

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
MAMUJU TENGAH
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	1
DAFTAR ISI.....	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	1
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden.....	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	6
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	9
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	9
BAB IV.....	12
KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	13
2. Dokumentasi Pelaksanaan SKM	14

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.

RSUD Mamuju Tengah 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 RSUD Mamuju Tengah. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang dapat diakses lewat scan kode barcode yang disebar/ditempel di setiap ruangan yang ada di RSUD Mamuju Tengah. 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 RSUD Mamuju Tengah 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. **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.
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

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 11 (sebelas) bulan dengan rincian sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	5
2.	Pengumpulan Data dan Pengolahan Data	Januari – November 2025	
3.	Analisis Hasil	November 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2025	5

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 23.352 orang dan jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah sebanyak 378 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 402 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

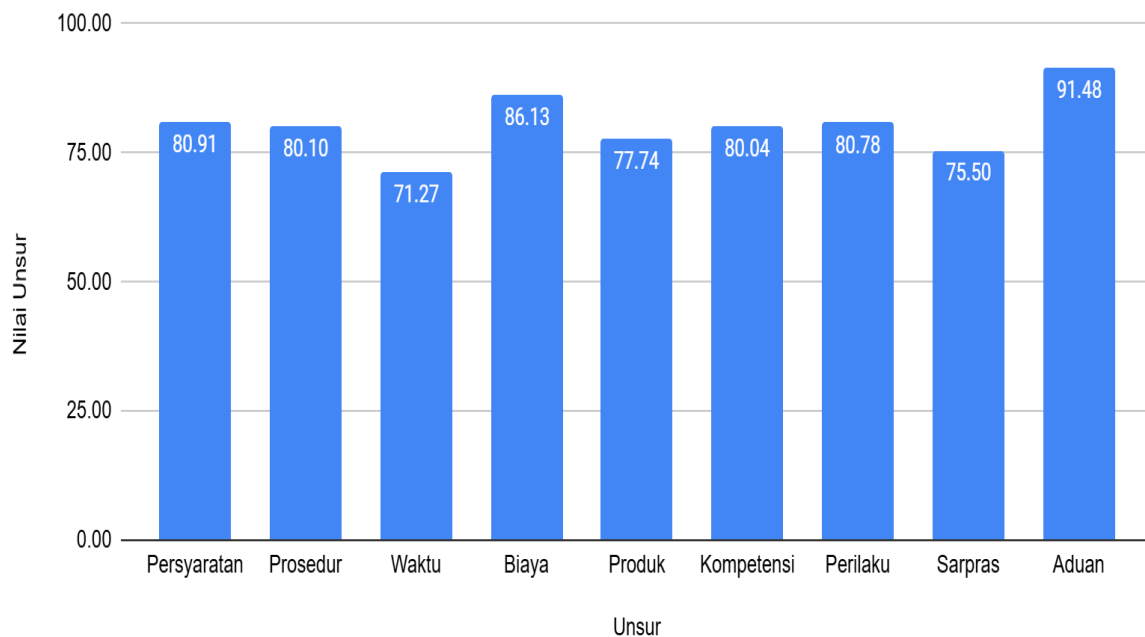
N o	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	95	23,6%
		Perempuan	307	76,4%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	14	3,5%
		SD/Sederajat	47	11,7%
		SMP/Sederajat	29	7,2%
		SMA/Sederajat	161	40%
		D1/D2/D3	0	0%
		D4/S1	146	36,3%
		S2	5	1,2%
3	Pekerjaan	Lainnya	241	59,95%
		Petani/Pekebun	59	14,68%
		PNS	50	14,44%
		Swasta	31	7,71%
		TNI/Polri	1	0,25%
		Wirausaha	20	4,97%
4	Jenis Layanan	Rawat Inap	10	2,49%
		Rawat Jalan	392	97,5%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	RAWAT INAP	10	80.99	80.29	71.24	86.1	77.81	80.17	80.87	75.57	91.45	80.5
2.	RAWAT JALAN	392	80.91	80.1	71.27	86.13	77.74	80.04	80.78	75.5	91.48	80.44
Rerata IKM Per Unsur			80.95	80.2	71.25	86.11	77.77	80.1	80.83	75.54	91.47	80.47
IKM Unit Layanan			80.84									
Mutu Unit Layanan			B									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur vs Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek waktu pelayanan dan sarana prasarana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Waktu pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 71.27. Diikuti dengan sarana prasarana yang memperoleh nilai 75.50.

