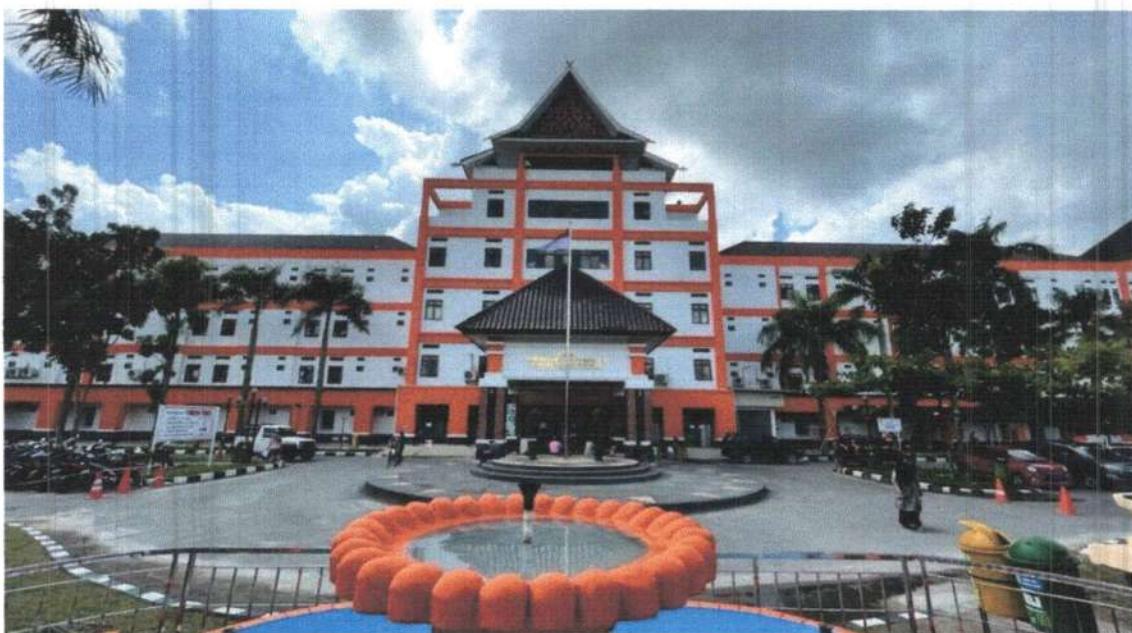


LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**UNIT PELAYANAN TEKNIS BERSIFAT KHUSUS (UPT BK)
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KECAMATAN MANDAU
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN		
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT		
DAFTAR ISI	ii
BAB I		
PENDAHULUAN		
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	2
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II		
ANALISIS DATA SKM		
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	8
2.4 Trend Nilai SKM	10
BAB III		
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE		
SEBELUMNYA		
BAB IV		
KESIMPULAN		
LAMPIRAN	16
1. Kuesioner	17
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto – foto Pelaksanaan SKM)	19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Unit Pelaksana Teknis Bersifat Khusus (UPT BK) Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan

- publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
 4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
 5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
 6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Unit Pelaksana Teknis Bersifat Khusus (UPT BK) Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan Kuesioner SKM melalui aplikasi SISUKMA (Sistem Survey Kepuasan Masyarakat) yang disebarluaskan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM UPT BK Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau, yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan

masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.

5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 11 (sebelas) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 710 orang dan sampel sebanyak 683 orang responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 683 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	269	39.39%
		Perempuan	414	60.61%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	15	2.2%
		SD/Sederajat	19	2.78%
		SMP/Sederajat	51	7.47%
		SMA/Sederajat	457	66.91%
		D1/D2/D3	35	5.12%
		D4/S1	103	15.08%
		S2	3	0.44%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	69	10.1%
		TNI	0	0%
		POLRI	1	0.15%
		Swasta	233	34.11%
		Wirausaha	76	11.13%
		Ibu Rumah Tangga		
		Pelajar/Mahasiswa		
		Petani/Nelayan		
		Pekerja		
		Lepas/Freelance		
		Pensiunan		
		Lainnya	304	44.51%

