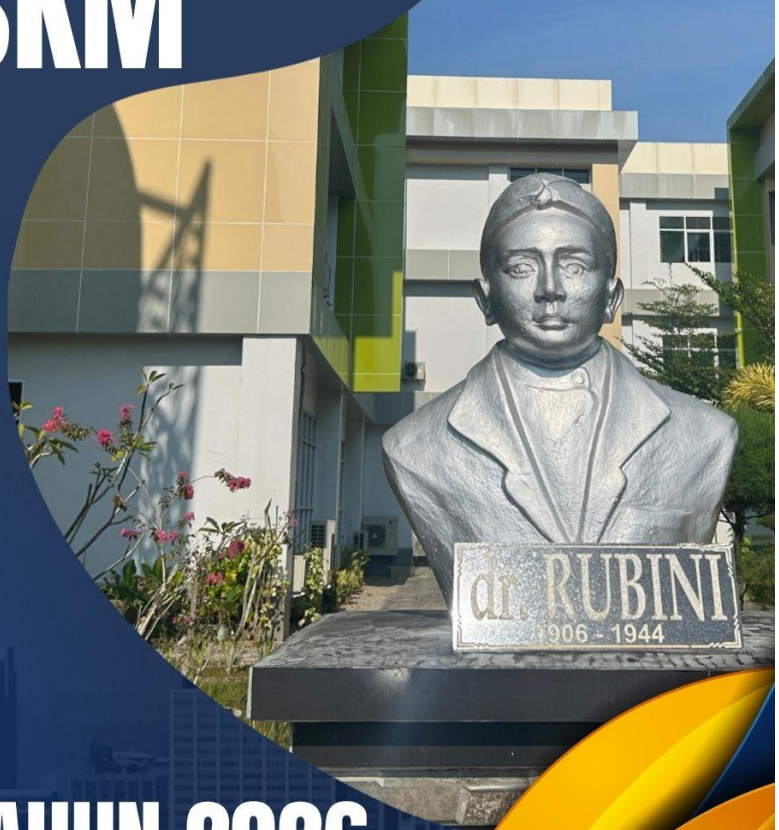
# LAPORAN
# TINDAK LANJUT HASIL SKM




**DISUSUN OLEH :**

BIDANG
PENGENDALIAN

## TW I TAHUN 2026

**RSUD DR. RUBINI MEMPAWAH**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena berkat rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, kami dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD dr. Rubini Mempawah dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari alam kegelapan menuju alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan dan cahaya Islam seperti yang kita rasakan saat ini.

Sebagai rumah sakit umum milik Pemerintah Kabupaten Mempawah, RSUD dr. Rubini memiliki tugas pokok dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh lapisan masyarakat, baik melalui pelayanan darurat, rawat jalan, maupun rawat inap. Pelayanan kesehatan ini merupakan wujud nyata dari kinerja manajemen rumah sakit dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berorientasi pada kepuasan pasien.

Penyusunan laporan ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat serta tindak lanjut yang telah dilakukan terhadap unsur-unsur pelayanan yang memerlukan perbaikan. Selain itu, laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan acuan bagi peningkatan mutu pelayanan di masa yang akan datang. Kami menyadari bahwa laporan ini masih belum sempurna, namun besar harapan kami agar laporan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi bagi masyarakat serta pihak-pihak yang membutuhkan informasi terkait jenis dan mutu pelayanan di RSUD dr. Rubini Mempawah.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kami sampaikan kepada semua pihak yang telah berkontribusi, baik secara materiil maupun moril, dalam proses penyusunan laporan ini. Semoga segala bantuan dan kerja sama yang telah diberikan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Mempawah, April 2026

PLT. Direktur RSUD dr. Rubini Mempawah

(dr. RISKA SUSANTI)

NIP. 19770127 200701 2 010

## A. PENDAHULUAN

Salah satu indikator penting dalam mewujudkan paradigma kualitas pelayanan publik adalah adanya keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja dan tingkat kepuasan masyarakat yang dilayani. Evaluasi ini menjadi sarana refleksi bagi penyelenggara layanan publik untuk terus berbenah dan memastikan pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan serta harapan masyarakat.

Sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Mempawah, RSUD dr. Rubini memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, adil, dan berorientasi pada kepuasan pasien. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan, rumah sakit melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai bentuk evaluasi kinerja pelayanan kepada pengguna jasa kesehatan.

