

**LAPORAN
HASIL TINDAK LANJUT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN I**



**RSUD TELUK KUANTAN
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Dasar Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat	2
1.3.Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP	4
BAB III HASIL PELAKSANAAN SKM UPP.....	5
BAB IV KESIMPULAN.....	9
LAMPIRAN	10

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN I**

**RSUD TELUK KUANTAN
TAHUN 2025**

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 system penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi, maka perlu diselenggarakan survey pendapat tentang penilaian pengguna layanan public terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survey sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan public untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012
tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
tentang Pelayanan Publik
- Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017
tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan laporan hasil tindak lanjut pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui terlaksananya rencana tindak lanjut dari unsure prioritas perbaikan Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di lingkup Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi.

Adapun maksud dilakukannya rencana tindak lanjut SKM adalah :

1. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk segera melakukan perbaikan.
2. Mengukur rencana kedepan untuk pelaksanaan tindak lanjut tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
3. Mendapatkan hasil pelaksanaan dari rencana tindak lanjut dari unsure perbaikan yang telah diprioritaskan.

Dengan laporan hasil tindak lanjut SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsure dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan public secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP

Sebagai tindak lanjut terhadap Surat Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor B/47/PP.00.01/2022 tentang Kewajiban Penyampaian Laporan SKM, Selanjutnya, RSUD Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi melakukan penyebaran kuesioner secara manual kepada masyarakat yang datang untuk melakukan perawatan dan pengobatan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan terdapat beberapa kendala yang disebabkan sebagai berikut :

1. Untuk menyebarkan kuesioner terdapat kendala dimana di RSUD Teluk Kuantan yang datang adalah orang yang sedang sakit, jadi untuk mengisi kuesioner mereka kadang-kadang merasa enggan.

BAB III. HASIL TINDAK LANJUT

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Hasil Tindak Lanjut
1	Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan	87,12	BAIK	581	Manual	1. Waktu pelayanan 2. Prosedur	Waktu pelayanan Penyusunan rencana aksi yang terukur dan realistis dengan cara pengurangi waktu tunggu, penambahan loket pendaftaran dan meta ulang alur rekam medis. - Penanganan Pengaduan Merumuskan rencana tindak lanjut yang spesifik untuk menyederhanakan alur pelayanan seperti memanfaatkan teknologi digital untuk mempersingkat proses
	Rata-rata	87,12	BAIK				

BAB IV. KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup RSUD Teluk Kuantan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM yaitu 87,12.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, terdapat unsure nilai terendah yaitu unsur waktu pelayanan dan prosedur, dengan nilai 3,39 dan 3,39 dan unsure tertinggi adalah sarana prasarana dengan nilai 3,78
3. Dari SKM tersebut, terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsure layanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu dengan Memperbagus sistem pelayanan dengan cara berkerja sama dengan tim dan Memberikan arahan kepada seluruh tim untuk lebih memperhatikan penanganan pengaduan sehingga lebih cepat di selesaikan
4. Hasil dari rencana tindak lanjut tersebut adalah:
 - a. Untuk unsure prioritas waktu pelayanan dan prosedur yang di rencana tindak lanjutakan memperjelas/memperbagus pelayanan terhadap masyarakat , telah dilakukan dengan **Cara mensosialisasikan dan pemberitahuan dengan cara media sosia sistem waktu pelayanan di RSUD Teluk Kuantan yang ada pada standar pelayanan RSUD TelukKuantan.**

- b. Untuk unsure prioritas Penanganan Pengaduan, saran dan masukan yang direncanakan tindak lanjut akan Memberikan arahan kepada seluruh tim untuk lebih memperhatikan penanganan pengaduan sehingga lebih cepat diselesaikan, telah dilakukan penegasan kepada tim pengaduan dalam pelaksanaan SOP pengaduan, sehingga pengaduan dapat ditangani secara cepat.