Sementara, secara kualitatif kami juga menerima banyak masukan dari masyarakat terkait kedua aspek ini. Pada aspek waktu pelayanan, pengguna layanan menilai bahwa proses pelayanan masih dirasakan cukup lama dan belum konsisten sesuai standar waktu yang ditentukan. Adapun pada aspek sarana prasarana, masyarakat mengeluhkan bahwa fasilitas yang tersedia belum sepenuhnya memadai, seperti kelengkapan fasilitas pendukung, maupun aksesibilitas.

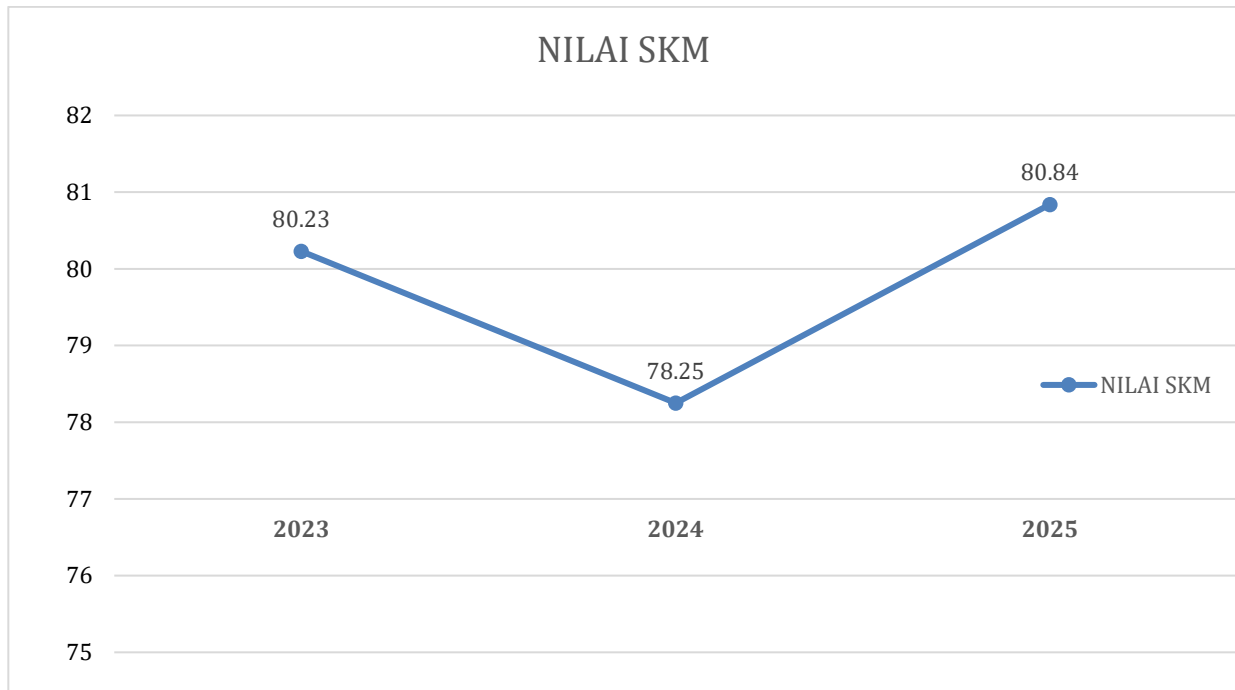
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya berfokus pada peningkatan nilai SKM secara kuantitatif, tetapi lebih penting ditujukan untuk menjawab permasalahan nyata yang dialami oleh

masyarakat. Prioritas utama kami adalah melakukan perbaikan pada aspek waktu pelayanan agar proses pelayanan dapat berlangsung lebih cepat, efisien dan konsisten. Selain itu, kami juga akan meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pendukung yang digunakan masyarakat selama mengakses layanan. Upaya ini diharapkan mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih nyaman, tertib, serta mudah diakses oleh seluruh pengguna layanan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut kami paparkan rencana tindak lanjut yang telah disusun sebagai dasar perbaikan layanan.

