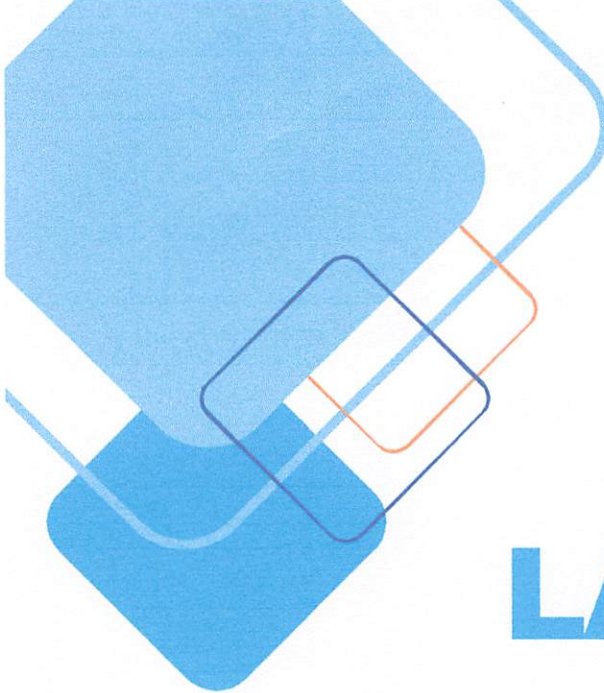
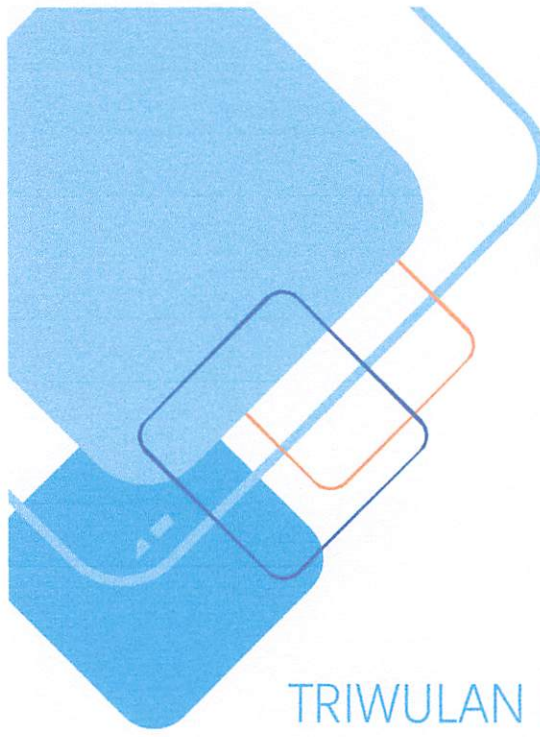


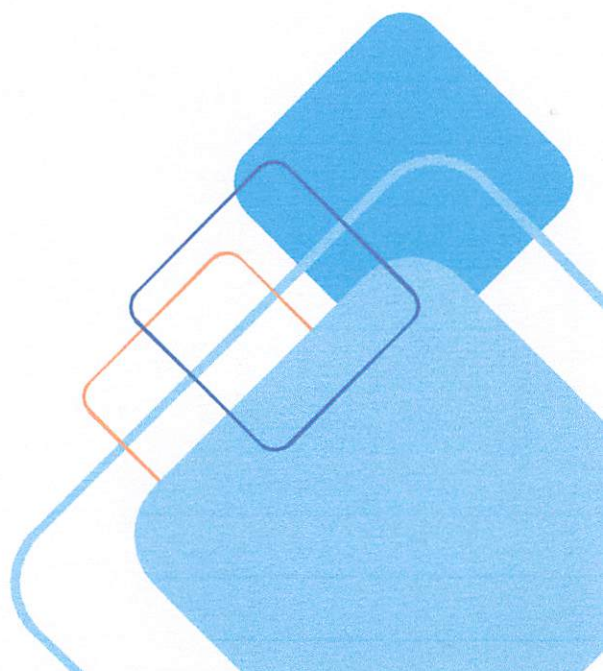


LAPORAN

TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



TRIWULAN II
TAHUN 2026



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2026 pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bentuk transparansi, akuntabilitas, dan komitmen kami dalam menindaklanjuti umpan balik, kritik, serta saran yang diberikan oleh masyarakat pengguna layanan. Pengukuran dan evaluasi ini mengacu pada regulasi yang berlaku serta menggunakan metodologi pengambilan sampel yang sah guna memastikan objektivitas hasil.

