

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



UPTD PUSKESMAS ROGOTRUNAN
PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
TAHUN 2025 – SEMESTER 2

KATA PENGANTAR

Laporan survei kepuasan masyarakat milik Puskesmas Rogotrunan ini terdiri dari hasil survei kepuasan responden atau pengguna pelayanan di Puskesmas Rogotrunan pada semester 2 tahun 2025. Hasil survei ini merupakan gambaran kepuasan pengguna layanan di puskesmas rogotrunan dan masukan dari pengguna layanan.

Hasil survei kepuasan dapat dijadikan acuan dalam meningkatkan pelayanan publik di Puskesmas Rogotrunan. Diharapkan hasil kepuasan masyarakat ini terus meningkat dari tahun ke tahun.

Kami meyakini bahwa penyusunan laporan ini masih belum sempurna, untuk itu kami membutuhkan kritik, saran maupun masukan dari pembaca demi penyempurnaan laporan ini. Semoga laporan survei kepuasan ini bisa dijadikan acuan bagi peningkatan pelayanan publik di Puskesmas Rogotrunan.

Lumajang, 15 Januari 2026

Kepala Puskesmas Rogotrunan



dr. Trihjo Bagus Eko Kasmanto
NIP. 19720422 200212 1 005

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI	3
BAB I.....	4
PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang.....	4
1.2 Dasar Pelaksanaan SKM	5
1.3 Maksud dan Tujuan.....	5
BAB II.....	7
PENGUMPULAN DATA SKM	7
2.1 Pelaksana SKM	7
2.2 Metode Pengumpulan Data	7
2.3 Metode Analisis SKM.....	9
2.4 Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	10
2.5 Lokasi Pengumpulan Data	10
2.6 Waktu Pelaksanaan SKM.....	11
2.7 Penentuan Jumlah Responden	11
BAB III.....	1
HASIL PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS DATA.....	1
3.1 Data Kuesioner	1
3.2 Gambaran Nilai IKM.....	2
3.3 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	3
3.4 Tren Nilai SKM Selama 5 Tahun Terakhir	4
BAB IV	6
RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM	6
4.1 Rencana Tindak Lanjut.....	6
4.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (Tahun 2024)	7
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

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. Keterlibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pada UPTD Puskesmas Rogotruman sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kabupaten Lumajang, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan

sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan SKM

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan jasa/administrasi yang telah diberikan oleh UPTD Puskesmas Rogotruman Kabupaten Lumajang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil SKM;

4. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada unit penyelenggara pelayanan publik;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang dalam upaya peningkatan kinerja unit penyelenggara pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Pelaksanaan SKM pada UPTD Puskesmas Rogotruman Kabupaten Lumajang dilaksanakan secara terpusat oleh Bagian Organisasi, artinya seluruh tahapan penyelenggaraan SKM yang meliputi : (a) penyusunan instrumen survei, (b) penentuan besaran dan teknik pengambilan sampel, (c) menentukan responden, (d) pelaksanaan survei, (e) mengolah hasil survei dan (f) menyajikan data dilakukan oleh Bagian Organisasi. Namun, untuk penyusunan laporan hasil pelaksanaan SKM dilaksanakan oleh UPTD Puskesmas Rogotruman. Selain itu, peran UPTD Puskesmas Rogotruman selaku Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UP3) adalah: (a) menyediakan data pengguna layanan, dan (b) menyusun rencana tindak lanjut dan (c) menindaklanjuti prioritas / saran perbaikan berdasarkan hasil pelaksanaan survei.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara elektronik (*google form*) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, serta tambahan 2 unsur pelayanan mendasari Pedoman MCP KPK tahun 2025 dengan jumlah 6 pertanyaan tambahan. Kesebelas unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM UPTD Puskesmas Rogotruman Kabupaten Lumajang yaitu:

- a. **Unsur 1 – Persyaratan layanan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. **Unsur 2 – Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