Teluk Kuantan, 21 April 2025

DIREKTUR
RSUD TELUK KUANTAN



Dr. Geir Antony, M. Ked(an), Sp.An

NIP. 196304072008031002

**LAPORAN
HASIL TINDAK LANJUT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN II**



**RSUD TELUK KUANTAN
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Dasar Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat	2
1.3.Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP	4
BAB III HASIL PELAKSANAAN SKM UPP.....	5
BAB IV KESIMPULAN.....	9
LAMPIRAN	10

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN II**

**RSUD TELUK KUANTAN
TAHUN 2025**

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 system penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Diberlakukannya Permen pan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi, maka perlu diselenggarakan survey pendapat tentang penilaian pengguna layanan public terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survey sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan public untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012
tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
tentang Pelayanan Publik
- Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017
tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan laporan hasil tindak lanjut pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui terlaksananya rencana tindak lanjut dari unsure prioritas perbaikan Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di lingkup Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi.

Adapun maksud dilakukannya rencana tindak lanjut SKM adalah :

1. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk segera melakukan perbaikan.
2. Mengukur rencana kedepan untuk pelaksanaan tindak lanjut tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
3. Mendapatkan hasil pelaksanaan dari rencana tindak lanjut dari unsure perbaikan yang telah diprioritaskan.

Dengan laporan hasil tindak lanjut SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsure dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan public secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP

Sebagai tindak lanjut terhadap Surat Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor B/47/PP.00.01/2022 tentang Kewajiban Penyampaian Laporan SKM, Selanjutnya, RSUD Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi melakukan penyebaran kuesioner secara manual kepada masyarakat yang datang untuk melakukan perawatan dan pengobatan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan terdapat beberapa kendala yang disebabkan sebagai berikut :

1. Untuk menyebarkan kuesioner terdapat kendala dimana di RSUD Teluk Kuantan yang datang adalah orang yang sedang sakit, jadi untuk mengisi kuesioner mereka kadang-kadang merasa enggan.

BAB III. HASIL TINDAK LANJUT

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Hasil Tindak Lanjut
1	Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan	88,54	SANGAT BAIK	782	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur	Penanganan memastikan bahwa persyaratan teknis dan administrasi untuk mendapatkan layanan mudah di akses, dipahami dan dipenuhi oleh masyarakat atau pasien. Penanganan Memastikan bahwa tata cara pelayanan yang diberikan mudah di mengerti, transparan, dan efisiensi bagi pengguna layanan.
	Rata-rata	88,54	A(SANGAT BAIK)				

BAB IV. KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup RSUD Teluk Kuantan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM yaitu 88,54.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, terdapat unsure nilai terendah yaitu unsur Persyaratan dan prosedur, dengan nilai 3,44 dan 3,43 dan unsure tertinggi adalah sarana prasarana dengan nilai 3,85
3. Dari SKM tersebut, terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsure persyarata dan prosedur yang menjadi prioritas perbaikan yaitu dengan Memperbagus sistem pelayanan dengan cara berkerja sama dengan tim dan Memberikan arahan kepada seluruh tim untuk lebih memperhatikan penanganan pengaduan sehingga lebih cepat di selesaikan
4. Hasil dari rencana tindak lanjut tersebut adalah:
 - a. Untuk unsure persyaratan dan prosedur yang di rencana tindak lanjutakan memperjelas/memperbagus pelayanan terhadap masyarakat , telah dilakukan dengan **Cara memastikan bahwa persyaratan teknis dan administrasi untuk mendapatkan layanan mudah di akses, dipahami dan dipenuhi oleh masyarakat atau pasien.**

- b. Untuk unsure prosedur yang harus di utamakan adalah memastikan bahwa tata cara pelayanan yang diberikan mudah di mengerti, transparan, dan efisiensi bagi pengguna layanan.

