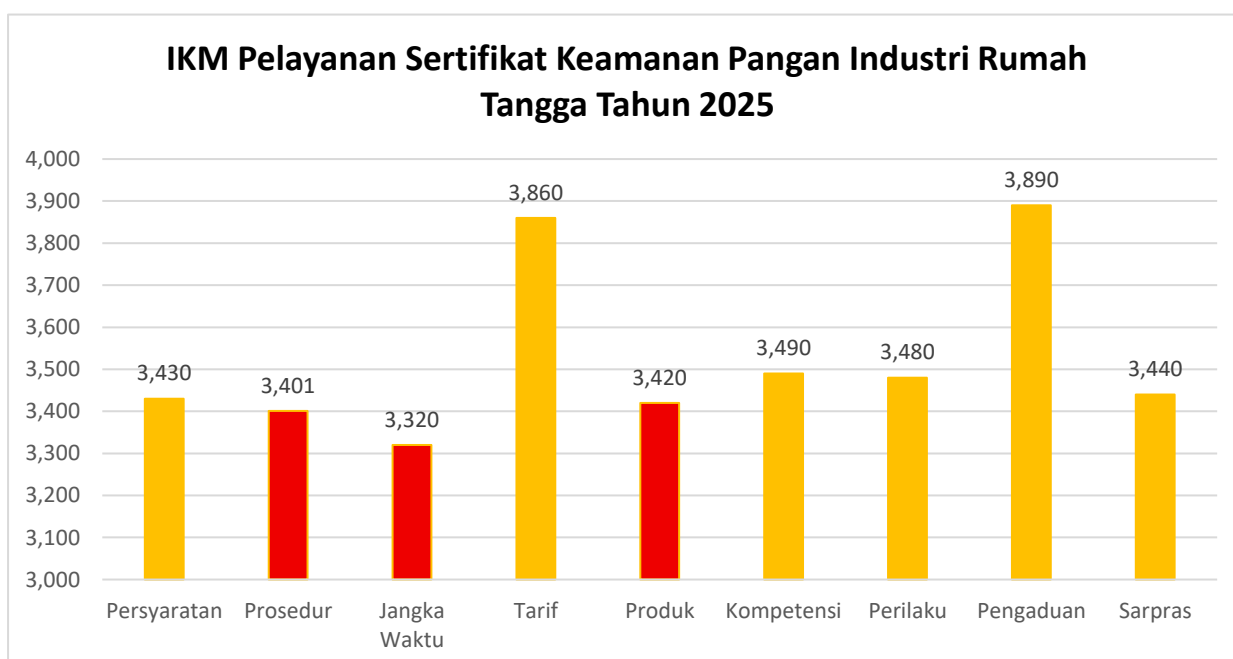
Tabel 1.

Detail Nilai SKM Pelayanan Sertifikat Keamanan Pangan Industri Rumah Tangga

	Nilai Unsur								
	Pelayanan Sertifikat Keamanan Pangan Industri Rumah Tangga (PKP-IRT)								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,430	3,401	3,320	3,860	3,420	3,490	3,480	3,890	3,440
Kategori	B	B	B	SB	B	B	B	SB	B
IKM Unit Layanan	88,14 (BAIK)								

Gambar 1.

Grafik Nilai SKM Pelayanan Sertifikat Keamanan Pangan Industri Rumah Tangga



b. Layanan Permintaan Data dan Penerbitan Surat Izin Penelitian

Berdasarkan hasil olah data, jumlah responden layanan permintaan data dan penerbitan surat izin penelitian sebanyak 320 orang. Pengolahan data SKM menggunakan excel template layanan permintaan data dan penerbitan surat izin penelitian diperoleh hasil sebagai berikut:

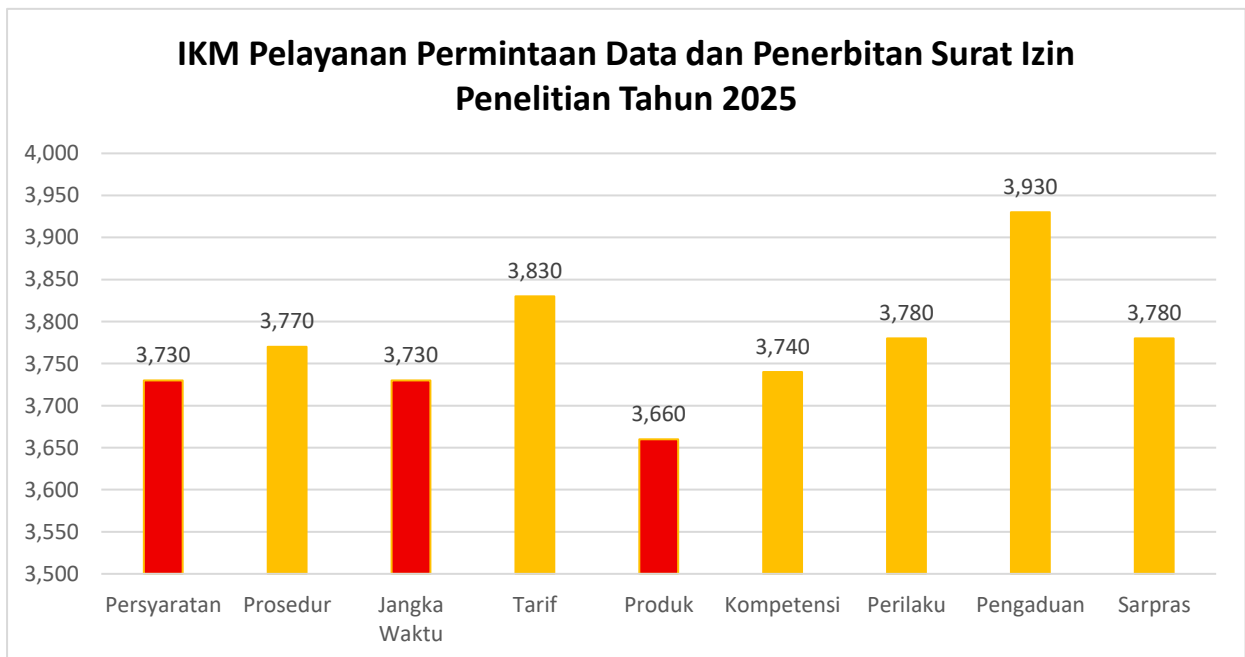
Tabel 2.