- c. **Unsur 3 – Waktu layanan:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. **Unsur 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.
- e. **Unsur 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.
- f. **Unsur 6 – Kompetensi atau kemampuan pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- g. **Unsur 7 – Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. **Unsur 8 – Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. **Unsur 9 – Sa rana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
- j. **Unsur 10 – Transparansi pelayanan:** Transparansi pelayanan adalah sebuah keterbukaan penyediaan informasi yang jelas tentang standar pelayanan dan kemudahan akses informasi pelayanan.
- k. **Unsur 11 – Integritas petugas pelayanan:** Integritas petugas pelayanan merupakan sebuah perilaku yang menunjukkan konsistensi atas sikap kejujuran atau yang menunjukkan kebenaran dari tindakan yang dilakukan oleh petugas pelayanan.

Dimana unsur 10 dan unsur 11 merupakan unsur tambahan dalam area pengawasan yang dilakukan oleh KPK (Komisi Pemberantasan Korupsi) dalam lingkup pelayanan publik.

Sebagaimana diketahui mendasari Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, SKM merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hasil dari pelaksanaan SKM akan menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM merupakan hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

2.3 Metode Analisis SKM

- a. pengukurannya menggunakan skala Likert dengan skala 1 s.d 4. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia
- b. jumlah pertanyaan pada kuesioner terdapat 15 pertanyaan utama dengan tujuan untuk mengetahui persepsi responden atau pengguna layanan atas performansi / kinerja UP3 yang terdiri dari 9 pertanyaan mendasari 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat dan 6 pertanyaan mendasari 2 unsur pengawasan pada area pelayanan publik. 2 Unsur tambahan yaitu unsur transparansi pelayanan terdiri dari keterbukaan informasi dan kemudahan akses pelayanan serta unsur integritas petugas pelayanan terdiri dari perilaku petugas pelayanan yang terhindar dari perilaku korupsi seperti suap, pungutan liar, gratifikasi dan nepotisme.

2.4 Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat

Untuk pengukuran tingkat kepuasan responden digunakan skala Likert dengan jumlah genap Sebagaimana ketentuan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 untuk pengukuran unit pelayanan publik, yakni menggunakan skala Likert (1 – 4) untuk kuesioner dan kemudian dikonversi menggunakan skala 100 untuk analisa. Skala dan interval konversi, serta keterangan nilai atau predikat nilai hasil SKM :

Tabel 1. Nilai Interval dan Nilai Mutu Pelayanan

NILA I	SKALA/ RANGE NILAI	INTERVAL (100)	MUTU PELAYANAN	PREDIKAT NILAI MUTU PELAYANAN
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,53 – 4,00	88,31 – 100	A	Sangat Baik

IKM diukur berdasarkan skor nilai rata-rata (*mean score*) jawaban dari topik pertanyaan yang menjadi parameter. Hal ini karena antar kategori responden dan parameter diasumsikan memiliki bobot yang sama. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan baik unsur pelayanan versi Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 maupun unsur pelayanan versi MCP KPK. Pada penghitungan IKM terhadap 9 indikator pelayanan dan 2 indikator pelayanan tambahan setiap unsur pelayanan yang dihitung memiliki komponen penimbang yang sama. Guna mempermudah interpretasi atas hasil dari IKM, selanjutnya hasil dari IKM tersebut akan dikonversikan dengan nilai dasar sebesar 25, sehingga nantinya akan didapatkan nilai interval konversi dan penilaian mutu pelayanan.

2.5 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data responden dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui *link google form* yang

dilakukan secara terpusat dan dikirimkan oleh petugas dari Bagian Organisasi Setda.

2.6 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tiap 1 (satu) semester dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Pengambilan data sampel responden	20-28 Oktober 2025	8 hari
2.	Pengiriman kuesioner ke responden	20-28 Oktober 2025	8 hari
3.	Pengolahan data	20 Oktober – 10 November 2025	20 hari
4.	Penyampaian hasil SKM	18-24 Desember 2025	6 hari
5.	Penyusunan laporan SKM	18-31 Desember 2025	13 hari

2.7 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada UPTD Puskesmas Rogotrunan Kabupaten Lumajang yakni sebanyak 485 orang setelah dilakukan penyaringan data populasi yang tersedia. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 214 orang.

