



Surabaya CITY OF HEROES



LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT

PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PEMERINTAH KOTA SURABAYA
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS KALIJUDAN

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

Puskesmas Kalijudan 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 Puskesmas Kalijudan periode 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 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,92	A (Sangat Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,91	A (Sangat Baik)
3	Waktu Penyelesaian	3,84	A (Sangat Baik)
4	Biaya/Tarif	3,96	A (Sangat Baik)
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,82	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	3,82	A (Sangat Baik)
7	Perilaku Pelaksana	3,81	A (Sangat Baik)
8	Sarana dan Prasarana	3,87	A (Sangat Baik)
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,92	A (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

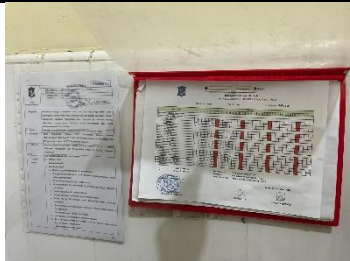
No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			Mg 1	Mg 2	Mg 3	Mg 4	
1	Perilaku petugas	1. Melatih petugas dalam etika dan komunikasi pelayanan. 2. Mengawasi sikap dan perilaku petugas untuk menjaga kualitas layanan.	√	√			Kepala Puskesmas
2	Hasil produk pelayanan	1. Menerapkan standar yang berlaku untuk menjaga kualitas hasil layanan. 2. Memeriksa hasil pelayanan sebelum diserahkan kepada pengguna. 3. Mengumpulkan masukan pengguna untuk menyempurnakan produk layanan.		√	√		Semua Bagian
3	Kompetensi petugas	1. Melaksanakan pelatihan teknis dan pelayanan prima secara berkala.			√	√	KA TU

		2. Melakukan Uji kemampuan petugas untuk memastikan kompetensi. 3. Memberikan pedoman kerja yang mudah diakses oleh petugas.					
--	--	--	--	--	--	--	--

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 Ditindak lanjuti (Sudah / Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
1	1. Melatih petugas dalam etika dan komunikasi pelayanan.	Sudah	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>		Tidak ada hambatan
	2. Mengawasi sikap dan perilaku petugas untuk menjaga kualitas layanan.	Sudah	Mengevaluasi perilaku petugas puskesmas oleh kepala Puskesmas		Tidak ada hambatan
2	1. Menerapkan standar yang berlaku untuk menjaga kualitas hasil layanan.	Sudah	Membuat SOP (Standard Operasional Pelayanan) di tiap layanan yang diberikan pada pasien		Tidak ada hambatan

	2. Memeriksa hasil pelayanan sebelum diserahkan kepada pengguna.	Sudah	Melakukan pengecekan oleh petugas sebelum melakukan pelayanan		Tidak ada hambatan
	3. Mengumpulkan masukan pengguna untuk menyempurnakan produk layanan.	Sudah	Melakukan pertemuan bulanan minlok untuk membahas masukan produk layanan		Tidak ada hambatan
3	1. Melaksanakan pelatihan teknis dan pelayanan prima secara berkala.	Sudah	Memberikan pelatihan / workshop terkait pelayanan kesehatan kepada nakes yang difasilitasi Puskesmas		Tidak ada hambatan
	2. Melakukan Uji kemampuan petugas untuk memastikan kompetensi.	Sudah	Melakukan Audit pelayanan klinis pada poli pelayanan di puskesmas		Tidak ada hambatan

	3. Memberikan pedoman kerja yang mudah diakses oleh petugas.	Sudah	Membuat pedoman kerja layanan di tiap poli		Tidak ada hambatan
--	--	-------	--	---	--------------------

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Puskesmas Kalijudan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%
2. Rencana tindak lanjut di Puskesmas Kalijudan telah ditindak lanjuti pada bulan berjalan. Seluruh tindak lanjut berjalan lancar dan tidak terdapat masalah

Kota Surabaya, 2 Januari 2026

Kepala Puskesmas Kalijudan



NIP. 19890925 201402 1 002