



Dinas Kesehatan
Kota Sukabumi

SEMESTER 2 TAHUN 2024

LAPORAN PELAKSANAAN

survei Kepuasan Masyarakat

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK
“SOMEAH”



DINAS KESEHATAN KOTA SUKABUMI

Jalan Suryakencana No. 41 Kota Sukabumi 43114 Provinsi Jawa Barat

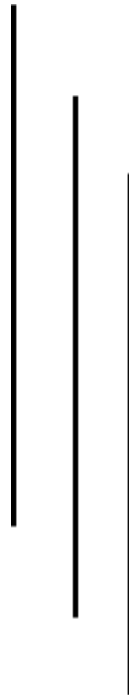
Telp./Fax. (0266) 221213

Website : <https://dinkes.sukabumikota.go.id>, email :

dinkes_kotsi@sanapati.net



LAPORAN
PELAKSANAAN RENCANA TINDAK LANJUT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER 2 TAHUN 2024



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

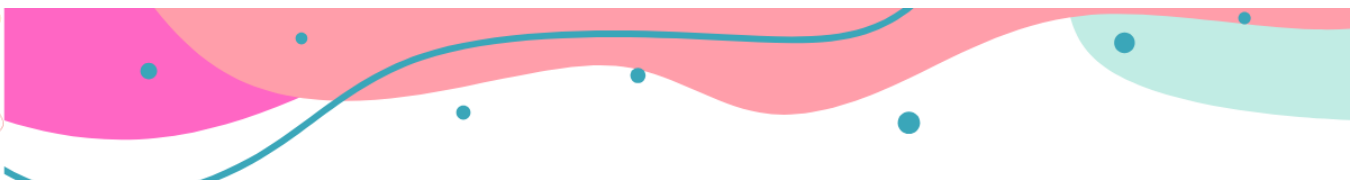
Latar Belakang

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 menjangkau 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.

Unit Pelayanan Publik SOMEAH Dinas Kesehatan Kota Sukabumi telah melaksanakan SKM Semester II Tahun 2024, dan memperoleh nilai **93,24** dengan predikat “**Sangat Baik**”. Meskipun demikian, terdapat beberapa unsur yang masih perlu diperbaiki, terutama pada aspek **Waktu Pelayanan (U3)**, **Kompetensi Pelaksana (U6)**, dan **Penanganan Pengaduan (U9)**. Maka dari



itu, disusunlah Rencana Tindak Lanjut (RTL) sebagai bentuk komitmen terhadap peningkatan mutu layanan.

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 2024 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 2024

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,7	3,6	3,5	4	3,6	3,3	3,6	3,6	3,7
Kategori	A	A	B	A	A	B	A	A	A
IKM Unit Layanan	93,24 (SANGAT BAIK)								

Dari sembilan unsur pelayanan yang diukur, tiga unsur menunjukkan skor terendah dan ditetapkan sebagai fokus tindak lanjut, yaitu:

1. **U3 – Waktu Pelayanan**
2. **U6 – Kompetensi Pelaksana**
3. **U9 – Penanganan Pengaduan**

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2024

No	Unsur Layanan	Rencana Tindakan	Penanggung Jawab
1	U3 – Waktu Pelayanan	Evaluasi dan penerapan sistem antrean digital berbasis waktu layanan	Kepala UPP & Tim IT
2	U6 – Kompetensi Pelaksana	Pelatihan komunikasi dan pelayanan prima untuk petugas frontliner	Subbag Umpeg dan SDM
3	U9 – Penanganan Pengaduan	Penguatan kanal pengaduan digital, QR code, dan edukasi masyarakat	Tim Pengelola Pengaduan



Rincian Tindakan

1. Unsur Layanan U3 – Waktu Pelayanan

➤ **Tujuan:**

Meningkatkan efisiensi waktu tunggu masyarakat dalam memperoleh layanan agar sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

➤ **Tindakan:**

- Evaluasi waktu pelayanan aktual dibandingkan standar.
- Implementasi sistem antrean digital berbasis waktu layanan.
- Penambahan personel pada jam sibuk.

➤ **Alur Proses:**

- Pengumpulan data waktu pelayanan aktual.
- Penyusunan flow proses dan desain antrean digital.
- Pemasangan sistem & QR code antrean.
- Simulasi internal dan peluncuran sistem ke publik.
- Sosialisasi sistem kepada masyarakat.