Detail Nilai SKM Pelayanan Permintaan Data dan Penerbitan Surat Izin Penelitian

Nilai Unsur									
Pelayanan Permintaan Data dan Penerbitan Surat Izin Penelitian									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,730	3,770	3,730	3,830	3,660	3,740	3,780	3,930	3,780
Kategori	SB	SB	SB	SB	SB	SB	SB	SB	SB
IKM Unit Layanan	94,31 (SANGAT BAIK)								

Gambar 2.

Grafik Nilai SKM Pelayanan Permintaan Data dan Penerbitan Surat Izin Penelitian



c. Layanan Pendampingan Mahasiswa/Siswa PKL

Berdasarkan hasil olah data, jumlah responden layanan pendampingan mahasiswa/siswa PKL sebanyak 137 orang. Pengolahan data SKM menggunakan excel template layanan pendampingan mahasiswa/siswa PKL diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3.

Detail Nilai SKM Pelayanan Pendampingan Mahasiswa/Siswa PKL

Nilai Unsur									
Pelayanan Pendampingan Mahasiswa/Siswa PKL									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,580	3,530	3,550	3,550	3,630	3,660	3,660	3,740	3,650
Kategori	SB	SB	SB	SB	SB	SB	SB	SB	SB
IKM Unit Layanan	90,42 (SANGAT BAIK)								

Gambar 3.

Grafik Nilai SKM Pelayanan Pendampingan Mahasiswa/Siswa PKL



d. Layanan Sertifikat Penyuluhan Keamanan Pangan Siap Saji (PKP Siap Saji)

Berdasarkan hasil olah data, jumlah responden layanan sertifikat penyuluhan keamanan pangan siap saji (PKP Siap Saji) sebanyak 66 orang. Pengolahan data SKM menggunakan excel template layanan sertifikat penyuluhan keamanan pangan siap saji (PKP Siap Saji) diperoleh hasil sebagai berikut:

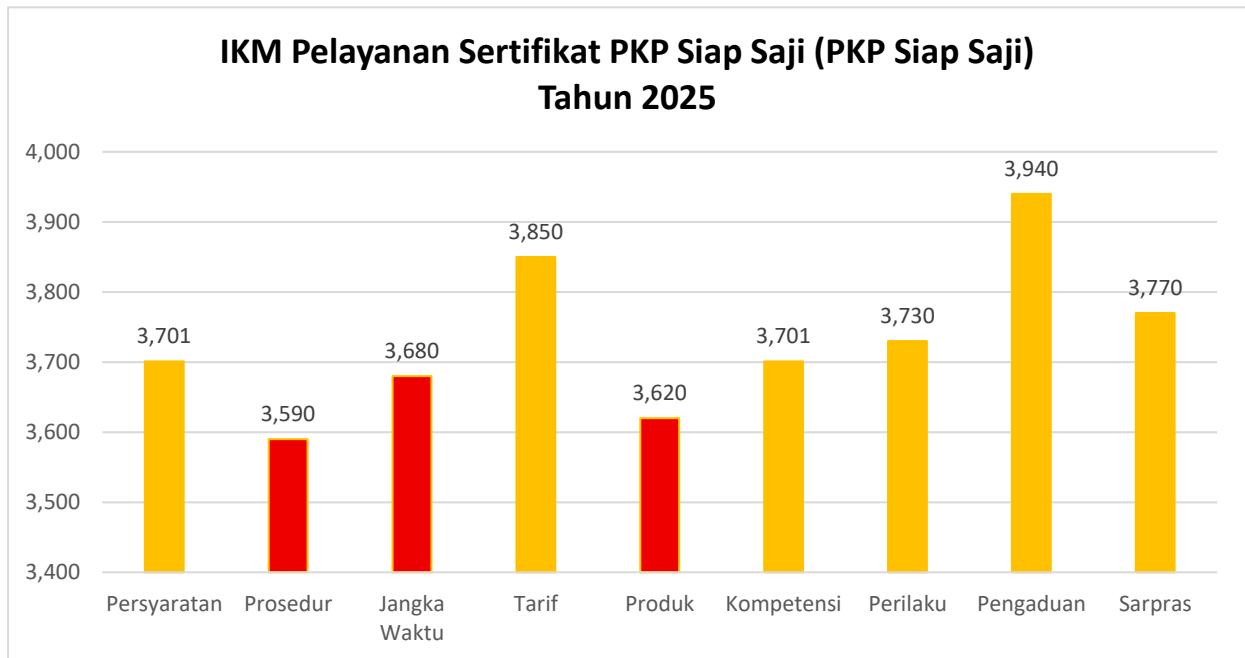
Tabel 4.

