



Dinas kesehatan
Kota Sukabumi

TAHUN 2025

LAPORAN PELAKSANAAN RENCANA TINDAK LANJUT



Prepared By:
SOMEAH

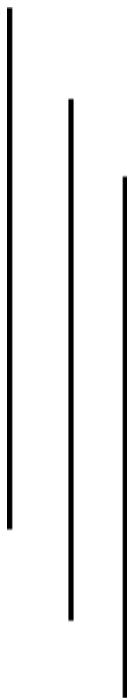
Dinas Kesehatan Kota Sukabumi

Jalan Suryakencana No. 41 Kota Sukabumi
Kode Pos 43114 Provinsi Jawa Barat





LAPORAN
PELAKSANAAN RENCANA TINDAK LANJUT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2025



UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK
“SOMEAH”
DINAS KESEHATAN KOTA SUKABUMI

Jalan Suryakencana No. 41 Kota Sukabumi 43114 Provinsi Jawa Barat
Telp./Fax. (0266) 221213

Website : <https://dinkes.sukabumikota.go.id>, email : dinkes_kotsi@sanapati.net

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

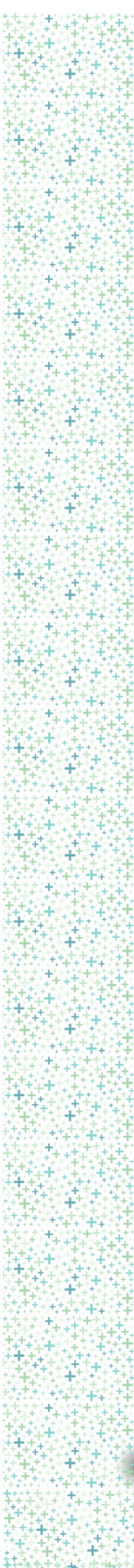
Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator keberhasilan reformasi birokrasi. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan tersebut, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi alat penting untuk menjaring umpan balik dari masyarakat pengguna layanan. Berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017, setiap penyelenggara pelayanan publik diwajibkan melaksanakan survei secara berkala dan menindaklanjuti hasilnya dalam bentuk perbaikan yang terukur dan terencana.

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.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester 2 Tahun 2025 menunjukkan nilai sebesar **93.68** dengan kategori **SANGAT BAIK**. Meskipun secara umum pelayanan dinilai memuaskan, beberapa unsur pelayanan masih memerlukan peningkatan. Oleh karena itu, disusunlah Rencana Tindak Lanjut.

Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka



SOMEAH 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 SOMEAH 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 SKM Semester 2 Tahun 2025

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U 4	U 5	U 6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,76	3,72	3,60	3,81	3,74	3,69	3,73	3,74	3,85
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	93.68 (SANGAT BAIK)								

Rencana tindak lanjut difokuskan pada tiga unsur dengan nilai terendah, yaitu **U3 Kecepatan Waktu (3,6)**, **U6 Kompetensi Petugas (3,6)**, dan **U2 Prosedur Pelayanan (3,7)**. Upaya perbaikan diarahkan untuk mempercepat waktu pelayanan melalui penyederhanaan alur kerja, optimalisasi sistem layanan, serta penambahan petugas pada jam-jam sibuk. Pada aspek kompetensi petugas, akan dilakukan pelatihan rutin, peningkatan pemahaman SOP, supervisi berkala, dan evaluasi kinerja untuk memastikan keseragaman keterampilan dalam memberikan pelayanan yang profesional. Sementara itu, perbaikan prosedur pelayanan dilakukan melalui revisi SOP agar lebih sederhana, penyediaan alur layanan berbentuk visual, serta sosialisasi menyeluruh kepada petugas dan masyarakat. Ketiga tindak lanjut ini diharapkan mampu meningkatkan efektivitas, kualitas, dan kenyamanan pelayanan pada semester berikutnya.

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

N o	Unsur Layanan	Rencana Tindakan	Penanggung Jawab
1	U3 Kecepatan Waktu Pelayanan	- Penyederhanaan alur pelayanan. - Optimalisasi sistem digital untuk mempercepat proses. - Penambahan petugas pada jam pelayanan padat. - Monitoring waktu layanan secara berkala.	Kepala UPP SOMEAH / Bidang Pelayanan
2	U6 Kompetensi Petugas	- Pelatihan dan refresh SOP secara berkala. - Supervisi lapangan untuk memastikan kesesuaian pelayanan. - Evaluasi kinerja individu dan tim. - Peningkatan kemampuan komunikasi dan pelayanan prima.	Subbag Kepegawaian
3	U2 Prosedur Pelayanan	- Revisi dan penyederhanaan SOP. - Penyusunan alur pelayanan dalam bentuk poster/infografis. - Sosialisasi SOP kepada petugas dan masyarakat. - Penyesuaian prosedur agar lebih mudah dipahami dan diikuti.	Bidang Pelayanan

Rincian Tindakan

1. U3 – Kecepatan Waktu Pelayanan (Nilai 3,7)

✓ Tujuan

- Mempercepat waktu pelayanan dan mengurangi antrean.
- Meningkatkan efisiensi alur pelayanan.

