

LAPORAN TINDAK LANJUT
HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI PENGAMANAN ALAT DAN FASILITAS KESEHATAN SURABAYA
PERIODE JANUARI – JUNI 2026



DIREKTORAT JENDERAL FARMASI DAN ALAT KESEHATAN
KEMENTERIAN KESEHATAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu instrumen evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Hasil SKM tidak hanya menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan, tetapi juga menjadi dasar dalam menetapkan program peningkatan mutu pelayanan.

Berdasarkan hasil SKM periode Januari–Juni 2026, masih terdapat beberapa unsur pelayanan yang memperoleh nilai lebih rendah dibandingkan unsur lainnya. Oleh karena itu diperlukan penyusunan rencana tindak lanjut agar kualitas pelayanan dapat terus meningkat.

1.2 Tujuan

Laporan ini bertujuan untuk:

- mengidentifikasi unsur pelayanan yang perlu diperbaiki;
- menyusun program peningkatan mutu pelayanan;
- melakukan monitoring terhadap efektivitas perbaikan.

BAB II

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Ringkasan Hasil SKM Triwulan I

NO.	UNSUR PELAYANAN	PERSENTASE KRITERIA NILAI UNSUR PELAYANAN (%)				Hasil Rata-Rata Unsur
		Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	
U1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	0.29	0.29	59.71	39.71	3.39
U2	Prosedur Pelayanan	0.00	0.57	60.86	38.57	3.38
U3	Ketepatan Waktu Pelayanan	0.29	0.86	61.29	36.57	3.35
U4	Biaya Pelayanan	2.29	6.29	66.29	25.14	3.14
U5	Kesesuaian Jenis Pelayanan	0.00	0.00	63.14	36.86	3.33
U6	Kompetensi Petugas	0.00	0.00	61.43	38.57	3.39
U7	Perilaku Petugas	0.00	0.00	57.14	42.86	3.43
U8	Kesesuaian dengan Janji Pelayanan	0.00	0.00	64.29	35.43	3.35
U9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	0.00	0.00	64.57	35.14	3.35
		Rata-rata seluruh unsur				3.35
		Jumlah Responden				350
		Nilai IKM (Hasil rata-rat Unsur X 25)				83.63
		Mutu Pelayanan				B
		Kinerja Unit Kerja				Baik

2.2 Ringkasan Hasil SKM Triwulan II

NO.	UNSUR PELAYANAN	PERSENTASE KRITERIA NILAI UNSUR PELAYANAN (%)				Hasil Rata-Rata Unsur
		Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	
U1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	0.00	0.68	47.49	51.83	3.51
U2	Prosedur Pelayanan	0.00	0.91	51.37	47.72	3.47
U3	Ketepatan Waktu Pelayanan	0.00	1.05	53.71	45.23	3.44
U4	Biaya Pelayanan	0.80	1.62	71.22	26.36	3.26
U5	Kesesuaian Jenis Pelayanan	0.00	0.23	59.82	39.95	3.40
U6	Kompetensi Petugas	0.00	0.00	54.57	45.43	3.45
U7	Perilaku Petugas	0.00	0.00	48.40	51.60	3.52
U8	Kesesuaian dengan Janji Pelayanan	0.00	0.00	57.08	42.92	3.43
U9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	0.00	0.00	57.31	42.69	3.43
		Rata-rata seluruh unsur				3.43
		Jumlah Responden				438

		Nilai IKM (Hasil rata-rat Unsur X 25)	85.85
		Mutu Pelayanan	B
		Kinerja Unit Kerja	Baik

2.3 Ringkasan Hasil SKM Semester I

NO.	UNSUR PELAYANAN	IKM TW I	IKM TW I	Semester I
U1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	3.39	3.51	3.45
U2	Prosedur Pelayanan	3.38	3.47	3.43
U3	Ketepatan Waktu Pelayanan	3.35	3.44	3.40
U4	Biaya Pelayanan	3.14	3.26	3.20
U5	Kesesuaian Jenis Pelayanan	3.33	3.40	3.37
U6	Kompetensi Petugas	3.39	3.45	3.37
U7	Perilaku Petugas	3.43	3.52	3.48
U8	Kesesuaian dengan Janji Pelayanan	3.35	3.43	3.39
U9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.35	3.43	3.39
	Nilai IKM (Hasil rata-rat Unsur X 25)	83.63	85.85	84.74

BAB III

RENCANA TINDAK LANJUT

Nilai rata-rata pelayanan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori **Baik**.

Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi :

1. Perilaku Petugas (3,45)
2. Kemudahan Persyaratan Pelayanan (3,43)
3. Prosedur Pelayanan (3,43)

Unsur yang perlu menjadi prioritas perbaikan:

1. Biaya Pelayanan (Biaya Akomodasi petugas) (3,20)

Walaupun seluruh unsur masih berada dalam kategori baik, peningkatan difokuskan pada unsur yang memiliki nilai rata-rata paling rendah.

No	Unsur Pelayanan	Permasalahan yang Diidentifikasi	Rencana Perbaikan	Penanggung Jawab	Target Waktu
1	Biaya Pelayanan	Beberapa responden masih menilai biaya /akomodasi petugas belum wajar	Melakukan evaluasi biaya akomodasi petugas.	Timja Yantek	Triwulan III

BAB IV

MONITORING DAN EVALUASI

Pelaksanaan tindak lanjut akan dimonitor secara berkala melalui:

- Survei Kepuasan Masyarakat periode berikutnya untuk mengukur efektivitas perbaikan yang telah dilakukan.
- Evaluasi pengaduan pelanggan
- Rapat Kaji Ulang Manajemen.

IV.1 Indikator Monitoring

Sasaran	Indikator	Target
Kewajaran Biaya Petugas	Nilai % penilaian Tidak baik /kurang baik menurun	$\leq 1 \%$

BAB V

PENUTUP

Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini disusun sebagai komitmen dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi kepada pelanggan. Seluruh rencana perbaikan akan dilaksanakan sesuai jadwal yang telah ditetapkan serta dievaluasi efektivitasnya secara berkala.

Hasil pelaksanaan tindak lanjut akan menjadi masukan dalam penyusunan program peningkatan mutu dan dibahas dalam Rapat Kaji Ulang Manajemen. Diharapkan melalui pelaksanaan tindak lanjut ini nilai SKM pada periode berikutnya dapat meningkat dan mencapai kategori **Sangat Baik**.

Hasil SKM menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan telah memperoleh penilaian Baik dari masyarakat dengan nilai IKM sebesar 84.74. Unit pelayanan berkomitmen melaksanakan seluruh rencana tindak lanjut yang telah disusun sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Hasil pelaksanaan tindak lanjut akan dievaluasi secara berkala dan menjadi dasar penyusunan program peningkatan pelayanan pada periode berikutnya.

Surabaya, 13 Juli 2026
Kepala Balai,



Ahadi Wahyu Hidayat, S.Sos, S.Farm, Apt, MKM
NIP. 197201301992031002