Tabel 3. Krejcie and Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
>10	seluruhnya	220	140	1300	297
10	10	230	144	1400	302
15	14	240	148	1500	306
20	19	250	152	1600	310
25	24	260	155	1700	313
30	28	270	159	1800	317
35	32	280	162	1900	320
40	36	290	165	2000	322
45	40	300	169	2200	327
50	44	320	175	2400	331
55	48	340	181	2600	335
60	52	360	186	2800	338
65	56	380	191	3000	341
70	59	400	196	3500	346
75	63	420	201	4000	351
80	66	440	205	4500	354
85	70	460	210	5000	357
90	73	480	214	6000	361
95	76	500	217	7000	364
100	80	550	226	8000	367
110	86	600	234	9000	368
120	92	650	242	10000	370
130	97	700	248	15000	375
140	103	750	254	20000	377
150	108	800	260	30000	379
160	113	850	265	40000	380
170	118	900	269	50000	381
180	123	950	274	75000	382
190	127	1000	278	1000000	384
200	132	1100	285		
210	136	1200	291		

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS DATA

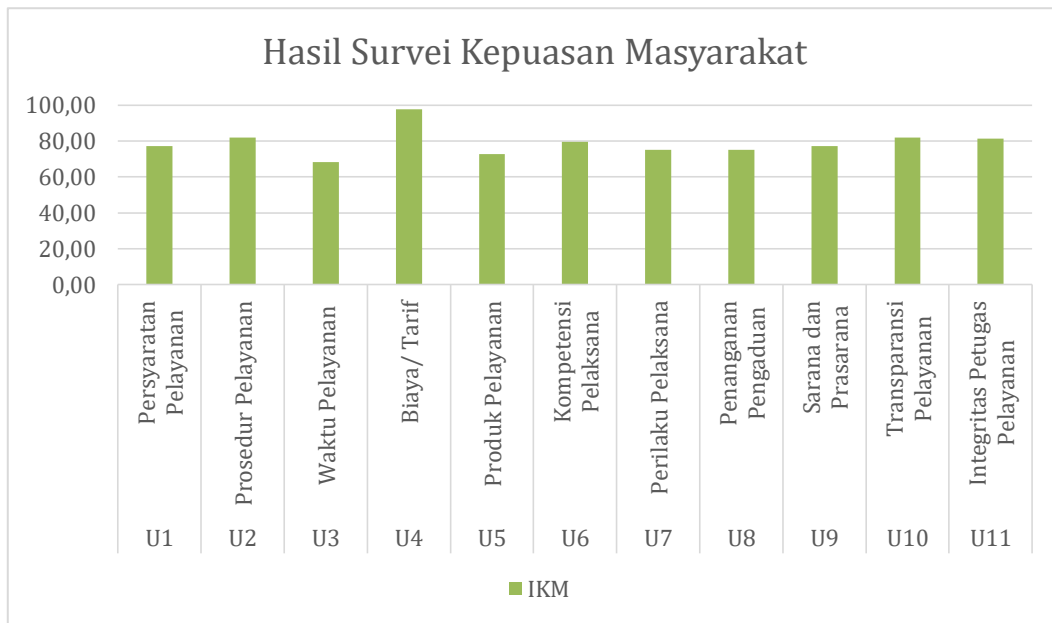
3.1 Data Kuesioner

Berdasarkan hasil olah data yang dilakukan oleh Bagian Organisasi atas SKM pada Semester 2 tahun 2025 pada UPTD Puskesmas Rogotrungan Kabupaten Lumajang diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. Nilai SKM Per Unsur