✓ Tindakan

- Penyederhanaan alur pelayanan.
- Optimalisasi sistem digital/elektronik.
- Penambahan petugas pada jam padat.
- Penetapan standar waktu pelayanan (SWP) baru.

✓ Alur Proses

1. Pemetaan ulang tahapan pelayanan.
2. Identifikasi hambatan dalam alur pelayanan.
3. Penyusunan alur baru yang lebih ringkas.
4. Implementasi digitalisasi layanan.
5. Penjadwalan ulang/penambahan petugas.
6. Sosialisasi alur baru kepada petugas dan masyarakat.

✓ Evaluasi

- Monitoring harian waktu pelayanan.
- Evaluasi bulanan kualitas kecepatan layanan.
- Survei cepat persepsi masyarakat.
- Tindak lanjut perbaikan sesuai temuan lapangan.

✓ Penanggung Jawab

- Kepala UPP Someah
- Kepala Bidang Pelayanan
- Koordinator Layanan Front Office

2. U6 – Kompetensi Petugas (Nilai 3,7)

✓ Tujuan

- Meningkatkan kompetensi teknis dan keterampilan pelayanan.
- Menyelaraskan pemahaman SOP seluruh petugas.

- ✓ Tindakan
 - Pelatihan kompetensi teknis dan pelayanan prima.
 - Refreshment SOP secara berkala.
 - Supervisi lapangan rutin.
 - Evaluasi kinerja dan umpan balik individual.
- ✓ Alur Proses
 1. Identifikasi kebutuhan pelatihan berdasarkan evaluasi IKM.
 2. Pelaksanaan pelatihan teknis dan soft skills.
 3. Penyampaian ulang SOP terbaru.
 4. Supervisi kinerja dan kepatuhan SOP.
 5. Coaching bagi petugas yang memerlukan peningkatan.
- ✓ Evaluasi
 - Tes kompetensi pasca-pelatihan.
 - Monitoring kepatuhan SOP melalui checklist.
 - Evaluasi kinerja triwulan.
 - Survei kepuasan masyarakat terkait pelayanan petugas.
- ✓ Penanggung Jawab
 - Subbag Kepegawaian
 - Kepala Unit Pelayanan Publik
 - Koordinator SDM

3. U2 – Prosedur Pelayanan (Nilai 3,6)

- ✓ Tujuan
 - Menyederhanakan prosedur agar lebih mudah dipahami.
 - Memastikan SOP diterapkan secara konsisten.
- ✓ Tindakan
 - Revisi dan penyederhanaan SOP.
 - Penyusunan alur visual layanan.
 - Sosialisasi SOP bagi petugas dan masyarakat.
- ✓ Alur Proses
 1. Review SOP bersama tim teknis.
 2. Penyederhanaan langkah-langkah prosedur.
 3. Pembuatan alur visual dalam bentuk poster/infografik.

- 
- 
4. Penempatan media alur visual di area layanan dan media sosial.
 5. Sosialisasi SOP baru ke seluruh petugas.
- ✓ Evaluasi
 - Monitoring penerapan SOP.
 - Survei pemahaman masyarakat terhadap prosedur.
 - Analisis feedback dari kanal pengaduan.
 - Penyesuaian SOP jika ditemukan hambatan.
 - ✓ Penanggung Jawab
 - Bidang Pelayanan
 - Kepala Seksi Pelayanan
 - Koordinator Front Office

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM

SEMESTER II TAHUN 2025

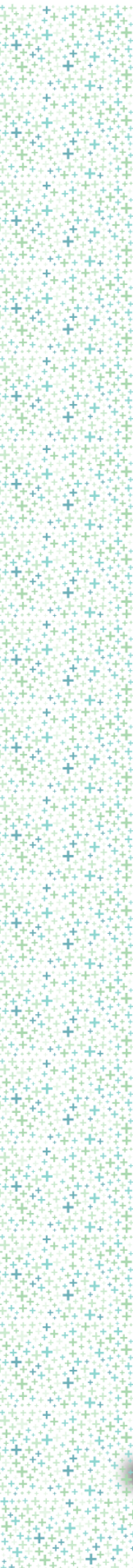
Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Unsur	Nama Kegiatan	Status	Keterangan
1	U3 – Kecepatan Waktu Pelayanan	Penyederhanaan alur pelayanan	Sedang Berjalan	Dilakukan pemetaan ulang proses; rancangan alur baru sedang disusun untuk mempercepat waktu pelayanan.
2	U6 – Kompetensi Petugas	Pelatihan kompetensi teknis & pelayanan prima	Sudah Dilaksanakan	Pelatihan dasar, refresh SOP, dan pembekalan pelayanan prima telah diberikan kepada petugas.
3	U2 – Prosedur Pelayanan	Revisi & penyederhanaan SOP	Sedang Berjalan	Draft SOP baru telah disusun dan dalam tahap Finalisasi sebelum sosialisasi.

