

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRI WULAN II



UPT PUSKESMAS SELOPURO
KABUPATEN BLITAR
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

LAPORAN.....1

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)..... 1

DAFTAR ISI.....2

BAB I..... 1

PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang.....1

1.2 Tujuan dan Manfaat.....1

1.3 Metode Pengumpulan Data.....1

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....2

1.5 Penentuan Jumlah Responden.....2

BAB II.....3

ANALISIS DATA SKM.....3

2.1 Analisis Responden.....3

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....5

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....6

2.4 Tren Nilai SKM.....7

BAB III.....9

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....9

BAB IV.....11

KESIMPULAN..... 11

LAMPIRAN..... 14

1. Kuesioner.....14

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....15

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

UPT Puskesmas Selopuro menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh UPT Puskesmas Selopuro. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan

Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan aplikasi berbasis web E-Sukma Jatim yang diisi oleh pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM UPT Puskesmas Selopuro yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 3 (tiga) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (bulan) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 6.800 orang dan sampel sebanyak 206 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

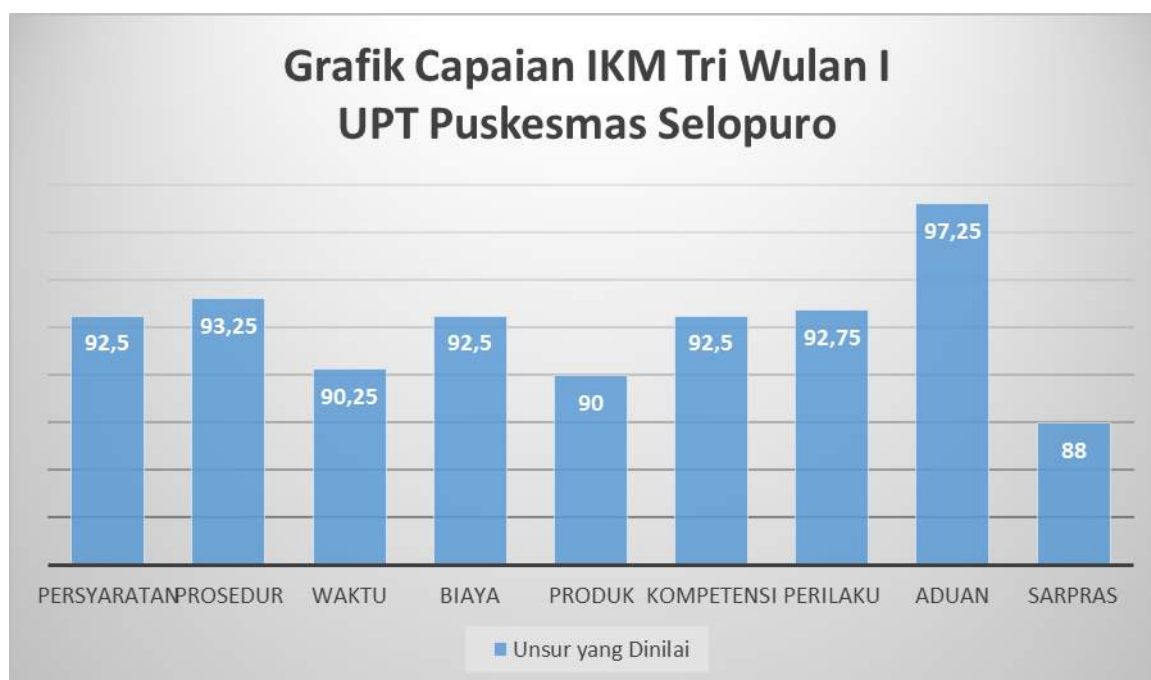
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 206 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	73	37,18%
		Perempuan	133	62,82%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	23	11,17%
		SMA/Sederajat	89	43,20%
		D1/D2/D3	69	33,50%
		D4/S1	21	10,19%
		S2	4	1,94%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	18	8,74%
		TNI	3	1,50%
		POLRI	4	1,90%
		Swasta	47	22,80%
		Wirausaha	33	16,00%
		Ibu Rumah Tangga	57	27,67%
		Pelajar/Mahasiswa	25	12,14%
		Petani/Nelayan	17	8,25%
		Pensiunan	2	1,00%
		Lainnya		
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	206	100%
		Disabilitas	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Loket & Rekam Medis	25	3,88	3,88	3,96	4,00	3,72	3,96	3,84	3,96	3,56	3,86/ 96,56
2.	KIA	5	3,40	4,00	3,60	4,00	3,60	3,40	4,00	3,60	3,60	3,69/ 92,22
3.	Remaja & Usia Sekolah	29	3,45	3,45	3,17	3,21	3,14	3,28	3,28	3,76	3,24	3,33/ 83,28
4.	Dewasa & Lansia	36	3,50	3,58	3,28	3,39	3,39	3,42	3,50	4,00	3,28	3,48/ 87,06
5.	Gigi & Mulut	18	3,61	3,72	3,39	3,78	3,61	3,78	3,89	3,78	3,33	3,65/ 91,36
6.	Gawat Darurat	13	3,38	3,38	3,23	3,92	3,23	3,46	3,54	3,54	3,38	3,45/ 86,28
7.	Laboratorium	39	4,00	4,00	4,00	3,87	4,00	4,00	3,95	4,00	3,90	3,97/ 99,22
8.	Farmasi	15	4,00	3,80	3,87	3,87	3,87	3,93	3,93	3,87	3,80	3,88/ 97,06
9.	TB	2	3,50	4,00	4,00	4,00	3,00	3,50	3,50	4,00	3,00	3,61/ 90,28
10.	HIV	17	3,88	3,94	3,94	3,94	3,88	3,94	3,94	4,00	3,65	3,90/ 97,53
Rerata IKM Per Unsur			3,70 (92,50)	3,73 (93,25)	3,61 (90,25)	3,70 (92,50)	3,60 (90,00)	3,70 (92,50)	3,71 (92,75)	3,89 (97,25)	3,52 (88,00)	
IKM Unit Layanan			92,11									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek sarana dan prasarana serta produk spesifikasi jenis layanan merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 88,00. Selanjutnya produk spesifikasi jenis layanan yang mendapatkan nilai 90,00 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima beberapa masukan yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana dapat lebih ditingkatkan lagi. Selain itu, terdapat keluhan mengenai tata kelola sarana khususnya pada kursi yang ada di ruang tunggu dinilai kurang memiliki penataan yang baik dan dirasa kurang nyaman sehingga belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan capaian survei kepuasan masyarakat secara angka, tetapi lebih penting lagi untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan evaluasi dan perbaikan pada tata kelola sarana dan prasarana, meningkatkan transparansi produk dan jenis layanan, serta percepatan waktu pelayanan agar lebih efektif dan efisien bagi pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarana & Prasarana	Melakukan monitoring, evaluasi, serta penambahan sarpras sesuai dengan kebutuhan	TW I-IV 2026	Bagian Keuangan
2	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Melakukan pemasangan media informasi mengenai produk, jenis, dan spesifikasi layanan di beberapa tempat layanan	TW I-IV 2026	Bagian Promkes
3	Waktu Penyelesaian	Melakukan KIE kepada pasien untuk memanfaatkan fasilitas antrian online	TW I-IV 2026	Bagian Pelayanan
		Melakukan <i>digitalisasi</i> teknologi pelayanan dalam	TW I-IV 2026	Bagian Keuangan & Bagian Pelayanan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan UPT Puskesmas Selopuro dapat dilihat melalui tabel berikut :

