



# LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

**RSUD DR. (H.C) IR. SOEKARNO  
PROVINSI KEP. BANGKA BELITUNG**

SEMESTER I

**2024**



0717- 9106756



0811 - 7176750



<https://rsud-soekarno.babelprov.go.id/>

**Jl. Zipur Desa Air Anyir, Kecamatan Merawang  
Kabupaten Bangka 33712**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran ALLAH Subhanahu Waataala, atas terselesaikannya Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Semester I Tahun 2024. 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 2024, 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, 2 September 2024

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



dr. Ira Ajeng Astried  
Pembina Tk. I

NIP. 19770520 200501 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 Semester I Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester 1 Tahun 2024**

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,456	86,40	BAIK
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,479	86,96	BAIK
U3	Waktu Penyelesaian	3,451	86,27	BAIK
U4	Biaya/Tarif	3,572	89,29	SANGAT BAIK
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,489	87,22	BAIK
U6	Kompetensi Pelaksana	3,542	88,54	SANGAT BAIK
U7	Perilaku Pelaksana	3,569	89,23	SANGAT BAIK
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,690	92,25	SANGAT BAIK
U9	Sarana dan Prasarana	3,446	86,15	BAIK
<b>Hasil SKM / Nilai SKM</b>		<b>3,485</b>	<b>87,15</b>	
<b>Mutu Pelayanan / Kinerja Unit Pelayanan</b>		<b>B (BAIK)</b>		

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. 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 7	Bulan 8	Bulan 9	
1.	Unsur 1	Meningkatkan informasi kepada masyarakat tentang syarat-syarat yang harus disiapkan saat akan berobat melalui media informasi yang ada dan secara langsung dari petugas				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bid. Keperawatan</li> <li>• Bag. Humas</li> </ul>
2.	Unsur 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan analisa data</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bid. Pelayanan</li> <li>• Bid. Keperawatan</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memperpendek alur surat permohonan surat rekomendasi</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bid. Pelayanan</li> <li>• Bid. Keperawatan</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan pengawasan dan evaluasi yang konsisten tentang pelayanan sesuai standar pelayanan</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bid. Pelayanan</li> <li>• Bid. Keperawatan</li> </ul>
3.	Unsur 9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan.</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bag. Keuangan</li> <li>• Bid. perencanaan</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyediakan sarana dan prasarana sesuai kebutuhan dan kenyamanan pelanggan.</li> </ul>				Bid. Sarana dan prasaran

### 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**

Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindaklanjut	Dokumentasi
Unsur 1	Meningkatkan informasi kepada masyarakat tentang syarat-syarat yang harus disiapkan saat akan berobat melalui media informasi yang ada dan secara langsung dari petugas	Sudah	Melakukan Sosialisasi jenis pelayanan dan standar pelayanan dengan memasang poster di ruangan layanan dan publikasi pada media elektronik, website dan media sosial.	
Unsur 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan analisa data</li> </ul>	Sudah	Melakukan analisa data bersama bidang terkait penyebab lambatnya pelayanan dan menyampaikan hasil analisa data kepada pimpinan	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memperpendek alur surat permohonan surat rekomendasi</li> </ul>	Belum	-	-
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan pengawasan dan evaluasi yang konsisten tentang pelayanan sesuai standar pelayanan</li> </ul>	Sudah	Melaksanakan rapat monev dengan tim manajemen dan pelayanan	
Unsur 9	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan.</li> </ul>	Sudah	Melaksanakan rapat anggaran bersama bid. Keuangan dan tim manajemen lainnya dalam perubahan anggaran	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menyediakan sarana dan prasarana sesuai kebutuhan dan kenyamanan pelanggan.</li> </ul>	Sudah	Sudah tersedianya tambahan kursi tunggu dan perbaikan pendingin ruangan di setiap ruangan, toilet, serta fasilitas lainnya	

## 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 87,15. 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 83 % (presentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti seperti memperpendek alur permohonan surat rekomendasi dengan alasan karena terikat dengan aturan yang berlaku dan belum adanya perubahan yang terbaru.

Bangka, 2 September 2024

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



*(Handwritten signature in blue ink)*  
dr. Ira Ajeng Astried  
Pembina Tk. I

NIP. 19770520 200501 2 013