





## SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN II (April - Juni Tahun 2025)

# PEMERINTAH PROVINSI BALI RSUD BALI MANDARA PROVINSI BALI

Jl. BY PASS NGURAH RAI NO. 548 SANUR, DENPASAR - BALI  
Telp. (0361) 4490566  
Email: [rsud.balimandara@gmail.com](mailto:rsud.balimandara@gmail.com)



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan ke hadapan Ida Hyang Widi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, berkat Asung Kerta Wara NugrahaNya, buku Laporan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk RSUD Bali Mandara Provinsi Bali Triwulan II (April – Juni Tahun 2025), dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat dilakukan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Pelayanan Publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnya Negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan. Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh dan telah dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Melalui hasil survey ini, diharapkan menjadi bahan evaluasi dan motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada RSUD Bali Mandara Provinsi Bali untuk mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Provinsi Bali khususnya RSUD Bali Mandara Provinsi Bali dimasa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun



terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dalam Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Bali Mandara Provinsi Bali Triwulan II Tahun 2025. Akhirnya harapan kami agar buku ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Bali, 1 Juli 2025

	Ditandatangani secara elektronik oleh :
	DIREKTUR
	<b>I Gusti Ngurah Putra Dharma Jaya</b>
	NIP. 19740701 200212 1 008



## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	iv
<b>BAB I Pendahuluan</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Maksud dan Tujuan .....	2
1.2.1 Maksud .....	2
1.2.2 Tujuan .....	3
1.3 Sasaran dan Manfaat .....	3
1.4 Ruang Lingkup .....	4
1.5 Hasil yang Ingin Dicapai .....	4
<b>BAB II Metodologi Pengukuran</b>	
2.1 Tahap Persiapan .....	5
2.2 Variabel Survei .....	5
2.3 Responden .....	7
2.4 Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	7
<b>BAB III Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada RSUD Bali Mandara Provinsi Bali</b>	
3.1 Metode Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat.....	9
3.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	10
<b>Bab IV Penutup</b>	
4.1 Kesimpulan.....	13
4.2 Saran.....	14



## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Tabel Survey Kepuasan Pasien .....	12
Tabel 2	Tabel IKM RSUD Bali Mandara Provinsi Bali .....	16

## LAMPIRAN

Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	17
--	----



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah, merupakan konsekuensi dari perubahan *mindset* masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah-masyarakat-dunia usaha (tri pilar dalam konsepsi *governance*). Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean government*). Pemerintah Daerah sebagai *service provider* dan *service arranger* memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dan perspektif pemberi layanan (birokrasi-Pemerintah Daerah) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal tersebut tampak dari masih sering munculnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Proses pelayanan yang panjang dan berbelit-belit sehingga terkesan sulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, jumlah waktu pelayanan yang seringkali belum dapat dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar, merupakan hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dan menindaklanjuti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggara pelayanan publik secara berkala. Salah satu tolok ukur keberhasilan atau tidak berhasil penyelenggara memberikan pelayanan kepada penerima layanan dengan melihat hasil dari pelaksanaan



Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Hasil SKM dari Responden/Masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan perlu ditingkatkan serta menjadi pendorong setiap Perangkat Daerah/unit penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

## **1.2 Maksud dan Tujuan**

### **1.2.1 Maksud**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan untuk mendapatkan hal-hal sebagai berikut:

1. Mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui survei kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan pada RSUD Bali Mandara Provinsi Bali, sehingga diperoleh nilai/tingkat kepuasan masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya.
2. Memetakan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik pada RSUD Bali Mandara Provinsi Bali menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik.
3. Mengidentifikasi harapan pengguna layanan akan pelayanan publik pada RSUD Bali Mandara Provinsi Bali.



### 1.2.2 Tujuan

Sedangkan tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah :

1. Untuk mengukur persepsi pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pada RSUD Bali Mandara Provinsi Bali serta mendapatkan *feedback* secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.
2. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur pelayanan pada RSUD Bali Mandara Provinsi Bali;
3. Sebagai ukuran dasar dalam menilai pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

### 1.3 Sasaran Dan Manfaat

Sasaran penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini antara lain :

1. Untuk mengetahui pencapaian kinerja RSUD Bali Mandara Provinsi Bali dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan;
2. Penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara berkualitas, berdaya guna, dan berhasil guna;
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta pengguna layanan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dengan tersedianya data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara periodik maka akan dapat diperoleh banyak manfaat yaitu:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh RSUD Bali Mandara Provinsi Bali secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;



4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan;
5. Menyediakan media dan ruang partisipasi bagi pengguna layanan untuk ikut terlibat dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan.