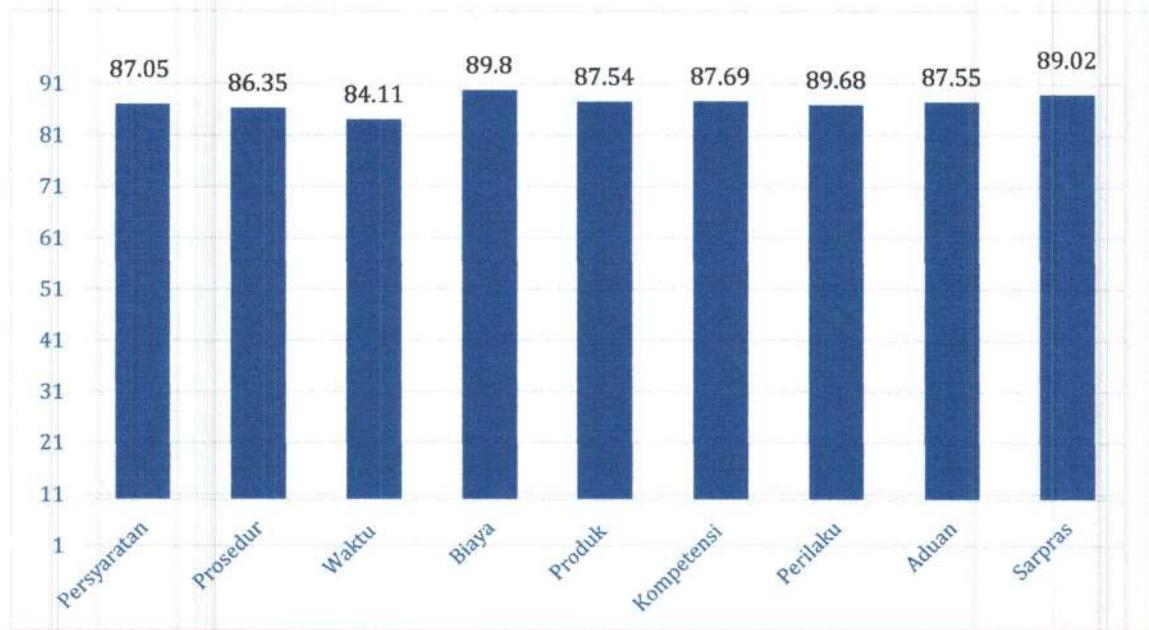
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	625	99.84%
		Disabilitas	1	0.16%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	1	0.16%
		Disabilitas Intelektual		
		Disabilitas Mental		
		Disabilitas Sensorik		

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Poliklinik	310	89	88	89	89	89	89	91	92	92	89.65
2.	Isolasi	3	83	83	83	83	92	92	92	92	83	87.04
3.	Hemodialisa	2	88	88	100	100	88	88	100	100	88	91.67
4.	Rawat Inap Anak	4	88	88	81	100	81	75	88	75	88	84.72
5.	Poli Jantung & Pembuluh Darah	30	90	92	87	86	89	91	87	90	94	89.56
6.	Poli Rehabilitasi Medis	35	92	93	88	92	91	93	90	90	95	91.5
7.	Rawat Inap Penyakit Dalam	46	90	88	85	88	90	91	89	91	92	89.08
8.	Apotek	57	89	88	84	90	88	89	89	90	92	88.69
9.	Rawat Inap Kebidanan	40	90	89	87	92	89	88	86	91	91	89.33
10.	IGD	18	84	82	82	94	84	90	88	85	87	86.27
11.	Rawat Inap Bedah	32	93	89	88	93	90	92	92	93	94	91.49
12.	Ponek	11	80	82	82	84	86	89	86	91	89	86.35
13.	Radiologi	57	77	72	64	76	74	74	74	69	76	72.88

14.	Poli Medical CheckUp	28	93	91	89	88	87	92	92	90	90.23	
15.	ICU	2	100	100	100	88	88	100	88	88	100	94.44
16.	HCU	2	75	75	75	100	88	75	75	75	75	79.17
17.	Laboratorium	20	82	80	80	84	83	84	86	86	89	83.77
Rerata IKM Per Unsur		87.05	86.35	84.11	89.8	87.54	87.69	86.98	87.55	89.02		
IKM Unit Layanan											87.34	
Mutu Unit Layanan											B	

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan dan perilaku pelaksana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Waktu mendapatkan nilai terendah yaitu 84.11. Selanjutnya Prosedur yang mendapatkan nilai 86.35 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa Dokter kurang ramah dan tidak komunikatif, perawat yang tidak ramah, sarana kursi roda masih kurang, pendaftaran sering main HP, parkiran yang mahal, security yang kurang aktif, pengambilan obat lama, plafon di kamar rawat inap ada yang bocor, kurang sarana brankar, air di rawat inap kurang bersih, dll.