Implementasi Rencana Tindak Lanjut (RTL) pada Semester 2 Tahun 2025 difokuskan pada tiga unsur prioritas dengan nilai terendah, yaitu **U3 Kecepatan Waktu Pelayanan**, **U6 Kompetensi Petugas**, dan **U2 Prosedur Pelayanan**. Pada unsur **U3 Kecepatan Waktu Pelayanan**, kegiatan penyederhanaan alur pelayanan telah **sedang berjalan**, di mana unit layanan melakukan pemetaan ulang alur proses untuk mengidentifikasi titik hambatan serta menyusun rancangan alur pelayanan baru yang lebih efisien. Tujuan utama kegiatan ini adalah mempercepat proses pelayanan, mengurangi antrean, dan meningkatkan efektivitas waktu bagi pengguna layanan.

Pada unsur **U6 Kompetensi Petugas**, kegiatan pelatihan kompetensi teknis dan pelayanan prima telah **dilaksanakan**, meliputi refresh SOP, pelatihan soft skills, serta pembekalan terkait etika komunikasi dan pelayanan publik. Implementasi ini bertujuan memastikan seluruh petugas memiliki pemahaman prosedur yang seragam dan mampu memberikan pelayanan yang profesional, ramah, dan responsive sesuai standar.

Sementara itu, pada unsur **U2 Prosedur Pelayanan**, kegiatan revisi dan



penyederhanaan SOP saat ini **sedang berjalan**, dengan draft SOP baru yang telah disusun dan sedang memasuki tahap finalisasi. Proses ini dilakukan untuk memastikan prosedur layanan menjadi lebih sederhana, tidak berbelit, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Perbaikan SOP ini akan menjadi dasar bagi penyusunan media alur visual dan sosialisasi prosedur kepada masyarakat. Dengan implementasi ketiga prioritas utama ini, diharapkan kualitas pelayanan meningkat secara signifikan pada periode penilaian berikutnya.



BAB IV

KESIMPULAN

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

A. Kelebihan yang Dicapai

1. Peningkatan Efisiensi Alur Pelayanan (U3 – Kecepatan Waktu)

- Penyederhanaan alur pelayanan telah menghilangkan tahapan yang tidak diperlukan.
- Waktu tunggu mulai berkurang karena proses pemetaan ulang alur berjalan efektif.
- Penjadwalan ulang serta penambahan petugas pada jam sibuk meningkatkan kelancaran layanan.
- Pelayanan menjadi lebih responsif dan terstruktur.

2. Peningkatan Kompetensi dan Profesionalisme Petugas (U6 – Kompetensi Petugas)

- Pelatihan teknis dan pelayanan prima berhasil meningkatkan keterampilan petugas.
- Pemahaman SOP menjadi lebih seragam sehingga pelayanan lebih konsisten.
- Supervisi lapangan secara rutin memastikan petugas memberikan pelayanan sesuai standar.
- Interaksi petugas dengan masyarakat menjadi lebih ramah, santun, dan komunikatif.

3. Prosedur Pelayanan Menjadi Lebih Terarah dan Mudah Dipahami (U2 – Prosedur Pelayanan)

- Revisi SOP menghasilkan prosedur yang lebih ringkas dan tidak berbelit.
- Penyusunan draft alur visual menunjukkan langkah positif untuk meningkatkan pemahaman masyarakat.
- Perbaikan SOP memberikan dasar kuat bagi penerapan prosedur yang

lebih jelas dan terstandar.

- Arah perbaikan menjadi lebih terukur dan sesuai kebutuhan masyarakat.

4. Pelaksanaan Tindak Lanjut Berjalan Sistematis dan Terencana

- Kegiatan dilakukan sesuai prioritas dan berbasis hasil evaluasi IKM.
- Setiap unsur memiliki tindakan yang jelas, terukur, dan ditindaklanjuti.
- Adanya koordinasi antara unit pelayanan, kepegawaian, dan bidang terkait memperlancar proses perbaikan.

5. Terbangunnya Komitmen Organisasi untuk Meningkatkan Kualitas Layanan

- Seluruh unit menunjukkan keseriusan dalam menindaklanjuti hasil survei IKM.
- Upaya perbaikan dilakukan tidak hanya formalitas, tetapi memberikan perubahan yang nyata.
- Ada peningkatan budaya kerja menuju pelayanan yang lebih cepat, profesional, dan ramah masyarakat.

B. Kekurangan dan Tantangan

1. Tantangan dalam Peningkatan Kecepatan Waktu Pelayanan (U3)

- **Digitalisasi layanan belum optimal**, sehingga beberapa proses masih dilakukan secara manual dan membutuhkan waktu lebih lama.
- **Keterbatasan jumlah petugas** pada waktu tertentu membuat upaya penyederhanaan alur belum memberikan dampak maksimal.
- **Ketidaksesuaian alur kerja antarpetugas** terkadang menimbulkan hambatan dalam kelancaran pelayanan.
- **Penyesuaian terhadap alur baru membutuhkan waktu**, sehingga implementasinya belum sepenuhnya stabil.