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM	PREDIKAT NILAI MUTU
U1	Persyaratan Layanan	3,09	77,27	Baik
U2	Prosedur Layanan	3,27	81,82	Baik
U3	Waktu Layanan	2,73	68,18	Kurang Baik
U4	Biaya/ Tarif	3,91	97,73	Sangat Baik
U5	Produk Pelayanan	2,91	72,73	Kurang Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,18	79,55	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,00	75,00	Kurang Baik
U8	Penanganan Pengaduan	3,00	75,00	Kurang Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,09	77,27	Baik
U10	Transparansi Pelayanan	3,27	81,82	Baik
U11	Integritas Petugas Pelayanan	3,25	81,25	Baik

Gambar Grafik 1. Nilai SKM Per Unsur



3.2 Gambaran Nilai IKM

Sebagaimana tabel hasil olah data SKM Semester 2 tahun 2025 diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden atas pelayanan UPTD Puskesmas Rogotrungan Kabupaten Lumajang, yaitu :

VERSI PERMENPAN 14/2017		
IKM	:	78,28
NILAI MUTU	:	B
PREDIKAT	:	Baik

VERSI PENGAWASAN KPK		
IKM	:	81,53
NILAI MUTU	:	B
PREDIKAT	:	Baik

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut di atas dapat dikategorikan B (Baik) baik versi Permenpan 14/2017 dan versi KPK, hal ini dikarenakan UPTD Puskesmas Rogotrungan telah berkomitmen untuk melakukan berbagai upaya perbaikan berupa:

1. Waktu Layanan
2. Produk Pelayanan
3. Perilaku Pelaksana
4. Penanganan Pengaduan

3.3 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Adapun unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu : Waktu Pelayanan mendapatkan nilai 2,73, selanjutnya produk pelayanan yang mendapatkan nilai 2,91 dan perilaku pelaksana dan penanganan pengaduan yang mendapatkan nilai 3,00.
2. Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,91, dan prosedur pelayanan yang mendapatkan nilai 3,27 serta transparansi pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,27.

Berdasarkan hasil rekapitulasi dari saran/kritik yang disampaikan oleh masyarakat selaku pengguna layanan serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa saran/kritik/aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- a. Akses penggunaan layanan online sebaiknya disosialisasikan atau dipajang
- b. Kecepatan pada pelayanan sebaiknya didukung dengan aplikasi atau internet yang memadai sehingga tidak memperlama waktu tunggu pelayanan
- c. "Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah".

Adapun kondisi permasalahan/ kelemahan dari unsur pelayanan dapat digambarkan dan dijelaskan sebagai berikut:

1. Produk layanan masih dirasakan belum sesuai dengan ekspektasi dari pengguna layanan karena masyarakat belum mengerti tentang alur pelayanan yang ada di Puskesmas Rogotrunan
2. Persyaratan layanan masih dirasakan belum sesuai dengan ekspektasi dari pengguna layanan karena masyarakat belum mengerti tentang alur pelayanan yang ada di Puskesmas Rogotrunan

Dalam rangka mempertahankan sekaligus meningkatkan unsur pelayanan berupa transparansi pelayanan dan integritas petugas penyelenggara pelayanan sebagai upaya dalam melakukan pencegahan praktik maladministrasi

