

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KABUPATEN KEPULAUAN MENTAWAI
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DAFTAR ISI

BAB I

PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Tujuan dan Manfaat
- 1.3 Metode Pengumpulan Data
- 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM
- 1.5 Penentuan Jumlah Responden

BAB II

ANALISIS DATA SKM

- 2.1 Analisis Responden
- 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan
- 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut
- 2.4 Tren Nilai SKM

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

BAB IV

KESIMPULAN

LAMPIRAN

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

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.

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai 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 Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan 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 Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai 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 6 (enam) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 1546 orang dan sampel sebanyak 308 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 308 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

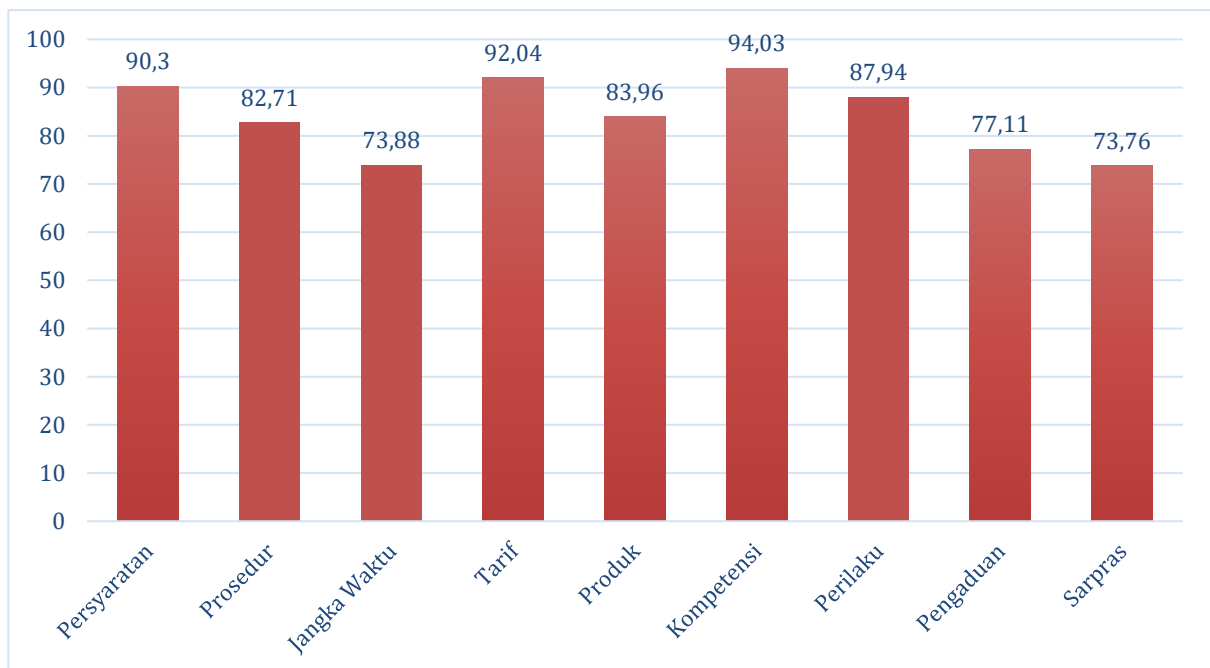
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	155	50,3%
		Perempuan	153	49,7%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	15	5%
		SD/Sederajat	31	10%
		SMP/Sederajat	45	14,6%
		SMA/Sederajat	132	42,9%
		D1/D2/D3	40	12,9%
		D4/S1	45	14,6%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	50	16,2%
		TNI	0	0%
		POLRI	4	1,3%
		Swasta	3	0,97%
		Wirausaha	14	4,6%
		Ibu Rumah Tangga	54	17,5%
		Pelajar/Mahasiswa	9	2,92%
		Petani/Nelayan	32	10,37%
		Pekerja Lepas/Freelance	1	0,32%
		Pensiunan	1	0,32%
		Lainnya	140	45,5%
4	Kategorisasi	Non Disabilitas	0	0%