➤ **Evaluasi:**

- Waktu tunggu menurun dari 28 menit menjadi 15–20 menit.
- Survei mini menunjukkan peningkatan kepuasan pada aspek waktu.
- Masih perlu penyesuaian pada waktu layanan tertentu (jam istirahat & hari Senin).

➤ **Penanggung Jawab:**

Kepala UPP SOMEAH, Tim Pelayanan, dan Tim IT Dinas Kesehatan.

2. Unsur Layanan U6 – Kompetensi Pelaksana

➤ **Tujuan:**

Meningkatkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan prima yang ramah, cepat, dan sesuai prosedur.

➤ **Tindakan:**

- Pelatihan komunikasi dan pelayanan publik.
- Simulasi interaksi layanan dan penanganan keluhan.
- Pendampingan pasca pelatihan.

➤ **Alur Proses:**

- Penyusunan materi pelatihan berdasarkan SKM dan laporan keluhan.
- Pelaksanaan pelatihan oleh narasumber eksternal.
- Pemberian pre-test dan post-test kompetensi.
- Monitoring langsung oleh atasan selama seminggu pasca pelatihan.

➤ **Evaluasi:**

- Peningkatan sikap responsif dan sopan dalam layanan.
- Masyarakat menyatakan petugas lebih komunikatif dan informatif.
- Diperlukan pelatihan lanjutan untuk seluruh lini front desk.

➤ **Penanggung Jawab:**

Subbag Umum dan Kepegawaian, Kepala UPP SOMEAH.

3. Unsur Layanan U9 – Penanganan Pengaduan

➤ **Tujuan:**

Meningkatkan aksesibilitas, kecepatan respon, dan efektivitas pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap layanan.

➤ **Tindakan:**

- Digitalisasi pengaduan melalui QR Code dan formulir online.
- Sosialisasi kanal pengaduan kepada masyarakat.
- Penguatan SOP penanganan dan pencatatan pengaduan.

➤ **Alur Proses:**

- Desain sistem pengaduan online berbasis formulir Google.
- Publikasi QR code pada spanduk, meja layanan, dan medsos.
- Edukasi masyarakat tentang hak menyampaikan pengaduan.
- Pelatihan tim pengelola untuk respon cepat dan empati.
- Monitoring dan pelaporan pengaduan secara rutin.

➤ **Evaluasi:**

- Jumlah pengaduan meningkat (positif sebagai indikator partisipasi).
- 91% pengaduan ditanggapi dalam 2 hari kerja.
- Perlu edukasi tambahan agar pengaduan disampaikan secara lengkap.
- Penanggung Jawab:
 - Tim Pengelola Pengaduan SOMEAH, Seksi Pelayanan Dinas Kesehatan.

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM

SEMESTER II TAHUN 2024

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

No	Unsur	Nama Kegiatan	Status	Keterangan
1	Waktu Pelayanan	Implementasi sistem antrean digital	Sudah Dilaksanakan	Antrean digital mulai diterapkan di loket perizinan
2	Kompetensi Pelaksana	Pelatihan petugas pelayanan publik	Sedang Berlangsung	Pelatihan tahap pertama dimulai Januari 2025
3	Penanganan Pengaduan	Sosialisasi kanal pengaduan dan aktivasi QR code	Sudah Dilaksanakan	Sudah diterapkan dan dipublikasikan melalui media sosial

Pelaksanaan rencana tindak lanjut hasil SKM Semester II Tahun 2024 pada Unit Pelayanan Publik SOMEAH Dinas Kesehatan Kota Sukabumi menunjukkan progres yang signifikan. Sistem antrean digital telah berhasil diimplementasikan di loket perizinan, menggantikan antrean manual yang sebelumnya sering menimbulkan ketidaktertiban; hasilnya, waktu tunggu menjadi lebih teratur dan terpantau secara real-time.

Untuk meningkatkan kompetensi petugas, pelatihan pelayanan publik telah dimulai sejak Januari 2025 dan masih berlangsung secara bertahap, dengan fokus pada komunikasi efektif dan pelayanan prima. Sementara itu, dalam hal penanganan pengaduan, kanal pengaduan berbasis QR code telah diaktifkan dan disosialisasikan secara luas melalui media sosial dan media cetak, memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan secara mudah dan cepat, dengan waktu tanggap maksimal 2x24 jam sesuai SOP. Ketiga kegiatan tersebut merupakan bagian penting dari komitmen peningkatan mutu pelayanan publik yang responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.