Teluk Kuantan, 17 Juli 2025



DIREKTUR
RSUD TELUK KUANTAN

dr. Benni Antomy, M. Ked(an), Sp.An

NIP 198304072008031002

**LAPORAN
HASIL TINDAK LANJUT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN III**



**RSUD TELUK KUANTAN
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Dasar Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat	2
1.3.Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP	4
BAB III HASIL PELAKSANAAN SKM UPP.....	5
BAB IV KESIMPULAN.....	9
LAMPIRAN	10

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN II**

**RSUD TELUK KUANTAN
TAHUN 2025**

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 system penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Diberlakukannya Permen pan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi, maka perlu diselenggarakan survey pendapat tentang penilaian pengguna layanan public terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survey sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan public untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012
tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
tentang Pelayanan Publik
- Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017
tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan laporan hasil tindak lanjut pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui terlaksananya rencana tindak lanjut dari unsure prioritas perbaikan Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di lingkup Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi.

Adapun maksud dilakukannya rencana tindak lanjut SKM adalah :

1. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk segera melakukan perbaikan.
2. Mengukur rencana kedepan untuk pelaksanaan tindak lanjut tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
3. Mendapatkan hasil pelaksanaan dari rencana tindak lanjut dari unsure perbaikan yang telah diprioritaskan.

Dengan laporan hasil tindak lanjut SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsure dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan public secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP

Sebagai tindak lanjut terhadap Surat Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor B/47/PP.00.01/2022 tentang Kewajiban Penyampaian Laporan SKM, Selanjutnya, RSUD Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi melakukan penyebaran kuesioner secara manual kepada masyarakat yang datang untuk melakukan perawatan dan pengobatan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan terdapat beberapa kendala yang disebabkan sebagai berikut :

1. Untuk menyebarkan kuesioner terdapat kendala dimana di RSUD Teluk Kuantan yang datang adalah orang yang sedang sakit, jadi untuk mengisi kuesioner mereka kadang-kadang merasa enggan.

BAB III. HASIL TINDAK LANJUT

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Hasil Tindak Lanjut
1	Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan	88,55	SANGAT BAIK	785	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur	Penanganan memastikan bahwa persyaratan teknis dan administrasi untuk mendapatkan layanan mudah di akses, dipahami dan dipenuhi oleh masyarakat atau pasien. Penanganan Memastikan bahwa tata cara pelayanan yang diberikan mudah di mengerti, transparan, dan efisiensi bagi pengguna layanan.
	Rata-rata	88,55	A(SANGAT BAIK)				

BAB IV. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode mulai Juli hingga September 2025 (Triwulan II), dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup RSUD Teluk Kuantan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM yaitu 88,55.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, terdapat unsure nilai terendah yaitu unsur Persyaratan dan prosedur, dengan nilai 3,44 dan 3,43 dan unsure tertinggi adalah sarana prasarana dengan nilai 3,85
3. Dari SKM tersebut, terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsure persyarata dan prosedur yang menjadi prioritas perbaikan yaitu dengan Memperbagus sistem pelayanan dengan cara berkerja sama dengan tim dan Memberikan arahan kepada seluruh tim untuk lebih memperhatikan penanganan pengaduan sehingga lebih cepat di selesaikan
4. Hasil dari rencana tindak lanjut tersebut adalah:
 - a. Untuk unsure persyaratan dan prosedur yang di rencana tindak lanjutakan memperjelas/memperbagus pelayanan terhadap masyarakat , telah dilakukan dengan **Cara memastikan bahwa persyaratan teknis dan administrasi untuk mendapatkan layanan mudah di akses, dipahami dan dipenuhi oleh masyarakat atau pasien.**

- b. Untuk unsure prosedur yang harus di utamakan adalah memastikan bahwa tata cara pelayanan yang diberikan mudah di mengerti, transparan, dan efisiensi bagi pengguna layanan.