	Pengguna Layanan			
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

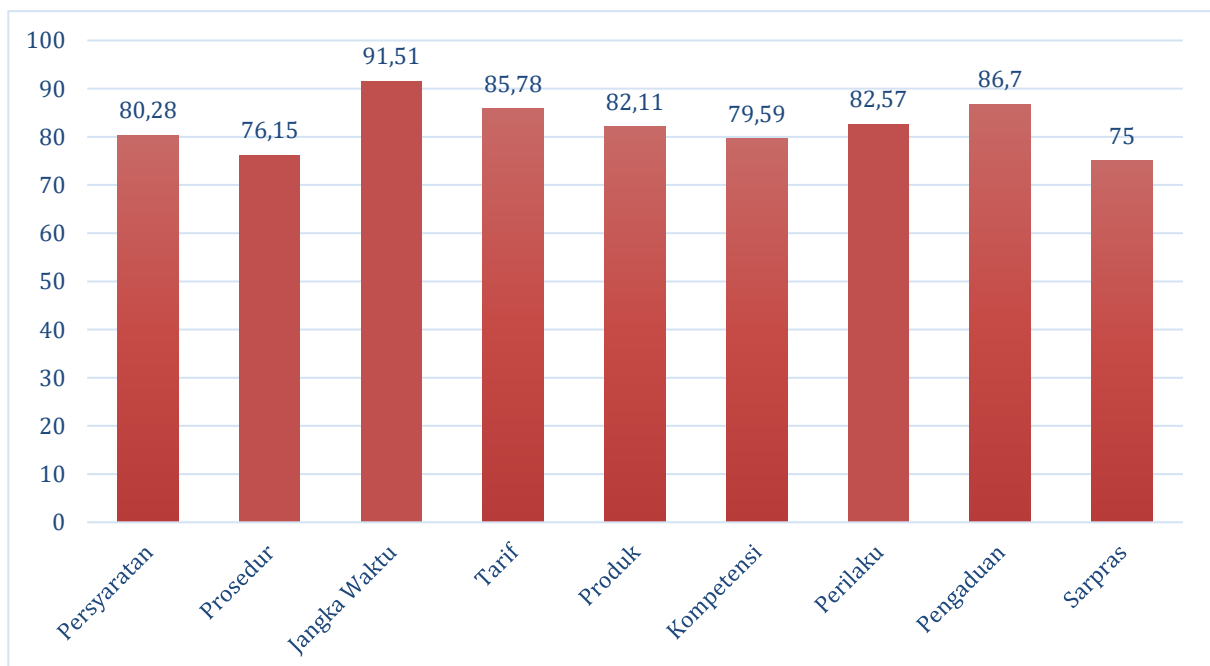
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Rawat Jalan	200	90,30	82.71	73.88	92.04	83.96	94.03	87.94	77,11	73.76	83,97
2.	Rawat Inap	108	80.28	76.15	91.51	85,78	82,11	79.59	82,57	86.70	75.00	82,19
Rerata IKM Per Unsur			90.40	80.40	80.08	85.00	80.73	88.95	82.18	79.11	74.19	82.34
IKM Unit Layanan			82.34									
Mutu Unit Layanan			B									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Rawat Jalan



Gambar 2. Grafik Nilai SKM Rawat Inap



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa pada rawat jalan aspek jangka waktu layanan dan sarana prasarana merupakan

dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarana prasarana pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 73,76. Selanjutnya jangka waktu layanan yang mendapatkan nilai 73,88 adalah nilai terendah kedua.

Sedangkan pada rawat inap aspek sarana prasarana pelayanan juga mendapatkan nilai terendah yaitu 75. Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 76,15 adalah nilai terendah kedua. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

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, 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

Gambar 3. Tabel Rencana Tindak Lanjut Rawat Jalan

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarana dan Prasarana	Menyusun perencanaan di RSUD Kabupaten	Februari 2026	Bagian Penunjang Medis

		Kepulauan Mentawai terkait perbaikan kualitas sarana dan prasarana di lingkup RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai		
2	Jangka Waktu	Manajemen Antrian: Terapkan sistem antrian berbasis aplikasi/digital (e- Antrian) yang terintegrasi. Analisis beban kerja dokter dan sesuaikan jadwal/tambah jam praktik untuk poli yang padat.	November 2025	Bagian Pelayanan Medik dan Keperawatan

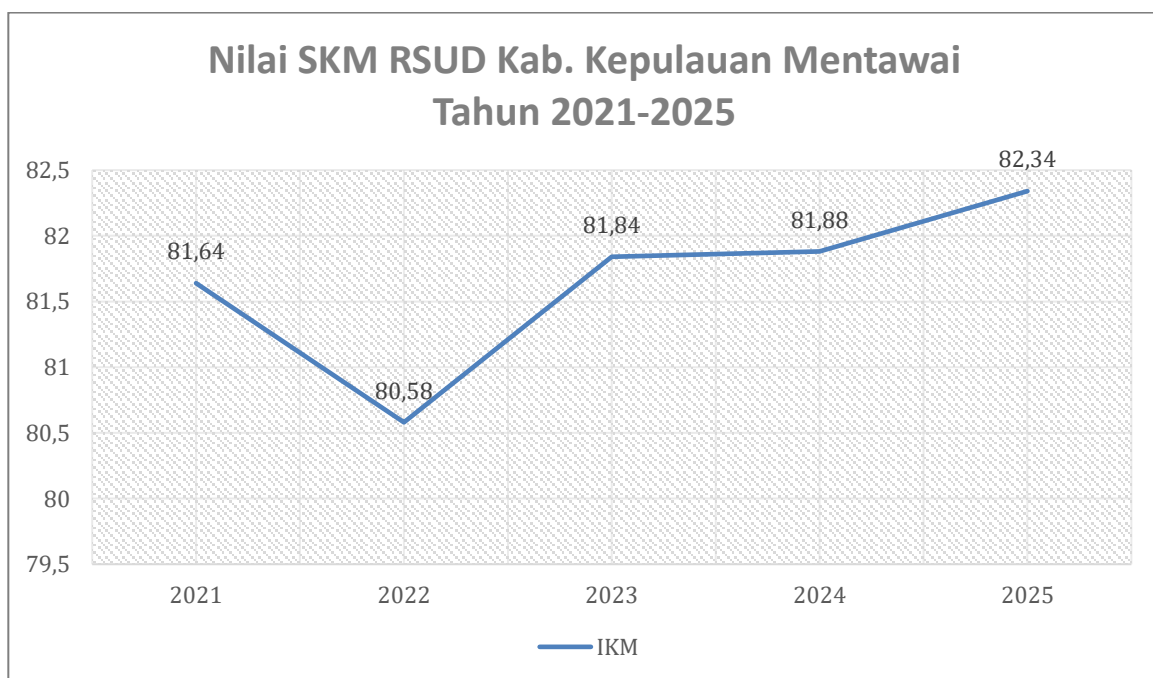
Gambar 4. Tabel Rencana Tindak Lanjut Rawat Inap

