



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

UOBK RSJD ATMA HUSADA MAHAKAM PROV. KALTIM

20
26

SEMESTER I



**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**UOBK RSJD ATMA HUSADA MAHAKAM
TAHUN 2026**

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.

Uobk Rsjd Atma Husada Mahakam 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 Uobk Rsjd Atma Husada Mahakam. 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 disebarkan 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 Uobk Rsjd Atma Husada Mahakam 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 bulan.

1.5. Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 0 .

BAB II. ANALISIS DATA SKM

2.1. Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 207 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	0	0.0%
		Perempuan	0	0.0%
		Tidak Diketahui	207	100.0%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	2	0.97%
		SD/Sederajat	2	0.97%
		SMP/Sederajat	2	0.97%
		SMA/Sederajat	59	28.5%
		D1/D2/D3	46	22.22%
		D4/S1	93	44.93%
		S2	3	1.45%
		S3	0	0.0%
		Tidak Diketahui	0	0.0%
3.	Pekerjaan	TNI/POLRI	0	0.0%
		SWASTA	32	15.46%
		WIRASWASTA	6	2.9%
		Ibu Rumah Tangga	23	11.11%
		Pelajar/Mahasiswa	10	4.83%
		Petani/Nelayan	0	0.0%
		Pekerja Lepas/ Freelance	2	0.97%
		Pensiunan	0	0.0%

		Tidak Bekerja	3	1.45%
		Lain-lain	10	4.83%
		ASN (PNS/PPPK)	121	58.45%
		Tidak Diketahui	0	0.0%
4.	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	188	90.82%
		Disabilitas	19	9.18%
5.	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	4	1.93%
		Disabilitas Intelektual	2	0.97%
		Disabilitas Mentalan	5	2.42%
		Disabilitas Sensory	9	4.35%

2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Keterangan kode unsur pelayanan pada Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang digunakan dalam tabel berikut adalah sebagai berikut:

- U1 : Persyaratan
- U2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- U3 : Waktu Penyelesaian
- U4 : Biaya/Tarif
- U5 : Produk Spesifikasi jenis pelayanan
- U6 : Kompetensi pelaksana
- U7 : Perilaku pelaksana
- U8 : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- U9 : Sarana dan Prasarana

[illegible]

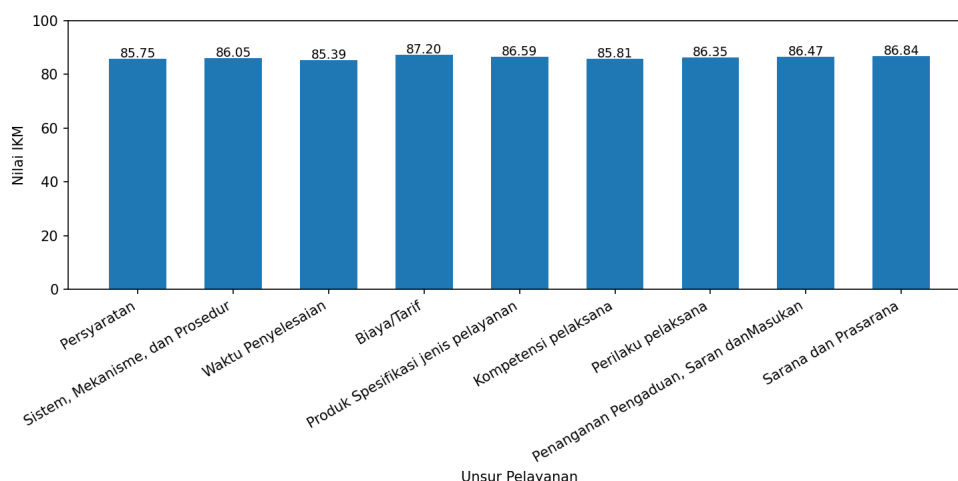
	Pelayanan Kefarmasian											
6.	Medical Check Up	107	85.4	85.28	85.51	86.92	86.45	85.75	85.98	85.75	86.92	85.99
7.	Pelayanan Rawat Inap	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
8.	Pemulasaran Jenazah	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
9.	Penggunaan Mobil Jenazah/Ambulans	3	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67
10.	Pemeriksaan Radiologi	9	88.89	91.67	91.67	91.67	91.67	88.89	88.89	88.89	88.89	90.12
11.	Rehabilitasi Medik	30	86.67	87.08	86.67	89.17	87.5	88.33	89.17	89.17	89.17	88.1
12.	Pelayanan Forensik	2	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5
Rerata IKM Per Unsur			85.75	86.05	85.39	87.2	86.59	85.81	86.35	86.47	86.84	86.27
IKM Unit Layanan			86.27									

Selain unsur pelayanan IKM, terdapat juga unsur IPAK (Indeks Persepsi Anti Korupsi), dengan keterangan kode unsur sebagai berikut:

- U10 : Diskriminasi Layanan
- U11 : Kecurangan Pelayanan
- U12 : Penerimaan Di Luar Ketentuan
- U13 : Pungutan Liar
- U14 : Percaloan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U10	U11	U12	U13	U14	IPAK Per Jenis Layanan
1.	Pelayanan Elektromedik	5	90.0	90.0	90.0	90.0	85.0	89.0

2.	Penerbitan Surat Keterangan Kesehatan Jiwa	23	86.96	85.87	88.04	86.96	88.04	87.17
3.	Rehabilitasi Ketergantungan Obat/NAPZA	10	90.0	90.0	92.5	92.5	92.5	91.5
4.	Binatu/Laundry	8	81.25	78.12	81.25	84.38	87.5	82.5
5.	Pelayanan Kefarmasian	8	84.38	84.38	87.5	87.5	87.5	86.25
6.	Medical Check Up	107	87.15	87.15	87.85	88.55	87.62	87.66
7.	Pelayanan Rawat Inap	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
8.	Pemulasaran Jenazah	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
9.	Penggunaan Mobil Jenazah/Ambulans	3	91.67	91.67	83.33	91.67	91.67	90.0
10.	Pemeriksaan Radiologi	9	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67
11.	Rehabilitasi Medik	30	90.83	89.17	94.17	94.17	93.33	92.33
12.	Pelayanan Forensik	2	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5
Rerata IPAK Per Unsur			87.92	87.44	89.01	89.49	89.01	88.57
IPAK Unit Layanan			88.57					



2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek waktu penyelesaian dan persyaratan merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Waktu Penyelesaian memperoleh nilai terendah yaitu 85.39. Selanjutnya persyaratan memperoleh nilai 85.75 sebagai nilai terendah kedua.

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.

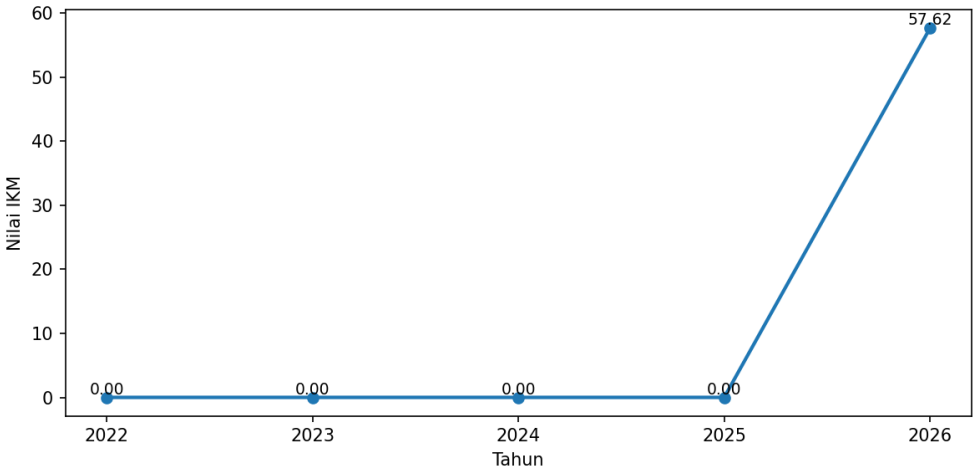
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan,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

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Persyaratan	1. Memasang media informasi (banner, standing banner, TV informasi, QR Code) di area pelayanan. 2. Memberikan edukasi oleh petugas pada saat pendaftaran atau penyerahan resep. 3.	Triwulan 3	Kepala Instalasi Farmasi

	Melakukan evaluasi berkala terhadap kelengkapan informasi persyaratan.		
--	--	--	--

2.4. Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Uobk Rsjd Atma Husada Mahakam 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 Uobk Rsjd Atma Husada Mahakam 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 Uobk Rsjd Atma Husada Mahakam periode 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2025

No	Unsur	IKM
1.	Persyaratan	0
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0
3.	Waktu Penyelesaian	0
4.	Biaya/Tarif	0
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	0
6.	Kompetensi pelaksana	0
7.	Perilaku pelaksana	0

8.	Penanganan Pengaduan, Saran danMasukan	0
9.	Sarana dan Prasarana	0

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Uobk Rsjd Atma Husada Mahakam telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
Belum ada data				

BAB IV. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari 2026 hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 207 orang mengisi SKM pada Uobk Rsjd Atma Husada Mahakam di tahun 2026. Medical Check Up menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei yaitu 107 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Uobk Rsjd Atma Husada Mahakam, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86.27. Meskipun demikian, nilai SKM Uobk Rsjd Atma Husada Mahakam menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian dan persyaratan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Uobk Rsjd Atma Husada Mahakam belum tindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 0% dan sebanyak 0% telah direalisasikan.

Samarinda, 15 Juli 2026

Direktur UOBK RSJD Atma Husada Mahakam



dr. Indah Puspitasari, MARS

NIP 196705301998032003



- UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE



UOBK RSJD ATMA HUSADA MAHAKAM PROV. KALTIM
