

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE SEMESTER II TAHUN 2025**



**Kemenkes
Unit Pelayanan Kesehatan**

**UNIT PELAYANAN KESEHATAN
KEMENTERIAN KESEHATAN
2025**

**BAB I
PENDAHULUAN**

1.1 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 Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan 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.

Pengolahan data Survey Kepuasan Masyarakat menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan Skala Likert. Setiap Survei masing-masing diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan Masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimban} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan intepretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Table 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai interval konversi, Mutu pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Kategori Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	1,00 – 1,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,06440 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88.31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan Semester II Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Semester II Tahun 2025

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	1,343	3.610	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1,344	3.613	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	1,311	3.524	Baik
4	Biaya/Tarif	1,462	3.930	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	1,347	3.621	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	1,348	3.624	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	1,362	3.661	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1,435	3.858	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	1,346	3.618	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:

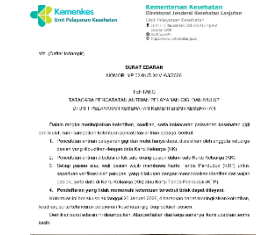
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			TW 3	TW 4	
1	Waktu Penyelesaian	1.1 Melakukan sosialisasi kepada pasien terkait kuota, kebijakan dan alur pelayanan gigi dan mulut	√	√	Timker Penunjang, Yanmedik dan Adum
		1.2 Edukasi Pasien terkait penerbitan Rujukan BPJS di FKTP	√	√	Timker Yanmedik
2	Persyaratan	2.1 Melakukan pengajuan ke Biro OSDM untuk pembukaan Jabfung baru untuk bagian pendaftaran, perawat dan dokter khusus mobile JKN	√	√	Timker Adum
		2.2 Koordinasi kepada pihak BPJS untuk permohonan penutupan pendaftaran melalui aplikasi mobile JKN	√	√	Timker Yanmedik
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.1 Melakukan sosialisasi rutin kepada <i>customer</i> terkait alur pelayanan Gigi dan Mulut	√	√	Timker Adum, Timker Yanmedik
		3.2 Melakukan sosialisasi rutin kepada customer terkait alur pelayanan Jantung dan pembuluh darah	√	√	Timker Adum, Timker Yanmedik

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	Penyelesaian Tindak Lanjut
1	1.1 Melakukan sosialisasi kepada pasien terkait kuota, kebijakan dan alur pelayanan gigi dan mulut	Sudah	- Menerbitkan Surat Edaran mengenai kuota, kebijakan, dan alur pelayanan Klinik Gigi dan Mulut kepada seluruh pegawai. - Memasang media informasi terkait alur pelayanan di area Klinik Gigi dan Mulut agar mudah diakses oleh pasien. - Menginstruksikan petugas keamanan untuk menyampaikan informasi kepada pasien secara berkala selama jam pelayanan. - Rapat dengan pelayanan Gigi dan mulut	  	Agustus 2025

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Penyelesaian Tindak Lanjut
	1.2 Edukasi Pasien terkait penerbitan Rujukan BPJS di FKTP	Sudah	- Memberikan edukasi kepada pasien mengenai ketentuan penerbitan rujukan BPJS di FKTP sesuai prosedur yang berlaku. - Menyampaikan penjelasan kepada pasien yang mengajukan pertanyaan melalui pesan singkat (WhatsApp). - Menghimbau untuk seluruh tim pelayanan dan adum untuk terus memberikan edukasi terkait penerbitan rujukan FKTP.		Agustus 2025
2	2.1 Melakukan pengajuan ke Biro OSDM untuk pembukaan Jabfung baru untuk bagian pendaftaran, perawat dan dokter khusus mobile JKN	Sudah	- Mengajukan surat kepada Biro OSDM terkait usulan pembukaan Jabatan Fungsional (Jabfung) baru di UPK Kementerian Kesehatan. - Mengusulkan penambahan formasi Jabfung Rekam Medis untuk mendukung pelayanan pada bagian pendaftaran.		September 2025
	2.2 Koordinasi kepada pihak BPJS untuk permohonan penutupan pendaftaran melalui aplikasi mobile JKN	Sudah	- Berkoordinasi dengan penanggung jawab BPJS Kesehatan wilayah Jakarta Selatan melalui WhatsApp terkait penutupan pendaftaran Mobile JKN. - Menindaklanjuti hasil koordinasi sesuai arahan BPJS Kesehatan.		Oktober 2025

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Penyelesaian Tindak Lanjut
3	3.1 Melakukan sosialisasi rutin kepada <i>customer</i> terkait alur pelayanan Gigi dan Mulut		- Mengingatkan seluruh pegawai untuk rutin menyosialisasikan alur pelayanan Gigi dan Mulut kepada pasien. - Memastikan informasi disampaikan secara konsisten kepada pasien.		November 2025
	3.2 Melakukan sosialisasi rutin kepada customer terkait alur pelayanan Jantung dan pembuluh darah		- Melakukan sosialisasi rutin kepada pasien terkait alur pelayanan Jantung dan Pembuluh Darah. - Memastikan pasien memahami alur pelayanan yang berlaku.	 	November 2025

BAB IV KESIMPULAN

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

1. Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% berdasarkan 3 nilai paling rendah di survey kepuasan Masyarakat periode Semester II Tahun 2025.
2. **Tidak terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti.** Seluruh rencana telah dilaksanakan sesuai jadwal dan dengan koordinasi yang baik antar unit kerja terkait.
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:
 - Melakukan **monitoring rutin dan evaluasi berkala** oleh penanggung jawab masing-masing kegiatan.
 - Menyusun **laporan dokumentasi kegiatan secara sistematis** sebagai bahan refleksi dan pembelajaran berkelanjutan.
 - **Meningkatkan komunikasi lintas tim kerja dan stakeholder** untuk memastikan kelancaran pelaksanaan RTL.

Jakarta, 30 Desember 2025

Plt. Unit Pelayanan Kesehatan



Ni Nengah Yustina Tutuanita, SKM, M.K.M
NIP. 198403232009122003