Detail Nilai SKM Pelayanan Sertifikat Penyuluhan Keamanan Pangan Siap Saji (PKP Siap Saji)

Nilai Unsur									
Pelayanan Sertifikat Penyuluhan Keamanan Pangan Siap Saji (PKP Siap Saji)									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,701	3,590	3,680	3,850	3,620	3,701	3,730	3,940	3,770
Kategori	SB	SB	SB	SB	SB	SB	SB	SB	SB
IKM Unit Layanan	93,28 (SANGAT BAIK)								

Gambar 4.

Grafik Nilai SKM Pelayanan Sertifikat Penyuluhan Keamanan Pangan Siap Saji



e. Layanan Penerbitan Surat Izin PKL di Lingkungan Dinas Kesehatan dan Puskesmas

Berdasarkan hasil olah data, jumlah responden layanan penerbitan surat izin PKL di lingkungan Dinas Kesehatan dan Puskesmas sebanyak 74 orang. Pengolahan data SKM menggunakan excel template layanan penerbitan surat izin PKL di lingkungan Dinas Kesehatan dan Puskesmas diperoleh hasil sebagai berikut:

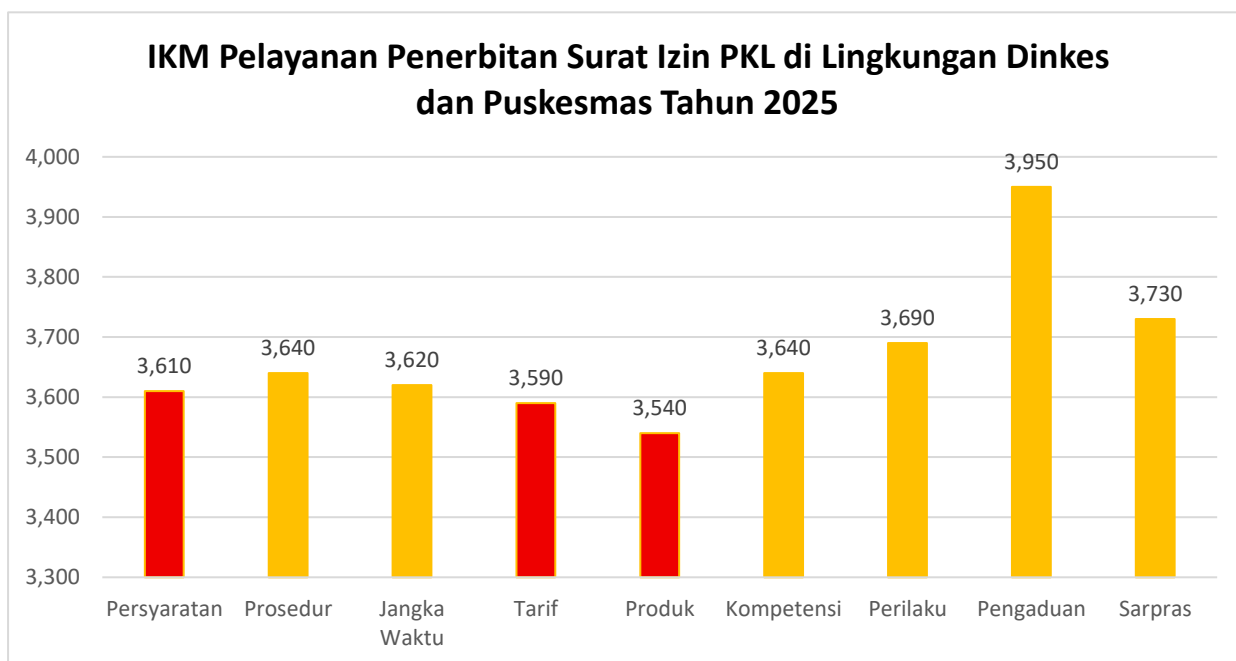
Tabel 5.

Detail Nilai SKM Pelayanan Penerbitan Surat Izin PKL di Lingkungan Dinkes dan Puskesmas

Nilai Unsur									
Pelayanan Penerbitan Surat Izin PKL di Lingkungan Dinkes dan Puskesmas									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,610	3,640	3,620	3,590	3,540	3,640	3,690	3,950	3,730
Kategori	SB	SB	SB	SB	SB	SB	SB	SB	SB
IKM Unit Layanan	91,69 (SANGAT BAIK)								

Gambar 5.

Grafik Nilai SKM Pelayanan Penerbitan Surat Izin PKL di Lingkungan Dinkes dan Puskesmas