2. Tantangan dalam Peningkatan Kompetensi Petugas (U6)

- **Tidak semua petugas dapat mengikuti pelatihan secara bersamaan**, sehingga peningkatan kompetensi belum merata.

- **Perbedaan latar belakang kemampuan** membuat beberapa petugas membutuhkan pendampingan lebih intensif.
- **Kendala supervisi rutin**, terutama pada jam sibuk, membuat evaluasi kinerja tidak selalu berjalan optimal.
- **Tingkat pergantian petugas** menyebabkan perlunya pelatihan ulang bagi petugas baru secara berkelanjutan.

3. Tantangan dalam Penyederhanaan Prosedur Pelayanan (U2)

- **Proses revisi SOP** membutuhkan **koordinasi lintas unit**, sehingga memakan waktu lebih lama dari yang direncanakan.
- **Belum tersedianya alur visual** karena SOP masih dalam tahap finalisasi, sehingga masyarakat belum dapat melihat perubahan prosedur secara nyata.
- **Keterbatasan media informasi**, terutama untuk menyosialisasikan SOP baru secara luas kepada masyarakat.
- **Resistensi perubahan dari sebagian petugas**, yang sudah terbiasa dengan alur lama dan membutuhkan adaptasi terhadap prosedur baru.

4. Tantangan dalam Konsistensi Implementasi di Lapangan

- **Belum semua tindak lanjut dapat dilaksanakan secara penuh**, terutama kegiatan yang menunggu persetujuan atau penyelesaian dokumen.
- **Koordinasi antar unit belum optimal**, sehingga beberapa program berjalan lebih lambat dari jadwal.
- **Pengumpulan data monitoring belum terintegrasi**, sehingga analisis efektivitas tindak lanjut membutuhkan waktu lebih lama.

5. Tantangan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Secara Merata

- **Persepsi masyarakat beragam**, sehingga peningkatan di satu unsur belum tentu memengaruhi semua bidang pelayanan.
- **Kebutuhan masyarakat semakin meningkat**, sehingga unit pelayanan dituntut untuk terus menyesuaikan standar layanan.
- **Pengaduan masyarakat cenderung meningkat**, sebagai indikator

meningkatnya harapan dan ekspektasi terhadap kualitas pelayanan

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	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Optimalisasi digitalisasi layanan (pendaftaran, antrian elektronik, pencatatan otomatis) untuk mempercepat waktu pelayanan	Trimester 1 Tahun 2026	Kepala Unit Pelayanan Publik	Bidang IT, Subbag Program, Tim Operator Layanan
2	Penambahan petugas pada jam sibuk serta penataan ulang shift kerja agar meningkatkan kelancaran alur pelayanan	Triwulan 1 2026	Kepala Bidang Pelayanan	Subbag Kepegawaian, Kepala Unit, Penjadwal Petugas
3	Pelaksanaan pelatihan berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi teknis dan pelayanan prima petugas	Triwulan 2 Tahun 2026	Subbag Kepegawaian	Narasumber Pelatihan, Kepala Unit Pelayanan
4	Memperkuat supervisi dan evaluasi berkala terhadap kepatuhan SOP untuk memastikan konsistensi pelayanan	Bulanan	Kepala Unit Pelayanan Publik	Pengawas Lapangan, Bidang Pelayanan
5	Finalisasi revisi SOP dan penyusunan alur visual (poster/infografis) untuk memudahkan pemahaman masyarakat	Triwulan 1 2026	Bidang Pelayanan	Subbag Umum, Tim Desain Publikasi, Front Office

6	Intensifikasi sosialisasi SOP dan alur layanan baru kepada petugas dan Masyarakat	Triwulan II 2026	Kepala Seksi Mutu Pelayanan	Humas, Front Office, Kepala Unit
7	Penguatan koordinasi antar-unit untuk mempercepat penyelesaian tindak lanjut dan memastikan keselarasan implementasi	Sepanjang Tahun 2026	Sekretariat / Subbag Program	Semua Bidang & Unit Terkait
8	Pengembangan sistem monitoring berbasis data untuk mempercepat pelaporan dan evaluasi tindak lanjut	Semester 1 Tahun 2026	Subbag Program & Perencanaan	Bidang Pelayanan, IT, Pengawas Lapangan
9	Menyediakan kanal umpan balik yang lebih mudah diakses masyarakat untuk memantau efektivitas perubahan	Triwulan III 2026	Pengelola Pengaduan	DPMPTSP, SP4N LAPOR, Tim Layanan Publik

Strategi-strategi di atas diharapkan tidak hanya mampu mengatasi kekurangan dalam pelayanan, tetapi juga memperkuat sistem pelayanan publik yang berkelanjutan, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

