



RSUD Dr. (H.C.) Ir. SOEKARNO
PROV. KEP. BANGKA BELITUNG



LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2025

TRIWULAN III TAHUN 2025

OLEH

TIM HUMAS DAN KEMITRAAN



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Tindak Lanjut Surve Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Triwulan III Tahun 2025 dapat diselesaikan sesuai ketentuan yang berlaku.

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

Laporan ini merupakan hasil Laporan Tindak Lanjut Surve 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, 6 Oktober 2025
Plt. Direktur RSUD Dr. (H.C) Ir.
Soekarno
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung



H.M. HENRI, SKM., M.Si.
Pembina Tk. I
NIP. 19690911 199502 1 002

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

A. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester I Tahun 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,493	87,33	BAIK
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,536	88,40	SANGAT BAIK
U3	Waktu Penyelesaian	3,544	88,60	SANGAT BAIK
U4	Biaya/Tarif	3,512	87,80	BAIK
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,563	89,07	SANGAT BAIK
U6	Kompetensi Pelaksana	3,603	90,07	SANGAT BAIK
U7	Perilaku Pelaksana	3,616	90,40	SANGAT BAIK
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,595	89,87	SANGAT BAIK
U9	Sarana dan Prasarana	3,547	88,67	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:

B. Hasil Analisis dan Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

Berdasarkan jumlah / hasil SKM pada Triwulan III Tahun 2025, nilai IKM berada pada kategori nilai B (BAIK) yaitu pada angka 88,02. Hal ini menunjukkan mutu pelayanan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung secara keseluruhan sudah baik. Selain itu, perlu adanya perhatian dari manajemen rumah sakit untuk mengantisipasi penurunan tingkat SKM dan perbaikan kinerja pelayanan yang lebih baik lagi kedepan agar kualitas pelayanan yang diukur dengan IKM dapat terus meningkat dari tahun ke tahun.

C. Rencana Tindak Lanjut

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Triwulan III Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti pada tabel 6. dapat terlihat ada 3 unsur pelayanan dengan nilai terendah, maka perlu dilakukan rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut seperti tabel di bawah ini:

Tabel 1. Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur Pelayanan	Rencana Tindak Lanjut	Waktu		
			Bln 10	Bln 11	Bln 12
1.	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	v	v	v
2.	Kemudahan Prosedur	Mengoptimalkan sistem pendaftaran dan antrian	v	v	v
		Memperbaiki alur pelayanan pasien	v	v	v
		Melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan	v	v	v
3.	Biaya / Tarif	Melakukan sosialisasi terkait adanya perubahan tarif sesuai dengan Pergub Babel terbaru bagi pasien umum/asuransi kesehatan lainnya	v	v	v
		Memastikan pasien yang memiliki asuransi kesehatan BPJS Kesehatan menerima pelayanan sesuai kategori kepesertaannya.	v	v	v

C. Deskripsi Kelebihan dan Kelemahan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

1. Persyaratan

Dari hasil penelitian unsur persyaratan dengan nilai rata-rata 3,493 (IKM = 87,33) masuk dalam kategori Baik.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Dari hasil penelitian unsur sistem, mekanisme dan prosedur dengan nilai rata-rata 3,536 (IKM = 88,40) masuk dalam kategori Sangat Baik.

3. Waktu Penyelesaian

Dari hasil penelitian unsur waktu penyelesaian dengan nilai rata-rata 3,544 (IKM = 88,60) masuk dalam kategori Sangat Baik.

4. Biaya/Tarif

Dari hasil penelitian unsur biaya/tarif dengan nilai rata-rata 3,512 (IKM = 87,80) masuk dalam kategori Baik.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Dari hasil penelitian unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai rata-rata 3,563 (IKM = 89,07) masuk dalam kategori Sangat Baik.

6. Kompetensi Pelaksana

Dari hasil penelitian unsur kompetensi pelaksana dengan nilai rata-rata 3,603 (IKM = 90,07) masuk dalam kategori Sangat Baik.

7. Perilaku Pelaksana

Dari hasil penelitian unsur perilaku pelaksana dengan nilai rata-rata 3,616 (IKM = 90,40) masuk dalam kategori Sangat Baik.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Dari hasil penelitian unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai rata-rata 3,595 (IKM = 89,87) masuk dalam kategori Sangat Baik.

9. Sarana dan Prasarana

Dari hasil penelitian unsur Sarana dan Prasarana pelayanan dengan nilai rata-rata 3,547 (IKM = 88,67) masuk dalam kategori Baik.

BAB IV KESIMPULAN

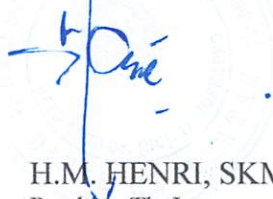
Secara umum kualitas pelayanan pada unit pelayanan publik di lingkungan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dipersepsikan dengan skor nilai Baik oleh pengguna layanan. Hal ini terlihat dari nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan 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, 6 Oktober 2025

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



H.M. HENRI, SKM., M.Si.
Pembina Tk. I
NIP. 19690911 199502 1 002