Pelaksanaan survei ini berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Melalui survei ini, diperoleh data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai unsur pelayanan di RSUD dr. Rubini, baik melalui pendekatan kuantitatif maupun kualitatif, sehingga menghasilkan gambaran yang akurat dan komprehensif tentang mutu layanan.

Sebagai Badan Layanan Umum (BLU), RSUD dr. Rubini diharapkan terus meningkatkan mutu pelayanan, efisiensi pengelolaan, serta memperluas aksesibilitas pelayanan kesehatan bagi seluruh lapisan masyarakat. Dengan demikian, status BLU yang dimiliki dapat memberikan nilai tambah berupa pelayanan yang lebih terjangkau, lebih cepat, dan lebih baik, sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang prima.

## B. TUJUAN

Tujuan dilakukannya tindak lanjut Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di RSUD dr. Rubini adalah Terlaksananya peningkatan derajat kesehatan masyarakat melalui pelayanan rumah sakit yang bermutu dan terjangkau, terlaksananya kegiatan peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

## C. SASARAN

Sasaran yang ingin dicapai dengan tindaklanjut Survey Kepuasan Masyarakat di lingkungan RSUD dr. Rubini Mempawah adalah Rumah Sakit sebagai penyelenggara pelayanan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih efisien dan efektif serta menyediakan fasilitas yang memadai sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat/ pengguna layanan.

## D. HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Adapun hasil Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) secara keseluruhan di RSUD Rubini Mempawah sebagai berikut :

**Tabel 1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

| Rekapitulasi Data IKM (U1 – U9) | NRR/ Unsur (∑Nilai / U nsur yang terjawab) | Jumlah NRR Tertimbang * 25 | Presepsi mutu pelayanan |
|---|---|---|---|
| Persyaratan Pelayanan | 3.58 | 89.39 | Sangat baik |
| Prosedur Pelayanan | 3.44 | 86.01 | Baik |
| Waktu Pelayanan | 3.28 | 82.10 | Baik |
| Biaya/Tarif | 3.71 | 92.77 | Sangat baik |
| Produk Spesifikasi Pelayanan | 3.37 | 84.28 | Baik |
| Kompetensi Pelaksana | 3.41 | 85.15 | baik |
| Perilaku Pelaksana | 3.49 | 87.27 | baik |
| Sarana dan Prasarana | 3.29 | 82.23 | baik |
| Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3.70 | 92.57 | Sangat Baik |
| Kemudahan Memperoleh Informasi | 3.92 | 97.92 | Sangat baik |

| Keterangan | |
|---|---|
| UI-U9 | Unsur-unsur pelayanan |
| NRR | Nilai Rata-Rata |
| IKM | Indeks Kepuasan Masyarakat |
| **) | Jumlah NRR Tertimbang x 25 |
| NRR Per Unsur | Jumlah Nilai Per Unsur / Jumlah Kuisioner yang terisi |

| Mutu Pelayanan | |
|---|---|
| A ( Sangat Baik) | : 88,31 - 100,0 |
| B (Baik ) | : 76,61 – 88,30 |
| C ( Kurang Baik ) | : 65 – 76,60 |
| D ( Tidak Baik ) | : 25 – 64,99 |

| NILAI IKM |
|---|
| **87.97** |
| BAIK |

Tabel 1 memberikan informasi bahwa dari 10 unsur. Secara keseluruhan, nilai mutu pelayanan RSUD dr. Rubini adalah sebesar 87, 97 atau berada dalam kondisi kinerja Baik.

**Tabel 2. Perbandingan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat**

| No | Unsur Pelayanan | TW IV 2025 | TW I 2026 | Peningkatan/ Penurunan |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Persyaratan Pelayanan | 3.55 | 3.58 | ↑ |
| 2 | Prosedur Pelayanan | 3.44 | 3.44 | ↑ |
| 3 | Waktu Pelayanan | 3.30 | 3.28 | ↓ |
| 4 | Biaya/ Tarif | 3.83 | 3.71 | ↓ |
| 5 | Produk spesifikasi pelayanan | 3.42 | 3.37 | ↓ |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3.46 | 3.41 | ↓ |
| 7 | Perilaku pelaksana | 3.59 | 3.49 | ↓ |
| 8 | Sarana dan Prasarana | 3.33 | 3.29 | ↓ |
| 9 | Penanganan Pengaduan dan masukan | 3.66 | 3.70 | ↑ |
| 10 | Kemudahan Memperoleh Informasi | 3.55 | 3.92 | ↑ |

Tabel. 2 Dari perbandingan pengukuran indeks kepuasan pengguna layanan pada triwulan IV Tahun 2025 dan Triwulan I Tahun 2026, diketahui bahwa unsur 10 kemudahan memperoleh Informasi penilaian NRR tertinggi yaitu dengan penilaian 3,92, tertinggi kedua biaya/tarif 3,71 dan terjadi penurunan di beberapa unsur, diantaranya; waktu pelayanan, Biaya tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, prilaku dan sarana prasarana untuk triwulan I tahun 2026.