PEMERINTAH DAERAH KOTA SUKABUMI
DINAS KESIHATAN
DINAS KESEHATAN

Jalan Darmasari No. 14
Kecamatan Sukabungah
Kota Sukabumi, Jawa Barat
Telp. (081) 832 22 22
Website : <http://www.kab.go.id> Email : info@kab.go.id

DAFTAR HADIR

Hasil
Temgang
Waktu
Tempat
Acara

Ruku
15 Januari 2023
Balai Kaseo 14 (relau)
Koper Atm Bontas
Sociologi Cemat
Bogorban Atkaka: G.R. Caka

No	Nama	Jabatan/Fungsional	Tanda Tangan
1	Sugeng R.	Stafko Meka	
2	Widiana L.	Ketua Kaseo	
3	Widiana L.	Ketua Kaseo	
4	Atkaka H.D. Saktiari	Atkaka H.D. Saktiari	
5	Enisa H.	Enisa H.	
6	Atkaka H.D. M.	Atkaka H.D. M.	
7	Karna	Karna	
8	Gehernan H.	Gehernan H.	
9	Atkaka H.	Atkaka H.	
10	Enisa H.	Enisa H.	
11	Atkaka H.	Atkaka H.	
12	Atkaka H.	Atkaka H.	
13	Atkaka H.	Atkaka H.	
14	Atkaka H.	Atkaka H.	
15	Sugeng H.	Sugeng H.	
16	Enisa H.	Enisa H.	
17	Enisa H.	Enisa H.	
18	Enisa H.	Enisa H.	
19	Enisa H.	Enisa H.	
20	Enisa H.	Enisa H.	
21	Enisa H.	Enisa H.	
22	Enisa H.	Enisa H.	
23	Enisa H.	Enisa H.	

No	Nama	Jabatan/Fungsi	Tugas/Tangan
24	Eka R	Pres	Pres
25	Alia	Pres	Pres
26	Nia K Nisaki	Pres	Pres
27	Alvin R	Pres	Pres
28	Alvin R	Pres	Pres
29	Inda Nisaki	Pres	Pres
30	Alvin R	Pres	Pres
31	Alvin R	Pres	Pres
32	Alvin R	Pres	Pres
33	Alvin R	Pres	Pres
34	Alvin R	Pres	Pres
35	Alvin R	Pres	Pres
36	Alvin R	Pres	Pres
37	Alvin R	Pres	Pres
38	Alvin R	Pres	Pres
39	Alvin R	Pres	Pres
40	Alvin R	Pres	Pres
41	Alvin R	Pres	Pres
42	Alvin R	Pres	Pres
43	Alvin R	Pres	Pres
44	Alvin R	Pres	Pres
45	Alvin R	Pres	Pres
46	Alvin R	Pres	Pres
47	Alvin R	Pres	Pres
48	Alvin R	Pres	Pres
49	Alvin R	Pres	Pres
50	Alvin R	Pres	Pres

Sukabumi, 15 Januari 2025
Pelaksana Kegiatan,

Happy Birthday to you
and to all who love you

[illegible]



PEMERINTAH DAERAH KOTA SUKABUMI

DINAS KESEHATAN

Jalan Suryakencana No. 41 – Sukabumi 43114 Provinsi Jawa Barat
Telp./Fax. 02649221213
Website : <https://din/kes.makabumikota.go.id>, email : dinkes_kota@sukabupati.net

AGENDA PERTEMUAN PEMANTAPAN KOMITMEN PIMPINAN, PEMBENTUKAN TIM RTL LINTAS BIDANG, PENGUATAN KANAL PENGADUAN SERTA SOSIALISASI DAN EDUKASI KEPADA MASYARAKAT

Tanggal : Rabu, 15 Januari 2025

Waktu : Pukul 13.00 s.d Selesai

Tempat : Ruang Pertemuan Dinas Kesehatan Kesehatan

NO	KEGIATAN	WAKTU	KETERANGAN
1.	Pembukaan	13.00 – 13.10	Pembawa acara
2.	Sambutan sekaligus pemantapan komitmen pimpinan	13.10 – 13.20	Kepala dinas Kesehatan Kota Sukabumi
3.	Pembentukan tim RTL Lintas program	13.30 – 14.00	Ketua Pelayanan Publik
4.	Penguatan Kanal Pengaduan	14.00 – 14.30	Ketua Tim Pengaduan
5.	Sosialisasi dan Edukasi Kepada Masyarakat	14.30 – 15.00	Tim Pelayanan Publik
6.	Diskusi	15.00 – 15.30	
7.	Kesimpulan dan Penutup	15.30 sd selesai	

Sukabumi, 15 Januari 2025

Pelaksana Kegiatan,



PEMERINTAH DAERAH KOTA SUKABUMI
DINAS KESEHATAN

Jalan Suryadarmasana No. 41 – Sukabumi 43114 Provinsi Jawa Barat
 Telp / Fax. 0266(22)1213
 Website : <https://dinkes.sukabumiregion.go.id> email : dinkes_kota@sukabumipati.net