#### 1.4 Ruang Lingkup

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada RSUD Bali Mandara Provinsi Bali Triwulan II (April - Juni Tahun 2025) dilaksanakan pada *range* waktu tertentu yang meliputi 9 unsur pelayanan, yaitu :

1. Persyaratan;
2. Prosedur;
3. Waktu Pelayanan;
4. Biaya / Tarif;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;
8. Sarana Prasarana;
9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

#### 1.5 Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi dalam bentuk laporan tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh RSUD Bali Mandara Provinsi Bali melalui nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan serta saran-saran pengguna layanan digunakan untuk perbaikan pelayanan.



## BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

### 2.1 Tahap Persiapan

Pada dasarnya pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. SKM merupakan salah satu alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu layanan. Tahap persiapan terdiri dari tahap konsultasi dan persiapan survei lapangan. Pada tahap konsultasi, konsultan mengkonfirmasi ruang lingkup survei kepada pengguna jasa. Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

1. Penyusunan SKM pada RSUD Bali Mandara Provinsi Bali merupakan kegiatan lanjutan sebagai tindak lanjut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Permenpan No 14 Tahun 2017;
2. *Meeting* antara unsur pimpinan dan staf pada RSUD Bali Mandara Provinsi Bali untuk menyusun pengumpulan data;

### 2.2 Variabel Survei

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 9 unsur yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu :

1. Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan



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.

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. Sarana Prasarana

Sarana Prasarana adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan fasilitas sarana yang baik dan memadai.

9. Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori penilaian yaitu :

1. Diberi nilai 1 (tidak baik/tidak mudah) apabila dalam pelaksanaan pelayanan tidak baik/tidak sederhana, alurnya tidak mudah, atau tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang baik/kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.



3. Diberi nilai 3 (baik/mudah) apabila pelaksanaan pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat baik/sangat mudah) apabila pelaksanaan pelayanan dirasa sangat mudah, sangat baik, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

### 2.3 Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah pelayanan. Untuk menghindari bias maka pemilihan responden adalah semua pengguna layanan yang melakukan atau yang telah mendapatkan layanan selama dalam waktu reverensi survei berlangsung di tiap lokasi penelitian.

### 2.4 Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) atau menggunakan kuesioner terstruktur. Kuesioner SKM sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dibagikan pada saat jam pelayanan di lokasi masing-masing unit pelayanan publik, pada saat masyarakat/responden datang untuk mengurus suatu pelayanan maka pengguna layanan akan dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan dan mendatangi responden yang telah mendapatkan pelayanan.

Setelah selesai pelaksanaan kegiatan lapangan (*survey*) maka memasuki tahapan pengolahan data. Tahapan yang dilakukan adalah :

1. Receiving Baching, tahap ini meliputi penerimaan dokumen dan pengelompokan dokumen.
2. Uji Kualitas Data, uji ini dilakukan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektifitas. Data persepsi masyarakat dikompilasikan dengan data responden berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan.
3. Tahap penghitungan nilai SKM, yang melalui tiga tahapan yaitu:



- a) Entry data, adalah memasukkan data kedalam table isian ke dalam *sheet* yang terdiri dari 9 unsur kategori pelayanan,
- b) Hitung nilai rata-rata setiap unsur kategori pelayanan dan nilai indeks dari masing-masing unit pelayanan dengan cara :
- Nilai rata-rata perunsur kategori pelayanan;
  - Nilai rata-rata tertimbang dengan mengkalikan nilai rata-rata perunsur kategori pelayanan dengan 0,111;
  - Nilai indek layanan pada unit pelayanan dengan cara menjumlahkan 9 unsur kategori pelayanan dengan mengkalikan nilai dasar 25.



**BAB III**  
**HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**PADA RSUD BALI MANDARA PROVINSI BALI**

**3.1 Metode Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat**

Pengukuran Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui kegiatan survei kepuasan penerima pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan instrumen yang berbentuk kuisisioner dengan alternatif jawaban yang sudah disediakan. Metode pengolahan data yang digunakan untuk mendapatkan nilai SKM adalah nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat, sebagaimana Perangkat Daerah masih menggunakan 14 (empat belas) unsur pelayanan yang dikaji dan ada juga yang sudah menggunakan 9 (Sembilan) unsur pelayanan, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

a. Metode Pengolahan Data dengan 14 Unsur Pelayanan

$$\frac{\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang}}{\text{Rata Tertimbang}} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{4} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

b. Metode Pengolahan Data dengan 9 Unsur Pelayanan

$$\frac{\text{Bobot Nilai Tertimbang}}{\text{Tertimbang}} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$



Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mutu pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 – 100
B (Baik)	: 76,61 – 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 – 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 – 64,99

### 3.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada RSUD Bali Mandara Provinsi Bali

Untuk mengukur kinerja aparatur di RSUD Bali Mandara Provinsi Bali dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi pengguna layanan perihal kebutuhan dan harapan maka RSUD Bali Mandara Provinsi Bali melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat. Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada pengguna layanan terdiri dari 9 unsur yang relevan, valid.