Adapun kondisi permasalahan dan kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Saranan dan prasarana yang dianggap butuh adanya penambahan diantaranya bagunan yang bocor pada saaat hujan, penambahan sofa bed untuk penunggu pasien kelas 1, penyediaan kursi tunggu,perbaikan Sofa bad di kamar kelas satu, Kursi Roda,.
2. Meningkatkan kecepatan dalam memberikan pelayanan di IGD dan Depo farmasi.
3. Meningkatkan Kebersihan Toilet Ruang rawat Inap

## E. RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

Berdasarkan hasil analisi survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026 terhadap pelayanan di RSUD dr. Rubini Mempawah, maka beberapa langkah kebijakan dan rencana tindak lanjt untuk perbaikan dilakukan dengan perioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya, maka dapat direkomendasikan dan di tuangkan dalam tabel sebagai berikut :

**Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei**

| No. | Prioritas Unsur | Program / Kegiatan | Waktu | | | | Penanggung Jawab |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | TW I | TW II | TW III | TW IV | |
| 1 | **Kualitas Sarana dan Prasarana** | Pengadaan dan Peningkatan Sarana dan Prasarana | √ | √ | | | **Bagian Tata Usaha dan penunjang** |
| 2 | **Kecepaan Pelayanan** | Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan | √ | √ | | | **Bagian Pelayanan** |
| 3 | **Kebersihan Toilet** | Malakukan Rapat evaluasi dengan pihak rekanan CS dan melakukan Monitoring Setian hari | √ | √ | | | **Bagian Penunjang dan Tata Usaha** |

Berdasarkan Tabel 3, terdapat Tiga unsur pelayanan yang menjadi prioritas peningkatan, yaitu kualitas sarana dan prasarana, kecepatan pelayanan dan kebersihan toilet. Untuk menindaklanjuti hal tersebut, beberapa program dan kegiatan akan dilaksanakan, di antaranya melakukan perbaikan serta menyusun perencanaan pengadaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dengan penanggung jawab dari Bidang Tata Usaha. Selain itu, akan dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan sehingga dapat meningkatkan kecepatan dalam meberikan layanan di semua unit. Untuk kebersihan toilet malakukan Rapat evaluasi dengan pihak rekanan CS dan melakukan Monitoring Setiap hari.

## F. REALISASI TINDAK LANJUT SKM

| No | Unsur Pelayanan yang perlu diperbaiki | Rencana Tindak Lanjut | Deskripsi Tindak Lanjut | Status |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Kualitas Sarana dan Prasarana | • Penyediaan kursi tunggu Telah ditambah dan disediakan di area yang membutuhkan<br>• Perbaikan ruang yang mengalami kebocoran saat hujan Sudah dilakukan perbaikan oleh bagian umum<br>• Perbaikan kursi roda untuk pasien rawat jalan dan inap | • Melakukan penilaian terhadap kondisi sarana dan prasarana yang ada untuk mengetahui aspek-aspek yang perlu diperbaiki atau diganti<br>• Menyusun rencana kebutuhan dan penganggaran yang terperinci untuk perbaikan atau pengadaan sarana dan prasarana baru, disesuaikan dengan prioritas dan kemampuan keuangan<br>• Melaksanakan proses perbaikan, renovasi, atau pengadaan sarana dan prasarana sesuai hasil evaluasi, dengan memperhatikan standar kualitas, efisiensi, dan keamanan<br>• Menetapkan jadwal pemeliharaan rutin agar sarana dan prasarana tetap dalam kondisi baik dan berfungsi optimal untuk mendukung kelancaran pelayanan<br>• Melakukan pemantauan secara berkala terhadap efektivitas penggunaan sarana dan prasarana yang telah diperbaiki, serta menerima masukan dari pengguna layanan untuk peningkatan berkelanjutan | Selesai |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 2. | Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan | • Dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap kecepatan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan Depo Farmasi | • Melakukan peninjauan terhadap alur dan prosedur pelayanan guna mengidentifikasi tahapan yang menyebabkan keterlambatan atau penundaan waktu pelayanan<br>• Menetapkan standar waktu pelayanan yang jelas untuk setiap jenis layanan serta melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala<br>• Direncanakan Untuk penambahan unit komputer untuk lebih cepat dalam mencetak etiket obat | Selesai |
| 3 | Kebersihan Toilet dan Ruangan | • Telah dilakukan rapat evaluasi dengan pihak rekanan Cleaning Service (CS)<br>• Pelaksanaan monitoring harian oleh petugas pengawas lapangan untuk memastikan kebersihan WC dan ruangan terjaga dengan baik setiap hari | • Menetapkan jadwal pembersihan toilet dan ruangan pelayanan secara berkala setiap hari dengan pengawasan langsung<br>• Melakukan pemantauan rutin terhadap kondisi kebersihan oleh petugas Unit KESLING<br>• Mengedukasi seluruh pegawai dan pengguna layanan agar ikut menjaga kebersihan | Selesai |