Halaman 1 dari 1

NOTULAN RAPAT STRATEGI PENYELESAIAN RTL SKM
UNIT PELAYANAN PUBLIK SOMEAH – DINAS KESEHATAN KOTA SUKABUMI
SEMESTER II TAHUN 2024

1. Strategi: Pemantapan Komitmen Pimpinan

Hari/Tanggal: Rabu, 15 Januari 2025
 Waktu: 13.00 sd selesai WIB
 Tempat: Ruang Pertemuan Dinas Kesehatan Kota Sukabumi
 Pimpinan Rapat: Kepala Dinas Kesehatan
 Notulis: Staff Subbag Umpeg
 Peserta: Kepala UPT SOMEAH, Sekretaris Dinas

Pembukaan:
 Rapat dibuka oleh Kepala Dinas Kesehatan, yang menyampaikan bahwa hasil SKM Semester II 2024 menunjukkan perlunya tindakan nyata dalam bentuk RTL.
 Komitmen pimpinan penting agar pelaksanaan berjalan terarah dan berkelanjutan.

Pembahasan:

- Kepala Dinas mendukung penuh pelaksanaan RTL dan meminta kepala UPT melaksanakan setiap rencana.
- Disepakati bahwa seluruh kegiatan RTL harus dimasukkan ke target kinerja unit.
- Dibuat dan ditandatangani Berita Acara Komitmen RTL.

Kesimpulan: Komitmen pimpinan diukuhkan secara formal dan menjadi dasar pelaksanaan RTL di tingkat unit.

Penutup: Rapat ditutup pukul 10.00 WIB. Kepala Dinas meminta semua kepala bidang dan UPT untuk mengawal pelaksanaan RTL sesuai waktu.

2. Strategi: Pembentukan Tim RTL Lintas Bidang

Hari/Tanggal: Rabu, 15 Januari 2025
 Waktu: 13.00 sd selesai WIB
 Tempat: Ruang Pertemuan Dinas Kesehatan
 Pimpinan Rapat: Sekretaris Dinas
 Peserta: Kepala Seksi, Subbag Umpeg, Perwakilan UPT

Pembukaan:
 Sekretaris membuka rapat dengan menyampaikan pentingnya tim pelaksana RTL agar kerja lebih terstruktur dan dapat dimonitor.

Pembahasan:



**PEMERINTAH DAERAH KOTA SUKABUMI
DINAS KESEHATAN**

Jalan Suryakencana No. 41 – Sukabumi 43114 Provinsi Jawa Barat
Telp./Fax: (0266) 221213
Website : <https://dinkes.sukabumikota.go.id>, email : dinkes_kota@sanapati.net

**AGENDA PERTEMUAN EVALUASI DAN PENERAPAN SISTEM ANTREAN DIGITAL
DAN MONITORING EVALUASI BERKALA**

Tanggal : Selasa 11 Februari 2025
Waktu : Pukul 13.00 s.d Selesai
Tempat : Ruang Pertemuan Dinas Kesehatan

NO	KEGIATAN	WAKTU	KETERANGAN
1.	Pembukaan	13.00 – 13.10	Pembawa acara
2.	Sambutan	13.10 – 13.20	
3.	Evaluasi dan Penerapan Sistem Antrean Digital	13.30 – 14.00	
4.	Monitoring dan Evaluasi Berkala	14.00 – 14.30	
5.	Diskusi	14.30 – 15.00	
6.	Kesimpulan dan Penutup	15.00 sd selesai	

Sukabumi, 11 Februari 2025
Pelaksana Kegiatan,



**PEMERINTAH DAERAH KOTA SUKABUMI
DINAS KESEHATAN**

Jalan Suryakencana No. 41 Kota Sukabumi 43114 Provinsi Jawa Barat
Telp./Fax: (0266) 221213
Website : <https://dinkes.sukabumikota.go.id>, email : dinkes_kota@sanapati.net

DOKUMENTASI KEGIATAN

Nama Kegiatan : Evaluasi dan Penerapan Sistem Antrean Digital dan Monitoring Evaluasi Berkala
Tempat Kegiatan : Ruper DinKes
Hari, Tanggal : Selasa, 11 Februari 2025



**PEMERINTAH DAERAH KOTA SUKABUMI
DINAS KESEHATAN**

Jalan Suryakencana No. 41 – Sukabumi 43114 Provinsi Jawa Barat
Telp./Fax: (0266) 221213
Website : <https://dinkes.sukabumikota.go.id>, email : dinkes_kota@sanapati.net

DAFTAR HADIR

Hari : Selasa
Tanggal : 11 Februari 2025
Waktu : Pukul 13.00 s.d Selesai
Tempat : Ruang Pertemuan Dinas Kesehatan
Acara : Evaluasi dan Penerapan Sistem Antrean Digital dan Monitoring Evaluasi Berkala