f. Layanan Perjanjian Kerjasama dengan Mitra

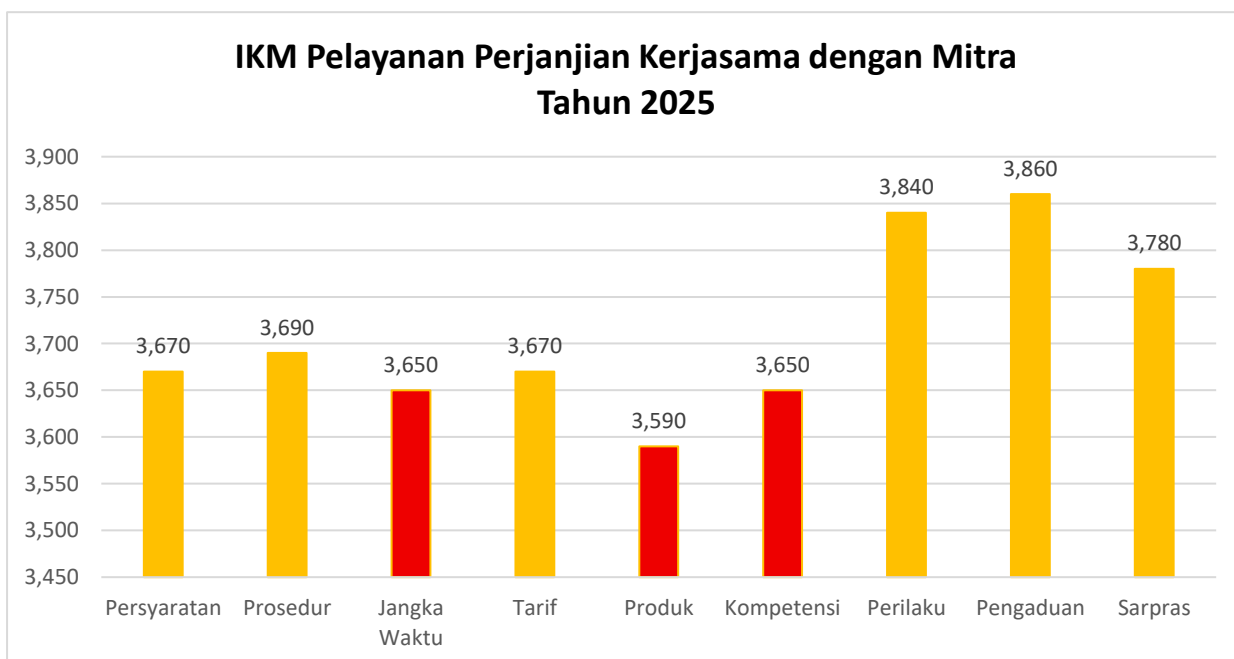
Berdasarkan hasil olah data, jumlah responden layanan perjanjian kerjasama dengan mitra sebanyak 49 orang. Pengolahan data SKM menggunakan excel template layanan perjanjian kerjasama dengan mitra diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 6.
Detail Nilai SKM Pelayanan Perjanjian Kerjasama dengan Mitra

Nilai Unsur									
Pelayanan Perjanjian Kerjasama dengan Mitra									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,670	3,690	3,650	3,670	3,590	3,650	3,840	3,860	3,780
Kategori	SB	SB	SB	SB	SB	SB	SB	SB	SB
IKM Unit Layanan	92,78 (SANGAT BAIK)								

Gambar 6.

Grafik Nilai SKM Pelayanan Perjanjian Kerjasama dengan Mitra



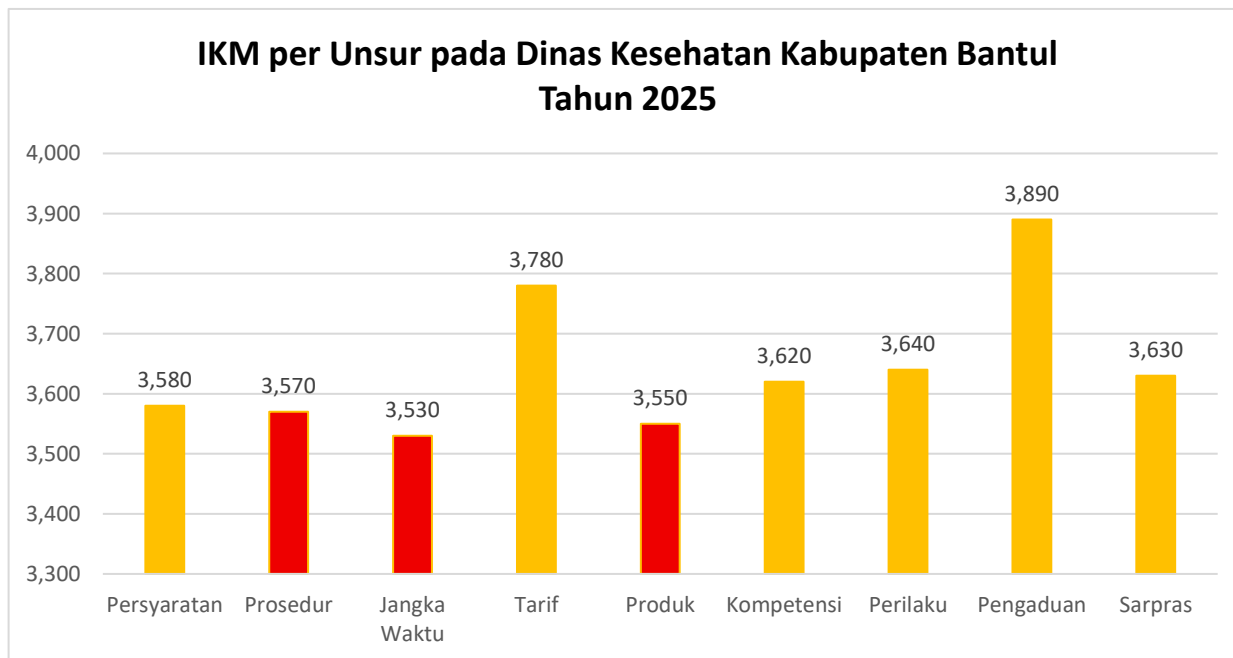
3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) Keseluruhan

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 7. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,580	3,570	3,530	3,780	3,550	3,620	3,640	3,890	3,630
Kategori	SB	SB	SB	SB	SB	SB	SB	SB	SB
IKM Unit Layanan	91,08 (SANGAT BAIK)								

Gambar 7. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan (Keseluruhan)