PERIODE	NILAI
Tri Wulan II 2025	79,00
Tri Wulan III 2025	91,50
Tri Wulan IV 2025	92,00
Tahun 2025	87,50
Tri Wulan I 2026	88,08

Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa UPT Puskesmas Selopuro telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai April hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 206 orang mengisi SKM pada UPT Puskesmas Selopuro di Tri Wulan II tahun 2026. Layanan Laboratorium menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 39 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di UPT Puskesmas Selopuro, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik dengan nilai SKM 92,11. Meskipun demikian, nilai SKM UPT Puskesmas Selopuro menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana prasarana dan produk spesifikasi jenis layanan.

Kabupaten Blitar, Juni 2026
Kepala UPT Puskesmas Selopuro,



drg. Dewi Widyawati Adiputri
Pembina Tk.I/ IV b
NIP. 197403052002122003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

The screenshot shows a survey form with a header banner. The banner contains the logo of Kabupaten Blitar, the logo of CETAAR (Cepat, Efektif & Efisien, Tanggap, Transparan, Akuntabel, Responsif), and the logo of OPTIMIS JATIM BANGKIT. Below the banner, the text reads: 'Selamat Datang', 'Survei Kepuasan Masyarakat', 'Pada Dinas Kesehatan', 'UPT PUSKESMAS SELOPURO', 'KABUPATEN BLITAR'. The main content area is titled 'Form pengisian profil responded' and contains four input fields: 'Nama', 'Umur', 'Nomor Hp', and 'Laki-Laki'. An illustration of people at a service counter is on the left. An 'Activate Windows' watermark is visible in the bottom right corner.

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Dinas Kesehatan
UPT PUSKESMAS SELOPURO
KABUPATEN BLITAR

Form pengisian profil responded

Nama:

Umur:

Nomor Hp:

Laki-Laki:

Activate Windows
Go to PC settings to activate Windows.