No	Nama	Jabatan/Instansi	Tanda Tangan
1	Nenden	Pelaksana Monev	
2	Hari Liana	Kasubbag	
3	Rossy V	Pelaksana	
4	Nenden L	Kasubbag	
5	Lia Murtawati	Pelaksana	
6	Cucu Satrio	Pelaksana	
7	Agi Prahito	Pelaksana	
8	Agus F	Pelaksana	
9	Elva Darmayanti	Pelaksana	
10	Intan Surtani	Pelaksana	
11	Rani Wulfa	Pelaksana	
12	Amin	Pelaksana	
13	Leisa	Pelaksana	
14	Enna Marwati	Pelaksana	
15	Imam Y	Pelaksana	

Sukabumi,
Pelaksana Kegiatan,

Nenden Lisiana

- Dibentuk tim RTL yang terdiri dari 7 orang, dibagi menjadi 3 sub tim.
- Masing-masing sub tim memiliki penanggung jawab dan tugas khusus.
- Disusun SK tim dan jadwal rapat bulanan.

Kesimpulan: Tim RTL terbentuk dan mulai bekerja sejak 15 Januari 2025.
Penutup: Sekretaris meminta semua pihak mendukung tim RTL agar RTL berjalan sesuai rencana.

3. Strategi: Evaluasi dan Penerapan Sistem Antrean Digital

Hari/Tanggal : Selasa, 11 Februari 2025
Waktu : 13.00 sd selesai WIB
Tempat : Ruang Pertemuan Dinas Kesehatan
Notulis : Staf Subbag Umpeg
Peserta :

- Tim IT Dinas Kesehatan
- Tim Pelayanan UPT SOMEAH
- Perwakilan Subbag Umpeg
- Seksi Yankes

I. Pembukaan

Rapat dibuka oleh Kepala UPT SOMEAH pada pukul 13.00 WIB. Dalam sambutannya, beliau menekankan bahwa berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2024, unsur Waktu Pelayanan (U3) mendapatkan nilai yang relatif rendah dibanding unsur lain. Untuk itu, diperlukan inovasi sistem antrean yang lebih cepat, transparan, dan terukur, dengan memanfaatkan teknologi digital berbasis QR Code.

II. Pembahasan

A. Permasalahan yang Teridentifikasi

- Waktu tunggu pelayanan tidak merata, terutama pada jam padat seperti Senin pagi dan saat istirahat siang.
- Sistem antrean manual menyebabkan antrean ganda, salah paham urutan, dan potensi konflik antar pengguna layanan.
- Tidak tersedia dokumentasi antrean sebagai bahan evaluasi.

B. Solusi yang Diusulkan

- Membangun sistem antrean digital berbasis QR Code yang terhubung ke layar monitor pemanggil.



PEMERINTAH DAERAH KOTA SUKABUMI
DINAS KESEHATAN
Jalan Suryakencana No. 41 Kota Sukabumi 43118 Provinsi Jawa Barat
Telp./Fax. (0266) 221213
Website : <https://dinkes.sukabumikota.go.id>, email : dinkes.kota@sukabumi.go.id

DOKUMENTASI KEGIATAN

Nama Kegiatan : Pertemuan Petugas layanan dan integrasi RTL ke dalam program dan anggaran
Tempat Kegiatan : Ruper Dinkes
Hari, Tanggal : Senin, 10 Maret 2025





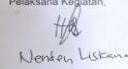


PEMERINTAH DAERAH KOTA SUKABUMI
DINAS KESEHATAN
Jalan Suryakencana No. 41 - Sukabumi 43118 Provinsi Jawa Barat
Telp./Fax. (0266) 221213
Website : <https://dinkes.sukabumikota.go.id>, email : dinkes.kota@sukabumi.go.id

DAFTAR HADIR

Hari : Senin
Tanggal : 10 Maret 2025
Waktu : Pukul 13.00 sd Selesai
Tempat : Ruang Pertemuan Dinas Kesehatan
Acara : Rapat Petugas layanan, integrasi RTL ke dalam program dan anggaran

No	Nama	Jabatan/Instansi	Tanda Tangan
1			
2			
3	Ir. D. Y.	Pelaksana Teknis	
4	Peg. D.	Pelaksana	
5	Au. P.	Pelaksana	
6	L. M.	Pelaksana	
7	A. M.	Pelaksana	
8	S. M.	Pelaksana	
9	S. M.	Pelaksana	
10	C. S.	Pelaksana	
11	A. S.	Pelaksana	
12	N. S.	Pelaksana	
13	E. S.	Pelaksana	
14	H. S.	Pelaksana	
15	I. S.	Pelaksana	

Sukabumi,
Pelaksana Kegiatan,

Nondan Listiana



PEMERINTAH DAERAH KOTA SUKABUMI
DINAS KESEHATAN
Jalan Suryakencana No. 41 - Sukabumi 43114 Provinsi Jawa Barat
Telp./Fax. (0266) 221213
Website : <https://dinkes.sukabumikota.go.id>, email : dinkes.kota@sukabumi.go.id