## G. PENUTUP

### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan pada periode Januari s.d. Maret 2026, dapat disimpulkan bahwa RSUD dr. Rubini senantiasa berkomitmen untuk meningkatkan mutu pelayanan, kenyamanan pasien, serta kepuasan pengunjung. Setiap unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan telah ditindaklanjuti dengan langkah-langkah konkret dan terukur,

Rumah sakit juga terus menindaklanjuti setiap masukan dan pengaduan masyarakat sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki sistem dan prosedur pelayanan secara berkelanjutan. Melalui komitmen terhadap mutu, profesionalisme, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat, diharapkan kualitas pelayanan RSUD dr. Rubini dapat terus meningkat serta memberikan kepuasan yang maksimal bagi seluruh pengguna layanan.

.

### 2. Saran

a. RSUD dr. Rubini diharapkan terus melakukan evaluasi dan inovasi dalam. penyelenggaraan pelayanan agar mutu layanan semakin meningkat dan sesuai dengan harapan masyarakat.
b. Perlu dilakukan pemeliharaan dan pembaruan sarana serta prasarana pelayanan secara berkala untuk mendukung kenyamanan pasien dan pengunjung.
c. Disarankan agar rumah sakit memperkuat sistem manajemen pelayanan, termasuk pemanfaatan teknologi informasi, guna mempercepat proses administrasi dan waktu tunggu pasien.
d. Perlu ditingkatkan mekanisme komunikasi dua arah antara rumah sakit dan masyarakat, serta memastikan setiap pengaduan ditindaklanjuti dengan cepat dan transparan.

Demikian Laporan Rencana Tindak Lanjut dari Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD dr. Rubini Mempawah ini kami susun. Semoga laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi sekaligus pedoman dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik di lingkungan rumah sakit.

Melalui tindak lanjut yang terencana dan terukur, diharapkan RSUD dr. Rubini Mempawah dapat terus memperbaiki serta meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat, sehingga tercipta pelayanan yang prima, profesional, dan berorientasi pada kepuasan pasien.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dan memberikan dukungan dalam pelaksanaan survei serta penyusunan laporan ini. Semoga hasil dan rekomendasi yang disampaikan dapat memberikan manfaat nyata bagi kemajuan RSUD dr. Rubini Mempawah di masa yang akan datang.

Mempawah,  April 2026

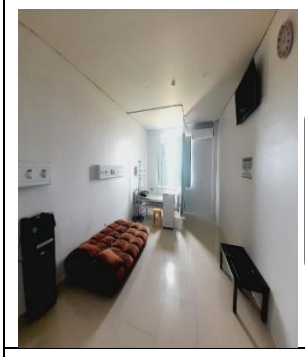
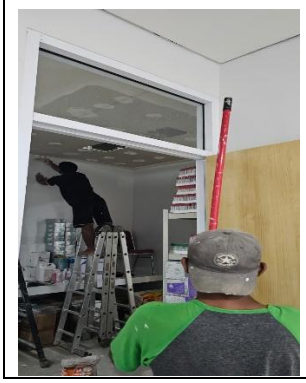
PLT. Direktur RSUD dr. Rubini Mempawah

(dr. RISKA SUSANTI)

NIP. 19770127 200701 2 010

H. Lampiran

a. Foto Tindak Lanjut yang Telah Dilakukan

| | |
|---|---|
|  Penyediaan Kursi Tunggu dan sofa bad di kelas 1 | Ceklis Pemantauan Kebersihan Toilet RS |
|  Perbaikan Kebocoran akibat rembesan air hujan | Penyedian Tambahan Kursi Roda serta perbaikan yang telah rusak |