Teluk Kuantan, 27 Oktober 2025

DIREKTUR
RSUD TELUK KUANTAN



Dr. Herry Anthony, M. Ked(an), Sp.An

NIP. 196304072008031002

**LAPORAN
HASIL TINDAK LANJUT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN IV**



**RSUD TELUK KUANTAN
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Dasar Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat	2
1.3.Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP	4
BAB III HASIL PELAKSANAAN SKM UPP.....	5
BAB IV KESIMPULAN.....	9
LAMPIRAN	10

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN IV**

**RSUD TELUK KUANTAN
TAHUN 2025**

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 system penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Diberlakukannya Permen pan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi, maka perlu diselenggarakan survey pendapat tentang penilaian pengguna layanan public terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survey sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan public untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012
tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
tentang Pelayanan Publik
- Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017
tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan laporan hasil tindak lanjut pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui terlaksananya rencana tindak lanjut dari unsure prioritas perbaikan Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di lingkup Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi.

Adapun maksud dilakukannya rencana tindak lanjut SKM adalah :

1. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk segera melakukan perbaikan.
2. Mengukur rencana kedepan untuk pelaksanaan tindak lanjut tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
3. Mendapatkan hasil pelaksanaan dari rencana tindak lanjut dari unsure perbaikan yang telah diprioritaskan.

Dengan laporan hasil tindak lanjut SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsure dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan public secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP

Sebagai tindak lanjut terhadap Surat Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor B/47/PP.00.01/2022 tentang Kewajiban Penyampaian Laporan SKM, Selanjutnya, RSUD Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi melakukan penyebaran kuesioner secara manual kepada masyarakat yang datang untuk melakukan perawatan dan pengobatan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan terdapat beberapa kendala yang disebabkan sebagai berikut :

1. Untuk menyebarkan kuesioner terdapat kendala dimana di RSUD Teluk Kuantan yang datang adalah orang yang sedang sakit, jadi untuk mengisi kuesioner mereka kadang-kadang merasa enggan.

BAB III. HASIL TINDAK LANJUT

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Hasil Tindak Lanjut
1	Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan	87,20	BAIK	430	Manual	1. Produk Layanan 1. Waktu pelayanan	Penanganan Memperbagus pengemasan atau penyajian/memperjelas produk layanan Penanganan Penyusunan rencana aksi yang terukur dan realistis dengan cara pengurangi waktu tunggu, penambahan loket pendaftaran dan meta ulang alur rekam medis.
	Rata-rata	87,20	(BAIK)				

BAB IV. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode mulai Oktober hingga Desember 2025 (Triwulan IV), dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup RSUD Teluk Kuantan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM yaitu 88,55.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, terdapat unsure nilai terendah yaitu unsur Persyaratan dan prosedur, dengan nilai 3,44 dan 3,43 dan unsure tertinggi adalah sarana prasarana dengan nilai 3,85
3. Dari SKM tersebut, terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsure persyarata dan prosedur yang menjadi prioritas perbaikan yaitu dengan Memperbagus sistem pelayanan dengan cara berkerja sama dengan tim dan Memberikan arahan kepada seluruh tim untuk lebih memperhatikan penanganan pengaduan sehingga lebih cepat di selesaikan
4. Hasil dari rencana tindak lanjut tersebut adalah:
 - a. Untuk unsure waktu pelayanan dan produk pelayanan yang di rencana tindak lanjutakan memperjelas/memperbagus pelayanan terhadap masyarakat , telah dilakukan dengan Memperbagus pengemasan atau penyajian/memperjelas produk layanan di RSUD Teluk Kuantan.

- b. Untuk unsure waktu pelayanan yang harus diutamakan adalah Penyesuaian rencana aksi yang terukur dan realistis dengan cara pengurangan waktu tunggu, penambahan loket pendaftaran dan meta ulang alur rekam medis.

Teluk Kuantan, 14 Januari 2026



DIREKTUR
RSUD TELUK KUANTAN

dr. Reoni Antomy, M. Ked(an), Sp.An

NIP198304072008031002