AGENDA PERTEMUAN PELATIHAN PETUGAS LAYANAN, INTEGRASI RTL KE DALAM PROGRAM DAN ANGGARAN

Tanggal : Senin, 10 Maret 2025
Waktu : Pukul 13.00 s.d Selesai
Tempat : Ruang Pertemuan Dinas Kesehatan

NO	KEGIATAN	WAKTU	KETERANGAN
1.	Pembukaan	13.00 – 13.10	Pembawa acara
2.	Sambutan	13.10 – 13.20	
3.	Pelatihan Petugas Layanan	13.30 – 14.00	
4.	Integrasi RTL ke dalam Program dan Anggaran	14.00 – 14.30	
5.	Diskusi	14.30 – 15.00	
6.	Kesimpulan dan Penutup	15.00 sd selesai	

Sukabumi, 10 Maret 2025
Pelaksana Kegiatan,


Kesimpulan: Sosialisasi dimulai awal Februari 2025 dengan media cetak dan daring.
Penutup: Semua media dikonsolidasikan oleh tim promosi untuk menjaga keseragaman pesan.

7. Strategi: Monitoring dan Evaluasi Berkala
Hari/Tanggal: Selasa, 11 Februari 2025
Waktu: 13.00 sd selesai WIB
Tempat: Ruang Pertemuan Dinas Kesehatan
Peserta: Tim Monev, UPT, bidang terkait
Pembukaan: Rapat dibuka oleh Kasubag Program yang menekankan pentingnya dokumentasi progres RTL.
Pembahasan:

- Form monitoring RTL disusun dan dibagikan.
- Progress Januari dievaluasi, dua strategi selesai tepat waktu.
- Disiapkan survei mini untuk menilai dampak RTL.

Kesimpulan: Evaluasi dilakukan per triwulan. Laporan dikirim ke Sekretaris Dinas.
Penutup: Monev harus disampaikan dalam bentuk grafis dan narasi ke pimpinan dinas.

8. Strategi: Integrasi RTL ke dalam Program dan Anggaran
Hari/Tanggal: Senin, 10 Maret 2025
Waktu: 13.00 sd selesai WIB
Tempat: Ruang pertemuan Dinas Kesehatan
Peserta: Subbag Program, Sekretaris, perencana
Pembukaan: Sekretaris membuka rapat dan menyatakan RTL perlu diintegrasikan ke dalam dokumen perencanaan tahunan.
Pembahasan:

- Draf RKA 2025-2026 diperiksa dan ditambahkan kegiatan lanjutan RTL.
- Kegiatan RTL dijadikan indikator kinerja untuk beberapa seksi.
- Usulan RTL dimasukkan ke Renstra OPD.

Kesimpulan: Integrasi program RTL ke anggaran tahun berikutnya ditargetkan selesai sebelum Maret 2025.
Penutup: Disepakati penyusunan rencana aksi lanjutan untuk tahun 2026 berdasarkan evaluasi RTL tahun 2025.

- Setiap layanan seperti pendaftaran, informasi, dan pengambilan berkas akan memiliki alur antrian tersendiri.
- Menyediakan SOP digitalisasi layanan antrian untuk petugas dan masyarakat.

C. Langkah Teknis

- Tim IT bertugas merancang prototipe sistem dalam waktu 1 minggu.
- Pelaksanaan simulasi internal dijadwalkan pada 18-20 Januari 2025.
- Peluncuran resmi sistem dijadwalkan pada 25 Januari 2025.
- Petugas layanan akan diberikan pelatihan singkat penggunaan sistem digital sehari sebelum peluncuran.

D. Fasilitas Pendukung

- Disiapkan monitor antrian, pemindai QR Code, dan server lokal untuk pencatatan antrian.
- Desain banner dan panduan QR Code ditempatkan di area tunggu.

III. Kesimpulan

- Sistem antrian digital merupakan bentuk inovasi layanan untuk menjawab kebutuhan efisiensi dan transparansi.
- Pelaksanaan dilakukan bertahap mulai pertengahan Januari 2025.
- Semua pihak diminta bersinergi agar sistem berjalan optimal, terutama petugas pelayanan, operator, dan admin sistem.

IV. Penutup

Rapat ditutup pukul 14.30 WIB oleh Kepala UPT SOMEAH. Beliau berharap sistem ini menjadi contoh praktik baik dalam pelayanan publik di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Sukabumi. Evaluasi penggunaan sistem akan dilakukan 1 bulan setelah implementasi.

4. Strategi: Pelatihan Petugas Layanan
Hari/Tanggal: Senin, 10 Maret 2025
Waktu: pukul 13.00 sd selesai
Tempat: Ruang pertemuan Dinas Kesehatan
Pimpinan Rapat: Subbag Umpeng
Peserta: Petugas frontliner, narasumber eksternal
Pembukaan: Subbag Umpeng menyampaikan pelatihan ini merupakan respon dari nilai rendah unsur kompetensi pelaksanaan (U6).