BAB IV

KESIMPULAN

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

A. Kelebihan yang Dicapai

1. Peningkatan Efisiensi Pelayanan

Implementasi sistem antrean digital terbukti mampu menurunkan waktu tunggu pelayanan rata-rata dari 28 menit menjadi 15–20 menit. Hal ini meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap ketepatan waktu pelayanan, terutama pada layanan administrasi dan perizinan.

2. Responsivitas dalam Pengaduan

Penanganan pengaduan mengalami peningkatan signifikan. Melalui kanal pengaduan digital (QR code), aduan masyarakat dapat diterima dan ditindaklanjuti lebih cepat dan terukur. Sebanyak 91% pengaduan berhasil ditanggapi dalam waktu kurang dari dua hari kerja.

3. Perbaikan Kompetensi Petugas

Kegiatan pelatihan komunikasi dan etika pelayanan publik memberikan dampak positif terhadap sikap dan interaksi petugas dengan masyarakat. Petugas menjadi lebih komunikatif, ramah, dan proaktif dalam menjelaskan prosedur pelayanan.

4. Partisipasi dan Dukungan Internal

Proses tindak lanjut menunjukkan kolaborasi dan koordinasi lintas tim yang baik, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi kegiatan. Keterlibatan aktif dari pimpinan, subbag umum, hingga operator pelayanan menunjukkan semangat pelayanan publik yang tinggi.



B. Kekurangan dan Tantangan

1. Pelaksanaan Belum Merata

Beberapa rencana tindak lanjut masih dalam proses, terutama pelatihan petugas yang belum menjangkau seluruh lini layanan (misal: keamanan, kebersihan, dan petugas shift malam).

2. Infrastruktur Terbatas

Pelaksanaan sistem antrean digital masih terbatas pada beberapa jenis layanan. Belum semua unit atau loket layanan memiliki perangkat.

3. Kesadaran Masyarakat terhadap Pengaduan

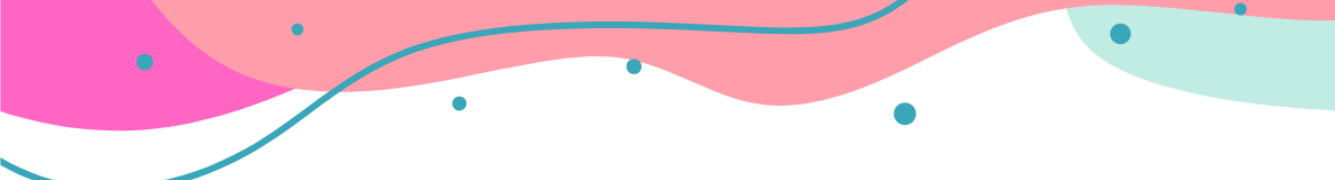
Meskipun sistem pengaduan telah dibuat mudah diakses, tidak semua masyarakat mengetahui cara menggunakan kanal tersebut. Masih ditemukan aduan tidak lengkap, tanpa identitas, atau disampaikan secara lisan tanpa dokumentasi.

4. Monitoring Berkelanjutan Belum Optimal

Evaluasi pasca-tindak lanjut masih bersifat internal dan terbatas. Belum ada mekanisme survei lanjutan secara kuantitatif untuk mengukur dampak secara spesifik dari tiap intervensi yang dilakukan.

