



# **LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER I TAHUN 2025**

**RSUD AJI MUHAMMAD SALEHUDDIN II  
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR  
TAHUN 2025**



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan Masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggaraan layanan publik dituntut untuk memenuhi harapan Masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Hal ini juga didukung oleh salah satu asas penyelenggaraan pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yakni asas partisipatif. Asas partisipatif ini 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. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Kepuasan Masyarakat adalah suatu keadaan menyangkut keinginan, harapan dan kebutuhan pengguna layanan. Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan. Pengukuran kepuasan Masyarakat merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang baik, lebih efisien dan lebih efektif, oleh sebab itu RSUD KORPRI Provinsi Kalimantan Timur perlu melakukan penyusunan rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksud agar dalam proses pelayanan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil survei kepuasan Masyarakat dari RSUD Aji Muhammad Salehuddin II Provinsi Kalimantan Timur semester I tahun 202 menunjukkan angka yang sangat beragam pada Sembilan unsur pelayanan seperti yang terlihat pada table dibawah ini :

No	Unsur	IKM	Mutu Pelayanan
1	Kesesuaian Persyaratan	94	A (Sangat Baik)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	96	A (Sangat Baik)
3	Kecepatan Pelayanan	95	A (Sangat Baik)
4	Kesesuaian Biaya	93	A (Sangat Baik)
5	Kesesuaian Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	94	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi Petugas	95	A (Sangat Baik)
7	Perilaku Petugas Pelayanan	95	A (Sangat Baik)
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	91	A (Sangat Baik)
9	Penanganan Pengaduan	99	A (Sangat Baik)

*Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Hasil SKM Semester 2 Periode Tahun 2023*

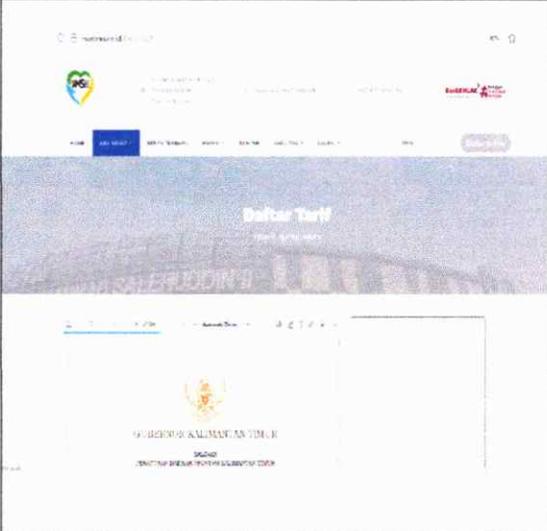
Jika melihat di atas dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan tindak lanjut karena kurangnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur yang memiliki nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 1 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari unsur tersebut, dapat terlihat pada table dibawah ini :

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Kesesuaian Pelayanan	Menyamakan persepsi dan praktik pelayanan sesuai standar RS			√		Sub Bagian Penunjang dan Pelayanan
2	Kesesuaian / Kewajaran Biaya	Meningkatkan transparansi dan pemahaman pasien terkait biaya			√		Sub Bagian Tata Usaha
3	Kualitas Sarana Dan Prasarana	Peningkatan Pendistribusian sarana dan prasarana			√		Sub Bagian Tata Usaha

### BAB III REALISASI TINDAK LANJUT

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan						
1	Menyamakan persepsi dan praktik pelayanan sesuai standar RS	Pelayanan di RSUD AMS telah sesuai dengan standar pelayanan dan SOP yang telah di publikasikan melalui sosial media seperti <i>website</i> resmi yang dapat diakses oleh semua kalangan dan semua pelayanan telah terintegrasi dengan sistem <i>online</i> .	 <p>The screenshot shows a website interface with a search bar and a list of documents. Below that is a bar chart titled 'PEMANFAATAN ANTRIAN ONLINE PER FKRTL ALL SUMBER JUNI 2025'. The chart compares the top 10 and bottom 10 sources of online queue utilization. Two sources are highlighted with red boxes: 'RSUD AMS (RSUD)' and 'RSUD AMK (RSUD)'. The legend indicates that RSUD AMS has a target of 95% and RSUD AMK has a target of 85%.</p> <table border="1"> <caption>PEMANFAATAN ANTRIAN ONLINE PER FKRTL ALL SUMBER JUNI 2025</caption> <thead> <tr> <th>Source</th> <th>Utilization (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>RSUD AMS (RSUD)</td><td>95%</td></tr> <tr><td>RSUD AMK (RSUD)</td><td>85%</td></tr> </tbody> </table>	Source	Utilization (%)	RSUD AMS (RSUD)	95%	RSUD AMK (RSUD)	85%
Source	Utilization (%)								
RSUD AMS (RSUD)	95%								
RSUD AMK (RSUD)	85%								