Kami menyadari bahwa peningkatan kualitas pelayanan adalah proses yang berkelanjutan. Oleh karena itu, rekomendasi dan rencana aksi yang tertuang dalam laporan ini akan menjadi acuan utama perbaikan sarana, prasarana, sistem, serta sumber daya manusia di lingkungan kerja kami.

Terima kasih kami ucapkan kepada seluruh masyarakat yang telah berpartisipasi sebagai responden, serta seluruh tim yang terlibat dalam penyusunan laporan ini. Kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan laporan ini sangat kami harapkan.

Bangka, 15 Oktober 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

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 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.

2. Tujuan

- a. Mengidentifikasi kelemahan atau unsur pelayanan yang masih dinilai rendah oleh Masyarakat.
- b. Menyusun rencana aksi perbaikan yang terukur, efektif, dan memiliki tenggat waktu yang jelas.
- c. Meningkatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada periode berikutnya.

BAB II

METODOLOGI DAN PENENTUAN SAMPEL

Untuk menjaga validitas data, penentuan jumlah minimal responden (sampel) dalam survey ini dihitung menggunakan pendekatan tabel krejcie Morgan (1970). Pendekatan ini menjamin bahwa sampel yang diambil mampu mewakili total populasi pengguna layanan dengan tingkat kepercayaan (Confidence Level) sebesar 95% dan margin of error sebesar 5%. Menggunakan rumus krejcie morgan, jika populasi pengguna layanan berada di angka 1.000 orang, maka minimal sampel 278 orang sudah dinyatakan highly representative (sangat mewakili) untuk menilai kualitas performa instansi secara keseluruhan.

BAB III

HASIL EVALUASI DAN TINDAK LANJUT

Berdasarkan pengolahan data terhadap 9 unsur pelayanan (sesuai standar permenpan-RB), diperoleh nilai konversi IKM sebesar 88,12 dengan mutu B (baik). meskipun secara umum dinilai baik, terhadap 3 (tiga) unsur pelayanan dengan nilai terendah yang memerlukan penanganan prioritas.

Berikut adalah matriks rencana aksi tindak lanjut untuk aspek – aspek yang memerlukan perbaikan :

1. Perbaikan waktu penyelesaian pelayanan

Target: selesai 1 bulan

Masalah: Masyarakat mengeluhkan durasi antrean dan ketidakpastian waktu penyelesaian berkas administrasi.

Tindak lanjut/ rencana Aksi: menerapkan system standard operating procedure (SOP) waktu yang ketat dan transparan yang dipanjang di runagan tunggu.

Mengintegrasikan system antrean digital berbasis aplikasi untuk mengurai penumpukan pemohon di lokasi.

2. Peningkatan kompetensi dan keramahan petugas

Target: selesai dalam 2 bulan

Masalah: adanya complain mengenai sikap petugas loket yang kurang responsive dan kurang ramah pada jam-jam padat.

Tindaklanjut / rencana Aksi:

Menyelenggarakan pelatihan service Excellence (pelaynan prima) bekerja sama dengan konsultan eksternal untuk staf frint-office.

Menerapkan system reward and punishment bulanan berdasarkan rating kepuasan yang diisi Masyarakat diloket.

3. Optimalisasi sarana dan prasarana Target: selesai dalam 3 bulan

Masalah: ruangan tunggu dirasakan kurang nyaman saat kondisi ramai, pendingin ruangan (AC) kurang dingin, dan fasilitas ramah distabilitas belum maksimal.

Tindak lanjut / rencana Aksi: melakukan perawatan dan penambahan unit AC di area ruang tunggu utama. Penyediaan jalur landau (ramp) khusus kursi roda dan penataan ulang toilet khusus disabilitas.

