

| NO | Program/Kegiatan | Aktivitas | Output | Waktu | Indikator | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | Penanggung-jawab |
|----|--|--|--|--|--|------|------|------|------|------|---|
| VI | Program: PENGUATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. | | | | | | | | | | |
| 1 | Standar Pelayanan | - Menyusun dan mereview kebijakan standar pelayanan - Menyusun maklumat pelayanan - Menyusun SOP bagi pelaksanaan standar pelayanan - Melaksanakan reviu dan perbaikan atas standar pelayanan - Melaksanakan reviu dan perbaikan atas SOP - Melaksanakan reviu dan perbaikan atas SOP | Standar Pelayanan Maklumat Pelayanan Laporan reviu dan perbaikan atas Standar Pelayanan | Januari- Desember | Persentase jenis layanan yang telah memiliki standar pelayanan | 100% | 100% | 100% | | | Dinas Kesehatan |
| 2 | Budaya Pelayanan Prima | - Melakukan sosialisasi/pelatihan dalam upaya penerapan Budaya Pelayanan Prima (contoh: kode etik, estetika, capacity building, pelayanan prima) - Menyebarkan Informasi tentang pelayanan yang mudah diakses melalui berbagai media - Membuat sistem punishment(sanksi)/reward bagi pelaksana layanan | Laporan sosialisasi Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan dipublikasikan melalui web dan dipampang di tempat pelayanan | Januari- Desember Januari- Desember | Persentase pegawai yang paham tentang budaya pelayanan prima Implementasi publikasi SP dan Maklumat Pelayanan | 100% | 100% | 100% | | | Sub.Bag Umum Dinas Kesehatan Dinas Kesehatan |
| | | - pemberian kompensasi kepada penerima layanan bila layanan tidak sesuai standar - Menyusun SOP pengaduan pelayanan - Melakukan tindak lanjut atas seluruh pengaduan pelayanan untuk perbaikan kualitas pelayanan - Melakukan evaluasi atas penanganan keluhan /masukan | Sistem reward punishment SOP Pengaduan Pelayanan Laporan tindak lanjut dan evaluasi atas penanganan pengaduan yang masuk | Januari- Desember | SK Reward dan Punishment, SOP Pengaduan Pelayanan, Laporan tindak lanjut dan evaluasi atas penanganan pengaduan yang masuk | 100% | 100% | 100% | | | Dinas Kesehatan |
| 3 | Kepuasan Pelayanan | Memfasilitasi survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan | - Melaksanakan SKM Tindak lanjut hasil SKM Publikasi laporan hasil dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat | Juni dan Desember | IKM | 100% | 100% | 100% | | | Dinas Kesehatan |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |

Singaraja, 01 Februari 2023
Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng

Dr. Sucipto, S.Ked. MAP
NIP. 19700116 200312 1005