Pelaksanaan Survei dilaksanakan pada bulan April s/d Juni 2025 sebanyak 255 orang responden dengan karakteristik sebagai berikut :

- Berdasarkan Jenis Kelamin  
Kajian variable jenis kelamin pada 255 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai dengan jenis kelamin yang dominan. Dari hasil penyebaran kuisisioner, responden perempuan



pengguna layanan pada RSUD Bali Mandara Provinsi Bali sebesar 44% (113 orang) sedangkan laki-laki sebesar 56% (142 orang).

➤ Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan pada RSUD Bali Mandara Provinsi Bali. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di RSUD Bali Mandara Provinsi Bali. Dari hasil penyebaran kuisisioner diperoleh tingkat pendidikan SMA 34% (86 orang), D1-D3 26% (64 orang), S1 40% (105 orang).

Hasil analisis terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat melalui kuisisioner yang sudah disebar kepada 255 responden menunjukkan bahwa nilai SKM RSUD Bali Mandara Provinsi Bali dari bulan April s/d Juni tahun 2025 adalah **88,82** mutu pelayanan **A** kinerja unit pelayanan **Sangat Baik** dengan nilai rata-rata unsur layanan sebagai berikut :



**Tabel 1**  
**Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**  
**RSUD Bali Mandara Provinsi Bali**

No.	Unsur Pelayanan	KEPUASAN	
		NRR Per Unsur	NRR Tertimbang
U1	Persyaratan	3.627	0.403
U2	Prosedur	3.600	0.400
U3	Waktu Pelayanan	3.427	0.380
U4	Biaya/Tarif	3.620	0.402
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3.494	0.388
U6	Kompetensi Petugas Pelaksana	3.565	0.396
U7	Perilaku Petugas Pelaksana	3.569	0.396
U8	Kualitas Sarana Prasarana	3.498	0.388
U9	Penanganan Pengaduan	3.608	0.400
<b>Total IKM</b>			<b>88.30</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>			<b>B</b>
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>			<b>BAIK</b>
<b>Unsur Pelayanan Tertinggi</b>			<b>U1</b>
<b>Unsur Pelayanan Terendah</b>			<b>U3 &amp; U8</b>



## BAB IV PENUTUP

### 4.1 Kesimpulan

Gambaran dan analisis dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Bali Mandara Provinsi Bali sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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 publik.

Hasil SKM dari masing-masing Perangkat Daerah jika kita Konversi sesuai PermenPAN RB No 14 Tahun 2017 mendapat hasil sebagai berikut :

NO	PERANGKAT DAERAH	IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	RSUD Bali Mandara Provinsi Bali		A	SANGAT BAIK

Dari uraian tersebut sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan Survei dapat bermacam-macam, selain kinerja unit layanan yang masih perlu perbaikan salah satu kendala dalam pelaksanaan survey datang dari faktor masyarakat (responden) yang kurang respek (tidak bersungguh-sungguh) dalam memberikan pendapatnya (tidak obyektif). Hal ini dapat disebabkan kurangnya pemahaman responden akan pentingnya hasil Survei Kepuasan Masyarakat.



## 4.2 Saran

Meskipun secara umum jika dirata-ratakan, kinerja layanan pada RSUD Bali Mandara Provinsi Bali termasuk dalam kategori **Sangat Baik**, ada beberapa hal yang perlu mendapatkan perhatian diantaranya :

1. Waktu pelayanan yang perlu ditingkatkan, terutama terkait dengan antrian pasien baik ketika pendaftaran maupun ketika menerima pelayanan
2. Kualitas sarana prasarana perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kelengkapan tempat duduk ruang tunggu dan kenyamanannya



RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM  
DI RSUD BALI MANDARA

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1	Waktu Pelayanan	Waktu pelayanan mesti ditingkatkan terutama terkait dengan antrian pasien baik ketika pendaftaran maupun ketika menerima pelayanan diruangan.	Juli Minggu ke- 4 2025	Manajemen Pelayanan dan Penunjang RSUD Bali Mandara Provinsi Bali
2	Kualitas Sarana Prasarana	Pemenuhan fasilitas umum seperti tempat duduk penunggu pasien dan kelengkapan di toilet umum dan kamar rawat inap	Juli Minggu ke- 4 2025	Manajemen ASD dan Penunjang RSUD Bali Mandara Provinsi Bali





**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Periode Triwulan I ( Januari – Maret 2025)**



**RSUD BALI MANDARA  
PROVINSI BALI  
2025**



**Balai Besar  
Sertifikasi  
Elektronik**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



# BAB I

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.



Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka RSUD Bali Mandara Provinsi Bali perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

Bali, 25 April 2025



Balai Besar  
Sertifikasi  
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh RSUD Bali Mandara Provinsi Bali periode TW I (Januari - Maret Tahun 2025) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode TW I (Januari – Maret 2025)**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.627	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.600	B
3	Waktu Pelayanan	3.427	B
4	Biaya/Tarif	3.620	B
5	Kesesuaian Produk Layanan	3.494	B
6	Kompetensi Petugas Pelaksana	3.565	B
7	Perilaku Petugas Pelaksana	3.569	B
8	Kualitas Sarana Prasarana	3.498	B
9	Penanganan Pengaduan	3.608	B

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti



dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 2 unsur dengan nilai rendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**


No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Bulan April) (Minggu ke-)				Penanggung Jawab
			1	2	3	4	
1	Unsur Prosedur	1.1 Melakukan evaluasi dan monitoring terkait dengan prosedur tata cara pendaftaran bagi pasien dan pemberian layanan diruangan				V	Manajemen Penunjang dan Pelayanan
2	Unsur Waktu Pelayanan	2.1 Melakukan evaluasi dan monitoring terkait waktu pelayanan agar cepat dan sesuai dengan standar pelayanan				V	Manajemen Pelayanan dan Penunjang




## BAB III

### REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

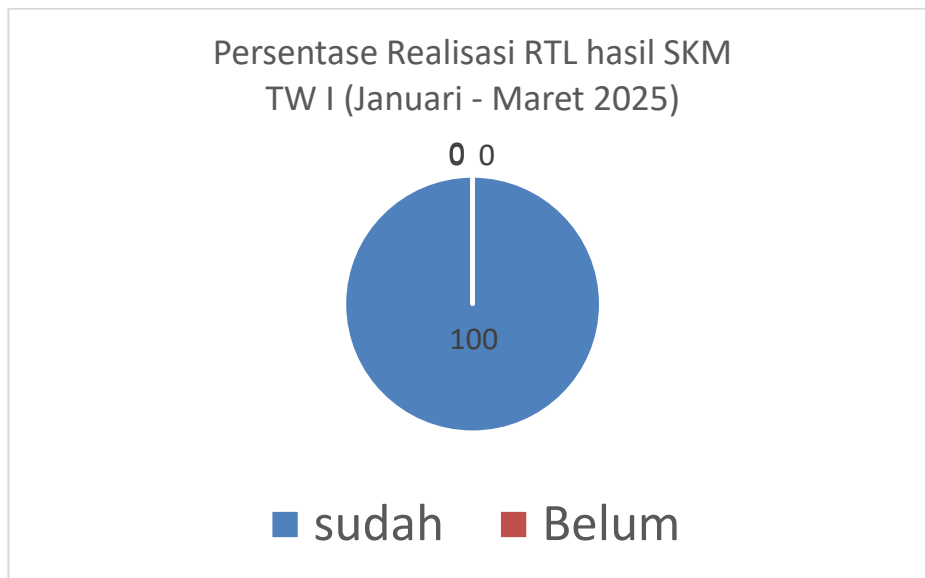
No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Melakukan evaluasi dan monitoring terkait dengan prosedur tata cara pendaftaran bagi pasien dan pemberian layanan diruangan	Sudah	1. Memastikan segala layanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan, waktu layanan yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai prosedur		-



2	2.1 Melakukan evaluasi dan monitoring terkait waktu pelayanan agar cepat dan sesuai dengan standar pelayanan	Sudah	1. Memastikan segala layanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan		-
---	--	-------	--	---	---



Berikut adalah prosentase implementasi rencana tindak lanjut



Dari tabel diatas diketahui bahwa hasil SKM periode Januari sampai dengan Maret 2025 sudah ditindaklanjuti semuanya dan sudah terealisasi sebesar 100%.

Prosentase tindak lanjut Hasil SKM dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut x 100%.



## BAB IV

### KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. RSUD Bali Mandara telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Melakukan evaluasi dan monitoring terkait dengan prosedur tata cara pendaftaran bagi pasien dan pemberian layanan diruangan	Memastikan segala layanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan, waktu layanan yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai prosedur	Minggu ke-4 Bulan April 2025	Manajemen Pelayanan dan Penunjang	
2	Melakukan evaluasi dan monitoring terkait waktu pelayanan agar cepat dan sesuai dengan standar pelayanan	Memastikan segala layanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan	Minggu ke-4 Bulan April 2025	Manajemen Pelayanan dan Penunjang	