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu Penyelesaian				Penanggung jawab
			Tw1	Tw2	Tw3	Tw4	
1	U3 (Waktu Pelayanan)	Monitoring dan evaluasi waktu tunggu pelayanan rawat jalan	√	√	√	√	Kasi. Yanmed dan Keperawatan, Tim Mutu
2	U8 (Sarana dan Prasarana)	Peningkatan kualitas dan jumlah sarana dan prasarana	√	√	√	√	PPTK, Perencanaan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan RSUD Mamuju Tengah dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 3 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa RSUD Mamuju Tengah telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

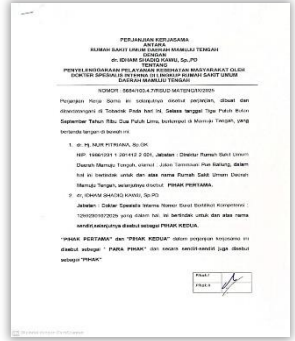
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat RSUD Mamuju Tengah periode sebelumnya menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Tahun Sebelumnya

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3.26
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.14
3	Waktu Penyelesaian	2.53
4	Biaya/Tarif	3.44
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.07
6	Kompetensi Pelaksana	3.12
7	Perilaku Pelaksana	3.22
8	Sarana dan Prasarana	2.95
9	Sarana dan Prasarana Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.45

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut RSUD Mamuju Tengah telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 2 unsur terendah hasil SKM periode sebelumnya. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	1.1 (Optimalisasi sistem antrian)	Sudah	Deskripsi: Petugas ditugaskan untuk mengatur alur masuk pasien serta memberikan informasi antrian secara lebih teratur untuk mempercepat proses pelayanan dan mengurangi penumpukan. Hambatan: Jumlah pasien yang tinggi pada waktu tertentu menyebabkan efektivitas pengaturan antrian belum maksimal.	Petugas mengarahkan pasien di meja registrasi untuk mendukung kelancaran alur antrian 
	1.2 (Penambahan dokter untuk mempercepat pelayanan)	Sudah	Deskripsi: Penambahan dokter dilakukan untuk mempercepat proses pemeriksaan dan mengurangi waktu tunggu pasien. Upaya ini membantu mengurangi penumpukan pasien pada jam-jam tertentu dan mempercepat waktu penyelesaian pelayanan. Hambatan: Tingginya volume pasien pada hari tertentu menyebabkan waktu tunggu masih dirasakan lama meskipun tenaga medis sudah ditambah.	PKS antara Rumah Sakit dengan Dokter Spesialis 

2	2.1 (Pengadaan kursi tambahan diruang tunggu)	Sudah	Deskripsi: Penambahan kursi di ruang tunggu dilakukan untuk meningkatkan kenyamanan pasien selama menunggu pelayanan. Pengadaan ini menambah kapasitas tempat duduk karena jumlah kursi sebelumnya belum memadai. Hambatan: Anggaran pengadaan sarana masih terbatas sehingga penambahan kursi dilakukan secara bertahap.	Berita acara serah terima barang (kursi tunggu poliklinik) 
---	---	-------	---	---

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 402 responden mengisi SKM pada RSUD Mamuju Tengah di tahun 2025. Layanan rawat jalan menjadi layanan dengan responden terbanyak, yaitu 392 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di RSUD Mamuju Tengah, secara umum menunjukkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 80.84. Meskipun nilai SKM mengalami penurunan pada tahun 2024, upaya perbaikan yang dilakukan RSUD Mamuju Tengah berhasil meningkatkan nilai SKM kembali pada tahun 2025.
- Dari rekapitulasi saran/kritik masyarakat, beberapa keluhan yang paling sering muncul ialah lamanya waktu pelayanan serta keterbatasan sarana pendukung seperti kursi tunggu, serta fasilitas dasar lainnya. Hal ini sejalan dengan hasil SKM yang menempatkan kedua unsur tersebut sebagai prioritas perbaikan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, RSUD Mamuju Tengah telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%. Ini menunjukkan komitmen RSUD Mamuju Tengah dalam meningkatkan mutu pelayanan.

Tobadak, 26 November 2025

Plt. Direktur RSUD Mamuju Tengah



SETYA BERO, SKM.,M.M.Kes

NIP.19680717 199103 1 010

LAMPIRAN

1. Kuesioner

The first screenshot shows the title and introductory text of the survey. The second screenshot shows the date and time selection fields. The third screenshot shows the rating scale and the final question about feedback.

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA RSUD KABUPATEN MAMUJU TENGAH

Assalamu'alaikum
Wahmatullahi Wabarakatuh, Salam sejahtera, Om Swastastu, Namu Buddhaya, Salam kebajikan.

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan RSUD Kabupaten Mamuju Tengah, maka dengan ini kami perlu melakukan pengukuran untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yang telah menerima pelayanan kesehatan baik secara klinis maupun manajerial di RSUD Kabupaten Mamuju Tengah.

Untuk itu sangat diharapkan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari agar mengisi form kuesioner ini dengan jujur yang sesuai dengan kondisi yang sebenar-benarnya.