The screenshot shows a survey form with the same header banner as the previous one. Below the banner, the text reads: 'Selamat Datang', 'Survei Kepuasan Masyarakat', 'Pada Dinas Kesehatan', 'UPT PUSKESMAS SELOPURO', 'KABUPATEN BLITAR'. The main content area is titled 'Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.' and contains four radio button options: 'Tidak sesuai.', 'Kurang sesuai.', 'Sesuai.', and 'Sangat sesuai.'. An illustration of a person sitting on a scale is on the left. An 'Activate Windows' watermark is visible in the bottom right corner.

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Dinas Kesehatan
UPT PUSKESMAS SELOPURO
KABUPATEN BLITAR

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

☐ Tidak sesuai.

☐ Kurang sesuai.

☐ Sesuai.

☐ Sangat sesuai.

Activate Windows
Go to PC settings to activate Windows.




CETAR
CERAT, EFEKTIF & EFISIEN, TANGGAP
TRANSPARAN, AKUNTABEL, RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Dinas Kesehatan
UPT PUSKESMAS SELOPURO
KABUPATEN BLITAR



Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

☐ Tidak mudah.

☐ Mudah.

☐ Kurang mudah.

☐ Sangat mudah.

Activate Windows
Go to PC settings to activate Windows.




CETAR
CERAT, EFEKTIF & EFISIEN, TANGGAP
TRANSPARAN, AKUNTABEL, RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Dinas Kesehatan
UPT PUSKESMAS SELOPURO
KABUPATEN BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

☐ Tidak cepat.

☐ Cepat.

☐ Kurang cepat.

☐ Sangat cepat.

Activate Windows
Go to PC settings to activate Windows.




CETAR
CERAT, EFEKTIF & EFISIEN, TANGGAP
TRANSPARAN, AKUNTABEL, RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Dinas Kesehatan
UPT PUSKESMAS SELOPURO
KABUPATEN BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

☐ Sangat mahal

☐ Murah

☐ Cukup mahal

☐ Gratis

Activate Windows
Go to PC settings to activate Windows.




CETAAR

CERAT, EFEKTIF & EFISIEN, TANGGAP
TRANSPARAN, AKUNTABEL, RESPONSIF

OPTIMIS

JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Dinas Kesehatan
UPT PUSKESMAS SELOPURO
KABUPATEN BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

☐ Tidak sesuai
☐ Sesuai

☐ Kurang sesuai
☐ Sangat sesuai

Activate Windows
Go to PC settings to activate Windows.




CETAAR

CERAT, EFEKTIF & EFISIEN, TANGGAP
TRANSPARAN, AKUNTABEL, RESPONSIF

OPTIMIS

JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Dinas Kesehatan
UPT PUSKESMAS SELOPURO
KABUPATEN BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

☐ Tidak kompeten
☐ Kompeten

☐ Kurang kompeten
☐ Sangat kompeten

Activate Windows
Go to PC settings to activate Windows.




CETAAR

CERAT, EFEKTIF & EFISIEN, TANGGAP
TRANSPARAN, AKUNTABEL, RESPONSIF

OPTIMIS

JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Dinas Kesehatan
UPT PUSKESMAS SELOPURO
KABUPATEN BLITAR



Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

☐ Tidak sopan dan ramah
☐ Sopan dan ramah

☐ Kurang sopan dan ramah
☐ Sangat sopan dan ramah

Activate Windows
Go to PC settings to activate Windows.




CEPTAR
CEPAT, EFEKTIF & ESIEN, TANGGAH
TRANSPARAN, AKUNTABEL, RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Dinas Kesehatan
UPT PUSKESMAS SELOPURO
KABUPATEN BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

☐ Buruk
 ☐ Cukup

☐ Baik
 ☐ Sangat Baik

Activate Windows
Go to PC settings to activate Windows.




CEPTAR
CEPAT, EFEKTIF & ESIEN, TANGGAH
TRANSPARAN, AKUNTABEL, RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Dinas Kesehatan
UPT PUSKESMAS SELOPURO
KABUPATEN BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

☐ Tidak ada
 ☐ Ada tetapi tidak berfungsi

☐ Berfungsi kurang maksimal
 ☐ Dikelola dengan baik.

Activate Windows
Go to PC settings to activate Windows.