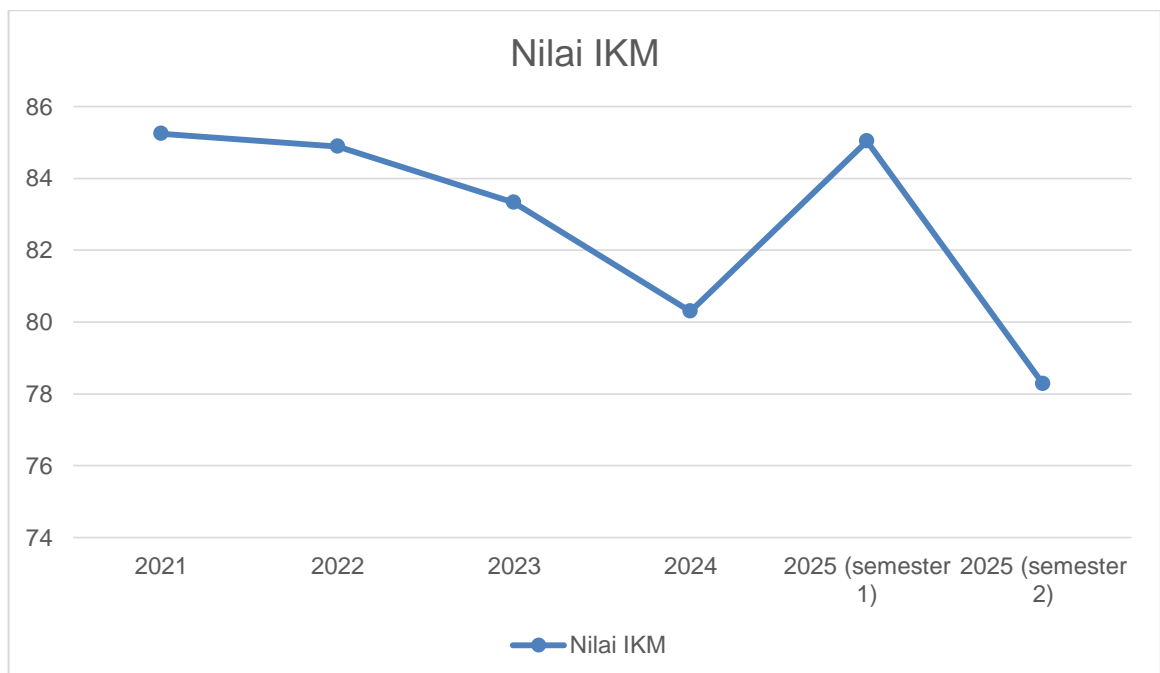
dan perilaku korupsi, maka UPTD Puskesmas Rogotrunan Pemerintah Kabupaten Lumajang berkomitmen dan berupaya untuk:

1. Dijelaskan upaya/ strategi dalam mengurangi praktik maladministrasi atau meningkatkan perilaku anti korupsi
2. Tidak melakukan diskriminasi dalam memberikan pelayanan pada setiap unit layanan

3.4 Tren Nilai SKM Selama 5 Tahun Terakhir

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan UPTD Puskesmas Rogotrunan Kabupaten Lumajang dapat dilihat melalui grafik berikut:

Grafik 3. Tren nilai SKM Tahun 2021-2025



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi cenderung naik turun kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 semester 2 pada UPTD Puskesmas Rogotruman Kabupaten Lumajang.

BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM

4.1 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada 14 Januari 2026. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 5. Tindak Lanjut SKM Semester 2 Tahun 2025

No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu				Penanggung Jawab	Keterangan
			TW I (bulan)	TW II (bulan)	TW III (bulan)	TW IV (bulan)		
1	Perilaku Pelaksana	Mengevaluasi kinerja pegawai yang melakukan pelayanan di rawat jalan maupun rawat inap dengan cara melakukan survei kepada responden dan dilanjutkan dengan memberikan	√ Mar et				Kepala Puskesmas dan PJ Mutu	


No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu				Penanggung Jawab	Keterangan
			TW I (bulan)	TW II (bulan)	TW III (bulan)	TW IV (bulan)		
		pembinaan						
2	Penanganan Pengaduan	Melakukan penyuluhan kepada pasien mengenai saluran pengaduan di media sosial dan pengaduan langsung di Puskesmas Rogotrungan	√ Februari				Promosi Kesehatan	
3	Waktu Pelayanan	Mengevaluasi kecepatan pelayanan pada loket pendaftaran menggunakan aplikasi SIMPUL dan memperbaiki alur pelayanan		√ April			Pengelola SIMPUL Puskesmas	
4	Produk Pelayanan	Mengevaluasi produk-produk layanan yang kurang maksimal			√ Juli		PJ Klaster dan Kepala Puskesmas	



4.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (Semester 1 tahun 2025)

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 (unit penyelenggara pelayanan) 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. Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun pada periode sebelumnya, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

Tabel 6. Realisasi Tindak Lanjut SKM Periode Semester 1 2025

No	Prioritas Perbaikan atau Saran Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Aktivitas/ kegiatan yang telah dilaksanakan)	Bukti Dukung (Dokumentasi Kegiatan)	Kendala/ Tantangan/ Hambatan	Keterangan
1	Persyaratan Pelayanan	1.1 Sosialisasi terkait persyaratan pelayanan melalui media sosial puskesmas	Ditindaklanjuti dengan penyebaran media promosi yang berisi persyaratan pelayanan pada media sosial			Sudah ditindaklanjuti pada tanggal 3 Oktober 2025

No	Prioritas Perbaikan atau Saran Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Aktivitas/ kegiatan yang telah dilaksanakan)	Bukti Dukung (Dokumentasi Kegiatan)	Kendala/ Tantangan/ Hambatan	Keterangan
2	Prosedur Pelayanan	2.1 sosialisasi prosedur mendaftar online melalui media sosial	Membuat dan menyebarkan poster cara pendaftaran online melalui media sosial			Sudah ditindak lanjuti pada tanggal 25 Juli 2025
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3.1 Akan dilakukan analisa titik penumpukan antrian layanan untuk dilakukan pembagian jam pelayanan sesuai nomer antrian	Ditindaklanjuti dengan pemasangan estimasi waktu layanan di setiap ruang layanan dan menampilkan nomer antrian di monitor		Penetapan waktu layanan tidak bisa ditentukan secara paten karena bergantung dengan kebutuhan setiap pasien	Sudah ditindak lanjuti pada tanggal 2 Juli 2025 dengan pemasangan TV yang menampilkan waktu tunggu, kemudian akan diupdate pada SIMPU L V3 yang dimulai tahun 2026

No	Prioritas Perbaikan atau Saran Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Aktivitas/ kegiatan yang telah dilaksanakan)	Bukti Dukung (Dokumentasi Kegiatan)	Kendala/ Tantangan/ Hambatan	Keterangan
4	Produk Pelayanan	4.1 menampilkan produk layanan di tempat strategis dengan ukuran yang dapat dibaca dengan jelas	Memasang produk layanan di halaman parkir puskesmas dan pelayanan baru sesuai klaster ILP			Sudah ditindak lanjuti pada tanggal 7 Juli 2025

Berdasarkan data diatas maka dapat diketahui bahwa rencana tindak lanjut sebanyak 100%. Rata-rata penyelesaian rencana tindak lanjut dilaksanakan selama 5 bulan sejak disusunnya rencana tindaklanjut hasil SKM periode sebelumnya.

Guna memastikan rencana tindak lanjut tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya rencana tindak lanjut antara lain :

1. Melakukan monitoring pada pelayanan
2. Melakukan evaluasi kembali secara berkala

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan SKM selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di UPTD Puskesmas Rogotruman Kabupaten Lumajang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 78,28. Dengan demikian, hasil SKM UPTD Puskesmas Rogotruman Kabupaten Lumajang menunjukkan kecenderungan mengalami kenaikan dan penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan sekaligus menjadi prioritas perbaikan yaitu perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, waktu pelayanan dan produk pelayanan.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai yang tinggi atau baik dan patut untuk dipertahankan yaitu biaya/tarif, prosedur pelayanan, transparansi pelayanan, dan integritas petugas pelayanan, sarana dan prasarana, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kompetensi pelaksana
- UPTD Puskesmas Rogotruman Kabupaten Lumajang juga telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut tahun 2025 semester 1 sebanyak 100%
- Selanjutnya guna peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang UPTD Puskesmas Rogotruman berkomitmen untuk selalu melakukan perbaikan secara konsisten dan berkelanjutan.

Lumajang, 15 Januari 2026

Kepala UPTD Puskesmas Rogotruman



dr. Tjahjo Bagus Eko Kasmanto

NIP. 19720422 200212 1 005