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Triwulan II Tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan II Tahun 2026

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3.539	88.47	SANGAT BAIK
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.560	89.00	SANGAT BAIK
U3	Waktu Penyelesaian	3.552	88.80	SANGAT BAIK
U4	Biaya/Tarif	3.544	88.60	SANGAT BAIK
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.555	88.87	SANGAT BAIK
U6	Kompetensi Pelaksana	3.595	89.87	SANGAT BAIK
U7	Perilaku Pelaksana	3.587	89.67	SANGAT BAIK
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan	3.587	89.67	SANGAT BAIK
U9	Sarana dan Prasarana	3.528	88.20	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	Monitoring dan evaluasi kembali terhadap standar operasional kebersihan ruang rawat dan fasilitas	√	√	√
		Unit Layanan yang ada	Menyusun kembali strategi perbaikan fasilitas penunjang	√	√	√
2.	U1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Mengoptimalkan sistem pendaftaran dan antrian	√	√	√
		dengan Pelayanan yang	Memperbaiki alur pelayanan pasien	√	√	√
		Pelayanan yang	Melakukan evaluasi dan perbaikan	√	√	√
3.	U4	Kesesuaian pelayanan yang diterima dengan pelayanan dalam standar pelayanan	Melakukan sosialisasi dan edukasi mengenai persyaratan alur reimburse obat mandiri kepada pasien BPJS apabila obat tidak ada di	√	√	√
			Memastikan pasien menerima pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam standar operasional prosedur.	√	√	√

BAB IV
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 operasional pelayanan kebersihan ruang rawat dan fasilitas umum secara rutin.	Sudah	Pelaksanaan rapat manajemen terkait standar pelayanan.	
		Menyusun Kembali strategis perbaikan fasilitas penunjang (perbaikan toilet/kebocoran, pengadaan bantal, sprei, lemari pasien, dispenser dan penambahan kursi tunggu).	Sudah	Sudah tersedianya papan standar pelayanan terpasang di tempat yang mudah dilihat.	
		Melakukan pelatihan peningkatan kompetensi/ pelayanan prima bagi petugas penunjang.	sudah	Pelatihan sudah dilaksanakan	
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 4	Melakukan sosialisidan edukasi terkait persyaratan alur reimburse obat mandiri kepada pasien BPJS apabila obat tidak tersedia di Apotik Rumah Sakit.	Sudah	Pelaksanaan rapat bersama pembahasan standar pelayanan serta sosialisasi langsung kepada pasien.	
		Memastikan tata kelolah penjamin pasien berjalan sesuai SOP baku.	sudah	Dilakukan <i>Coaching and Counseling</i> serta pelatihan kepada petugas dari bidang terkait	-

BAB V

KESIMPULAN

1. Kesimpulan

Rencana Tindak Lanjut (RTL) ini merupakan komitmen konkret jajaran manajemen RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno untuk terus melakukan perbaikan layanan secara berkesinambungan. Melalui pelaksanaan program kerja penanganan ini, diharapkan mutu pelayanan publik rumah sakit mampu melampaui standar dasar dan memuaskan harapan baru seluruh masyarakat penerima layanan di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Meski demikian, laporan tindak lanjut ini membuktikan bahwa instansi tidak menutup mata terhadap area yang masih lemah, terutama pada aspek kecepatan waktu layanan, keramahan petugas, dan kenyamanan fasilitas fisik.

2. Saran dan Langkah Kedepan

Untuk memastikan rencana tindak lanjut di atas berjalan optimal, disarankan agar setiap kepala sub-bagian melakukan monitoring mingguan terhadap implementasi rencana aksi perbaikan di unitnya masing-masing.

Memanfaatkan teknologi informasi (digitalisasi layanan) secara lebih masif untuk memotong birokrasi yang memakan waktu.

Hasil perbaikan ini dilaporkan kembali kepada masyarakat pada pembukaan survei periode berikutnya (Triwulan III) sebagai bukti nyata bahwa aspirasi mereka berdampak pada perubahan kualitas instansi. dalam memperoleh pelayanan dari aparat penyelenggara pelayanan publik, serta untuk mengetahui tingkat kinerja aparat penyelenggaraan pelayanan di lingkungan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. 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, 15 Oktober 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