Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Tri Wulan 1 Tahun 2026

PEMERINTAH KABUPATEN PAMEKASAN

DINAS KESEHATAN KABUPATEN PAMEKASAN

UPT PUSKESMAS TLANAKAN

TAHUN 2026

BAB I
PENDAHULUAN

I. 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 Tlanakan 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 Tlanakan periode Tri Wulan 1 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 1 Tahun 2026

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.62	**Sangat Baik**
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.59	**Sangat Baik**
3	Waktu Penyelesaian	3.27	**Baik**
4	Biaya/Tarif	3.50	**Baik**
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.55	**Sangat Baik**
6	Kompetensi Pelaksana	3.85	**Sangat Baik**
7	Perilaku Pelaksana	3.93	**Sangat Baik**
8	Sarana dan Prasarana	3.47	**Baik**
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.58	**Sangat Baik**
10	Transparansi Pelayanan	3.51	**Baik**
11	Integritas Petugas	3.51	**Baik**

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat bahwa semua unsur telah mencapai mutu pelayanan sangat baik namun untuk tetap meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan public di UPT Puskesmas Tlanakan tetap Menyusun 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 1 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari kedua unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

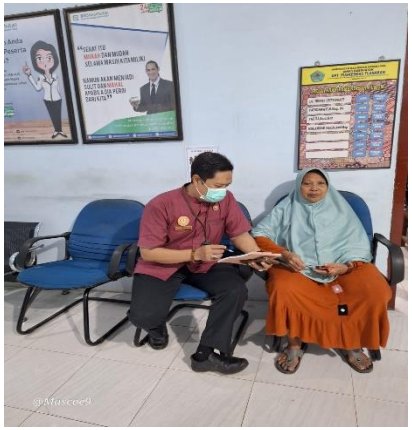
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	**Waktu Pelayanan**	1.Penambahan sinyal/jaringan dan perbaikan Aplikasi	**V**				**PJ SKM, Sarpras, Operator, Rekam Medis**

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	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
1	Penambahan sinyal/jaringan dan perbaikan Aplikasi	TERLAKSANA	Sudah diberikan informasi untuk petugas puskesmas melakukan perbaikan dan penambahan sinyal jaringan internet agar lancar dan tidak membutuhkan waktu yang lama lagi untuk memberi pelayanan kepada pasien	  	-

BAB IV
KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa UPT Puskesmas Tlanakan telah menindaklanjuti dari hasil Survei Kepuasan Periode Tri Wulan 1 Tahun 2026 dan telah menyampaikan hasil temuan pada tiap unit Pelayanan yang dilakukan Survei.

Pamekasan, 31 Maret 2026

Kepala UPT Puskesmas Tlanakan



dr. Henny Setyowati

NIP. 19750914 201001 2 002