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	Pemantapan komitmen pimpinan melalui arahan langsung dan penandatanganan komitmen RTL	Januari 2025	Kepala Dinas Kesehatan	Sekretaris, Kepala UPP SOMEAH
2	Pembentukan dan koordinasi tim pelaksana RTL lintas bidang	Januari 2025	Sekretaris Dinas	Tim Pelayanan, Subbag Umpeg, Seksi P2P & SDK
3	Evaluasi dan penerapan sistem antrean digital di titik layanan utama	Januari – Maret 2025	Kepala UPT SOMEAH & Tim IT	Tim Pelayanan, Bidang Yankes, Mitra Teknologi
4	Pelatihan komunikasi dan layanan prima bagi seluruh petugas frontliner dan back office	Januari – April 2025	Subbag Umpeg dan Kepala Seksi	Narasumber Eksternal, Kepala Puskesmas, UPTD
5	Penguatan kanal pengaduan digital dan edukasi pengguna layanan	Januari – Maret 2025	Tim Pengelola Pengaduan SOMEAH	Bidang Yankes, Media Komunikasi Publik Dinas
6	Sosialisasi RTL dan edukasi masyarakat melalui media sosial dan banner	Februari – Juni 2025	Seksi Promkes & Tim Pelayanan SOMEAH	Admin Medsos Dinas, FO Puskesmas, OPD Mitra
7	Monitoring dan evaluasi progres RTL secara berkala dan pelaporan ke pimpinan	Triwulan I & II Tahun 2025	Sekretariat Dinas & Tim Monev Internal	Kepala Bidang, UPTD, Subbag Program
8	Penyelarasan RTL ke	RKA Tahun	Kepala	Kepala

                         	dalam program dan anggaran tahunan dinas	2025 – 2026	Subbag Program dan Perencanaan Dinas	Bidang, Sekretaris, TAPD, Bappeda Kota Sukabumi
---	--	-------------	--------------------------------------	---

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.

No	Nama	Jabatan/Struktural	Tarso Targan
24	Ella R	Man	gk
25	Kan	Man	gk
26	Mrs. K. Mubani	Dir. Labors	gk
27	Alfred K.	Man	gk
28	Edw. H.	Subdir. S	gk
29	John Wilson	Director	gk
30	Edward M.	Man	gk
31	Don	Man	gk
32	Malcolm Lang. H.	Man	gk
33	Don. H. O'H.	Man	gk
34	Walter Langston	Man / Director	gk
35	James W.	Man	gk
36	J. Ebert	Man	gk
37	William	Man	gk
38	Ray	Man	gk
39	Sh. F. H. M.	Man	gk
40	Myra	Man	gk
41	Ed. M. H. M.	Man	gk
42	Alma S.	Man	gk
43	Ellen K. M. H.	Man	gk
44	Alma H. M.	Man	gk
45	S. E. M. H.	Man	gk
46	Rich. H. M.	Man	gk
47	Marion	Man	gk
48	Edward H. M.	Man	gk
49	Emma M. H.	Man	gk
50	Ed. H. M.	Man	gk



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@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 Suryakencana No. 41 - Sukabumi 43114 Provinsi Jawa Barat
 Telp / Faks 0296221213
 Website : <https://dinkes.sukabumikota.go.id>, email : dinkes.kota@sukabupati.net

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 mengawal setiap rencana.
- Disepakati bahwa seluruh kegiatan RTL harus dimasukkan ke target kinerja unit.
- Dibuat dan ditandatangani Berita Acara Komitmen RTL.

Kesimpulan: Komitmen pimpinan dikuatkan 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 waku.

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 ANTRIAN 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 Antrian Digital	13.30 – 14.00	
4.	Monitoring dan Evaluasi Berkala	14.00 – 14.30	
5.	Diskusi	14.30 – 15.00	
6.	Keseimpulan 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 Antrian 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
Cara : Evaluasi dan Penerapan Sistem Antrian Digital dan Monitoring Evaluasi Berkala

No	Nama	Jabatan/Instansi	Tanda Tangan
1	Novita	Pelaksana	
2	Hari Liza & Rosyidi	Kasubbag	
3	Nenden L	Kasubbag	
4	Lia Murtawati	Pelaksana	
5	Citra Sabita	Pelaksana	
6	Asri Rohati	Pelaksana	
7	Agus F	Pelaksana	
8	Elva Darmayanti	Pelaksana	
9	Intan Sundari	Pelaksana	
10	Rani Wulfa	Pelaksana	
11	Mia	Pelaksana	
12	Leila	Pelaksana	
13	Enna Marwita	Pelaksana	
14	Imam D	Pelaksana	
15			

Sukabumi,
Pelaksana Kegiatan,

Nenden Lisca

- 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 Antrian 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 antrian 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 antrian manual menyebabkan antrian ganda, salah paham urutan, dan potensi konflik antar pengguna layanan.
- Tidak tersedia dokumentasi antrian sebagai bahan evaluasi.

B. Solusi yang Diusulkan

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