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Jangka waktu penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 3,530. Selanjutnya kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan mendapatkan nilai 3,550 adalah nilai terendah kedua. Terakhir, kemudahan prosedur pelayanan mendapatkan nilai 3,570 termasuk nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan, saran, dan masukan mendapatkan nilai 3,890, biaya/tarif mendapatkan nilai 3,780 adalah nilai tertinggi kedua, untuk nilai tertinggi ketiga yaitu perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan dengan nilai 3,640.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Efisiensi waktu dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan untuk memberikan pelayanan tepat waktu.
2. Memberikan informasi secara lengkap dan rinci mengenai produk pelayanan yang tercantum di standar pelayanan pada pengguna layanan.
3. Melakukan sosialisasi standar pelayanan Dinas Kesehatan pada pengguna layanan baik secara offline maupun online.
4. Meningkatkan cara berkomunikasi yang efektif dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pengguna pelayanan.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan pada pengguna layanan kurang cepat.
- Pelatihan khusus terkait *service excellent* baru diberikan pada sebagian petugas.
- Kurangnya sosialisasi tentang produk layanan dan jenis layanan yang tercantum di Standar Pelayanan kepada pengguna layanan sehingga banyak pengguna layanan yang belum memahami prosedur pelayanan di Dinas Kesehatan.

4.2 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan per Jenis Layanan

1. Layanan Sertifikat Penyuluhan Keamanan Pangan Industri Rumah Tangga (PKP-IRT)

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- a. Jangka waktu penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 3,320. Selanjutnya kemudahan prosedur pelayanan mendapatkan nilai 3,401 adalah nilai terendah kedua. Terakhir, kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan mendapatkan nilai 3,420 termasuk nilai terendah ketiga.
- b. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan, saran, dan masukan mendapatkan nilai 3,890, biaya/tarif mendapatkan nilai 3,860 adalah nilai tertinggi kedua, untuk nilai tertinggi ketiga yaitu kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan dengan nilai 3,490.

2. Layanan Permintaan Data dan Penerbitan Surat Izin Penelitian

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- a. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,660. Selanjutnya kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan mendapatkan nilai 3,730 adalah nilai terendah kedua. Terakhir jangka waktu penyelesaian mendapatkan nilai 3,730 termasuk nilai terendah ketiga.
- b. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan, saran, dan masukan mendapatkan nilai 3,930, biaya/tarif mendapatkan nilai 3,830 adalah nilai tertinggi kedua, untuk nilai tertinggi ketiga yaitu kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan dengan nilai 3,780.

3. Layanan Pendampingan Mahasiswa/Siswa PKL

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- a. Kemudahan prosedur pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,530. Selanjutnya jangka waktu penyelesaian mendapatkan nilai 3,550 adalah nilai terendah kedua. Terakhir, tarif pelayanan nilai 3,550 termasuk nilai terendah ketiga.
- b. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan, saran, dan masukan mendapatkan nilai 3,740, kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan nilai 3,660 adalah nilai tertinggi kedua, untuk nilai tertinggi ketiga yaitu perilaku petugas dalam memberikan pelayanan dengan nilai 3,660.

4. Layanan Sertifikat PKP Siap Saji (PKP Siap Saji)

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- a. Kemudahan prosedur pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,590. Selanjutnya kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan mendapatkan nilai 3,620 adalah nilai terendah kedua. Terakhir, jangka waktu penyelesaian mendapatkan nilai 3,680 termasuk nilai terendah ketiga.
- b. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan, saran, dan masukan mendapatkan nilai 3,940, biaya/tarif mendapatkan nilai 3,850 adalah nilai tertinggi kedua, untuk nilai tertinggi ketiga yaitu kualitas sarana prasarana dengan nilai 3,770.

5. Layanan Penerbitan Surat Izin PKL di Lingkungan Dinkes dan Puskesmas

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- a. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,540 . Selanjutnya tarif pelayanan mendapatkan nilai 3,590 adalah nilai terendah kedua. Terakhir, kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan mendapatkan nilai 3,610 termasuk nilai terendah ketiga.
- b. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan, saran, dan masukan mendapatkan nilai 3,950, kualitas sarana prasarana mendapatkan nilai 3,730 adalah nilai tertinggi kedua, untuk nilai tertinggi ketiga yaitu kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan dengan nilai 3,690.

6. Layanan Perjanjian Kerjasama dengan Mitra

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- a. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,590. Selanjutnya jangka waktu penyelesaian mendapatkan nilai 3,650 adalah nilai terendah kedua. Terakhir, kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan mendapatkan nilai 3,650 termasuk nilai terendah ketiga.
- b. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan, saran, dan masukan mendapatkan nilai 3,860, perilaku petugas dalam memberikan pelayanan mendapatkan nilai 3,840 adalah nilai tertinggi kedua, untuk nilai tertinggi ketiga yaitu kualitas sarana prasarana dengan nilai 3,780

