

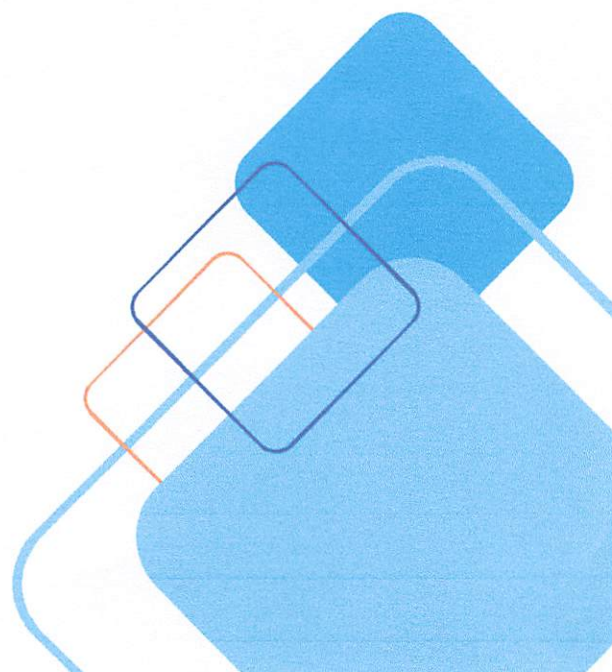


LAPORAN

TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



TRIWULAN 1
TAHUN 2026



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Triwulan I Tahun 2026 dapat diselesaikan sesuai ketentuan yang berlaku.

Sebagaimana kita ketahui bahwa Pelayanan Publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara yang bertugas memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas kepada masyarakat.

Laporan ini merupakan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang memuat informasi hasil survei kepada masyarakat dan pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Laporan ini merupakan gambaran/tolak ukur dari penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan persepsi dan umpan balik dari masyarakat/pengguna layanan sehingga dapat dilakukan perbaikan secara terus menerus terhadap unsur pelayanan yang dirasa kurang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kami berharap laporan ini dapat dijadikan bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik bagi Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas secara berkelanjutan kepada masyarakat.

Bangka, 7 April 2026

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



dr. Ria Agustine, M.Kes

Pembina Tk. I

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 Triwulan I Tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan I Tahun 2026



No.	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3.533	88.33	SANGAT BAIK
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.557	88.93	SANGAT BAIK
U3	Waktu Penyelesaian	3.552	88.80	SANGAT BAIK
U4	Biaya/Tarif	3.605	90.13	SANGAT BAIK
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.549	88.73	SANGAT BAIK
U6	Kompetensi Pelaksana	3.592	89.80	SANGAT BAIK
U7	Perilaku Pelaksana	3.587	89.67	SANGAT BAIK
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.581	89.53	SANGAT BAIK
U9	Sarana dan Prasarana	3.488	87.20	BAIK
Hasil SKM / Nilai SKM		3.525	88.12	
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	Kuesioner	Unsur Pelayanan	Rencana Tindak Lanjut	Waktu		
				Bln 1	Bln 2	Bln 3
1.	U9	Kenyamanan, Keamanan dan Kebersihan Unit Layanan yang ada	Monitoring dan mengevaluasi kembali standar pelayanan yang telah dibuat	√	√	√
			Menyusun kembali strategi peningkatan kinerja baik dari pelatihan, pengembangan kompetensi, dll	√	√	√
2.	U1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Pelayanan yang diterima	Mengoptimalkan sistem pendaftaran dan antrian	√	√	√
			Memperbaiki alur pelayanan pasien	√	√	√
			Melakukan evaluasi dan perbaikan	√	√	√
3.	U5	Kesesuaian pelayanan yang diterima dengan pelayanan dalam standar pelayanan	Melakukan sosialisasi terkait adanya perubahan standar operasional prosedur layanan yang terbaru kepada pegawai agar dapat meningkatkan pelayanan	√	√	√
			Memastikan pasien menerima pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam standar operasional prosedur.	√	√	√

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT SKM

No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak lanjut	Dokumentasi
1.	Unsur 9	Monitoring dan mengevaluasi Kembali standar pelayanan yang telah dibuat	Sudah	Pelaksanaan rapat manajemen terkait standar pelayanan.	
		Menyusun Kembali strategis peningkatan kinerja baik dari pelatihan, pengembangan kompetensi, dll	Sudah	Sudah tersedianya papan standar pelayanan terpasang di tempat yang mudah dilihat.	
2.	Unsur 1	Mengoptimalkan system pendaftaran dan antrian	Sudah	Peningkatan motivasi dan pengembangan kompetensi petugas pelayanan	-
		Memperbaiki alur pelayanan pasien		Tidak terjadi antrian lama pada pasien	
		Melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan		Evaluasi setiap per 3 bulan dalam rapat bulan manajemen.	
3.	Unsur 5	Melakukan sosialisasi terkait adanya perubahan standar operasional layanan yang baru kepada pegawai agar dapat meningkatkan pelayanan.	Sudah	Pelaksanaan rapat bersama pembahasan standar pelayanan serta sosialisasi langsung kepada pasien.	
		Memastikan pasien menerima pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam standar operasional prosedur.	sudah	Dilakukan <i>Coaching and Counseling</i> serta pelatihan kepada petugas dari bidang terkait	-

BAB IV KESIMPULAN

1. Tujuan dilaksanakannya pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah untuk mengetahui dan mempelajari sejauh mana tingkat kinerja unit pelayanan publik serta sebagai bahan untuk memberikan rekomendasi kepada unit pelayanan publik dilingkungan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung atas pelayanan yang dilakukan sesuai hasil survey kepuasan masyarakat yang dilaksanakannya. Survey kepuasan masyarakat dilakukan untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan yang diberikan, dapat dilakukan melalui kuesioner atau tanya jawab langsung dengan responden terhadap tingkat kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh unit pelayanan publik. Melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atau kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari apratur penyelenggara pelayanan publik, serta untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur penyelenggaraan pelayanan dilingkungan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
2. 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 88,12. 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 sebagaimana tabel di bawah ini :

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,599	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Bangka, 7 April 2026

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



dr. Ria Agustine, S.Kes
Pembina Tk. I
NIP. 19810815 201001 2 010