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

TRI WULAN I



**UPT PUSKESMAS SELOPURO
KABUPATEN BLITAR
TAHUN 2026**

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 UPT Puskesmas Selopuro 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 UPT Puskesmas Selopuro periode Tri Wulan I Tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tri Wulan I Tahun 2026

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	86,75	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,00	B
3	Waktu Penyelesaian	82,50	B
4	Biaya/Tarif	93,50	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	85,25	B
6	Kompetensi Pelaksana	87,50	B
7	Perilaku Pelaksana	90,00	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97,50	A
9	Sarana dan Prasarana	83,75	B

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	Waktu Penyelesaian	Melakukan KIE kepada pasien untuk memanfaatkan fasilitas antrian online	√	√	√	√	Bagian Pelayanan
		Melakukan <i>digitalisasi</i> teknologi dalam pelayanan	√	√	√	√	Bagian Keuangan & Bagian Pelayanan
2	Sarana & Prasarana	Melakukan monitoring, evaluasi, serta penambahan sarpras sesuai dengan kebutuhan	√	√	√	√	Bagian Keuangan
3	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Melakukan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala	√	√	√	√	Bagian Mutu

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 Melakukan KIE kepada pasien untuk memanfaatkan fasilitas antrian online	Sudah	Penyampaian informasi kepada pasien dapat dilakukan melalui berbagai macam media. Salah satunya melalui media elektronik. Kegiatan pendaftaran khususnya pada pasien BPJS dapat dilakukan secara <i>online</i> . Namun tidak semua pengguna BPJS dapat menggunakan fasilitas tersebut. Oleh karena itu tim survei berkolaborasi dengan bagian promkes puskesmas untuk membuat <i>leaflet</i> yang berisi langkah-langkah untuk melakukan pendaftaran secara <i>online</i> . Kemudian <i>leaflet</i> tersebut disebarluaskan kepada masyarakat melalui media sosial puskesmas seperti Instagram dan WhatsApp.		Masih ada beberapa pasien di puskesmas yang tidak mempunyai media untuk mengakses informasi secara <i>online</i> , sehingga belum mengetahui tatacara untuk melakukan pendaftaran <i>online</i> .

	1.2 Melakukan <i>digitalisasi</i> teknologi dalam pelayanan	Sudah	Kegiatan pencatatan data pasien di puskesmas dilakukan pada Aplikasi E-Puskesmas. Dimulai dari proses pendaftaran, pelayanan di poli, rujukan ke laboratorium maupun poli lain serta rujukan ke RS tingkat lanjut. Setiap petugas yang bertugas di unit layanan wajib melakukan pencatatan secara <i>realtime</i> sesuai dengan waktu pelayanan dan kemudian menyelesaikan layanan hingga pasien pulang. Saat ini formulir manual hanya digunakan untuk lembar <i>General Consent</i> dan <i>Informed Consent</i> dikarenakan membutuhkan tanda tangan pasien/keluarga pasien.		Kegiatan <i>digitalisasi</i> pada sektor pelayanan publik dapat mempersingkat waktu layanan. Namun, apabila terjadi gangguan pada <i>server</i> atau jaringan internet maka pelayanan akan terhambat. Hal ini disebabkan seluruh data yang terhubung berada pada satu sistem yang sama, sehingga apabila terjadi <i>trouble</i> maka data sulit untuk diakses.
2	2.1 Melakukan monitoring, evaluasi, serta penambahan sarpras sesuai dengan kebutuhan	Sudah	Sarana dan prasarana merupakan salah satu unsur pelayanan yang harus dimonitoring secara rutin. Dengan mempertimbangkan jumlah pasien yang datang ke puskesmas setiap harinya, maka diperlukan ruang tunggu yang memadai. Dalam hal ini, dilakukan penambahan kursi pada ruang tunggu agar pasien tidak duduk berdesakan dan lebih nyaman saat menunggu antrian.		Proses pengadaan barang tidak bisa dilakukan mendadak. Harus melalui beberapa proses, sedangkan terkadang kebutuhan untuk pemeliharaan sarana & prasarana tidak bisa diprediksi.

3	3.1 Melakukan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala	Sudah	Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan kepada pasien/keluarga pasien yang mendapat pelayanan di puskesmas. Kegiatan ini dilaksanakan secara <i>online</i> dengan menggunakan aplikasi E-Sukma Jatim. Setiap unit layanan wajib melaksanakan survei sesuai dengan target sasaran yang telah ditentukan. Setelah kegiatan survei selesai, tim survei akan merekap dan menyusun laporan hasil survei. Kegiatan survei dilaksanakan secara rutin tiap bulan.	 	Petugas di unit layanan tidak sempat melakukan survei kepada pasien/keluarga pasien yang dilayani. Hal ini dikarenakan banyaknya pasien yang menunggu di ruang antrian.
---	--	-------	--	---	--

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. UPT Puskesmas Selopuro telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %.
2. Seluruh rencana tindak lanjut sudah ditindaklanjuti dengan baik.

Kabupaten Blitar, April 2026
Kepala UPT Puskesmas Selopuro,



drg. Dewi Widyawati Adiputri
Pembina Tk.I/ IV b
NIP. 197403052002122003