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarana dan Prasarana	Menyusun perencanaan di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai terkait perbaikan kualitas sarana dan prasarana di lingkup RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai	Februari 2026	Bagian Penunjang Medis
2	Prosedur	Simplifikasi SOP:	November 2025	Bagian

		Revisi SOP pendaftaran dan surat-menyurat untuk mengurangi tahapan dan duplikasi dokumen. Manfaatkan sistem digital untuk verifikasi data (e-KTP/Sistem BPJS).		Pelayanan Medik dan Keperawatan
--	--	--	--	---------------------------------

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai 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 Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai 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 Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,63	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,21	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,14	Baik
4	Biaya/Tarif	3,39	Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,22	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,57	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,25	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,14	Baik
9	Sarana dan Prasarana	2,95	Cukup

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat satu unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut (unsur sarana dan prasarana). Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur dengan nilai rendah tersebut. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat

diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Menyusun perencanaan di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai terkait perbaikan kualitas sarana dan prasarana di lingkup RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai.	Belum	- Perbaikan instalasi sumber air RS/WTP		
2	Pemeliharaan semua fasilitas fisik dan peralatan dengan memperhatikan kesehatan	Sudah	- Metode pemantauan dilakukan		

	dan keamanan lingkungan		dengan cara peninjauan langsung ke lapangan secara sekilas, kemudian dilanjutkan dengan pengisian kuesioner dan wawancara dengan masyarakat yang terkena dampak. - Melakukan perawatan dan pemeliharaan alat sehingga dapat beroperasi		
--	-------------------------	--	--	--	--

			secara optimal. - Pengelolaan terhadap sampah medis. - Melakukan uji Laboratorium pada Air Limbah		
--	--	--	---	--	--

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 308 orang mengisi SKM pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai di tahun 2025. Layanan Rawat Jalan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 200 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 82,34. Meskipun demikian, nilai SKM Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 50 % (persentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

- RTL yang belum di tindaklanjuti adalah “Menyusun perencanaan di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai terkait perbaikan kualitas sarana dan prasarana di lingkup RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai” dikarenakan belum adanya anggaran untuk melakukan perbaikan terkair sarana dan prasarana.

Tuapejat, 15 Oktober 2025

DIREKTUR



di, Tony Ruslim

NIP. 19790918 200802 1 001

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN (RSUD KAB KEPULAUAN MENTAWAI)

A. IDENTITAS RESPONDEN

Jenis Layanan:

Tanggal Menerima Layanan:

Jenis Kelamin: ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pendidikan:

- ☐ Tidak sekolah
- ☐ SD/Sederajat
- ☐ SMP/Sederajat
- ☐ SMA/Sederajat
- ☐ D1/D2/D3
- ☐ D4/S1
- ☐ S2
- ☐ S3

Usia:

- ☐ < 17 tahun
- ☐ 17-25 tahun
- ☐ 26-34 tahun
- ☐ 35-44 tahun
- ☐ 45-54 tahun
- ☐ 55-65 tahun
- ☐ >65 tahun

Pekerjaan:

- | | | | |
|--------------------------------|---|--|------------------------------------|
| ☐ ASN | ☐ Swasta | ☐ Pelajar/Mahasiswa | ☐ Pensiunan |
| ☐ TNI | ☐ Wirausaha | ☐ Petani/Nelayan | ☐ Lainnya |
| ☐ POLRI | ☐ Ibu Rumah Tangga | ☐ Pekerja Lepas/Freelance | _____ |

Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas?

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)

- | | |
|--|---|
| ☐ Disabilitas Fisik | ☐ Disabilitas Mental |
| ☐ Disabilitas Intelektual | ☐ Disabilitas Sensorik |

B. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
7. Petugas melayani saya dengan ramah
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju

Kritik dan Saran:

