

LAPORAN TINDAK LANJUT

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER 1



TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran 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 Januari sampai dengan Juni 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, 3 September 2025

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



dr. Ria Agustine, M.Kes
Pembina

NIP. 19810815 201001 2 010

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 Semester I Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester I Tahun 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,547	88,67	SANGAT BAIK
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,544	88,60	SANGAT BAIK
U3	Waktu Penyelesaian	3,547	88,67	SANGAT BAIK
U4	Biaya/Tarif	3,555	88,87	SANGAT BAIK
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,573	89,33	SANGAT BAIK
U6	Kompetensi Pelaksana	3,573	89,33	SANGAT BAIK
U7	Perilaku Pelaksana	3,571	89,27	SANGAT BAIK
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,576	89,40	SANGAT BAIK
U9	Sarana dan Prasarana	3,523	88,07	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	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu			Penanggung Jawab
			Bulan 1	Bulan 2	Bulan 3	
1.	Unsur 9	Mengoptimalkan anggaran yang ada untuk pemeliharaan serta penambahan sarana dan prasarana pelayanan.				<ul style="list-style-type: none"> • Bag. Keuangan • Bid. Perencanaan • Bid. Sarana dan Prasarana
		Menyediakan sarana dan prasarana sesuai kebutuhan dan kenyamanan pelanggan.				<ul style="list-style-type: none"> • Bid. Sarana dan Prasarana
2.	Unsur 7	Meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan dengan mendorong dan memotivasi petugas pelayanan melalui Pendidikan kegiatan pelatihan perilaku dan disiplin kerja				<ul style="list-style-type: none"> • Bid. Keperawatan • Bid. RM • Bid. Pelayanan
3.	Unsur 3	Maintenance sistem dan jaringan rekam medik elektronik, serta antrian online				<ul style="list-style-type: none"> • Bid. RM • Bid. IT
		Melakukan pengawasan dan evaluasi kembali tentang pelayanan sesuai standar pelayanan				<ul style="list-style-type: none"> • Bid. Pelayanan • Bid. Keperawatan

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 9	Mengoptimalkan anggaran yang ada untuk pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan.	Sudah	Pelaksanaan rapat manajemen terkait adanya perubahan anggaran	
		Menyediakan sarana dan prasarana sesuai kebutuhan dan kenyamanan pelanggan.	Sudah	Sudah tersedianya tambahan kursi tunggu, kursi roda dan maintenance pendingin ruangan di setiap ruangan, toilet, serta fasilitas lainnya	
2.	Unsur 7	Meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan dengan mendorong dan memotivasi petugas pelayanan melalui Pendidikan kegiatan pelatihan perilaku dan disiplin kerja	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan motivasi dan pengembangan kompetensi petugas pelayanan dan penunjang berdasarkan kebutuhan disetiap level • Peningkatan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas 	 
3.	Unsur 3	Maintenance SIMRS dan jaringan rekam medik	Sudah	Pelaksanaan rapat bersama pembahasan	

		elektronik, serta antrian online		dengan Bidang IT terkait Antrian Online dan SIMRS	
		Melakukan pengawasan dan evaluasi kembali tentang pelayanan sesuai standar pelayanan dan pelatihan	Belum	Dilakukan <i>Coaching and Counseling</i> serta pelatihan kepada petugas dari bidang terkait	-

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, 3 September 2025

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



dr. Ria Agustine, M.Kes
Pembina

NIP. 19810815 201001 2 010