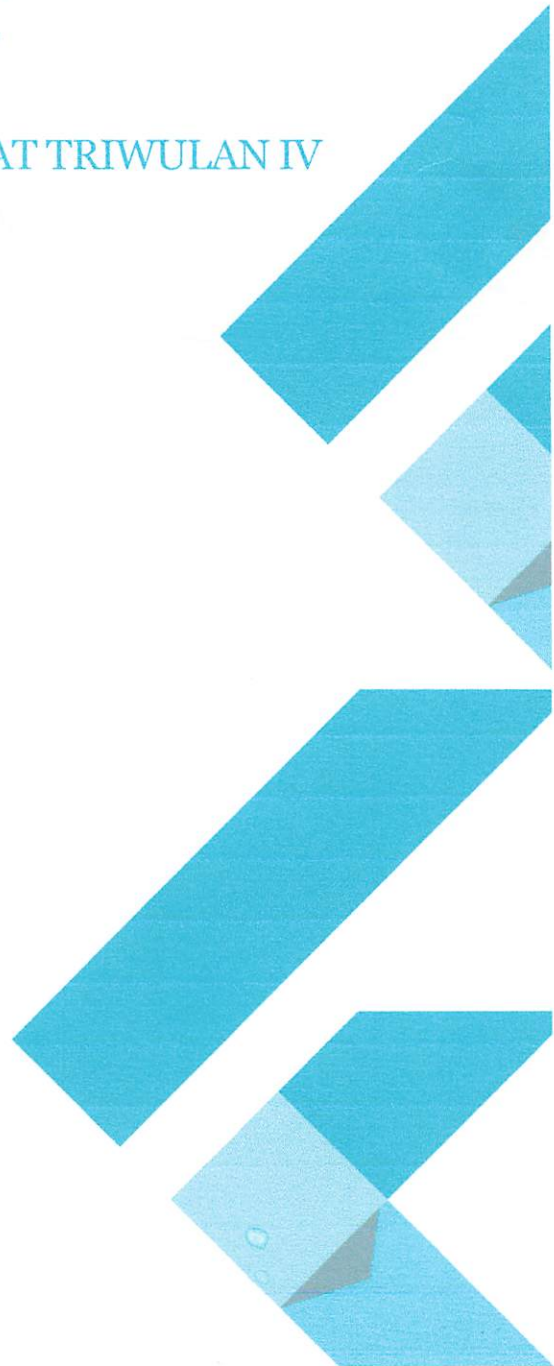


# LAPORAN TINDAK LANJUT

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN IV

TAHUN 2025

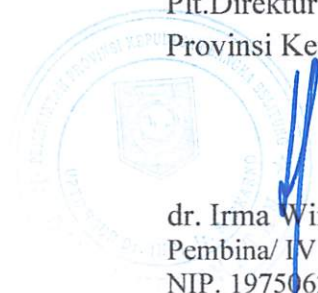


## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat ALLAH Subhanahu Waata'ala, atas terselesainya Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Semester I Tahun 2025. Laporan ini merupakan bagian dari pertanggung jawaban dan menjadi tolak ukur terhadap tingkat pencapaian sasaran atas kegiatan pelayanan kesehatan yang ditetapkan. Melalui hasil survey yang dilaksanakan selama bulan Oktober sampai dengan Desember 2025, diharapkan dapat memberikan gambaran capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Kami menyadari laporan ini masih terdapat kekurangan sehingga laporan ini masih sangat membutuhkan saran dan masukan untuk penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Bangka, 05 Januari 2026

Plt.Direktur RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno  
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung



dr. Irma Wirdhani  
Pembina/ IV b  
NIP. 19750624 200604 2 013

## BAB I PENDAHULUAN

### A. 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 Dinas Pelayanan 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.