<p>2</p>	<p>Meningkatkan transparansi informasi biaya kepada pasien</p>	<p>Tarif biaya RSUD AMS II sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan telah di publikasi melalui <i>website</i> resmi RSUD AMS II.</p>	
<p>3</p>	<p>Peningkatan sarana dan prasarana</p>	<p>RSUD AMS II selalu berkomitmen memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien, peningkatan sarana dan prasaranapun selalu dilakukan.</p>	 

## BAB IV KESIMPULAN

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

1. Bahwa RSUD Aji Muhammad Salehuddin II Provinsi Kalimantan Timur pada semester 1 Tahun 2025 telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.
2. Publikasi tarif layanan telah dilaksanakan melalui *website* resmi RSUD Aji Muhammad Salehuddin II Provinsi Kalimantan Timur sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2024, untuk memastikan keterbukaan dan kemudahan akses informasi biaya bagi pasien.
3. Evaluasi dan tindak lanjut terhadap kritik dan saran pasien terus dilakukan, sebagai bentuk responsif terhadap kebutuhan kenyamanan pasien.
4. Pelayanan di RSUD Aji Muhammad Salehuddin II Provinsi Kalimantan Timur telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Seluruh standar tersebut telah dipublikasikan secara terbuka melalui media resmi rumah sakit seperti *website*, sehingga dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Selain itu seluruh layanan rumah sakit telah terintegrasi secara digital melalui sistem *online*, termasuk pendaftaran pasien, informasi layanan, dan sistem antrian, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kemudahan akses bagi pasien. Hal ini menunjukkan komitmen RSUD AMS II dalam mewujudkan pelayanan yang profesional, terbuka, dan berbasis teknologi informasi.

Ditetapkan : Samarinda  
Pada Tanggal : 23 Juli 2025

Direktur,

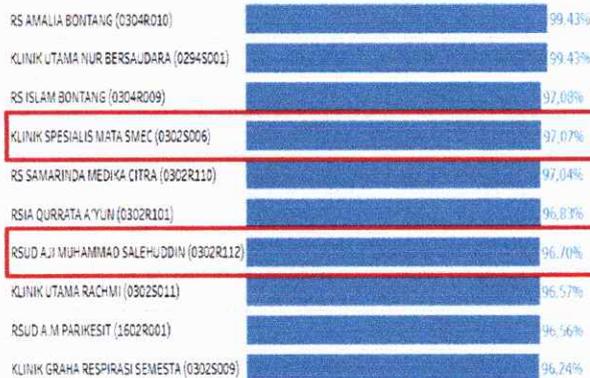


**Dr. E. Harleni Aroma, M.Adm.Kes**  
Pembina  
NIP. 19740626 200701 2 027

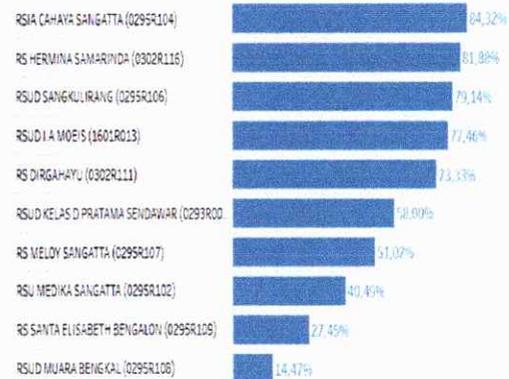
## BUKTI DUKUNG

### PEMANFAATAN ANTRIAN ONLINE PER FKRTL ALL SUMBER JUNI 2025

TOP 10 Pemanfaatan All Sumber Tertinggi



10 Pemanfaatan All Sumber Terendah



1. Pemanfaatan All Sumber bulan Juni Klinik Spesialis Mata SMEC berada pada urutan ke – 4 tertinggi. Sudah melebihi target >95%
2. Pemanfaatan All Sumber bulan Juni RSUD AMS II berada pada urutan ke – 7 tertinggi. Sudah melebihi target >95%

### Overview Waktu Tunggu Per Poli by Waktu RS Bulan Juli 2025

Nama Faskes	Data Task	Flag Capaian
RS JIWA ATMA HUSADA MAHAKAM	00 hari 00:13:24	Kurang dari 60 Menit
RSUD AJI MUHAMMAD SALEHUDDIN	00 hari 00:40:51	Kurang dari 60 Menit
RSIA AISYIYAH	00 hari 00:41:56	Kurang dari 60 Menit
RS TENTARA SAMARINDA	00 hari 00:54:37	Kurang dari 60 Menit
KLINIK SPESIALIS MATA SMEC	00 hari 01:24:31	Lebih dari 60 Menit

Waktu tunggu poli per tanggal 01/07/2025 sd 09/07/2025