4.3 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

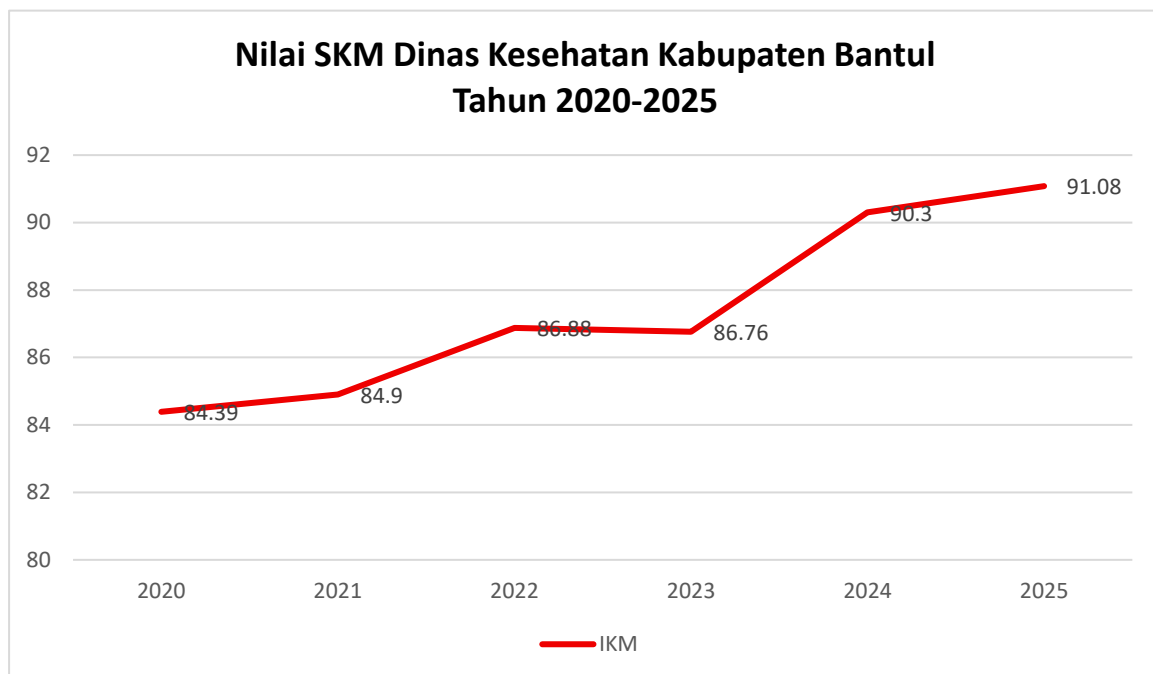
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 22 September 2025 (Berita Acara Terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1.	Jangka waktu penyelesaian	Melakukan sosialisasi pada pengguna layanan terkait dengan jangka waktu pelayanan (tiap jenis/produk layanan di Dinas Kesehatan)	√	√			Sub. Bag Umum
		Peningkatan sosialisasi registrasi pelayanan secara online pada pengguna layanan.	√	√			Sub. Bag Umum
2.	Kesesuaian produk pelayanan dengan hasil yang diberikan	Melakukan sosialisasi jenis pelayanan yang tercantum di Standar Pelayanan pada pengguna layanan.	√	√			Sub. Bag Umum

3.	Kemudahan prosedur pelayanan	Melakukan sosialisasi produk layanan dan jenis layanan yang tercantum di Standar Pelayanan kepada pengguna layanan baik secara offline maupun online.	√	√			Sub. Bag Umum
----	------------------------------	---	---	---	--	--	---------------

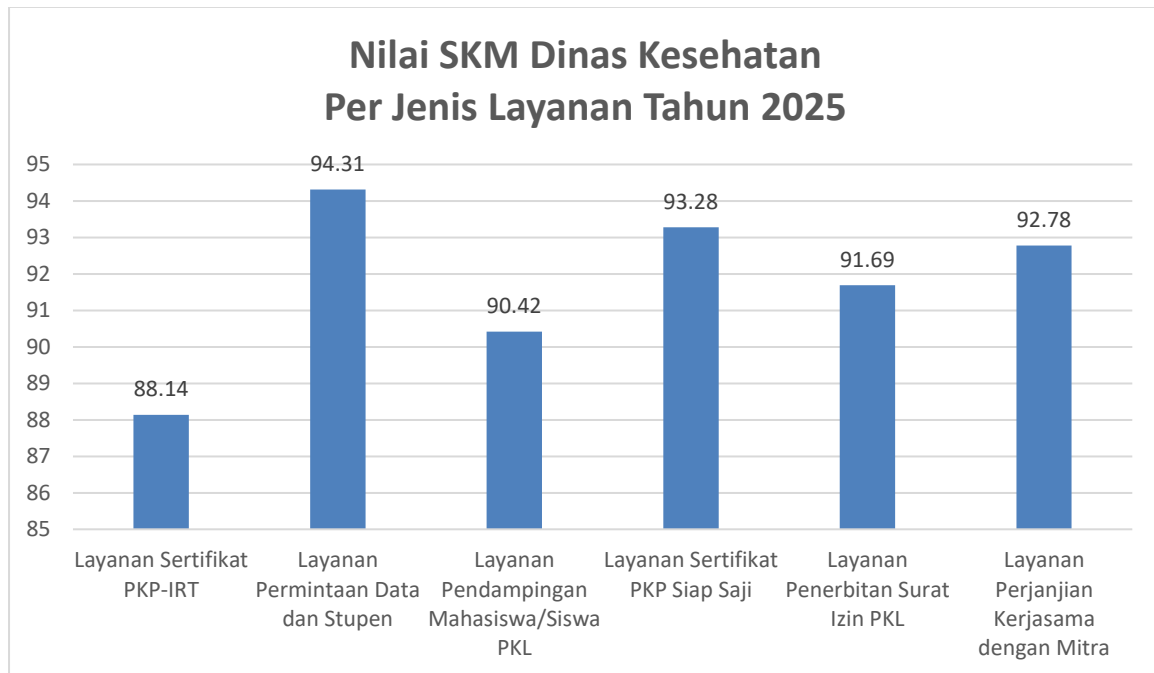
4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga tahun 2025 pada Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul.

Nilai SKM Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul per Jenis Layanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa Layanan Permintaan Data dan Surat Izin Penelitian mendapatkan nilai paling tinggi dari jenis layanan lainnya, yaitu 94,31, sedangkan Layanan Sertifikat PKP-IRT mendapatkan nilai terendah dari jenis layanan lainnya yaitu 88,14.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode Januari hingga Desember 2025 dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang “Sangat Baik” dengan nilai SKM 91,08.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu jangka waktu penyelesaian, kesesuaian produk pelayanan dengan hasil yang diberikan, terakhir kemudahan prosedur pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi dari 9 unsur layanan yaitu 3,890, biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,780, serta perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan mendapatkan nilai tertinggi terakhir yaitu 3,640.