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Triwulan IV Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan IV Tahun 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,531	88,27	BAIK
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,528	88,20	BAIK
U3	Waktu Penyelesaian	3,552	88,80	SANGAT BAIK
U4	Biaya/Tarif	3,504	87,60	BAIK
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,549	88,73	SANGAT BAIK
U6	Kompetensi Pelaksana	3,587	89,67	SANGAT BAIK
U7	Perilaku Pelaksana	3,629	90,73	SANGAT BAIK
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,587	89,67	SANGAT BAIK
U9	Sarana dan Prasarana	3,541	88,53	SANGAT BAIK
Hasil SKM / Nilai SKM		3,521	88,02	
Mutu Pelayanan / Kinerja Unit Pelayanan		B (BAIK)		

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena walaupun nilai per unsur sudah di atas rata-rata tapi angka IKM lebih rendah dari unsur lainnya. 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 dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Unsur Pelayanan	Rencana Tindak Lanjut	Waktu		
			Bln 1	Bln 2	Bln 3
1.	Biaya / Tarif	Melakukan sosialisasi terkait adanya perubahan tarif sesuai dengan Pergub Babel terbaru bagi pasien	√	√	√
		Memastikan pasien yang memiliki asuransi kesehatan BPJS Kesehatan menerima pelayanan	√	√	√
2.	Kemudahan Prosedur	Mengoptimalkan sistem pendaftaran dan antrian	√	√	√
		Memperbaiki alur pelayanan pasien	√	√	√
		Melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan	√	√	√
3.	Persyaratan Pelayanan	Monitoring dan mengevaluasi kembali standar pelayanan yang telah dibuat	v	v	v
		Menyusun kembali strategi peningkatan kinerja baik dari pelatihan, pengembangan kompetensi, dll	√	√	√

### BAB III

#### REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak lanjut	Dokumentasi
1.	Unsur 4	Melakukan evaluasi internal apakah tarif yang masih berlaku sesuai standar pelayanan dan kondisi ekonomi saat ini	Sudah	Pelaksanaan rapat manajemen terkait adanya perubahan anggaran	
		Memastikan setiap transaksi selalu disertai bukti pembayaran yang sah (kuitansi/bukti transfer) yang diterima langsung oleh masyarakat.	Sudah	Melakukan pemantauan rutin apakah informasi tarif sudah terlihat jelas dan mudah diakses.	
2.	Unsur 2	Menyederhanakan alur prosedur agar lebih efektif dan efisien.	berkelanjutan	Melakukan secara rutin pengecekan bagan alur masih terpasang rapi dan terbaca jelas	
		Menciptakan standarisasi pelayanan agar tidak ada perbedaan perlakuan.	berkelanjutan	Tidak ada keluhan mengenai perbedaan prosedur/arahan petugas sesuai SOP dengan baik.	
3.	Unsur 1	Melakukan evaluasi ulang seluruh daftar persyaratan yang berlaku	Sudah	Tersedia daftar persyaratan yang final, jelas, dan ringkas	
		Melakukan pembinaan/rakor kepada petugas agar meminta dokumen hanya sesuai daftar yang sudah ditetapkan.	berkelanjutan	Tidak ada laporan syarat tambahan di luar ketentuan. Petugas konsisten memeriksa berkas	

## BAB IV KESIMPULAN

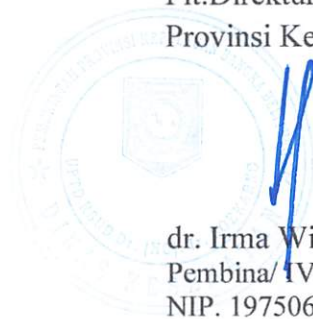
Secara umum kualitas pelayanan pada unit pelayanan publik di lingkungan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dipersepsikan dengan skor nilai Baik oleh pengguna layanan. Hal ini terlihat dari nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebesar 88,02. SKM yang dilaksanakan pada unit pelayanan publik di lingkungan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung mencerminkan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah memperoleh kategori B atau Baik, hal ini sesuai dengan kriteria kisaran kategori SKM berkisar antara 76,61 – 88,30.

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

1. RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 80 % (presentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut x 100%).
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum selesai ditindaklanjuti seperti melakukan pengawasan dan evaluasi kembali tentang pelayanan sesuai standar pelayanan dan pelatihan.

Bangka, 05 Januari 2026

Plt.Direktur RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno  
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung



dr. Irma Wirdhani  
Pembina/ IV b  
NIP. 19750624 200604 2 013