Terima kasih atas bantuan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari demi peningkat mutu pelayanan RSUD Kabupaten Mamuju Tengah ke depannya.

Silahkan memilih tanggal, bulan, tahun pengisian kuesioner ini

Date

Silahkan mengisi waktu pengisian kuesioner ini

Time

Jenis Kelamin *

☐ Laki - Laki

☐ Buruk
☐ Cukup
☐ Baik
☐ Sangat baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang * penanganan pengaduan pengguna layanan ?

☐ Tidak ada
☐ Ada tapi tidak berfungsi
☐ Berfungsi kurang maksimal
☐ Dikelola dengan baik

10. Silahkan memberikan saran dan kritikan jika ada

Your answer

Submit Clear

The banner includes the RSUD Mamuju Tengah logo, a QR code for the survey, and contact details for the hospital. It also features a photo of a healthcare worker.

**Tim Promkes
RSUD Mamuju Tengah**

RSUD MAMUJU TENGAH

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan RSUD Kabupaten Mamuju tengah, maka dengan ini kami perlu melakukan pengukuran untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yang telah menerima pelayanan kesehatan, baik secara teknis maupun manajerial di RSUD Kabupaten Mamuju tengah.

Silahkan scan barcode ini untuk mengisi kuesioner

RSUD Mamuju tengah | rsud.mateng20@gmail.com | pkrs_rsmt

2. Dokumentasi Pelaksanaan SKM



**LAPORAN
HASIL TINDAK LANJUT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2025**



**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
MAMUJU TENGAH**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI..... ii

BAB I. PENDAHULUAN 1

BAB II. DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT.....2

BAB III. REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT 3

BAB IV. KESIMPULAN.....5

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 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 diimplementasikan melalui pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana tertuang 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 PAN dan RB) 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 Mamuju Tengah 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.

BAB II
DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat RSUD Mamuju Tengah pada Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.26	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.14	B
3	Waktu Penyelesaian	2.53	C
4	Biaya/Tarif	3.44	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.07	B
6	Kompetensi Pelaksana	3.12	B
7	Perilaku Pelaksana	3.22	B
8	Sarana dan prasarana	2.95	B
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.45	A

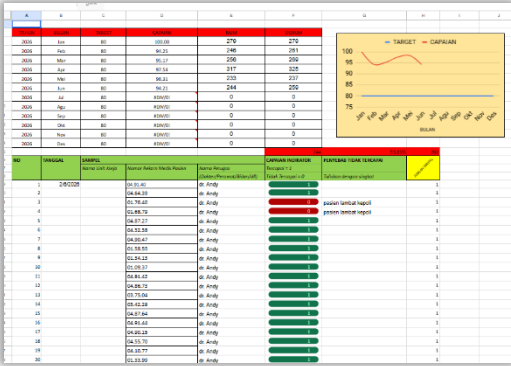
Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut dibandingkan yang lainnya. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 2 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari kedua unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Tahun 2025

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	U3 (Waktu Pelayanan)	Monitoring dan evaluasi waktu tunggu pelayanan rawat jalan	√	√	√	√	Kasi. Yanmed dan Keperawatan, Komite Mutu
2	U8 (Sarana dan Prasarana)	Peningkatan kualitas dan jumlah sarana dan prasarana	√	√	√	√	PPTK, Perencanaan

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	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Status
1	Monitoring waktu tunggu pelayanan rawat jalan secara berkala	Monitoring waktu tunggu rawat jalan dilakukan secara berkala untuk meningkatkan mutu dan ketepatan waktu pelayanan		Selesai
2	Peningkatan kualitas dan jumlah sarana dan prasarana	Penambahan sarpras berupa kursi pengunjung		selesai

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. RSUD Mamuju Tengah terus melakukan upaya untuk perbaikan kualitas layanan bagi masyarakat
2. RSUD Mamuju Tengah selalu berkomitmen memberikan yang terbaik baik pelayanan masyarakat salah satunya dengan melakukan perbaikan/rehabilitasi terhadap sarana dan prasarana yang rusak, dan pengadaan sarana dan fasilitas yang dibutuhkan pasien dan keluarga.
3. Survey Kepuasan Masyarakat akan terus menjadi salah satu barometer bagi RSUD Mamuju Tengah untuk melakukan perbaikan diberbagai sektor pelayanan

Tobadak, 2 April 2026

Plt. Direktur RSUD Mamuju Tengah



SETYA BERO, SKM.,M.M.Kes

NIP.19680717 199103 1 010