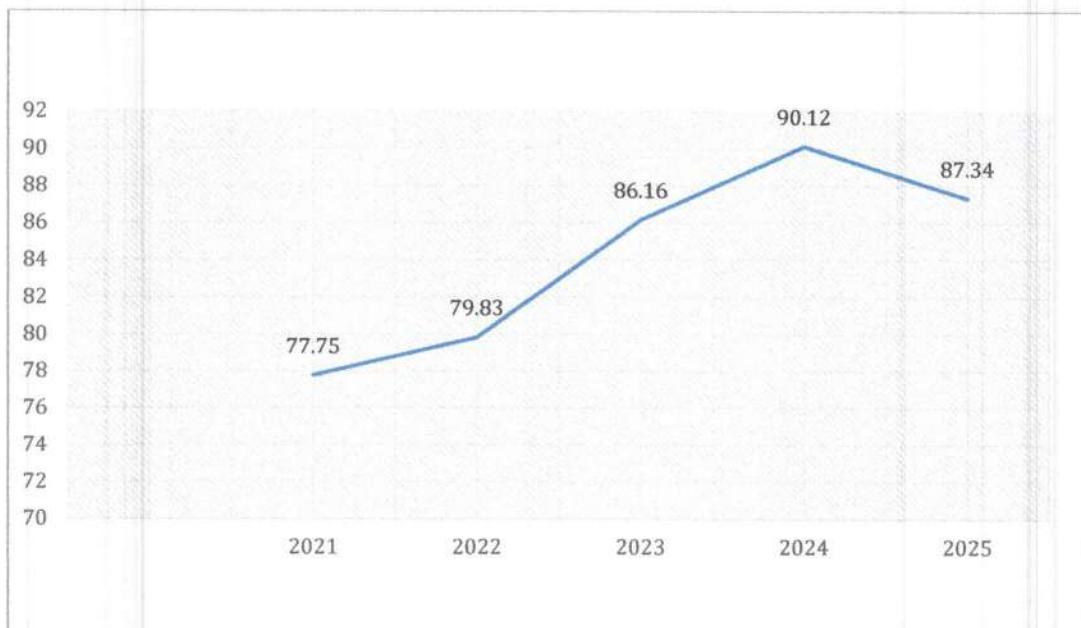
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan,

meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, memperbaiki dan meningkatkan fasilitas kesehatan, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu	Optimalkan proses pendaftaran : - Pendaftaran Online - Antrian Elektronik	Januari 2026	Bidang Pelayanan & IT SIMRS
		Pengembangan & Peningkatan Kualitas SDM	Juli 2026	Bidang Pengembangan SDM
		Penambahan Unit Mesin Dialisis	April 2026	Bidang Pelayanan
2	Prosedur	Monitoring, dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Juni 2026	Bidang Pelayanan
		Peningkatan Promosi & Pemasaran RS melalui media sosial	Januari 2026	Bidang Humas & Pemasaran
		Penambahan Pelayanan Dokter Sub Spesialis Bedah Vaskuler	Januari 2026	Bidang Pelayanan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan UPT BK Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa UPT BK Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh UPT BK Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau periode tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3.55
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.54
3	Waktu Penyelesaian	3.53
4	Biaya/Tarif	3.6
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.54
6	Kompetensi Pelaksana	3.62
7	Perilaku Pelaksana	3.64
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.66
9	Sarana dan Prasarana	3.76

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. oleh UPT BK Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode tahun 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	<p>1.1 Aplikasi Online :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mobile JKN • SEPONTAN (Sistem Pendaftaran Antrian Online) 	Sudah	<p>Aplikasi Online di UPT BK RSUD Kec. Mandau sudah berjalan dengan baik dengan peningkatan penggunaan Mobile JKN di RSUD Kec. Mandau</p> <p>Hambatan : Terkendala signal yang tidak baik dari pusat JKN, sehingga menghambat proses pendaftaran pasien.</p>	  
	<p>1.2 Pengembangan & Peningkatan Kualitas SDM</p>	Sudah	<p>Hambatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Masih kurangnya Dokter Spesialis Orthopedi & Jantung di RSUD Mandau. 2. Efisiensi Daerah menjadi kendala untuk tenaga kesehatan melakukan pelatihan 	

		
1.3 Penambahan Unit Mesin Dialisis	Sudah	<p>Hambatan :</p> <p>Meningkatnya pasien yang harus cuci darah, sehingga membutuhkan penambahan mesin HD & pelatihan nakes</p> 
2.1 Monitoring dan Evaluasi terhadap Prosedur Pelayanan	Sudah	<p>Hambatan :</p> <p>Masih perlu pengawasan dari bidang terkait terhadap pengembangan pelayanan RS</p> 
2		

	<p>2.2 Peningkatan Promosi & Pemasaran RS melalui media sosial</p> <p>Sudah</p> <p>Hambatan :</p> <p>Penggunaan media sosial yang kurang serius dapat merusak citra profesional RS</p>   	

		<p>2.3 Penambahan Pelayanan Dokter Sub Spesialis Bedah Vaskuler</p> <p>Hambatan : Lebih meningkatkan promosi adanya penambahan pelayanan agar masyarakat & faskes dapat mengetahuinya.</p> 
--	--	--

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 683 orang mengisi SKM pada UPT BK Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau di tahun 2025. Layanan Poliklinik menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei yaitu 310 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di UPT BK Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,34. Meskipun demikian, nilai SKM UPT BK Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau menunjukkan konsistensi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu dan prosedur.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, UPT BK Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).