KEPALA DINAS KESEHATAN,



dr. AGUS TRI WIDIYANTARA, M.M.R.
Pembina Tingkat I, IV/b NIP.
197008312002121003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

a. Kuesioner Manual

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS KESEHATAN KABUPATEN BANTUL

Mohon berkenan untuk mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk memberikan saran dan masukan sebagai bahan evaluasi pelayanan kami kepada masyarakat.

Usia :

Jenis Kelamin :

Pendidikan :

Pekerjaan :

Layanan : Mohon untuk diisi salah satu

- | | |
|--|---------------------------------------|
| a. Permintaan Data dan Penerbitan Stupen | d. Penerbitan Surat Izin PKL |
| b. Sertifikat PKP-IRT | e. Pendampingan mahasiswa / siswa PKL |
| c. Sertifikat PKP-Siap Saji | f. Perjanjian Kerjasama dengan Mitra |

Berilah tanda (x) pada pernyataan di bawah ini sesuai dengan penilaian Anda.

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
 - a. Tidak cepat
 - b. Kurang cepat
 - c. Cepat
 - d. Sangat cepat
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan?
 - a. Tidak kompeten
 - b. Kurang kompeten
 - c. Kompeten
 - d. Sangat Kompeten
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
 - a. Tidak sopan dan tidak ramah
 - b. Kurang sopan dan tidak ramah
 - c. Sopan dan ramah
 - d. Sangat sopan dan ramah
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?
 - a. Tidak ada
 - b. Ada tetapi tidak berfungsi
 - c. Berfungsi kurang maksimal
 - d. Dikelola dengan baik
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?
 - a. Buruk
 - b. Cukup
 - c. Baik
 - d. Sangat Baik
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai

b. Kuesioner Online

The screenshot shows the registration page of the 'Survei Kepuasan Masyarakat' (Community Satisfaction Survey) on the website skm.bantulkab.go.id/survei. The page title is 'Survei Kepuasan Masyarakat' and the subtitle is 'Formulir Respondent Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bantul'. The registration form includes the following fields:

- Instansi:** A text input field with the placeholder 'Cari Instansi... (Ketik minimal 3 huruf)'. A green 'Layanan' button is positioned above this field.
- Layanan:** A dropdown menu labeled 'Pilih Layanan'.
- Mesukkan Usia:** A text input field with the placeholder 'Contoh : 25'.
- Pilih Pendidikan:** A dropdown menu.
- Pilih Jenis Kelamin:** A dropdown menu.
- Pilih Pekerjaan:** A dropdown menu.

A green 'Mulai Survey' button is located at the bottom of the form. The browser's taskbar at the bottom shows the time as 11:03 AM on 02-Jul-25.

The screenshot shows a question from the survey. The question text is: 'Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?'. Below the question are four response options, each with an emoji and a label:

- Tidak sesuai:** Represented by an angry face emoji (😡).
- Kurang sesuai:** Represented by a frowning face emoji (😞).
- Sesuai:** Represented by a happy face emoji (😊).
- Sangat sesuai:** Represented by a smiling face with hearts emoji (😍).

The browser's taskbar at the bottom shows the time as 11:04 AM on 02-Jul-25.

2. Hasil Olah Data SKM

Laporan IKM Perangkat Daerah Dinas_Kesehatan (2025-01-01_sampai_2025-12-31)

#	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
13	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
15	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
17	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

#	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
1032	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
1033	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
1034	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
1035	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
1036	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1037	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1038	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
1039	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
1040	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
1041	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1042	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1043	4	4	3	4	4	3	3	4	3	
1044	3	3	2	4	3	3	3	4	3	
1045	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
1046	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1047	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1048	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
1049	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
1050	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1051	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1052	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
1053	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
1054	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
1055	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
JML	3780	3766	3727	3992	3743	3816	3843	4102	3829	
NRR /Unsur	3.58	3.57	3.53	3.78	3.55	3.62	3.64	3.89	3.63	
NRR Trtmbng /Unsur	0.398	0.397	0.392	0.420	0.394	0.402	0.404	0.432	0.403	3.643
X IKM Unit pelayanan										91.083

No	Unsur	Nilai
U1	Persyaratan	3.58
U2	Prosedur	3.57
U3	Waktu pelayanan	3.53
U4	Biaya/tarif	3.78
U5	Produk layanan	3.55
U6	Kompetensi pelaksana	3.62
U7	Perilaku pelaksana	3.64
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.89
U9	Sarana dan prasarana	3.63
Nilai IKM		91.08
Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-foto Pelaksanaan SKM)



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Semester I Tahun 2025**



**Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul
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 Bantul 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 Bantul semester I Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No.	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,571	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,562	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,502	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,843	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,526	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,547	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,628	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,946	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,568	Sangat Baik

Berkaca pada 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 SKM



No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Jangka waktu penyelesaian	1.1 Memberikan pelatihan khusus dengan service excellent pada petugas layanan.			√	√	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
		1.2 Memberikan sosialisasi pada pengguna layanan terkait dengan registrasi pelayanan secara "online"			√	√	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
2	Produk spesifikasi jenis layanan	2.1 Melakukan sosialisasi tentang jenis pelayanan pada pengguna layanan.			√	√	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
		2.2 Mengembangkan inovasi pelayanan di Dinas Kesehatan			√	√	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
3	Kompetensi pelaksana dalam memberikan pelayanan	3.1 Memberikan pelatihan khusus dengan service excellent pada petugas layanan.			√	√	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian


BAB III


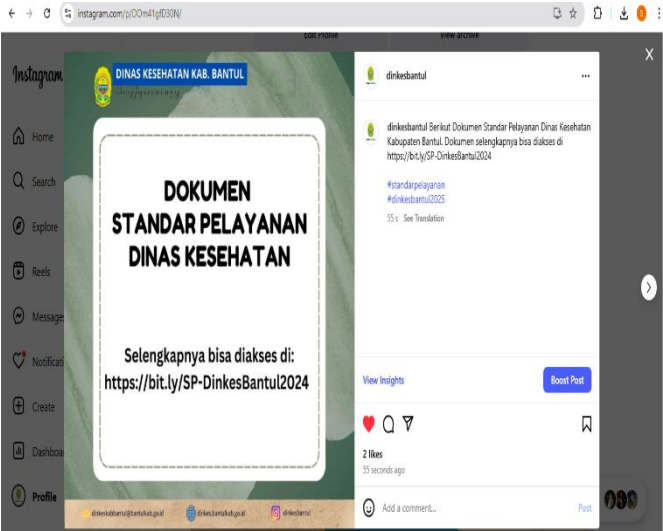
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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 Memberikan pelatihan khusus dengan service excellent pada petugas layanan.	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> Menyelenggarakan pelatihan Excellent Service di Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul pada tanggal 28 Oktober 2025. 		Tidak Ada


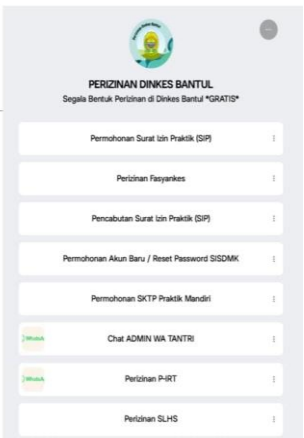
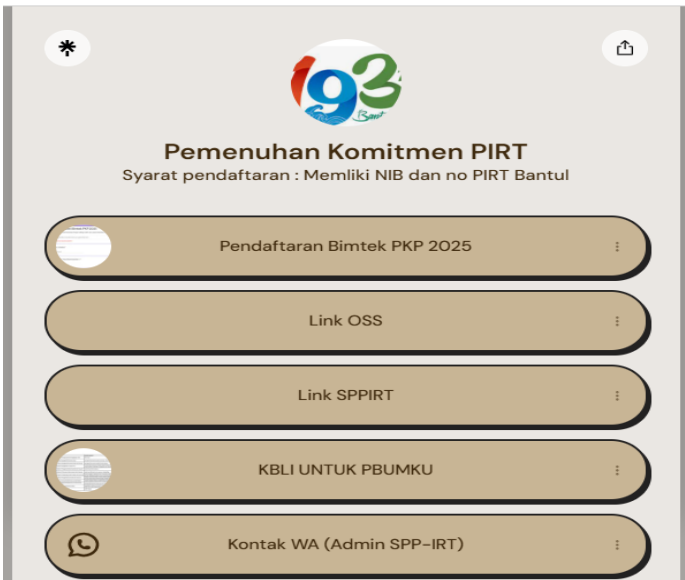
	<p>1.2 Memberikan sosialisasi/publikasi pada pengguna layanan terkait dengan registrasi pelayanan secara "online"</p>	<p>Sudah</p>	<ul style="list-style-type: none"> Melakukan publikasi/sosialisasi registrasi pelayanan online pada pengguna layanan baik di website, sosial media, dan link sejenisnya (bit.ly). 	<p>Contoh Publikasi Registrasi Pelayanan SPP-IRT :</p>  <p>Contoh Publikasi Registrasi Pelayanan Perizinan :</p> 	<p>Tidak Ada</p>
--	---	--------------	--	--	------------------

2	2.1 Melakukan sosialisasi/publikasi tentang jenis pelayanan pada pengguna layanan.	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> Melakukan sosialisasi/publikasi jenis pelayanan dengan media cetak dan secara online (website dan media sosial) 	<p>Publikasi Jenis Pelayanan di Media Cetak :</p> 	Tidak Ada
---	--	-------	---	---	-----------

				<p>Publikasi di Website Dinas Kesehatan :</p>  <p>Alamat website : https://dinkes.bantulkab.go.id/hal/profil-jenis-pelayanan</p> <p>Publikasi di Media Sosial (Instagram) :</p> 	
--	--	--	--	--	--



- Pasal 5 ayat (1) UU ITE 11/2008.
 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**.

	<p>2.2 Mengembangkan inovasi pelayanan di Dinas Kesehatan</p>	<p>Sudah</p>	<ul style="list-style-type: none"> Melakukan sosialisasi pelayanan secara online untuk memudahkan pengguna layanan. 	<p>Link online seputar perizinan di Dinkes :</p> <div style="text-align: center;"> <p>Link Perizinan Dinkes</p>  <p>https://bit.ly/PerizinanDinkesBantul</p> </div>  <p>Link online Pemenuhan Komitmen PIRT :</p> 	<p>Tidak Ada</p>
--	---	--------------	--	---	------------------

3	3.1 Memberikan pelatihan khusus dengan service excellent pada petugas layanan.	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> Menyelenggarakan pelatihan Excellent Service di Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul pada tanggal 30 Oktober 2025. 		Tidak Ada
---	--	-------	--	--	-----------

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan bahwa Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut 100%).

Bantul, 14 Januari 2025

KEPALA DINAS KESEHATAN,



dr. AGUS TRI WIDIYANTARA, M.M.R.

Pembina Tingkat I, IV/b
NIP. 197008312002121003