Duri, 17 November 2025

**Direktur UPT BK Rumah Sakit Umum
Daerah Kecamatan Mandau**



LAMPIRAN

1. Kuesioner

The screenshots illustrate a survey process across several pages:

- Page 1:** Welcome screen for "RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MANDAU". It lists service categories: Poli Kulit dan Kelamin, Poli Mata, Poli Gigi, Poli Jiwa, Poli Bedah Onkologi, Poli Saraf, and Poli Obgyn. A "MULAI" button is present.
- Page 2:** A name entry screen with the placeholder "Nama" and the input "Tomi". Buttons for "Selanjutnya" and "Lanjutkan" are shown.
- Page 3:** A question about age ("Usia Kamu (Th)"): "27". Buttons for "Selanjutnya" and "Lanjutkan" are shown.
- Page 4:** A question about gender ("Jenis Kelamin"): "Wanita". Buttons for "Selanjutnya" and "Lanjutkan" are shown.
- Page 5:** A question about education level ("Pendidikan"). Options include Non Pendidikan, SD, SMP, SMA (selected), DIII, S1, S2, and S3. Buttons for "Selanjutnya" and "Lanjutkan" are shown.
- Page 6:** A question about work ("Pekerjaan"). Options include PNS, TNI, POLRI, SWASTA (selected), WIRASAHA, and Lainnya. Buttons for "Selanjutnya" and "Lanjutkan" are shown.
- Page 7:** Question 1: "1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?" with smiley face rating options: Tidak Sesuai, Kurang Sesuai, Sesuai, Sangat Sesuai. Buttons for "Selanjutnya" and "Lanjutkan" are shown.
- Page 8:** Question 2: "2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini ?" with smiley face rating options: Tidak Mudah, Kurang Mudah, Mudah, Sangat Mudah. Buttons for "Selanjutnya" and "Lanjutkan" are shown.

09.47 AM SISUKMA Sistem Survei Kepuasan Masyarakat

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?

Tidak Cepat, Kurang Cepat, Cepat, Sangat Cepat

[C Selanjutnya](#)

09.48 AM SISUKMA Sistem Survei Kepuasan Masyarakat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran Biaya / tarif dalam pelayanan ?

Sangat Mahal, Cukup Mahal, Murah, Gratis

[C Selanjutnya](#)

09.48 AM SISUKMA Sistem Survei Kepuasan Masyarakat

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Produk Pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

Tidak Sesuai, Kurang Sesuai, Sesuai, Sangat Sesuai

[C Selanjutnya](#)

09.48 AM [e-survei.bengkalisatu.go.id](#)

09.48 AM [e-survei.bengkalisatu.go.id](#)

09.48 AM [e-survei.bengkalisatu.go.id](#)

09.48 AM SISUKMA Sistem Survei Kepuasan Masyarakat

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / Kemampuan petugas dalam pelayanan ?

Tidak Kompeten, Kurang Kompeten, Kompeten, Sangat Kompeten

[C Selanjutnya](#)

09.48 AM SISUKMA Sistem Survei Kepuasan Masyarakat

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?

Tidak sopan dan Ramah, Kurang sopan dan Ramah, Sopan dan Ramah, Sangat sopan dan Ramah

[C Selanjutnya](#)

09.48 AM SISUKMA Sistem Survei Kepuasan Masyarakat

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?

Buruk, Cukup, Baik, Sangat Baik

[C Selanjutnya](#)

09.48 AM [e-survei.bengkalisatu.go.id](#)

09.48 AM [e-survei.bengkalisatu.go.id](#)

09.48 AM [e-survei.bengkalisatu.go.id](#)

09.48 AM SISUKMA Sistem Survei Kepuasan Masyarakat

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna pelayanan ?

Tidak ada, Ada tetapi tidak berfungsi, Berfungsi kurang maksimal, diketahui dengan baik

[C Selanjutnya](#)

Saran
Tuliskan saran anda...

[Sebelumnya](#) [Kirim Survey](#)

09.48 AM [e-survei.bengkalisatu.go.id](#)

09.48 AM [e-survei.bengkalisatu.go.id](#)

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

